



Net One A.E.
Τηλεπικοινωνίες

Αγρινίου 3
152 32
Χαλάνδρι

www.netone.gr

τηλ. 211-2202000
fax. 211-2202111

Αθήνα, 30/05/2008

Σελ.: 10

Προς: ΕΕΤΤ
Λ. Κηφισίας 60
151 25
Μαρούσι
Αττική

Θέμα: Απάντηση της Net One A.E στην Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές»

Κύριοι,

Με το παρόν σας αποστέλλουμε και έντυπα τα σχόλια της εταιρίας μας στην εν λόγω δημόσια διαβούλευση της Επιτροπής σας.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνηση.



Net One Α.Ε.
Τηλεπικοινωνίες

Αγρινίου 3
152 32
Χαλάνδρι

www.netone.gr

τηλ. 211-2202000
fax. 211-2202111

Απάντηση της εταιρείας Net One Α.Ε

στην

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με

τον Κώδικα Δεοντολογίας για την

Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών

Επικοινωνιών στους Καταναλωτές

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

1. Ως προς την παρ. 8 του άρθρου 4 του προτεινόμενου κειμένου

Εφόσον ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί προσηκόντως για την επικείμενη δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών του παρόχου στην περιοχή του και έχει αποδεχτεί την πραγματοποίηση της πώλησης υπό την προϋπόθεση ότι η εκκίνηση της χρέωσης θα πραγματοποιηθεί με την πλήρη ενεργοποίηση της υπηρεσίας, δεν κατανοούμε τον λόγο για τον οποίο δεν δύναται ο πάροχος να πραγματοποιεί την εν λόγω προώθηση και πώληση. Προς τούτο κρίνουμε απαραίτητη την τροποποίηση της παραγράφου ως εξής:

*«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, **εκτός και αν ο καταναλωτής έχει συναινέσει σε αυτήν και κατόπιν προσήκουσας ενημέρωσης έχει αποδεχτεί την καθυστέρηση εκκίνησης της παροχής της υπηρεσίας.** Ο πάροχος δεν παρέχει ελλιπή ή ανακριβή πληροφορία σχετικά με τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας του στη συγκεκριμένη περιοχή.»*

2. Ως προς την παρ. 1 – xi του άρθρου 5 του προτεινόμενου κειμένου

Ο χρόνος ενεργοποίησης δεν δύναται να είναι συγκεκριμένος για τις υπηρεσίες οι υλοποίηση των οποίων εξαρτάται από τρίτους φορείς, καθώς δεν είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε τον ακριβή χρόνο υλοποίησης. Ως εκ τούτου προτείνεται η εξής προσθήκη :

*«**xi Πιθανός** Χρόνος ενεργοποίησης της νέας υπηρεσίας από τη σύναψη της σύμβασης και πιθανή διακοπή της υφιστάμενης υπηρεσίας πριν την ενεργοποίησή της νέας.»*

3. Ως προς την παρ. 3 του άρθρου 5 του προτεινόμενου κειμένου

Η μη τήρηση του επιπέδου ποιότητας εξαρτάται και από παράγοντες που δεν εμπίπτουν στα όρια ευθύνης του παρόχου, αλλά στα όρια ελέγχου τρίτων δικτύων. Περαιτέρω και ειδικά στις υπηρεσίες ΑΠΤΒ, ο πάροχος δεν είναι σε θέση να ενημερώσει για τις ονομαστικές ταχύτητες πρόσβασης που είναι δυνατόν να εξασφαλιστούν, εκτός και αν ο Υπόχρεος Πάροχος υποχρεωθεί να προβαίνει σε σχετικές μετρήσεις ποιότητας της γραμμής πριν την παράδοση αυτής. Στην περίπτωση δε που ο καταναλωτής ενημερώνεται για την ταχύτητα βάσει της ανωτέρω πληροφόρησης και εν τέλει δεν επιθυμεί την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τότε θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στον πάροχο να καταργεί το αίτημα χωρίς χρέωση. Ως εκ τούτου κρίνουμε ότι πρέπει να αναδιατυπωθεί η συγκεκριμένη παράγραφος ως εξής:

*«3. Σχετικά με το σημείο iii «Ποιότητα παρεχόμενης υπηρεσίας» ο πάροχος παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τα επίπεδα ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας και τις ελάχιστες τιμές τους, την πιθανή αποζημίωση ή πίστωση των καταναλωτών σε περίπτωση όπου δεν τηρούνται τα επίπεδα αυτά **και εφόσον η μη τήρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα του παρόχου και εμπίπτει στα όρια ευθύνης του, άλλους δείκτες ποιότητας του παρόχου και τον τρόπο που ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για τις τιμές τους, όπως προβλέπεται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό Κανονισμό της ΕΕΤΤ. Ειδικότερα για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται για το εάν οι ονομαστικές ταχύτητες πρόσβασης είναι δυνατόν να εξασφαλιστούν, καθώς αυτό εξαρτάται από την χρήση ή την ποιότητα του δικτύου ή του εξοπλισμού του παρόχου στον οποίο είναι συνδεδεμένος ο καταναλωτής **ή / και στον υπόχρεο φορέα υλοποίησης της γραμμής. Για τις υπηρεσίες η υλοποίηση των οποίων έγκειται στα όρια ελέγχου τρίτου φορέα, τότε η ενημέρωση θα παρέχεται εφόσον έχουν προηγηθεί σχετικές μετρήσεις από τον φορέα και έχουν κοινοποιηθεί τα αποτελέσματα στον πάροχο.*****

4. Ως προς την παρ. 4 του άρθρου 5 του προτεινόμενου κειμένου

Είμαστε σύμφωνοι με το γεγονός ότι ο καταναλωτής πρέπει να λαμβάνει πλήρη γνώση όλων των παραμέτρων και όρων παροχής και χρήσης της υπηρεσίας. Ωστόσο οφείλουμε να επισημάνουμε ότι ο συνηθέστερος τρόπος προσέγγισης – προώθησης των υπηρεσιών πραγματοποιείται μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας. Περαιτέρω και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία ο πάροχος οφείλει να προσκομίσει στον καταναλωτή όλα τα απαραίτητα έγγραφα (όρους σύμβασης- παροχής της υπηρεσίας) προκειμένου να λάβει πλήρη γνώση ως προς την υπηρεσία και τους όρους παροχής αυτής. Εντούτοις, όπως είναι κατανοητό, μέσω της τηλεφωνικής προώθησης ο πάροχος ενημερώνει για τα ουσιώδη χαρακτηριστικά και όρους παροχής της υπηρεσίας. Ως εκ τούτου δεν θεωρούμε ότι κατά την τηλεφωνική επικοινωνία και εφόσον δεν υποβάλλει σχετικό ερώτημα ο καταναλωτής, θα πρέπει να παρουσιάσουμε επί παραδείγματι όλες τις διευκολύνσεις που παρέχονται μέσω της υπηρεσίας, πέραν των βασικών όπως η αναγνώριση ή η φραγή ή να αναφερθούμε λεπτομερώς για την αδυναμία πραγματοποίησης συγκεκριμένων τύπων κλήσεων, καθώς διαχειριστικά είναι ανέφικτη η πλήρης και λεπτομερής περιγραφή όλων των επιπρόσθετων παραμέτρων της υπηρεσίας, μέσω της ανωτέρω επικοινωνίας.

Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το βάρος της απόδειξης περί ορθούς και πλήρους ενημέρωσης το φέρει ο πάροχος, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι η πρόσφορη ενημέρωση όλων των χαρακτηριστικών δύναται να γίνεται με τους κάτωθι τρόπους, (α) μέσω έντυπου υλικού, (β) μέσω των όρων σύμβασης, (γ) μέσω της ιστοσελίδας του παρόχου. Ακολούθως θεωρούμε ότι πρέπει να διευκρινιστεί ότι ως απόδειξη περί ορθούς ενημέρωσης αποτελεί και η υπογραφή από τον καταναλωτή επί της σχετικής αιτήσεώς του ότι έλαβε πλήρη γνώση όλων των παραμέτρων - όρων της παρασχεθείσας υπηρεσίας όπως αυτή είναι ανακοινωμένη στην ιστοσελίδα του παρόχου, είτε κατόπιν αιτήματός του με την προσκόμιση όλου του σχετικού έντυπου υλικού ή/ και μέσω των όρων σύμβασης.

