

Τι πρέπει να ξέρετε πριν μεταφέρετε τον αριθμό σας σε νέο δίκτυο τηλεφωνίας

Δημοσίευση: 28 Νοε 2014, 11:40 | Τελευταία ενημέρωση: 28 Νοε 2014, 11:40



(Φωτογραφία: Reuters)

Η αρμόδια ανεξάρτητη Αρχή για τις επικοινωνίες στην Ελλάδα έθεσε σε ισχύ νέους κανόνες για την λεγόμενη φορητότητα των τηλεφωνικών αριθμών -σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Δείτε τι πρέπει να προσέξετε πριν υποβάλλετε αίτημα για φορητότητα στο δίκτυο νέου παρόχου (πιθανό κόστος αποσύνδεσης από τον υφιστάμενο πάροχο ή/και νέας σύνδεσης από τον νέο πάροχο), πόσο θα περιμένετε, πόσο μπορεί να διακοπεί η τηλεφωνική σας σύνδεση και πότε μπορείτε να απαιτήσετε αποζημίωση για καθυστέρηση.

Θέματα Τηλεφωνίας

Η ΕΕΤΤ ανακοίνωσε τις νέες ρυθμίσεις για τη φορητότητα αριθμών, κάνοντας λόγο για προώθηση της διαφάνειας, της ταχύτητας και για αποτελεσματικότερο έλεγχο της διαδικασίας από τους ίδιους τους συνδρομητές, παραπέμποντας σε πιθανόν αθέμιτες πρακτικές που υφίστανται ως τώρα. Η πρόσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και η τόνωση του ανταγωνισμού στην αγορά τηλεφωνίας έχουν προτεραιότητα, σημειώνει η Αρχή.

Τι ακριβώς είναι η φορητότητα

Η Φορητότητα Αριθμών είναι η δυνατότητα που έχει κάθε συνδρομητής να διατηρεί τον τηλεφωνικό αριθμό του όταν αλλάζει πάροχο ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η υπηρεσία Φορητότητας Αριθμών αφορά στη διατήρηση του γεωγραφικού αριθμού εντός της ίδιας γεωγραφικής περιοχής, όπως αυτή αντιστοιχεί σε έναν Εθνικό Κωδικό Προορισμού (π.χ. 210, 211, 2310). Φυσικά, σε αριθμούς κινητής τηλεφωνίας (και γενικότερα μη γεωγραφικούς αριθμούς) δεν υφίσταται αυτός ο περιορισμός.

Ο συνδρομητής μπορεί να μεταφέρει τον αριθμό του σε διαφορετικό δίκτυο όσο συχνά θέλει, χωρίς κάποιον περιορισμό. Επίσης, ο συνδρομητής έχει δικαίωμα φορητότητας αριθμού ακόμη και αν συνδέεται με τον πάροχο με σύμβαση ορισμένου χρόνου. Ωστόσο, το δικαίωμα αυτό δεν περιορίζει στο ελάχιστο τις υποχρεώσεις του συνδρομητή που απορρέουν από τη σύμβασή του με τον πάροχο που εγκαταλείπει (πάροχο Δότη), όπως για παράδειγμα η υποχρέωση καταβολής τελών αποσύνδεσης πριν την λήξη του συμβολαίου.

Κοστίζει η φορητότητα; Μπορεί, εμμέσως να κοστίζει

Η ΕΕΤΤ δεν έχει ορίσει κάποιο «τέλος φορητότητας αριθμών» που επιβάλλεται στους συνδρομητές για τη φορητότητα των αριθμών τους. Δύνανται όμως να επιβληθεί «τέλος φορητότητας αριθμών» από τον νέο πάροχο προς το δίκτυό του, με βάση την εμπορική πολιτική του (ο υφιστάμενος πάροχος δεν έχει δικαίωμα να επιβάλει τέλος για τη φορητότητα των αριθμών). Ωστόσο, η σημερινή πρακτική των εταιρειών είναι η φορητότητα να γίνεται δωρεάν -εξάλλου, κάτι τέτοιο θα αποτελούσε αντικίνητρο για αλλαγή παρόχου.

Από την άλλη, οι πάροχοι έχουν το δικαίωμα να επιβάλουν «τέλος ενεργοποίησης/σύνδεσης» για την ενεργοποίηση των νέων συνδέσεων στα δίκτυά τους. Σε κάθε περίπτωση, οι συνδρομητές μπορούν να ενημερώνονται από τον νέο πάροχο πριν την υποβολή της αίτησης φορητότητας για το ύψος του τέλους φορητότητας (εάν υπάρχει) και το ύψος του τέλους ενεργοποίησης/σύνδεσης που θα χρεωθούν.

Χρόνος διεκπεραίωσης του αιτήματος φορητότητας

Επιπλέον, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις της ΕΕΤΤ που τέθηκαν ήδη σε ισχύ:

- επιταχύνεται ο χρόνος εξέτασης και υλοποίησης των αιτημάτων για φορητότητα

Ο νέος πάροχος οφείλει να προωθήσει την αίτηση φορητότητας του συνδρομητή στον υφιστάμενο πάροχο εντός το πολύ μίας εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της από το συνδρομητή. Ο πάροχος Δότης οφείλει εντός 6 εργάσιμων ωρών από την λήψη της αίτησης φορητότητας αριθμού να αποδεχθεί ή να απορρίψει την αίτηση. Εφόσον η αίτηση γίνει αποδεκτή, η μεταφορά του αριθμού πρέπει να ολοκληρωθεί εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την αποδοχή. Επομένως, ο συνολικός χρόνος διεκπεραίωσης της μεταφοράς του αριθμού δεν υπερβαίνει τις **τρεις (3) εργάσιμες ημέρες**, από την ημερομηνία που ο συνδρομητής υπέβαλε την αίτηση φορητότητας στον πάροχο Δέκτη.

