

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών
και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)
Λεωφ. Κηφισίας 60,
15125 Μαρούσι
Αττική

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ
αναφορικά με τη διαπίστωση ανάγκης τροποποίησης
του Κανονισμού της Ε.Ε.Τ.Τ. περί
«Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά»

ΕΙΣΑΓΩΓΗ :

Η εφαρμογή και λειτουργία της προεπιλογής φορέα μετά και την τελευταία τροποποίηση του Κανονισμού για την προεπιλογή, έχοντας αποτελέσει αντικείμενο πλείστων καταγγελιών (από συνδρομητές και παρόχους) και σχετικών ακροάσεων ενώπιον της Ε.Ε.Τ.Τ., ανέδειξε ολοφάνερα τη ρίζα του προβλήματος: ο μεν τροποποιηθείς Κανονισμός για την προεπιλογή φορέα (περιλαμβάνοντας τώνοντι ορθές και χρήσιμες διατάξεις για την τόνωση και ανάπτυξη του ανταγωνισμού) καταστρατηγήθηκε και παραβιάστηκε πλήρως από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής ΟΤΕ, σημειώνοντας έτσι η αγορά ούτε καν στασιμότητα, αλλά επικίνδυνη οπισθοδρόμηση σε σχέση με την κατάσταση επί προϋσχύσαντος Κανονισμού. Η δε Ε.Ε.Τ.Τ. από την πλευρά της κάθε άλλο παρά υποστήριξε την με κάθε τρόπο και ουσιαστική διασφάλιση της συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις ρητές υποχρεώσεις του, επιδεικνύοντας αδικαιολόγητη ανοχή και παρελκυστική τακτική σε καταστάσεις εξόφθαλμων παραβιάσεων του ΟΤΕ και με άμεσες δυσμενείς συνέπειες σε βάρος του ανταγωνισμού και των καταναλωτών. Μόνο μετά από οκτώ (8) μήνες ακάθεκτης και προκλητικής παραβατικής συμπεριφοράς του ΟΤΕ, από την έναρξη ισχύος του Νέου Κανονισμού, επιβλήθηκε εν τέλει προσωρινό μέτρο αρκούντως αποτελεσματικό στην ανακοπή των ξέφρενων παραβάσεων του ΟΤΕ, ήτοι η επιβολή συγκεκριμένου και επαρκούς, αναλογικά προς το μέγεθος της παράβασης, προστίμου σε βάρος του ΟΤΕ, για κάθε παράνομη κατάργηση ή απόρριψη ενεργοποίηση προεπιλογής.

Με άλλα λόγια, στο πλαίσιο της τρέχουσας διαβούλευσης, το πρόβλημα δεν είναι η απουσία ρύθμισης, ορθής και λειτουργικής για τον ανταγωνισμό. Το πρόβλημα έγκειται ακριβώς στη μη εφαρμογή της μέχρι σήμερα ισχύουσας ρύθμισης από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, στην με κάθε τρόπο και απροκάλυπτη μη συμμόρφωσή του, και ταυτόχρονα και εξ ίσου δραστικά και στην απουσία ουσιαστικής και καταλυτικής παρέμβασης από το αρμόδιο ρυθμιστικό – εποπτικό όργανο, την Ε.Ε.Τ.Τ., με σκοπό αφενός την διασφάλιση της τήρησης του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου, αφετέρου την επιβολή κυρώσεων και γενικά τη λήψη μέτρων ικανών να ανακόψουν και να αναστρέψουν μία επικίνδυνα στρεβλωμένη κατάσταση.

