



3^ο Διεθνές Συνέδριο ΕΕΤΤ για την
Ευρυζωνικότητα

Κυριακή, 8 Ιουνίου 2008

2^η Ενότητα: Ο ρόλος των εναλλακτικών παρόχων

Ομιλία Βασίλη Βλαχογιάννη, Διευθυντή Πωλήσεων Tellas

Κυρίες και κύριοι να σας ευχαριστήσω με τη σειρά μου για την παρουσία σας.

Όλοι εμείς που με τον έναν ή τον άλλο τρόπο βρισκόμαστε μέσα ή κοντά στην αγορά τηλεπικοινωνιών, γνωρίζουμε πολύ καλά το βασικό πρόβλημα που εμποδίζει την πλήρη και ουσιαστική απελευθέρωσή της. Όλοι μας έχουμε γίνει αποδέκτες παραπόνων από ανθρώπους του περιβάλλοντός μας και παράλληλα όσοι εξ' υμών εργάζεστε σε τηλεπικοινωνιακές εταιρείες θα γνωρίζετε πολύ καλά το πρόβλημα και τις διαστάσεις του. Τα χρόνια και χωρίς άμεση αντιμετώπιση προβλήματα που δημιουργούνται στην προσφορά της τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας, έχουν δημιουργήσει ένα κακό προηγούμενο. Οι καταναλωτές είναι δύσπιστοι απέναντι στους εναλλακτικούς παρόχους, διστάζουν να ζητήσουν φορητότητα του τηλεφωνικού τους αριθμού, διστάζουν να επιλέξουν σύγχρονες και φθηνές υπηρεσίες που βασίζονται στον αδεσμοποίητο τοπικό βρόχο.



Όταν προ ενός περίπου μήνα παρουσιάσαμε τη νέα εταιρική ταυτότητα της Tellas, γνωρίζαμε πολύ καλά ότι με δεδομένες τις

προαναφερθείσες συνθήκες στην αγορά, ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που οφείλουμε να αντιμετωπίσουμε ως leader της αγοράς είναι ακριβώς αυτό. Να αποκαταστήσουμε τη σχέση εμπιστοσύνης με τους συνδρομητές μας, να δημιουργήσουμε εκείνες τις συνθήκες που θα επιτρέψουν στους καταναλωτές να νιώσουν ασφάλεια κοντά στην Tellas και στον όμιλο WIND. Οφείλουμε να παρέχουμε τις υπηρεσίες απρόσκοπτα, με ταχύτητα και κυρίως με σεβασμό στον καταναλωτή που κακά τα ψέματα είναι απογοητευμένος από την ποιότητα των υπηρεσιών και τα προβλήματα που αντιμετώπισε τα προηγούμενα χρόνια.

Παράλληλα θα έχουμε συμβάλλει σημαντικά στην γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος που χωρίζει τη χώρα μας από τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Πρόκειται για μια εξέλιξη που όλοι εμείς στην Tellas θεωρούμε κρίσιμη για το μέλλον μας. Κρίσιμη για τη δημιουργία ίσων ευκαιριών μάθησης, διασκέδασης και επικοινωνίας για όλους τους Έλληνες πολίτες. Δεν θα σας κουράσω εδώ με στοιχεία για την υστέρηση της χώρας μας στην υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και τη δημιουργία υποδομών. Πρόκειται για στοιχεία που λίγο πολύ γνωρίζετε όλοι 'σας και δυστυχώς αποτελούν αρνητικό ρεκόρ για τη χώρα μας τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Θα ήθελα παρ' όλ' αυτά να εντοπίσω και να επισημάνω τα προβλήματα και τα σημεία που χρήζουν διόρθωσης προκειμένου να μπορέσουμε να προχωρήσουμε



στο στόχο μας. όχι μόνο στον εταιρικό στόχο της Tellas αλλά στον εθνικό στόχο που αποτελεί η ενίσχυση της ευρυζωνικότητας.