Σε περίπτωση φορητότητας σταθερής τηλεφωνίας, που συνοδεύεται από αίτηση πλήρους αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου (σύνδεση σε νέο δίκτυο τηλεφωνίας) η μεταφορά του (των) αριθμού(ών) διεκπεραιώνεται την ημέρα παράδοσης του πλήρους αποδεσμοποιημένου τοπικού βρόχου.

Ο χρόνος μεταφοράς μπορεί να παραταθεί λόγω καθυστέρησης η οποία οφείλεται στο συνδρομητή, όπως για παράδειγμα λόγω υποβολής από το συνδρομητή αιτήματος ενεργοποίησης του αριθμού του στον πάροχο Δέκτη σε ημερομηνία διαφορετική από την ημερομηνία που απορρέει από την παραπάνω προθεσμία ή λόγω καθυστερημένης λήψης από το συνδρομητή της κάρτας SIM (στην κινητή τηλεφωνία).

Ο μέγιστος χρόνος διακοπής υπηρεσίας κατά τη διαδικασία μεταφοράς του αριθμού ισούται με **2 ώρες**.

Γιατί μπορεί να απορριφθεί η αίτησή σας

- περιορίζονται οι λόγοι απόρριψης της αίτησης

Ο υφιστάμενος πάροχος (Δότης) οφείλει να απορρίψει την αίτηση φορητότητας αριθμού μόνο:

- Εάν ο Α.Φ.Μ. ή ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας, ή Διαβατηρίου της αίτησης είναι διαφορετικός σε σχέση με τα αντιστοιχα στοιχεία που έχει ο πάροχος Δότης στην κατοχή του.
- Εάν ο αριθμός (ή οι αριθμοί) για τον οποίο υποβάλλεται η αίτηση είναι μη ενεργός
- Εάν ο αριθμός (ή οι αριθμοί) για τον οποίο υποβάλλεται η αίτηση ανήκει σε άλλον συνδρομητή.
- Στην περίπτωση μεταφοράς ομάδας συνεχόμενων αριθμών, όταν η ομάδα δεν έχει συγκεκριμένο μέγεθος

Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης φορητότητας του αριθμού ενός συνδρομητή ο πάροχος Δέκτης οφείλει να ενημερώσει τον συνδρομητή για τους λόγους απόρριψης της αίτησης του και να τον πληροφορήσει για τις απαιτούμενες ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί για την επιτυχή διεκπεραίωση της αίτησής του.

- καθορίζονται συγκεκριμένες προθεσμίες για την ακύρωση της αίτησης

- επιβεβαιώνεται από τον πάροχο η υποβολή όλων των αιτήσεων φορητότητας και των αιτήσεων ακύρωσης του συνδρομητή
- καθορίζεται **διαδικασία αποζημίωσης για καθυστέρηση μεταφοράς και καταχρηστική μεταφορά αριθμών.**

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη φορητότητα αριθμών βρίσκονται στο <http://www.eett.gr> ή στο ειδικό website www.foritotita.gr, στο οποίο σας παραπέμπουμε για τυχόν επικαιροποίηση των πληροφοριών.

Πόσο χρεώνομαι για μια κλήση στο δίκτυο άλλου παρόχου;

Με τη φορητότητα, τα πρώτα ψηφία του τηλεφωνικού αριθμού δεν δηλώνουν πλέον την εταιρεία (πάροχο) που ανήκει ο καλούμενος. Ως αποτέλεσμα, ο συνδρομητής δεν δύναται να γνωρίζει αν καλεί αριθμό που ανήκει στο ίδιο ή σε άλλο δίκτυο, ώστε να εκτιμήσει την αντίστοιχη χρέωση. Με την ειδική εφαρμογή της ΕΕΤΤ στο [foritotita.gr](http://www.foritotita.gr), «**Βρείτε τον πάροχο ενός αριθμού**», οι συνδρομητές μπορούν να ενημερωθούν εάν η κλήση που θα πραγματοποιήσουν είναι εντός ή εκτός δικτύου του παρόχου τους και κατά συνέπεια να εκτιμήσουν τη σχετική χρέωση, ανάλογα με το οικονομικό πρόγραμμα που διαθέτουν.

Ποιος με χρεώνει;

Εκτός από τη διαφάνεια της χρέωσης, η γνώση του παρόχου στον οποίο ανήκει ένας αριθμός μπορεί να βοηθήσει και σε άλλες περιπτώσεις, όπως π.χ. στην περίπτωση υποβολής ενός παραπόνου για **αριθμό υψηλής χρέωσης στην εταιρεία που διαθέτει τον αριθμό.**

Tag: [υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης](#)

- [Φρένο στις υπέρογκες χρεώσεις για τη λήψη SMS](#)
- [Βιβλίο συμβουλών προς γονείς για τη χρήση του κινητού από τα παιδιά](#)
- [Η συμμετοχή σε διαγωνισμό δεν σημαίνει εγγραφή σε συνδρομητική υπηρεσία PSMS](#)
- [Χρεώθηκε ο λογαριασμός του κινητού σας με τη λήψη SMS;](#)

Η ΕΕΤΤ δηλώνει πως θα συνεχίσει να επικεντρώνει τις δράσεις της με σκοπό τη διαφάνεια στις σχέσεις των συνδρομητών με τους παρόχους, την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των παρόχων, και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

[In.gr Τεχνολογία](#), [ΕΕΤΤ](#)