



Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών
Υπηρεσιών και Προστασία
Καταναλωτών



Τα δεδομένα



Η πιο σταθερή μας σχέση

Ο ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στη χώρα μας

Έχει υποχρέωση παροχής καθολικής υπηρεσίας

Υποστήριξη σε υποδομές σχεδόν του συνόλου της αγοράς

Έχουν γίνει τεράστια βήματα σε σχέση με το παρελθόν

Ο ΟΤΕ ικανοποιεί τους θεσπισμένους δείκτες ποιότητας για την τηλεφωνία, οι οποίοι είναι από τους πιο αυστηρούς στην ΕΕ.

Προσήλωση στην ικανοποίηση του συνόλου των χρηστών, ακόμα και σε βάρος της μεγιστοποίησης του εμπορικού μας συμφέροντος.



Βασικές παραδοχές

Η απελευθέρωση και ο ανταγωνισμός έχουν βασικό αντικειμενικό στόχο τη βελτίωση των συνθηκών για τον χρήστη

- + Οι ποιοτικές προδιαγραφές και οι τιμές των υπηρεσιών βελτιώνονται με την πίεση του ανταγωνισμού**
- Ο έντονος ανταγωνισμός εγκυμονεί σοβαρούς κινδύνους για την καταναλωτική πίστη**



Τα παράπονα των καταναλωτών



Η πιο σταθερή μας σχέση

Ο ΟΤΕ δέχεται περίπου 80.000 παράπονα το χρόνο

1,4 % επί του συνόλου των συνδρομητών μας

Διαχείριση παραπόνων

- Πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εξέταση παραπόνων
- Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών με συμμετοχή εκπροσώπων καταναλωτών

Παράπονα που δεχόμαστε από ΕΕΤΤ το χρόνο: ~ 1.200

Πολλά από αυτά (~50%) αφορούν άλλους παρόχους

Παράπονα που δεχόμαστε από άλλες αρχές

Γεν. Γραμματεία Καταναλωτή: ~ 400 το χρόνο

Συνήγορος Καταναλωτή: ~ 100 το χρόνο

Η παρέμβαση της ΕΕΤΤ σε θέματα καταναλωτών δεν έρχεται να ανατρέψει πλαίσιο και κεκτημένα από τη γενικότερη νομοθεσία για τους καταναλωτές, αλλά να τα συμπληρώσει / εξειδικεύσει.

Η παρέμβαση της ΕΕΤΤ δεν υποκαθιστά τη δράση των συναρμόδιων αρχών σε θέματα καταναλωτή.



Οι καταγγελίες (1)

Έχουμε δεχθεί (και εμείς) χιλιάδες καταγγελίες καταναλωτών

- Αυθαίρετη εγγραφή σε υπηρεσία – Slamming
 - Εγγραφές τρίτων προσώπων και όχι των συνδρομητών
 - Εγγραφές εκλιπόντων
 - “Έγινε λάθος, στείλτε μας αίτηση ακύρωσης”
- Ελλιπής ή παραπλανητική ενημέρωση
 - ‘Είμαστε από το σταθερό τηλέφωνο’ - ‘Είμαστε από τον ΟΤΕ’
 - ‘Δεν θα πληρώνετε πάγιο’
- Επιθετική προσέγγιση ατόμων με μειωμένη δικαιοπραξία
 - Μαγνητοφώνηση συνομιλίας με υπερήλικα
- Ενεργοποίηση υπηρεσιών χωρίς υπογραφή σύμβασης



Οι καταγγελίες (2)

- Μη σεβασμός σε αιτήσεις υπαναχώρησης
 - Ακόμη και όταν οι αιτήσεις γίνονται πριν την ενεργοποίηση
 - 'Δεν την δεχθήκαμε, στείλτε την ξανά'
- Προσκόμματα στην κατάργηση υπηρεσιών - Δυσκολίες σε αλλαγή παρόχου
 - Μέχρι και 8 συνεχόμενα αιτήματα κατάργησης ακυρώνονται επειδή 'δεν επιθυμεί ο πελάτης'
 - 720 ακυρώσεις κατάργησης από μία εταιρεία 'λόγω οφειλής'
- Δυσκολία στην επικοινωνία με ορισμένους παρόχους
 - Ένας συνδρομητής κατήγγειλε ότι περίμενε 3 ώρες 15 λεπτά (με χρέωση)
 - Πολλοί καταγγέλλουν ότι υποχρεώνονται να πάνε οι ίδιοι στα κεντρικά γραφεία παρόχων
- Φαινόμενο Diallers εξωτερικού, αλλά και εσωτερικού
 - Μετά από απόφαση της ΕΕΤΤ, ο ΟΤΕ αποχρεώνει θύματα απάτης - ~400.000€



Για όλα φταίει ο ΟΤΕ

- *Δεν παραδίδει υπηρεσίες στην ώρα τους*
 - *Δεν ελέγχει τις βλάβες των παρόχων*
 - *Δεν ελέγχει υπογραφές συνδρομητών του πριν τους 'παραδώσει' σε άλλη εταιρεία*
 - *Δεν ενημερώνει συνδρομητές άλλων παρόχων*
- Απόλυτα ισότιμη μεταχείριση συνδρομητών μας και παρόχων
 - Μη διάκριση - σειρά προτεραιότητας σε παραδόσεις και βλάβες
 - Απόλυτη προσήλωση στην τήρηση των υποχρεώσεών μας, ακόμα και με τις άναρχες και χωρίς προγραμματισμό παραγγελίες που δεχόμαστε
 - Δεν μπορούμε βάση πλαισίου να ελέγχουμε υπογραφές. Πελάτης μας σε υπηρεσίες χονδρικής είναι ο πάροχος και όχι ο καταναλωτής. Σε πολλές περιπτώσεις δεν γνωρίζουμε τον καταναλωτή



Η σημερινή πρακτική

- Επικέντρωση ρυθμιστή στον ΟΤΕ – μεγάλα πρόστιμα
 - Παράδειγμα: Προεπιλογή φορέα
- Δεν ελέγχθηκε σε καμιά περίπτωση αν υπάρχει διάκριση μεταξύ χονδρικής – λιανικής
 - Παράδειγμα: Βρόχοι, Μισθωμένες γραμμές
- Μεγάλη καθυστέρηση σε αντιμετώπιση καταγγελιών για παρόχους
 - Παράδειγμα: Diallers, Slamming
- Αναιμικά πρόστιμα σε παρόχους – δεν κατέστειλαν τα φαινόμενα
 - Η εξάπλωση του Slamming από την προεπιλογή στη φορητότητα



Συμπεράσματα

Η απελευθέρωση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών φέρνει σημαντικά οφέλη για τους χρήστες, αλλά και σοβαρές προκλήσεις

- Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών οδηγείται από τον ανταγωνισμό – Καλύτερες υπηρεσίες, καλύτερες τιμές
 - Η πανελλαδική κάλυψη εξασφαλίζεται από τον ΟΤΕ
 - Η καταναλωτική πίστη έχει δεχτεί πλήγμα – Χειρότερη αντιμετώπιση των καταναλωτών από παλιά
-
- Υπάρχει επαρκές νομικό πλαίσιο – Πρέπει να τηρηθεί αυστηρά
 - Μεγάλη ανάγκη συνεργασίας των συναρμόδιων αρχών για πλήρη κάλυψη
 - Μεγάλη ανάγκη ενημέρωσης των καταναλωτών στα νέα δεδομένα





Η πιο σταθερή μας σχέση

Σας ευχαριστώ!

