

Συμπεράσματα Ημερίδας της ΕΕΤΤ με θέμα «Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών & Προστασία Καταναλωτών», Αθήνα 11 Δεκεμβρίου 2007

Η παροχή ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η προστασία των καταναλωτών, και ο ρόλος των δημόσιων φορέων, των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών και των ενώσεων καταναλωτών ήταν τα κεντρικά ζητήματα τα οποία συζητήθηκαν στην Ημερίδα που διοργάνωσε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων στις 11 Δεκεμβρίου 2007 στην Αθήνα. Η Ημερίδα περιλάμβανε τρεις ενότητες: «Ο ρόλος των δημόσιων εποπτικών φορέων», «Ο ρόλος των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών», και «Ο ρόλος των Καταναλωτικών Οργανώσεων και της Κοινωνίας των Πολιτών».

Η εκδήλωση ξεκίνησε με το καλωσόρισμα ομιλητών και προσκεκλημένων από τον **Πρόεδρο της ΕΕΤΤ Καθηγητή κ. Νικήτα Αλεξανδρίδη**.

Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ αναφέρθηκε στην έντονη δυναμικότητα του κλάδου των τηλεπικοινωνιών. Επεσήμανε ωστόσο ότι εκεί που πάσχει περισσότερο ο κλάδος και πρέπει να βρεθεί σύντομα η λύση είναι το απαράδεκτο επίπεδο τεχνικής υποστήριξης και ποιότητας υπηρεσιών που παρέχεται στον καταναλωτή. Για την αντιμετώπιση του συγκεκριμένου προβλήματος, η ΕΕΤΤ ως Εθνικός Ρυθμιστής είναι υποχρεωμένη να παρέμβει έγκαιρα και δυναμικά για να εξαλειφθούν οι αρρυθμίες που εμφανίζονται στην αγορά.

Στο πλαίσιο αυτό, ο κ. Αλεξανδρίδης έθεσε στο τραπέζι ένα 10λογο προτάσεων για συζήτηση. 1) Σύσταση ομάδας εργασίας με σκοπό την οριοθέτηση αρμοδιοτήτων μεταξύ των διαφόρων εμπλεκόμενων φορέων του Δημοσίου. 2) Καταγραφή από την ΕΕΤΤ συγκριτικών δεικτών ποιότητας, συνεχή παρακολούθησή τους και ανάρτησή τους στο site της ΕΕΤΤ. 3) Σύσταση ομάδας για την προστασία των Ευρωπαϊών καταναλωτών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μετά την απόφαση του ERG (European Regulators Group). 4) Δημιουργία κώδικα δεοντολογίας και συμπεριφοράς των παρόχων προς τον καταναλωτή. 5) Να εξεταστεί από την ΕΕΤΤ το ενδεχόμενο να συμπεριληφθούν οι ευρυζωνικές συνδέσεις στην Καθολική Υπηρεσία. 6) Διεξαγωγή από την ΕΕΤΤ έρευνας για το θέμα των

ονομαστικών και πραγματικών ταχυτήτων. 7) Μελέτη της ΕΕΤΤ για τον καθορισμό υποχρεώσεων των παρόχων που θα εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των δικτύων και την αδιάκοπτη πρόσβαση σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. 8) Σύσταση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) σε κάθε Εταιρία του κλάδου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. 9) Αναβάθμιση του τμήματος εξυπηρέτησης καταναλωτών της ΕΕΤΤ και υλοποίησης στο site μας φωνητικής πύλης για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών κατά τρόπο διαδραστικό, φιλικό και περισσότερο χρήσιμο. 10) Τέλος, έναρξη μέσα στο 2008 από την ΕΕΤΤ μιας πολύ-επίπεδης ενημερωτικής καμπάνιας για τα δικαιώματα του καταναλωτή και την ποιότητα των υπηρεσιών. Κλείνοντας την εισαγωγική του ομιλία, ο κ. Αλεξανδρίδης υπογράμμισε ότι βασική διαφοροποίηση μεταξύ των παρόχων αποτελεί η ποιότητα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης που προσφέρουν στον καταναλωτή. Υπό αυτό το πρίσμα, ανακήρυξε το 2008 ως Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας προς όφελος των καταναλωτών, του κλάδου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και γενικότερα της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας.

Ο Υπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών, **κ. Κωστής Χατζηδάκης**, ο οποίος ήταν και κεντρικός ομιλητής της Ημερίδας, επεσήμανε στην ομιλία του ότι οι ρυθμοί αύξησης της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας συνεχίζουν να κινούνται με αρκετά υψηλούς ρυθμούς. Σύμφωνα με τον ίδιο, η πρόοδος αυτή οφείλεται σε πολλούς παράγοντες. Πρώτα από όλα στον ΟΤΕ και την διοίκησή του, στους εναλλακτικούς παρόχους, στους Έλληνες επιχειρηματίες και στην ΕΕΤΤ. Περαιτέρω, τόνισε πως ο υγιής ανταγωνισμός που λειτουργεί με διαφάνεια και μέσα σε ένα σαφώς διαμορφωμένο πλαίσιο, μπορεί να βοηθήσει στην επιτάχυνση αυτή που χρειάζεται στον κλάδο των νέων τεχνολογιών.

Εν κατακλείδι, ο κ. Υπουργός σημείωσε ότι ύψιστη προτεραιότητα θα πρέπει να αποτελεί η διασφάλιση της βέλτιστης ποιότητας καθώς και τα συμφέροντα του ίδιου του καταναλωτή. Και πρόσθεσε ότι γνώμονας όλων των ρυθμίσεων και των μέτρων που υιοθετούνται θα πρέπει να είναι ακριβώς αυτό: το τι συνεπάγονται στην πράξη για το κοινό και την επιχειρηματική κοινότητα και πως επηρεάζουν τις ζωές των ανθρώπων.

Χαιρετισμό απηύθυναν οι εκπρόσωποι των πολιτικών κομμάτων.

Ο κ. **Θεοχάρης Τσιόκας** εκπρόσωπος της αξιωματικής αντιπολίτευσης, επεσήμανε ότι στόχος της ημερίδας οφείλει να είναι η ανάδειξη του ρόλου που πρέπει να διαδραματίζουν τα όργανα της πολιτείας. Πρόσθεσε ότι η Κυβέρνηση, οι ανεξάρτητες αρχές, οι τηλεπικοινωνιακές εταιρείες και οι καταναλωτικές οργανώσεις πρέπει να συνεργαστούν με σκοπό την διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τελικό στόχο τον καθορισμό με σαφήνεια και πληρότητα του όλου πλαισίου εξυπηρέτησης και προστασίας των καταναλωτών και εφαρμογή του στην πράξη.

Όσον αφορά στην δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ, ο κ. Τσιόκας υπογράμμισε ότι η πολιτεία πρέπει πρώτη να προτείνει τους κανόνες, με διεθνή σχετική έρευνα, με επιστημονική ανάλυση και ακολούθως οι τηλεπικοινωνιακές εταιρείες και οι διάφοροι άλλοι φορείς να σχολιάσουν ως προς το εφικτό των επιδιωκόμενων στόχων. Κατέληξε λέγοντας ότι όλα αυτά τα ζητήματα πρέπει να τα αντιμετωπίσουμε και ως Έλληνες και μαζί με τη Ευρωπαϊκή Ένωση. Ως συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και των ανεξάρτητων αρχών.

