



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

“Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών & Προστασία Καταναλωτών”

Νικόλαος Κουλούρης
Αντιπρόεδρος Τηλεπικοινωνιών ΕΕΤΤ

Αθήνα 11-12-07
(Ημερίδα Καταναλωτών)

Προτάσεις ΕΕΤΤ

1. Οριοθέτηση αρμοδιοτήτων
2. Δείκτες Ποιότητας
3. ERG στην προστασία των Ευρωπαίων καταναλωτών
4. Κώδικες δεοντολογίας και υποχρεώσεις παρόχων
5. Ευρυζωνικές συνδέσεις και Καθολική Υπηρεσία
6. Ταχύτητες
7. Ακεραιότητα – διαθεσιμότητα δικτύου
8. Επιτροπή επίλυσης διαφορών
9. Φωνητική πύλη της ΕΕΤΤ
10. Ενημερωτική καμπάνια

1. Οριοθέτηση αρμοδιοτήτων

Σύσταση ομάδας εργασίας για την **οριοθέτηση αρμοδιοτήτων** μεταξύ των διαφόρων εμπλεκόμενων φορέων του Δημοσίου :

- Γενική Γραμματεία Επικοινωνιών
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
- ΕΕΤΤ
- Συνήγορος Καταναλωτή

Στόχοι της ομάδας:

- Συνεργασία
- Εξέταση
- Καταγραφή
- Οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων των φορέων

με σκοπό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των θεμάτων των καταναλωτών.

2. Δείκτες Ποιότητας (1/2)

Έκδοση Κανονισμού από την ΕΕΤΤ για

- τους προς μέτρηση **δείκτες ποιότητας** των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- τον προσδιορισμό του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και
- του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Αυτή την περίοδο η ΕΕΤΤ διεξάγει σχετική **δημόσια διαβούλευση**.

Η διαβούλευση θα διαρκέσει μέχρι τις **21 Δεκεμβρίου**, μετά την παράταση 2 εβδομάδων που δόθηκε από την ΕΕΤΤ, ώστε να δοθεί περισσότερος χρόνος στους ενδιαφερόμενους να αποστείλουν τις απόψεις τους.

2. Δείκτες Ποιότητας (2/2)

Μετά το πέρας της Διαβούλευσης θα ακολουθήσει η **αποδελτίωση** των απαντήσεων και η έκδοση της **κανονιστικής πράξης**.

Η ΕΕΤΤ προτείνει τη **δημοσίευση συγκριτικών δεικτών ποιότητας και εξυπηρέτησης καταναλωτών** των εταιρειών στο site της ΕΕΤΤ.

Η δημοσίευση των δεικτών ποιότητας θα δώσουν ισχυρά κίνητρα στους παρόχους **για να βελτιώσουν το επίπεδο** τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που προσφέρουν.

3. Το ERG στην προστασία των καταναλωτών (1/2)

- Σύσταση ομάδας εργασίας του ERG (European Regulators Group) για την προστασία των Ευρωπαϊκών καταναλωτών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Μετά από αίτημα ενός σημαντικού αριθμού Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών τηλεπικοινωνιών, το ERG αποφάσισε στην τελευταία του σύνοδο, να

- εντάξει στο πρόγραμμα εργασιών του ERG για το 2008 την προστασία των καταναλωτών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών
- δημιουργήσει μία ομάδα εργασίας (project team) από εκπροσώπους των Ρυθμιστικών Αρχών τηλεπικοινωνιών με αντικείμενο τη μελέτη των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την εξεύρεση ενιαίων λύσεων.

3. Το ERG στην προστασία των καταναλωτών (2/2)

- Η ΕΕΤΤ αποδεικνύοντας έμπρακτα τη σημασία που δίνει στο θέμα αυτό **θα συμμετάσχει ενεργά** στις εργασίες της εν λόγω ομάδας με στόχο :
 - ➔ την **ακόμη καλύτερη προστασία** των Ελλήνων καταναλωτών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, οι οποίες είναι σήμερα διαθέσιμες και
 - ➔ την **προετοιμασία για νέες υπηρεσίες** που θα εισαχθούν τα επόμενα χρόνια στην Ελληνική αγορά

4. Κώδικες δεοντολογίας και υποχρεώσεις παρόχων (1/2)

- Επιβολή, κατόπιν σχετικής διαβούλευσης, από την ΕΕΤΤ **νέων υποχρεώσεων στους παρόχους σχετικά με θέματα προστασίας καταναλωτή, όπως :**
 - ➔ συγκεκριμένη διαδικασία χειρισμού των καταγγελιών καταναλωτών
 - ➔ αυστηρά χρονοδιαγράμματα απόκρισης στις καταγγελίες καταναλωτών
 - ➔ συστηματική παρακολούθηση και καταγραφή των καταγγελιών καταναλωτών
 - ➔ πρόβλεψη για δυνατότητα επιβολής ρητρών ή αποζημιώσεων που θα καταβάλλονται στον θιγόμενο καταναλωτή, κοκ.
- Δημιουργία κώδικα δεοντολογίας με αντικείμενο τη συμπεριφορά των παρόχων προς τους καταναλωτές.

