

Προς την

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Λεωφ. Κηφισίας 60,
151 25 Μαρούσι

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

Αθήνα, 11 Νοεμβρίου 2005

ΑΠ : ΒΑ 4388/11.11.2005/ROR

Απάντηση επί της Ερώτησης 1.

- Η παρούσα Διαβούλευση διενεργείται ένα χρόνο μετά από την αντίστοιχη Διαβούλευση του έτους 2004, κατά την οποία επιχειρήθηκε να διαπιστωθούν προβλήματα που ανέκυψαν από την εφαρμογή του τότε ισχύοντος Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα, ώστε να ληφθούν μέτρα για την αντιμετώπισή τους. Ειδικότερα, τα μέτρα που επιλέχθηκαν, όπως προκύπτει από την Επιτελική Σύνοψη της Δημόσιας αυτής Διαβούλευσης, είχαν ως σκοπό, μεταξύ άλλων, τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών, που ήδη αποτελούσε μείζον πρόβλημα για την αγορά των τηλεπικοινωνιών σύμφωνα με την συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων. Στο πλαίσιο αυτό, η τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής περιέλαβε ρύθμιση σύμφωνα με την οποία, η υποβολή αίτησης κατάργησης προεπιλογής γίνεται μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Η ρύθμιση αυτή αποτελεί ένα **κεκτημένο** πλέον της αγοράς, το οποίο όμως ουδέποτε λειτούργησε πλήρως έως σήμερα. Διότι, η διάταξη αυτή δεν εφαρμόστηκε ποτέ στην πράξη από τον ΟΤΕ, με αποτέλεσμα την έκδοση περισσότερων διαδοχικών Προσωρινών Διατάξεων από την ΕΕΤΤ. Η μη εφαρμογή του μέτρου υποβολής αιτημάτων στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, έγινε επί μακρό χρονικό διάστημα, χωρίς κανένα νομικό έρεισμα και χωρίς να υπάρξει επί σειρά μηνών έως και μέχρι πρόσφατα, δυναμική παρέμβαση της ΕΕΤΤ, ώστε να γίνει σεβαστή η πρώτη Προσωρινή Διάταξη και να εφαρμοσθεί η πρόβλεψη του Κανονισμού Προεπιλογής. Αποτέλεσμα της μη εφαρμογής της διάταξης αυτής ήταν η επιδείνωση της καταστάσεως που είχε παρατηρηθεί στην αγορά το 2004 και είχε οδηγήσει στη θέσπιση του μέτρου αυτού,

μετά από δημόσια Διαβούλευση. Ειδικότερα, η επιλεκτική εφαρμογή από τον ΟΤΕ, αφ' ενός της τηλεφωνικής αποδοχής αιτημάτων κατάργησης προεπιλογής από τον ίδιο, σε συνδυασμό με την καταστρατήγηση της διάταξης περί υποβολής αιτημάτων στους Παρόχους, οδήγησε σε κατακόρυφη αύξηση του φαινομένου επαναπροσέλκυσης πελατείας των εναλλακτικών παρόχων. Αποτέλεσμα, ήταν η πλήρης στρέβλωση της αγοράς, η σύγχυση των καταναλωτών και η απώλεια σημαντικών μεριδίων αγοράς από τους εναλλακτικούς Παρόχους, προς ενίσχυση της δεσπόζουσας θέσης του ΟΤΕ στην αγορά. Το φαινόμενο περιορίστηκε μόνο μετά την έκδοση Προσωρινής Διάταξης με απειλή επιβολής κυρώσεων για κάθε μία περίπτωση παράβασης. Το γεγονός αυτό πιστοποιεί ότι η τήρηση ή μη της διαδικασίας κατάργησης ή ενεργοποίησης προεπιλογής πρέπει να βασίζεται σε δυνατότητα απτής απόδειξης κάθε μίας παράβασης, με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, που να επιτρέπουν την επιβολή αυτοτελών, επαναλαμβανόμενων κυρώσεων.

- Τα απαιτούμενα μέτρα επομένως δεν είναι κατ' αρχήν μέτρα τροποποίησης του Κανονισμού Προεπιλογής, ο οποίος στη πράξη ουδέποτε εφαρμόστηκε, αλλά μέτρα εφαρμογής του, με τις όποιες αναγκαίες συμπληρώσεις. Αιτιολογικό λόγο για τη μεταρρύθμιση του Κανονισμού Προεπιλογής δεν δύναται άρα να αποτελέσει η άρνηση εφαρμογής του από τον Πάροχο με δεσπόζουσα θέση στην αγορά ή η σχετική του δυσaréσκεια μετά τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό των παραβάσεων, αλλά η βελτίωση των ήδη υφισταμένων διατάξεων, προς όφελος της αγοράς. Μεταξύ αυτών, η υποβολή αίτησης κατάργησης προεπιλογής **μόνον στο Προεπιλεγμένο Πάροχο**, όπως ήδη προβλέπεται, αποτελεί ένα κεκτημένο του Κανονισμού Προεπιλογής που πρέπει διατηρηθεί, συνοδευόμενο ενδεχομένως από πρόσθετα εχέγγυα για την διασφάλιση της αληθούς βούλησης του συνδρομητή, για τους ακόλουθους ειδικότερους λόγους:
- Η εμπειρία της Ελληνικής αγοράς προ της τροποποίησης του Κανονισμού Προεπιλογής τον Ιανουάριο του 2005, καταδεικνύει ότι η δυνατότητα υποβολής αίτησης κατάργησης προεπιλογής προς τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, αποτελεί κίνητρο για την απόσπαση αιτήσεων κατάργησης με **καταχρηστικές μεθόδους**, ενώ εν γένει οι σχετικές **διαδικασίες που είχαν ακολουθηθεί ήταν αδιαφανείς και μη ελέγξιμες**, είτε από τους Παρόχους, είτε από την ΕΕΤΤ. Η όποια επομένως τροποποίηση του Κανονισμού δεν πρέπει να κατατείνει στην άμβλυνση της ήδη υφιστάμενης προστασίας των παρόχων, αλλά στην ενίσχυσή της.
- Ειδικότερα, προ της τροποποίησης του Κανονισμού, υπήρχε η δυνατότητα επιλεκτικής υποβολής της αίτησης είτε στον Προεπιλεγμένο Πάροχο είτε στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής. Τα πολλά προβλήματα που ανέκυψαν από τη διαδικασία αυτή, οδήγησαν στην

πρώτη Διαβούλευση της ΕΕΤΤ και την ανάγκη τροποποίησης της. Από συγκεκριμένες καταγγελίες συνδρομητών προκύπτει π.χ. ότι ο Υπόχρεος έστελνε σε συνδρομητές με υπηρεσία ταχυμεταφορών μαζικά έντυπα καταργήσεων, τα οποία σε πολλές περιπτώσεις δεν είχαν ζητηθεί. Σε άλλες περιπτώσεις, υπάλληλοι εταιρειών ταχυμεταφοράς εξουσιοδοτούντο για την παράδοση, συμπλήρωση, επεξεργασία και παραλαβή τέτοιων αιτημάτων, χωρίς δυνατότητα του συνδρομητή να κρατήσει το έγγραφο αν δεν το υπέγραφε άμεσα. Κατά τον τρόπο αυτό ασκείται εξαιρετική πίεση στους συνδρομητές και αποσιώνται έγγραφα καταργήσεων προεπιλογής, με γνωστοποίηση στοιχείων και προσωπικών δεδομένων σε τρίτους, πολλές φορές χωρίς ο συνδρομητής να αντιλαμβάνεται καν τι υπογράφει.

- Η διαδικασία αυτή επίσης παρουσίαζε μεγάλη έλλειψη διαφάνειας. Όσο ίσχυε η επιλεκτική υποβολή των αιτημάτων στον Προεπιλεγμένο Πάροχο ή τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, ο ΟΤΕ **αρνείτο να παράσχει στους Προεπιλεγμένους Παρόχους αντίγραφα των Αιτήσεων Κατάργησης που λάμβανε από τους συνδρομητές τους, με αποτέλεσμα την ανασφάλεια δικαίου της όλης διαδικασίας, καθώς το έγγραφο της κατ' ουσίαν καταγγελίας της σύμβασης προεπιλογής φορέα δεν έφτανε ποτέ εις χείρας του αντισυμβαλλόμενου παρόχου, ο οποίος έχει άμεσο σχετικό έννομο συμφέρον.** Επίσης, η πρόσφατη εμπειρία δείχνει ότι όταν η διαδικασία τελούσε υπό τον έλεγχο του ΟΤΕ, και οι συνδρομητές δεν απευθύνοντο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο για τις καταργήσεις, υπήρχαν περιπτώσεις κατά τις οποίες ο ΟΤΕ προέβαινε σε ακυρώσεις αιτήσεων **που δεν προέκυπταν από κανέναν έγγραφο των συνδρομητών, γεγονός που καθιστούσε δύσκολη την απόδειξη της παράβασης, τόσο για το συνδρομητή, όσο για τον πάροχο.**
- Η ακύρωση προεπιλογής φορέα αποτελεί **οιονεί καταγγελία** της σύμβασης παροχής υπηρεσιών προεπιλογής φορέα του συνδρομητή με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Στην πράξη, καθώς συχνά η παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ταυτίζεται απολύτως με την υπηρεσία προεπιλογής φορέα, η ακύρωση συνιστά **πλήρη καταγγελία** της σχετικής σύμβασης. Η ακύρωση, άλλως καταγγελία αυτή αποτελεί **μονομερή απευθυντέα δικαιοπραξία και δήλωση βουλήσεως η οποία για να έχει νομική ενέργεια πρέπει σύμφωνα με το άρθρο 167 ΑΚ να περιέλθει στο πρόσωπο στο οποίο απαιτείται να απευθυνθεί.** Η δήλωση βουλήσεως αυτή δεν είναι ορθό να απευθύνεται προς τρίτο **ο οποίος αντλεί άμεσο οικονομικό συμφέρον από την ακύρωση της δικαιοπραξίας.** Αντιστοίχως, δεν είναι θεμιτό η αποδοχή της δήλωσης βουλήσεως να πραγματοποιείται **με την καθ' οιονδήποτε τρόπο μεσολάβηση τρίτου,** όταν ο τρίτος είναι ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής, ο οποίος δεν αποτελεί ανεξάρτητο διαχειριστή της διαδικασίας, αλλά επιδιώκει άμεσο ίδιο εμπορικό όφελος από αυτήν. Η δήλωση βουλήσεως επομένως για να

επιφέρει τα έννομα αποτελέσματά της **πρέπει να περιέλθει άμεσα σε αυτόν προς τον οποίο απευθύνεται, δηλαδή από το συνδρομητή προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο**, με ρητή υποχρέωση αυτού να την προωθήσει στην συνέχεια στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, οπότε και μόνον θα γίνεται η κατάργηση.

