

Η ποιοτική ευρυζωνικότητα

Του Ν. ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΑΗ

«Κάθε μέρα που περνά βλέπουμε τον ανταγωνισμό στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες – έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους κλάδους που πολλοί χαρακτηρίζουν ατμομηχανή της ελληνικής οικονομίας – να εντείνεται. Μέσα σε 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 οποίον προσφέρονται σήμερα περισσότερες επιλογές παρόχων, ψηφιακών δικτύων, υπηρεσιών και προϊόντων. Καθημερινά γίνονται νέες ανακοινώσεις για την αύξηση των χρηστών και της ταχύτητας της ευρυζωνικότητας, για τη μείωση των τιμών, για πακέτα με δωρεάν απεριόριστες κλήσεις κ.ο.κ.

Η δημιουργία έντονου ανταγωνισμού συνεχώς αυξάνει τις τεχνικές παραμέτρους (συνδέσεις, ταχύτητες, ευελιξία, νέα προϊόντα

κτλ.), ταυτόχρονα όμως αυξάνουν – θα έλεγα δε με ραγδαίο ρυθμό – και τα παράπονα και η ταλαιπωρία του καταναλωτή. Εκεί που περισσότερο πάσχει ο κλάδος – και που όλοι επιθυμούμε να βρεθεί σύντομα λύση – είναι το απαράδεκτο επίπεδο εξυπηρέτησης, τεχνικής υποστήριξης και ποιότητας υπηρεσιών που παρέχεται στον καταναλωτή.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι τελικός κριτής των ενεργειών όλων μας είναι ο πολίτης-καταναλωτής. Μη ικανοποιημένος καταναλωτής και άσχημες σχέσεις παρόχου-πελάτη οδηγούν με μαθηματική ακρίβεια σε λιγότε-

Ο κ. Ν. Αλεξανδρίδης είναι καθηγητής, πρόεδρος της ΕΕΤΤ.

ρο αξιόπιστη – και συνεπώς λιγότερο εύρωστη – επιχείρηση. (Άσε που πάντα ελλοχεύει ο φόβος κάποιου – πιθανά στοχευόμενου – μποϊκοτάζ από bloggers και χρήστες του Διαδικτύου!) Βασική διακροροποίηση μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων αποτελεί πλέον η ποιότητα υπηρεσιών και εξυπηρέτησης που προσφέρουν στον καταναλωτή. Εμείς πιστεύουμε ότι η καταναλωτική συνείδηση και η σωστή συμπεριφορά του καταναλωτή αποτελούν βασικές συνιστώσες για την περαιτέρω ανάπτυξη και εξυγίανση του ανταγωνισμού, διότι κατ' αυτόν τον τρόπο θα μπορεί να αξιολογεί ορθότερα και να επιβρα-

βεύει εκείνον τον πάροχο ο οποίος ικανοποιεί καλύτερα τις απαιτήσεις του. Οφείλουμε, λοιπόν, όλοι μας να δημιουργήσουμε μια ειλικρινή και εποικοδομητική σχέση μαζί του, να τον ακούσουμε και να αφουγκραστούμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζει όταν προσπαθεί να κάνει επιλογές για να απολαύσει ποιο-

τικότερες 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.

Το 2007 είχε ανακηρυχθεί Έτος Ευρυζωνικότητας. Τώρα που αρχίζει το 2008, ας το ανακηρύξουμε «Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας». Σε αυτή την κατεύθυνση η ΕΕΤΤ κατέθεσε για διάλογο δέκα προτάσεις με στόχο μέσα σε λίγους μήνες η κατάσταση να έχει βελτιωθεί σημαντικά ώστε ο καταναλωτής να απολαμβάνει τις υπηρεσίες που επιθυμεί».

*Δεν πρέπει να
ξεχνάμε ότι τελικός
κριτής των ενεργειών
όλων μας είναι ο
πολίτης-καταναλωτής*