

Μεταμόρφωση Αττικής, 3 Οκτωβρίου 2025

ΠΡΟΣ: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Υπόψη: Διεύθυνσης Γενικών Αδειών

e-mail: licensing@eett.gr

ΘΕΜΑ: «Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών» - 26.06 – 15.09.2025

Αξιότιμοι, Αξιότιμες,

Δια της παρούσας επιστολής η εταιρεία μας με την επωνυμία « ORIZON HELLENIC TELECOM ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» (εφεξής «ORIZON TELECOM») επιθυμεί να τοποθετηθεί ως προς τις προτεινόμενες τροποποιήσεις του Γενικού Κανονισμού Αδειών που τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση από την Αρχή σας, με ημερομηνία έναρξής την 26.07.2025 και ημερομηνία λήξης την 15.09.2025, στις 15:00. Με αίσθημα ευθύνης και με πρόθεση να συμμετέχουμε εποικοδομητικά στην παρούσα διαβούλευση και να συμβάλλουμε στη σκοπούμενη τροποποίηση του οικείου κανονιστικού πλαισίου προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης του ανταγωνισμού, της καινοτομίας και της παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, αλλά και υπό το πρίσμα των αναγκών και προκλήσεων που αντιμετωπίζει ένας νεοεισερχόμενος στην αγορά πάροχος όπως η εταιρία μας, παραθέτουμε παρακάτω τις απόψεις μας:

A. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β:

1. Στο τέλος του σημείου θ) της παραγράφου 3.2 του Παραρτήματος Β προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Δεν επιτρέπεται η επιβολή τέλους για τη μεταβίβαση υφιστάμενης σύνδεσης από έναν συνδρομητή σε άλλον.»

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ORIZON TELECOM:

Θεωρούμε ότι το τέλος μεταβίβασης υφιστάμενης σύνδεσης θα πρέπει να διατηρηθεί καθώς η διεκπεραίωση της αιτούμενης μεταβίβασης σύνδεσης επιφέρει στον πάροχο κόστος, ενώ εξάλλου ως αίτημα δεν σχετίζεται με την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που έχουν συμφωνηθεί με τον συνδρομητή. Συγκεκριμένα, η διαδικασία μεταβίβασης σύνδεσης απαιτεί σημαντικό χρόνο καταχώρησης και υλοποίησης του αιτήματος από διαθέσιμο agent του παρόχου, δηλαδή απασχολεί εργατικό δυναμικό επιφέροντας στον πάροχο διαχειριστικό κόστος και μάλιστα για την εκτέλεση μιας μη παραγωγικής εργασίας. Επιπλέον ο πάροχος επωμίζεται υλικοτεχνικό κόστος προκειμένου να παράγει και να διαθέτει στους συνδρομητές το σχετικό έντυπο. Κατά τη γνώμη μας, η συγκεκριμένη χρέωση θα



πρέπει να συνεχίσει να αποτελεί στοιχείο εμπορικής πολιτικής και διαφοροποίησης των παρόχων, ενισχύοντας παράλληλα με τον τρόπο αυτόν τον ανταγωνισμό στην εγχώρια αγορά. Αντιθέτως η απαγόρευση επιβολής του τέλους μεταβίβασης σύνδεσης θα στερήσει από τους παρόχους τη δυνατότητα ανάκτησης του ως άνω αναφερόμενου κόστους το οποίο πιθανότατα θα μετακυλιστεί οριζόντια στο σύνολο των καταναλωτών. Για όλους τους ανωτέρω αναφερόμενους λόγους προτείνουμε να διατηρηθεί η δυνατότητα επιβολής εύλογου τέλους μεταβίβασης σύνδεσης, υπό την προϋπόθεση αναγραφής τους στους τιμοκαταλόγους των παρόχων, προκειμένου οι καταναλωτές να ενημερώνονται ορθά για τη συγκεκριμένη χρέωση.

2. Προσθήκη σημείου ιζ) στην παράγραφο 3.2 του Παραρτήματος Β, ως εξής:

«ιζ) Η ενημέρωση των καταναλωτών μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και συγκεκριμένα αναφορικά με την ενημέρωση των ενοτήτων 3.3 παρ. γ. περ. ι., 3.3 παρ. ι και ια, 3.4 παρ. ε, 3.5 παρ. η, 3.6.1 παρ. α, 5.1 παρ. β και γ, 5.2 παρ. α και β και 5.3, δύναται εναλλακτικά να πραγματοποιείται και μέσω ευρέως διαδεδομένης διαδικτυακής εφαρμογής επικοινωνίας. Για την έγκυρη λήψη των ενημερώσεων μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας πρέπει να έχει προηγηθεί η ρητή συναίνεση του καταναλωτή για τη χρησιμοποίηση της συγκεκριμένης πλατφόρμας για την παραλαβή ενημερώσεων. Εάν η ενημέρωση μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας δεν παραδοθεί στον καταναλωτή εντός 12 ωρών, ο πάροχος οφείλει να στείλει εκ νέου την ενημέρωση και μέσω γραπτού μηνύματος (SMS).»

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ORIZON TELECOM:

Θεωρούμε ότι η εν λόγω τροποποίηση είναι καταρχήν θετική και παρακάτω παραθέτουμε κάποιες βελτιωτικές, κατά τη γνώμη μας, προτάσεις:

Προτείνουμε το χρονικό διάστημα επαναποστολής της ενημέρωσης προς τους συνδρομητές να οριστεί σε 24 ώρες, αντί για 12 ώρες, προκειμένου να καλύψει περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης των μηνυμάτων μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας είτε για τεχνικούς λόγους είτε για λόγους που αφορούν τον ίδιο τον συνδρομητή αλλά και για να επιτρέψει την εμπρόθεσμη και αποτελεσματική επαναποστολή της ενημέρωσης μέσω sms. Θεωρούμε ότι η προθεσμία των 24 ωρών θα επιτρέψει στους παρόχους να οργανώσουν ασφαλέστερα και αποτελεσματικότερα τις διαδικασίες αποστολής, παρακολούθησης και επαναποστολής των απαραίτητων ενημερώσεων και με τον τρόπο αυτό θα διασφαλιστεί η προστασία του καταναλωτή χωρίς να δημιουργηθεί δυσανάλογο ή αδικαιολόγητο διοικητικό και λειτουργικό βάρος στον πάροχο.

Επίσης, από νομοτεχνικής πλευράς θα προτείναμε στην αναφορά των περιπτώσεων για τις οποίες απαιτείται ενημέρωση των καταναλωτών να αναφέρεται το άρθρο 3.4. β) αντί του άρθρου 3.4. ε). Ως εκ τούτου η προτεινόμενη εκ μέρους μας διατύπωση του άρθρου



είναι η εξής: «ιζ) Η ενημέρωση των καταναλωτών μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και συγκεκριμένα αναφορικά με την ενημέρωση των ενοτήτων 3.3 παρ. γ. περ. ι., 3.3 παρ. ι και ια, 3.4 παρ. β, 3.5 παρ. η, 3.6.1 παρ. α, 5.1 παρ. β και γ, 5.2 παρ. α και β και 5.3, δύναται εναλλακτικά να πραγματοποιείται και μέσω ευρέως διαδεδομένης διαδικτυακής εφαρμογής επικοινωνίας. Για την έγκυρη λήψη των ενημερώσεων μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας πρέπει να έχει προηγηθεί η ρητή συναίνεση του καταναλωτή για τη χρησιμοποίηση της συγκεκριμένης πλατφόρμας για την παραλαβή ενημερώσεων. Εάν η ενημέρωση μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας δεν παραδοθεί στον καταναλωτή εντός 24 ωρών, ο πάροχος οφείλει να στείλει εκ νέου την ενημέρωση και μέσω γραπτού μηνύματος (SMS).»

B. ΕΥΘΥΝΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Στο σημείο στ) της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β, μετά το πρώτο εδάφιο προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Ειδικότερα, βλάβες των οποίων η αποκατάσταση υπερβαίνει τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία τους κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ, εντός του δεύτερου δεκαήμερου κάθε μήνα, αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών. Η κοινοποίηση περιλαμβάνει όλες τις βλάβες που αναγγέλθηκαν τον προηγούμενο, από την κοινοποίηση, μήνα και η αποκατάστασή υπερβαίνει το ανωτέρω όριο ή έχει γίνει υπέρβαση του ανωτέρω ορίου και δεν έχουν, κατά το χρόνο κοινοποίησης, αποκατασταθεί.»

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ORIZON TELECOM:

Η υποχρέωση μηνιαίας κοινοποίησης προς την ΕΕΤΤ όλων των βλαβών των οποίων η αποκατάσταση υπερβαίνει τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες απαιτεί επιπρόσθετους πόρους και συνεπάγεται σημαντική επιβάρυνση των εταιριών παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ειδικά των νεοεισερχόμενων στην αγορά παρόχων όπως η εταιρία μας. Για το λόγο αυτό προτείνουμε η νέα υποχρέωση να ισχύει για παρόχους που εξυπηρετούν περισσότερους από 50.000 συνδρομητές,

Γ. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

1. Το σημείο γ) της παραγράφου 3.6.2 του Παραρτήματος Β, τροποποιείται και αντικαθίσταται ως εξής :

«γ) Η έκδοση των λογαριασμών χρέωσης ενός συνδρομητή γίνεται την ίδια ημερομηνία κάθε μήνα ή κάθε δίμηνο, για τους μηνιαίους και τους διμηνιαίους λογαριασμούς, αντίστοιχα. Ο κύκλος τιμολόγησης μπορεί να αλλάξει από διμηνιαίος σε μηνιαίο, ή το αντίστροφο, από τον πάροχο, χωρίς καμία επιβάρυνση του συνδρομητή, με κατάλληλη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, τροποποίηση των συμβατικών όρων του... Η



έναρξη του κύκλου τιμολόγησης δύναται να αλλάξει κατόπιν αιτήματος του συνδρομητή ή από τον πάροχο, εφόσον ο πάροχος δεν ακολουθεί τον ίδιο κύκλο τιμολόγησης για όλους τους συνδρομητές. Η αλλαγή αυτή γίνεται χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση/χρέωση του συνδρομητή για το μέρος του παγίου του οικονομικού προγράμματος/πακέτου του που αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα από τη λήξη του προηγούμενου κύκλου τιμολόγησης μέχρι την τροποποιημένη ημερομηνία έναρξης του νέου κύκλου τιμολόγησης...».

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ORIZON TELECOM:

Ως προς την προτεινόμενη ρύθμιση για την απαλλαγή του συνδρομητή από το πάγιο που αναλογεί στο χρονικό διάστημα από τη λήξη του προηγούμενου κύκλου τιμολόγησης μέχρι την τροποποιημένη ημερομηνία έναρξης του νέου κύκλου τιμολόγησης εκφράζουμε τον βαθύ προβληματισμό μας, καθώς θεωρούμε ότι η εν λόγω πρόταση θα οδηγήσει σε άδικη απώλεια εσόδων για τους παρόχους, δεδομένου ότι το επίμαχο διάστημα ο πάροχος θα συνεχίσει να παρέχει προσηκόντως την υπηρεσία του επωμιζόμενος το σχετικό κόστος αλλά δεν θα επιτρέπεται να εισπράξει από τον συνδρομητή το μεταξύ τους συμφωνηθέν αντάλλαγμα. Επιπλέον, κατά τη γνώμη μας είναι ορατός ο κίνδυνος κατάχρησης ενός τέτοιου δικαιώματος μέσω της υποβολής κακόπιστων αιτημάτων που θα αποσκοπούν αποκλειστικά στην εξασφάλιση δωρεάν υπηρεσίας. Θεωρούμε ότι στην περίπτωση αλλαγής τιμολογιακού κύκλου, δίκαιο αλλά και νόμιμο είναι ο πάροχος να επιτρέπεται να χρεώσει τον συνδρομητή για τις υπηρεσίες που αυτός λαμβάνει ενώ τυχόν απαλλαγή του συνδρομητή από το πάγιο του για το επίμαχο διάστημα μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο εμπορικής πολιτικής του κάθε παρόχου. Σε περίπτωση που η Αρχή Σας προβεί στη συγκεκριμένη τροποποίηση του κανονιστικού πλαισίου θεωρούμε απαραίτητο τον περιορισμό των αιτημάτων σε ένα (1) για όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, προκειμένου να περιοριστούν στο ελάχιστο δυνατό οι περιπτώσεις κακόπιστων αιτημάτων.

Η εταιρεία μας επισημαίνει ότι οι παραπάνω παρατηρήσεις και τοποθετήσεις γίνονται υπό το πρίσμα τήρησης της αρχής της αναλογικότητας, ήτοι με στάθμιση της ορθολογικής επιβάρυνσης των παρόχων, της προστασίας των καταναλωτών και της εύρυθμης λειτουργία της αγοράς και του ανταγωνισμού. Επιπλέον, εφόσον η Αρχή σας προχωρήσει στην υιοθέτηση των υπό διαβούλευση τροποποιήσεων θεωρούμε αναγκαίο να οριστεί εύλογο χρονικό διάστημα συμμόρφωσης που θα επιτρέψει στους παρόχους να προσαρμόσουν τα συστήματα, τις διαδικασίες και τις εμπορικές πολιτικές τους, χωρίς να προκληθεί διατάραξη των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Η παροχή επαρκούς χρονικού περιθωρίου για την υλοποίηση των επικείμενων τροποποιήσεων αποτελεί προϋπόθεση για την ομαλή εφαρμογή τους και την αποφυγή δυσανάλογων επιβαρύνσεων προς τον πάροχο.

Με εκτίμηση

Μαρία Γερονικολού



Regulatory Affairs Senior Manager