Για τους λόγους αυτούς, και δεδομένου ότι ο τροποποιηθείς και μέχρι σήμερα ισχύων Κανονισμός περιλαμβάνει ήδη διατάξεις που μπορούν πραγματικά να βοηθήσουν στην τόνωση του ανταγωνισμού, και η εφαρμογή, όμως, των οποίων δεν κατέστη δυνατόν ούτε καν να δοκιμαστεί στην πράξη, ώστε να φανούν και να αξιοποιηθούν τα θετικά αποτελέσματα, η TELEPASSPORT θεωρεί ότι, τα συμπεράσματα της Ε.Ε.Τ.Τ. από την τρέχουσα δημόσια διαβούλευση πρέπει να κινηθούν στην κατεύθυνση της συμπλήρωσης και μόνον του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου, και όχι στη μεταβολή “κεκτημένων” που θεσπίστηκαν ακριβώς προς όφελος του ανταγωνισμού, και τα οποία, όμως, δεν επετεύχθη καν να δοκιμαστούν, ώστε να μην δικαιολογείται ευλόγως η τροποποίησή τους, εκτός αν αυτή συνίσταται μόνο στην ενίσχυσή τους.

Ως εκ των ως άνω, η TELEPASSPORT εμμένει στην σημασία της υποβολής των αιτημάτων κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, και μόνον επί των αιτημάτων που ο Προεπιλεγμένος Πάροχος αποστέλλει στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, ο τελευταίος αντίστοιχα να υλοποιεί τις αιτούμενες καταργήσεις – διατηρουμένου του ρόλου του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής περιοριστικά και μόνον ως διεκπεραιωτικού οργάνου των αντίστοιχων αιτημάτων. Η TELEPASSPORT επισημαίνει ότι, οι απαντήσεις της επί των ερωτημάτων της διαβούλευσης παρακολουθούν μεν την ακολουθία αυτών κατά την δεδομένη τους σειρά, για λόγους πρακτικούς και μόνον, και σε καμία περίπτωση η δεδομένη σειρά των απαντήσεων δεν αντανakλά και την ιεραρχία στη σημασία των απαντήσεων για

την εταιρεία μας, εμμένοντας σε κάθε περίπτωση η TELEPASSPORT στη θέση που διατύπωσε ανωτέρω, ήτοι στην ανάγκη όχι αναίρεσης των “κεκτημένων” του ισχύοντος Κανονισμού, αλλά μόνο στην συμπλήρωσή τους, με σκοπό να ενισχυθεί και να διασφαλισθεί κατά το καλύτερο δυνατόν η πρακτική εφαρμογή τους και η κατ’ αποτέλεσμα επιδιωκόμενη ανάπτυξη του ανταγωνισμού, που ήδη έχει σημαντικά καθυστερήσει.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ

1. 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.

Θέση της TELEPASSPORT είναι πως αίτημα κατάργησης προεπιλογής φορέα πρέπει να υποβάλλεται αποκλειστικά και μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, στο πλαίσιο μιας συμβατικής σχέσης μεταξύ Προεπιλεγμένου Παρόχου και συνδρομητή, που για συγκεκριμένους λόγους λύεται ή ενδεχομένως τροποποιείται με την κατάργηση της προεπιλογής. Σε κάθε περίπτωση ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής δεν είναι παρά μόνον τρίτος στην συγκεκριμένη συμβατική σχέση, και ο ρόλος του πρέπει να παραμείνει περιορισμένος, αποκλειστικά και μόνον στην διεκπεραίωση του αιτήματος κατάργησης, αυτού που θα του έχει στείλει ο ίδιος ο Προεπιλεγμένος Πάροχος, ο οποίος με διαφάνεια θα έχει διαγνώσει ο ίδιος απ’ ευθείας από τον συνδρομητή του την πραγματική του βούληση για κατάργηση, τους λόγους, και θα έχει επιχειρήσει και να τον μεταπείσει, εφόσον υπάρχει περιθώριο. Σε κάθε περίπτωση, δεδομένης της σημασίας της προεπιλογής για την ανάπτυξη του ήδη περιορισμένου ανταγωνισμού, επιβάλλεται η όλη διαδικασία της προεπιλογής – πολλώ δε μάλλον στο επίπεδο της κατάργησης, αφού ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής έχει αναμφισβήτητο όφελος από αυτήν – κάθε άλλο παρά να ενισχύει στην αντίληψη του καταναλωτικού κοινού το ρόλο του ήδη δεσποζόντος Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής ΟΤΕ ως θεσμικού ακόμα και στο επίπεδο αυτό, αλλά,

