



Algonet Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Ε.

Λεωφ. Συγγρού 206, Τ.Κ. 176 72 – Καλλιθέα, Αθήνα
Τηλ.: 211 751 8300, Fax: 211 751 8301

Καλλιθέα, 27-05-2008

Αρ. Πρωτ.: 21670

Προς: **ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ**
Λ. Κηφισίας 60 Μαρούσι, ΤΚ 15125

Θέμα: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές

Σχετ: Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης, Απρίλιος 2008

Κύριοι,

Συνημμένως σας αποστέλλουμε τα σχόλια της Εταιρείας μας σχετικά με την διαβούλευση του θέματος.

Με τιμή,

ΕΛ. ΣΙΜΩΤΑΣ

ΑΛΓΟΝΕΤ Τηλεπικοινωνίες ΑΕΕ

ΣΥΝ.: Κείμενο σχολίων

27/5/2008

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές

Παρατηρήσεις ΑΛΓΟΝΕΤ ΑΕ

Ως προς το άρθρο 4

- Παράγραφος 8 («Ο πάροχος δεν πραγματοποιεί πωλήσεις σε καταναλωτές οι οποίοι κατοικούν σε περιοχές όπου δεν είναι δυνατή η παροχή των υπηρεσιών του, ακόμα και αν η παροχή επίκειται άμεσα. Ο πάροχος δεν παρέχει ελλιπή ή ανακριβή πληροφορία σχετικά με τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας του στη συγκεκριμένη περιοχή»):

Θεωρούμε πως η απαγόρευση στους παρόχους να προβαίνουν σε πωλήσεις σε καταναλωτές, στις περιοχές των οποίων οι πάροχοι δεν παρέχουν ακόμα υπηρεσίες, θα είχε νόημα μόνο αν το υπόλοιπο κείμενο του Κώδικα Δεοντολογίας δημιουργούσε ασάφειες ως προς τις προσφερόμενες υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές. Δεδομένης όμως της ιδιαίτερης έμφασης του Κώδικα στις πληροφορίες τις οποίες υποχρεούνται να διαθέτουν οι πάροχοι στους καταναλωτές (άρθρο 5 του Κώδικα καθώς και άρθρο 7 του Κώδικα αναφορικά με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας), στις οποίες θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, οι βασικοί όροι της σύμβασης, και η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, θεωρούμε πως οι καταναλωτές προστατεύονται επαρκώς με τις παρεχόμενες πληροφορίες. Στο ίδιο πλαίσιο, θεωρούμε ότι η εφαρμογή του μέτρου της απαγόρευσης πωλήσεων σε καταναλωτές είναι δυσανάλογη (ή ενδεχομένως και αντίθετη) με τον επιδιωκόμενο σκοπό του Κώδικα Δεοντολογίας, που αποσκοπεί στην κατά το δυνατόν πληρέστερη ενημέρωση των καταναλωτών για τη υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που είναι διαθέσιμες (ή που θα είναι άμεσα διαθέσιμες) στο κοινό.

Ως προς το άρθρο 6:

- Παράγραφος 4 (« Ο πάροχος υπηρεσιών δεν ξεκινά τις διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας εάν δεν έχει ολοκληρωθεί η σύναψη της σύμβασης»)

Θεωρούμε πως για την επίτευξη των διαδικασιών και την γρηγορότερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, θα πρέπει να δοθεί η διακριτική ευχέρεια στους τελευταίους να αποφασίζουν, ότι οι διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας από την πλευρά του παρόχου μπορούν να ξεκινήσουν ακόμα και αν δεν έχει ολοκληρωθεί η σύναψη της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση άλλωστε, παρέχεται επαρκής προστασία στον καταναλωτή, και σε αυτό το προσυμβατικό στάδιο.

Ως προς το άρθρο 8:

- Παράγραφος 3 (*«Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο, τουλάχιστον 24 ώρες πριν, για ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης, ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο του παρόχου, οι οποίες πιθανόν να επηρεάσουν την ποιότητα ή την παροχή της υπηρεσίας. Η ενημέρωση γίνεται μέσω SMS, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεομοιοτυπίας, είτε τηλεφωνήματος, όπως ο καταναλωτής έχει δηλώσει»*)