- Οιαδήποτε λύση επιλέγει την διαζευκτική ή αποκλειστική μεσολάβηση τρίτου στην αποδοχή της οιονεί καταγγελίας της σύμβασης, ενέχει τον κίνδυνο κατάχρησης μέσων εκ μέρους του Υποχρέου Παροχής Προεπιλογής, για την επίτευξη μαζικών ακυρώσεων συμβάσεων προεπιλογής, όπως παρατηρήθηκε καθ' όλο το έτος 2005. Αντιθέτως, με την υποβολή του αιτήματος στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, διασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές θα απευθύνονται στο φυσικό αποδέκτη της δήλωσης βουλήσεώς τους, που είναι ο αντισυμβαλλόμενος εναλλακτικός Πάροχος.
- Επίσης, η υποβολή αιτημάτων είτε διαζευκτικά στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, είτε αποκλειστικά στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, **προξενεί σύγχυση στους συνδρομητές ως προς το ποιος είναι τελικά αρμόδιος για την παραλαβή των αιτημάτων, συνθήκες ανασφάλειας δικαίου και συναλλαγών και ευνοεί την ανάπτυξη φαινομένων αθέμιτου ανταγωνισμού.**
- Τυχόν δυνατότητα υποβολής του αιτήματος κατάργησης προς τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, προσδίδει **επίσης σε αυτόν έναν ρόλο «θεσμικού χαρακτήρα» στην αντίληψη των καταναλωτών, και οιονεί «εποπτείας» της αγοράς**, τον οποίο ο Υπόχρεος δύναται εκμεταλλευθεί για την περαιτέρω ενίσχυση της ήδη δεσπόζουσας θέσης του στην αγορά και την ανάκτηση της πελατείας του. Στους συνδρομητές που λανθασμένα θεωρούν ότι ο ΟΤΕ αποτελεί κρατική, ή εν πάσει περιπτώσει κρατικών συμφερόντων επιχείρηση, όπως ευρύτατα συμβαίνει ακόμα, δημιουργείται η πεποίθηση ότι ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής δικαιούται να λειτουργεί ως ρυθμιστικός παράγων και αποτελεί αναγκαίο μεσάζοντα για την διεκπεραίωση των αιτημάτων τους, **γεγονός που αντανακλάται και στην προώθηση των δικών του εμπορικών υπηρεσιών, σε βάρος της αξιοπιστίας αυτών των εναλλακτικών παρόχων.** Γιατί ακριβώς για μεγάλο χρονικό διάστημα, ο ΟΤΕ εκμεταλλεύτηκε το γεγονός της φήμης και εξοικείωσης του κοινού με το σήμα και την επιχειρηματική του υπόσταση, για να ταυτιστεί στη συνείδηση του κοινού ως ο νόμιμος διαχειριστής της διαδικασίας κατάργησης προεπιλογών και αποδέκτης των αιτημάτων κατάργησης, ενώ όμως ουδόλως ενεργούσε κατ' εφαρμογή του Κανονισμού Προεπιλογής. Αν επομένως για την κατάργηση αιτημάτων οι συνδρομητές μπορούν να απευθύνονται στον ίδιο, η δεσπόζουσα θέση του στην αγορά, η οποία διατηρείται σε

εξαιρετικά υψηλά επίπεδα σε σχέση με τα χρόνια απελευθέρωσης της αγοράς, ενισχύεται περαιτέρω.

- Η ενεργοποίηση προεπιλογής φορέα, προϋποθέτει για τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, **την σύναψη σύμβασης με τον συνδρομητή**, είτε ενυπόγραφης, είτε μέσω της διαδικασίας σύναψης σύμβασης από απόσταση, η οποία είναι χρονοβόρος και πολυέξοδη διαδικασία, που συνοδεύεται από επίπονες προσπάθειες. Τυχόν δυνατότητα κατάργησής της σύμβασης αυτής με απλή δήλωση προς τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, και μάλιστα στο πλαίσιο στοχευμένης προσέγγισης, συνεπάγεται την παροχή τεραστίου συγκριτικού πλεονεκτήματος σε αυτόν, καθώς με μηδαμινή προσπάθεια εκ μέρους του, και το ασύγκριτο προβάδισμα μέσω των και τεραστίου δικτύου πωλήσεων που διαθέτει, επιτυγχάνει με μεγάλη ευκολία και μικρό κόστος την ακύρωση σύμβασης καταρτισθείσας από τον τρίτο εναλλακτικό Πάροχο.
- Η υποβολή της αίτησης κατάργησης στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής δεν συνάδει επίσης **με την αρχή της ισότιμης μεταχείρισης**, καθ' όσον ο Υπόχρεος θα δύναται κατ' αυτόν τον τρόπο να συλλέγει καταργήσεις, επιρρίπτοντας σε αυτές το βάρος των εμπορικών του προσπαθειών, χωρίς όμως να εξυπηρετεί με τον ίδιο τρόπο τους συνδρομητές που επιθυμούν να συνάψουν σύμβαση μαζί μας. Δηλαδή, **εάν ένας καταναλωτής απευθυνθεί προς τον ΟΤΕ, ζητώντας να διεκπεραιώσει εκείνος απευθείας αίτημα ενεργοποίησης προεπιλογής με εναλλακτικό Πάροχο, αυτή η δυνατότητα δεν προβλέπεται και δεν θα εξυπηρετηθεί, καθώς προϋποθέτει την προηγούμενη σύναψη σύμβασης μεταξύ συνδρομητή και Προεπιλεγμένου Παρόχου και την υποβολή και διεκπεραίωση του αιτήματος ενεργοποίησης από εκείνον. Είναι επομένως εύλογο και απολύτως επιβεβλημένο, η κατάργηση της προεπιλογής να γίνεται μόνο με την ίδια διαδικασία, δηλαδή μετά την υποβολή αιτήματος κατάργησης προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο κατ' αποκλειστικότητα**. Άλλως, σύμφωνα με την αρχή της ισότητας και μη διάκρισης, θα έπρεπε οι καταναλωτές που το επιθυμούν, να μπορούν επίσης, εκτός από την κατάργηση, να απευθύνονται απευθείας προς τον ΟΤΕ **και για την ενεργοποίηση της προεπιλογής τους**, κάτι που προφανώς δεν γίνεται.
- Εξ' άλλου, για την προστασία των συμφερόντων όλων των μερών, προτείνουμε να επιβληθεί η υποχρέωση παροχής **Συμφωνίας Ελάχιστου Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών (SLA)**, που θα αποτελέσει αναγκαστικού δικαίου πρόβλεψη και αντικείμενο των σχετικών συμβάσεων μεταξύ των παρόχων και του Υποχρέου Παροχής Προεπιλογής. Στο πλαίσιο αυτό, για την διασφάλιση των αμοιβαίων συμφερόντων, τόσο των παρόχων από καταργήσεις που τυχόν γίνονται μονομερώς από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, όσο

και από την πιθανότητα άρνησης του Παρόχου να προωθήσει αιτήματα κατάργησης προεπιλογής, θα πρέπει να προβλεφθούν **ποινικές ρήτρες**, κατά το υπόδειγμα όσων ισχύουν για τη παροχή μισθωμένων γραμμών. Η κατάπτωση σχετικών ποινικών ρητρών, εφαρμόζεται ήδη σε άλλα ευρωπαϊκά κράτη, όπως π.χ. στο Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης της Γαλλίας (France Télécom), όπου προβλέπεται ποινική ρήτρα ίση προς το 50% της χρέωσης ενεργοποίησης, για καθυστέρηση μίας έως πέντε ημερών για την ενεργοποίηση των προεπιλογών, κάτι που θα έπρεπε να προβλεφθεί εν προκειμένω, λόγω της ύπαρξης σχετικών καθυστερήσεων εκ μέρους του ΟΤΕ, όπως έχει ήδη διαπιστωθεί με απόφαση της ΕΕΤΤ. Κατ' αναλογία, η πρόβλεψη ποινικών ρητρών που θα καταπίπτουν κατά περίπτωση υπέρ του πληττομένου μέρους (Προεπιλεγμένου Παρόχου, νέου Προεπιλεγμένου Παρόχου σε περίπτωση αλλαγής, ή Υποχρέου Παροχής Προεπιλογής), από το μέρος που παραλείπει τις υποχρεώσεις του (Προεπιλεγμένος Πάροχος ή Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής) για την μη θεμιτή κατάργηση, ενεργοποίηση, ή την μη θεμιτή άρνηση κατάργησης, συνιστούν ασφαλιστικές δικλίδες για την προστασία τόσο των μερών, όσο και των καταναλωτών. Άλλως, η απουσία ενός καταναγκαστικού μέτρου που μπορεί να αποτιμηθεί οικονομικά για κάθε μία περίπτωση παράβασης, θα οδηγήσει στην επανάληψη των φαινομένων του τελευταίου έτους.

