

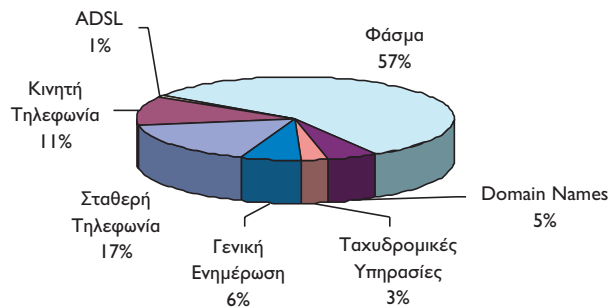
Αιτήματα/ Καταγγελίες Καταναλωτών

Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2004 έλαβε 957 γραπτά αιτήματα/ καταγγελίες καταναλωτών. Τα κυριότερα θέματα που αφορούσαν οι γραπτές καταγγελίες παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Ειδικότερα, όσον αφορά στις υπηρεσίες ADSL τα περισσότερα αιτήματα/ καταγγελίες καταναλωτών σχετίζονται με την κοστολόγηση ή τη διαθεσιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών. Στην περίπτωση της κινητής και της σταθερής τηλεφωνίας τα θέματα σχετίζονταν κυρίως με τις χρεώσεις ή τους όρους παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. χρεώσεις παγίων, υπέρογκοι λογαριασμοί, διακοπές συνδέσεων, τιμολόγηση υπηρεσιών, ποιότητα ή διάθεση υπηρεσιών). Τα αιτήματα για τα Ονόματα Δικτυακών Τόπων, αφορούσαν τη διαδικασία εκχώρησης και τους χρόνους διεκπεραίωσης των αιτήσεων. Αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες τα θέματα επικεντρώθηκαν στην ποιότητα παροχής υπηρεσιών και την τήρηση των υποχρεώσεων των ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Μεγάλος επίσης ήταν ο αριθμός ερωτημάτων γενικού ενδιαφέροντος που σχετίζονταν κυρίως με τις

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ %	ΣΥΝΟΛΙΚΑ %
• ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (σύνολο)		91
• Φάσμα Ραδιοσυχνότητας (κεραίες και παρεμβολές)	57	
• Υπηρεσίες ADSL (διαθεσιμότητα και τιμολόγηση)	1	
• Κινητή Τηλεφωνία (διαθεσιμότητα υπηρεσιών, τιμολόγηση, ποιότητα)	11	
• Σταθερή Τηλεφωνία (διαθεσιμότητα υπηρεσιών, τιμολόγηση, ποιότητα)	17	
• Ονόματα Δικτυακών Τόπων [gr] - Διαδίκτυο	5	
• ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		3
• ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ		6

Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων / Καταγγελιών Καταναλωτών: Α' Εξάμηνο 2004



δυνατότητες που παρέχονται στους καταναλωτές, τις υποχρεώσεις των τηλεπικοινωνιακών και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων καθώς και τις δράσεις της ΕΕΤΤ.

Επίσης, η Γραμμή Επικοινωνίας (801 11000 80) της ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 1.594 τηλεφωνήματα για θέματα σχετικά με τα ανωτέρω.

Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις & Ολυμπιακοί Αγώνες 2004

Η ΕΕΤΤ και οι Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις, ανταποκρίθηκαν επιτυχώς στη μεγάλη πρόκληση της διεξαγωγής των Ολυμπιακών Αγώνων στη χώρα μας.

Ειδικότερα η ΕΕΤΤ, με στόχο τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς την περίοδο των Ολυμπιακών Αγώνων και την κάλυψη των αναγκών που θα προέκυπταν, ανέλαβε πρωτοβουλίες αφενός για την εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων και αφετέρου για την ενημέρωση των ξένων επισκεπτών/ χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών αναφορικά με τα ιδιαίτερα μέτρα και δράσεις που οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις είχαν προγραμματίσει.

Για την επίτευξη των ανωτέρω η ΕΕΤΤ:

- Σε συνεργασία με την Οργανωτική Επιτροπή Ολυμπιακών Αγώνων (ΟΕΟΑ) ΑΘΗΝΑ 2004 χορήγησε στις εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ

επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνταν στις Ολυμπιακές πόλεις και τους Ολυμπιακούς δήμους, Άδειες Πρόσβασης στις Ζώνες Ελεγχόμενης Στάθμευσης (ΖΕΣ) και στις Ζώνες Ελεγχόμενης Εισόδου/Κυκλοφορίας (ΖΕΕΚ).

- Ενημερώθηκε από τις επιχειρήσεις σχετικά με τα μέτρα και τις δράσεις που θα αναλάμβαναν για την αντιμετώπιση των επιπλέον απαιτήσεων που θα προέκυπταν, και στη συνέχεια δημοσίευσε στο δικτυακό τόπο της σχετικές πληροφορίες καθώς και κατάλογο με πλήρη στοιχεία των επιχειρήσεων.

Όπως προέκυψε, οι δράσεις και οι ενέργειες που προγραμματίσαν και εφάρμοσαν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Ειδική και Γενική Άδεια, επικεντρώθηκαν κυρίως στην:

- Οργάνωση Ειδικών Διαδικασιών Διαλογής, Διαβίβασης και Διανομής με τρόπο ώστε να καλυφθούν τόσο οι

Ολυμπιακές εγκαταστάσεις όσο και οι υπόλοιπες περιοχές της χώρας, ικανοποιώντας παράλληλα τις απαιτήσεις για ασφάλεια των εγκαταστάσεων και της διακινούμενης αλληλογραφίας.

- Διακίνηση των δειγμάτων doping control μεταξύ των Ολυμπιακών εγκαταστάσεων και πόλεων, τη διακίνηση films και αντικειμένων Ταχυμεταφοράς μεταξύ των Ολυμπιακών εγκαταστάσεων.

- Παράταση ωραρίου συναλλαγής σε κομβικά σημεία καθώς και σε καταστήματα που γειτνιάζαν με Ολυμπιακές εγκαταστάσεις.

- Αύξηση του προσωπικού με πρόσληψη εποχικών υπαλλήλων.

- Ενίσχυση των γραμμών επικοινωνίας με τους χρήστες και επέκταση των ωρών λειτουργίας των Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών.