

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τη διαπίστωση ανάγκης τροποποίησης του Κανονισμού της ΕΕΤΤ περί « Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά»

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Ερ1. Θεωρείτε ότι θα πρέπει να είναι δυνατή η δυνατότητα υποβολής αίτησης κατάργησης

- i. Μόνο στον Υπόχρεο Πάροχο;
- ii. Είτε στον Προεπιλεγμένο του Πάροχο είτε στον Υπόχρεο Πάροχο;
- iii. Μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο ;

Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Απ1. Θεωρούμε ως το πλέον κατάλληλο μέτρο, η αίτηση κατάργησης να υποβάλλεται από τον πελάτη **μόνο** στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Αυτό το μέτρο άλλωστε, που καθιερώθηκε και με την υπ' αριθμ. 339/32/2004 Απόφαση της ΕΕΤΤ, ανέδειξε και την σπουδαιότητά του, αφού με την υποβολή της αιτήσεως προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο αποφεύγονται ουσιαστικές καθυστερήσεις στην ενημέρωση των αιτήσεων κατάργησης από τον Υπόχρεο Οργανισμό στον Προεπιλεγμένο Φορέα και επιπλέον ο Προεπιλεγμένος Φορέας έχει την δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τον πελάτη για να διαπιστωθούν και οι λόγοι κατάργησης

Ερ2. Συμφωνείτε με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής **μόνον** εγγράφως όταν το αίτημα υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής;

Απ2. Η εταιρεία μας δεν συμφωνεί με την απευθείας υποβολή αιτημάτων κατάργησης από τον πελάτη στον Υπόχρεο Πάροχο, χωρίς την παρέμβαση του Προεπιλεγμένου Φορέα, όπως αναφέρθηκε και στο προηγούμενο ερώτημα. Εντούτοις στην περίπτωση που ο Υπόχρεος Πάροχος δέχεται εν τέλει απευθείας από πελάτες αιτήματα κατάργησης, θεωρούμε ότι αυτό θα πρέπει να γίνεται **μόνο** εγγράφως με την προσήκουσα υπογραφή του πελάτη. Επίσης στην περίπτωση

αυτή θα πρέπει να θεσπιστεί και η υποχρέωση του Υπόχρεου Παρόχου να γνωστοποιεί στον Προεπιλεγμένο Πάροχο κατόπιν αιτήματος του δεύτερου τις υπογεγραμμένες αιτήσεις κατάργησης των πελατών. Στην περίπτωση αυτή θεωρούμε επίσης επιβεβλημένη την προηγούμενη πριν την υλοποίηση της κατάργησης, ενημέρωση του Προεπιλεγμένου Παρόχου από τον Υπόχρεο.

Ερ3. Στην περίπτωση που το αίτημα κατάργησης υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο, συμφωνείτε με το προτεινόμενο χρονικό διάστημα των 5 ημερών στο οποίο ο Υπόχρεος Πάροχος οφείλει να ενημερώσει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο που «χάνει» τον συνδρομητή για την υποβολή της αίτησης κατάργησης;

Απ3. Θεωρούμε εύλογο το προτεινόμενο χρονικό διάστημα των 5 εργασίμων ημερών πριν την υλοποίηση της κατάργησης, κατά το οποίο ο Υπόχρεος Πάροχος θα ενημερώνει τον Προεπιλεγμένο για την επικείμενη κατάργηση.

Ερ4. Συμφωνείτε με την υλοποίηση ενός τηλεφωνικού αριθμού ελέγχου προεπιλογής για την καλύτερη και άμεση ενημέρωση των συνδρομητών ως προς την ενεργοποίηση ή μη της προεπιλογής στην τηλεφωνική τους γραμμή;

Απ4. Στα πλαίσια της πληρέστερης ενημέρωσης των συνδρομητών, θεωρούμε ότι η υλοποίηση και λειτουργία ενός τηλεφωνικού αριθμού ελέγχου προεπιλογής αποτελεί ένα θετικό μέτρο προς αυτήν την κατεύθυνση. Με αυτόν τον τρόπο ο συνδρομητής θα έχει τον άμεσο έλεγχο αλλά και γνώση των υπηρεσιών που έχουν ενεργοποιηθεί στο όνομά του.

