



Έντυπο «Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών: ο Οδηγός του Ενημερωμένου Καταναλωτή»

Στη σημερινή εποχή οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των καταναλωτών. Η επικοινωνία δεν περιορίζεται πλέον, στα όρια του καλωδίου, του σπιτιού, του γραφείου ή της χώρας. Αντίθετα με τις νέες τεχνολογίες προσφέρεται πλήθος επιλογών, ανάλογα με τις προσωπικές ανάγκες κάθε καταναλωτή.

Ο καταναλωτής έχει την ευελιξία να επιλέγει ανάμεσα σε εταιρείες, υπηρεσίες και προγράμματα. Απαραίτητο εργαλείο για την αποτελεσματική αξιοποίηση αυτής της δυνατότητας, αποτελεί η έγκυρη και συνεχής ενημέρωση των καταναλωτών.

Το νέο έντυπο της EETT «Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες: ο Οδηγός του

Ενημερωμένου Καταναλωτή» ανταποκρίνεται σε αυτήν ακριβώς την ανάγκη και παράλληλα, έχει στόχο να κάνει τον κόσμο των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών πιο προσίτο στους καταναλωτές.

Κεντρικές ενότητες του χρηστικού αυτού Οδηγού αποτελούν οι ακόλουθες.

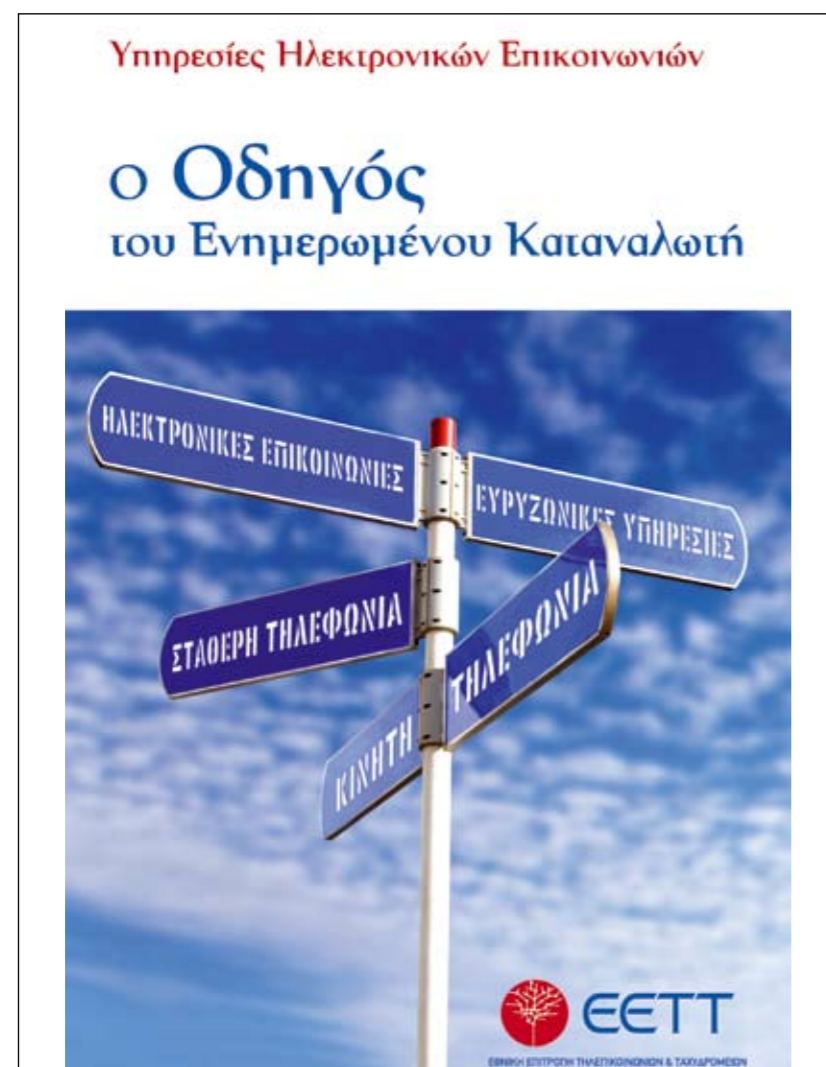
Γενική Πληροφόρηση

Σε ένα πρώτο επίπεδο, το έντυπο παρέχει γενική πληροφόρηση για την EETT και το ρόλο της στην αγορά αναφορικά με θέματα καταναλωτών. Παράλληλα, παρουσιάζονται τα θέματα που εντάσσονται στο πεδίο των αρμοδιοτήτων της EETT και διευκρινίζονται εκείνα για τα οποία αρμόδιοι είναι άλλοι φορείς.

Αναφορικά με το δεύτερο αυτό ζήτημα, μερικές φορές προκύπτει προβληματισμός στο κοινό ως προς τους φορείς που είναι αρμόδιοι για θέματα που σχετίζονται με τον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Παραδείγματος χάριν, η EETT καθορίζει -όπου κρίνεται απαραίτητο- τις υποχρεώσεις των εταιρειών απέναντι στους καταναλωτές και τους όρους παροχής υπηρεσιών, καθώς επίσης, ελέγχει την τήρησή τους στις περιπτώσεις που διαπιστώνει ότι ο ανταγωνισμός δε λειτουργεί αποτελεσματικά με αρνητικές συνέπειες για τους καταναλωτές, ώστε να διασφαλίζεται η παροχή ποιοτικών και προσίτων υπηρεσιών.