Ο κ. **Θανάσης Λεβέντης**, εκ μέρους του Συνασπισμού, εστίασε στην συνεχή εξέλιξη που λαμβάνει χώρα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και στα δεδομένα που συνεχώς αλλάζουν και στις εξελίξεις που διαδέχονται η μία την άλλη. Σημείωσε ότι οι πάροχοι των υπηρεσιών προσφέρουν λίγες και ακριβές υπηρεσίες στους χρήστες, οι οποίοι ωστόσο δεν έχουν τη δυνατότητα να γίνουν ακουστοί. Περαιτέρω, ο κ. Λεβέντης αναφέρθηκε στην υστέρηση όσον αφορά στις τηλεπικοινωνιακές παροχές στην Ελλάδα σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη. Συμφωνά με τον ίδιο, η προστασία του καταναλωτή δεν έχει να κάνει μόνο με τις φτηνές τιμές και με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έχει να κάνει επίσης με το αν γίνονται σεβαστά όλα τα δικαιώματά του όσον αφορά το απόρρητο.

Κλείνοντας τον χαιρετισμό του, σημείωσε ότι το συνέδριο αυτό μπορεί να συμβάλει σημαντικά στο να γίνουμε όλοι κοινωνοί των εξελίξεων και να τεθούν

προδιαγραφές οι οποίες θα βοηθήσουν στην παρακολούθηση των παγκόσμιων εξελίξεων.

Οι χαιρετισμοί των πολιτικών κομμάτων ολοκληρώθηκαν με την παρέμβαση του **κ. Αθανάσιου Πλεύρη**, εκπροσώπου του ΛΑΟΣ. Ο κ. Πλεύρης υπογράμμισε ότι καλές είναι οι ιδιωτικοποιήσεις αλλά υπάρχουν κάποιοι τομείς, οι οποίοι θα πρέπει να μένουν στον σκληρό πυρήνα του δημοσίου είτε αυτό είναι μεταφορές, ενέργεια, επικοινωνίες. Πρόσθεσε ότι μέσα σε αυτό το φιλελεύθερο πλαίσιο που ζούμε πρέπει να βάλουμε κάποιους κανόνες και οι κανόνες αυτοί πρέπει να μπου από την Κυβέρνηση. Με αφορμή το θέμα των υποκλοπών τόνισε ότι όταν κάποιοι ιδιώτες δρουν ανεξέλεγκτα, τότε δυστυχώς όσο καλές και να είναι οι προθέσεις της Ανεξάρτητης Αρχής, οι πιέσεις που θα δεχθεί θα είναι τέτοιες που δεν θα της επιτρέψουν τη δημιουργία ενός θεσμικού πλαισίου, όπως αρμόζει για το συμφέρον του καταναλωτή και όχι για το συμφέρον των μονοπωλιακών καρτέλ.

Στην πρώτη ενότητα της ημερίδας με θέμα «ο ρόλος των δημόσιων εποπτικών φορέων» οι εκπρόσωποι των δημόσιων εποπτικών φορέων της τηλεπικοινωνιακής αγοράς κλήθηκαν να αναπτύξουν τις θέσεις τους σε σχέση με το αντικείμενο της ημερίδας.

Η 1^η ενότητα ξεκίνησε με το **Γενικό Γραμματέα Επικοινωνιών, κ. Γιώργο Αναστασόπουλο**. Ο Γενικός Γραμματέας μίλησε για το θέμα της ποιότητας της επικοινωνίας και το ρόλο των εμπλεκόμενων μερών σε αυτό: πως τα εμπλεκόμενα μέρη επηρεάζουν την ποιότητα αυτή, ποια είναι αυτή η ποιότητα και ποιος είναι ουσιαστικά ο ρόλος του κράτους, του ρυθμιστή και των επιχειρήσεων. Ο κ. Αναστασόπουλος εστίασε στο ρόλο του κράτους και την χάραξη στρατηγικής πολιτικής σε εθνικό επίπεδο. Υπογράμμισε ότι είναι ευθύνη της ηγεσίας ενός τόπου αφενός να χαράξει την στρατηγική και την πολιτική επικοινωνιών και αφετέρου να θέσει αυτομάτως κανόνες, νομοθεσία, που θα ικανοποιήσουν και θα στηρίξουν αυτή την στρατηγική. Όσον αφορά την ΕΕΤΤ, εξέφρασε την υποστήριξή του στον ρόλο του διαιτητή, του ελεγκτή και του ρυθμιστή που έχει επιλεγεί να παίζει η ΕΕΤΤ ενώ αναφέρθηκε και στα εύσημα που έχει δώσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην Ανεξάρτητη Αρχή.

Ο Γενικός Γραμματέας έκλεισε την ομιλία του τονίζοντας πως απώτερος στόχος όλων αποτελεί η ικανοποίηση του πελάτη και των πολιτών, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της παροχής υπηρεσιών ποιότητας, είτε αυτές παρέχονται από το κράτος, είτε από τους ρυθμιστές ή και από τις εταιρείες. Και επεσήμανε πως το κράτος, οι ρυθμιστές και οι εταιρείες δεν πρέπει ποτέ να ξεχνούν ότι λειτουργούν, προέρχονται από τον πολίτη και δουλεύουν, υπηρετούν τον πολίτη.

Ακολούθησε η ομιλία του **Γενικού Γραμματέα Καταναλωτή κ. Ιωάννη Οικονόμου**, ο οποίος εστίασε στο καινούργιο θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή που δίνει τη δυνατότητα πλέον στο κράτος να παρεμβαίνει σε περιπτώσεις που αφορούν: την ενημέρωση των καταναλωτών πριν τη σύμβαση, κατά τη διάρκεια κατάρτισης της σύμβασης και το περιεχόμενο αυτής, στην έναρξη ισχύος της σύμβασης και στη χρέωση τελών σύνδεσης και αποσύνδεσης. Με βάση το νέο θεσμικό πλαίσιο, οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται για τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά του αγαθού και της υπηρεσίας τουλάχιστον σε θέματα που αφορούν στην τιμή, στην διαθεσιμότητα, στο χρόνο έναρξης παροχής υπηρεσιών, στις δαπάνες μεταφοράς, στις λοιπές επιβαρύνσεις και χρεώσεις που διαμορφώνουν το τελικό τίμημα και φυσικά στο δικαίωμα υπαναχώρησης.

