



Η πιο σταθερή μας σχέση

ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ

Δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά με τη
διαπίστωση ανάγκης τροποποίησης του Κανονισμού της
ΕΕΤΤ περί Έισαγωγής της προεπιλογής φορέα στην Ελληνική
αγορά'

A. Γενικές Παρατηρήσεις επί του κειμένου της διαβούλευσης

Ο ΟΤΕ θεωρεί με βάση τα στοιχεία που είναι στη διάθεσή του και έχουν κατά καιρούς διαβιβαστεί στην ΕΕΤΤ ότι η παρουσίαση της υφιστάμενης κατάστασης είναι ανακριβής και δεν καλύπτει το φάσμα των προβλημάτων που έχουν ανακύψει από την ανάπτυξη της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα.

Η υφιστάμενη κατάσταση, σύμφωνα με στοιχεία που είναι στη διάθεση του ΟΤΕ και έχουν κατά καιρούς κοινοποιηθεί στην ΕΕΤΤ είναι η παρακάτω:

1. Η διάδοση της προεπιλογής φορέα σε ότι αφορά αριθμό χρηστών και λεπτών κίνησης προχωρεί με ρυθμούς γοργούς, που δεν δικαιολογούν λήψη ασύμμετρων μέτρων περαιτέρω προώθησής της. Ειδικότερα, ο αριθμός των χρηστών από το 2004 έχει υπερδιπλασιαστεί, αγγίζοντας πλέον και τους 850.000 ενεργούς χρήστες, που αντιστοιχεί σε ποσοστό της τάξης του 16% των ενεργών συνδέσεων του ΟΤΕ.
2. Ιδιαίτερα μετά την τροποποίηση του κανονισμού για την προεπιλογή, όπου δεν απαιτείτο πλέον υπογεγραμμένο αίτημα του χρήστη, παρατηρήθηκε έξαρση της πρακτικής της αυτόκλητης εγγραφής πελατών ('slamming'), η οποία σε κάθε περίπτωση είχε παρατηρηθεί και πριν:
 - Με γραφολόγο επιβεβαιώθηκε ότι περί τις 2000 αιτήσεις ενεργοποίησης προεπιλογής ήταν υπογεγραμμένες από το ίδιο άτομο (!).
 - Ήδη περί τις 400 καταγγελίες συνδρομητών από τις αρχές του 2005, οι περισσότερες με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής του χρήστη, έχουν διαβιβαστεί στην ΕΕΤΤ για ενεργοποίηση προεπιλογής χωρίς τη συναίνεση (ούτε καν γνώση) του χρήστη.
 - Σε δειγματοληπτικό έλεγχο που πραγματοποίησαν οι υπηρεσίες χονδρικής του ΟΤΕ, εντός 12 εργασίμων ημερών, από 24.10.2005 έως και 09.11.2005, καταγράφηκαν 1.062 περιπτώσεις 'slamming', αριθμός που αντιστοιχεί στο 43% του δείγματος (2.465 πελάτες). Μάλιστα, 827 εξ αυτών (ποσοστό 34%), απέστειλαν σχετική διαμαρτυρία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου¹.Είναι από τα παραπάνω σαφές ότι το 'slamming' αποτελεί πολύ σοβαρό πρόβλημα της αγοράς προεπιλογής φορέα, ιδιαίτερα στην ώριμη αυτή φάση της, και είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι τα παραπάνω στοιχεία, καθώς και το γεγονός ότι υπάρχει ήδη σχετική τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση της ΕΕΤΤ κατά της Tellas για το θέμα αυτό, δεν αναφέρονται καθόλου στο κείμενο της διαβούλευσης. Παράλληλα, δεν προτείνεται ουσιαστικά κανένα μέτρο για την καταπολέμηση του 'slamming'.
3. Ο υφιστάμενος κανονισμός, με στόχο την προώθηση της προεπιλογής, προβλέπει ότι χρήστες που θέλουν να καταργήσουν την προεπιλογή πρέπει να απευθύνονται αποκλειστικά στους προεπιλεγμένους παρόχους. Αυτοί είναι προφανές ότι δεν έχουν κανένα κίνητρο να ικανοποιήσουν τα αιτήματα αυτά. Σύμφωνα με δειγματοληπτικό έλεγχο του ΟΤΕ που διενεργήθηκε εντός 12 εργασίμων ημερών, από 24.10.2005 έως και 09.11.2005, από τους 1.797 πελάτες που επέλεξαν να κοινοποιήσουν στον ΟΤΕ τα σχετικά αιτήματά τους, 1640 (ποσοστό 91%) διαμαρτυρήθηκαν ότι οι πάροχοι δεν έχουν προωθήσει το αίτημά τους στον ΟΤΕ, ενώ 1537 εξ αυτών (ποσοστό 86%) προχώρησαν σε έγγραφη διαμαρτυρία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου². Το θέμα αυτό θίγεται στη διαβούλευση, όχι όμως με τη δέουσα σημασία, ιδιαίτερα συγκρινόμενο με το win-back.

¹ Από τα στοιχεία αυτά αναδεικνύεται και ένα άλλο πρόβλημα: 235 πελάτες εκ του δείγματος (ποσοστό 9%) 'εγκλωβίζονται' από την πρακτική του 'slamming', δείχνοντας απροθυμία (παρότι διαμαρτυρήθηκαν) να προβούν σε ενέργειες για να απεμπλακούν από τον πάροχο που τους ενέγραψε αυτόκλητα.

² Και εδώ αναδεικνύεται νέο πρόβλημα από τον 'εγκλωβισμό' των καταναλωτών: 103 πελάτες εκ του δείγματος (ποσοστό 5%), παρότι διαμαρτυρήθηκαν, έδειξαν απροθυμία να προβούν σε ενέργειες για να απεμπλακούν από τον πάροχο που δεν προώθησε το αίτημά τους στον ΟΤΕ.

4. Υπάρχει αναφορά στο κείμενο της διαβούλευσης ότι υπάρχουν καταγγελίες συνδρομητών για πρακτικές win back του ΟΤΕ (χωρίς συγκεκριμένα στοιχεία, και σε αντιδιαστολή με τη μη αναφορά των εντυπωσιακών στοιχείων που είναι στη διάθεση της ΕΕΤΤ για το 'slamming'). Σύμφωνα με τα στοιχεία που έχουν τεθεί στη διάθεση του ΟΤΕ οι καταγγελίες αυτές είναι ελάχιστες και οφείλονται σε μεμονωμένα σφάλματα, και όχι σε συγκεκριμένη εμπορική πολιτική, όπως καταδεικνύεται από την πλημμυρίδα των στοιχείων σχετικά με το 'slamming'. Κρίνουμε ότι τα στοιχεία αυτά δεν αρκούν για να στοιχειοθετηθεί το συμπέρασμα ότι ο ΟΤΕ δεν εφαρμόζει πλήρως τον κανονισμό της προεπιλογής.
5. Μέχρι σήμερα, σε καμία περίπτωση δεν έχει καταγγελθεί ότι η επικοινωνία μεταξύ των παρόχων περιείχε ανακριβή στοιχεία λόγω προβλήματος γνησιότητας των εγγράφων. Αντίθετα, επισημάνθηκε επανειλημμένα και δυστυχώς δεν καταγράφεται στην παρούσα παράγραφο ότι η βασική αιτία ανακρίβειας των στοιχείων, όπου διαπιστώθηκε, είναι ότι ο προεπιλεγμένος πάροχος δεν έλαβε τη συγκατάθεση του συνδρομητή πριν αποστείλει τα στοιχεία του στον ΟΤΕ. Έτσι, η ανάγκη υλοποίησης πληροφοριακού συστήματος με ηλεκτρονικές υπογραφές, δεν φαίνεται να προκύπτει από τα σημερινά δεδομένα.

B. Απαντήσεις στις συγκεκριμένες ερωτήσεις της διαβούλευσης

Ε.1: Θεωρείτε ότι θα πρέπει να είναι δυνατή η δυνατότητα υποβολής αίτησης κατάργησης (i) μόνο στον υπόχρεο πάροχο (ii) είτε στον προεπιλεγμένο είτε στον υπόχρεο πάροχο ή (iii) μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο;

Δεν θα πρέπει η διαδικασία κατάργησης να διαφέρει από τη διαδικασία ενεργοποίησης της προεπιλογής (ή τη διαδικασία αλλαγής προεπιλεγμένου παρόχου). Σε όλες τις περιπτώσεις, αυτό που πρέπει να διασφαλιστεί είναι ότι ο συνδρομητής πράγματι θέλει να αλλάξει πάροχο και έχει όντως κάνει σχετικό αίτημα στον φορέα που πρόκειται να τον εξυπηρετεί στο μέλλον (τον νέο προεπιλεγμένο πάροχο στην περίπτωση της ενεργοποίησης ή μεταβολής και τον υπόχρεο παροχής – ΟΤΕ στην περίπτωση της κατάργησης). Είναι σαφές ότι όλοι οι πάροχοι πρέπει να θεωρούνται εξίσου αξιόπιστοι από την ΕΕΤΤ.

Παράλληλα, κάθε ασυμμετρία στις διαδικασίες αυτές, η οποία θα προσπαθούσε να διευκολύνει τη μετάβαση πελατών προς τη μία κατεύθυνση (ενεργοποίηση ή κατάργηση), στην ουσία συνιστά χειραγώγηση των καταναλωτών και δεν πρέπει να εφαρμοστεί, ιδιαίτερα αν συνυπολογιστεί ότι η προεπιλογή φορέα είναι πλέον σε ώριμη φάση, με 850.000 ενεργούς χρήστες.

Περαιτέρω, είναι σαφές ότι η φυσική ροή της διαδικασίας σε όλες τις περιπτώσεις είναι ο καταναλωτής να απευθύνεται στον πάροχο που επιλέγει για το μέλλον και όχι σε αυτόν που εγκαταλείπει, ο οποίος δεν έχει κανένα κίνητρο να στηρίξει τη διαδικασία, ενώ ο ΟΤΕ είναι σε κάθε περίπτωση στο πλαίσιο της σύμβασης τηλεφωνίας που έχει με τους συνδρομητές του υποχρεωμένος να ικανοποιήσει τα αιτήματά τους για τροποποίηση αυτής (στα αιτήματα αυτά περιλαμβάνεται προφανώς και η κατάργηση της προεπιλογής).

Επαναλαμβάνεται εδώ ότι σύμφωνα με δειγματοληπτικό έλεγχο του ΟΤΕ που διενεργήθηκε εντός 12 εργασίμων ημερών, από 24.10.2005 έως και 09.11.2005, από τους 1.797 πελάτες που επέλεξαν να κοινοποιήσουν στον ΟΤΕ τα σχετικά αιτήματά τους, 1640 (ποσοστό 91%) διαμαρτυρήθηκαν ότι οι πάροχοι δεν έχουν προωθήσει το αίτημά τους στον ΟΤΕ.

Ο ΟΤΕ προτείνει, προς αποφυγή των ανωτέρω προβλημάτων, και σύμφωνα και με τη γενικευμένη Ευρωπαϊκή πρακτική, τα αιτήματα κατάργησης να υποβάλλονται στον υπόχρεο πάροχο προεπιλογής, δηλαδή τον ΟΤΕ. Γενικότερα, τα αιτήματα μεταβολής κατάστασης θα πρέπει να υποβάλλονται στον φορέα που επιθυμεί ο πελάτης να τον εξυπηρετεί στο μέλλον ('gaining operator').

E.2: Συμφωνείτε με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής μόνον εγγράφως όταν το αίτημα υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής;

Δύο είναι οι σκοποί που θα μπορούσε να εξυπηρετεί το μέτρο αυτό: (α) να δημιουργήσει διαδικασίες κατάργησης πιο δύσκολες από τις διαδικασίες ενεργοποίησης, γεγονός που όπως προαναφέρθηκε συνιστά χειραγώγηση των καταναλωτών και πρέπει σε κάθε περίπτωση να αποφευχθεί ή (β) να καλύψει έλλειμμα αξιοπιστίας του ΟΤΕ σε ότι αφορά στην πραγματική βούληση των πελατών.

Ειδικά για τη δεύτερη περίπτωση, πρέπει να αναφερθεί ότι:

- Έχουν ήδη καταγραφεί πολυάριθμα προβλήματα ψευδούς αντιπροσώπευσης χρηστών στην περίπτωση της ενεργοποίησης και όχι της κατάργησης της προεπιλογής. Στο βαθμό συνεπώς που το μέτρο της έγγραφης υποβολής αιτήματος δεν ισχύει στην ενεργοποίηση, είναι απολύτως καταχρηστικό να εφαρμοστεί στην κατάργηση.
- Για τη διευκόλυνση των χρηστών, που αποτελεί άλλωστε και βασικό στόχο της παρούσας διαβούλευσης, είναι αποδεκτό τόσο τα αιτήματα ενεργοποίησης όσο και κατάργησης να μην είναι υποχρεωτικό να είναι γραπτά. Απαιτούνται εντούτοις μέτρα διασφάλισης της ορθής καταγραφής της βούλησης των χρηστών (πχ μαγνητοφώνησης των αιτημάτων των χρηστών).

E.3: 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 αίτησης κατάργησης;

Όπως προαναφέρθηκε, οι διαδικασίες ενεργοποίησης, μεταβολής και κατάργησης πρέπει να είναι οι ίδιες. Συνεπώς, στο βαθμό που για την ενεργοποίηση ή τη μεταβολή ενημερώνεται ο 'παλιός' πάροχος, ο οποίος μάλιστα και θα είναι σε θέση να επικοινωνεί με τον συνδρομητή του ώστε να διασφαλιστεί ότι δεν πρόκειται για 'slamming', εύλογο είναι να αυτό συμβαίνει και στην περίπτωση αυτή. Δεν θα πρέπει πάντως σε κάθε περίπτωση να ληφθεί μέτρο αποκλειστικά για την κατάργηση της προεπιλογής, γιατί:

- Για όλους τους παρόχους πρέπει να ισχύουν οι ίδιες διαδικασίες σύμφωνα με την αρχή της ισονομίας, ιδιαίτερα δεδομένης της ώριμης κατάστασης της αγοράς, και
- Ανεξάρτητα από την κατάσταση της αγοράς, όλοι οι πάροχοι πρέπει να θεωρούνται εξίσου αξιόπιστοι ως προς την ορθή πρακτική σε σχέση με τους χρήστες (χωρίς να ληφθούν υπόψη τα στοιχεία για γενικευμένες πρακτικές 'slamming' που είναι στη διάθεση της ΕΕΤΤ).

Παράλληλα, Ο ισχύων κανονισμός υποχρεώνει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο να κοινοποιεί στον Υπόχρεο τις αιτήσεις χορήγησης εντός τριών (3) ημερών από τη λήψη τους, ενώ τις αιτήσεις κατάργησης εντός πέντε (5) ημερών από τη λήψη τους. Η διαφοροποίηση αυτή δεν δικαιολογείται από το κείμενο της διαβούλευσης και δεν θα έπρεπε να ισχύει.

E.4: 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;

Το μέτρο αυτό είναι βέβαιο ότι έχει κάποιο κόστος υλοποίησης. Όμως ανεξάρτητα από αυτό, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι:

- Τον αριθμό αυτό θα πρέπει να τον καλέσει ο ίδιος ο πελάτης, ο οποίος όμως στις πιο πολλές περιπτώσεις δυσλειτουργίας του συστήματος ('slamming'), είναι ανυποψίαστος μέχρι τη στιγμή που λαμβάνει λογαριασμό από τον νέο πάροχο, οπότε και λαμβάνει 'έμπρακτη' γνώση της κατάστασης.
- Το μέτρο αυτό δεν αποτελεί ουσιαστική τροχοπέδη στο πρόβλημα του 'slamming', μια και έχουν καταγραφεί πολλά παράπονα συνδρομητών που απευθύνονται στον προεπιλεγμένο πάροχό τους και ζητούν να τους διακόψουν, όμως αυτοί κωλυσιεργούν (έχει καταγγελθεί

από συνδρομητή ότι σε σχετική κλήση προς προεπιλεγμένο πάροχο του έκλεισαν το τηλέφωνο και μετά δεν απαντούσαν στις κλήσεις του).

Σε κάθε περίπτωση, αν το μέτρο αυτό κριθεί αναγκαίο, δεν είναι σαφές κατά πόσον αυτό θα μπορούσε να υλοποιηθεί με αυτόματο τρόπο και έναν πανελλαδικό αριθμό, με βάση τις τεχνικές δυνατότητες του ΟΤΕ, δεδομένης και της ύπαρξης διαφορετικών σχημάτων προεπιλογής. Στο βαθμό που επιλεχθεί λύση ανάλογη με αυτή της φορητότητας, θα πρέπει για ευνόητους λόγους που αφορούν και στη προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών να υλοποιηθεί από τη μόνη υπηρεσία που έχει τα στοιχεία αυτά, δηλ. τη Γεν. Δ/ση Εγχωρίων Παρόχων του ΟΤΕ, η οποία θα πρέπει να απαντά μόνο όταν ο πελάτης καλεί από τον αριθμό για τον οποίο ζητάει τις σχετικές πληροφορίες.

Ε.5: Θεωρείτε αναγκαία τη θέσπιση 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;

- A. Είναι σαφές ότι τα δύο ενδεχόμενα που περιγράφονται στη διαβούλευση δεν είναι συμβατά μεταξύ τους: Ή οι υπηρεσίες χονδρικής του υπόχρεου παρόχου προεπιλογής (ΟΤΕ) δεν επικοινωνούν τα στοιχεία των πελατών που έχουν ενεργοποιήσει την προεπιλογή φορέα στις αντίστοιχες υπηρεσίες λιανικής, ή απαγορεύεται η αυτόκλητη επικοινωνία με τον πελάτη για προεπιλογή φορέα για ένα χρονικό διάστημα. Για να ισχύσει το διάστημα της μη επικοινωνίας, οι υπηρεσίες λιανικής πρέπει να έχουν γνώση του πότε και ποιος πελάτης έχει ενεργοποιήσει την προεπιλογή φορέα.
- B. Σύμφωνα με το κείμενο της διαβούλευσης, 11 χώρες έχουν λάβει το μέτρο της απαγόρευσης επικοινωνίας των στοιχείων των προεπιλεγμένων συνδρομητών μεταξύ των υπηρεσιών χονδρικής και λιανικής του υπόχρεου παρόχου προεπιλογής (το οποίο μάλιστα είναι και υποχρεωτικό σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο, κατά την άποψη της ΕΕΤΤ όπως καταγράφεται στην εισαγωγή της διαβούλευσης) και μόλις τρεις το μέτρο της περιόδου της μη επαφής, εκ των οποίων μόνο μία (!) για διάστημα 6 μηνών. Συνεπώς, η πρόταση δεν είναι καθόλου διαδεδομένη ούτε αναλογική προς τα προβλήματα που καταγράφονται, ιδιαίτερα αν ληφθεί υπόψη και η διάδοση της προεπιλογής φορέα, με τον αριθμό χρηστών να αγγίζει τις 850.000 και την κίνηση να υπερβαίνει τα 2.3 δις λεπτά για το πρώτο 9μηνο του 2005. Προτείνεται να ισχύσει και στην Ελλάδα η διαδεδομένη στην ΕΕ πρακτική της απαγόρευσης επικοινωνίας μεταξύ χονδρικής και λιανικής του ΟΤΕ.
- Γ. Σύμφωνα με καταγγελίες συνδρομητών του ΟΤΕ αλλά και ενώσεων καταναλωτών, το βασικότερο πρόβλημα της διαδικασίας προεπιλογής είναι το 'slamming' (το οποίο ατυχώς δεν καταγράφεται στη διαβούλευση) και όχι οι διαδικασίες 'win-back', για τις οποίες τα παράπονα συνδρομητών για ψευδή αντιπροσώπευση είναι σχεδόν μηδενικά. Στις περιπτώσεις 'slamming', η περίοδος μη επικοινωνίας αφήνει τον καταναλωτή απροστάτευτο, γιατί δεν μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του ο πάροχος που τον 'έχασε', ο οποίος είναι και ο μόνος που έχει γνώση της αλλαγής παρόχου. Το προτεινόμενο μέτρο δηλαδή ουσιαστικά προωθεί αυτές τις παράνομες πρακτικές. Περαιτέρω, το γεγονός ότι σε σχετική καταγγελία του ΟΤΕ για πλαστογραφία, η ΕΕΤΤ αποφάνθηκε θετικά, πλην όμως μετά την πάροδο πολλών μηνών, και επέβαλε απλή σύσταση και όχι πρόστιμο στον παραβάτη, ουσιαστικά αποτελεί προτροπή στους παρόχους να επιδοθούν σε πρακτικές 'slamming'. Επαναλαμβάνεται για λόγους πληρότητας ότι:
- Με γραφολόγο επιβεβαιώθηκε ότι περί τις 2000 αιτήσεις ενεργοποίησης προεπιλογής που υποβλήθηκαν μέσω παρόχου ήταν υπογεγραμμένες από το ίδιο άτομο (!).
 - Ήδη περί τις 500 καταγγελίες συνδρομητών, οι περισσότερες με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής του χρήστη, έχουν διαβιβαστεί στην ΕΕΤΤ για ενεργοποίηση προεπιλογής χωρίς τη συναίνεση (ούτε καν γνώση) του χρήστη.
 - Σε δειγματοληπτικό έλεγχο που πραγματοποίησαν οι υπηρεσίες χονδρικής του ΟΤΕ από 24.10.2005 έως και 09.11.2005 (12 εργάσιμες ημέρες), καταγράφηκαν

1.062 περιπτώσεις 'slamming', αριθμός που αντιστοιχεί στο 43% του δείγματος (2.465 πελάτες).

E.6: Συμφωνείτε με τις ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής;

Όπως προαναφέρθηκε, το μέτρο είναι μη αναλογικό προς τα καταγεγραμμένα προβλήματα. Περαιτέρω, για την πρόταση (α), ας σημειωθεί εκ νέου ότι πρόκειται για διάστημα που εφαρμόζεται μόνο σε μία εκ των συνολικά τριών χωρών που εφαρμόζουν το μέτρο αυτό, συνιστά δηλαδή συνολικά την επαχθέστερη διάταξη από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, που σε καμία περίπτωση δε δικαιολογείται από την κατάσταση της Ελληνικής αγοράς³, πολύ δε περισσότερο αν το μέτρο αυτό ισχύσει και για όλους τους υφιστάμενους συνδρομητές προεπιλογής. Επίσης, για την πρόταση (γ), είναι σαφές ότι δεν είναι δυνατόν να σταματήσει ο ΟΤΕ όλες τις επαφές με τους πελάτες του και θα πρέπει προφανώς να μπορεί να προωθήσει σε αυτούς υπηρεσίες τηλεφωνίας, ιδιαίτερα υπηρεσίες διαφορετικές από την προεπιλογή. Η πρόταση αυτή αποτελεί μοναδική καινοτομία για τα επιχειρηματικά δεδομένα στην ΕΕ και δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να εξεταστεί.

E.7: Κρίνετε απαραίτητη την επιβολή των ανωτέρω υπό (α)- (γ) προτάσεων εφαρμογής απαγόρευσης επαφής σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον υπόχρεο παροχής προεπιλογής φορέα;

Όπως προαναφέρθηκε, το μέτρο δεν πρέπει να εφαρμοστεί γιατί στην ουσία αποτελεί ακραία λύση και όχι Ευρωπαϊκή πρακτική.

Σε κάθε περίπτωση σημειώνεται ότι το επιχείρημα της δυνατότητας του συνδρομητή να έχει το χρόνο να αξιολογήσει τις υπηρεσίες του προεπιλεγμένου παρόχου, το οποίο στην ουσία αποτελεί και τον λόγο της εισήγησης του μέτρου αυτού, ισχύει για όλους τους παρόχους και έτσι, ακόμη και στην περίπτωση που τέτοιο μέτρο ίσχυε, θα έπρεπε να ισχύσει για όλους τους παρόχους και για την περίπτωση αλλαγής προεπιλεγμένου παρόχου. Άλλωστε, σύμφωνα με στοιχεία του ΟΤΕ, κατά το τελευταίο τρίμηνο οι αλλαγές φορέα προεπιλογής είναι απολύτως συγκρίσιμες σε αριθμούς με τις καταργήσεις.

Όμως, υπενθυμίζεται ότι ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αξιολογήσει όλους τους παρόχους κατά περίπτωση, μέσω της επιλογής φορέα, που είναι επιλογή πολύ πιο ευέλικτη και πρόσφορη για αξιολόγηση των υπηρεσιών από την προεπιλογή, ιδιαίτερα με τις παρούσες διαδικασίες κατάργησης.

E.8: Ποιοι τρόποι επαφής (ενδεικτικά πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, ταχυδρομική αποστολή εγγράφων, fax, κλπ) του υπόχρεου παροχής προεπιλογής θεωρείτε ότι θα πρέπει να ενταχθούν στο μέτρο μη επαφής; Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

(Το μέτρο δεν πρέπει να ληφθεί. Βλ. παραπάνω)

E.9: Ποιο μέτρο θεωρείτε πιο αποτελεσματικό για τον περιορισμό της εκστρατείας επαναπροσέλκυσης πελατών: την υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον προεπιλεγμένο πάροχο ή τη θέσπιση της περιόδου μη επαφής.

³ Ας σημειωθεί περαιτέρω ότι η Πορτογαλία, η μόνη χώρα που υιοθέτησε το μέτρο αυτό, παρουσιάζει μάλλον μειωμένη ανάπτυξη του ανταγωνισμού σε σχέση με την Ελλάδα: Το ποσοστό αγοράς του ΟΤΕ στη διεθνή κίνηση (που κατά κόρον εξυπηρετείται από την προεπιλογή φορέα είναι της τάξης του 65%, ενώ σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία που είναι στη διάθεσή μας για την Πορτογαλία, το αντίστοιχο ποσοστό είναι της τάξης του 76%). Επίσης, οι χρήστες προεπιλογής στην Πορτογαλία είναι μόλις 450.000, ενώ στην Ελλάδα αγγίζουν όπως προαναφέρθηκε τους 850.000.

Το ερώτημα αυτό θέτει ένα δίλημμα το οποίο δεν είναι εύλογο. Σύμφωνα με αυτό, η μία λύση είναι να ισχύσει η πρωτοφανής ρύθμιση της κατάθεσης του αιτήματος στον προεπιλεγμένο πάροχο, που (α) είναι ασυμμετρική εις βάρος των καταναλωτών και στην ουσία επιχειρεί να τους χειραγωγήσει και (β) στην ουσία καλεί τους παρόχους να επιδοθούν στο 'slamming'. Η εναλλακτική λύση που παρατίθεται είναι να ισχύσει το μέτρο της μη επαφής. Όμως, και το μέτρο αυτό, που μόλις τρεις (3) χώρες στην ΕΕ το έχουν υιοθετήσει, επίσης προωθεί το 'slamming'. Μάλιστα, και οι τρεις αυτές χώρες για το λόγο αυτό συνδύασαν τα μέτρα αυτά με αυστηρά μέτρα κατά του 'slamming', το οποίο όμως δεν υπεισέρχεται ουσιαστικά στον προβληματισμό της διαβούλευσης αυτής.

Να σημειωθεί μάλιστα ότι η περίπτωση (β) δεν προτάθηκε από την ΕΕΤΤ στο κείμενο της διαβούλευσης αυτής απομονωμένη, αλλά ως εναλλακτική λύση σε μία άλλη πρόταση, στην απαγόρευση επικοινωνίας στοιχείων από τις υπηρεσίες χονδρικής σε αυτές της λιανικής, και αυτό είναι το άλλο ενδεχόμενο που θα έπρεπε να τεθεί εδώ. Μάλιστα, το ενδεχόμενο αυτό (και όχι το (β) παραπάνω) αποτελεί την επιλογή της μεγάλης πλειοψηφίας των κρατών στην ΕΕ και προβλέπεται σύμφωνα με την ΕΕΤΤ και από το νομικό πλαίσιο.

Αυτό το διαδεδομένο στην ΕΕ μέτρο, της απαγόρευσης μεταφοράς στοιχείων από τις υπηρεσίες χονδρικής στις υπηρεσίες λιανικής του υπόχρεου παροχής προεπιλογής αποτελεί και την πρόταση / απάντηση του ΟΤΕ στο παραπάνω ερώτημα.

E.10: Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη κάποιων μέτρων όσον αφορά στους υφιστάμενους τρόπους υποβολής αιτήσεων (έντυπα, με τηλεμοιοτυπία, ηλεκτρονικά, ή τηλεφωνικά μέσω κλήσεων); Έχετε να προτείνετε κάποια άλλα μέτρα ή συγκεκριμένα βήματα ώστε η υποβολή της αίτησης να μην επιδέχεται αμφισβητήσεις;

Να σημειωθεί κατ' αρχήν ότι είναι πολύ θετικό που στο κείμενο της διαβούλευσης σε σχέση με το ερώτημα αυτό οι διαδικασίες είναι κοινές για ενεργοποίηση, μεταβολή και κατάργηση προεπιλογής, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω στο παρόν κείμενο.

Επίσης είναι πολύ θετική και η αναφορά στο ν. 2251/94. Εντούτοις, οι διαδικασίες ενεργοποίησης (και κατάργησης) της προεπιλογής πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους και το χρονικό διάστημα υπαναχώρησης του καταναλωτή που προβλέπεται στο ν. 2251/94.

Με βάση τις καταγγελίες των συνδρομητών μας αλλά και καταναλωτικών οργανώσεων σχετικά με διαδομένες πρακτικές 'slamming', κρίνουμε όντως απαραίτητη τη λήψη μέτρων για διασφάλιση της βούλησης του χρήστη ως προς τον προεπιλεγμένο πάροχο (και τον ΟΤΕ στην περίπτωση της κατάργησης).

E.11: 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);

Τα μέτρα πρέπει για λόγους συμμετρίας και ισονομίας, αλλά και για να μην στοιχειοθετείται χειραγωγή του καταναλωτή, να είναι τα ίδια σε όλες τις περιπτώσεις. Σε κάθε περίπτωση πάντως, θα πρέπει να υπάρχουν τεκμήρια της βούλησης του χρήστη, ενώ θα πρέπει ο πάροχος που χάνει τον πελάτη ('losing operator') να είναι σε θέση να ελέγξει ότι δεν υπάρχει ψευδής αντιπροσώπευση του πελάτη του από το πάροχο που κερδίζει τον πελάτη ('gaining operator').

Με την επιφύλαξη των παραπάνω απαιτήσεων, τα μέτρα που προτείνονται σε σχέση με την παρούσα ερώτηση είναι προς τη σωστή κατεύθυνση.

E.12: Συμφωνείτε με την εφαρμογή του μέτρου που περιγράφεται στο σημείο (γ) ανωτέρω; Αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα ως προς την υλοποίησή του;

Είναι γεγονός ότι ο μόνος ασφαλής τρόπος αποφυγής του 'slamming' είναι να υποβάλλονται οι αιτήσεις από τον ίδιο τον συνδρομητή, και έτσι υποστηρίζουμε κάθε τρόπο που θα δίνει στον συνδρομητή τη δυνατότητα να υποβάλλει μόνος του τα αιτήματα. Ο τρόπος αυτός θα πρέπει σύμφωνα και με τα παραπάνω να ισχύει εξίσου για την ενεργοποίηση, μεταβολή ή κατάργηση της προεπιλογής.

Πάντως, το δίκτυο του ΟΤΕ συνολικά δεν μπορεί να υποστηρίξει τεχνικά την προτεινόμενη λύση.

E.13: 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;

Το πληροφοριακό σύστημα που έχει προδιαγράψει ο ΟΤΕ υλοποιεί το σύνολο των διαδικασιών παροχής της Προεπιλογής Φορέα και αποτυπώνει τις διαδικασίες που προβλέπονται στο Κανονισμό Προεπιλογής, όπως φαίνεται από τις προδιαγραφές που έχουν σταλεί στην ΕΕΤΤ.

Το πληροφοριακό αυτό σύστημα αναπτύχθηκε σε εκτέλεση σχετικής απόφασης της ΕΕΤΤ (278/64/14-3-2003), ενώ με νέα της απόφαση (339/32/30-12-2004) η ΕΕΤΤ όρισε ότι η αποστολή των αιτήσεων προεπιλογής θα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω αναλυτικών καταστάσεων, με τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών, χωρίς να διευκρινίζεται ο τρόπος χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών στη διακίνηση εγγράφων μεταξύ των εμπλεκόμενων παρόχων.

Σε κάθε περίπτωση, η επικοινωνία μεταξύ των παρόχων και του ΟΤΕ θα διευκολυνθεί από το πληροφοριακό σύστημα, ενώ οι προβλεπόμενες ενημερώσεις των παρόχων (χορήγηση, κατάργηση προεπιλογής κ.ά.) θα είναι άμεσες.

Εντούτοις, είναι βέβαιο ότι οι συνεχείς αλλαγές στο πληροφοριακό σύστημα δημιουργούν μεγάλα κόστη που επιβαρύνουν τελικά την εξέταση των αιτήσεων και θα μετακυλιστεί τελικά στους χρήστες. Συνεπώς, η επιλογή και οι προδιαγραφές του συστήματος αυτού θα πρέπει να είναι τέτοιες που να μην παράγουν αποτέλεσμα αντίθετο προς τους στόχους της διαβούλευσης.

Ας σημειωθεί παράλληλα ότι από τη λειτουργία της προεπιλογής φορέα μέχρι σήμερα, έχουν καταγραφεί πολλά προβλήματα, με σημαντικότερο αυτό του 'slamming', αλλά όχι αυτό της αξιοπιστίας της επικοινωνίας μεταξύ παρόχων και ΟΤΕ.

E.14: 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;

Η σύγκριση ενός πληροφοριακού συστήματος με τη διαδικασία ανταλλαγής emails είναι μάλλον αδόκιμη. Η ανταλλαγή emails προσθέτει διαδικασίες μεταξύ ΟΤΕ και παρόχων προεπιλογής, με την αποστολή σε ηλεκτρονική μορφή των απορρίψεων προεπιλογής για καθεμιά αίτηση, ενώ όπως προαναφέρθηκε το πληροφοριακό σύστημα παρέχει διευκολύνσεις αλλά έχει το δικό του κόστος.

Εντούτοις, όπως προαναφέρθηκε, το πρόβλημα δεν βρίσκεται στη επικοινωνία μεταξύ των παρόχων αλλά στις πρακτικές 'slamming', όπου ο συνδρομητής που αναγράφεται στους σχετικούς καταλόγους αιτημάτων δεν είναι ενήμερος ούτε υπέβαλε αίτημα.

E.15: 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 οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ΟΤΕ-εναλλακτικών παρόχων);

Είναι σαφές ότι τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στον Κανονισμό δεν επηρεάζονται από τον τρόπο ανταλλαγής των πληροφοριών μεταξύ των Παρόχων.

Σε πρακτικό πάντως επίπεδο, το πληροφοριακό αυτό σύστημα είναι βέβαιο ότι βοηθά στην επιτάχυνση κάποιων διαδικασιών. Δεν αποτελεί όμως η έλλειψή του τη σημαντική τροχοπέδη στις διαδικασίες, που όντως μπορεί να παρουσιάσουν προβλήματα ιδιαίτερα λόγω της ανάγκης διαχείρισης μεγάλου αριθμού ψευδοαιτημάτων.

E.16: 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;

Βασικό χαρακτηριστικό του πληροφοριακού συστήματος πρέπει να είναι η σταθερότητα, γιατί οι τροποποιήσεις του είναι χρονοβόρες και κοστοβόρες και επιβαρύνουν τις διαδικασίες εξέτασης και διεκπεραίωσης των αιτήσεων. Ο ΟΤΕ δεν μπορεί να παραθέσει εκτίμηση για το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και εφαρμογής του πληροφοριακού αυτού συστήματος αν δεν γίνουν γνωστές οι προδιαγραφές του, και ιδιαίτερα οι τροποποιήσεις σε σχέση με το υφιστάμενο σύστημα.

E.17: Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω;

Ιδιαίτερα μεγάλης σημασίας κρίνεται το γεγονός της αλματώδους αύξησης της πρακτικής slamming από τους εναλλακτικούς παρόχους μετά την έκδοση της προσωρινής διαταγής της ΕΕΤΤ από 27/9/2005.

