



**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

**Μαρούσι, 30-05-2008
Αρ. Πρωτ.: 804/514490**

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

Κ. Κλαδούρας
Τηλ. 210.611.8319

ΠΡΟΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Λεωφ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι

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

Σας αποστέλλουμε συνημμένα τα Σχόλια του ΟΤΕ στη Δημόσια Διαβούλευση που διεξάγει η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: σελίδες 12

**Κ. ΠΛΟΥΜΠΗΣ
ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Κηφισίας 99,
151 24 Μαρούσι,
www.ote.gr

ΟΤΕ Α.Ε.
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Σχόλια και Απαντήσεις ΟΤΕ

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

α. Γενικές Παρατηρήσεις

Η ΕΕΤΤ με την δημοσίευση του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές σε Δημόσια Διαβούλευση επιχειρεί να αντιμετωπίσει τη σωρεία παραπόνων των καταναλωτών. Είναι γνωστό, από σχετικές δημοσιεύσεις στον τύπο της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή», ότι ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών είναι δεύτερος σε παράπονα πολιτών-καταναλωτών με ποσοστά επί των τηλεφωνικών κλήσεων 20,6% αντίστοιχα (με πρώτο το λιανικό εμπόριο). Επίσης η ίδια η Επιτροπή και η εταιρεία μας είναι αποδέκτης όλο και αυξανόμενου αριθμού καταγγελιών που αφορούν φαινόμενα παραπλάνησης των συνδρομητών. Παρόλο που χαιρετίζουμε την προσπάθεια της ΕΕΤΤ για την εφαρμογή μέτρων προστασίας των καταναλωτών, όπως θα παρουσιάσουμε και αναλυτικά στην συνέχεια, στο σύνολο του ο προτεινόμενος Κώδικας Δεοντολογίας αποτελείται από γενικόλογες αναφορές, οι οποίες κατά την γνώμη μας δεν μπορούν να εξασφαλίσουν τους καταναλωτές. Αναφορές όπως ο πάροχος «εξασφαλίζει» ή «δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία καταναλωτών» κλπ. δεν δεσμεύουν τους παρόχους, αλλά αποτελούν απλώς προτροπές που είναι στην διακριτική ευχέρεια των παρόχων να τις εφαρμόσουν ή όχι.

β. Παρατηρήσεις κατ' άρθρο

Οι παρατηρήσεις του ΟΤΕ κατ' άρθρο στο κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης για το Σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας έχουν ως εξής:

ΑΡΘΡΟ 2 - Ορισμοί

Στο 3^ο εδάφιο του άρθρου αναφέρεται ότι για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που υπάρχουν στους νόμους 3431/2006 και 2251/1994 όπως ισχύουν. Όμως, ο ορισμός του όρου «καταναλωτής» παρουσιάζεται και στους δύο Νόμους με διαφορετική σημασία (βλ. άρθρο 2, εδάφιο κε) Νόμου 3431/2006 και άρθρο 1, παρ. 4, εδάφιο α) Νόμου 2251/1994), γεγονός που ενδεχομένως θα δημιουργήσει σύγχυση. Συγκεκριμένα ο όρος καταναλωτής ορίζεται ως εξής:

Ν. 3431/2006 κε) «Καταναλωτής»: το φυσικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί ή ζητά διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στο πεδίο της εμπορικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του ή του επαγγέλματός του.

Ν. 2251/1994 α) Καταναλωτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και: αα) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, ββ) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του.

Προτείνουμε να συμπεριληφθεί στο παρόν άρθρο του Κανονισμού ορισμός του καταναλωτή, πριν από τον ορισμό του «προσωπικού παρόχου», ώστε να μην προκύπτουν ασάφειες.

ΑΡΘΡΟ 4 – Πωλήσεις – Προώθηση υπηρεσιών

Παράγραφος 1

Στη δεύτερη πρόταση μετά τη φράση «κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να είναι σαφές» να προστεθεί η λέξη «πλήρες» με το υπόλοιπο κείμενο να παραμένει ως έχει.