Ο κ. Οικονόμου θέλησε να συμβάλει με μια σειρά προτάσεων είτε προς τη ρυθμιστική αρχή είτε προς τις εταιρείες είτε και προς τους ίδιους τους καταναλωτές για να βελτιωθεί η κατάσταση και το τοπίο. Προς την κατεύθυνση αυτή, πρότεινε να θεσμοθετηθεί και να αναδειχθεί ακόμα καλύτερα η υποχρέωση των παρόχων να διαθέτουν την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και τεχνογνωσία για παροχή τεχνικής στήριξης στους καταναλωτές σε περίπτωση παρουσίασης βλαβών, στην αντιμετώπιση αυθαιρεσιών -κυρίως σε περιπτώσεις προεπιλογής φορέα ή φορητότητας- και στην εντατικοποίηση των ελέγχων από την πλευρά της ρυθμιστικής αρχής. Επιπλέον, πρότεινε τη διαμόρφωση των ιστοσελίδων με τρόπο ώστε ο καταναλωτής να έχει ενημέρωση για τα δικαιώματά του.

Ακολούθησε η ομιλία του **κ. Γιώργου Διέλλα, Αναπληρωτή του Συνήγορου του Καταναλωτή**. Ο κ. Διέλλας εστίασε στην τάση των εταιρειών να υιοθετούν

στρατηγικές μάρκετινγκ που προβάλλουν υπέρμετρες υποσχέσεις σε σχέση με την πραγματική διαθεσιμότητα των υπηρεσιών τους και την τεχνική δυνατότητά τους να τις προωθήσουν εμπορικά στο κοινό. Ως παράδειγμα ανέφερε τα σχετικά διαφημιστικά μηνύματα που κατακλύζουν τον τύπο, την τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τα οποία κάνουν λόγο για το μικρό έως ανύπαρκτο χρονικό διάστημα που απαιτείται για την ενεργοποίηση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από τη στιγμή που ο καταναλωτής θα υποβάλει την αίτησή του, για να αποδειχθεί ωστόσο στην πράξη ότι τελικά αυτό το απαιτούμενο χρονικό διάστημα είναι πολύ μεγαλύτερο. Πρόσθεσε επίσης, ότι παρατηρείται το φαινόμενο της ελλιπέστατης προσυμβατικής ενημέρωσης του πελάτη, είτε το πολύ πιο ανησυχητικό γεγονός της χρέωσης ανυποψίαστων πολιτών για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τις οποίες απλώς ενημερώθηκαν αλλά ποτέ δεν έδωσαν ρητή και σαφή συγκατάθεση για την ενεργοποίησή τους.

Ο κ. Δίελλας επεσήμανε και τον σημαντικό κοινωνικό ρόλο που επιτελεί ο θεσμός τον οποίο εκπροσωπεί: της ενημέρωσης των πολιτών για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτών και την εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και ορθολογικής κουλτούρας αλλά και εναλλακτικής διαπραγμάτευσης με τους προμηθευτές. Σημείωσε ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, παρά την επωνυμία του, δεν αποτελεί έναν μονομερή και προκατειλημμένο σύμμαχο των συμφερόντων του καταναλωτή. Η λειτουργία του αποτελεί συγκεκριμένη θεσμική παρέμβαση της πολιτείας και οι προτάσεις και οι υποδείξεις του, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα τον κώδικα καταναλωτικής δεοντολογίας που έχει τεθεί υπόψη των καταναλωτών και της κοινής γνώμης, συμβάλλουν στην εμπέδωση ενός κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

Η 1^η ενότητα ολοκληρώθηκε με την ομιλία του **Αντιπροέδρου της EETT για τον τομέα των Τηλεπικοινωνιών, κ. Νίκο Κουλούρη**. Ο Αντιπρόεδρος της EETT έκανε εκτενή αναφορά και ανέλυσε τον δεκάλογο των προτάσεων του Προέδρου της EETT κ. Αλεξανδρίδη. Οριοθέτησε, επίσης, τις αρμοδιότητες της EETT σε σχέση με τους καταναλωτές, πού μπορεί δηλαδή να παρέμβει η EETT και τι μπορεί να περιμένει ο καταναλωτής από την EETT. Η Επιτροπή έχει αρμοδιότητα να ελέγχει τους παρόχους. Στην περίπτωση που οι πάροχοι

παραβιάζουν τους κανόνες λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή επίσης τους όρους της αδείας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί σε αυτούς, η Επιτροπή έχει αρμοδιότητα να επιβάλει κυρώσεις οι οποίες κλιμακώνονται από σύσταση, προχωρούν σε διοικητικά πρόστιμα, μπορούν να αχθούν μέχρι το ύψος των 2.000.000 € και να φτάσουν μέχρι και αναστολή ή ανάκληση της αδείας. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια σε θέματα φορητότητας αριθμών, επιλογής και προεπιλογής φορέα καθώς και θέματα πλημμελούς ενημέρωσης καταναλωτών όσον αφορά κάποιες προστατευτικές διατάξεις σε σχέση με τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης.

Ο Αντιπρόεδρος της ΕΕΤΤ, κλείνοντας την ομιλία του, ευχήθηκε η ημερίδα να διαμορφώσει κάποια πορίσματα τα οποία θα τύχουν επεξεργασίας κυρίως από τους δημόσιους φορείς έτσι ώστε να βελτιώσουν και το ρυθμιστικό περιβάλλον αλλά και την αποτελεσματικότητα αυτών που εποπτεύουν την αγορά.

2^η ΕΝΟΤΗΤΑ

«Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ»

Ο κ. Γιώργος Μουζουράκης, Διευθυντής Ρυθμιστικής Προσαρμογής του ΟΤΕ, εγκαινίασε τη δεύτερη ενότητα της Ημερίδας. Αναφέρθηκε στην γνωστή παραδοχή ότι η ποιότητα και οι τιμές βελτιώνονται με την πίεση του ανταγωνισμού. Ωστόσο επισήμανε ότι η πίεση του ανταγωνισμού εγκυμονεί τρομερούς κινδύνους για την καταναλωτική πίστη. Ο κ. Μουζουράκης αναφέρθηκε στο τεράστιο πλήγμα που έχει δεχθεί η καταναλωτική πίστη ενώ τόνισε ότι για να αλλάξει η κατάσταση αυτή, το κράτος, οι πάροχοι, οι ενώσεις χρηστών πρέπει να προσπαθήσουν μαζί. Σε ότι αφορά τους παρόχους, πρόσθεσε ότι ίσως βραχυπρόθεσμα να είναι απώλεια εσόδων αλλά μακροπρόθεσμα είναι απαραίτητο για την υγιή ανάπτυξη της αγοράς.

Ο κ. Μουζουράκης επιδοκίμασε και συμφώνησε με τις προτάσεις της ΕΕΤΤ. Εντούτοις, επεσήμανε ότι θα πρέπει να τηρηθεί αυστηρά το νομικό πλαίσιο. Αναφέρθηκε σε υπάρχουσες πρακτικές που πρέπει να κατασταλούν, στην άμεση ανάγκη συνεργασίας των συναρμοδίων αρχών, αλλά και στην μεγάλη και επιτακτική ανάγκη ενημέρωσης των καταναλωτών στα νέα δεδομένα.

Τέλος, όσον αφορά τον ΟΤΕ, ο κ. Μουζουράκης διαβεβαίωσε ότι θα συνεχίσει να τρέχει στον δρόμο της τεχνολογικής ανάπτυξης, να προσπαθεί να καλύψει το μεγαλύτερο ποσοστό της ελληνικής επικράτειας και να κάνει ότι είναι δυνατόν για την καλύτερη ποιότητα και τις καλύτερες συνθήκες για τον καταναλωτή.