5. Ως προς την παρ. 3 του άρθρου 6 του προτεινόμενου κειμένου

Δεν κατανοούμε την προϋπόθεση που τίθεται στο προτεινόμενο κείμενο να έχει προηγηθεί η σύναψη της σύμβασης μέσω υπογραφής προκειμένου να εκκινήσει η διαδικασία ενεργοποίησης, καθώς σύμφωνα με τα οριζόμενα στις ισχύουσες Προσφορές Αναφοράς προϋπόθεση εκκίνησης της διαδικασίας υποβολής αιτημάτων στο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπόχρεου Παρόχου για διεκπεραίωση αποτελεί μόνο η εκ των προτέρων εξασφάλιση ότι για όλα τα αιτήματα υπάρχουν στην κατοχή μας ενυπόγραφες έντυπες αιτήσεις και εξουσιοδοτήσεις από τους συνδρομητές μας, με συγκεκριμένα στοιχεία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις ισχύουσες προσφορές.

Ως εκ τούτου δεν κατανοούμε την προϋπόθεση που τίθεται στο προτεινόμενο κείμενο η ως άνω αίτηση να συνοδεύεται από τους όρους σύμβασης και να υπογράφεται από τον συνδρομητή ως προϋπόθεση για την εκκίνηση της διαδικασίας υλοποίησης, καθώς ο καταναλωτής δύναται να έχει λάβει πλήρη γνώση της υπηρεσίας και ακολούθως να έχει προσκομίσει καταρχήν την απαραίτητη σύμφωνα με τα ανωτέρω αίτηση – εξουσιοδότηση στο πλαίσιο εκκίνησης και επίσπευσης της διαδικασίας υλοποίησης.

6. Ως προς την παρ. 6 του άρθρου 6 του προτεινόμενου κειμένου

Διαφωνούμε με την υποχρέωση αποστολής αναφοράς προς τον καταναλωτή για την παραλαβή του αιτήματος κατάργησης εντός τριών εργασίμων ημερών από την λήψη του, καθώς θα δημιουργήσει σοβαρά διαχειριστικά προβλήματα. Επιπλέον θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η εν λόγω αναφορά αναιρεί τα οριζόμενα στις ισχύουσες Προσφορές Αναφοράς του ΟΤΕ σύμφωνα με τις οποίες το αίτημα ενεργοποίησης προς ένα πάροχο συνεπάγεται αυτόματα καταγγελία της σύμβασης με τον προηγούμενο και οι πάροχοι ενημερώνονται για τις επικείμενες καταργήσεις μέσω των Πληροφοριακών Συστημάτων ΟΤΕ. Επίσης θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η επικοινωνία ούτως ή άλλως πραγματοποιείται έστω και τηλεφωνικώς, στο πλαίσιο πολιτικής επανάκτησης των εν λόγω πελατών, την ενημέρωση για τις συνέπειες της

ακύρωσης/ καταγγελίας της σύμβασης, αλλά και για την εξαγωγή συμπερασμάτων για τους λόγους διακοπής.

Περαιτέρω και σχετικά με την κάτωθι αναφορά διαφωνούμε με την υποχρέωση ο νέος πάροχος να επιφορτίζεται με μια επιπρόσθετη διαχειριστική εργασία ενημερωτικής αποστολής – και μάλιστα με τον τρόπο που θα του υποδειχθεί από τον καταναλωτή – στο πλαίσιο ενημέρωσης για την αποστολή της αίτησης κατάργησης στον παλαιό πάροχο.

«...Στις περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής έχει αιτηθεί ενεργοποίηση υπηρεσίας σε νέο πάροχο και προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία ότι η αίτηση ενεργοποίησης της νέας υπηρεσίας συνεπάγεται αυτοδικαίως την αίτηση κατάργησης της προηγούμενης, ο νέος πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει τον καταναλωτή για την αποστολή της αίτησης κατάργησης προς τον παλαιό πάροχο, εντός τριών εργασίμων ημερών. Το αποδεικτικό παραλαβής ή η ενημέρωση για την αποστολή αίτησης κατάργησης αποστέλλεται στον καταναλωτή από τους παρόχους, όπως έχει αυτός δηλώσει, μέσω SMS, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή τηλεμοιοτυπίας (fax).»