Επιπλέον, θεωρούμε ότι η υπηρεσία τηλεφωνικής ενημέρωσης θα πρέπει να παρέχεται από την ΕΕΤΤ στα πλαίσια τήρησης εμπιστευτικότητας και διασφάλισης της σωστής και αδιάβλητης ενημέρωσης του πελάτη.

Ερ5. Θεωρείτε αναγκαία την θέσπιση συγκεκριμένης χρονικής περιόδου εντός της οποίας ο πάροχος που “χάνει” το συνδρομητή δεν θα επιτρέπεται να έρθει

σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει (standstill ή no-contact period); Αν ναι, για ποιο χρονικό διάστημα;

Απ5. Το υφιστάμενο πλαίσιο στην Ελλάδα δεν περιλαμβάνει ρητές διατάξεις, όσον αφορά στις διαδικασίες επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών της προεπιλογής φορέα, με αποτέλεσμα να υπάρχουν περιπτώσεις “προσηλυτισμού” καταναλωτών πολλές φορές και μέσω “αθέμιτων” τρόπων. Ο συνδρομητής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να δοκιμάσει την παρεχόμενη υπηρεσία, στα βασικά σημεία που τον ενδιαφέρουν, ως καταναλωτή, όπως ποιότητα υπηρεσίας και κόστος, έτσι ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνει και να εντοπίσει τυχόν διαφοροποιήσεις. Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα ενός χρονικού διαστήματος “ανοχής” για τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, κατά την διάρκεια του οποίου θα του επιτραπεί να αναπτύξει μια σχέση με τον πελάτη σε επίπεδο εμπιστοσύνης και προσπάθειας επίλυσης τυχόν προβλημάτων που διαπιστώνει ο πελάτης στην μεταξύ τους σχέση.

Η περίοδος μη -επαφής με τον χαμένο συνδρομητή θα πρέπει να κυμανθεί στους έξι (6) μήνες. Καταρχήν θα πρέπει ο συνδρομητής να είναι σε θέση να διαπιστώσει την οικονομική πολιτική του Προεπιλεγμένου Παρόχου, την παρεχόμενη ποιότητα και γενικότερα τον τρόπο που “αντιμετωπίζεται” από τον πάροχο. Επιπλέον, η θέσπιση μιας περιόδου μη-επαφής, δεν περιορίζει τις επιλογές του συνδρομητή, αφού μπορεί να ακυρώσει την Προεπιλογή Φορέα, όποτε ο ίδιος το επιθυμεί. Εντούτοις, θεωρούμε ότι η θέσπιση της stand still-period θα πρέπει να εφαρμοστεί **μόνο** στον Υπόχρεο Πάροχο. Αυτή η διάκριση θεωρούμε ότι επιβάλλεται, διότι οι δυνατότητες και επιλογές προσέγγισης πελατών δεν είναι συμμετρικά μοιραζόμενες στους Παρόχους Προεπιλογής Φορέα, αφού ο Υπόχρεος Οργανισμός διαθέτει και μπορεί να χρησιμοποιήσει περισσότερες “πηγές” που θα αποσκοπούν στην προσέγγιση αυτήν.

Συμπληρωματικά με τα προτεινόμενα μέτρα, προτείνουμε να θεσπιστεί ένας συστηματικός τρόπος ελέγχου τήρησης των μέτρων περιορισμού της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών από τον Υπόχρεο Πάροχο, με σαφή πρόβλεψη κυρώσεων.

Ερ6. Συμφωνείτε με τις ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής;

Απ6. (α) Συμφωνούμε με το διάστημα των 6 μηνών που προτείνεται. Όπως προαναφέρθηκε θεωρούμε ότι το διάστημα των έξι (6) μηνών επιτρέπει στον συνδρομητή να διαμορφώσει μια ολοκληρωμένη εικόνα για την παρεχόμενη υπηρεσία και την τιμολογιακή πολιτική του νέου παρόχου.

(β) συμφωνούμε

(γ) συμφωνούμε

Ερ7. Κρίνετε απαραίτητη την επιβολή των ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεων εφαρμογής απαγόρευσης επαφής σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα;

Απ7. Τα μέτρα για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών θα πρέπει να είναι δεσμευτικά μόνο για τον Υπόχρεο Πάροχο. Η ελληνική αγορά, σε επίπεδο ανταγωνισμού δεν είναι συμμετρική μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και αυτό οφείλεται κυρίως στον Υπόχρεο Πάροχο.