Στη συνέχεια το λόγο πήρε ο κ. Θεμιστοκλής Γιαννακόπουλος, Διευθυντής Ρυθμιστικών Υποθέσεων εκ μέρους της Forthnet.

Ξεκίνησε λέγοντας, ότι η παροχή υπηρεσιών στους καταναλωτές υψηλής ποιότητας είναι πρωταρχικός στόχος των εναλλακτικών παρόχων. Εντούτοις, τόνισε ότι στην παρούσα φάση, με τον τρόπο που είναι διαμορφωμένη η αγορά και με τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών, είναι αδύνατη -και δεν εξαρτάται μόνο από τους παρόχους- η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον καταναλωτή. Διαβεβαίωσε όμως ότι οι εταιρείες κάνουν ότι μπορούν για να ενισχύσουν το προσωπικό, να το εκπαιδεύσουν καλύτερα, να επενδύσουν περισσότερο στην ανάπτυξη των ιδιόκτητων υποδομών και πρωτίστως στην ανάπτυξη υποδομών εξυπηρέτησης πελατών. Ωστόσο, επεσήμανε στο ότι τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπιστούν στη ρίζα τους.

Κλείνοντας την ομιλία του επεσήμανε την σημασία της συνεργασίας όλων των παρόχων με προεξάρχουσα τη ρυθμιστική αρχή - η οποία πρέπει να παίζει το ρόλο του διαιτητή, ακριβώς γιατί πρόκειται για αντικρουόμενα οικονομικά συμφέροντα – ώστε σύντομα οι υπηρεσίες να βελτιωθούν. Κατά αυτόν τον τρόπο, ο κ. Γιαννακόπουλος υποστήριξε, ότι τα παράπονα των καταναλωτών θα μειωθούν σε τέτοιο βαθμό που θα είναι πολύ πιο εύκολη και πολύ πιο ικανοποιητική η εξυπηρέτησή τους.

Ακολούθησε ο κ. Λάζαρος Λέντζαρης, Γενικός Διευθυντής της Hellas on Line, ο οποίος ξεκίνησε την ομιλία του παραθέτοντας τα λόγια που είχε πει πριν από χρόνια σε κάποιο συνέδριο τηλεπικοινωνιών ένα επιφανές στέλεχος εταιρείας στην Ελλάδα, όταν ρωτήθηκε για το ποιο προβλέπει να είναι το killer application για το μέλλον. Η απάντησή του ήταν ότι «the killer application of the future will be organization excellence. Do not look further, since this will differentiate the best from the mediocre and the marginal». Πάνω σε αυτό

ανέφερε ότι στόχος τους είναι να φτιάξουν μια εταιρεία η οποία θα μπορέσει μέσω των επενδύσεων σε υλικοτεχνική υποδομή και σε ανθρώπους, να παρέχει όσο το δυνατόν καλύτερες υπηρεσίες σε μακροπρόθεσμο χρόνο. Στην προσπάθειά επίτευξης του στόχου αυτού, ο κ. Λέντζαρης αναφέρθηκε στα προβλήματα που υπάρχουν μεταξύ του ΟΤΕ και των παρόχων. Όσον αφορά στον ΟΤΕ, αναφέρθηκε στην ποιότητα του αστικού δικτύου, στην αδυναμία κατασκευής βρόχων εντός των χρονοδιαγραμμάτων του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου, στον ανεπαρκή μηχανισμό βλαβοληψίας και στην αδυναμία συντονισμού των συστημάτων του. Αναφορικά με τους παρόχους, ο κ. Λέντζαρης στάθηκε στη συνεχή επέκταση των δικτύων, στην προσαρμογή στα καινούργια συστήματα, στην αργοπορία παράδοσης υποδομών συνεγκατάστασης και διασύνδεσης και στα προβλήματα με την ανάπτυξη των δικτύων λόγω κωλυμάτων με φορείς όπως δήμους και δημόσιες υπηρεσίες,

Εν κατακλείδι, και ο κ. Λέντζαρης τόνισε τη σημασία μίας κοινής προσπάθειας όλων, της ΕΕΤΤ, του ΟΤΕ και των παρόχων με σκοπό την δημιουργία κοινών ομάδων, πέρα από τους κανονισμούς, οι οποίες θα μπορέσουν να βρουν τρόπους έτσι ώστε καταρχάς τα συστήματα των εταιρειών να δεθούν μεταξύ τους και να ανταλλάσσουν πιο γρήγορες πληροφορίες με τον ΟΤΕ για καινούργιους βρόχους, για βλαβοληψίες, για άρση βλαβών. Κατ' αυτόν τον τρόπο, θα μπορέσουν να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες.

Ακολούθησε η ομιλία του **κ. Αλέξανδρου Παπασπυρίδη, Γενικού Διευθυντή Εμπορικών Θεμάτων της VIVODI**, ο οποίος τόνισε ότι ο καταναλωτής δεν ενδιαφέρεται για το που βρίσκεται το πρόβλημα αλλά για να λάβει μια υπηρεσία όπως την αντιλήφθηκε κατά τη διάρκεια της πώλησης. Στη συνέχεια, ο κ. Παπασπυρίδης αναφέρθηκε επιδοκιμαστικά σε ενέργειες όπως αυτές που ξεκινούν μετά την πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και την σχετική δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ, η οποία θα αρχίσει σύντομα σχετικά με το τι θα προσφέρει ο διαχωρισμός των δραστηριοτήτων του τηλεπικοινωνιακού παρόχου, είτε αυτός είναι λειτουργικός είτε αυτός είναι δομικός.

Ο κ. Παπασπυρίδης μίλησε, επίσης, για την αγορά των τηλεπικοινωνιών και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει. Επεσήμανε την ανάγκη για την έγκαιρη παροχή των τοπικών βρόχων, την έγκαιρη επαύξηση των υποδομών διασύνδεσης, την έγκαιρη άρση βλάβης αλλά και ένα θέμα - το οποίο θα γίνεται πιο σημαντικό με την εισαγωγή των υπηρεσιών ψηφιακής τηλεόρασης - την ποιότητα και ταχύτητα του τοπικού βρόχου.

Κλείνοντας ο κ. Παπασπυρίδης είπε ότι σκοπός των παρόχων δεν είναι να προστατεύσουν τον καταναλωτή με την έννοια του κράτους πατερούλη, αλλά με την έννοια του κράτους, το οποίο επιμορφώνει τον καταναλωτή και επιτρέπει στον καταναλωτή να κάνει τη σωστή επιλογή. Επίσης, υποστήριξε την προσπάθεια για μια καμπάνια ενημέρωσης του καταναλωτή από όλους, το κράτος, τις ενώσεις των καταναλωτών, τις εταιρείες.