- Η υποβολή της αίτησης κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο συνιστά επίσης τον προσφορότερο τρόπο μείωσης της πιθανότητας παραπλάνησης του πελάτη, αλλά διασφαλίζει και την αληθή βούληση του πελάτη. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται ότι ο πελάτης που επιθυμεί να καταργήσει μία υπηρεσία, θα έχει εκδηλώσει πλήρως και αληθώς τη βούλησή του στην αντισυμβαλλόμενη του εταιρεία **και θα διαθέτει το αποδεικτικό υποβολής του αιτήματός του σε αυτήν**.
- Όσον αφορά δε την αναφερόμενη στο σημείο 1.3 παρ. β' του κειμένου Διαβούλευσης ενημέρωση του Προεπιλεγμένου Παρόχου από τον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής για την υποβολή της αίτησης κατάργησης σε αυτόν, **δεν συμφωνούμε με την υποβολή της αίτησης κατ' αυτόν τον τρόπο**. Η υποβολή της αίτησης, ακόμα και για τους Παρόχους που δεν διαθέτουν εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων, μπορεί να γίνει απλούστατα για τον συνδρομητή, με επιστολή που απευθύνεται προς ίδιο τον Πάροχο, επομένως καμία διευκόλυνση δεν συνιστά για τον συνδρομητή η επιλογή της λύσης υποβολής της στον Υπόχρεο Πάροχο, παρά μόνον αφήνει ελεύθερο πεδίο για την επανάληψη των φαινομένων που σημειώθηκαν ήδη στην ελληνική αγορά.
- Η προτεινόμενη στο κείμενο της Διαβούλευσης «ενημέρωση» εκ μέρους του Υποχρέου προς τον Πάροχο δεν προϋποθέτει επίσης καν την παροχή αντιγράφου του εγγράφου και

ενυπογράφου αιτήματος κατάργησης του συνδρομητή προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, κάτι που ήδη στο παρελθόν είχε δημιουργήσει προβλήματα και ερωτηματικά ως προς την ύπαρξη των αιτημάτων αυτών.

- Επίσης, η προτεινόμενη στην παρ. γ' του ερωτήματος της Διαβούλευσης «*διακοπή της διαδικασίας κατάργησης προεπιλογής με αίτηση ακύρωσης της κατάργησης που αποστέλλει στον φορέα που αιτήθηκε την κατάργηση*», προϋποθέτει **την αποστολή νέου εγγράφου αιτήματος από τον συνδρομητή, δηλαδή διπλή διαδικασία που και γραφειοκρατική είναι, και χρονοβόρος και περίπλοκη για το συνδρομητή**, με αποτέλεσμα να ευνοείται ευθέως η απώλεια του συνδρομητή από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Γιατί ο μεν Πάροχος θα πρέπει να έλθει σε επαφή με τον συνδρομητή, αλλά, ακόμα και αν τελικά αλλάξει ο συνδρομητής γνώμη, να πρέπει να μπει στον κόπο να στείλει δεύτερη αίτηση ακύρωσης της κατάργησης μέσα σε λίγες ημέρες, διαδικασία προφανώς πολύ επιβαρυντική για τον καταναλωτή, που σε ελάχιστες περιπτώσεις θα γίνεται. Επομένως, με την προτεινόμενη αυτή λύση, θα επανέλθουμε στο καθεστώς και τα προβλήματα που είχε διαπιστώσει η Δημόσια Διαβούλευση του 2004. Σε κάθε περίπτωση, εφ' όσον προτείνεται η υποβολή εγγράφως της αίτησης κατάργησης, δεν υπάρχει κανένας λόγος αυτή να μην γίνεται απευθείας προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο.
- Σε περίπτωση που επιτραπεί στον ΟΤΕ μονομερώς να ακυρώνει τον συνδρομητή, ενώ μάλιστα υπάρχει πιθανότητα να μεταπειστεί ο συνδρομητής και να υπαναχωρήσει από την κατάργηση, θα επαναληφθεί το φαινόμενο αλλεπάλληλων καταργήσεων-ενεργοποιήσεων, το οποίο και προξενεί σύγχυση στους συνδρομητές, και δημιουργεί συνεχή έξοδα ενεργοποιήσεων για τους Παρόχους, που εισπράττονται από τον ΟΤΕ. Ένας επιπλέον λόγος για την μη επιλογή της λύσης αυτής είναι ότι η πρόσφατη εμπειρία απέδειξε ότι ο ΟΤΕ προέβαινε τόσο σε γνωστοποίηση δήθεν αιτημάτων κατάργησης προς τους Παρόχους, όσο και στην άμεση κατάργηση αυτών, χωρίς να υφίσταται σχετικό αίτημα προς τον ίδιο.

Απάντηση επί της Ερώτησης 2.

- Δεν γίνεται αντιληπτό, γιατί σε συνέχεια του ερωτήματος 1, η διατύπωση της ερώτησης 2 καθοδηγεί στην λύση υποβολής αιτημάτων κατάργησης προεπιλογής στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής. Δεν συμφωνούμε με την υποβολή του αιτήματος κατάργησης προεπιλογής στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής, για όλους τους λόγους αναπτύχθηκαν στην απάντηση του ερωτήματος 1.

Απάντηση επί της Ερώτησης 3.

- Δεν γίνεται αντιληπτό, γιατί σε συνέχεια του ερωτήματος 1, η διατύπωση της ερώτησης 3 καθοδηγεί στην λύση υποβολής αιτημάτων κατάργησης προεπιλογής στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής. Δεν συμφωνούμε με την υποβολή του αιτήματος κατάργησης προεπιλογής στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής, για όλους τους λόγους αναπτύχθηκαν στην απάντηση του ερωτήματος 1.

Απάντηση επί της Ερώτησης 4.

- Συμφωνούμε, εφ' όσον ο τηλεφωνικός αριθμός ελέγχου προεπιλογής θα ανήκει στον κάθε Πάροχο, ή θα τον διαχειρίζεται τρίτος αρμόδιος για τη διαχείριση της υπηρεσίας, ο οποίος **δεν** θα είναι ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής, για λόγους διασφάλισης της διαφάνειας και ασφάλειας της διαδικασίας. Η ανάθεση της επίβλεψης των διαδικασιών ενεργοποίησης και κατάργησης σε τρίτο φορέα, κατά το υπόδειγμα όσων ισχύουν για τη διαδικασία φορητότητας αριθμών, διασφαλίζει τόσο τα συμφέροντα των παρόχων, όσο και του Υποχρέου Παροχής Προεπιλογής, αλλά και των ιδίων των συνδρομητών.

Απάντηση επί της Ερώτησης 5.

- Η θέσπιση μίας περιόδου standstill ή no-contact δεν έχει κανένα νόημα, εφ' όσον η υποβολή της αίτησης κατάργησης γίνεται αποκλειστικά στον ή διαζευκτικά και στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, και αυτό γιατί δεν θα υφίσταται κανένας τρόπος ελέγχου εφαρμογής της και τήρησης των σχετικών υποχρεώσεων από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής. Στην περίπτωση αυτή η standstill περίοδος θα αποτελεί απλό ευχολόγιο, χωρίς καμία εγγύηση αληθούς εφαρμογής της, χωρίς να προσφέρει οιαδήποτε προστασία από αθρόα επαναπροσέλκυση πελατείας των παρόχων και κανένα συγκεκριμένο κριτήριο για τη διαπίστωση της παράβασης. Καθ' όσον ο συνδρομητής μπορεί να ακυρώσει την Προεπιλογή Φορέα οποιαδήποτε στιγμή θελήσει, θα υπάρχουν άπειροι τρόποι έμμεσης, αφανούς, υπόγειας και δусаπόμεκτης καταστρατήγησης της περιόδου μη επαφής, υπό διάφορα προσχήματα. Ο συνδρομητής του

Προεπιλεγμένου Παρόχου έρχεται εξ' άλλου σε συχνή επαφή με τον ΟΤΕ για την πληρωμή του λογαριασμού (παγίου), ή για την υποβολή αιτημάτων τεχνικής φύσεως (π.χ. χρήση τηλεφωνητή), επαφές κατά τις οποίες η προφορική ενημέρωση και διενέργεια πώλησης προς το συνδρομητή από τον ΟΤΕ είναι πάντα εφικτή. Εφ' όσον η κατάργηση επιτραπεί να γίνεται προς τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, δεν θα υπάρχει καμία απολύτως δυνατότητα διαπίστωσης από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και απόδειξης ότι τηρήθηκε η προθεσμία standstill και ότι η κατάργηση δεν έγινε δήθεν αυτοβούλως από τον πελάτη. Διότι ο Προεπιλεγμένος Πάροχος και δεν έχει πρόσβαση στα στοιχεία του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής και θα αδυνατεί να λάβει οιαδήποτε σχετική απόδειξη από τον συνδρομητή που χάνει. Θεωρούμε επομένως αναγκαία τη θέσπιση περιόδου μη επαφής μόνο ως συμπληρωματικό μέτρο της υποβολής της αίτησης κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