Παράγραφος 2

Όσον αφορά στη διατήρηση των αρχείων ώστε οι πάροχοι να είναι σε θέση να τεκμηριώσουν την αλήθεια και την ακρίβεια του διαφημιστικού τους υλικού, η διάταξη μας βρίσκει σύμφωνους. Ωστόσο η διατήρηση των αρχείων στην προκειμένη περίπτωση θα πρέπει να περιοριστεί για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Λαμβάνοντας υπόψη την πρακτική για τις διαφημιστικές εκστρατείες, την ανάγκη για συχνή εναλλαγή των διαφημίσεων λόγω νέων προϊόντων / υπηρεσιών, καθώς και τη συχνότητα με την οποία παρουσιάζονται οι προσφορές, προτείνουμε το διάστημα διατήρησης να είναι δύο χρόνια μετά την τελευταία προβολή, το οποίο κατά τη γνώμη μας είναι υπεραρκετό για να ικανοποιήσει το πνεύμα της διάταξης. Με άλλα λόγια προτείνουμε μετά τη φράση «Οι πάροχοι οφείλουν να διατηρούν αρχεία» να προστεθεί η φράση «για δύο χρόνια μετά την τελευταία προβολή» με το υπόλοιπο κείμενο να παραμένει ως έχει.

Παράγραφος 3

Θεωρούμε ότι σχετική παράγραφος είναι γενικόλογη και καλύπτεται από τις Παραγράφους 1 και 2 του ίδιου άρθρου και συνεπώς μπορεί να διαγραφεί.

ΑΡΘΡΟ 5 – Ελάχιστα στοιχεία ενημέρωσης των καταναλωτών

Παράγραφος 1

Η αναφορά ότι το προσωπικό του παρόχου «εξασφαλίζει» ότι ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί είναι ασαφής και δεν κατοχυρώνει τον καταναλωτή. Η εταιρεία μας, όπως και η Επιτροπή, γνωρίζει μέσω σειράς καταγγελιών που δέχεται ότι υπάρχουν πολλά φαινόμενα παραπλάνησης των συνδρομητών. Θεωρούμε ότι γενικόλογες αναφορές δεν μπορούν να εξασφαλίσουν τους καταναλωτές, αλλά ότι μοναδική «εξασφάλιση» του συνδρομητή αποτελεί η ανάγνωση και υπογραφή των όρων της σύμβασης από τον συνδρομητή, της οποίας αντίγραφο παραμένει στον συνδρομητή.

Στο σημείο x (όρους υπαναχώρησης) θα θέλαμε να διευκρινίσουμε ότι με βάση την ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως τις παραγράφους 10 και 13 εδ. γ) του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 όπως ισχύει, θεωρούμε ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης του πελάτη για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αφορά τη μη επιβολή τυχόν τελών

ενεργοποίησης και κατάργησης καθώς και παγίων τελών, όταν ο καταναλωτής το ασκήσει εντός της νόμιμης προθεσμίας. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι σε περίπτωση υπαναχώρησης, χρεώσεις που προκύπτουν από **χρήση** της υπηρεσίας κατά το διάστημα της υπαναχώρησης πρέπει να καταβάλλεται από τους καταναλωτές. Επίσης το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν μπορεί να έχει εφαρμογή στην περίπτωση που αφορά υπηρεσίες που αφορούν ειδικές απαιτήσεις, για τις οποίες έχουν γίνει ειδικές κατασκευές και που προβλέπεται σε σχετική σύμβαση με τον καταναλωτή (π.χ. υπαναχώρηση πριν την ενεργοποίηση με χρέωση αναλογικού κόστους κατασκευής).

