



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

“Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών & Προστασία Καταναλωτών”

Καθηγητής Νικήτας Αλεξανδρίδης
Πρόεδρος ΕΕΤΤ

Αθήνα 11-12-07
(Ημερίδα Καταναλωτών)

Προτάσεις ΕΕΤΤ

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

«2008: Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας»

Ομιλία του Καθηγητή Νικήτα Αλεξανδρίδη, Προέδρου της ΕΕΤΤ,
στην Ημερίδα με τίτλο:
“Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών & Προστασία Καταναλωτών”
(Αθήνα, 11 Δεκεμβρίου 2007)

Αξιότιμοι κύριοι Υπουργοί, εκπρόσωποι των κομμάτων της Βουλής, Γενικοί Γραμματείς, στελέχη επιχειρήσεων του κλάδου, και εκπρόσωποι καταναλωτών. Σας καλωσορίζω σε μια ακόμα ημερίδα που διοργανώνει η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, πρωταγωνιστής της οποίας σήμερα είναι ο **καταναλωτής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών**.

Κυρίες και κύριοι,

Κάθε μέρα που περνά, βλέπουμε τον ανταγωνισμό στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες – έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους κλάδους που πολλοί τον χαρακτηρίζουν σαν την «ατμομηχανή της ελληνικής οικονομίας» -- να εντείνεται προς όφελος του καταναλωτή. Μέσα σ’ ένα έτος έχει επιτευχθεί σημαντική διείσδυση της ευρυζωνικότητας στη χώρα μας, έχει δημιουργηθεί μεγάλη δυναμικότητα στον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και έχει δοθεί μεγαλύτερη ευελιξία στον καταναλωτή, στον οποίο προσφέρονται πλέον περισσότερες επιλογές παρόχων, ψηφιακών δικτύων, υπηρεσιών και προϊόντων. Και καθημερινά γίνονται νέες ανακοινώσεις για αύξηση των χρηστών και της ταχύτητας της ευρυζωνικότητας, για μείωση των τιμών, για πακέτα με δωρεάν απεριόριστες κλίσεις, κοκ.

Ως εδώ προχωράμε μάλλον καλά, μολοντί απαιτείται πολύ πιο έντονος βηματισμός. Εκεί όμως που περισσότερο πάσχει ο κλάδος -- και που όλοι επιθυμούν να εξευρεθεί σύντομα λύση -- είναι το απαράδεκτο επίπεδο εξυπηρέτησης, τεχνικής υποστήριξης και ποιότητας υπηρεσιών που παρέχεται στον καταναλωτή. Από την μια η δημιουργία έντονου ανταγωνισμού στις τηλεπικοινωνίες συνεχώς αυξάνει τις τεχνικές παραμέτρους (συνδέσεις, ταχύτητες, ευελιξία, νέα προϊόντα, κλπ), από την άλλη όμως αυξάνουν – θα έλεγα δε με ραγδαίο ρυθμό – και τα παράπονα και η τλαιπωρία του καταναλωτή.

Δεν θα αναφέρω εδώ όλα τα είδη των καταγγελιών των καταναλωτών, αλλά αυτές ομαδοποιούνται σ’ εκείνες που έχουν σχέση με την εξυπηρέτηση που παρέχει ο κάθε τηλεπικοινωνιακός πάροχος και σ’ εκείνες που έχουν σχέση με τη ανεπιτυχή συνεργασία μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων και του ΟΤΕ. Και αυτό που κάνει την κατάσταση ακόμα πιο άσχημη είναι ότι ο καταναλωτής που αντιμετωπίζει ένα πρόβλημα δεν γνωρίζει ποιοί τρόποι επίλυσής του υπάρχουν ούτε και σε ποιον να απευθυνθεί, γιατί, πρώτον, δεν γνωρίζει καλά τα δικά του δικαιώματα ή τις υποχρεώσεις των εταιριών και, δεύτερον, είναι μπερδεμένος με τις διαδικασίες και τον τομέα ευθύνης και αρμοδιότητας του κάθε εμπλεκόμενου φορέα του Δημοσίου.

Όλοι βέβαια καταλαβαίνουμε τις «παιδικές ασθένειες» μιας ραγδαία αναπτυσσόμενης ευρυζωνικής αγοράς. Η ΕΕΤΤ αναγνωρίζοντας το πρόβλημα και επιθυμώντας να προλάβει το κακό τώρα που είναι στην αρχή του και πριν αυτό επεκταθεί και άλλο, αποφάσισε να συγκεντρώσει στην ίδια αίθουσα όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (τον Ρυθμιστή, την Πολιτεία, την

αγορά και τους καταναλωτές) για να συζητήσουν το θέμα ανοιχτά, με στόχο την εξεύρεση συγκεκριμένων λύσεων στο πρόβλημα, ώστε σύντομα να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση και προστασία των καταναλωτών και να διασφαλιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Κυρίες και κύριοι,

Χαίρομαι που βλέπω μαζί στην ίδια αίθουσα υψηλόβαθμους εκπρόσωπους τόσο πολλών και διαφορετικών φορέων της πολιτείας, των επιχειρήσεων και των καταναλωτών. Αυτό είναι πολύ ενθαρρυντικό, γιατί δείχνει την διάθεση όλων σας για συζήτηση και συνεννόηση. Δυστυχώς όμως, η διάθεση και μόνον δεν φτάνει. Συνηθίζουμε να ακούμε σ' αυτήν την χώρα λόγια πολλά για συζήτηση και διάλογο, αλλά αυτά συνήθως σταματούν στο στάδιο των καλών προθέσεων και μόνον. Εμείς θέλουμε ο Κλάδος των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών να αποτελεί μια ευχάριστη εξαίρεση, κατά την οποία όχι μόνο διεξάγεται ουσιώδης διάλογος, αλλά παράγονται λύσεις που αντιμετωπίζουν τα προβλήματα αποτελεσματικά. Ως Εθνικός όμως Ρυθμιστής που προσπαθεί να καταστήσει τον ανταγωνισμό στις τηλεπικοινωνίες αποτελεσματικό προς όφελος του καταναλωτή, είμαστε υποχρεωμένοι να παρέμβουμε έγκαιρα και δυναμικά για να εξαλειφθούν οι αρρυθμίες που εμφανίζονται στην αγορά. Και μια τέτοια αρρυθμία που μπορεί να οδηγήσει σε αδιέξοδο, είναι η ταλαιπωρία που υφίσταται ο καταναλωτής που διψά να γευτεί αυτό το νέο αγαθό της υψηλής ταχύτητας και ποιοτικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Για να διευκολύνουμε δε αυτή τη διαδικασία, θέτουμε στο τραπέζι τον δικό μας 10λογο προτάσεων, που μπορούν να αποτελέσουν την βάση πάνω στην οποία θα μπορέσει να αρχίσει η συζήτηση. Οι προτάσεις που η ΕΕΤΤ βάζει στο τραπέζι για συζήτηση περιλαμβάνουν:

Πρόταση 1: Σύσταση ομάδας εργασίας με σκοπό την **οριοθέτηση αρμοδιοτήτων** μεταξύ των διαφόρων εμπλεκόμενων φορέων του Δημοσίου.

Πρόταση 2: Καταγραφή από την ΕΕΤΤ συγκριτικών **δεικτών ποιότητας**, συνεχή παρακολούθησή τους και ανάρτησή τους στο site της ΕΕΤΤ.

Πρόταση 3: Ήδη την προηγούμενη εβδομάδα αποφασίσαμε στο ERG (European Regulators Group) τη σύσταση ομάδας για την **προστασία των Ευρωπαϊκών καταναλωτών** τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Πρόταση 4: Δημιουργία **κώδικα δεοντολογίας και συμπεριφοράς** των παρόχων προς τον καταναλωτή.

Πρόταση 5: Να εξεταστεί από την ΕΕΤΤ το ενδεχόμενο να συμπεριληφθούν οι ευρυζωνικές συνδέσεις στην **Καθολική Υπηρεσία**.

Πρόταση 6: Διεξαγωγή από την ΕΕΤΤ έρευνας για το θέμα των **ονομαστικών και πραγματικών ταχυτήτων**. Και επειδή η ευρυζωνικότητα είναι μια τεχνολογία «παραγωγο-καταναλωτή» («prosumer» technology), που επιτρέπει στον καταναλωτή να είναι ταυτόχρονα και παραγωγός, οι ταχύτητες upload πρέπει να αναβαθμιστούν ώστε οι χρήστες να μπορούν να «ανεβάζουν» την ιστοσελίδα τους ή να παρέχουν υπηρεσίες file sharing.

Πρόταση 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.

Πρόταση 8: Σύσταση **Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)** σε κάθε Εταιρία του κλάδου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Πρόταση 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.

Πρόταση 10: Τέλος, μέσα στο 2008 η ΕΕΤΤ θα αρχίσει μια **πολύ-επίπεδη ενημερωτική καμπάνια** για τα δικαιώματα του καταναλωτή & την ποιότητα των υπηρεσιών.