αντιθέτως, να του αναγνωρίζει και να του αποδίδει μόνο ευθύνες και αρμοδιότητες τεχνικές / διεκπεραιωτικές, διατηρώντας ο Προεπιλεγμένος Πάροχος τον αποφασιστικό ρόλο τόσο του ελέγχου της γνήσιας βούλησης του συνδρομητή, που “χάνει” από πελάτη του, όσο και της περαιτέρω προώθησης του σχετικού αιτήματος στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, εφόσον πάντα ο συνδρομητής δεν έχει ενδεχομένως μεταπειστεί, και εφόσον πράγματι και αποδεδειγμένα υπάρχει γνήσιο και ως αποτέλεσμα ελεύθερης βούλησης του συνδρομητή αίτημά του για κατάργηση προεπιλογής.

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

Με δεδομένη τη μέχρι σήμερα αρνητική εμπειρία από την παραβατική συμπεριφορά του ΟΤΕ, υποβολή αιτήματος κατάργησης στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής δεν μπορεί να νοηθεί, παρά μόνον αν το αίτημα υποβάλλεται αποκλειστικά εγγράφως και με τη νόμιμη και δεσμευτική υπογραφή του αιτουμένου συνδρομητή, και σε κάθε περίπτωση το πρωτότυπο του αιτήματος κατάργησης υποβάλλεται / διαβιβάζεται μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, όχι μόνο προς γνώση του, αλλά και για να κάνει σε κάθε περίπτωση χρήση δυνατότητας επικοινωνίας του με τον συνδρομητή του, που αυτός (ο Προεπιλεγμένος Πάροχος) τον “χάνει” από πελάτη του, για τη διάγνωση των λόγων και την ενδεχόμενη απόσπαση της μεταστροφής του συνδρομητή. Για τους λόγους αυτούς, είναι απαραίτητο να διασφαλισθεί ότι μόνον η προώθηση αιτήματος κατάργησης από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο προς τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής εκκινεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης του αιτήματος κατάργησης, ώστε και η τυχόν μεταστροφή του συνδρομητή να καλύπτεται (και άρα να μη διαβιβάζεται προς υλοποίηση το αρχικό αίτημά του για κατάργηση), αλλά και το έγγραφο και νομίμως υπογεγραμμένο αίτημα κατάργησης σε κάθε περίπτωση να ελέγχεται και από τον πλέον άμεσα ενδιαφερόμενο στην όλη διαδικασία Προεπιλεγμένο Πάροχο ως άμεσα συμβαλλόμενο με τον συνδρομητή του που “χάνει”.

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 της αίτησης κατάργησης;

Με την επιφύλαξη σε κάθε περίπτωση των όρων και προϋποθέσεων που έθεσε η TELEPASSPORT στην ανωτέρω υπό στοιχ. (2) απάντησή της, και σε συνέχεια αυτής, η TELEPASSPORT προτείνει χρονικό διάστημα δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που ο Προεπιλεγμένος Πάροχος παραλαμβάνει το πρωτότυπο έγγραφο αίτημα κατάργησης από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, το οποίο και θα διεκπεραιώνεται μόνον εφόσον ο Προεπιλεγμένος Πάροχος το προωθήσει στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής προς υλοποίηση της κατάργησης.

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 τηλεφωνικής τους γραμμή;

Η TELEPASSPORT συμφωνεί με την υλοποίηση και λειτουργία ενός αριθμού ελέγχου προεπιλογής (test number), υπό την προϋπόθεση ότι, η ενημέρωση από τον αριθμό αυτό θα γίνεται είτε από κάθε Προεπιλεγμένο Πάροχο μόνον είτε από έναν τρίτο ανεξάρτητο φορέα, αποκλεισμένου σε κάθε περίπτωση του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής από την δυνατότητα και τη διαδικασία αυτή.

5. 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;

Συμπληρωματικά των όσων παρατέθηκαν ανωτέρω, η TELEPASSPORT θεωρεί αναγκαία και τη θέσπιση επαρκούς σε διάρκεια standstill period, με τις όσες επιφυλάξεις επιτρέπει ένα τέτοιο μέτρο να διατηρούνται για τη δυνατότητα απόδειξης τέτοιων πρακτικών, εφόσον κατά παράβαση δύνανται να γίνονται από

τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, ώστε σε κάθε περίπτωση αφενός το μέτρο αυτό να μην μπορεί να νοηθεί ως αυτοτελώς και αποκλειστικά ισχύον, αφετέρου να χρήζει πολλών άλλων πρόσθετων παραμέτρων, που να ενισχύουν κατά το δυνατόν τη δραστηριότητά του.

Κατ' αρχάς, με δεδομένο το επίπεδο ανταγωνισμού στην ελληνική αγορά, το οποίο την τοποθετεί πολύ πίσω σε σχέση με άλλες αγορές, πλέον ώριμες της δικής μας, οι έξι (6) μήνες δεν θεωρούνται επαρκές χρονικό διάστημα για την υποβοήθηση ανάπτυξης του ανταγωνισμού. Επομένως, δεδομένων των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο ανταγωνισμός και σε άλλες σχετικές αγορές που χρειάζονται και σημαντικότερες επενδύσεις, κρίνεται απαραίτητο τουλάχιστον η λειτουργία της προεπιλογής να ενισχυθεί ως η πλέον ευχερής και άμεση δυνατότητα ανάπτυξης του ανταγωνισμού στην σχετική αγορά, ώστε να διευκολυνθούν και να προωθηθούν επενδύσεις και σε άλλες αγορές προς όφελος των καταναλωτών. Για τους λόγους αυτούς, λαμβανομένου επίσης υπ' όψιν και του κόστους απόκτησης ενός πελάτη και του χρόνου απόσβεσης του κόστους αυτού, η TELEPASSPORT κρίνει ως εύλογη standstill period τους δώδεκα (12) μήνες.

Ωστόσο, standstill period σημαίνει την απαγόρευση επαφής προερχομένης από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής προς τον συνδρομητή του Προεπιλεγμένου Παρόχου, με σκοπό να τον αποσπάσει από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και να τον επανακτήσει, με τις δεδομένες επιφυλάξεις περί δυνατότητας απόδειξης μίας ανάλογης πρακτικής, εφόσον γίνεται. Το μέτρο αυτό, πάντως, δεν καλύπτει την επαφή που “ξεκινάει” από τον συνδρομητή του Προεπιλεγμένου Παρόχου προς τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, από την δική τους συμβατική σχέση, όσο ο συνδρομητής του Προεπιλεγμένου Παρόχου χρεώνεται από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής το πάγιο μίσθωμα για την χρήση της τηλεφωνικής του γραμμής, δυνατότητα η οποία μπορεί αναμφίβολα να αξιοποιείται αθέμιτα και καταχρηστικά, καταστρατηγώντας έτσι τους περιορισμούς του standstill period, όπως ισχύουν. Ο διάυλος αυτός επικοινωνίας του συνδρομητή με τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής και ο κίνδυνος που ελλοχεύει για την υπονόμηση των σκοπών και των αποτελεσμάτων ενός standstill period, μπορεί και πρέπει να τεθεί υπό έλεγχο, με σκοπό ακριβώς την ουσιαστική υποστήριξη της προεπιλογής και των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων της για την ανάπτυξη του ανταγωνισμού. Με την επιβολή στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής ΟΤΕ πρόσθετης υποχρέωσης “wholesale line rental” στους εναλλακτικούς παρόχους, εδραιώνεται η συμβατική σχέση μεταξύ συνδρομητή

και Προεπιλεγμένου Παρόχου - αφού ο συνδρομητής αυτόν έχει επιλέξει για την χρήση των υπηρεσιών του - διευκολύνεται δε και ο ίδιος ο συνδρομητής με την εξόφληση ενός λογαριασμού και όχι δύο τιμολογίων προς δύο παρόχους, και σε κάθε περίπτωση διαφυλάσσεται και ενισχύεται και η αποτελεσματικότητα ενός ισχύοντος standstill period, αφού αποκλείεται ένα σημαντικό ποσοστό δυνητικών αθέμιτων πρακτικών εξ αφορμής και μόνον αυτής της “αναγκαστικής” επαφής του συνδρομητή με τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής ΟΤΕ (λόγω εξόφλησης παγίου), και άρα αυξάνουν οι πιθανότητες να “τεκμαίρεται”, τρόπον τινά, η απαγορευμένη από το standstill period επαφή του ΟΤΕ προς τον συνδρομητή, εκτός βέβαια των περιπτώσεων που ο ίδιος ο συνδρομητής επέλεξε να επικοινωνήσει με τον ΟΤΕ, δυνατότητα την οποία σε κάθε περίπτωση αναμφισβήτητα διατηρεί ο συνδρομητής. Ωστόσο, πέραν και επιπρόσθετα των ανωτέρω, η Ε.Ε.Τ.Τ. επιβάλλεται να προβαίνει και σε πρακτική αξιοποίηση της δυνατότητάς της για διενέργεια αιφνιδιαστικών ελέγχων, για την διακρίβωση και της τήρησης από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής του “Chinese wall” μεταξύ των τμημάτων του χονδρικής και λιανικής, και της μη διενέργειας συντονισμένης εξερχόμενης επικοινωνίας από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής προς συνδρομητές Προεπιλεγμένων Παρόχων, κατά παράβαση των υποχρεώσεών του από το standstill period.

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

Η TELEPASSPORT συμφωνεί με τις υπό (α) - (γ) προτάσεις, με την πρόσθετη διευκρίνιση ότι στην υπό (γ) πρόταση, η TELEPASSPORT επιθυμεί να συμπεριληφθεί στην απαγόρευση επαφής η ενημέρωση για οιοσδήποτε υπηρεσίες του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής, και γενικά για οιαδήποτε εμπορική προσφορά του. Επιπλέον, η TELEPASSPORT διατυπώνει και την επιφύλαξη της για την πρόβλεψη ενημερωμένης λίστας συνδρομητικών αριθμών ενός standstill period, που θα χορηγεί το τμήμα χονδρικής του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής στο τμήμα λιανικής. Η επιφύλαξη έγκειται στο ότι κατ’ αρχήν το μέτρο αυτό δεν συνάδει με το υποχρεωτικό “Chinese wall” μεταξύ τμημάτων χονδρικής και λιανικής του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής. Επιπλέον ο ΟΤΕ δεν έχει δημιουργήσει τα εχέγγυα τήρησης των υποχρεώσεών του γύρω από την επεξεργασία προσωπικών στοιχείων συνδρομητών των Προεπιλεγμένων Παρόχων, με αποτέλεσμα να γεννώνται αμφιβολίες για το

είδος και τους σκοπούς της επεξεργασίας των οποίων θα τύχει μία τέτοια λίστα, δηλ. αν και στην συγκεκριμένη περίπτωση ο ΟΤΕ ως Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής θα τηρήσει τις υποχρεώσεις του, ώστε να θεωρεί η TELEPASSPORT χρήσιμο ο έλεγχος και η διαχείριση αυτής της διαδικασίας να ανατεθεί σε τρίτο ανεξάρτητο φορέα.

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;

Για ευνόητους λόγους, η TELEPASSPORT κρίνει σκόπιμο όπως το μέτρο του standstill period επιβληθεί μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής.

8. 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.