Με αδικαιολόγητη καθυστέρηση πολλών ετών που ακολούθησε μια περίοδο παράτασης που έλαβε η χώρα μας προκειμένου να προετοιμαστεί για την απελευθέρωση της αγοράς, στο τέλος του 2006 υλοποιήθηκε σε έναν βαθμό από τον πάροχο με τη δεσπόζουσα θέση, τον ΟΤΕ, η απελευθέρωση του τοπικού βρόχου. Μέχρι τότε είχαν γίνει κάποιες δοκιμές, ενώ οι εναλλακτικοί πάροχοι προσέφεραν τις υπηρεσίες τους κυρίως μέσω της προεπιλογής φορέα. Με την αδεσμοποίηση του βρόχου, οι εταιρείες άρχισαν να δημιουργούν και να προσφέρουν νέα πακέτα υπηρεσιών φωνής και internet σε ανταγωνιστικές τιμές σε σχέση με τον ΟΤΕ, γεγονός που οδήγησε πολλούς συνδρομητές στην απόφαση να προχωρήσουν στη μεταφορά του βρόχου τους στους εναλλακτικούς παρόχους.

Ωστόσο τόσο οι πάροχοι όσο και ο ΟΤΕ δεν ήταν προετοιμασμένοι για το μεγάλο αυτό αριθμό των αιτήσεων και μεταφορών που δημιουργήθηκε με αποτέλεσμα να προκύψουν καθυστερήσεις στις παραδόσεις και στις ενεργοποιήσεις καινούργιων συνεγκαταστάσεων ή επαύξησης των υπαρχόντων.

Οι ευθύνες έγιναν μπαλάκι μεταξύ των δύο πλευρών και έφθασαν να ζητούν την ευθυγράμμιση του κοινού μέσω τηλεοπτικών διαφημίσεων που μεγέθυναν την ήδη προβληματική εικόνα στα μάτια του μέσου έλληνα. Δημιούργησαν λοιπόν μια



τηλεπικοινωνιακή φοβία. Οι καταναλωτές προτιμούν ακόμη και σήμερα να πληρώνουν ακριβότερα για τις υπηρεσίες, φοβούμενοι ότι

μια οποιαδήποτε αλλαγή θα δημιουργούσε πρόσθετα προβλήματα.

Το πρόβλημα δεν εντοπίζεται μόνο στη φορητότητα. Γίνεται ακόμη πιο έντονο στην περίπτωση του ανενεργού τοπικού βρόχου. Στην περίπτωση που ο πολίτης ζητήσει εξαρχής αριθμοδότηση και στη συνέχεια υπηρεσίες από κάποια εταιρεία. Παρά το γεγονός ότι ο ΟΤΕ έχει βελτιώσει δραματικά τους χρόνους παράδοσης νέων συνδέσεων για τους πελάτες του, δεν συμβαίνει το ίδιο και για τις παραδόσεις στους πελάτες χονδρικής του, δηλαδή στις υπόλοιπες εταιρείες που παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και ο Οργανισμός είναι υποχρεωμένος από τη νομοθεσία να εκκωρεί το ακραίο δίκτυό του.

Στα προβλήματα ανταγωνισμού και ρύθμισης της αγοράς θα πρέπει φυσικά να προστεθούν και εκείνα της γραφειοκρατίας που ταλανίζει όλους τους Έλληνες και πολύ περισσότερο τις εταιρείες τεχνολογίας που πασχίζουν να υλοποιήσουν τις υποδομές τους. Για τους τοπικούς παράγοντες και τις διάφορες υπηρεσίες, η «χάρτα της ευρυζωνικότητας» είναι ακόμη και σήμερα *tabula rasa*, δηλαδή λευκό χαρτί όπου ο καθένας μπορεί ασύδοτα και αυθαίρετα να δημιουργεί το δικό του νόμο, να αυτοδικεί και ουσιαστικά να εμποδίζει την ορθολογική ανάπτυξη μια υπηρεσίας που είναι χρήσιμη για τους πολίτες και θεωρείται περίπου πρώτης ανάγκης στις υπόλοιπες προηγμένες χώρες.



