



Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών & Προστασία Καταναλωτών

Παροχή Υπηρεσιών μέσω Α.Π.Τ.Β

ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗΣ ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ
Διευθυντής Ρυθμιστικών Θεμάτων



Θέματα

- Παροχή Υπηρεσιών μέσω Α.Π.Τ.Β.
- Συνεγκατάσταση στα Α/Κ του ΟΤΕ
- Διαδικασία μετάβασης τοπικού βρόχου
- Αποκατάσταση βλαβών και τεχνικών προβλημάτων



Παροχή Υπηρεσιών μέσω Α.Π.Τ.Β.

- Η παροχή υπηρεσιών στο καταναλωτικό κοινό μέσω της αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο (Α.Π.Τ.Β.), τουλάχιστον κατά το μοντέλο που ακολουθείται στην παρούσα φάση για τεχνικούς, ρυθμιστικούς και άλλους λόγους, παρουσιάζει μια συγκεκριμένη ιδιομορφία: απαιτεί την διαρκή, στενή, καλόπιστη και προ πάντων αποτελεσματική συνεργασία φορέων με αντικρουόμενα οικονομικά συμφέροντα.
- Από την μια μεριά ο ΟΤΕ, ο οποίος προσπαθεί με κάθε μέσο να διατηρήσει το μερίδιο αγοράς και παράλληλα να συμμορφωθεί με τις ρυθμιστικές του υποχρεώσεις για την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και από την άλλη πλευρά οι εναλλακτικοί πάροχοι, οι οποίοι προσπαθούν να αναπτύξουν ιδιόκτητες υποδομές και παράλληλα να προσφέρουν στο καταναλωτικό κοινό ελκυστικά από οικονομικής και τεχνικής άποψης προϊόντα και υπηρεσίες, εκμεταλλευόμενοι την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο.



Προβλήματα Συνεγκατάστασης στα A/K του ΟΤΕ

- Μη τήρηση χρονοδιαγράμματος παράδοσης A/K
- Καθυστέρηση παράδοσης κυκλωμάτων backhaul
- Καθυστερημένη / μαζική παράδοση επαυξήσεων
- Μη διαθεσιμότητα επιπλέον χώρων σε A/K για εγκατάσταση εξοπλισμού
- Διατήρηση συνθηκών λειτουργίας εξοπλισμού (παροχή ρεύματος, θερμοκρασία χώρου συνεγκατάστασης κ.λπ.)
- Προσβασιμότητα χώρων συνεγκατάστασης από εξουσιοδοτημένο προσωπικό των παρόχων σε 24ωρη βάση



Καθυστερημένη παράδοση Αστικών Κέντρων

- Τα Α/Κ δεν παραδίδονται στους χρόνους που προβλέπονται
- Η συνέπεια είναι οι πάροχοι να έχουν ανακοινώσει στους δικτυακούς τους τόπους ημερομηνίες διαθεσιμότητας, οι οποίες τελικά δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα
- Το αποτέλεσμα είναι να παρουσιάζονται ανακόλουθοι απέναντι στους καταναλωτές και οι τελευταίοι να τους θεωρούν, αδικαιολόγητα, αναξιόπιστους και να διστάζουν να συμβληθούν μαζί τους
- Ο μηχανισμός συμμόρφωσης αποδεικνύεται αναποτελεσματικός, με αποτέλεσμα να αποκομίζονται μεγαλύτερα οφέλη από την μη τήρηση των προβλεπομένων προθεσμιών



Καθυστερημένη παράδοση Αστικών Κέντρων (II)

Προτεινόμενες λύσεις:

- Να ενημερώσει η ΕΕΤΤ επίσημα και υπεύθυνα τον καταναλωτή για τους ακριβείς λόγους των καθυστερήσεων. Είναι η μόνη που διαθέτει αυτή την στιγμή το κύρος και την αμεροληψία για να εισακουστεί από τους καταναλωτές.
- Να αξιοποιήσει κάθε διαθέσιμο προληπτικό αλλά και κατασταλτικό μέσο που της παρέχει η ισχύουσα νομοθεσία, ώστε να παραδίδονται τα Α/Κ εντός των συμφωνηθέντων χρονικών ορίων.



Παράδοση κυκλωμάτων backhaul

- Υπάρχει ανάγκη τα αιτήματα για την παράδοση κυκλωμάτων backhaul στα υπό συνεγκαταστάση A/K να ικανοποιούνται σε εύλογο χρονικό διάστημα ώστε αυτά να καθίστανται λειτουργικά.
- Δυνατότητα άμεσης αναβάθμισης των κυκλωμάτων αυτών με βάση τη ζήτηση που διαμορφώνεται
- Παροχή SLA



Επαυξήσεις

- Οι αιτούμενες από τους παρόχους επαυξήσεις παραδίδονται εκτός των χρονικών ορίων που προβλέπονται στο ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, με αποτέλεσμα να ταλαιπωρούνται με αδικαιολόγητες καθυστερήσεις ενεργοποίησης οι συνδρομητές των εναλλακτικών παρόχων.
- Μεγάλος αριθμός επαυξήσεων παραδίδονται μαζικά σε διάφορα Α/Κ που προφανώς απέχουν πολύ το ένα από το άλλο, συνήθως Παρασκευή απόγευμα, με αποτέλεσμα να δημιουργείται τεράστιο πρόβλημα στους παρόχους, καθώς είναι αδύνατη εκ των πραγμάτων η άμεση πραγματοποίηση των απαραίτητων ενεργειών από μέρος τους, προκειμένου να διαθέσουν τα ζεύγη στους ενδιαφερόμενους συνδρομητές τους. Η δυσάρεστη συνέπεια είναι επιπλέον καθυστερήσεις σε βάρος των τελικών χρηστών.



Επαυξήσεις (II)

Προτεινόμενη λύση:

- Οι πρόσφατες τροποποιήσεις που επέφερε η ΕΕΤΤ, είναι προς την σωστή κατεύθυνση και επιλύουν κάποια προβλήματα, χρειάζονται ωστόσο επιπλέον μέτρα όπως:
 - Να υλοποιηθεί η υποχρέωση για άμεση διάθεση ικανού αριθμού επιπλέον ζευγών στα μεγάλα Α/Κ σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, και σε αντίθετη περίπτωση να εξεταστεί η λήψη αποτελεσματικών μέτρων.
 - Να επιβληθεί από την ΕΕΤΤ η ρυθμιστική υποχρέωση να είναι διαθέσιμα τουλάχιστον 2000 ελεύθερα ζεύγη ανά Αστικό Κέντρο. Τα 2000 αυτά ζεύγη θα πρέπει να είναι επιπλέον των ήδη ενεργών αλλά και αυτών για τα οποία έχουν κατατεθεί ήδη αιτήσεις επαυξήσεων και εξελίσσεται η διαδικασία παράδοσής τους.
- Επιπροσθέτως, τα αιτήματα παράδοσης επαύξησης θα πρέπει να ικανοποιούνται εντός δύο (2) εβδομάδων από την κατάθεσή τους το αργότερο. Σε αντίθετη περίπτωση κι εδώ θα πρέπει να εξεταστεί η λήψη μέτρων που θα καταστήσουν «επωφελή» την τήρηση των προθεσμιών.



Επαυξήσεις (III)

- Η διαδικασία κατάθεσης αιτήσεων θα πρέπει να παραμείνει ως έχει σήμερα, έτσι ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος καταχρηστικής κατάθεσης αιτημάτων επαύξησης. Ωστόσο, θα πρέπει να αναθεωρηθούν οι προϋποθέσεις υπό τις οποίες ο πάροχος δικαιούται να καταθέσει αίτημα επαύξησης. Με γνώμονα πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση και την αποφυγή ταλαιπωρίας των καταναλωτών, οι πάροχοι θα πρέπει να έχουν δικαίωμα κατάθεσης αίτησης επαύξησης,
 - είτε αμέσως μόλις ο αριθμός των ελευθέρων ζευγών σε κάθε Αστικό Κέντρο καταστεί μικρότερος από 500,
 - είτε όταν ο συνολικός αριθμός ενεργών ζευγών και ζευγών για τα οποία έχει κατατεθεί αίτημα και εκκρεμεί για οποιοδήποτε λόγο η υλοποίησή του στο W-CRM του ΟΤΕ υπερβαίνει το 50% του συνολικού αριθμού ζευγών που έχουν αποδοθεί από τον ΟΤΕ στον κάθε πάροχο.



Διαθεσιμότητα χώρων σε A/K

- Άμεση ανάγκη επαύξησης των διαθέσιμων χώρων στα A/K του ΟΤΕ.
- Ήδη ορισμένοι πάροχοι αντιμετωπίζουν πρόβλημα χώρου σε ορισμένα A/K λόγω της αυξημένης ζήτησης και του μεγάλου αριθμού αιτημάτων LLU σε αυτά.
- Τα διαθέσιμα ικριώματα που έχουν δοθεί σε κάποιους παρόχους δεν είναι επαρκή και είναι επιτακτική η ανάγκη πρόβλεψης της επέκτασης διαθέσιμου χώρου σε συγκεκριμένα A/K χωρίς να προκληθούν επιπλέον καθυστερήσεις στην διάθεση βρόχων στους καταναλωτές.



Προβλήματα κατά τη διαδικασία μετάβασης του τοπικού βρόχου

- Καθυστερήσεις υλοποίησης αιτημάτων LLU
- Μη τήρηση των προβλεπόμενων ημερομηνιών / προθεσμιών μετάβασης
- Μαζικές ενεργοποιήσεις
- Έλλειψη διαδικασιών σε κάποιες εξειδικευμένες περιπτώσεις



Καθυστερήσεις υλοποίησης αιτημάτων LLU

- Καθυστερεί αδικαιολόγητα και για μεγάλο χρονικό η υλοποίηση των αιτημάτων για παροχή στον τοπικό βρόχο που υποβάλλονται από τους παρόχους για λογαριασμό των συνδρομητών τους.
- Επιπλέον, δεν υπάρχει συστηματική ενημέρωση για την υλοποίηση κάποιων αιτημάτων, με αποτέλεσμα να μην προβαίνουν οι τεχνικοί των εναλλακτικών στις απαραίτητες ενέργειες και να μην ενεργοποιείται η υπηρεσία στους συνδρομητές, οι οποίοι βεβαίως χρεώνουν την ταλαιπωρία στους παρόχους.
- Παρά τα διαρκή αιτήματα για ενημέρωση σχετικά με τους λόγους που προκαλούν τις καθυστερήσεις προκειμένου να ενημερώνονται οι συνδρομητές LLU, η σχετική ενημέρωση δεν αποστέλλεται.



Καθυστερήσεις υλοποίησης αιτημάτων LLU (II)

Προτεινόμενες λύσεις:

- Να εφαρμοστούν από την ΕΕΤΤ αυστηρά οι σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να διερευνηθεί αν και σε ποιο βαθμό η πρακτική των καθυστερήσεων συνιστά παραβίαση και των διατάξεων για τον ελεύθερο ανταγωνισμό.
- Να ενημερώσει η ΕΕΤΤ με ακρίβεια το καταναλωτικό κοινό για τον τρόπο και τη διαδικασία που ακολουθείται για την υλοποίηση των αιτημάτων τοπικού βρόχου, καθώς και για τις ευθύνες που αναλογούν σε καθένα από τα εμπλεκόμενα μέρη, αλλά και για το βαθμό εξάρτησης των εναλλακτικών παρόχων από εξωγενείς και πέραν του ελέγχου τους παράγοντες.



Αποκατάσταση βλαβών και τεχνικών προβλημάτων

- Η αποκατάσταση των βλαβών εκκρεμεί για μεγάλο χρονικό διάστημα, χωρίς οι εταιρίες να είναι σε θέση να προβούν σε οποιαδήποτε ενέργεια καθώς βρίσκονται εκτός της σφαίρας ελέγχου και επιρροής τους.
- Παράλληλα, υπάρχουν σοβαρά προβλήματα και βλάβες που αφορούν συνδρομητές των εταιριών, για τις οποίες οι τελευταίες ουδέποτε ενημερώνονται σχετικά με τον τρόπο και τον χρόνο αντιμετώπισης και αποκατάστασής τους, με συνέπεια οι εταιρίες να μην είναι σε θέση να ενημερώσουν αναλυτικά τους πελάτες τους σχετικά με το πρόβλημα που υφίσταται και τους χρόνους αποκατάστασης, και με αποτέλεσμα να προκαλείται εύλογα η δυσαρέσκειά τους.
- Επιπλέον, τα requests για αποκατάσταση βλαβών που καταχωρούνται στο W-CRM LLU κλείνουν χωρίς να αποκαθίσταται η βλάβη, με αποτέλεσμα να χρειάζεται να δηλωθεί εκ νέου η βλάβη και να προκαλούνται νέες καθυστερήσεις.
- Περαιτέρω συνέπεια αυτής της τακτικής είναι να παρέχονται στους καταναλωτές αντικρουόμενες πληροφορίες με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να εξανίστανται και να διαμαρτύρονται, πάντα ωστόσο σε βάρος των παρόχων και ποτέ σε βάρος του ΟΤΕ, αφού δεν γνωρίζουν πώς έχουν τα πράγματα.