Ερ8. Ποιοι τρόποι επαφής (ενδεικτικά πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, ταχυδρομική αποστολή εγγράφων, fax, κλπ) του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής θεωρείται ότι θα πρέπει να ενταχθούν στο μέτρο μη-επαφής; Αιτιολογείστε τις απαντήσεις σας.

Απ8. Θεωρούμε ότι το μέτρο θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει όλες τις μορφές και τρόπους με τις οποίες δύναται ο Υπόχρεος Πάροχος να επικοινωνήσει με τον εκάστοτε πελάτη (τηλεφωνικές κλήσεις, fax, αποστολή εγγράφων μέσω ταχυδρομείου, courier). Ο λόγος που θεωρούμε ότι είναι απαραίτητη η ένταξη αυτή του συνόλου των μορφών επικοινωνίας είναι διότι ο Υπόχρεος Πάροχος εφαρμόζει όλους τους προαναφερόμενους τρόπους επαναπροσέλκυσης, πολλές φορές και συνδυαστικά (πχ τηλεφωνική επικοινωνία και κατόπιν αποστολή με courier αίτησης κατάργησης)

Ερ9. Ποιο μέτρο θεωρείτε πιο αποτελεσματικό για τον περιορισμό της εκστρατείας επαναπροσέλκυσης πελατών: την υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο ή την θέσπιση περιόδου μη επαφής;

Απ9. Κατά την διάρκεια εφαρμογής του ισχύοντος κανονισμού, τον οποίο ωστόσο ο Υπόχρεος Πάροχος δεν τηρεί, διεπιστώθη ότι το μέτρο υποβολής του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο δεν είναι αρκετό. Θεωρούμε ότι θα πρέπει τόσο το προαναφερόμενο μέτρο όσο και η πρόταση θέσπισης περιόδου μη επαφής να λειτουργήσει συνδυαστικά. Εντούτοις, αν πρέπει να επιλεγεί μόνο ένα από τα δύο μέτρα, θεωρούμε ως πιο αποτελεσματική την υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, πιστεύοντας ότι το εν λόγω μέτρο είναι πιο δεσμευτικό. Ωστόσο, για να έχει ουσιαστικό αποτέλεσμα θα πρέπει να θεσπιστούν συγκεκριμένες κυρώσεις σε περίπτωση μη τήρησής του

Ερ10. Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη κάποιων μέτρων όσον αφορά τους υφιστάμενους τρόπους υποβολής αιτήσεων (έντυπα, με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικά, ή τηλεφωνικά μέσω κλήσεων); Έχετε να προτείνετε κάποια άλλα μέτρα ή συγκεκριμένα βήματα ώστε η υποβολή της αίτησης να μην επιδέχεται αμφισβητήσεις;

Απ10. Ως προς τις τηλεφωνικές ενεργοποιήσεις συμφωνούμε με την πρόταση υποχρεωτικής καταγραφής της συνομιλίας, εκτός βεβαίως από τις περιπτώσεις που ο πελάτης δεν επιθυμεί την καταγραφή, όπου εκεί θα πρέπει να ακολουθείται άλλος τρόπος υποβολής της αίτησης, όπως για παράδειγμα μέσω γραπτής αποδοχής του πελάτη.

Ερ11. Στην περίπτωση που κρίνετε αναγκαία τη θέσπιση κάποιων μέτρων σχετικά με την υποβολή των αιτήσεων τηλεφωνικά, συμφωνείτε με τα παραπάνω μέτρα; και για ποιες ακριβώς περιπτώσεις αιτήσεων (ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος);

Απ.11. Συμφωνούμε με την πρόταση υποχρεωτικής καταγραφής της συνομιλίας με τον συνδρομητή για όλους τους τύπους αιτήσεων (κατάργηση, ενεργοποίηση, αλλαγή

σχήματος), όπως επίσης και με το προτεινόμενο χρονικό διάστημα τήρησης του εν λόγω αρχείου. Εντούτοις, δεν συμφωνούμε με τον περιορισμό που τίθεται στην δεύτερη πρόταση, δηλαδή την υποχρέωση του συνδρομητή να αιτηθεί τηλεφωνικά την προεπιλογή/κατάργηση μόνο από την τηλεφωνική γραμμή για την οποία υποβάλλει την αίτηση. Θεωρούμε ότι αυτό περιορίζει τον συνδρομητή ο οποίος θα μπορούσε να καλέσει από οπουδήποτε. Επίσης τίθενται και άλλα ζητήματα όπως για παράδειγμα τι θα γίνεται στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει αναγνώριση, διότι το νούμερο είναι απόρρητο; Επιπλέον θεωρούμε ότι το εν λόγω μέτρο, εφόσον ισχύσει η υποχρεωτική καταγραφή της συνομιλίας, είναι περιττό αφού θα έχουμε καταγεγραμμένη τη συναίνεση του πελάτη.