Στη συνέχεια το λόγο πήρε ο κ. Κάρολος Γκίκας, Διευθύνων Σύμβουλος της **ON TELECOMS**. Υπογράμμισε ότι η ομιλία του θα περιστραφεί γύρω από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές εξειδικευμένα στο χώρο της παροχής αδεσμοποίητου τοπικού βρόχου καθώς η εταιρεία του δραστηριοποιείται μόνο σε αυτόν τον τομέα. Σύμφωνα με τον κ. Γκίκα τα προβλήματα έχουν να κάνουν με τις περίπλοκες απαντήσεις των παρόχων για τις τεχνικές αιτίες, με την πολύ ισχυρή υποστήριξη από πλευράς της πληροφορικής που απαιτείται - ακριβώς λόγω της πολύπλοκης διαδικασίας- και με την ποιότητα του βρόχου.

Παρουσίασε τις πηγές των προβλημάτων, που σύμφωνα με τον ίδιο οφείλονται στα εξής: σε λάθος κατά την διάρκεια της σύνδεσης, στην ποιότητα του καλωδίου και την απόσταση, (σε συνδυασμό αυτά τα δύο), στην κακή πληροφόρηση - δηλαδή την κακή ροή πληροφορίας στα διάφορα μέρη τα οποία πρέπει να συνεργαστούν για την υλοποίηση της υπηρεσίας - και σε προβλήματα διαδικασιών. Παράλληλα, πρόσθεσε ότι η έλλειψη ενημέρωσης προκαλεί και πάρα πολλά διαχειριστικά προβλήματα των συνδρομητών σε θέματα όπως στην φορητότητα αριθμού, ή της χρέωσης.

Κλείνοντας, τόνισε ότι το πρόβλημα που μπορεί να αντιμετωπιστεί καλύτερα είναι αυτό της κακής πληροφόρησης και της διαδικασίας, αιτιολογώντας ότι μια δυσανάλογα μικρή σε σχέση με δυσκολία και ύψος πόρων επένδυση, στα συστήματα πληροφορικής και του ΟΤΕ και των παρόχων και στην

διασύνδεση μεταξύ τους θα παράσχει μια δυσανάλογα μεγάλη βελτίωση στη συνολική υπηρεσία.

Το πάνελ των συζητήσεων διαδέχθηκε η ομάδα εταιρειών κινητής τηλεφωνίας με τον πρώτο εκπρόσωπό της, **τον κ. Τομ Στράτο, Διευθυντή Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE.**

Ο κ. Στράτος άρχισε την ομιλία του λέγοντας πως σε μία εποχή όπου τα προϊόντα είναι αρκετά σύνθετα, οι δαπάνες για διαφημιστική καμπάνια τεράστιες και πολύπλοκες και οι προσφορές πολλές, ο πελάτης έχει μπερδευτεί για το τι σημαίνει πλέον προσφορά και τι σημαίνει πραγματικότητα.

Ειδικότερα, τόνισε το πόσο σημαντική είναι για τον πελάτη η ανάγκη για προσωπική εξυπηρέτηση, να γνωρίζουμε τις ανάγκες του, τα θέλω του, την απαίτηση για ορθολογική χρήση του χρόνου του. Γιατί ο πελάτης θέλει να αισθάνεται ότι τον υπολογίζουμε, ότι προσπαθούμε να δημιουργήσουμε σχέση εμπιστοσύνης, συνέπειας και ακεραιότητας μαζί του. Πρόσθεσε, επίσης, ότι μέσα σε αυτό το πλαίσιο πρέπει να σεβόμαστε την επιχειρηματική ηθική, να δημιουργούμε, να πρωτοπορούμε και να επιδιώκουμε τη συνεχή βελτίωση. Και πάνω από όλα να είμαστε πάντα κοινωνικά υπεύθυνος.

Σύμφωνα με τον κ. Στράτο, για την COSMOTE αποτελεί πρώτιστο μέλημα η ανάπτυξη σχέσεων εξυπηρέτησης με τον πελάτη και η στρατηγική της έχει πελατοκεντρική φιλοσοφία.

Ο κ. Στράτος τόνισε ότι οι παραδοσιακοί δείκτες, όπως οι ληφθείσες κλήσεις, οι χρόνοι απόκρισης, ο μέσος χρόνος απόκρισης και ο μέσος χρόνος απάντησης, είναι μεν χρήσιμοι αλλά οι εταιρείες πρέπει να ξεφύγουν από το καθαρά ποσοτικό επίπεδο εξυπηρέτησης και να εστιάσουν στα ποιοτικά χαρακτηριστικά αριθμού επιλυμένων θεμάτων όπως η αξία στην επικοινωνία, το ποσοστό άμεσης επίλυσης προβλημάτων, το ποσοστό ικανοποίησης του πελάτη και η συστηματική ανάλυση των λόγων επικοινωνίας.

Ακολούθησε η ομιλία του κ. **Γιώργου Στεφανόπουλου, Διευθυντή Στρατηγικής της VODAFONE.**

Ο κ. Στεφανόπουλος εκτιμά ότι η μεγάλη σημασία της ημερίδας είναι η θεσμοθέτηση ενός δημόσιου διαλόγου που μπορεί σε μερικές περιπτώσεις να είναι νευρικός και αντιπαραθετικός αλλά θα ωριμάσει και θα αποτελέσει μια διαδικασία σύνθεσης όπου το τελικό αποτέλεσμα θα είναι η βελτίωση της ποιότητας και η παροχή καλύτερων και πιο ανταγωνιστικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τον κ. Στεφανόπουλο, όσον αφορά το κομμάτι της προστασίας του καταναλωτή, δύο πολύ ουσιαστικά στοιχεία είναι ο αυτοέλεγχος και η αυτορρύθμιση. Το πιο σημαντικό στοιχείο όμως είναι ότι η επιχείρηση δημιουργεί με τον πελάτη μια σχέση και ότι η σχέση αυτή πρέπει να είναι κομμάτι του τρόπου που σκέπτεται και ζει ο μέσος εργαζόμενος. Η αντίληψη που πρέπει να επικρατήσει είναι ότι με τον πελάτη κτίζεις μια σχέση που θέλεις να την διατηρήσεις, άρα θέλεις να τον ακούσεις.

Όσον αφορά τις ίδιες τις εταιρίες, ο κ. Στεφανόπουλος αναφέρθηκε στο πολύ σημαντικό πρόβλημα της αδειοδότησης των υποδομών τους, καθώς πλέον δεν μπορούν να είναι συνεπείς με το πρόγραμμα που έχουν εξαγγείλει στο λαό, για το οποίο έχουν δεσμευτεί και διαφημίζουν. Τόνισε ότι οι νόμοι που υπάρχουν πρέπει να εφαρμοστούν ώστε να μπορούν οι εταιρείες να αδειοδοτήσουν σε λογικό χρόνο. Επίσης, όσον αφορά την διείσδυση στο internet, έθεσε προς συζήτηση θέματα όπως οι κώδικες που αφορούν στην διαφήμιση, στα νέα παιδιά που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και στα άτομα με ειδικές ικανότητες ή ανάγκες, τα οποία θα πρέπει να μην παραμελούνται κατά το σχεδιασμό νέων υπηρεσιών.