Αποκατάσταση βλαβών και τεχνικών προβλημάτων (II)

Προτεινόμενες λύσεις:

- Η βλάβη να θεωρείται αποκατεστημένη μόνο μετά από σχετική ενημέρωση του εναλλακτικού παρόχου και αφού ο τελευταίος παρέξει σχετικά την συγκατάθεσή του, μετά από σχετικό έλεγχο ότι πράγματι δεν υφίσταται πλέον πρόβλημα στον συνδρομητή.
- Πρέπει να προβλεφθεί ρητά, με σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ, η δυνατότητα πραγματοποίησης συνδυαστικών ραντεβού τεχνικών των εναλλακτικών παρόχων και του ΟΤΕ για την αποκατάσταση βλαβών, είτε στα Αστικά Κέντρα του ΟΤΕ είτε στους χώρους των συνδρομητών, ανάλογα με την περίπτωση. Με αυτό τον τρόπο θεωρούμε ότι θα καταστεί δυνατή η αποκατάσταση των βλαβών σε βραχύτερο χρονικό διάστημα και συνακόλουθα θα αποφευχθεί η ταλαιπωρία που υφίστανται οι καταναλωτές-τελικοί χρήστες.



Το αποτέλεσμα ...

- Τα αναφερόμενα προβλήματα έχουν ως συνέπεια να κατακλύζονται τα τηλεφωνικά κέντρα των εταιριών σε καθημερινή βάση από χιλιάδες κλήσεις συνδρομητών που αντιμετωπίζουν πρόβλημα είτε με την τηλεφωνική τους σύνδεση είτε με την σύνδεση στο διαδίκτυο.
- Είναι πρακτικά αδύνατο για τους παρόχους να βελτιώσουν τους χρόνους απόκρισης και εξυπηρέτησης των καταναλωτών, αν δεν επιλυθούν πρώτα τα προαναφερθέντα προβλήματα.
- Η δυσφήμιση που προκαλούν τα παραπάνω προβλήματα στους παρόχους είναι σημαντική και είναι προφανής και άμεσος ο κίνδυνος συνδρομητές που θα είναι δυσαρεστημένοι από τους εναλλακτικούς παρόχους, θεωρώντας τους μόνους υπεύθυνους για την ταλαιπωρία που υφίστανται, να γυρίζουν τη πλάτη τους στις υπηρεσίες που παρέχουν.



Οι προσπάθειες των παρόχων

- Συνεχής ενίσχυση σε προσωπικό για την επάνδρωση των Τμημάτων Υποστήριξης Πελατών
- Διαρκής εκπαίδευση των στελεχών με στόχο την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή
- Ενίσχυση των δικτυακών υποδομών
- Διαρκείς επενδύσεις για την ενίσχυση των υποδομών υποστήριξης, παρακολούθησης και βλαβοληψίας (CRM)



Το συμπέρασμα

- Παράλληλα με τα μέτρα επίλυσης των προβλημάτων, είναι επιτακτική ανάγκη να παρέμβει η ΕΕΤΤ και να ενημερώσει διεξοδικά και με ακρίβεια τους καταναλωτές για το μερίδιο ευθύνης κάθε εμπλεκομένου μέρους.
- Η διενέργεια νέων ακροάσεων και η επιβολή προστίμων στους εναλλακτικούς παρόχους δεν θα επιλύσει τα προβλήματα. Αντίθετα, θα τα επιτείνει, επιβαρύνοντας περαιτέρω την οικονομική θέση τους, οι οποίοι είναι αναγκασμένοι να δραστηριοποιούνται σε ένα περιβάλλον με περιορισμένα περιθώρια κέρδους από πρακτικές ελεγκτές με βάση το δίκαιο για τον ελεύθερο ανταγωνισμό.
- Σημαντικός στόχος είναι ο ορθός καταμερισμός ευθυνών και η βελτιστοποίηση διαδικασιών.
- Οι διαδικασίες πρέπει να στηρίζουν τη μαζικότητα και γι' αυτό, εκτός από την αυστηρή τήρησή τους, θα πρέπει να αναθεωρούνται τακτικά με βάση την αποτελεσματικότητά τους από την πρακτική εμπειρία που συλλέγεται και με γνώμονα την εξυπηρέτηση και



Σας ευχαριστώ.