Κυρίες και κύριοι,

δεν ξέρω αν οι προτάσεις αυτές είναι καλές, επαρκείς ή ο κατάλογος πλήρης. Είμαι περίπου σίγουρος ότι δεν είναι. Μας επιτρέπουν όμως να αρχίσουμε έναν εποικοδομητικό και αποδοτικό διάλογο και περιμένουμε αυτές να εμπλουτιστούν και με τις δικές σας υλοποιήσιμες προτάσεις που θα οδηγήσουν στην αποτελεσματική λύση του προβλήματος. Θέλουμε η σημερινή ημερίδα να καταλήξει σε συγκεκριμένα συμπεράσματα, ώστε να προχωρήσουμε στο επόμενο στάδιο, με ουσιαστικές παρεμβάσεις και ακόμα περισσότερο δραστικά μέτρα εκεί που χρειάζεται.

Και επίσης δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι εκτός του ότι «ο καταναλωτής είναι βασιλιάς» και «ο πελάτης έχει πάντα δίκαιο», ο λόγος ύπαρξης όλων μας εδώ είναι ο καταναλωτής. Μη ικανοποιημένος καταναλωτής και άσχημες σχέσεις παρόχου-πελάτη, οδηγούν με μαθηματική ακρίβεια σε λιγότερο αξιόπιστη – και συνεπώς λιγότερο εύρωστη -- επιχείρηση. (Άσε που πάντα ελλοχεύει ο φόβος κάποιου -- πιθανά στοχευόμενου -- μπούκοτάζ από bloggers και χρήστες του Διαδικτύου!). Βασική διαφοροποίηση μεταξύ των παρόχων αποτελεί πλέον η ποιότητα υπηρεσιών και εξυπηρέτησης που προσφέρουν στον καταναλωτή. Εμείς πιστεύουμε ότι η καταναλωτική συνείδηση και σωστή συμπεριφορά του καταναλωτή αποτελούν βασική συνιστώσα για την περαιτέρω ανάπτυξη και εξυγίανση του ανταγωνισμού, διότι κατ' αυτόν τον τρόπο θα μπορεί να αξιολογεί ορθότερα και να επιβραβεύει εκείνον τον πάροχο που ικανοποιεί καλύτερα τις απαιτήσεις του. Οφείλουμε λοιπόν όλοι μας, να δημιουργήσουμε μία ειλικρινή και εποικοδομητική σχέση μαζί του, να τον ακούσουμε και να αφουγκραστούμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζει όταν προσπαθεί να κάνει επιλογές για να απολαύσει ποιοτικότερες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Ο καταναλωτής θα πρέπει να αισθάνεται ότι του παρέχουν σωστή εξυπηρέτηση, δεν τον κοροϊδεύουν ούτε τον εξαπατούν, ότι όλα γίνονται σύμφωνα με τον νόμο και ότι, στην αντίθετη περίπτωση, οι φορείς αντιδρούν άμεσα και τον προστατεύουν.

Κλείνοντας θα ήθελα να ευχηθώ να αναπτυχθεί **ένας ήρεμος, γόνιμος και ουσιαστικός διάλογος**. Εμείς θα αξιοποιήσουμε όλα τα συμπεράσματα που θα προκύψουν και τις τεκμηριωμένες προτάσεις που θα κατατεθούν σήμερα, με στόχο σύντομα να θεσπίσουμε μέτρα που σκοπό θα έχουν τη δημιουργία ενός ποιοτικότερου και περισσότερο ικανοποιητικού τηλεπικοινωνιακού περιβάλλοντος για όλους. Πρέπει μέσα σε λίγους μήνες η κατάσταση να έχει βελτιωθεί σημαντικά ώστε ο καταναλωτής να απολαμβάνει τις υπηρεσίες που επιθυμεί. Και όπου χρειαστεί, θα ζητήσουμε από την Πολιτεία να μας παράσχει τα απαραίτητα νομικά όπλα για την λύση του προβλήματος, προτείνοντας προς τα αρμόδια Υπουργεία τις απαιτούμενες ΚΥΑ ή νομοθετικές ρυθμίσεις.

Κυρίες και κύριοι,

Το 2007 είχε ανακηρυχτεί «Έτος Ευρυζωνικότητας». Τώρα που αρχίζει το 2008, ας το ανακηρύξουμε «**Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας**» και ας το κάνουμε πράξη, προς όφελος των καταναλωτών, του κλάδου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και γενικότερα της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας.

Σας ευχαριστώ