Οι πάροχοι σύμφωνα με τα στοιχεία του ΟΤΕ που έχουν αναφερθεί παραπάνω υπερακόντισαν σε υψηλότερους αριθμούς τις ενεργοποιήσεις προεπιλογών ενώ αντιθέτως δεν προώθησαν τις αντίστοιχες καταργήσεις καταπατώντας βάνουσα τη θέληση χιλιάδων καταναλωτών, όπως φαίνεται από τις διαμαρτυρίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που κατευθύνονται προς την ΕΕΤΤ.

Η αθέμιτη αυτή πρακτική πρέπει να καταδικαστεί από την ΕΕΤΤ και να γίνει σεβαστή η πραγματική βούληση των καταναλωτών και όχι τα εμπορικά συμφέροντα των παρόχων.

Συνεπώς, είναι πολύ σημαντικό να καταπολεμηθεί το 'slamming', το οποίο θα έπρεπε να αποτελέσει κεντρικό σημείο της διαβούλευσης σύμφωνα με τα παραπάνω (αλλά και την σχετική καταδίκη της Tellas). Η πρόταση του ΟΤΕ για τη διαδικασία ενεργοποίησης προεπιλογής προς την κατεύθυνση αυτή είναι η παρακάτω (αντίστοιχη διαδικασία θα πρέπει για λόγους συμμετρίας να ακολουθείται και στην μεταβολή προεπιλεγμένου παρόχου και στην κατάργηση της προεπιλογής).

1. Ο πελάτης επικοινωνεί απευθείας με τον πάροχο που επιλέγει για προεπιλογή (πάροχο – δέκτη). Η επικοινωνία θα πρέπει να γίνεται:

- Με υπογραμμένο έγγραφο που παραδίδεται είτε σε εξουσιοδοτημένο συνεργάτη του παρόχου – δέκτη είτε στον ίδιο τον πάροχο – δέκτη, ή μέσω FAX
- Με ηλεκτρονικό τρόπο όπου εξακριβώνεται η ταυτότητα του πελάτη
- Με μαγνητοφωνημένη συνομιλία (εν γνώση του πελάτη) με τον πάροχο – δέκτη.

Τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη βούληση του πελάτη διατηρούνται για κάποιο χρονικό διάστημα, πχ 6 μηνών.

Παρότι σε χώρες όπως η Γαλλία για λόγους διασφάλισης από το 'slamming' απαιτείται ακόμη η έγγραφη εξουσιοδότηση, ο ΟΤΕ δεν έχει αντίρρηση να υπάρχει και η ευκολία της τηλεφωνικής συνομιλίας, θα πρέπει όμως να υπάρχουν τεκμήρια της βούλησης του πελάτη.

2. Η συγκεντρωτική κατάσταση με τα ονόματα των πελατών αποστέλλεται από τον πάροχο – δέκτη στον πάροχο δότη. Στο βαθμό που η πώληση έγινε από απόσταση (πχ τηλεφωνο), η προώθηση του αιτήματος στον πάροχο – δότη γίνεται μετά την πάροδο κάποιου χρονικού διαστήματος κατά το οποίο ο πελάτης δύναται σύμφωνα και με το Ν.2251/94 να αλλάξει γνώμη.
Ο ΟΤΕ δεν επιμένει στην πάροδο του ανωτέρω διαστήματος, ίσως όμως είναι σκόπιμο να περιληφθεί αυτό στη διαδικασία. Γίνεται ήδη τουλάχιστον στη Σουηδία, ενώ τυπικά η δυνατότητα υπαναχώρησης υπάρχει σε όλα τα Κράτη – Μέλη.
3. Πραγματοποιείται έλεγχος 'slamming' από τον πάροχο – δότη. Πραγματοποιείται τηλεφωνική κλήση των φερομένων ως έχοντας υποβάλει αίτημα προεπιλογής φορέα για επιβεβαίωση της σχετικής βούλησης τους, μία και μόνο φορά, εντός ενός εύλογου χρονικού διαστήματος (πχ Ιρλ.: 5 ημέρες, ΗΒ: 10 ημέρες). Η επικοινωνία αυτή γίνεται με:
- εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ σενάριο
 - μαγνητοφώνηση της συνομιλίας (με ενημέρωση του πελάτη)
 - δυνατότητα παρουσίας ελεγκτών της ΕΕΤΤ σε τυχαία χρονικά σημεία κατά τη διαδικασία.
- Στις περιπτώσεις όπου επιβεβαιώνεται 'slamming', δεν ενεργοποιείται η προεπιλογή, ενημερώνεται σχετικά ο πάροχος – δέκτης και η ΕΕΤΤ και σχηματίζεται φάκελος καταγγελίας. Κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας, ο πελάτης μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να αλλάξει γνώμη και να ενημερώσει είτε απευθείας τον πάροχο – δέκτη είτε τον πάροχο – δότη, και η διαδικασία ενεργοποίησης θα πρέπει να σταματήσει, σύμφωνα και με την κείμενη νομοθεσία.

Γνωστά στον ΟΤΕ παραδείγματα από τα ΚΜ της ΕΕ:

ΚΜ	Πρακτική	Πηγή
ΑΥΣΤΡΙΑ	Το αίτημα του πελάτη πρέπει να είναι γραπτό (ή ηλεκτρονικό με επιβεβαίωση ταυτότητας)	Έρευνα ΒΤ
ΒΕΛΓΙΟ	Το αίτημα του πελάτη πρέπει να είναι γραπτό (ή ηλεκτρονικό με επιβεβαίωση ταυτότητας)	Έρευνα ΒΤ
ΔΑΝΙΑ	Δεν υπάρχει περιορισμός στη δράση του παρόχου (συμπεριλαμβανομένου και του αντι-slamming)	Cullen
ΓΑΛΛΙΑ	Το αίτημα του πελάτη πρέπει να είναι γραπτό	ARCEP
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	Το αίτημα του πελάτη πρέπει να είναι γραπτό (ή ηλεκτρονικό με επιβεβαίωση ταυτότητας)	Έρευνα ΒΤ
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	1. Μια εγκεκριμένου τύπου ενέργεια αντι-slamming εντός πέντε ημερών 2. διατήρηση για έξι μήνες στοιχείων αυτής της επικοινωνίας 3. μαγνητοφώνηση τυχαίου δείγματος 10% των σχετικών τηλεφωνημάτων	COMREG
ΙΤΑΛΙΑ	Το αίτημα του πελάτη πρέπει να είναι γραπτό (ή ηλεκτρονικό με επιβεβαίωση ταυτότητας)	Έρευνα ΒΤ
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	Δεν είναι απαραίτητο το γραπτό αίτημα. Ισχύει η νομοθεσία για πωλήσεις εξ αποστάσεως.	Έρευνα ΒΤ
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	Δεν είναι απαραίτητο το γραπτό αίτημα.	Έρευνα ΒΤ
ΙΣΠΑΝΙΑ	Το αίτημα του πελάτη πρέπει να είναι γραπτό (ή ηλεκτρονικό με επιβεβαίωση ταυτότητας)	Έρευνα ΒΤ
ΣΟΥΗΔΙΑ	Ισχύει η νομοθεσία για πωλήσεις εξ αποστάσεως.	PTS
ΕΛΒΕΤΙΑ	Το αίτημα του πελάτη πρέπει να είναι γραπτό (ή ηλεκτρονικό με επιβεβαίωση ταυτότητας)	Έρευνα ΒΤ
ΗΝ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	Μια εγκεκριμένου τύπου ενέργεια αντι-slamming εντός δέκα ημερών. Σε περίπτωση 'slamming' το αίτημα απορρίπτεται χωρίς να απαιτείται ενημέρωση του παρόχου δέκτη.	OFCOM

--	--	--

Σε ότι αφορά στη διαδικασία κατάργησης, αυτή τυπικά όπως προαναφέρθηκε θα πρέπει να είναι η αντίθετη με αυτήν της προεπιλογής:

1. Ο πελάτης επικοινωνεί απευθείας με τον ΟΤΕ (υπόχρεο πάροχο). Η επικοινωνία θα πρέπει να γίνεται:
 - Με υπογραμμένο έγγραφο που παραδίδεται είτε στον υπόχρεο πάροχο, ή μέσω FAX
 - Με ηλεκτρονικό τρόπο όπου εξακριβώνεται η ταυτότητα του πελάτη
 - Με μαγνητοφωνημένη συνομιλία (εν γνώση του πελάτη) με τον υπόχρεο πάροχο.
2. Ο υπόχρεος πάροχος καταργεί την προεπιλογή, ενημερώνοντας τον προεπιλεγμένο πάροχο. Στο βαθμό που προηγήθηκε πώληση έγινε από απόσταση (πχ τηλέφωνο), η κατάργηση γίνεται μετά την πάροδο κάποιου χρονικού διαστήματος κατά το οποίο ο πελάτης δύναται σύμφωνα και με το Ν.2251/94 να αλλάξει γνώμη.
3. Τα αρχεία που τεκμηριώνουν τη βούληση του πελάτη διατηρούνται για κάποιο χρονικό διάστημα.

Γνωστά στον ΟΤΕ παραδείγματα από τα ΚΜ της ΕΕ:

ΚΜ		Πηγή
ΒΕΛΓΙΟ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	BELGACOM
ΓΑΛΛΙΑ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	Cullen-NRAs
ΔΑΝΙΑ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	Cullen-NRAs
ΕΛΒΕΤΙΑ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	Cullen-NRAs
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	EIRCOM
ΙΣΠΑΝΙΑ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	Telefonica
ΙΤΑΛΙΑ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	Cullen
ΚΑΤΩ ΧΩΡΕΣ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	Cullen-NRAs
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	Cullen-NRAs
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	Cullen-NRAs
ΣΟΥΗΔΙΑ	Επικοινωνία απευθείας με το νέο πάροχο γενικότερα όταν γίνεται αλλαγή παρόχου	PTS
ΗΝ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	Επικοινωνία απευθείας με τον υπόχρεο παροχής προεπιλογής	BT

Στις χώρες που δεν περιλαμβάνονται ανωτέρω δεν ισχύει το αντίθετο, απλώς δεν διαθέτουμε στοιχεία. Γενικά, δεν έχουμε γνώση κάποιας χώρας που να συμβαίνει το αντίθετο.

Παρατίθεται για λόγους πληρότητας και πίνακας με τα αποτελέσματα του δειγματοληπτικού ελέγχου ΟΤΕ.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΕΣ ΓΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ *					ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΕΣ ΓΙΑ ΜΗ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ **				
	ΣΥΝΟΛΟ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΕΣ ΜΕ MAIL	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΕΣ ΧΩΡΙΣ MAIL	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΝΟΛΟ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΕΣ ΜΕ MAIL	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΕΣ ΧΩΡΙΣ MAIL	ΠΟΣΟΣΤΟ
24-ΟΚΤ	250	103	41%	20	49%	100	80	80%	2	82%
25-ΟΚΤ	250	77	31%	18	38%	112	90	80%	12	91%
26-ΟΚΤ	160	64	40%	16	50%	109	90	83%	11	93%
27-ΟΚΤ	170	69	41%	22	54%	106	88	83%	8	91%
31-ΟΚΤ	280	77	28%	21	35%	200	183	92%	8	96%
1-Νοε	200	70	35%	21	46%	167	131	78%	9	84%
2-Νοε	200	71	36%	17	44%	172	151	88%	8	92%
3-Νοε	190	63	33%	18	43%	178	158	89%	10	94%
4-Νοε	200	74	37%	18	46%	161	147	91%	10	98%
7-Νοε	185	52	28%	24	41%	144	119	83%	10	90%
8-Νοε	200	57	29%	24	41%	155	134	86%	11	94%
9-Νοε	180	50	28%	16	37%	193	166	86%	4	88%
ΣΥΝΟΛΑ	2.465	827	34%	235	43%	1.797	1.537	86%	103	91%

* Διαμαρτυρίες συνδρομητών που αφορούν την χορήγηση προεπιλογής φορέα στην τηλεφωνική τους σύνδεση εν αγνοία τους.

** Διαμαρτυρίες συνδρομητών που αφορούν τη μη ικανοποίηση του αιτήματός τους για κατάργηση της προεπιλογής φορέα.