

Δράσεις της ΕΕΤΤ για τον καταναλωτή

15 Μαρτίου 2012

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι η προάσπιση των δικαιωμάτων και η πρόσβαση των καταναλωτών σε περισσότερες, πιο ανταγωνιστικές και πιο προσιτές επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών παραμένει κορυφαία προτεραιότητα.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ, μέσα από τις κανονιστικές της δράσεις, διασφαλίζει τον υγιή ανταγωνισμό σε επίπεδο υποδομών και υπηρεσιών, αλλά και τη διαφάνεια στις σχέσεις του καταναλωτή με τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, οι ρυθμιστικές και εποπτικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ αποφέρουν σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές, όπως είναι η υπεύθυνη ενημέρωση, η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και η διάθεσή τους σε ανταγωνιστικές τιμές, καθώς και η προστασία από αθέμιτες πρακτικές.

Κομβικό ρόλο στην επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τους καταναλωτές, αλλά και αφετηρία για τις παρεμβάσεις της, διατηρεί και ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ). Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του 2011, ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε περισσότερες από 9.600 γραπτές καταγγελίες, με μέσο όρο διεκπεραίωσης τις πέντε εργάσιμες ημέρες.

Η ΕΕΤΤ, εντός του 2011, πραγματοποίησε πλήθος δράσεων με θετικό αντίκτυπο για τους καταναλωτές, οι οποίες, μεταξύ άλλων, αφορούν: τη μείωση του χρόνου

φορητότητας αριθμών, την επιβολή κυρώσεων σε εταιρίες πολυμεσικής πληροφόρησης για αυθαίρετες ενεργοποιήσεις και χρεώσεις και την εισαγωγή του κωδικού 197 για υπηρεσίες ψυχολογικής και κοινωνικής στήριξης. Επιπλέον, η EETT ανέπτυξε εύχρηστα εργαλεία, που διατίθενται στο διαδικτυακό της τόπο και επιτρέπουν στους ίδιους τους καταναλωτές τον περιορισμό υπερβολικών χρεώσεων μέσω του ελέγχου αριθμών αυξημένης χρέωσης, καθώς και την αξιολόγηση της ποιότητας της ευρυζωνικής τους σύνδεσης (Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων – ΣΑΠΕΣ). Τέλος, η EETT εκδίδει, σε τακτική βάση, συστάσεις και οδηγίες για ζητήματα που απασχολούν το καταναλωτικό κοινό, όπως είναι τα τέλη εκτελωνισμού ταχυδρομικών αντικειμένων, η αποφυγή ανεπιθύμητων ή υπερβολικών χρεώσεων από τη χρήση των «έξυπνων» κινητών (smart phones).

Για τους καταναλωτές:

- Αναλυτική ενημέρωση είναι διαθέσιμη στο διαδικτυακό τόπο της EETT:
www.eett.gr.
- Τα στοιχεία επικοινωνίας (καθημερινά, 09:00-15:00) για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της EETT είναι:
T: 801 11000 80
F: 210 6105049
E:
katanalotes@eett.gr