Παράγραφος 3

Σύμφωνα και με τον σχετικό κανονισμό των «δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών», οι πάροχοι υποχρεούνται στην πραγματοποίηση μετρήσεων για συγκεκριμένους δείκτες ποιότητας ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας που παρέχουν, με τη χρήση συγκεκριμένων μεθοδολογιών μέτρησης καθώς και συγκεκριμένη μορφή δημοσίευσης ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε πλήρεις συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες. Οι απαιτήσεις αυτές δεν αφορούν ελάχιστες τιμές, αλλά συγκρίσιμες τιμές υπολογισμένες με βάση διεθνή πρότυπα που προκύπτουν από μετρήσεις για συγκεκριμένο ποσοστό των συνδέσεων και όχι μεμονωμένες περιπτώσεις. Π.χ. αναφορικά με τον δείκτη «χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση», ο οποίος εκφράζει το χρόνο που μεσολαβεί από τη στιγμή που μία παραδεκτή (έγκυρη) παραγγελία υπηρεσίας σύνδεσης γίνεται δεκτή μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας), εκφράζεται ως τον χρόνο σε ημερολογιακές ημέρες (ακέραιες τιμές), συμπεριλαμβανομένων των αργιών, στους οποίους το 95% και το 99% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνονται. Συνεπώς θεωρούμε ότι θα πρέπει να διαγραφεί η αναφορά σε ελάχιστες τιμές από την σχετική παράγραφο.

Θέλουμε να επισημάνουμε, αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών για τις ονομαστικές ταχύτητες σύνδεσης, για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ότι δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί εκ των προτέρων ο συνδρομητής εάν μπορεί να εξασφαλίσει ο πάροχος τις ονομαστικές ταχύτητες, καθώς η οριστική

ανώτερη ταχύτητα ανόδου/ καθόδου (ταχύτητα που συγχρονίζει ο τερματικός εξοπλισμός) προκύπτει μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και εξαρτάται από διάφορους τεχνικούς λόγους (π.χ. απόσταση από το κέντρο). Αναφέρουμε ότι σχετικά για την ενημέρωση των καταναλωτών έχει καθοριστεί από την ΕΕΤΤ η υποχρέωση δημοσίευσης των δεικτών ποιότητας «χαμηλότερη ονομαστική ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στη ροή καθόδου (downstream speed) και στη ροή ανόδου (upstream speed)» και «υψηλότερη ονομαστική ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στη ροή καθόδου (downstream speed) και στη ροή ανόδου (upstream speed)». Αυτό που παρέχεται στον συνδρομητή από την εταιρεία μας, σε σχετικές περιπτώσεις, είναι η δυνατότητα να ζητήσει μετατροπή σε πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας και χαμηλότερης τιμής χωρίς χρέωση, ή/και να υπαναχωρήσει. Συνεπώς θεωρούμε ότι η αναφορά «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» πρέπει να τροποποιηθεί σε «ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται ότι οι ονομαστικές ταχύτητες πρόσβασης δεν είναι δυνατόν να εξασφαλιστούν εκ των προτέρων (δηλαδή πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας), καθώς εξαρτώνται από παραμέτρους του δικτύου (π.χ. απόσταση από το κέντρο). Σε περιπτώσεις μη επίτευξης των ονομαστικών ταχυτήτων κατά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης, ή τροποποίησης της υπηρεσίας».

Παράγραφος 4

Θεωρούμε απαραίτητο να συγκεκριμενοποιηθούν οι επιτρεπτοί και αποδεκτοί τρόποι με τους οποίους ο πάροχος μπορεί να αποδείξει ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση. Π.χ. για την πώληση στο κατάστημα η απόδειξη μπορεί να γίνεται με την υπογραφή της αίτησης/σύμβασης, για την πώληση από τηλέφωνο με μαγνητοφώνηση της συνομιλίας.

Παράγραφος 5

Προτείνουμε να συμπληρωθεί ότι θα πρέπει να αναγράφεται στο σχετικό συμβατικό κείμενο ο σύνδεσμος του διαδικτυακού τόπου του παρόχου στο οποίο υπάρχουν οι σχετικές πληροφορίες.