Ολοκληρώνοντας την ομιλία του ο κ. Στεφανόπουλος υπογράμμισε το γεγονός ότι η τηλεπικοινωνιακή αγορά έχει ωριμάσει, γεγονός που σημαίνει ότι δεν αναπτύσσεται με πολύ γρήγορους ρυθμούς πλέον στα έσοδά της. Για να αναπτυχθεί, το κριτήριο είναι μόνο ένα: πως να πείσεις τον καταναλωτή να είναι περισσότερο χρόνο μαζί σου στις υπηρεσίες σου, στο χώρο που δημιουργείς, στο οικοσύστημα που φτιάχνεις. Για να το πετύχεις αυτό, ο μόνος τρόπος είναι να καταλάβεις τον καταναλωτή καλύτερα. Να είσαι μαζί του και να δημιουργείς μια μακροχρόνια σχέση την οποία να μην τορπιλίζεις με ανακολουθίες.

Ο τρίτος κύκλος της ενότητας έκλεισε με την ομιλία του **κ. Βάϊου Καραντίνου** **Διευθυντή Πωλήσεων της WIND**, ο οποίος έδωσε έμφαση στο γεγονός ότι οι

εταιρείες είναι αυτές που θα πρέπει να λειτουργήσουν με γνώμονα τον πελάτη και ότι δεν μπορεί ένας κανονισμός ή ένας νόμος ή ένα πλαίσιο να ορίσει τη λειτουργία των εταιρειών προς τον πελάτη. Ο κ. Καραντίνος, τόνισε πώς στο τέλος αυτό που μετράει πραγματικά είναι το πώς σε κρίνει ο πελάτης και όχι το πώς κρίνουμε εμείς τον εαυτό μας ή πως κρίνουμε εμείς τους ανταγωνιστές μας ή πως κρίνουμε μεταξύ μας εμείς σε ένα πλαίσιο ο ένας τον άλλον.

Στη συνέχεια ο κ. Καραντίνος έθεσε ένα ζήτημα που δεν είχε τεθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή: την κοινή ευθύνη όλων των παρόχων να εκπαιδεύσουν τον πελάτη σε μια εποχή που υπάρχουν καινούριες αγορές και καινούργια προϊόντα, χωρίς να έχει ο καταναλωτής ούτε την τεχνική γνώση αλλά ούτε και την διαδικαστική γνώση για να καταλάβει ποια είναι η πραγματική λύση. Αυτό που έχει μεγάλη σημασία είναι να μιλούν όλοι με τον πελάτη τόσο σαν εταιρείες όσο και σαν φορείς, όσο και σαν βιομηχανία.

3^η ΕΝΟΤΗΤΑ

«Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ»

Η 3^η ενότητα ξεκίνησε με τον κ. Νίκο Βασιλάκο ,Πρόεδρο της Ένωσης Ελλήνων Χρηστών Internet. Ο κ. Βασιλάκος τόνισε πως άμεση προτεραιότητα πρέπει να αποτελεί όχι μόνο η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στον κόσμο αλλά κυρίως της έννοιας της τεχνολογίας και των δικτύων ώστε να μπορούν όλοι να αξιοποιούν τις νέες τεχνολογίες με τον καλύτερο τρόπο.

Με αφορμή το νέο κανονισμό της EETT - βάσει του οποίου ο θιγόμενος καταναλωτής πρέπει να λαμβάνει μια απάντηση εντός συγκεκριμένου χρόνου – ο κ. Βασιλάκος ανακοίνωσε την ίδρυση της Ένωσης καταναλωτών ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών με την οποία θα μπορούν να επικοινωνούν όλοι οι καταναλωτές και χρήστες, για να τους προσφέρεται τεχνική βοήθεια και ενημέρωση για το τι πρέπει να κάνουν όταν έχουν προβλήματα.

Ολοκληρώνοντας, ο κ. Βασιλάκος πρότεινε ένα πλαίσιο συνεργασίας στο οποίο θα συμμετέχουν ενεργά οι χρηστές, οι πάροχοι και οι λοιποί παίκτες της αγοράς, ώστε να λειτουργήσει καλύτερα η αγορά. Δεν παρέλειψε να

τονίσει τον πολύ σημαντικό ρόλο των καταναλωτικών ενώσεων τις οποίες βλέπει ως εταίρους που έχουν πολλά να προσφέρουν αλλά και να διδάξουν.

Ακολούθησε η ομιλία του **κ. Νίκου Τσεμπερλίδη, Προέδρου του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών**. Ο κ. Τσεμπερλίδης σε συνέχεια της δημόσιας διαβούλευσης της ΕΕΤΤ για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών τηλεπικοινωνιακών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επικεντρώθηκε στις απαιτήσεις των καταναλωτών, οι οποίες σύμφωνα με τον ίδιο θα πρέπει να είναι:

- 1) Πιστή εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.
- 2) Σεβασμός των προσωπικών δεδομένων.
- 3) Δείκτες (όσοι θα απευθύνονται στους καταναλωτές) απλοί, ενιαίοι, κατανοητοί και με την αναγκαία πληροφόρηση ώστε να επιτρέπουν στον καταναλωτή να κάνει τη σωστή επιλογή.
- 4) Κανένας διαχωρισμός μεταξύ έμμεσων και άμεσων υπηρεσιών καθώς ο καταναλωτής γνωρίζει τον πάροχο στον οποίο πληρώνει τον λογαριασμό.
- 5) Ποιοτικοί δείκτες που θα πρέπει να συνοδεύονται από ποσοτικά στοιχεία. Δηλαδή, πόσους εξυπηρετεί κάθε εταιρεία.
- 6) Θεσμοθέτηση χάρτη υποχρεώσεων προς τους καταναλωτές όπως τον είχε προτείνει το ΚΕΠΚΑ εδώ και ένα χρόνο. Ο χάρτης αυτός θα βοηθήσει σημαντικά στην ομαλοποίηση της αγοράς και θα αποκαταστήσει τη χαμένη εμπιστοσύνη των καταναλωτών στον τομέα αυτό της αγοράς.

Το πάνελ των συζητήσεων συνεχίστηκε με τον **κ. Γιώργο Λεχουρίτη, Πρόεδρο του Ινστιτούτου Καταναλωτών**. Ο κ. Λεχουρίτης αναφέρθηκε στον πρωταρχικό στόχο των καταναλωτικών οργανώσεων που είναι η προστασία του ίδιου του καταναλωτή από τις αθέμιτες πρακτικές που εφαρμόζουν κάποιες εταιρίες, θεωρώντας τον καταναλωτή ως άβουλο πλάσμα παρά τη δυνατότητα της ενημέρωσης, της πληροφόρησης και της επιλογής που έχει πλέον στην διάθεσή του.

Όσον αφορά την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ο Πρόεδρος του Ινστιτούτου Καταναλωτών επεσήμανε πως έχει παίξει και

εξακολουθεί να παίζει ένα σημαντικό ρόλο. Τόνισε δε ότι πρέπει όλοι να βοηθούν και να δείχνουν πάντα εμπιστοσύνη στις ανεξάρτητες αρχές διότι διαδραματίζουν ένα σπουδαίο και καίριο ρόλο. Επίσης, συμπλήρωσε ότι θα πρέπει ανενόχλητα και χωρίς παρεμβάσεις να επιτελούν το έργο τους και να μην γίνεται προσπάθεια χειραγώγησής τους, γιατί αυτό θα επέφερε προβλήματα και στην λειτουργία της αγοράς.