Θα ήθελα στο σημείο αυτό να σας μιλήσω με παραδείγματα, ώστε να γίνει πιο αντιληπτό το

μέγεθος των προβλημάτων που αντιμετωπίζουμε στην υλοποίηση των υποδομών μας. Η Tellas όπως γνωρίζετε έχει αναλάβει από την Κοινωνία της Πληροφορίας να δημιουργήσει το ευρυζωνικό δίκτυο στη Ζώνη 3 που αφορά τη Νότιο Πελοπόννησο ορισμένα νησιά του Αργοσαρωνικού και του Ιονίου καθώς και στους νομούς Χανίων και Ρεθύμνης. Το έργο προχωρά με εξαιρετικά αργούς ρυθμούς και μπορώ να σας διαβεβαιώσω ότι αυτό δεν είναι ευθύνη της Tellas. Έχουμε προϋπολογίσει 40 εκατ. ευρώ για το έργο και δεν μπορούμε να τα επενδύσουμε. Έχουμε προμηθευτεί χιλιόμετρα οπτικών ινών για την ανάπτυξη δικτύων και δεν μπορούμε να τα εγκαταστήσουμε.

Οι δημόσιες υπηρεσίες που εμπλέκονται στη διαδικασία δεν έχουν την ενημέρωση αλλά και την ευελιξία που απαιτείται ώστε να συνεργάζονται μαζί μας αποτελεσματικά. Είναι εξοργιστικό το πώς αντιμετωπίζεται η επιχειρηματικότητα. Η γραφειοκρατία και οι καθυστερήσεις κυριαρχούν. Όσο για την υπουργική απόφαση που θα διευθετεί ότι σχετίζεται με τη δημιουργία δικτύου οπτικών ινών την περιμένουμε εδώ και επτά μήνες.

Περιμένουμε από το τέλος Φεβρουαρίου να συνδέσουμε το υποβρύχιο καλώδιο μήκους 154 χιλ. που έχουμε ποντίσει στα Χανιά και πρέπει να προσαγιαλωθεί στο Ναύπλιο. Ένα έργο ύψους 7 εκατ. ευρώ.



Θέλουμε να πιστεύουμε ότι οι συνθήκες αυτές μπορούν και πρέπει με πρωτοβουλία της πολιτείας και των αρμόδιων φορέων να

αλλάξουν. Χωρίς άλλη καθυστέρηση και για να μη συνεχίσει η χώρα μας να είναι ουραγός στην Ευρώπη των 27 σε ότι αφορά τη διείσδυση της ευρυζωνικότητας.

Δικός μας στόχος ως για τα επόμενα χρόνια είναι η ανάπτυξη υποδομών που να μπορούν σε βάθος χρόνου να υποστηρίξουν τις υπηρεσίες που σχεδιάζουμε.

Για το σκοπό αυτό, ο όμιλος θα διαθέσει φέτος συνολικά περισσότερα από 70 εκατ. ευρώ προκειμένου να προχωρήσει με γοργούς ρυθμούς η αποδεδιοποίηση του τοπικού βρόχου, να ενισχυθεί η χωρητικότητα στο δίκτυο κορμού, να προχωρήσει η υλοποίηση του έργου της Κοινωνίας της Πληροφορίας και να λανσαριστεί φυσικά μέρος των νέων μας υπηρεσιών. Ενδεικτικά σας αναφέρω ότι σήμερα το ιδιόκτητο δίκτυο της Tellas εξυπηρετεί 30 πόλεις και μέχρι το τέλος του έτους θα προστεθούν άλλες 36. Σύντομα θα μπορούμε να καλύψουμε τις ανάγκες των συνδρομητών μας σε ολόκληρη σχεδόν τη χώρα.