ΑΡΘΡΟ 6 – Συμβάσεις

Παράγραφος 1

Η εταιρεία μας πιστεύει ότι οι συμβάσεις πρέπει να συνάπτονται μόνο από τους καταναλωτές που έχουν την αρμοδιότητα ή την εξουσιοδότηση για τη σύναψη της και θα πρέπει να γίνεται έλεγχος ταυτοπροσωπίας ή ύπαρξης εξουσιοδότησης. Για το λόγο αυτό προτείνουμε να διαγραφεί η φράση «λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα για να» και να παραμείνει μόνο το ρήμα «εξασφαλίζει». Δηλαδή η πρόταση να διαμορφωθεί ως εξής:

«Το προσωπικό του παρόχου ~~λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα για να~~ **εξασφαλίζει** ότι ο καταναλωτής ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει την αρμοδιότητα ή την εξουσιοδότηση να συνάπτει τη σύμβαση αυτή.»

Παράγραφος 2

Όσον αφορά στο έντυπο υπαναχώρησης ισχύουν οι παρατηρήσεις μας για το σημείο x της παραγράφου 1 του άρθρου 5.

Παράγραφος 6

Όσον αφορά στο αποδεικτικό παραλαβής, στο τέλος της παραγράφου, η αποστολή ενδέχεται να μην είναι δυνατή με τους περιγραφόμενους τρόπους ή το κόστος μπορεί να είναι δυσανάλογο της υπηρεσίας για κάποιον από τους τρόπους. Επιπρόσθετα θέλουμε να επισημάνουμε ότι δεν έχουν περιληφθεί και άλλοι συνήθεις τρόποι επικοινωνίας όπως η επιστολή. Στις περιπτώσεις που μία αίτηση κατατίθεται σε κατάσταση και εφόσον ο καταναλωτής το ζητήσει, η εταιρεία μας δίνει αντίγραφο της αίτησης στο οποίο αναγράφεται αριθμός πρωτοκόλλου. Με βάση τα παραπάνω, προτείνουμε την αντικατάσταση της τελευταίας πρότασης με την ακόλουθη:

«Το αποδεικτικό παραλαβής ή η ενημέρωση για την αποστολή της αίτησης κατάργησης **παραδίδεται ή** αποστέλλεται στον καταναλωτή από τους παρόχους **όπου απαιτείται και κατόπιν σχετικού αιτήματος, με τον προσφορότερο τρόπο και με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο καταναλωτής.**»

Παράγραφος 8

Δεδομένου ότι όποια προβλήματα έχουν προκύψει λόγω ελλιπούς πληροφόρησης ή έλλειψης συγκατάθεσης πρέπει να αποκαθίστανται υποχρεωτικά και αμέσως,

προτείνουμε να διαγραφεί η φράση «καταβάλει κάθε προσπάθεια να» και να αντικατασταθεί η φράση «σε εύλογο χρόνο» στο τέλος της πρότασης με τη φράση «αμελλητί». Δηλαδή η παράγραφος να διαμορφωθεί ως εξής:

«Ο πάροχος σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι ο καταναλωτής δεν είχε σωστή πληροφόρηση ή η σύναψη της σύμβασης δεν έγινε με την ρητή συγκατάθεσή του, ~~καταβάλει κάθε προσπάθεια να επιλύσει~~ **επιλύει** το ζήτημα σύμφωνα και με την επιθυμία του καταναλωτή, ~~σε εύλογο χρόνο~~ **αμελλητί.**»

ΑΡΘΡΟ 7 – Ενεργοποίηση υπηρεσίας

Παράγραφος 1

Όσον αφορά στην ενημέρωση του καταναλωτή για την ενεργοποίηση εντός 24 ωρών, αντίστοιχα με την παρατήρησή μας για την παράγραφο 6 του άρθρου 6, προτείνουμε την τροποποίηση της 2^{ης} πρότασης ως εξής:

«Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας **κατόπιν σχετικού αιτήματος** για το γεγονός της ενεργοποίησης της υπηρεσίας εντός 24 ωρών από αυτήν, ~~μέσω SMS, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεομοιοτυπίας, είτε τηλεφωνήματος, όπως ο καταναλωτής έχει δηλώσει~~ **με τον προσφορότερο τρόπο και με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας.**»

Σε κάθε περίπτωση, είτε η ενημέρωση για τη γνωστοποίηση έχει γίνει μέσω τηλεφώνου, με ή χωρίς καταγραφή της συνομιλίας, είτε με άλλους τρόπους όπως π.χ. το SMS, είναι προφανές ότι δεν μπορεί να διατηρούνται τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία εσαεί. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω και το σκοπό της ενημέρωσης (ενεργοποίηση της υπηρεσίας), προτείνουμε να προστεθεί στο τέλος της τελευταίας πρότασης η φράση «**μέχρι την λήξη της περιόδου αμφισβήτησης του πρώτου λογαριασμού**». Με άλλα λόγια η τελευταία πρόταση να διαμορφωθεί ως εξής:

«**Ο** πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή, **μέχρι την λήξη της περιόδου αμφισβήτησης του πρώτου λογαριασμού.**»

Παράγραφος 3

Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι η διάταξη αυτή έχει νόημα όταν η υπαιτιότητα είναι του παρόχου, καθώς υπάρχουν περιπτώσεις που αφορούν υπαιτιότητα καταναλωτών

(π.χ. οι καταναλωτές να αθετήσουν το προγραμματισμένο ραντεβού για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας). Στην τελευταία περίπτωση θα πρέπει οι καταναλωτές να επικοινωνήσουν με τον πάροχο, όχι όμως ο πάροχος να είναι υποχρεωμένος να επικοινωνήσει με αυτούς (χωρίς όμως και να αποκλείεται να το πράξει με δική του βούληση). Με βάση τα παραπάνω προτείνουμε στην πρώτη πρόταση μετά τη φράση «δεν είναι δυνατή, για οποιονδήποτε λόγο» να προστεθεί η φράση «με υπαιτιότητα του παρόχου» με την υπόλοιπη πρόταση να παραμένει ως έχει. Ακόμη, ισχύουν οι παρατηρήσεις μας για την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου ως προς την ενημέρωση (δηλαδή με τον προσφορότερο τρόπο και με βάση τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).

Παράγραφος 6

Η συγκεκριμένη διάταξη, είναι περίπλοκη για την υλοποίησή της και απαιτεί σημαντικές επενδύσεις εκ μέρους των παρόχων, όχι μόνο για την εγκατάσταση αλλά και για τη λειτουργία του συστήματος ενημέρωσης, οι οποίες διαφέρουν σημαντικά, και σχετίζονται και με το μέγεθος της συνδρομητικής βάσης της κάθε εταιρείας. Διευκρινίζεται ότι η εταιρεία μας παρέχει ενημέρωση στους καταναλωτές για την εξέλιξη της ενεργοποίησης αιτούμενης υπηρεσίας μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης πελατών, στα οποία μπορούν να απευθυνθούν με δωρεάν κλήση. Με βάση την αρχή της αναλογικότητας, η οποία εξάλλου αναφέρεται και στο άρθρο 3 της παρούσας, η εταιρεία μας θεωρεί ότι το μέτρο αυτό θα πρέπει να είναι προαιρετικό και όχι υποχρεωτικό. Επίσης θέλουμε να επισημάνουμε ότι η ενημέρωση δεν μπορεί να γίνεται σε πραγματικό χρόνο, αλλά σε εύλογο χρόνο, π.χ. το αργότερο εντός μίας εργάσιμης. Η ολοκλήρωση μίας τεχνικής εργασίας που δεν πραγματοποιείται από κεντρικό σημείο διαχείρισης, αλλά από επίσκεψη τεχνικών σε χώρους συνδρομητών, ενημερώνεται στα σχετικά πληροφοριακά συστήματα σε δεύτερο χρόνο. Με βάση τα παραπάνω προτείνουμε την παρακάτω διατύπωση:

«Ειδικά για τις περιπτώσεις τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών, οι πάροχοι εγκαθιστούν ενθαρρύνονται να εγκαταστήσουν στο δικτυακό τους τόπο, σύστημα ενημέρωσης των καταναλωτών, σχετικά με την εξέλιξη της ενεργοποίησης της υπηρεσίας που έχουν αιτηθεί. Τα συστήματα αυτά θα ενημερώνονται σε εύλογο χρόνο, το αργότερο εντός μίας εργάσιμης ημέρας».

