

ΑΠΟ: Audiotex A.E. – Υπηρεσίες Τηλεφωνικών Πληροφοριών
Ιωάννη Σταθακόπουλο – Διευθύνοντα Σύμβουλο

ΠΡΟΣ: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

ΘΕΜΑ: Δημόσια Διαβούλευση σχετικά με την τροποποίηση της απόφασης
ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την
Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ
1943/Β/2007)

Ημερομηνία: 15 Ιουνίου 2009

Αξιότιμοι Κύριοι,

Η παρούσα αποτελεί την απάντηση της εταιρείας μας, "Audiotex A.E.", στα πλαίσια της Δημόσιας Διαβούλευσης σχετικά με την τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/2007).

Θεωρούμε καταρχήν πως η πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ για τροποποίηση των κανονιστικών διατάξεων που θα διέπουν τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) με συνδρομή είναι σημαντική και απαραίτητη προκειμένου:

- να υπάρχει πλήρης και σαφής ενημέρωση του καταναλωτή για τη φύση της εκάστοτε υπηρεσίας και τις χρεώσεις που υφίσταται
- να αποφευχθεί οποιαδήποτε παραπλάνηση του κοινού - ακούσια ή εκούσια – που θα προκαλέσει τη δυσαρέσκεια των χρηστών

Θεωρούμε επίσης ότι οι προτεινόμενες από την ΕΕΤΤ ρυθμίσεις στο σύνολό τους είναι σωστές και εξυπηρετούν τους παραπάνω στόχους.

Λαμβάνοντας υπόψιν τις προτάσεις της Επιτροπής σχετικά με την προώθηση των ΥΠΠ με συνδρομή και την ενημέρωση των χρηστών, θα θέλαμε μόνο να επισημάνουμε το εξής:

Άρθρο 7, παράγραφοι 2, 3

Η πολυετής εμπειρία μας από τη δραστηριοποίησή μας στην αγορά των ΥΠΠ, μας επιτρέπει να γνωρίζουμε πως η διαδικασία αγοράς προϊόντων μέσω υπηρεσιών ΥΠΠ

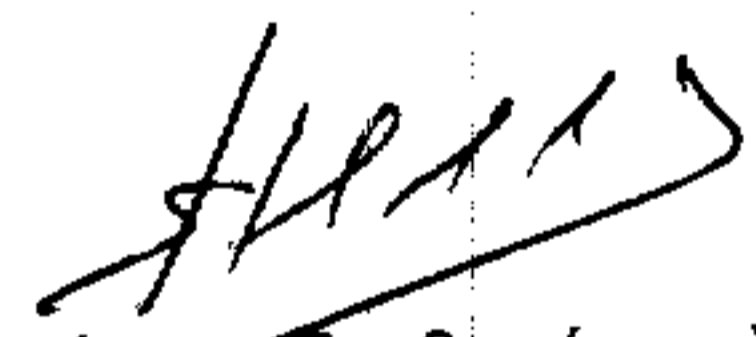
(sms, wap, IVR) πρέπει να είναι όσο το δυνατόν ταχύτερη ώστε ο χρήστης να έχει άμεση πρόσβαση στην πληροφορία ή το προϊόν που επιθυμεί.

Περιπτώσεις μάλιστα κατά τις οποίες η πρακτική πώλησης υιοθετούσε πολλά βήματα και διαδικασίες, αφενός μεν δημιουργούσε αυξημένη δυσαρέσκεια στους καταναλωτές αφετέρου δε οδηγούσε μεσοπρόθεσμα σε μείωση των εσόδων των Παρόχων ΥΠΠ.

Με βάση λοιπόν την παραπάνω εικόνα και με δεδομένο ότι οι χρήστες ενημερώνονται για το κόστος της συνδρομητικής υπηρεσίας ήδη δύο (2) φορές – μία στο προωθητικό υλικό και μία προ της ενδεχόμενης εγγραφής τους - πιστεύουμε ότι η τρίτη ενημέρωση στη φάση επιβεβαίωσης της εγγραφής είναι υπερβολική και θα προτείναμε να απαλειφθεί.

Θα θέλαμε να σας γνωστοποιήσουμε πως βρισκόμαστε στη διάθεσή σας για οποιοσδήποτε διευκρινίσεις ή παρατηρήσεις επιθυμείτε να συζητήσουμε επί των ανωτέρω διατυπωμένων απόψεών μας και να σας διαβεβαιώσουμε πως η εταιρεία μας θα είναι αφωγός σε κάθε προσπάθεια βελτίωσης της αγοράς των ΥΠΠ.

Με εκτίμηση,


Ιωάννης Σταθακόπουλος
Διευθύνων Σύμβουλος