Ο κ. Λεχουρίτης τελείωσε την ομιλία του κάνοντας θερμή παράκληση προς τις εταιρείες να μην υπόσχονται πράγματα τα οποία δεν μπορούν να πραγματοποιήσουν.

Τον λόγο πήρε η κα Παναγιώτα Καλαποθαράκου, Πρόεδρος της ΕΚΠΟΙΖΩ η οποία αναφερόμενη στις υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και κοινωνικού ενδιαφέροντος, είπε ότι χαρακτηρίζονται από το στοιχείο της αναγκαιότητας και καθολικότητας. Επιπλέον, επεσήμανε ότι η ποιότητα των υπηρεσιών αυτών, τόσο ως προς την υπηρεσία όσο και ως προς την εξυπηρέτηση αλλά και την ασφάλεια των καταναλωτών, είναι καθοριστικής σημασίας. Συμπλήρωσε λέγοντας πως σημαντική παράμετρο αποτελεί και η τιμή των υπηρεσιών αυτών. Στην συνέχεια αναφέρθηκε στις κατηγορίες των προβλημάτων που έχουν καταγραφεί από την ΕΚΠΟΙΖΩ με κυριότερα τα εξής: αδυναμία εκπλήρωσης της παροχής υπηρεσίας, αδικαιολόγητες χρεώσεις, ανεπαρκής έως ανύπαρκτη εξυπηρέτηση των πελατών, παράνομες και χωρίς εγκατάσταση συνδέσεις, καταχρηστικοί γενικοί όροι, αποποίηση ευθυνών για ποιότητα και ασφάλεια, επιβολή τελών αποσύνδεσης ανεξαρτήτως καθορισμού υπαιτιότητας, παραπλανητικές διαφημίσεις, ελλιπής ενημέρωση πριν από την πώληση.

Η κα Καλαποθαράκου κατέληξε στο ότι θα πρέπει να αναπτυχθεί γόνιμος και ουσιαστικός διάλογος με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, την ΕΕΤΤ, τις ενώσεις καταναλωτών, τους παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, ώστε να διασφαλιστεί ουσιαστική προστασία των καταναλωτών. Πρόσθεσε, επίσης, πως οι εταιρείες οφείλουν να επιδείξουν κοινωνική ευθύνη και σεβασμό στα δικαιώματα των καταναλωτών αλλά και οι εποπτικές αρχές να επιβάλουν τη τήρηση της νομιμότητας και τη λειτουργία του υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά σε όφελος και των δύο πλευρών.

Ακολούθησε η ομιλία του **κ. Περικλή Βασιλόπουλου, Αντιπροέδρου της Ένωσης Πολιτών για την Παρέμβαση**. Σύμφωνα με τον κ. Βασιλόπουλο, η καλύτερη προστασία των καταναλωτών περιλαμβάνει και την προστασία των δικαιωμάτων του ως καταναλωτή. Επιπλέον, πρόσθεσε ότι γίνεται ακόμα καλύτερη όταν υπάρχει θεσμική προστασία.

Εστιάζοντας, στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την ΕΕΤΤ, ο Αντιπρόεδρος της Ένωσης Πολιτών για την Παρέμβαση υπέβαλε τρεις προτάσεις. Πρώτον, την συνταγματική κατοχύρωση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, η οποία δεν είναι συνταγματικά κατοχυρωμένη. Δεύτερον, την στήριξη της προσπάθειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή τμήματος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την δημιουργία ενός πανευρωπαϊκού ρυθμιστικού οργανισμού που θα περιλαμβάνει τους επιμέρους ρυθμιστικούς φορείς όπως είναι η ΕΕΤΤ. Τρίτον, την ολοκλήρωση της θεσμικής υποδομής της χώρας όσον αφορά τις ανεξάρτητες διοικητικές αρχές. Επίσης στο γενικότερο πλαίσιο της συνταγματικής αναθεώρησης, ο κ. Βασιλόπουλος πρόσθεσε την **θέσπιση/δημιουργία** μιας ειδικής επιτροπής στη Βουλή η οποία να ελέγχει και να συζητά με τις ανεξάρτητες αρχές ώστε να υπάρχει μια απάντηση στο επιχείρημα όσων υποστηρίζουν ότι δεν ρυθμίζει κανείς τους ρυθμιστές.

Ολοκληρώνοντας την ομιλία του, ο κ. Βασιλόπουλος τόνισε πως για να κάνουμε δημόσιο διάλογο, για να έχουμε ηλεκτρονική διοίκηση, για να μπορεί και η κοινωνία των πολιτών να αναπτυχθεί ως εξισορρόπηση απέναντι στο κράτος και στην αγορά, απαιτούνται ποιοτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, φτηνό και καλό διαδίκτυο. Και σε τελευταία ανάλυση, και η ίδια η κοινωνία των πολιτών έχει να προσφέρει και περιεχόμενο. Γιατί όπως δήλωσε «δεν είναι μόνο τα δίκτυα είναι και το περιεχόμενο που μετράει».

Η συζήτηση συνεχίστηκε με την εισήγηση του **κ. Χάρη Ξενάριου από το ADSL.gr**. Ο κ. Ξενάριος έδωσε έμφαση στο πλαίσιο μιας συλλογικής προσπάθειας στην οποία οι χρήστες, όντας και καταναλωτές, προσπαθούν να συμβάλουν με προτάσεις στη διαμόρφωση της εθνικής στρατηγικής και του πλαισίου πολιτικής που ετοιμάζει ο ρυθμιστής. Γιατί, όπως ο ίδιος σημείωσε, βοηθώντας το κράτος, είτε αυτό είναι το δημόσιο, είτε η Κυβέρνηση, είτε το ρυθμιστή, βοηθούμε τους εαυτούς μας ως καταναλωτές. Ως παράδειγμα

ανέφερε την συμμετοχή του ADSL.gr στο φόρουμ για την προώθηση της ευρυζωνικότητας.

Ο κ. Ξενάριος, κάλεσε τους παρόχους να κινηθούν περισσότερο πελατοκεντρικά, να αξιοποιήσουν το υψηλό επίπεδο της τεχνογνωσίας και τις δυνατότητες που τους παρέχονται δωρεάν μέσα από το φόρουμ, να εμπιστεύονται τους χρήστες και να ακούν τις απόψεις των πελατών τους. Επίσης, στον τομέα της υποστήριξης οι πάροχοι μπορούν ανά πάσα στιγμή το θελήσουν, να συμμετέχουν με έμπειρα στελέχη τους στις ομάδες συζητήσεων και να απαντούν σε πρακτικά ζητήματα των χρηστών του φόρουμ και πελατών τους. Ο κ. Ξενάριος πρόσθεσε, ότι η συγκεκριμένη λειτουργία διέπεται από σαφείς κανόνες δεοντολογίας τόσο για την προστασία της ανεξαρτησίας του φόρουμ όσο και της προστασίας των χρηστών.