Συμπληρωματικά, εάν γίνει δεκτή η παραπάνω τροποποίηση η δεύτερη πρόταση μπορεί να διαγραφεί, αλλά ακόμη και στην περίπτωση της προαιρετικής εγκατάστασης του συστήματος θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι ο χρόνος υλοποίησης του συστήματος ενημέρωσης θα πρέπει να είναι ανάλογος της πολυπλοκότητας του δικτύου και του μεγέθους των συνδρομητών του κάθε παρόχου, οπότε 6 μήνες ενδέχεται να μην είναι αρκετοί για όλους τους παρόχους.

ΑΡΘΡΟ 8 – Ποιότητα υπηρεσίας

Παράγραφος 2

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι καθώς σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, την σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ για τους δείκτες ποιότητας (η δημοσίευση της οποίας αναμένεται σε ΦΕΚ) αλλά και την παράγραφο 1 της παρούσας ο πάροχος έχει την υποχρέωση να δημοσιεύει στοιχεία για την ποιότητα, αποτελεί υπερβολική απαίτηση ο πάροχος να πληροφορεί τον καταναλωτή για τους δείκτες ποιότητας χωρίς ο καταναλωτής να το έχει ζητήσει. Προτείνουμε μετά τη φράση «Ο πάροχος πληροφορεί τον καταναλωτή» να προστεθεί η φράση **«εφόσον αυτός το ζητήσει»**, με το υπόλοιπο κείμενο να παραμένει ως έχει.

Παράγραφος 3

Θα θέλαμε να διευκρινίσουμε ότι η πρότερη ενημέρωση των καταναλωτών για ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης κλπ. δικτύου μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο για τις προγραμματισμένες εργασίες και όχι για βλάβες. Ακόμη, συμβατική υποχρέωση της εταιρείας μας είναι η ενημέρωση των πελατών ένα μήνα πριν την αλλαγή των τεχνικών χαρακτηριστικών παροχής υπηρεσιών, το οποίο και εφαρμόζει με ανακοινώσεις στον τύπο. Επίσης, λόγω της μεγάλης συνδρομητικής βάσης της εταιρείας μας και αντίστοιχου κόστους δεν είναι δυνατό η ενημέρωση αυτή να γίνεται μόνο με τους τρόπους που αναγράφονται στην παρούσα διάταξη και όπως οι καταναλωτές έχουν δηλώσει, αλλά με τον πλέον εύλογο/ ενδεικνυόμενο τρόπο, συμπεριλαμβανόμενων και των ανακοινώσεων στον τύπο.

Με βάση τα παραπάνω προτείνουμε ολόκληρη η παράγραφος να τροποποιηθεί ως εξής:

«Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο, τουλάχιστον 24 ώρες πριν, για **προγραμματισμένες** 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~~ **με τον πλέον εύλογο τρόπο με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων των ανακοινώσεων στον τύπο.»**

ΑΡΘΡΟ 9 – Εξυπηρέτηση καταναλωτών

Παράγραφος 1

Για λόγους σαφήνειας προτείνουμε μετά τη φράση «καλεί το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου» να προστεθεί η φράση «**κατά τις ώρες λειτουργίας**», καθότι σύμφωνα με την υποχρέωση από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών τα κέντρα λειτουργούν τουλάχιστον 12 ώρες το 24ωρο.