Στην παρούσα της διατύπωση, η διάταξη φαίνεται μη εφαρμόσιμη στην πράξη, ιδίως αν η πλειοψηφία των καταναλωτών επιλέξει να ενημερώνεται δια τηλεφώνου. Πέραν του ευρύτατου πεδίου εφαρμογής της (η προσθήκη της λέξης «πιθανόν» διευρύνει υπέρμετρα την υποχρέωση ενημέρωσης ακόμα και για τους πελάτες που πιθανολογείται ότι θα διαταραχθεί ακόμα και η ποιότητα της υπηρεσίας), η διάταξη θα επιβάλλει δυσανάλογη υποχρέωση ενημέρωσης από την πλευρά των παρόχων, η οποία μάλιστα μπορεί να καθίσταται εκ των πραγμάτων αδύνατη, ιδίως σε περιπτώσεις που ο όγκος της πελατειακής βάσης των παρόχων αποκλείει εν τις πράγμασι την ατομική ειδοποίησή τους μέσω τηλεφωνικής κλήσης. Θεωρούμε πως η δυνατότητα των παρόχων να ενημερώνουν έγκαιρα τους συνδρομητές τους, είτε μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται σε εμφανές μέρος της ιστοσελίδας τους, είτε μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (email όπου αυτό παρέχεται), ανταποκρίνεται καταλλήλοτερα στην ανάγκη των συνδρομητών για ενημέρωση, συνυπολογίζοντας τις αντικειμενικές δυνατότητες των παρόχων να ειδοποιούν τους συνδρομητές τους με ατομικά μηνύματα ή κλήσεις.

- Παράγραφος 5 (*«Οι πάροχοι υποχρεούνται να αποζημιώνουν τους καταναλωτές εφόσον υπάρχει παραβίαση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, κατά τις κείμενες διατάξεις»*)

Θεωρούμε ότι στις «κείμενες διατάξεις» θα πρέπει να συμπεριληφθούν ρητά και οι βασικές διατάξεις των άρθρων 330 ΑΚ, 336 ΑΚ και 380 ΑΚ, που καθιερώνουν την υπαιτιότητα του παρόχου (- οφειλέτη) ως προϋπόθεση για την αποζημίωση του αντισυμβαλλόμενου μέρους.

Ως προς το άρθρο 9

- Παράγραφος 1 (*«ο πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών του και την τεχνική τους υποστήριξη, ώστε όταν ο καταναλωτής καλεί το τεχνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου να μη μένει σε αναμονή για χρόνο μεγαλύτερο των 5 λεπτών»*)

Θεωρούμε ότι με την παρούσα διατύπωση η διάταξη αυτή θέτει υπερβολικά αυστηρά κριτήρια για να είναι στην πράξη εφαρμόσιμα. Ο χρόνος αναμονής είναι ένα στατιστικό μέγεθος που δεν μπορεί να εξασφαλιστεί με ακρίβεια. Είναι φυσικό σε περιπτώσεις εισαγωγής νέων προϊόντων ή σε ειδικές περιπτώσεις (όπως μια βλάβη δικτύου) να υπάρχει παροδικά μια ιδιαίτερη αύξηση των εισερχομένων κλήσεων για θέματα τεχνικής υποστήριξης και ανάλογη αύξηση

του χρόνου αναμονής. Θα ήταν πιο σωστό να γίνεται αναφορά σε μέσους χρόνους αναμονής ή στο μέγιστο χρόνο αναμονής για το 85% των κλήσεων μιας χρονικής περιόδου. Εναλλακτικά οι πάροχοι να μπορούν να διαθέτουν άλλους τρόπους κατάθεσης αιτημάτων για τεχνική υποστήριξη (πχ με Φαξ, email, SMS, online φόρμα) όπου να μπορεί ο καταναλωτής να δηλώνει (με επιβεβαίωση της λήψης) το αίτημα του.

Ως προς το άρθρο 11

- Παράγραφος 7 («[...] Ο πάροχος δεν αποκρύπτει πληροφορία για τις χρεώσεις προκειμένου να πείσει το καταναλωτή να συνάψει μαζί του σχέση συνεργασίας»)

Θεωρούμε πως η φράση «σχέση συνεργασίας» θα πρέπει να αντικατασταθεί με την νομικά σαφέστερη «σύμβαση παροχής υπηρεσιών»

- Παράγραφος 10 περ. iii («ποιοι τύποι κλήσεων εξαιρούνται από τέτοιες προσφορές»)

Θεωρούμε πως η συγκεκριμένη πληροφόρηση παρέλκει, αφού ο πάροχος υποχρεούται από τον Κανονισμό (άρθρο 11 παρ. 10 περ. ii) να πληροφορήσει με σαφήνεια τον καταναλωτή για τους τύπους κλήσεων που δίδονται δωρεάν. Ο «βομβαρδισμός» με πληροφορίες που μπορούν εύκολα να συναχθούν από άλλες πληροφορίες (όπως στην προκειμένη περίπτωση, που η περιοριστική απαρίθμηση των τύπων κλήσεων που δίδονται δωρεάν σαφώς καταδεικνύει πως οι υπόλοιποι τύποι κλήσεων δεν παρέχονται δωρεάν), θεωρούμε πως τελικά λειτουργεί εις βάρος του τελευταίου.