

Ο Καταναλωτής στο Επίκεντρο των Δράσεων της ΕΕΤΤ και το 2009



Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ, ο οποίος λειτουργεί από το 2002, ενημερώνει και εξυπηρετεί τους καταναλωτές και επίσης, διαχειρίζεται τις γραπτές καταγγελίες τους σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Τηλεπικοινωνιών, Φάσματος και Ταχυδρομείων.

Το 2009, με την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων/καταγγελιών:

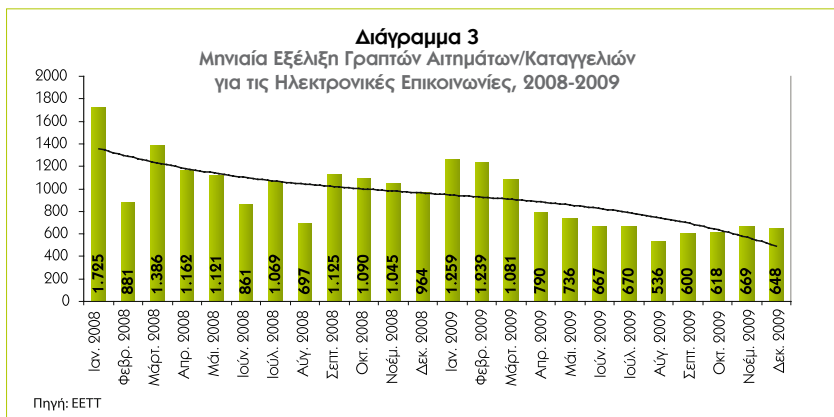
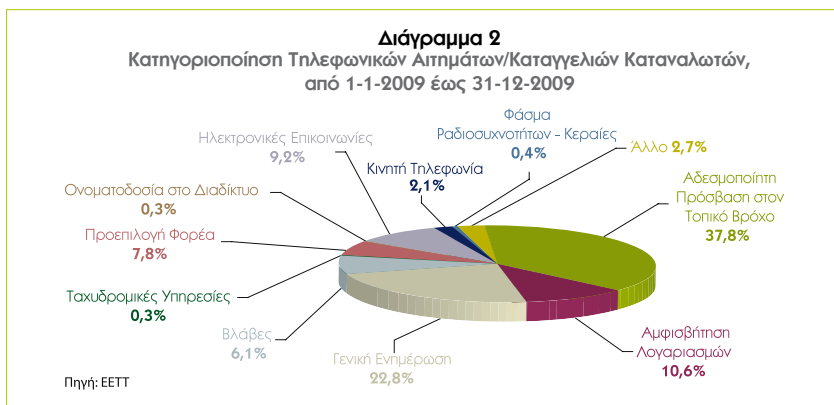
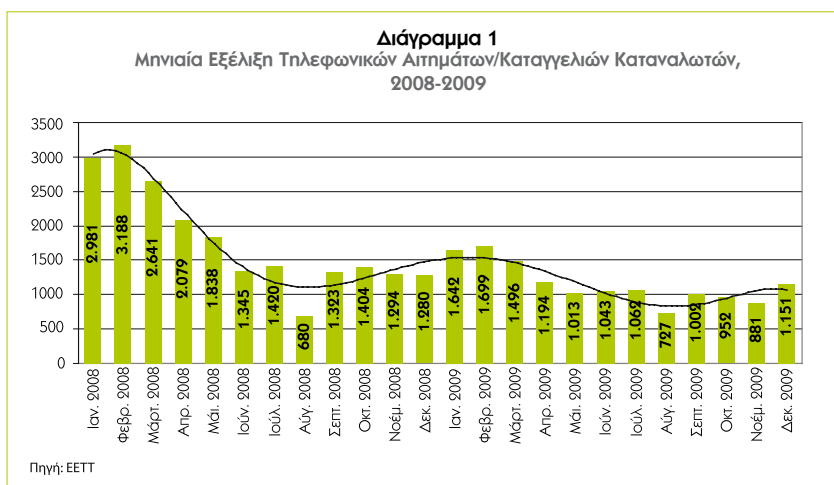
- Ο μέσος μηνιαίος αριθμός εισερχόμενων καταγγελιών μειώθηκε κατά 27,3% σε σχέση με το 2008.
- Ο χρόνος ανταπόκρισης της ΕΕΤΤ στις γραπτές καταγγελίες μειώθηκε κατά 30,7% σε σχέση με το 2008.