Σχετικά με την υποχρέωση όταν καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου να μην μένει σε αναμονή για χρόνο μεγαλύτερο των πέντε λεπτών, θεωρούμε ότι πρέπει να τροποποιηθεί ως εξής: «... ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου **ο μέσος χρόνος αναμονής** να μην είναι μεγαλύτερος των πέντε λεπτών», καθώς υπάρχουν περιπτώσεις, εάν και περιορισμένες, π.χ. έκτακτης ανάγκης ή εκτεταμένης βλάβης, που ιδιαίτερα μεγάλος αριθμός συνδρομητών απευθύνεται στο τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου.

Επισημαίνουμε ότι σχετικά ο κανονισμός Γενικών Αδειών για τα ποσοτικά στοιχεία που αφορούν τις επιδόσεις ενός παρόχου στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών, ζητά να δημοσιεύεται όχι ένας απόλυτος δείκτης μέτρησης αλλά το ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού τηλεφωνικών κλήσεων προς την εν λόγω τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών, το μέσο χρόνο αναμονής (χρόνος μέχρι την απάντηση των κλήσεων στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών από τον τηλεφωνητή) και το ποσοστό απαντημένων κλήσεων με χρόνο αναμονής διπλάσιο του μέσου χρόνου αναμονής.

Παράγραφος 2

Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι με βάση τον Κανονισμό Γενικών Αδειών όπως έχει τροποποιηθεί (βλ. κεφάλαιο 3.1.8 εδ. γ) ειδικά οι κλήσεις για αναγγελία βλαβών πρέπει να είναι σε όλη τους τη διάρκεια χωρίς χρέωση και όχι μόνο η αναμονή.

ΑΡΘΡΟ 13 – Άλλες διατάξεις

Παράγραφος 2

Σύμφωνα με της διάταξη της παραγράφου 1 ο Κώδικας δημοσιεύεται στους δικτυακούς τόπους όλων των παρόχων σε εμφανές σημείο. Συμπληρωματικά, με βάση το άρθρο 15, ο Κώδικας δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και ο κάθε πολίτης έχει πρόσβαση σε ΦΕΚ (μέσω του Εθνικού Τυπογραφείου και άλλων δημόσιων πηγών, όπως π.χ. τα ΚΕΠ). Επίσης θεωρούμε αυτονόητο ότι αντίγραφα του Κώδικα θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στην εκδούσα Αρχή που είναι η ΕΕΤΤ. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, θεωρούμε ότι η διάθεση από τους παρόχους αντιγράφων του Κώδικα είναι υπερβολική απαίτηση. Προτείνουμε τη διαγραφή της παραγράφου.

Παράγραφος 3

Όσον αφορά στην δεύτερη πρόταση της παραγράφου (τήρηση οργανωμένου αρχείου, όπου όλα τα στοιχεία που αφορούν στη πώληση και στη σύναψη της σύμβασης είναι συγκεντρωμένα σε ένα σημείο και είναι άμεσα διαθέσιμα σε οποιαδήποτε αρχή για έλεγχο), αυτό πρακτικά είναι αδύνατο να εφαρμοστεί, τουλάχιστον στην περίπτωση των εταιρειών με μεγάλη συνδρομητική βάση και με πανελλαδικό δίκτυο πωλήσεων διασπαρμένο σε όλη την επικράτεια. Συνεπώς τα στοιχεία αυτά δεν μπορεί να είναι πάντα άμεσα διαθέσιμα, αλλά μόνο κατόπιν αιτήματος το οποία θα μπορεί να ικανοποιηθεί μέσα σε μία εύλογη προθεσμία. Προτείνουμε η δεύτερη πρόταση να τροποποιηθεί ως εξής: «Όλα τα στοιχεία που αφορούν στη διενέργειας της πώλησης και τη σύναψη της σύμβασης κάθε καταναλωτή του παρόχου ~~είναι συγκεντρωμένα σε ένα σημείο και είναι άμεσα~~ διαθέσιμα σε οποιαδήποτε αρχή έχει αρμοδιότητα για έλεγχο, **κατόπιν σχετικού αιτήματος**».