Η EETT δεν είναι αρμόδια όμως για θέματα όπως η επίλυση οικονομικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εταιρειών (αμφισβήτηση λογαριασμών, επιστροφή χρημάτων, αποζημιώσεις) για τα οποία αρμοδιότητα έχουν τα Πολιτικά Δικαστήρια και ο Συνήγορος του Καταναλωτή. Επίσης, στο πεδίο των αρμοδιοτήτων της δεν εντάσσονται ζητήματα αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, για τα οποία αρμοδιότητα έχουν τα Πολιτικά Δικαστήρια και η Γε-



νική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Επίλυση Προβλημάτων με Εταιρείες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η EETT διαθέτει ειδική ομάδα η οποία επεξεργάζεται τις καταγγελίες καταναλωτών. Τα αποτελέσματα αυτής της επεξεργασίας αξιοποιούνται στη συνέχεια, για να εντοπίζονται θέματα που απαιτούν τη ρυθμιστική ή την ελεγκτική παρέμβαση της EETT.

Στο έντυπο αναφέρονται αναλυτικά τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο καταναλωτής σε περίπτωση που αντιμετωπίζει πρόβλημα με μια εταιρεία ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Οι δύο βασικές ενέργειες είναι οι ακόλουθες:

- Καταρχάς, ο καταναλωτής πρέπει να επιδιώξει την επίλυση του προβλήματος με την εταιρεία που παρέχει την υπηρεσία.
- Εάν το πρόβλημα δεν έχει επιλυθεί μετά την παρέλευση 20 ημερών, από την ημέρα που η εταιρεία παρέλαβε την καταγγελία (ή ζήτησε συμπληρωματικά στοιχεία), ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στην EETT.

Σημαντικά Θέματα

Η συγκεκριμένη ενότητα έχει στόχο να ενημερώσει τους καταναλωτές για θέματα που πρέπει να έχουν υπόψη πριν επιλέξουν εταιρεία και υπογράψουν σύμβαση.

Έρευνα Αγοράς: Ο καταναλωτής αφού αποφασίσει ποιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες του, πρέπει να διενεργήσει έρευνα αγοράς και να ζητήσει αναλυτικές πληροφορίες για τα προγράμματα που τον ενδιαφέρουν.

Σύμβαση: Πριν συνάψει σύμβαση είναι χρήσιμο να ενημερωθεί για την ελάχιστη διάρκειά της, τους τρόπους ανανέωσης/παράτασης και τους όρους διακοπής. Επίσης, πριν υπογράψει, θα πρέπει να έχει διαβάσει προσεκτικά το κείμενο και

να έχει λύσει, με τη βοήθεια των αντιπροσώπων της εταιρείας, τυχόν απορίες του.

Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών: Γίνεται αναφορά στον Κώδικα Δεοντολογίας που εξέδωσε πρόσφατα η EETT και ο οποίος καθορίζει διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται σε κάθε στάδιο της συνεργασίας της προσυμβατικής και συμβατικής σχέσης μεταξύ των εταιρειών και των καταναλωτών.



Απαντήσεις σε 33 Σημαντικά Ερωτήματα

Παρέχονται απαντήσεις σε ερωτήματα που συνήθως απασχολούν τους καταναλωτές και επισημαίνονται ζητήματα που χρήζουν προσοχής.

Η θεματολογία επικεντρώνεται στα ακόλουθα θέματα.

Ευρυζωνικές Υπηρεσίες

Αναφέρονται οι ευρυζωνικές υπηρεσίες και οι τεχνολογίες μέσω των οποίων ο καταναλωτής μπορεί να έχει ευρυζωνική πρόσβαση. Ένα άλλο θέμα το οποίο παρουσιάζεται εκτενώς αποτελεί η Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) και συγκεκριμένα, οι μορφές ΑΠΤΒ, οι χρόνοι ενεργοποίησης

και οι τρόποι επίλυσης προβλημάτων. Επίσης, γίνεται αναφορά στο ADSL και το VoIP.

Σταθερή και Κινητή Τηλεφωνία

Ο καταναλωτής μπορεί να αντλήσει σημαντική πληροφόρηση σχετικά με την Προεπιλογή Φορέα, όπως οι δυνατότητες που παρέχει η συγκεκριμένη υπηρεσία, τα θέματα που πρέπει να έχει υπόψη του κατά τη σύναψη σύμβασης, η διαδικασία αίτησης/ κατάργησης της Προεπιλογής και αλλαγής Προεπιλεγμένης Εταιρείας.

Φορητότητα Αριθμών

Η διαδικασία, το κόστος και ο χρόνος μεταφοράς αριθμού εντάσσονται στα θέματα που παρουσιάζονται για τη Φορητότητα Αριθμών.

Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Οι καταναλωτές ενημερώνονται για τις υπηρεσίες που ανήκουν στην κατηγορία της Πολυμεσικής Πληροφόρησης, τον τρόπο χρέωσης και τους κακόβουλους dialer. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι τρόποι επίλυσης προβλημάτων και προστασίας από αυθαίρετες κλήσεις προς αριθμούς της μορφής 901 και 909.

Άλλα Θέματα

Τέλος, το έντυπο ενημερώνει για τη Διεθνή Περιοχή, την υπηρεσία φραγής εξερχόμενων κλήσεων, τον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο και τις σχετικές υπηρεσίες, καθώς και για την αλλαγή ηλεκτρονικής διεύθυνσης.

Η EETT, μέσω του Οδηγού, επιδιώκει να παράσχει χρήσιμες συμβουλές και να επιστήσει την προσοχή των καταναλωτών σε θέματα που χρήζουν προσοχής, με στόχο να καλλιεργήσει στους καταναλωτές τη νοοτροπία του ενεργού-ενημερωμένου καταναλωτή.

Το έντυπο είναι διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο της EETT (www.eett.gr, Ενότητα Έντυπα/ Videos).