Τα τηλεφωνικά αιτήματα/καταγγελίες καταναλωτών παρουσίασαν μείωση 35,4% σε σχέση με το 2008. Συγκεκριμένα, ανήλθαν σε 13.862 σε σχέση με 21.473 το 2008 (βλ. Διάγραμμα 1). Η θεματική κατηγοριοποίηση των τηλεφωνημάτων που εξυπηρέτησε ο ΤΕΚ παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.

Τα γραπτά αιτήματα/καταγγελίες ανήλθαν σε 11.220. Συγκεκριμένα, στην περίπτωση των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα αιτήματα/καταγγελίες μειώθηκαν κατά 27,3% (από 13.088 το 2008, σε 9.513 το 2009, βλ. Διάγραμμα 3). Το 49,9% των περιπτώσεων αφορούσε σε θέματα ΑΠΤΒ (όπως βλάβες, ακυρώσεις σύνδεσης, καθυστερήσεις ενεργοποίησης) και το 21,6% σε θέματα σταθερής τηλεφωνίας (όπως Προεπιλογή Φορέα, αμφισβήτηση λογαριασμών). Η κατηγοριοποίηση τους παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 4.

Σχετικά με τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ έλαβε 219 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες, η εξέλιξη και η κατηγοριοποίηση των οποίων αποτυπώνονται στα Διαγράμματα 5 και 6 αντίστοιχα. Σημειώνεται ότι το 64% των περιπτώσεων αφορούσε σε πλημμέλεια στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Το 2009, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 1.488 αιτήματα/καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Από αυ-



τές, 1.115 αφορούσαν σε περιοχές αρμοδιότητας του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος και 373 σε περιοχές αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης.

Καινοτόμες Υπηρεσίες της ΕΕΤΤ στη Διάθεση των Καταναλωτών

Κατά τη διάρκεια του 2009, η ΕΕΤΤ, στοχεύοντας στην ταχύτερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση των καταναλωτών, έθεσε στη διάθεσή τους καινοτόμες υπηρεσίες, όπως:

- Η λειτουργία ηλεκτρονικού συστήματος «e-complaint» που παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους ηλεκτρονικά. Η συγκεκριμένη δυνατότητα είναι διαθέσιμη μέσω της ειδικής ιστοσελίδας της ΕΕΤΤ στη διεύθυνση: <http://www.services.eett.gr/kataggelia/tel.do>.
- Η διάθεση «online ηλεκτρονικής επικοινωνίας», μέσω της οποίας οι καταναλωτές καταθέτουν τις ερωτήσεις και προτάσεις τους ηλεκτρονικά.
- Η ενεργοποίηση του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (Geographical Information Systems-GIS) μέσω του οποίου οι καταναλωτές από την ειδική ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ στη διεύθυνση: <http://mapsrv1.terra.gr/eettutilities/map.aspx> μπορούν να ενημερώνονται για τις ευρυζωνικές υποδομές στην περιοχή τους, την απόστασή τους από το τηλεφωνικό κέντρο και την ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
- Η δυνατότητα αυθημερόν ενημέρωσης των παρόχων για όλες τις καταγγελίες/παράπονα που λαμβάνει καθημερινά η ΕΕΤΤ.

Τέλος, από την επεξεργασία των καταγγελιών από τον ΤΕΚ προκύπτουν χρήσιμα συμπεράσματα και εντοπίζονται σημαντικά θέματα για ρυθμιστικές και εποπτικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ -όπως τροποποίηση Κανονισμών, Ακροάσεις, έκδοση οδηγιών, συστάσεων και Κωδικών Δεοντολογίας- προς όφελος των καταναλωτών και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς.