7. Ως προς την παρ. 1 του άρθρου 7 του προτεινόμενου κειμένου

Η μέθοδος ενημέρωσης του καταναλωτή για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας πρέπει να επιλέγεται από τον πάροχο και να γνωστοποιείται στον καταναλωτή, καθώς δημιουργείται σοβαρό διαχειριστικό πρόβλημα αν έκαστος πελάτης επιλέγει διαφορετικό τρόπο ενημέρωσης. Αυτό που μπορεί να γίνει αποδεκτό είναι η πληροφόρηση να γίνεται σωρευτικά με τουλάχιστον δύο τρόπους (ενδεικτικά SMS και τηλεφωνική ενημέρωση) από τον πάροχο.

8. Ως προς την παρ. 3 του άρθρου 7 του προτεινόμενου κειμένου

Διαφωνούμε πλήρως με την εν λόγω αναφορά. Όπως είναι γνωστό στην Επιτροπή σας από το σύνολο της αγοράς, ο υπόχρεος πάροχος υλοποίησης των υπηρεσιών δεν τηρεί τις οριζόμενες από το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο προθεσμίες υλοποίησης. Περαιτέρω και ιδίως στην περίπτωση των υπηρεσιών ΑΠΤΒ οι πάροχοι δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν την νέα ημερομηνία ενεργοποίησης του φορέα υλοποίησης.

Επιπλέον οι πάροχοι δεν έχουν ενημέρωση από τον Υπόχρεο Πάροχο για τα αίτια καθυστέρησης. Ως εκ τούτου η ενημέρωση του καταναλωτή εντός 24 ωρών από την ημερομηνία που ο υπόχρεος πάροχος όφειλε να υλοποιήσει το αίτημα, για την καθυστέρηση υλοποίησης, τα αίτια καθώς και για την νέα ημερομηνία υλοποίησης δεν είναι εφικτή. Εντούτοις θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι συμφωνούμε με την διαδικασία ενημέρωσης του καταναλωτή για την καθυστέρηση υλοποίησης, ωστόσο θεωρούμε ότι πρέπει να παρέχεται ένα εύλογο χρονικό διάστημα στον πάροχο έτσι ώστε να είναι σε θέση να προβαίνει στην σχετική ενημέρωση, καθώς η πλειοψηφία των αιτημάτων ιδίως στην υπηρεσία ΑΠΤΒ αφορά σε καθυστερήσεις υλοποίησης. Προς τούτο προτείνεται να παρέχεται η δυνατότητα στον πάροχο να ενημερώνει με τα μέσα που θα επιλέγει ο ίδιος τον καταναλωτή, εντός 2 εργάσιμων ημερών.

9. Ως προς την παρ. 6 του άρθρου 7 του προτεινόμενου κειμένου

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η δημιουργία συστήματος ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο του αιτήματος του καταναλωτή και ακολούθως η ανάρτηση αυτού στην ιστοσελίδα του παρόχου, προϋποθέτει την επικοινωνία του συστήματος του παρόχου με το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ σε πραγματικό χρόνο, το οποίο στην παρούσα φάση δεν παρέχεται. Σε περίπτωση που ΟΤΕ μας παρέχει την δυνατότητα τότε δεν έχουμε αντίρρηση να δημιουργήσουμε της ως άνω εφαρμογή. Εναλλακτικά θα προτείναμε την δημιουργία ειδικής εφαρμογής μέσω της ιστοσελίδας ΟΤΕ, όπου ο καταναλωτής θα μπορεί δίνοντας τον αριθμό της αίτησης να ενημερώνεται για την κατάσταση του αιτήματός του.