Όσο αφορά τους κρατικούς φορείς, τόνισε ότι το ADSL.gr διαθέτει τους πόρους του και την εμπειρία των χρηστών του για την βελτίωση και την διαμόρφωση του θεσμικού πλαισίου της αγοράς. Επίσης, προέτρεψε τους καταναλωτές να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες, να τις υιοθετήσουν και να τις αξιοποιήσουν επικοινωνιακά στην εργασία, στην ενημέρωση και στην ψυχαγωγία. Και βεβαίως, να αντιμετωπίσουν την αγορά με λογική, σύνεση, ωριμότητα και όχι φόβο. Διότι όπως χαρακτηριστικά δήλωσε «καταναλωτής υψηλής ποιότητας σημαίνει αγορά υψηλών προδιαγραφών».

Η Τρίτη ενότητα ολοκληρώθηκε με την ομιλία του κ. Περικλή Τζιάρα από το **Ασύρματο Μητροπολιτικό Δίκτυο**. Ο κ. Τζιάρας επεσήμανε ότι το Μητροπολιτικό Δίκτυο τάσσεται κατά της μονόδρομης επικοινωνίας που εξασφαλίζει το μοντέλο που υπάρχει σήμερα. Το Μητροπολιτικό Δίκτυο αντιμετωπίζει τον χρήστη σαν πάροχο των ίδιων υπηρεσιών στα πλαίσια χρήσης της ευρυζωνικότητας για τις καθημερινές του ανάγκες και αφετέρου προσφέρει ένα οικονομικά προσιτό και επικοινωνιακό τρόπο προκειμένου να δοκιμάσει κανείς την ευρυζωνικότητα. Πρόσθεσε, επίσης, ότι το Μητροπολιτικό Δίκτυο αντιμετωπίζει το Internet σαν αποτέλεσμα προέκτασης τοπικών ευρυζωνικών δικτύων και όχι σαν προϊόν που φτάνει σε κάθε γειτονιά. Υπογράμμισε επιπλέον πως το ευρυζωνικό δίκτυο θα πρέπει να είναι για τους καταναλωτές ένα ελεύθερο και δωρεάν δημόσιο αγαθό.

Κλείνοντας την ομιλία του, ο κ. Τζιάρας σημείωσε πως για το Μητροπολιτικό Δίκτυο, το μέλλον έχει να κάνει με την ενίσχυση των ασύρματων σημείων πρόσβασης για όλους, χωρίς ιδιαίτερο εξοπλισμό από οπουδήποτε, καθώς επίσης και με την επέκταση του δικτύου σε όλη την Ελλάδα και την σύνδεση με άλλες ασύρματες κοινότητες που έχουν αναπτυχθεί σε όλη τη χώρα. Επιπλέον, σε ότι αφορά το περιεχόμενο μέσα στο δίκτυο, πρόσθεσε πως θα πρέπει να συνεχιστεί η ανάπτυξη και ο πειραματισμός και να υπάρξει στήριξη σε δημόσιους φορείς για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, όπως η ΕΕΤΤ, η Κοινωνία της Πληροφορίας αλλά και σε οποιαδήποτε πρωτοβουλία υπάρχει προς την κατεύθυνση αυτή.

Προτάσεις από την Ημερίδα της ΕΕΤΤ

Κατά τη διάρκεια της Ημερίδας κατατέθηκαν από τους Ομιλητές ενδιαφέρουσες προτάσεις για την προστασία των καταναλωτών και τη διασφάλιση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Οι προτάσεις αυτές συνοψίζονται στις ακόλουθες:

- 1) **Δρομολογήθηκε σύσταση ομάδας εργασίας** με σκοπό την οριοθέτηση αρμοδιοτήτων μεταξύ των διαφόρων **εμπλεκόμενων φορέων του δημοσίου (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή – ΕΕΤΤ – Συνήγορος του Καταναλωτή)**.
- 2) **Δρομολογείται πολύ-επίπεδη ενημερωτική καμπάνια** για τα δικαιώματα του καταναλωτή, την **ποιότητα** των υπηρεσιών και τις **υποχρεώσεις** των παροχων με **παράλληλη ανάρτηση** τους στο **δικτυακό τόπο** της ΕΕΤΤ και των Αρμοδίων φορέων (π.χ. συνήγορος του καταναλωτή, Γεν. Γραμματεία Καταναλωτή, κ.λ.π.)
- 3) **Προγραμματίζονται τριμηνιαίες συναντήσεις των αρμοδίων φορέων** για την αξιολόγηση των μέτρων και της εξέλιξης της αγοράς.
- 4) **Αναβάθμιση του τμήματος εξυπηρέτησης καταναλωτών της Ε.Ε.Τ.Τ.**, εμπλουτισμός και αλλαγές του site της ΕΕΤΤ, προσθήκη φωνητικής πύλης για καλύτερη και πιο διαδραστική εξυπηρέτηση.

- 5) Καταγραφή από την Ε.Ε.Τ.Τ. **συγκριτικών δεικτών ποιότητας εξυπηρέτησης καταναλωτών από ΤΠ**, συνεχή παρακολούθησή τους και ανάρτησή τους στο site της Ε.Ε.Τ.Τ.
- 6) **Θα υποβληθεί αίτηση συμμετοχής στην ομάδα για την προστασία των ευρωπαϊών καταναλωτών** τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στο **European Regulators Group**, μόλις ανακοινωθεί η σύσταση της σχετικής Ομάδας από το *ERG*.
- 7) **Δημιουργία κώδικα δεοντολογίας** και συμπεριφοράς των παρόχων προς τον καταναλωτή, που να περιλαμβάνει βασικές υποχρεώσεις ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των καταναλωτών μέσα από κανονιστικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ.
- 8) **Έλεγχος τήρησης των κανονισμών της ΕΕΤΤ** και συμμόρφωσης των ΤΠ, θέσπιση αυστηρότερων διαδικασιών, παρακολούθηση των καταγγελλόμενων παραβάσεων και αυθαιρεσιών με εξαγωγή λίστας παραβάσεων ανά ΤΠ, εντατικοποίηση των ελέγχων σε ΤΠ και συνδεδόμενων με αυτούς εταιρειών (Call centers), κλήσεις για ακροάσεις και επιβολή κυρώσεων.
- 9) **Έκδοση εγχειριδίου δικαιωμάτων καταναλωτών και υποχρεώσεων ΤΠ**.
- 10) **Μελέτη από την Ε.Ε.Τ.Τ. για τον καθορισμό υποχρεώσεων των παρόχων που θα εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των δικτύων** και την αδιάκοπτη πρόσβαση σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.
- 11) Εξέταση από την Ε.Ε.Τ.Τ. του ενδεχόμενου να συμπεριληφθούν οι **ευρυζωνικές συνδέσεις στην καθολική υπηρεσία**.
- 12) Διεξαγωγή από την Ε.Ε.Τ.Τ. έρευνας για το θέμα των ονομαστικών και πραγματικών ταχυτήτων.