- Η υποχρέωση μη επαφής, σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική, εξυπηρετεί τη λογική της δοκιμής των υπηρεσιών του εναλλακτικού Παρόχου από το συνδρομητή, αλλά εφαρμόζεται παγίως ως μέσο προστασίας των εναλλακτικών παρόχων από επιθετικές ενέργειες επαναπροσέλκυσης πελατείας από τους κατά τόπους Υπόχρεους Προεπιλογής, οι οποίοι διαθέτουν απείρως μεγαλύτερα μέσα και δυνατότητες πρόσβασης, θεμιτής ή μη, στους συνδρομητές τους οποίους «χάνουν». Η υποχρέωση μη επαφής διάρκειας έξι μηνών λειτουργεί αποτελεσματικά σε αγορές οι οποίες είναι **ώριμες**, έχουν απελευθερωθεί νωρίτερα από την ελληνική αγορά, σε αγορές όπου ο δεσπόζων Πάροχος δεν κατέχει το 85% της αγοράς μετά από 5 χρόνια απελευθέρωσης, όπου υπάρχει κοστοστρέφεια σε όλες τις χρεώσεις, λιανικής και χονδρικής, και υπάρχουν οι ρυθμιστικές και αληθείς προϋποθέσεις για την μείωση του κόστους των παρόχων, όπως π.χ. η λειτουργία της συνεγκατάστασης. Και αυτό γιατί, όπως θα αιτιολογηθεί στη συνέχεια, η διατήρηση του κόστους απόκτησης πελάτη σε υψηλά επίπεδα για τους Παρόχους, σε συνδυασμό με τα στενά περιθώρια κέρδους τους, δεν επιτρέπουν σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα ούτε την απόσβεση των εξόδων απόκτησης του συνδρομητή. Η υποχρέωση αυτή λειτουργεί επίσης αποτελεσματικά σε αγορές όπου ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής δεν παραβιάζει συστηματικά και αρνείται να εφαρμόσει τις αποφάσεις του Ρυθμιστή, είτε αυτές είναι κανονιστικού περιεχομένου, είτε αφορούν την απαγόρευση ορισμένης συμπεριφοράς. Αντιθέτως, στην ελληνική αγορά των τηλεπικοινωνιών, παρατηρούνται πλήθος στρεβλώσεων, δυσλειτουργιών, χαμηλά ποσοστά διείσδυσης των εναλλακτικών παρόχων σε σχέση με τη διάρκεια της απελευθέρωσης, και ακραίες καταχρηστικές συμπεριφορές. Εκφράζονται επομένως βάσιμοι φόβοι ότι η θέσπιση μίας περιόδου μη επαφής έξι μηνών, θα αποτελέσει και τη μέγιστη συναφή «ημερομηνία λήξεως» των συνδρομητών για τους εναλλακτικούς Παρόχους, με αποτέλεσμα την παγίωση ζημιολογώνων συνθηκών άσκησης επιχειρηματικής δραστηριότητας.

- Η πρόσφατη εκστρατεία επανάκτησης πελατείας του ΟΤΕ έχει προξενήσει μεγάλες ζημιές και απώλειες πελατών στους Παρόχους, όσο και επιφέρει σημαντικές αυξήσεις στο κόστος απόκτησης πελάτη στην ελληνική αγορά, καθώς οι εταιρείες έχουν αναγκαστεί να επιδοθούν σε πλειοδοτικό διαγωνισμό στο ζήτημα των αμοιβών των εμπορικών συνεργατών και λοιπών καναλιών πώλησης. Αντιθέτως, ο ΟΤΕ όχι μόνο επωφελήθηκε τα μέγιστα από τη μη εφαρμογή του Κανονισμού, ανακτώντας κατά τη διάρκεια του 2005 σημαντικό μέρος της πελατείας του, αλλά και το έκανε χωρίς σημαντικό κόστος, και δη κόστος τρίτων συνεργατών. Αντιθέτως το κόστος απόκτησης, διατήρησης και ανάκτησης συνδρομητή έχει ήδη ανέλθει, υπό τις «πληθωριστικές» πιέσεις της αστάθειας της περιόδου, σε περίπου 45 ευρώ ανά συνδρομητή, ενώ η απόσβεση του κόστους επιτυγχάνεται μόνο μετά από παραμονή του συνδρομητή στο δίκτυο του Προεπιλεγμένου Παρόχου για δώδεκα μήνες. Επομένως θεωρούμε ότι, για λόγους ισορροπίας των δικαιωμάτων των μερών και προστασίας της αγοράς από φαινόμενα αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, η περίοδος μη επαφής θα έπρεπε να έχει διάρκεια τουλάχιστον όση η ελάχιστη αναγκαία για την απόσβεση των εξόδων του εναλλακτικού παρόχου, **ήτοι για δώδεκα μήνες**, δεδομένου ότι ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής δεν υφίσταται ανάλογα έξοδα, αλλά και διαθέτει το πλεονέκτημα του υψηλού παγίου που εισπράττει ούτως ή άλλως από τον καταναλωτή. Η περίοδος αυτή δεν περιορίζει καθ' οιονδήποτε τρόπο τα δικαιώματα του συνδρομητή, ο οποίος θα διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει την προεπιλογή οποτεδήποτε θελήσει, με αίτησή του προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Απάντηση επί της Ερώτησης 6.

- Επί της πρότασης (α): Επί της υπό (α) πρότασης ως προς την εξάμηνη διάρκεια μη επαφής, παραπέμπουμε στην απάντηση της ερώτησης 5 όπου αιτιολογείται γιατί πιστεύουμε ότι η διάρκεια μη επαφής πρέπει να είναι δωδεκάμηνη. Συμπληρωματικά, η προτεινόμενη στη Διαβούλευση θέσπιση του μέτρου της μη επαφής για όλους τους συνδρομητές, ανεξάρτητα από τον χρόνο διεκπεραίωσης και υλοποίησης του αιτήματος ενεργοποίησης προεπιλογής, **συνηγoreί υπέρ του χαρακτήρα προστασίας των εναλλακτικών παρόχων από επαναπροσέλκυση πελατείας που αποδίδεται στο μέτρο**, καθώς οι «παλαιοί» συνδρομητές έχουν ήδη δοκιμάσει τις υπηρεσίες τους. Άρα στόχος μίας τέτοιας ρύθμισης θα ήταν στο εξής να υπάρξει μία νέα χρονική αφετηρία για τη δυνατότητα προσέλκυσης του πελατολογίου των εναλλακτικών παρόχων, μέτρο προσωρινής «ανακούφισης» της αγοράς από την αναστάτωση των τελευταίων μηνών. Βέβαια, ας σημειωθεί ότι, όλοι οι εναπομείναντες συνδρομητές των εναλλακτικών παρόχων έχουν ήδη αποτελέσει επανειλημμένα στόχο μη επιτυχών προσπαθειών επανάκτησης, και ότι με το μέτρο αυτό, δεν αναβιώνουν οι μη νομίμως

καταργηθείσες συνδέσεις, που αποτελούν σημαντικό ποσοστό του πελατολογίου των εναλλακτικών παρόχων. Παρ' ότι συμφωνούμε καταρχήν με το μέτρο, υπό την προϋπόθεση ότι η αίτηση κατάργησης προεπιλογής θα υποβάλλεται στον Προεπιλεγμένο Πάροχο για τους λόγους που αναλύθηκαν, η εξάμηνη διάρκεια προστασίας, όπως ήδη αναφέρθηκε, εφαρμοζόμενη στο εξής σε όλους τους νέους συνδρομητές δεν θα είναι στο εξής επαρκής ούτε καν για την απόσβεση των εξόδων απόκτησης νέων πελατών και για το λόγο αυτό προτείνεται δωδεκάμηνη διάρκεια, για τους νέους συνδρομητές και όσους δεν έχουν συμπληρώσει το χρόνο αυτό.

- Επί της πρότασης (β): Συμφωνούμε με τη θέσπιση ρητής απαγόρευσης επαφής όχι μόνο στον Υπόχρεο Προεπιλογής Φορέα, αλλά και στους προστηθέντες αυτού, τις θυγατρικές (περιλαμβανομένων των θυγατρικών των θυγατρικών του) και τους εταίρους τους, υπό την προϋπόθεση ότι η αίτηση κατάργησης προεπιλογής θα υποβάλλεται στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Άλλως, η τήρηση του μέτρου αυτού είναι πρακτικώς αδύνατο να διαπιστωθεί, καθιστώντας την **lex imperfecta**.
- Επί της πρότασης (γ): Η πρόταση υλοποίησης της απαγόρευσης επαφής που περιγράφεται στην παράγραφο (γ) της Διαβούλευσης **έρχεται σε αντίφαση με την απαγόρευση επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων λιανικής και χονδρικής** του Υποχρέου Προεπιλογής και τη θέσπιση «chinese wall» μεταξύ τους. Διότι με τον τρόπο αυτό το τμήμα λιανικής του θα ενημερώνεται άμεσα από τη χονδρική για την ταυτότητα των συνδρομητών των εναλλακτικών παρόχων, μέσω της λίστας συνδρομητικών αριθμών που βρίσκονται εντός της stand-still period, λίστα η οποία προφανώς θα προωθείται και θα είναι διαθέσιμη στο σύνολο του τεραστίου δικτύου πωλήσεων λιανικής του Υποχρέου. Εξάλλου ο Υπόχρεος Προεπιλογής διαθέτει και άλλους τρόπους στόχευσης των συνδρομητών που διατηρούν προεπιλογή, διαχειριζόμενος μόνο τις πληροφορίες χρέωσης των συνδρομητών λιανικής του, δηλαδή διαπιστώνοντας ποιοι συνδρομητές του χρεώνονται μόνο το πάγιο ή πολύ χαμηλές χρεώσεις, στοιχείο για το οποίους θα έπρεπε επίσης να προβλεφθούν μέτρα. Το σύστημα επομένως της λίστας δεν προσφέρει επομένως καμία διασφάλιση. Ακόμα και αν ήθελε υποθεθεί ότι η υποχρέωση μη επαφής κατά την περίοδο αυτή θα γίνει σεβαστή, ενώ όπως ειπώθηκε οι κίνδυνοι καταχρήσεων είναι εμφανείς, η διαγραφή των αριθμών από τη λίστα άμα την πάροδο της stand-still period, δεν διασφαλίζεται ότι θα γίνεται, ούτε δύναται να εξακριβωθεί παρά με συνεχείς ελέγχους της ΕΕΤΤ. Αντιθέτως, μόνη διασφάλιση για την τήρηση τόσο της υποχρέωσης stand-still όσο και της τήρησης των διαδικασιών κατάργησης είναι να είναι αρμόδια για την διαχείριση της διαδικασίας, την τήρηση της λίστας και την εν γένει παροχή σχετικών πληροφοριών, τρίτος ανεξάρτητος φορέας, κατά το υπόδειγμα της περίπτωσης διαχείρισης φορητότητας αριθμών, λύση ανάλογη της ΕΒΔΑΦ. Οι αιτήσεις στην περίπτωση αυτή θα επεξεργάζονται από τον ανεξάρτητο Φορέα προστατεύοντας την διαφάνεια της σχέσης μεταξύ των παρόχων και των συνδρομητών, ενώ ταυτόχρονα η ΕΕΤΤ μπορεί να

εξασφαλίσει την διαδικασία της εποπτείας και την δυνατότητα εξαγωγής μηνιαίων αναφορών με βάση ένα ανεξάρτητο πληροφοριακό σύστημα αντί αυτό του Υποχρέου ΟΤΕ.

