

Ημερίδα της ΕΕΤΤ με θέμα : **«Ποιότητα
Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών
και Προστασία Καταναλωτών»**

Τρίτη 11 Δεκεμβρίου 2007,
Ξενοδοχείο Divani Caravel, Αθήνα.

**Χαιρετισμός Χάρη Τσιόκα, Βουλευτή ΠΑΣΟΚ
Υπεύθυνου Τομέα Μεταφορών και Επικοινωνιών
του ΠΑΣΟΚ**

Κύριε Πρόεδρε,
Κύριε Υπουργέ,
Κύριοι Βουλευτές και εκπρόσωποι των πολιτικών κομμάτων,

Κυρίες και Κύριοι εκπρόσωποι Επιχειρήσεων, Οργανισμών και μη
Κυβερνητικών Οργανώσεων,
Αγαπητοί εργαζόμενοι στην ΕΕΤΤ,
Κυρίες και Κύριοι,

Έχω την τιμή να εκπροσωπώ στη σημερινή εκδήλωση, τον πολιτικό φορέα που έχει την πατρότητα του θεσμού των Ανεξαρτήτων Αρχών στο Ελληνικό σύστημα Διοίκησης, το ΠΑ.ΣΟ.Κ.

Στις νέες προκλήσεις που γεννά - η πρόοδος της τεχνολογίας, η ενδυνάμωση ιδιωτικών και κρατικών εξουσιών, οι απελευθερώσεις των αγορών, η ανάδειξη υπερεθνικών κέντρων εξουσίας, η απαίτηση των νέων για περισσότερη δημοκρατία, στις προκλήσεις αυτές - οι ανεξάρτητες αρχές καλούνται να προστατεύσουν τα ατομικά δικαιώματα των πολιτών, να διασφαλίσουν την αξιοκρατία στις προσλήψεις, να παρέμβουν ρυθμιστικά

στις απελευθερωμένες αγορές έτσι ώστε αυτές να λειτουργούν υπέρ των συμφερόντων των πολιτών – καταναλωτών.

Με απλά λόγια η αγορά πρέπει να υπηρετεί και όχι να θυσιάζει τον Πολίτη. (Σχέση Αγοράς και Πολίτη).

Θεωρώ όμως ότι οι παρεμβάσεις που δέχονται οι ΑΑ τα τελευταία χρόνια από Κυβερνητικές ενέργειες έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο θεσμικό τους καθεστώς και στην αποτελεσματικότητά τους. Δεν μπορώ να μη σημειώσω ότι όλες οι συνταγματικά κατοχυρωμένες ΑΑ λειτουργούν σήμερα με προβλήματα, αρρυθμίες και ελλείψεις συνθέσεις, για παράδειγμα ο ρόλος του ΑΣΕΠ συνεχώς συρρικνώνεται είτε με την μέθοδο των συνεντεύξεων είτε με την μέθοδο των εξαιρέσεων που η Κυβέρνηση νομοθετεί, ο ρόλος της Αρχής Προστασίας Ατομικών Δεδομένων παρακάμπτεται με Κυβερνητικές μεθοδεύσεις και αμφισβητείται δημόσια ακόμα και η σκοπιμότητα της από Κυβερνητικά όργανα. Αλλά και στην περίπτωση της ΕΕΤΤ, που μας φιλοξενεί σήμερα, οφείλω να υπενθυμίσω την θεσμική της υποβάθμιση, το 2005, όταν άλλαξε ο τρόπος ορισμού της διοίκησης της και υπήχθη υπό τον έλεγχο του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών. Συνέπεια αυτής της θεσμικής υποβάθμισης είναι και η βαθμιαία απαξίωση της που εκφράζεται με την κομματικοκρατία, και την απαξίωση ικανών νέων επιστημόνων με την μέθοδο του ψυγείου, την απραξία της σε μια σειρά φαινόμενων αυθαιρεσίας και καταπάτησης των δικαιωμάτων των καταναλωτών και τέλος με την μνημειώδη για τα χρονικά του κοινοβουλευτικού βίου στη χώρα μας, άρνηση της διοίκησης της να απαντήσει σε ερωτήσεις βουλευτών με το πρόσχημα της ανεξαρτησίας.

Θέλουμε να ξεκαθαρίσουμε ότι στηρίζουμε το θεσμό των ανεξαρτήτων αρχών, ως θεσμό που προστατεύει τον πολίτη, εμβαθύνει τη δημοκρατία και ενισχύει την αποτελεσματικότητά της Δημόσιας εξουσίας. Κυρίες και Κύριοι,

Ο στόχος της Ημερίδας πρέπει να είναι η ανάδειξη του ρόλου που **(πρέπει να)** διαδραματίζουν τα όργανα της Πολιτείας (Κυβέρνηση και Ανεξάρτητες Ρυθμιστικές Αρχές), οι τηλεπικοινωνιακές εταιρείες και οι καταναλωτικές οργανώσεις όσον αφορά στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τελικό στόχο το συντομότερο δυνατόν να καθορισθεί με σαφήνεια και πληρότητα το όλο πλαίσιο εξυπηρέτησης και προστασίας των καταναλωτών ηλεκτρονικών επικοινωνιών **και να εφαρμοσθεί στην πράξη.**

Γιατί είναι σχετικά εύκολο να διατυπώνεται από όλες τις πλευρές ένα ευχολόγιο για το τι πρέπει να γίνει και τελικά οι πολίτες της Χώρας μας να απολαμβάνουν ποιοτικά και κοστολογικά ίσως τις υποδεέστερες υπηρεσίες

ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και η σχετική συγκριτική θέση της Ελλάδας χρόνο με τον χρόνο, προς τις άλλες Ευρωπαϊκές Χώρες ακόμη και τις νεοεισερχόμενες, να επιδεινώνεται αντί να βελτιώνεται.

Χρειάζονται σύγχρονοι κανόνες και αυτό είναι δουλειά της πολιτικής ηγεσίας και όχι των Ανεξάρτητων Αρχών. Πρέπει στην επίκαιρη σχετική Δημόσια Διαβούλευση η Πολιτεία να προτείνει πρώτη τους κανόνες, το συντομότερο δυνατό, μετά από διεθνή σχετική έρευνα και επιστημονική ανάλυση και ακολούθως οι τηλεπικοινωνιακές εταιρείες και οι διάφοροι άλλοι φορείς να σχολιάσουν ως προς το εφικτό των επιδιωκόμενων στόχων π.χ. του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών, του χρόνου ολοκλήρωσης μιας αρχικής σύνδεσης ή του μέγιστου επιτρεπτού χρόνου άρσης βλάβης που πρέπει να απολαμβάνουν όλοι οι Έλληνες. Παρεμπιπτόντως και με την ευκαιρία αυτή θα πρέπει δυστυχώς να σημειώσω την σαφή επιδείνωση των παραμέτρων αυτών τα τελευταία τέσσερα χρόνια. Συγκεκριμένα το 2001 προς 2002 η νέα απλή τηλεφωνική σύνδεση ικανοποιείτο κατά μέσον όρο εντός δύο εργασίμων ημερών και η νέα ISDN εντός τριών ή τεσσάρων εργασίμων ημερών. Σήμερα οι χρόνοι είναι δυστυχώς πολλαπλάσιοι και επιδεινώνονται δραματικά. Άραγε έχει η ρυθμιστική αρχή έχει ελέγξει (?) και ελέγχει συνεχώς (?) αν οι εμπλεκόμενοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις ισχύος των αδειών που έχουν ?

Αναφέρομαι σε όλα τα παραπάνω γιατί θεωρώ ότι σύμφωνα και με την Ευρωπαϊκή πρακτική, ο θεσμός των ανεξαρτήτων αρχών μπορεί να διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην διασφάλιση των δικαιωμάτων των πολιτών και των καταναλωτών.

Κυρίες και Κύριοι,

Η αγορά των τηλεπικοινωνιών, συμπληρώνει οκτώ έτη λειτουργίας σε καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης. Από την πορεία αυτή έχουμε σήμερα σημαντική εμπειρία. Σίγουρα, οι επιλογές που προσφέρει η αγορά στον καταναλωτή είναι πολλές, πολλές είναι όμως και οι παγίδες. Είτε πρόκειται για μειωμένη ποιότητα υπηρεσιών, είτε για αυξημένες χρεώσεις, είτε για καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση, ο καταναλωτής έχει κουραστεί να ακούει την μια εταιρία να του εξηγεί ότι φταίει η άλλη. Αυτή η κατάσταση καταγράφεται από τον καταναλωτή ως ασυδοσία που το τελικό θύμα της είναι ο ίδιος. Δεν αποτελεί δε παρηγοριά για τον καταναλωτή η επιβολή προστίμων που κατά κανόνα δεν εισπράττονται ή εισπράττονται

καθυστερημένα και σε κάθε περίπτωση δεν αποζημιώνουν τη δική του ταλαιπωρία ή οικονομική ζημία. Θα πρέπει σε ένα νέο πλαίσιο που θα αντιμετωπίζει τα ζητήματα της προστασίας του καταναλωτή να δούμε δυο ζητήματα που θεωρώ ότι θα έχουν άμεσα θετικά αποτελέσματα. Για παράδειγμα, να δοθεί η δυνατότητα οικονομικής αποζημίωσης του καταναλωτή, χωρίς δικαστικές ταλαιπωρίες, από την επιχείρηση που δεν ανταποκρίθηκε απέναντι του σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες και δεύτερο οι κυρώσεις προστίμων στις εταιρίες να καταβάλλονται άμεσα και να επιστρέφονται στην περίπτωση που οι εταιρίες προσφύγουν και δικαιωθούν μελλοντικά από αρμόδιο όργανο, προσέγγιση που ήδη εφαρμόζεται από άλλα κράτη.

Βέβαια, η ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τις τεράστιες δυνατότητες που προσφέρουν οι υπηρεσίες νέας γενιάς, δεν αφορά μόνο τα τιμολόγια και τις ταχύτητες των δικτύων, αλλά αφορά και την αξιοπιστία του περιεχομένου, τις σχέσεις του περιεχομένου με τις αξίες της κοινωνίας και τις επιδράσεις που αυτό ασκεί ειδικότερα στους νέους, καθώς και το ζήτημα της διαθεσιμότητας αυτών των υπηρεσιών για όλους χωρίς αποκλεισμούς. Ο τομέας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν πρόκειται να σταματήσει μέρα τη μέρα να αναδεικνύει νέες προκλήσεις που θα υποχρεώνουν την δημόσια εξουσία να λαμβάνει μέτρα για την προστασία του καταναλωτή. Όλα αυτά τα ζητήματα θα πρέπει να τα αντιμετωπίσουμε από κοινού με τους εταίρους μας στην ΕΕ, με αποτελεσματική συνεργασία Δημόσιας Διοίκησης, Ανεξαρτήτων Αρχών, πρωτοβουλιών μη κυβερνητικών οργανώσεων και με τον ενημερωμένο πολίτη. Σε αυτή την προσπάθεια το ΠΑΣΟΚ, με το πρόγραμμά του διατυπώνει και θέσεις και σχέδια με στόχο ηλεκτρονικές επικοινωνίες για όλους με διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και ομαλή με καθαρούς κανόνες λειτουργία της αγοράς !

Με αυτές τις σκέψεις εκ μέρους του ΠΑ.ΣΟ.Κ. και του Προέδρου Γιώργου Παπανδρέου εύχομαι κάθε επιτυχία στην ημερίδα σας.

Με εκτίμηση
ΧΑΡΗΣ ΤΣΙΟΚΑΣ