Έχοντας καλύψει τα νώτα μας με τη δημιουργία υποδομών που θα συνεχίζεται όσο αυξάνονται οι ανάγκες των συνδρομητών, θα έπρεπε να αντιμετωπίσουμε μια δεύτερη πρόκληση. Αυτή της σωστής εξυπηρέτησης όλων των πελατών που μας εμπιστεύονται επιλέγοντας το δίκτυο της Tellas για να καλύψουν τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες. Τα 400 καταστήματα WIND που πλέον διαθέτουν και προϊόντα Tellas δίνουν στους συνδρομητές μας τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με εξειδικευμένο προσωπικό που μπορεί να λύσει κάθε



απορία τους και να φροντίσει τη λύση ακόμη και των πλέον σύνθετων προβλημάτων. Όσο εκτεταμένο όμως και αν είναι το δίκτυο καταστημάτων δεν αρκεί για την ορθή εξυπηρέτηση πελατών.

Τα προβλήματα δεν εμφανίζονται μόνο τις ώρες λειτουργίας των καταστημάτων, ούτε είναι δυνατόν οι πελάτες να περιμένουν για ώρες με το ακουστικό στο χέρι προκειμένου να λύσουν έστω και ένα μικρό πρόβλημα. Έχοντας την εμπειρία της WIND στη διαχείριση εκατομμυρίων συνδρομητών αλλά και την υποστήριξη του ομίλου Orascom με εμπειρία στη διαχείριση προβλημάτων συνδρομητών σε περισσότερες από 10 χώρες, επενδύουμε συστηματικά στη δημιουργία ενός τμήματος εξυπηρέτησης πελατών που στόχο θα έχει το λιγότερο δυνατό κόπο από τους συνδρομητές μας για την επίλυση ακόμη και του σοβαρότερου προβλήματος που μπορεί να τους απασχολεί.

Όλοι μας γνωρίζουμε τι ακριβώς θέλει ο καταναλωτής. Ταχύτητα στην εξυπηρέτηση, ανταγωνιστικά τιμολόγια, αδιάλειπτη παροχή και καινοτόμες υπηρεσίες. Έχοντας αντιμετωπίσει σε μεγάλο βαθμό τα προβλήματα που εδώ και χρόνια ταλανίζουν την αγορά και έχοντας δημιουργήσει τις υποδομές εκείνες που μπορούν να εγγυηθούν την απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων μας στοχεύουμε πλέον στην εξυπηρέτηση όλο και περισσότερων συνδρομητών. Δεν απευθυνόμαστε μόνο στους οικιακούς καταναλωτές αλλά και τις μεγάλες επιχειρήσεις στις οποίες μπορούμε να εγγυηθούμε την ασφάλεια



των συστημάτων τους. Ακόμη και στις υπόλοιπες τηλεπικοινωνιακές εταιρείες που αναζητούν αξιόπιστες λύσεις για τα δίκτυά

τους.

Η Tellas επανατοποθετείται στην εγχώρια αγορά, όχι ως εναλλακτικός πάροχος σταθερής τηλεφωνίας. Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι ενός τηλεπικοινωνιακού οργανισμού που μπορεί να παράσχει πλήρεις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Είναι ο βραχίονας πάνω στον οποίο θα στηριχθεί η ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών καθώς σταδιακά η σύγκλιση μεταξύ σταθερής, κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο και των συνακόλουθων υπηρεσιών θα γίνεται συνεχώς πιο στενή και ως εκ' τούτου πωλήσεις και marketing θα πραγματοποιούνται κεντρικά από έναν τόσο μεγάλο όμιλο.

Η Tellas, ως μέρος του ομίλου WIND θα εδραιωθεί σταδιακά ως ο μεγαλύτερος ιδιωτικός τηλεπικοινωνιακός όμιλος στην Ελλάδα. Διαθέτουμε τα κεφάλαια, τις υποδομές, την τεχνογνωσία και τις υπηρεσίες για να παρουσιάσουμε το πληρέστερο πακέτο υπηρεσιών που θα καλύψει ακόμη και τις πλέον εξειδικευμένες τηλεπικοινωνιακές ανάγκες ώστε οι πελάτες μας να βιώσουν την ευρυζωνική εμπειρία σε όλο της το φάσμα.

Σας ευχαριστώ.