Απάντηση επί της Ερώτησης 7.

- Κατά την άποψη της εταιρείας μας, τα προτεινόμενα μέτρα πρέπει να εφαρμοσθούν μόνο για τον Υπόχρεο παροχής της προεπιλογής φορέα, δηλ. τον ΟΤΕ. Η έννοια του win-back campaign δημιουργεί κυρίως πρόβλημα λόγω της ιδιαίτερα πλεονεκτικής θέσης του ΟΤΕ στην αγορά, τόσο σε ότι αφορά τον όγκο των διαθέσιμων σε αυτόν πληροφοριών όσο και αναφορικά με το μέγεθος και τις δυνατότητες των κέντρων διεκπεραίωσης κλήσεων προς καταναλωτές που διαθέτει. Η μοναδική δυνατότητα του ΟΤΕ να έχει ακριβή πληροφόρηση σχετικά με τους έχοντες προεπιλογή συνδρομητές (ακόμα και διαχειριζόμενος μόνο τις πληροφορίες χρέωσης των συνδρομητών λιανικής του, δηλαδή διαπιστώνοντας ποιοι συνδρομητές του χρεώνονται μόνο το πάγιο ή πολύ χαμηλές χρεώσεις), του επιτρέπει να εστιάσει την σχετική εκστρατεία του σε μικρό μερίδιο της αγοράς, έχοντας έτσι τεράστιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των λοιπών παρόχων. Εάν ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι οι συνδρομητές με προεπιλογή είναι λιγότεροι από το 15% του συνόλου των συνδρομητών, η στόχευση του win-back campaign του ΟΤΕ σε αυτούς τους συνδρομητές, με την κλήση μόνον αυτών ή κατά κύριο λόγο αυτών, πολλαπλασιάζει την αποτελεσματικότητα αυτής της εκστρατείας.
- Περαιτέρω, ένας έτερος βασικός λόγος που καθιστά αναγκαία την επιβολή περιορισμών στην εκστρατεία επαναπροσέλκυσης πελατών, είναι το σημαντικό πλεονέκτημα που διαθέτει ο ΟΤΕ, όσον αφορά την εξοικείωση των συνδρομητών με τις υπηρεσίες και τη δημόσια εικόνα του. Είναι προφανές, ότι ένας από τους λόγους που επιβάλλουν τον περιορισμό των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ στα πλαίσια επανάκτησης των πελατών του είναι να αντισταθμιστεί –έστω και σε περιορισμένο βαθμό– το πλεονέκτημα αυτό, σε συνδυασμό με το ότι η εγχώρια αγορά δεν έχει φθάσει ακόμα στο στάδιο της ωρίμανσης, ούτε έχει ολοκληρωθεί η σχετική μελέτη της αγοράς από την ΕΕΤΤ. Επομένως, δεδομένου ότι κανένας άλλος Πάροχος δεν διαθέτει αφενός τα σχετικά με τους έχοντες προεπιλογή πελάτες στοιχεία και αφετέρου το πλεονέκτημα του πρώην νομικού μονοπωλίου που ενισχύει την εμπιστοσύνη στη φήμη του, κάθε ρύθμιση που θα αποσκοπεί στον περιορισμό των δραστηριοτήτων επαναπροσέλκυσης πελατών θα πρέπει να αφορά μόνον τον ΟΤΕ. Εξάλλου, η επιβολή μέτρου μη επαφής, οποτεδήποτε έχει υιοθετηθεί σε άλλες χώρες, αφορά μόνο τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής.

Απάντηση επί της Ερώτησης 8.

- Στο μέτρο μη επαφής, το οποίο πρέπει να συνδυασθεί με την υποβολή της αίτησης κατάργησης στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, πρέπει να ενταχθούν όλοι οι τρόποι επαφής του Υποχρέου Παροχής Προεπιλογής, μέσω επιστολής, φαξ, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικών κλήσεων **και μηνυμάτων** επί του λογαριασμού ΟΤΕ. Οιοσδήποτε τρόπος επαφής που συνεπάγεται άμεση επικοινωνία με γραπτό, ηλεκτρονικό ή προφορικό τρόπο με τον συνδρομητή, με σκοπό την προώθηση των υπηρεσιών του, συνιστά «επαφή», κατά την οποία ο Υπόχρεος διενεργεί ενέργειες προπαρασκευαστικές της πώλησης.

Απάντηση επί της Ερώτησης 9.

- Το πλέον αποτελεσματικό μέτρο για τον περιορισμό της εκστρατείας επαναπροσέλκυσης πελατών αποτελεί η υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, σε συνδυασμό με την θέσπιση περιόδου μη επαφής. Εφ' όσον όμως ισχύσουν διαζευκτικά, θεωρούμε ότι προτιμώμενο μεταξύ των δύο μέτρων, είναι η υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, για τους λόγους ασφάλειας δικαίου και συναλλαγών που ήδη εκτέθηκαν. Άλλως, η επιβολή μόνο περιόδου μη επαφής αποτελεί μία διαδικασία όπου δεν δύναται πρακτικά να ελεγχθεί η προσαρμογή σε αυτήν του Υποχρέου Παροχής Προεπιλογής, που σε περίπτωση αυθαίρετης κατάργησης προεπιλογής ούτε προστατεύεται ο συνδρομητής, αλλά ούτε είναι ευχερές να επιβληθούν κυρώσεις επί τη βάση υποψιών αθέμιτης επαναπροσέλκυσης πελατείας, καθώς δεν θεσπίζεται οιοδήποτε κριτήριο του οποίου η παράβαση να μπορεί να διαπιστωθεί.

Απάντηση επί της Ερώτησης 10.

- Θεωρούμε ότι τα αιτήματα κατάργησης προεπιλογής, πρέπει να:
 - υποβάλλονται μόνον εγγράφως,
 - να φέρουν ιδίόχειρη υπογραφή του αιτούντος,

- ο να φέρουν τον κωδικό πελάτη του συνδρομητή, μέτρο που αναλύεται στη συνέχεια.
- ο και να υποβάλλονται απαραίτητως στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, ταχυδρομικώς ή με τηλεομοιοτυπία (φαξ).
- Τα ανωτέρω επιβάλλονται για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών, ώστε:
 - ο να υφίσταται στο αρχείο του Προεπιλεγμένου Παρόχου αντίτυπο του εγγράφου καταγγελίας της σχετικής σύμβασης.
 - ο Μόνον αυτό το μέσο διασφαλίζει επίσης για τον ίδιο το συνδρομητή, ότι θα έχει εις χείρας του το αποδεικτικό της υποβολής του αιτήματος προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, αντί μίας ηχογράφησης κλήσεως της οποίας ο ίδιος δεν διαθέτει αντίγραφο.
 - ο Το έγγραφο διασφαλίζει επίσης την διαπίστωση της ημερομηνίας κατά την οποία έλαβε χώρα η υποβολή του αιτήματος, ώστε να αποτελεί σημείο εκκίνησης για τις σχετικές προθεσμίες.
- Συμφωνούμε **με το μέτρο της μαγνητοφώνησης** για τα λοιπά αιτήματα του συνδρομητή, **πλην της καταργήσεως** η οποία θα πρέπει να υποβάλλεται εγγράφως, με επιστολή ή φαξ που θα στέλνεται από τον ίδιο τον συνδρομητή, για τους ανωτέρω λόγους.
- Η υποβολή αιτημάτων **μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δεν διασφαλίζει** επίσης, ελλείψει ηλεκτρονικής υπογραφής, **την ταυτότητα του αποστολέα**, ενώ επιτρέπει την επανάληψη του φαινομένου μαζικών καταργήσεων μέσω αποστολής με «OTEMAIL» κατασκευασμένων σχετικών αιτημάτων και για το λόγο αυτό δεν συμφωνούμε με αυτήν.
- Εξ' άλλου και ο Ν. 2251/94 περί προστασίας καταναλωτή, και οι συναφείς διατάξεις για τη σύναψη και λύση συμβάσεως από απόσταση, προβλέπουν στην περίπτωση σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος (άρθρο 3 παρ. 4) τη λύση αυτής με συστημένη επιστολή, ενώ στην περίπτωση σύμβασης από απόσταση (άρθρο 4, παρ. 9), την παροχή στον καταναλωτή σε χωριστό έντυπο, υποδείγματος δήλωσης υπαναχώρησης, αμφότερα εκ των οποίων πρέπει να περιέλθουν στον ίδιο τον αντισυμβαλλόμενο. Σε κάθε περίπτωση, η απλή γνώση της γεωγραφικής διεύθυνσης της έδρας του παρόχου, η οποία υποχρεωτικώς αναγράφεται επί όλων των λογαριασμών, αποτελεί επαρκές στοιχείο για την αποστολή από τον συνδρομητή, εύκολα, ανέξοδα και γρήγορα, του αιτήματος κατάργησης.
- Σύμφωνα εξάλλου με το άρθρο 5, παρ. 2 της Οδηγίας 97/7/EK για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, προβλέπεται ότι για τις υπηρεσίες που

εκτελούνται με χρήση μέσου επικοινωνίας από απόσταση, εφόσον οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται άπαξ και τιμολογούνται από το φορέα του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως (όπου χαρακτηριστική περίπτωση θεωρείται η παροχή υπηρεσιών τηλεπικοινωνιακής φύσεως), εξαιρούνται από την υποχρέωση έγγραφης επιβεβαίωσης των πληροφοριών για τη σύναψη της σύμβασης, με την επιφύλαξη ότι η γεωγραφική διεύθυνση του καταστήματος του προμηθευτή, όπου μπορεί να απευθύνει τις καταγγελίες του, θα είναι προσίτη στον καταναλωτή. Κρίσιμο σημείο θεωρείται επομένως και κατά την κοινοτική Οδηγία, **η δυνατότητα επικοινωνίας του καταναλωτή με τον προμηθευτή της υπηρεσίας**, και όχι με τυχόν τρίτο μεσάζοντα, **ενώ η γνώση της γεωγραφικής διεύθυνσης του καταστήματος του προμηθευτή αποτελεί επαρκές στοιχείο ώστε να μπορέσει να απευθύνει σε αυτόν ο καταναλωτής την καταγγελία του.**

