

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ



ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ
ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Ιούνιος 2008

A. Εισαγωγή

Έννοια και περιεχόμενο του «Κώδικα Δεοντολογίας»

Η επιβολή απολύτως δεσμευτικών υποχρεώσεων η οποία μάλιστα συνοδεύεται με την επιβολή αυστηρότατων κυρώσεων σε περίπτωση παράβασης, δεν συνάδει σε καμία περίπτωση με την έννοια του Κώδικα Δεοντολογίας, που συνήθως εμπεριέχει την έννοια της αυτοδέσμευσης ή τουλάχιστον δεν επισύρει αντίστοιχες κυρώσεις με την παράβαση των διατάξεων του Νόμου ή έστω της δευτερογενούς νομοθεσίας (π.χ. Κανονισμού).

Επάρκεια υφιστάμενου νομικού πλαισίου – συνέπειες για την ανάπτυξη του ανταγωνισμού

Αντιλαμβανόμαστε ότι πιθανόν η ΕΕΤΤ να έχει αντιμετωπίσει περιπτώσεις καταγγελιών, το περιεχόμενο των οποίων την κατηύθυνε στη θέσπιση των κανόνων που περιλαμβάνει το υπό διαβούλευση σχέδιο. Εντούτοις, η ΕΕΤΤ θα πρέπει να προχωρήσει σε τροποποίηση των υφιστάμενων κανόνων και στη θέσπιση πρόσθετων υποχρεώσεων μόνο σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο είναι ανεπαρκές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της αγοράς. Συγκεκριμένα, η εταιρεία μας θεωρεί ότι το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο παρέχει στην ΕΕΤΤ τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει με δραστικό και αποτελεσματικό τρόπο τα ζητήματα που αναφέρονται στις καταγγελίες των συνδρομητών, χωρίς να θεσπίζει κανόνες που ουσιαστικά καταργούν την έννοια του ανταγωνισμού καθιστώντας υπερβολικά δυσχερή την πώληση, τόσο λόγω των πρωτοφανώς γραφειοκρατικών διαδικασιών που θεσπίζει, όσο και λόγω του κόστους με το οποίο καλείται να επιβαρυνθεί κάθε πάροχος για να εφαρμόσει τις διαδικασίες που ορίζονται. Αξίζει δε να σημειωθεί ότι ο τρόπος με τον οποίο εξειδικεύονται στον υπό διαβούλευση Κώδικα ορισμένες υφιστάμενες υποχρεώσεις, καθώς και οι νέες υποχρεώσεις που επιβάλλονται είναι πρωτοφανείς και δεν ισχύουν σε άλλες αγορές, στις οποίες μάλιστα το αντικείμενο των συναλλαγών είναι πολύ μεγαλύτερης αξίας από τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (π.χ. αγορά τραπεζικών υπηρεσιών).

Σε κάθε περίπτωση, μια εθνική ρυθμιστική αρχή στο χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών καλείται να προωθήσει ταυτόχρονα μια σειρά από στόχους, μεταξύ των οποίων είναι η βελτίωση των υπηρεσιών προς όφελος του καταναλωτή, αλλά και η ενίσχυση του ανταγωνισμού. Συνεπώς, δεν θα πρέπει η προώθηση κάποιου από τους στόχους αυτούς να γίνεται με τρόπο που πλήττει ανεπανόρθωτα ή καθιστά ανέφικτη την επίτευξη ενός εξίσου σημαντικού στόχου. Η θέσπιση κανόνων που θα οδηγήσουν τους παρόχους σε αδυναμία προώθησης των υπηρεσιών τους ουσιαστικά καταργεί τη δυνατότητα ανάπτυξης του ανταγωνισμού, ενώ τα κόστη με τα οποία θα έπρεπε να επιβαρυνθεί ένας πάροχος για να υλοποιήσει τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται θα ανακόψουν την πτωτική πορεία του κόστους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή θα υποχρεώσουν τους παρόχους που

επιδιώκουν αύξηση του μεριδίου αγοράς του να πωλούν με κόστος που θα υπερβαίνει τα έσοδά τους. Κάτι τέτοιο ευνοεί μόνο τον δεσπόζοντα πάροχο που αποσκοπεί κυρίως στο να ανακόψει το ρυθμό μείωσης του μεριδίου του στην αγορά, ενώ πλήττει σημαντικά τους λοιπούς παρόχους.