Επιπλέον προτείνουμε να παρέχεται εναλλακτικά η δυνατότητα στον πάροχο να προβαίνει στην σχετική ενημέρωση μέσω συστήματος τηλεχοπληροφόρησης (IVR)

10. Ως προς την παρ. 3 του άρθρου 8 του προτεινόμενου κειμένου

Η μέθοδος ενημέρωσης του καταναλωτή για τις προγραμματισμένες εργασίες πρέπει να επιλέγεται από τον πάροχο και να γνωστοποιείται στον καταναλωτή, καθώς δημιουργείται σοβαρό διαχειριστικό πρόβλημα αν έκαστος πελάτης επιλέγει διαφορετικό τρόπο ενημέρωσης. Αυτό που μπορεί να γίνει αποδεκτό είναι η

πληροφόρηση να γίνεται είτε μέσω σχετικής ανακοίνωσης στην ιστοσελίδα του παρόχου είτε μέσω μαζικής αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων.

11. Ως προς την παρ. 3 του άρθρου 9 του προτεινόμενου κειμένου

Η παρούσα παράγραφος θεωρούμε ότι πρέπει να αναδιατυπωθεί ως εξής:

«3. Ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του, το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση καταναλωτών, την αποκατάσταση των προβλημάτων τους και την τεχνική τους υποστήριξη, είναι επαρκώς καταρτισμένο και απαντά στους καταναλωτές με τρόπο απλό, ακριβή και σαφή. Ιδίως για τις περιπτώσεις βλαβών, το προσωπικό παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση στον καταναλωτή σχετικά με τη φύση της βλάβης, δεν αποδίδει ευθύνες σε άλλους παρόχους αν αυτές δεν είναι εξακριβωμένες **με τα μέσα και στα συστήματα εποπτείας που διαθέτει** και παρέχει ακριβή πληροφόρηση σχετικά με τον χρόνο και την πορεία αποκατάστασης της βλάβης, **εφόσον η βλάβη εμπίπτει στα όρια ευθύνης του. Σε διαφορετική περίπτωση, ήτοι εφόσον η βλάβη εμπίπτει στα όρια ευθύνης τρίτου δικτύου ο πάροχος πληροφορεί τον καταναλωτή αναλόγως της ενημέρωσης που έχει από τον εμπλεκόμενο φορέα.**»

12. Ως προς την παρ. 3 του άρθρου 12 του προτεινόμενου κειμένου

Θεωρούμε ότι οι αρμοδιότητες του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών αφορούν αποκλειστικά στις παρασχεθείσες υπηρεσίες και προς τούτο ο πάροχος οφείλει να εξασφαλίσει μέσω συνεχούς εκπαίδευσης την όσο το δυνατόν έγκυρη και ορθή ενημέρωση. Ωστόσο η παροχή συμβουλών ή ενημέρωσης ως προς το ισχύον νομοθετικό εν γένει πλαίσιο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και μάλιστα η εξασφάλιση υποχρέωσης έγκυρης ενημέρωσης ως προς αυτό δεν θεωρούμε ότι πρέπει να συνιστά αρμοδιότητα των εν λόγω τμημάτων, καθώς απαιτεί εξειδικευμένη γνώση. Άλλωστε θεωρούμε ότι η εν λόγω δυνατότητα πληροφόρησης παρέχεται από την αρμόδια Ρυθμιστική Αρχή.

13. Ως προς την παρ. 3 του άρθρου 13 του προτεινόμενου κειμένου

Το ιστορικό επικοινωνίας με τον καταναλωτή δύναται να υποστηρίζεται από διάφορα συστήματα και εφαρμογές. Περαιτέρω δεν μπορεί να γίνει αποδεκτός ο εν λόγω όρος καθώς αφορά στον τρόπο εσωτερικής λειτουργίας και διαχείρισης έκαστης εταιρείας, η οποία καθορίζεται από την ίδια. Άλλωστε αυτό που ενδιαφέρει την Επιτροπή σας είναι σε περίπτωση αιτήματός της ή αιτήματος του συνδρομητή να αποστέλλονται όλα τα σχετικά έγγραφα και ιστορικό επικοινωνίας. Ως εκ τούτου δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή η a priori συγκέντρωση όλου του ιστορικού επικοινωνίας με τα σχετικά έγγραφα σύναψης της σύμβασης.