- Η υποβολή αιτημάτων τηλεφωνικά από τον συνδρομητή **από την τηλεφωνική γραμμή για την οποία υποβάλλει την αίτηση στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, δεν εξυπηρετεί κάποια σκοπιμότητα** ή βασίζεται σε οιονδήποτε νομικό ή τεχνικό λόγο, παρά μόνον εξυπηρετεί την ευκολία διεκπεραίωσης αιτημάτων καταργήσεων προεπιλογής από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, ο οποίος με τον τρόπο αυτό δύναται μέσω της αναγνώριση καλούσας γραμμής να συνδέει τον καλούντα με τα στοιχεία του συνδρομητή που διαθέτει ήδη στη βάση δεδομένων του. Την μέθοδο αυτή είχε υιοθετήσει ο ΟΤΕ κατά τους τελευταίους μήνες, όταν διεκπεραίωνε τηλεφωνικά καταργήσεις προεπιλογών μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Συνδρομητών «134», οπότε και ζητείτο ο συνδρομητής να καλεί από την ίδια γραμμή. Καθώς είμαστε αντίθετοι σε οιαδήποτε υποβολή αιτήσεως προς τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, **δεν συμφωνούμε με το μέτρο αυτό**, το οποίο περιορίζει τις επιλογές του συνδρομητή και **θέτει πρακτικές δυσκολίες και δεν επιτρέπει ευελιξία για τον καταναλωτή**, όπως π.χ., τη δυνατότητα να υποβάλλει κάποιος αίτημα ενεργοποίησης προεπιλογής τηλεφωνικώς για το τηλέφωνο της κατοικίας του κατά τις εργάσιμες ώρες, από το τηλέφωνο εργασίας του, ή αίτημα ενεργοποίησης μόνον για την εξοχική κατοικία του, αν δεν μεταβεί σε αυτή.
- Αντί του μέτρου αυτού, προτείνεται η υιοθέτηση του μέτρου της αποστολής επιστολής ενημέρωσης για την ενεργοποίηση της προεπιλογής (**anti-slamming letter**), όπως έχει υιοθετηθεί σε άλλες χώρες, με περιεχόμενο **ουδέτερο και χωρίς εμπορική χροιά, το οποίο θα συνταχθεί με κοινή συμφωνία και συναίνεση του Υποχρέου Παροχής Προεπιλογής και των λοιπών Παρόχων, και θα τελεί υπό την έγκριση της ΕΕΤΤ.**
- Θεωρούμε ότι η υποβολή της αίτησης **δεν επιδέχεται αμφισβητήσεων** εφ' όσον απευθύνεται προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και α) εάν πρόκειται για αίτηση

ενεργοποίησης είτε μαγνητοφωνείται η συναίνεση του συνδρομητή, είτε υποβάλλεται εγγράφως, β) εάν πρόκειται για κατάργηση προεπιλογής υποβάλλεται μόνον προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, είναι έγγραφη, φέρει ιδιόχειρη υπογραφή του συντάκτη της, και τον **κωδικό πελάτη** που αναφέρεται στη συνέχεια.

- Για την διασφάλιση της πραγματικής βούλησης του συνδρομητή σε περίπτωση υποβολής αιτήματος κατάργησης, **προτείνουμε το ακόλουθο πρόσθετο μέτρο:** Ο Προεπιλεγμένος Πάροχος να παρέχει σε κάθε συνδρομητή, έναν **ειδικό Κωδικό Αριθμό Πελάτη**, που θα είναι μοναδικός, θα χαρακτηρίζει το συνδρομητή και θα αναγράφεται στους λογαριασμούς του, επομένως θα είναι εύκολα προσιτός στον ίδιο. Ο κωδικός αυτός δεν θα είναι γνωστός στους ανταγωνιστές του Προεπιλεγμένου παρόχου, αντίθετα με άλλα στοιχεία ταυτότητας, που βρίσκονται π.χ. στη διάθεση του Υποχρέου. Κατά την υποβολή αιτήματος κατάργησης, η αίτηση θα πρέπει να περιλαμβάνει τον κωδικό αυτό αριθμό, ώστε να πιστοποιείται ότι η αίτηση προέρχεται από τον ίδιο το συνδρομητή, και μόνον από αυτόν, καθώς και ότι ο συνδρομητής έχει ενσυνείδητα επιλέξει την κατάργηση της συμβατικής του σχέσης με τον εναλλακτικό Πάροχο. Ο κωδικός αυτός διασφαλίζει την **μη αποστολή κατασκευασμένων αιτημάτων από τρίτους**. Επιτρέπει επίσης στον Πάροχο να διαπιστώσει ότι η αίτηση κατάργησης προέρχεται από τον ίδιο το συνδρομητή, καθώς ο Πάροχος, κατά την κατάρτιση σύμβασης από απόσταση, δεν διαθέτει ούτε δείγμα υπογραφής του συνδρομητή, ούτε αντίγραφο ταυτότητάς του, ώστε να διαπιστώσει την ομοιότητα της υπογραφής του συνδρομητή. Ο κωδικός αυτός εφ' όσον αναγράφεται υποχρεωτικά στην αίτηση κατάργησης, διασφαλίζει και τον ίδιο το συνδρομητή, καθώς εξειδικεύει με τρόπο αδιαμφισβήτητο τη βούλησή του για κατάργηση, και χαρακτηρίζει τη συγκεκριμένη συναλλαγή που αποτελεί η κατάργηση προεπιλογής. Σε περίπτωση δε αμφισβήτησης, ο συνδρομητής θα διαθέτει την έγγραφη απόδειξη ότι είχε ζητήσει την κατάργηση της προεπιλογής από τον Πάροχο, με τον κωδικό πελάτη του, όπως αναγράφεται στους λογαριασμούς του. Στην περίπτωση αυτή θα είναι εύκολη η διαπίστωση της παράβασης, σε περίπτωση άρνησης διεκπεραίωσης του αιτήματος κατάργησης από τον Πάροχο, και κατάπτωσης της συναφούς ποινικής ρήτηρας σε βάρος του.
- Σε περίπτωση υποβολής αιτήματος κατάργησης, η οποία μπορεί να γίνει εγγράφως με αποστολή επιστολής ή φαξ, πρέπει να παρέχεται μία εύλογη προθεσμία στον Πάροχο, για να επιχειρεί να μεταπείσει τον συνδρομητή. Η ελάχιστη αναγκαία περίοδος για την επαφή με τον πελάτη, πρέπει να είναι **10 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του εγγράφου** κατάργησης προεπιλογής από το συνδρομητή. Η πρόσφατη εμπειρία της αγοράς έχει καταδείξει ότι μικρότερο διάστημα είναι πολύ μικρό για την αληθή επαφή με τον πελάτη, ενώ μία τέτοια χρονική περίοδος δικαιολογείται από το κατ' αρχήν αβέβαιο των προσπαθειών

επικοινωνίας με τους συνδρομητές (π.χ. πιθανή απουσία τους συνεπάγεται ενδεχομένως επανειλημμένες προσπάθειες επικοινωνίας από πλευράς μας). Η περίοδος αυτή εξαρτάται άμεσα τόσο από το διαθέσιμο από πλευράς μας προσωπικό για μία τέτοιου είδους προσπάθεια επικοινωνίας όσο και από το εύρος του αριθμού καταργήσεων που παρουσιάζει σταθερά αυξητικές τάσεις. Άλλως, η προσπάθεια διατήρησης της υφιστάμενης πελατείας θα αποτελεί μοναδική απασχόληση των εμπορικών διευθύνσεων των Προεπιλεγμένων παρόχων, γεγονός που θα τους στερήσει ή θα καθυστερήσει σημαντικά τη δυνατότητα περαιτέρω ανάπτυξης.

- Στην περίπτωση που ο Πάροχος δεν καταφέρει να μεταπείσει τον συνδρομητή του να παραμείνει στο δίκτυο του εντός της προθεσμίας των δέκα ημερών, τότε ο Πάροχος θα πρέπει να ενημερώσει τον ΟΤΕ με την αποστολή ηλεκτρονικού αιτήματος κατάργησης, ώστε να προχωρήσει στην ακύρωση της προεπιλογής του. Προς αποφυγήν επαναλήψεως των φαινομένων μαζικών καταργήσεων από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής κατά παράβαση της διαδικασίας, θα πρέπει **να διευκρινισθεί σαφώς ότι ο Υπόχρεος δικαιούται να προβεί σε ακύρωση μόνο μετά από τη λήψη της σχετικής εντολής από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, μέσω της λήψης του αντίστοιχου ηλεκτρονικού αρχείου.** Σε περίπτωση δε κατάργησης χωρίς τη λήψη του αιτήματος από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, εκτός από την κατάπτωση ποινικής ρήτρας για κάθε μία περίπτωση μη νόμιμης κατάργησης, θα πρέπει επίσης να προβλεφθεί **υποχρέωση επανενεργοποίησης της Προεπιλογής, χωρίς νέα χρέωση τέλους ενεργοποίησης.**

Απάντηση επί της Ερώτησης 11.

- Συμφωνούμε με την υποβολή των αιτήσεων τηλεφωνικά σε περίπτωση ενεργοποίησης ή αλλαγής σχήματος, με παράλληλη μαγνητοφώνηση των αιτημάτων, και τήρηση των διαδικασιών για σύναψη σύμβασης από απόσταση. Για τους λόγους που ήδη αναφέρθηκαν, θεωρούμε ότι δεν πρέπει να είναι δυνατή η υποβολή αιτήματος κατάργησης τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικά μέσα.

Απάντηση επί της Ερώτησης 12.