4. Κώδικες δεοντολογίας και υποχρεώσεις παρόχων (2/2)

Οι πλέον πρόσφατες σχετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ :

- ΑΠ. 451/010/11-9-2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης»
- ΑΠ. 432/146/26-4-2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή και λειτουργία της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα»

5. Ευρυζωνικές συνδέσεις και Καθολική Υπηρεσία

Η ΕΕΤΤ θα εξετάσει

- εάν μπορούν
- υπό ποιες προϋποθέσεις
- και από πότε

οι ευρυζωνικές υπηρεσίες να αποτελέσουν περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας.

«Η ευρυζωνικότητα στο όχι και τόσο μακρινό μέλλον θα είναι για την ανθρωπότητα ό,τι είναι ο ηλεκτρισμός σήμερα» (ειπώθηκε στο Διεθνές Συνέδριο της ΕΕΤΤ για την Ευρυζωνικότητα 1,2 και 3 Ιουνίου 2007).

6. Ταχύτητες

- Η ΕΕΤΤ θα διεξάγει έρευνα για το θέμα των **ονομαστικών και πραγματικών ταχυτήτων**.
- Η ευρυζωνικότητα είναι μια τεχνολογία που επιτρέπει στον καταναλωτή να είναι ταυτόχρονα και παραγωγός
- Κατά τη γνώμη μας απαιτείται **και η αναβάθμιση των ταχυτήτων upload** ώστε οι χρήστες να μπορούν να «ανεβάζουν» την ιστοσελίδα τους ή να μπορούν να παρέχουν μια υπηρεσία file sharing.

7. Ακεραιότητα – διαθεσιμότητα δικτύου

Η ΕΕΤΤ προγραμματίζει να μελετήσει τον καθορισμό υποχρεώσεων των παρόχων για να εξασφαλίζεται

- η ακεραιότητα των δικτύων
- η διαθεσιμότητα των δικτύων και
- η αδιάκοπη πρόσβαση σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Επίσης, κατά τη γνώμη μας, πρέπει να μελετηθούν τρόποι προστασίας από ηλεκτρονικές απάτες.

8. Επιτροπή επίλυσης διαφορών (1/2)

- Σύσταση **Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)** σε κάθε Εταιρία του κλάδου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Η ΕΕΔ θα συγκροτείται από
 - ➔ στελέχη της επιχείρησης
 - ➔ τουλάχιστον 2 μέλη καταναλωτικών Οργανώσεων και
 - ➔ τον (κάθε φορά) καταγγέλλοντα.
- Η ΕΕΔ θα επιλαμβάνεται **σε α' βαθμό** των καταγγελιών που δεν έχουν επιλυθεί με άλλο τρόπο (π.χ. μέσω αλληλογραφίας ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή έκδοσης πιστωτικού σημειώματος).

8. Επιτροπή επίλυσης διαφορών (2/2)

- Το πόρισμα της ΕΕΔ θα κοινοποιείται σε
 - ➔ καταγγέλλοντα και
 - ➔ ΕΕΤΤ
- Η ΕΕΤΤ, εφόσον ο καταγγέλλοντας καταναλωτής δηλώσει ότι δε μείνει ικανοποιημένος από το πόρισμα της ΕΕΔ, θα εξετάζει σε β' βαθμό την υπόθεση.
- Η ΕΕΤΤ θα εξετάσει πιθανή επιβολή **διαχειριστικού κόστους** χειρισμού καταγγελιών που θα επιβαρύνει τον αντίστοιχο πάροχο.

9. Φωνητική πύλη της ΕΕΤΤ

- Αναβάθμιση του τμήματος εξυπηρέτησης καταναλωτών της ΕΕΤΤ.
- Ήδη συγκροτήσαμε ομάδα εργασίας για να οργανωθούμε καλύτερα ώστε να αντιμετωπίσουμε τις καταγγελίες πιο αποτελεσματικά.
- Στο site μας θα φτιάξουμε **φωνητική πύλη** για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών κατά τρόπο διαδραστικό, φιλικό και περισσότερο χρήσιμο προς τους καταναλωτές.

10. Ενημερωτική καμπάνια (1/2)

- Μέσα στο 2008 η ΕΕΤΤ θα αρχίσει μια **πολυεπίπεδη ενημερωτική καμπάνια**.
- Ανάμεσα στις δράσεις της καμπάνιας περιλαμβάνονται :
 - 1. Η έκδοση «εντύπου-οδηγού για καταναλωτές»,**
 - με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των καταναλωτών και των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και
 - κατευθύνσεις για τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών με τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνουν.

10. Ενημερωτική καμπάνια (2/2)

2. Η έκδοση «τεύχους με FAQs» για ζητήματα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
3. Η έκδοση «ενημερωτικών φυλλαδίων» για καίρια ζητήματα που απασχολούν τον καταναλωτή, όπως,
 - η προεπιλογή φορέα,
 - οι υπηρεσίες Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, κ.ο.κ.

Ζητήματα αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ στον τομέα των τηλεπικοινωνιών

■ Η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια:

- Να επιβάλει την επιστροφή χρημάτων σε καταναλωτές σχετικά με οικονομικές διαφορές τους με τηλεπικοινωνιακούς παρόχους ούτε και μπορεί να επιδικάζει αποζημιώσεις. Το εν λόγω θέμα είναι αρμοδιότητα των πολιτικών δικαστηρίων.
- Για την εξώδική επίλυση κάθε είδους διαφορών μεταξύ τηλεπικοινωνιακών παρόχων και καταναλωτών. Το εν λόγω θέμα είναι αρμοδιότητα της ανεξάρτητης αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” η οποία επιλαμβάνεται των υποθέσεων είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς οποιουδήποτε ενδιαφερομένου.
- Για ζητήματα αθέμιτου ανταγωνισμού (π.χ. παραπλανητικές διαφημίσεις, κλπ). Το εν λόγω θέμα είναι αρμοδιότητα των πολιτικών δικαστηρίων.
- Για ζητήματα σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών. Το εν λόγω θέμα είναι αρμοδιότητα της ανεξάρτητης αρχής “Αρχή Διασφάλισης του Απόρρητου των Επικοινωνιών”.

Η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια:

- Για ζητήματα που άπτονται της χρήσης των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών από τις εταιρίες. Το εν λόγω θέμα είναι αρμοδιότητα της ανεξάρτητης αρχής “Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”.
- Να ρυθμίζει το ύψος των χρεώσεων των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (πχ κλήσεις/sms/mms σε αριθμούς της σειράς 901 XXXXXXX. 909 XXXXXXX και σύντομους κωδικούς),
- Για το περιεχόμενο των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (πχ διεξαγωγή διαγωνισμών, αγορά ringtone, παροχή υπηρεσιών ενηλίκων).
- Για τη διαχείριση ή τον έλεγχο θεμάτων που αφορούν υπηρεσίες μέσω dialers σε διεθνείς προορισμούς.
- Για θέματα ανεπιθύμητης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (spams).
- Για το περιεχόμενο ιστοσελίδων (websites)

Η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια:

- Για το περιεχόμενο ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών εκπομπών είτε αυτές λαμβάνονται από τον καταναλωτή με χρήση ραδιοφάσματος είτε με χρήση ευρυζωνικών δικτύων. Το εν λόγω θέμα είναι αρμοδιότητα του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης.
- Να επιβάλει στους παρόχους να προσφέρουν, υπηρεσίες Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο σε όλη τη χώρα καθώς οι περιοχές δραστηριοποίησής τους άπτονται της εμπορικής τους πολιτικής. Το ίδιο ισχύει και για την περίπτωση των περιοχών που προφέρεται ADSL από τον ΟΤΕ.
- Για ελαττωματικές τηλεπικοινωνιακές συσκευές (π.χ. σταθερά & κινητά τηλέφωνα, fax, routers, modems κλπ) ή βλάβες στις εν λόγω συσκευές.
- Για τυχόν επιπτώσεις των ραδιοεκπομπών στην υγεία των πολιτών.
- Για πλαστογραφήσεις υπογραφών σε συμβάσεις. Για το θέμα αυτό αρμόδια είναι τα ποινικά δικαστήρια
- Για την εξέταση καταχρηστικών όρων σύμβασης

Η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια:

Να απευθύνει στις εταιρείες οδηγίες, απαγορεύσεις και συστάσεις καθώς και να επιβάλει πρόστιμα ή άλλες διοικητικές κυρώσεις στις περιπτώσεις παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας :

- 1) Για θέματα φορητότητας αριθμών,
- 2) Για θέματα επιλογής και προεπιλογής φορέα,
- 3) Για την τήρηση των υποχρεώσεων του ΟΤΕ, ως Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας,
- 4) Για την τήρηση των υποχρεώσεων του ΟΤΕ και των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών προς τους καταναλωτές αναφορικά με τις υπηρεσίες Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU),
- 5) Για θέματα πλημμελούς ενημέρωσης των καταναλωτών για τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης (πχ κλήσεις/sms/mms σε αριθμούς της σειράς 901 XXXXXX, 909 XXXXXX και σύντομους κωδικούς) και ιδίως για το γεγονός ότι αποτελούν υπηρεσίες αυξημένης τιμολόγησης, για το ύψος των χρεώσεων.