Η TELEPASSPORT θεωρεί πως, για να έχει νόημα το standstill period και πράγματι να συμβάλλει και αυτό, συνδυαστικά, στη δυνατότητα της προεπιλογής να λειτουργήσει εν τέλει προς όφελος του ανταγωνισμού και του καταναλωτή, θα πρέπει να αποφεύγεται κάθε είδους ενέργεια του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής, που συνιστά προσωπική - και άρα μη επιδεχόμενη ελέγχου - επαφή του με τον συνδρομητή του Προεπιλεγμένου Παρόχου, προς αποφυγή αθέμιτων ενεργειών που θίγουν τη φήμη και το όνομα των Προεπιλεγμένων Παρόχων και που δύνανται να παραπλανούν το καταναλωτικό κοινό, ακόμη και για ρητές υποχρεώσεις του ΟΤΕ ή λοιπές νόμιμες διαδικασίες και διατυπώσεις περί τη λειτουργία της όλης διαδικασίας της προεπιλογής.

9. 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;

Η TELEPASSPORT θεωρεί πως μόνον συνδυαστικά και με τις απαραίτητες, κατά τα ως άνω, δικλίδες ασφαλείας για το καθένα, μπορούν αυτά τα δύο μέτρα να λειτουργήσουν αποτελεσματικά για τον ανταγωνισμό και με σεβασμό και αίσθημα ευθύνης έναντι του καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση, δεν χωρεί αμφιβολία πως, μεταξύ των δύο, σαφώς προκρίνεται η υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, εγγράφως και ενυπόγραφα από τον αιτούμενο συνδρομητή, και με δεδομένη σε κάθε περίπτωση την ευθύνη του Προεπιλεγμένου Παρόχου αυτός να προωθεί προς υλοποίηση στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής όσα αιτήματα κατάργησης πληρούν τις νόμιμες προϋποθέσεις.

10 - 12 .

10. Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη κάποιων μέτρων όσον αφορά τους υφιστάμενους τρόπους υποβολής αιτήσεων (έντοπα, 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;

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);

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

Για τους λόγους που αναπτύχθηκαν ανωτέρω, η TELEPASSPORT θεωρεί πως, ειδικά η κατάργηση προεπιλογής πρέπει να γίνεται μετά από έγγραφο αίτημα, ενυπόγραφα, ώστε να μην αμφισβητείται η πραγματική βούληση του αιτουμένου συνδρομητή. Επιπρόσθετα δε, χρήσιμο θα ήταν όπως το αίτημα κατάργησης φέρει απαραίτητως και συγκεκριμένο κωδικό, που αναλογεί στον συνδρομητή που αιτείται την κατάργηση και ο οποίος του έχει παραχωρηθεί από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο,

κατά την σύναψη της σχετικής σύμβασης, ώστε να ελαχιστοποιούνται κατά το δυνατόν τα περιθώρια αμφισβήτησης της πραγματικής βούλησης αυτού του ίδιου του συνδρομητή του Προεπιλεγμένου Παρόχου, που φέρεται να αιτείται κατάργηση. Σε ό,τι αφορά δε τα αιτήματα ενεργοποίησης προεπιλογής (είτε αρχικής είτε μετά από αλλαγή παρόχου) ή τα αιτήματα αλλαγής σχήματος, η TELEPASSPORT συμφωνεί με την υποβολή του σχετικού αιτήματος εγγράφως ή με fax ή ηλεκτρονικά (με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής) ή τηλεφωνικά με μαγνητοφώνηση της συνομιλίας, μετά από ενημέρωση του συνδρομητή, και πάντα τηρουμένων των όρων της σύμβασης σύμβασης από απόσταση.