- Δεν συμφωνούμε με το μέτρο ενεργοποίησης ή κατάργησης προεπιλογής με την πληκτρολόγηση ενός συνδυασμού χαρακτήρων από την τηλεφωνική συσκευή της επίμαχης γραμμής, αφ' ενός

για τους λόγους που εκτίθενται ανωτέρω στην απάντηση 10, αφέτερου γιατί η διαδικασία αυτή δεν είναι λειτουργική για πολλούς καταναλωτές, καθιστώντας μη ελκυστική την προεπιλογή φορέα στο μεγάλο αριθμό συνδρομητών που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και που δεν επιθυμούν περιπλοκές. Η κατάργηση προεπιλογής με τον τρόπο αυτό θα επιτρέπει μεγάλη αδιαφάνεια και ενέχει πολλούς κινδύνους να χρησιμοποιηθεί με μεγαλύτερη ένταση ως μέσο επαναπροσέλκυσης πελατείας. Επίσης και δημιουργεί πλείστα νομικά προβλήματα.

- Ειδικότερα, η δυνατότητα χρήσης πλήκτρων ως μέθοδος επικοινωνίας, κατάρτισης σύμβασης ή καταγγελίας σύμβασης, δεν προβλέπεται ή αναγνωρίζεται από το Δίκαιο. Επίσης, δεν αποτελεί τρόπο «επικοινωνίας» του συνδρομητή με τον Πάροχο, ή δήλωσης βουλήσεως που απευθύνεται προς τον ίδιο. Τυχόν πρόβλεψη τέτοιας διαδικασίας συνεπάγεται ότι η λειτουργία της σύμβασης από απόσταση καθίσταται ατελής και απρόσφορη. Δηλαδή δεν αρκεί η κατάρτιση της σύμβασης με τον τρόπο που προβλέπεται από το Νόμο περί προστασίας καταναλωτών, ή με την ιδιόχειρη υπογραφή σύμβασης, αλλά προστίθεται και μία τεχνική παράμετρος, η οποία ούτε προβλέπεται στο Νόμο, ούτε αποτελεί θεμιτό τρόπο ολοκλήρωσης της σύμβασης ή δήλωσης υπαναχώρησης, ή καταγγελίας της. Στην πράξη, ο Πάροχος θα οφείλει να προβαίνει στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης από απόσταση και αποστολής του σχετικού υλικού, αλλά ο συνδρομητής θα δύναται να προβαίνει σε απενεργοποίηση της προεπιλογής ή ενεργοποίηση αυτής μόνον με πληκτρολόγηση ορισμένων πλήκτρων, δημιουργώντας απόλυτη σύγχυση, ανασφάλεια δικαίου, παράλληλες διαδικασίες και μεγαλύτερες επιπλοκές.
- Επίσης, η παροχή Pin Code σε συνδρομητές παρουσιάζει δυσκολίες και πρόσθετες προϋποθέσεις μυστικότητας, πιστοποίησης παραλαβής, κάτι που θα ανεβάζει τα κόστη των παρόχων και δεν θα συμβαδίζει με τη λειτουργία της σύμβασης από απόσταση.
- Οι μέσοι συνδρομητές, ιδίως εκτός αστικών κέντρων ή οι μεγαλύτεροι σε ηλικία, δεν είναι εξοικειωμένοι με την πληκτρολόγηση ειδικών πλήκτρων, κωδικών, του σήματος της δίεσης, κ.λπ., καθιστώντας τον τρόπο αυτό υλοποίησης της διαδικασίας δύσχρηστο και ανατρεπτικό παράγοντα ειδικά για την ενεργοποίηση προεπιλογών με τη μέθοδο αυτήν.
- Ακόμα, από τεχνικής απόψεως, μεγάλος αριθμός συσκευών που διαθέτουν οι Έλληνες καταναλωτές δεν παρέχουν την δυνατότητα πληκτρολόγησης των αναγκαίων συμβόλων ή είναι παλμικού τύπου, δεν υφίσταται επομένως τεχνική δυνατότητα υλοποίησής τους. Το γεγονός αυτό αυτόματα εξαιρεί τους συγκεκριμένους χρήστες από τη δυνατότητα προεπιλογής, αλλά θα δημιουργήσει στην πράξη πλείστα προβλήματα, καθώς θα γίνεται σύναψη σύμβασης από απόσταση μαζί τους και στη συνέχεια θα διαπιστώνεται ότι ο συνδρομητής δεν διαθέτει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης της διαδικασίας, γεγονός για το οποίο θα επιρρίπτει ευθύνες στη μη ορθή ενημέρωση από τον εναλλακτικό πάροχο.

- Επίσης, η διαδικασία αυτή, εφ' όσον ελέγχεται δια του δικτύου του ΟΤΕ, διασφαλίζει μόνον τον έλεγχο της βούλησης του συνδρομητή από τον ίδιο, με όλες τις πιθανότητες επηρεασμού και παρεμβάσεων που έχουν ήδη διαπιστωθεί. Ο τεχνικός έλεγχος της διαδικασίας αυτής δια του δικτύου του ΟΤΕ περιβάλλει με αδιαφάνεια την όλη διαδικασία και καθιστά την πιθανότητα ανεξήγητων τεχνικών «λαθών» επικίνδυνη παράμετρο.
- Σε κάθε περίπτωση, αν παρ' όλα αυτά επιλεγεί παρόμοιος τρόπος, η εφαρμογή του μέτρου θα πρέπει να γίνει μόνο μέσω ανάθεσης της διαχείρισής του σε ανεξάρτητο φορέα που θα διατηρεί βάση με τα στοιχεία των συνδρομητών καθώς και τα PIN CODE's, λύση ανάλογη της ΕΒΔΑΦ όπως αυτή εξυπηρετεί την Φορητότητα.

Απάντηση επί της Ερώτησης 13.

- Εφόσον τίθεται υπό Διαβούλευση ο ισχύων Κανονισμός και προκύψουν τυχόν αλλαγές στις προβλεπόμενες διαδικασίες, δεν είναι δυνατόν να προεξοφληθεί αν το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ θα διευκολύνει ή μη τις διαδικασίες αυτές, που δεν είναι ακόμα γνωστές ποιες είναι. Προφανώς, το όποιο πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να προσαρμοσθεί στα δεδομένα του νέου Κανονισμού και να επανεξετασθεί, ώστε να διασφαλίζει την προσαρμογή του σε αυτά, το εύχρηστο της λειτουργίας του και η διαφάνεια και αποτελεσματικότητα της διαδικασίας.

Απάντηση επί της Ερώτησης 14.

- Η χρήση πληροφοριακού συστήματος θα συντείνει στην εξάλειψη προβλημάτων σε σχέση με την ηλεκτρονική αποστολή αιτήσεων. Προτείνεται όμως, για όσους λόγους έχουν ήδη αναφερθεί ανωτέρω, το σύστημα αυτό να διαχειρίζεται και λειτουργεί τρίτος φορέας αντί του ΟΤΕ, κατά το υπόδειγμα της διαχείρισης των αιτήσεων φορητότητας.

Απάντηση επί της Ερώτησης 15.

- Η κατάθεση των αιτήσεων μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος, υπό την αίρεση της προσαρμογής αυτού στις διατάξεις του νέου Κανονισμού, θα ισχυροποιεί την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων που αφορούν την ενεργοποίηση της προεπιλογής φορέα.

Απάντηση επί της Ερώτησης 16.

- Η Απάντηση επί της Ερώτησης αυτή προϋποθέτει ότι βάση για την περαιτέρω τροποποίηση του Κανονισμού θα αποτελέσει το υφιστάμενο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ, και όχι το αντίστροφο. Εφόσον όμως ήδη βρίσκεται υπό εξέταση η τροποποίηση του Κανονισμού, το σύστημα αυτό ή τυχόν νέο σύστημα τρίτου φορέα, θα πρέπει να επανεξετασθεί, με όποιες επιφυλάξεις έχουν ήδη διατυπωθεί, υπό το πρίσμα των νέων ρυθμίσεων που θα προκύψουν. Προτείνεται, η συζήτηση αυτή να γίνει παρουσία της ΕΕΤΤ, με συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων μερών και να δοθεί από την ΕΕΤΤ, εύλογη προθεσμία μετά τη συμφωνία των μερών για τη υλοποίηση των νέων ρυθμίσεων. Έως τότε, μπορεί να συνεχισθεί η ανταλλαγή ηλεκτρονικών αρχείων μεταξύ των μερών, με μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπως γίνεται σήμερα, με άμεσο όμως προσδιορισμό περιορισμένου αριθμού εκατέρωθεν αρμοδίων υπαλλήλων που δικαιούνται να διακινούν τα σχετικά αρχεία, με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

Απάντηση επί της Ερώτησης 17.