Η τρίτη πρόταση χρειάζεται περαιτέρω διευκρινήσεις όπως για παράδειγμα πως θα παρέχεται το pin code στον πελάτη, και ποιος θα διαχειρίζεται αυτήν την υπηρεσία. Επιπλέον, εφόσον υπάρχει η καταγραφή της επικοινωνίας, δεν θεωρούμε ότι υφίσταται κάποιος λόγος ύπαρξης του εν λόγω μέτρου, απεναντίας δημιουργεί ένα λόγο πιθανής μη ολοκλήρωσης του αιτήματος, αφού είναι γενικά αποδεκτό ότι ο καταναλωτής θέλει να απολαμβάνει τις υπηρεσίες με όσο το δυνατό λιγότερη δική του εμπλοκή και δικές του ενέργειες. Ως εκ τούτου θεωρούμε αποτελεσματικό ως μέτρο την καταγραφή της συνομιλίας, χωρίς να είναι απαραίτητη η επιπλέον πληκτρολόγηση “κωδικών επιβεβαίωσης”

Ερ12. Συμφωνείτε με την εφαρμογή του μέτρου που περιγράφεται στο σημείο (γ) ανωτέρω; Αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα ως προς την υλοποίησή του;

Απ.12. Η άποψή μας διατυπώθηκε στην απάντηση 11.

Ερ13. Θεωρείτε ότι το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ, το οποίο θα αποτυπώνει τις διαδικασίες που θα προβλέπονται από τον κανονισμό, θα διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ του παρόχου Προεπιλογής Φορέα και των Προεπιλεγμένων παρόχων; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Απ13. Θεωρούμε ότι με την εφαρμογή του εν λόγω συστήματος θα διευθετηθούν και επιλυθούν πολλά προβλήματα όχι μόνο όσον αφορά στις σχέσεις μεταξύ του Υπόχρεου

και των λοιπών παρόχων, αλλά και λειτουργικά και διαχειριστικά προβλήματα που έχουν οι πάροχοι στην διαδικασία που τηρούν. Μέσω του πληροφοριακού συστήματος θα παρέχονται πολλαπλές δυνατότητες ελέγχου και τήρησης της διαδικασίας που τηρεί ο πάροχος. Για παράδειγμα μέσω αυτής της εφαρμογής θα δίνεται η δυνατότητα σε κάθε πάροχο ανά πάσα στιγμή να ελέγχει το status κάθε προεπιλογής που έχει ενεργοποιήσει

Ερ14. Θεωρείτε ότι η χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ θα συντείνει στην εξάλειψη προβλημάτων που υπάρχουν με την ηλεκτρονική αποστολή καταστάσεων αιτήσεων Προεπιλογής μεταξύ του παρόχου Προεπιλογής Φορέα και των Προεπιλεγμένων παρόχων; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Απ14. Θεωρούμε ότι με την χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ θα διευκολυνθεί σημαντικά η κατάθεση των αιτήσεων Προεπιλογής, αφού μέσω του συστήματος θα τεθεί σε ισχύ ο Κανονισμός όσον αφορά στην ηλεκτρονική αποστολή των καταστάσεων αιτήσεων Προεπιλογής. Μέχρι σήμερα ο ΟΤΕ αρνείται την ηλεκτρονική αποστολή καταστάσεων αιτήσεων Προεπιλογής.