Ως προς τις προτεινόμενες «Διαδικασίες υποβολής αιτήσεων», που διατυπώνονται στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης, η TELEPASSPORT διαφωνεί με την υπό (β) πρόταση για δια τηλεφώνου αίτημα προεπιλογής ή κατάργησης, μόνο από την τηλεφωνική γραμμή στην οποία αφορά η αίτηση (ή από μία εξ όσων περισσότερων τυχόν αποτελούν αντικείμενο της αίτησης), ως μη πρακτική και εξυπηρετική για τον συνδρομητή, ενώ η υπό (γ) πρόταση για δυνατότητα ενεργοποίησης ή κατάργησης ή υποβολής ερωτημάτων με πληκτρολόγηση κωδικών, απορρίπτεται ως διαδικασία ελεγχόμενη απολύτως από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής ΟΤΕ, ως πολύπλοκη διαδικασία και όχι ευχερής για τους συνδρομητές και άρα σε βάρος των Προεπιλεγμένων Παρόχων, ενώ παράλληλα δεν συνάδει ως διαδικασία ούτε με τον έγγραφο τύπο σύμβασης σύμβασης (όπως προτάθηκε ανωτέρω για την κατάργηση προεπιλογής) αλλά ούτε και με τον τύπο σύμβασης σύμβασης από απόσταση (που προτάθηκε, μαζί και με τον έγγραφο τύπο, για τα λοιπά είδη αιτήσεων).

13 - 16.

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; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

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; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

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

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; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Ένα τέτοιο πληροφοριακό σύστημα, που θα αποτυπώνει νόμιμες διαδικασίες, όπως αυτές θα προβλέπονται από τον Κανονισμό για την Προεπιλογή Φορέα, σίγουρα θα διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, και από άποψη σύντημησης του χρόνου που άλλες διαδικασίες προϋποθέτουν, αλλά και λόγω της ταυτόχρονης και γενικευμένης εικόνας που θα προσφέρει σε εκκρεμότητες και στην όλη διαχείριση των σχετικών αιτημάτων, ενώ ταυτόχρονα η διασφάλιση της πρόσβασης στο σύστημα και της Ε.Ε.Τ.Τ. αλλά και της δυνατότητας εξαγωγής αναφορών και συμπερασμάτων της περί την πορεία των αιτημάτων ενεργοποίησης ή κατάργησης, θα συμβάλλει και στην περιφρούρηση της τήρησης των νομίμων υποχρεώσεων εκάστου. Ωστόσο, δεδομένης της μέχρι σήμερα αρνητικής εμπειρίας, που ο ίδιος ο ΟΤΕ διαμόρφωσε, με τις παράνομες και αθέμιτες πρακτικές του, και με το προηγούμενο της φορητότητας, χρήσιμη θα ήταν, για το αξιόπιστο της όλης διαδικασίας διαχείρισης και ελέγχου της λειτουργίας της προεπιλογής, η ανάθεση της σε τρίτον ανεξάρτητο φορέα, μετά από σχετική δημόσια διαβούλευση όλων των εμπλεκόμενων μερών, ειδικά για το πληροφοριακό σύστημα, υπό την εποπτεία και με την καθοδήγηση της Ε.Ε.Τ.Τ. Εν όψει των επικείμενων νέων ρυθμίσεων, σχετικά με την προεπιλογή φορέα, εύλογο είναι να διαμορφωθεί πληροφοριακό σύστημα προσαρμοσμένο στις νέες αυτές ρυθμίσεις, ακολουθώντας την κατά τα ως άνω προτεινόμενη διαδικασία (διαβούλευση και συμμετοχή και της Ε.Ε.Τ.Τ. στην διαμόρφωση του πληροφοριακού συστήματος και ανάθεση της λειτουργίας και διαχείρισής του σε τρίτον), με τον προσδιορισμό συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος για την υλοποίησή του και την προετοιμασία όλων των εμπλεκόμενων. Μέχρι τότε, η όλη διαδικασία μπορεί να εξυπηρετηθεί με την ηλεκτρονική υποβολή των αιτημάτων

και εν γένει ανταλλαγή των σχετικών απαιτούμενων απαντητικών μηνυμάτων, με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