Συμπληρωματικά προς τα ανωτέρω, θα θέλαμε να προτείνουμε τα ακόλουθα:

1. Η πρόσφατη εμπειρία της αγοράς καταδεικνύει ότι από πληθώρα στοιχείων προκύπτει επικοινωνία των τμημάτων χονδρικής και λιανικής του ΟΤΕ, με σκοπό την επαναπροσέλκυση συνδρομητών των εναλλακτικών παρόχων, ειδικότερα με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των τμημάτων σχετικά με τη διαχείριση των αιτημάτων κατάργησης προεπιλογής που προωθούντο μέσω ΟΤEMAIL και ΟΤEFAX. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να υπάρξει κάποια βελτίωση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου προεπιλογής φορέα, περιλαμβάνοντας ρητές διατάξεις που εν τοις πράγμασι θα ελαχιστοποιούν τον κίνδυνο αθεμίτων πρακτικών. Θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να προβλεφθούν ρυθμίσεις και συγκεκριμένα μέτρα που να απαγορεύουν την **ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ λιανικών και χονδρικών τμημάτων του Υπόχρεου Παρόχου (chinese wall), αντίστοιχα με αυτά που έχουν υιοθετηθεί σε άλλες χώρες, όπως ο πλήρης εταιρικός διαχωρισμός τους, η στέγασή τους σε διαφορετικά κτίρια, κ.ά. Επίσης πρέπει εφαρμοστεί στην πράξη η δυνατότητα π.χ. διενέργειας αιφνιδιαστικών ελέγχων που έως σήμερα δεν έχει τεθεί σε λειτουργία από την ΕΕΤΤ, διότι οι δυνατότητες επικοινωνίας με μη άμεσα ορατές διόδους είναι πάντα εφικτή.**

2. Προτείνουμε επίσης, όπως έχει ήδη αναλυθεί στην απάντηση του ερωτήματος 1, υπό στοιχείο η, να επιβληθεί η υποχρέωση παροχής Συμφωνίας **Ελάχιστου Περιεχομένου Ποιότητας Υπηρεσιών (SLA)**, που θα αποτελέσει αναγκαστικού δικαίου πρόβλεψη και αντικείμενο των σχετικών συμβάσεων μεταξύ των παρόχων και του Υποχρέου.
3. Επίσης, προτείνουμε τη θέσπιση ορισμένων **ποινικών ρητρών**, με συγκεκριμένο τρόπο υπολογισμού, ύψους και όρων κατάπτωσης για α) την καθυστέρηση ενεργοποίησης προεπιλογών από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, β) την κατά παράβαση του Κανονισμού κατάργηση προεπιλογής από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, γ) την κατά παράβαση του Κανονισμού ενεργοποίηση προεπιλογής από τον Πάροχο και δ) την κατά παράβαση του Κανονισμού άρνηση κατάργησης, μόνο εφ' όσον η κατάργηση γίνεται αποκλειστικά στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.
4. Καμία μνεία δεν γίνεται στην Διαβούλευση για το θέμα του **Κώδικα Δεοντολογίας παροχής υπηρεσίας προεπιλογής φορέα**, τον οποίο έχει αρνηθεί να συζητήσει ο ΟΤΕ με τους Παρόχους, ενώ έχει παρέλθει προ πολλού η προθεσμία κατάρτισής του. Πρέπει επομένως να προβλεφθεί εκ νέου η σχετική υποχρέωση και η διαπραγμάτευση του κειμένου αυτού, για το οποίο οι Πάροχοι έχουν ήδη συγκεκριμένη πρόταση, η συζήτησή του να γίνει υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ, και το κείμενο το οποίο θα προκύψει να αποτελέσει αναγκαίο περιεχόμενο των συμβάσεων των παρόχων με τον Υπόχρεο.
5. Σε πολλές περιπτώσεις ανακύπτουν ποικίλα προβλήματα συνδρομητών προεπιλογής όπως π.χ. η εμφάνιση κλήσεων τους σε λογαριασμούς του ΟΤΕ χωρίς κλήση μέσω του σχετικού προθέματος, ή καταργήσεις λόγω βλαβών ή αναβαθμίσεων, για τις οποίες συχνά από υπαλλήλους επιρρίπτεται η ευθύνη στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, με αποτέλεσμα ο συνδρομητής να μην μπορεί να διαπιστώσει που οφείλεται το πρόβλημα, ούτε να εξυπηρετηθεί αποτελεσματικά. Για τη διερεύνηση και επίλυση των προβλημάτων αυτών για λογαριασμό των συνδρομητών, πρέπει **να προβλεφθεί η σύσταση ειδικής αρμόδιας υπηρεσίας του ΟΤΕ ή Κέντρου Εξυπηρέτησης Παρόχων για ζητήματα προεπιλογής**, με την οποία οι Πάροχοι μπορούν να συνεννοούνται, ζητούν διευκρινίσεις και την επίλυση προβλημάτων αποκλειστικά σχετιζόμενα με την υπηρεσία προεπιλογής φορέα συνδρομητών τους.
6. Πιστεύουμε ότι **όλες οι προτάσεις σχετικά με την κατάργηση προεπιλογής, πρέπει να επεκταθούν και στην περίπτωση αλλαγής παρόχου, για λόγους ισότιμης μεταχείρισης των παρόχων**. Αυτή επομένως πρέπει να διέπεται από τις ίδιες προϋποθέσεις με την κατάργηση προεπιλογής, δηλαδή να γίνεται **μόνο με την αποστολή έγγραφης αίτησης κατάργησης από το συνδρομητή προς τον αρχικό Προεπιλεγμένο Πάροχο**.

Ειδικά αυτό το μέτρο θα περιορίσει την πιθανότητα, κέντρα τηλεφωνικών πωλήσεων (telesales) που συνεργάζονται με περισσότερους Παρόχους να καταλήγουν σε σύναψη αλληπάλληλων συμβάσεων για λογαριασμό πολλών εταιρειών, προξενώντας προβλήματα στις ίδιες και σύγχυση στους καταναλωτές, η σύνδεση των οποίων δύναται «μεταφέρεται» από εταιρεία σε εταιρεία.

7. Η εμπειρία του τρέχοντος έτους κατέδειξε ότι η κατάργηση προεπιλογής φορέα από το συνδρομητή συνοδεύεται από την παροχή νέων οικονομικών προγραμμάτων από τον ΟΤΕ όπως το ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ και ΟΤΕΠΙΧΕΙΡΩ. Για τη προστασία της αγοράς από φαινόμενα στρέβλωσης μέσω ειδικών προσφορών που δεν ανταποκρίνονται στις νόμιμες υποχρεώσεις, και δύνανται να επιφέρουν συμπίεση περιθωρίων για τους Παρόχους, **πρέπει να διασφαλίζεται η ex ante προσαρμογή του ΟΤΕ στις ειδικές υποχρεώσεις του όσον αφορά τις εν λόγω προσφορές, όπως είναι η σχετική προηγούμενη ενημέρωση και έγκρισή τους από την ΕΕΤΤ. Η τήρηση των σχετικών υποχρεώσεων πρέπει να τελεί υπό τον προληπτικό έλεγχο της ΕΕΤΤ και να αποτελεί προϋπόθεση για την δυνατότητα επανάκτησης πελατείας μέσω κατάργησης προεπιλογής φορέα**, άλλως ο ex post έλεγχος καθίσταται ατελέσφορος.
8. Πρέπει να προβλεφθεί ρητώς ότι, σε περίπτωση κατάργησης προεπιλογής φορέα από το συνδρομητή και παροχής σε αυτόν νέων οικονομικών προγραμμάτων από τον ΟΤΕ, πρέπει να εφαρμόζονται οι διατάξεις για τη σύναψη σύμβασης από απόσταση και από τον ΟΤΕ, με παροχή του σχετικού έντυπου υλικού και της ενημέρωσης προς το συνδρομητή που προβλέπει ο Ν. 2251/94. Άλλως, ο συνδρομητής δεν λαμβάνει καμία σχετική ενημέρωση και ο ΟΤΕ διαθέτει τεράστιο επιχειρηματικό πλεονέκτημα για την εύκολη και ανέξοδη σύναψη ή ουσιώδη τροποποίηση των συμβάσεών του.
9. Πρέπει επίσης να προβλεφθεί ρητή μνεία για την απαγόρευση διενέργειας κλήσεων από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, προς τους νέους συνδρομητές των Προεπιλεγμένων Παρόχων, πριν την ενεργοποίηση της προεπιλογής, με σκοπό είτε τον «έλεγχο της βούλησης» τους, είτε την προσπάθεια να αλλάξουν γνώμη (save call).
10. Επίσης, πρέπει να προβλεφθεί η ενεργοποίηση της δυνατότητας διενέργειας κλήσεων μέσω προεπιλογής φορέα για όλες τις ειδικές υπηρεσίες και μη γεωγραφικούς αριθμούς. Καθ' όσον όλες οι κλήσεις αυτές είναι ήδη δυνατές μέσω του κωδικού επιλογής φορέα, είναι απολύτως εύλογο και δεν υφίσταται κανένας τεχνικός ή άλλος λόγος, για τη μη δρομολόγηση και των κλήσεων αυτών μέσω προεπιλογής φορέα, όπως ισχύει στις λοιπές ευρωπαϊκές χώρες. Η δυνατότητα αυτή διασφαλίζει για τον

συνδρομητή ότι θα χρεώνεται όλες τις κλήσεις του από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, με διαφάνεια και δυνατότητα ελέγχου του λογαριασμού του, χωρίς το φαινόμενο που παρατηρείται σήμερα, κάποιες κλήσεις να χρεώνονται στο λογαριασμό παγίου ΟΤΕ.

11. Επίσης, προτείνεται η εισαγωγή στην Ελληνική αγορά όπως έχει ήδη εισαχθεί και ισχύει σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες (Δανία, Ιρλανδία, Νορβηγία, Μ. Βρετανία, Σουηδία) της **δυνατότητας χονδρικής μίσθωσης γραμμής από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, προς μεταπώληση στους συνδρομητές λιανικής των Προεπιλεγμένων Παρόχων (wholesale line rental –WRL)**, η οποία θα επιτρέψει στο συνδρομητή να μην προβαίνει στην πληρωμή δύο λογαριασμών, αυτού του Προεπιλεγμένου Παρόχου και του παγίου ΟΤΕ. Το μέτρο αυτό είναι προς όφελος των καταναλωτών, καθώς απλοποιεί τα μέγιστα τη χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προσφέρει τη δυνατότητα εύκολης εξυπηρέτησης από έναν μόνο φορέα.
12. Τέλος, ενόψει του ελλείμματος πληροφόρησης του κοινού ως προς τις ορθές διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης προεπιλογής και ενόψει της επικείμενης τροποποίησης του Κανονισμού, πρέπει η ΕΕΤΤ να αναλάβει σχετικές πρωτοβουλίες και να περιλάβει οδηγίες στην ιστοσελίδα της προς χρήση των καταναλωτών, διασφαλίζοντας την ορθή ενημέρωσή τους και την αποφυγή ευρείας παραπληροφόρησης που οδηγεί σε φαινόμενα πολέμου ανακοινώσεων προς τα ΜΜΕ.

Με εκτίμηση,
Για την TELEDOME ΑΕΒΕ,

Χάρης Μαρκάκης
Διευθυντής Διοίκησης και Οργάνωσης