Μέσω του συστήματος οι πάροχοι θα έχουν την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης και παρακολούθησης της κατάστασης των αιτήσεών τους ή ακόμη και στις περιπτώσεις λάθους, την διόρθωση και την εκ νέου άμεση αποστολή της καταστάσεως. Επιπλέον ο Υπόχρεος θα έχει τη δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης σχετικά με τις αιτήσεις, με αποτέλεσμα την επιτάχυνση της διαδικασίας

Ερ15. Πως κατά τη γνώμη σας επηρεάζει η χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ, τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στον ισχύοντα Κανονισμό ή προτείνονται στο παρόν κείμενο διαβούλευσης (ιδιαίτερα τα χρονοδιαγράμματα και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ΟΤΕ-εναλλακτικών παρόχων);

Απ15. Θεωρούμε ότι με την χρήση του πληροφοριακού συστήματος τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στον Κανονισμό μπορούν να μειωθούν. Συγκεκριμένα ο Υπόχρεος μέσω του συστήματος μπορεί να ανταποκριθεί άμεσα για την θετική ή αρνητική απάντηση των

αιτήσεων που εισάγονται από τον πάροχο προεπιλογής ως προς την διευκόλυνση προεπιλογής φορέα από 2 εργάσιμες ημέρες σε 1 εργάσιμη ημέρα, όπως επίσης και για τις ενεργοποιήσεις/ καταργήσεις των προεπιλογών. Θεωρούμε ότι οι 7 εργάσιμες ημέρες που ορίζονται στον Κανονισμό για την ολοκλήρωση της ενεργοποίησης μπορεί να μειωθεί σε 5 εργάσιμες ημέρες. Επιπλέον συμφωνούμε με την πρόταση ελέγχου και εποπτείας της διαδικασίας από την ΕΕΤΤ μέσω πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα, καθώς επίσης και μηνιαίων αναφορών σχετικά με την πορεία των αιτήσεων προεπιλογής

**Ερ16. Σε περίπτωση που το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ χρησιμοποιηθεί ως μέσο επικοινωνίας μεταξύ ΟΤΕ και εναλλακτικών παρόχων, ποιες είναι οι διατάξεις του ισχύοντος Κανονισμού που θα πρέπει να αναθεωρηθούν; Ποιο χρονικό διάστημα θεωρείτε εύλογο για την εφαρμογή του εν λόγω πληροφοριακού συστήματος από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη;
Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας**

Απ16. Θεωρούμε, ότι μέσω του πληροφοριακού συστήματος μπορεί να μειωθεί ο χρόνος υλοποίησης των αιτημάτων που εισάγονται από τους παρόχους. Συγκεκριμένα θεωρούμε ότι οι 7 εργάσιμες ημέρες μπορούν να μειωθούν σε 5 για τις υλοποιήσεις των ενεργοποιήσεων και καταργήσεων.

Επίσης, μέσω του συστήματος κάθε πάροχος μπορεί να ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή για την κατάσταση της προεπιλογής των πελατών του. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι δεν χρειάζεται να υφίσταται η υποχρέωση ανταλλαγής/ αποστολής εγγράφων – αιτημάτων Προεπιλογής – μεταξύ των Παρόχων ηλεκτρονικά με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής, μια διαδικασία η οποία δεν εφαρμόστηκε στην πράξη διότι την ενημέρωση για την πραγματική κατάσταση των Προεπιλογών την είχε μόνο ο Υπόχρεος.

Θεωρούμε ότι εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι προδιαγραφές του πληροφοριακού συστήματος του Υπόχρεου και εφόσον έχει εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, θα πρέπει να ξεκινήσει άμεσα

Ερ17. Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.

Απ17. Αυτό που πρέπει να τονιστεί είναι η ανάγκη συστηματικής άσκησης εποπτείας για την διασφάλιση της παροχής της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα. Θα πρέπει να ασκείται εποπτεία τόσο στην τήρηση των υποχρεώσεων και μέτρων που επιβάλλονται στους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους, όσο και στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον Τηλεπικοινωνιακό τομέα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Ειδικότερα θα πρέπει να ασκείται εντονότερος έλεγχος στον Υπόχρεο Οργανισμό, αφού είναι γνωστό ότι οι δυνατότητες που διαθέτει και που μπορεί να ασκήσει, όσον αφορά στην επαναπροσέλκυση πελατών, είναι ιδιαίτερα αυξημένες σε σύγκριση με τους άλλους Παρόχους.

Επιπλέον προτείνουμε να θεσπιστεί ένα σύστημα επιβολής αυστηρών κυρώσεων, καθώς και η διεξαγωγή αιφνιδιαστικών ελέγχων

Θεωρούμε επίσης απαραίτητη την ταχεία διεκπεραίωση διαδικασιών ακρόασης και ασφαλιστικών μέτρων.