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

(α) Οι μέχρι σήμερα πρακτικές του ΟΤΕ κατά παράβαση ρητών υποχρεώσεων του από τον ισχύοντα Κανονισμό, η εξ αυτών τεράστια οικονομική ζημία σε βάρος των εναλλακτικών παρόχων και γενικότερα του ανταγωνισμού και η στοιχειώδης διαφανείσα αποτελεσματικότητα του προσωρινού μέτρου του προστίμου, υπαγορεύει ως σκόπιμη και επιτακτική την πρόβλεψη κατάπτωσης ποινικών ρητρών για κάθε μεμονωμένη παράνομη κατάργηση ή παράνομη μη ενεργοποίηση (save call) προεπιλογής συνδρομητή. Η πρόβλεψη ποινικών ρητρών πρέπει να είναι απολύτως ορισμένη και συγκεκριμένη (είτε στον τρόπο υπολογισμού της, εφόσον βασίζεται σε σχετικό μαθηματικό τύπο, είτε στο ύψος της, εφόσον προσδιορίζεται αυτοτελώς σε ορισμένο ποσό), να συνοδεύεται από υποχρέωση του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής να την συμπεριλάβει ως συμβατικό όρο στις συμφωνίες διασύνδεσης με τους Προεπιλεγμένους Παρόχους, εκτός αν άλλως συμφωνηθεί μεταξύ των μερών. Δύναται δε να θεσπισθεί, η πρόβλεψη ποινικών ρητρών να αποτελεί μέρος και ενός Service Level Agreement (SLA) του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής, σχετικά με την παροχή της προεπιλογής (δεδομένων και των πλείστων παραπόνων συνδρομητών περί “διαρροών” κλήσεων τους στο δίκτυο του ΟΤΕ, αν και υπάρχει προεπιλεγμένος φορέας), το οποίο SLA και αυτό θα υποχρεούται ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής να το καταστήσει συμβατικό όρο στις συμφωνίες διασύνδεσης και να το τηρεί.

(β) Για λόγους, δε, που απόλυτα δικαιολογούν οι υψηλοί αριθμοί στους οποίους ανέρχονται οι παράνομες καταργήσεις από πλευράς ΟΤΕ, κρίνεται σκόπιμο να προβλεφθεί η μη χρέωση της εκ νέου ενεργοποίησης προεπιλογής, εφόσον αυτή ακολουθεί παράνομη κατάργησή της.

(γ) Αναγκαία, επίσης, κρίνεται η λήψη μέτρων για την παρεμπόδιση και αποφυγή παράνομης επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων χονδρικής και λιανικής του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής, καθώς και για την παρεμπόδιση παράνομης

επεξεργασίας δεδομένων του τμήματος χονδρικής από το ίδιο αυτό τμήμα, για σκοπούς άλλους από αυτούς για τους οποίους συγκεκριμένα προσωπικά στοιχεία είναι στη διάθεση της χονδρικής του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής (π.χ. save call). Γι' αυτές τις περιπτώσεις, και για όσα λοιπά προβλήματα αναλυτικά παρατέθηκαν ανωτέρω, κρίνεται χρήσιμη η διερεύνηση της δυνατότητας ανάθεσης σε τρίτον, εκτός ΟΤΕ, ανεξάρτητο φορέα, της διαχείρισης και ελέγχου της διαδικασίας περί την προεπιλογή φορέα.

(δ) Σε κάθε περίπτωση, και επειδή η πλειονότητα των μέχρι σήμερα παράνομων ως προς τη διαδικασία καταργήσεων προεπιλογών υποστηρίχθηκε στην ουσία της από συγκεκριμένα πακέτα του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής (ΟΤΕπιλογές, ΟΤΕπικειρώ), χρήσιμο είναι η Ε.Ε.Τ.Τ. να επανεξετάσει τους όρους ισχύος των πακέτων αυτών, σε σχέση με τον ανταγωνισμό και τις συναφείς ειδικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ.

Για την TELEPASSPORT HELLAS A.E.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Ευάγγελος Σαβούρης