Αντιγραφή διατάξεων του Ν.2251/1994

Περαιτέρω θα πρέπει να σημειωθεί ότι ορισμένες διατάξεις του υπό διαβούλευση Κώδικα Δεοντολογίας αποτελούν αντιγραφή των αντίστοιχων διατάξεων του Ν.2251/1994. Η αντιγραφή των διατάξεων αυτών και η ένταξή τους σε ένα άλλο νομοθετικό κείμενο (το οποίο αν και καλείται «κώδικας δεοντολογίας» ουσιαστικά έχει τη μορφή κανονισμού), δύναται να οδηγήσει σε σύγκρουση αρμοδιοτήτων, σε αντιφατικές αποφάσεις ή και σε επιβολή κυρώσεων από διαφορετικούς φορείς με την ίδια ουσιαστική νομική βάση. Άλλωστε, η αρμοδιότητα για επιβολή κυρώσεων λόγω παράβασης των διατάξεων του Ν.2251/1994 ανήκει στον Υπουργό Ανάπτυξης. Ο Ν.3431/2006 δεν παρέχει ρητώς στην ΕΕΤΤ την αρμοδιότητα επιβολής κυρώσεων λόγω παράβασης του δικαίου προστασίας του καταναλωτή, όπως συμβαίνει στην περίπτωση του Ν.703/77, για τον οποίο ρητώς αναφέρεται ότι η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για την εφαρμογή του. Ακόμη όμως και εάν γινόταν δεκτή η θέση που έχει εκφράσει η ΕΕΤΤ στο παρελθόν περί αρμοδιότητάς της να εφαρμόζει τις διατάξεις του Ν.2251/1994 και να επιβάλει τις σχετικές κυρώσεις, θα πρέπει η ΕΕΤΤ να παραπέμπει απευθείας στις σχετικές διατάξεις και όχι να τις αντιγράφει στο κείμενο ενός κανονισμού που εκδίδεται από την ΕΕΤΤ, έστω και εάν ο Κανονισμός αυτός χαρακτηρίζεται ως «Κώδικας Δεοντολογίας».

B. Σχόλια επί των άρθρων

Άρθρο 2 - Ορισμοί

Προτείνεται η τροποποίηση του ορισμού του όρου «Προσωπικό Παρόχου», καθώς σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθούν ως προσωπικό του παρόχου οι εργαζόμενοι σε τρίτα μέρη που συνεργάζονται με τον πάροχο. Αυτό βεβαίως δεν αναιρεί τυχόν ευθύνη του παρόχου για ενέργειες συνεργατών, προστηθέντων και λοιπών τρίτων, όταν τέτοια ευθύνη προκύπτει δυνάμει των κανόνων του αστικού δικαίου περί ευθύνης του προστήσαντος.

Άρθρο 3 – Όροι παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών / Γενικές υποχρεώσεις παρόχων

Θεωρούμε σκόπιμο να αποσαφηνισθεί η αναφορά στις αρχές της αναλογικότητας και της αμεροληψίας. Ειδικότερα, δεν είναι σαφής ο τρόπος με τον οποίο οι πάροχοι καλούνται να εφαρμόσουν στις σχέσεις τους με τους καταναλωτές την αρχή της αναλογικότητας, η οποία διέπει κατά κανόνα τις ενέργειες της Διοίκησης έναντι των διοικουμένων. Επίσης, θεωρούμε σκόπιμο να αποσαφηνισθεί ότι η αρχή της αμεροληψίας (η οποία κατά κανόνα αποτελεί ρυθμιστική υποχρέωση που επιβάλλεται κατόπιν ανάλυσης της αγοράς και διαπίστωσης ΣΙΑ) δεν συνιστά απαγόρευση ειδικών προσφορών σε επίπεδο λιανικής, τις οποίες είναι ελεύθερος να προσφέρει χωρίς προηγούμενη έγκριση ένας πάροχος που δεν κατέχει ΣΙΑ στη σχετική αγορά λιανικής.

Άρθρο 4 – Πωλήσεις-Προώθηση υπηρεσιών

Το παρόν άρθρο επεκτείνει τις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ στο περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων. Ενδεικτικά, η αναφορά σε παραπλανητικές πληροφορίες αποτελεί ζήτημα που καλύπτεται από τις διατάξεις του άρθρου 9 του Ν.2251/1994. Επομένως, η επανάληψη των υποχρεώσεων αυτών που σε κάθε περίπτωση ισχύουν, όχι μόνο δεν είναι σκόπιμη, αλλά δύναται να οδηγήσει και σε σύγχυση, καθώς για το ίδιο ζήτημα θεσπίζεται αρμοδιότητα διαφορετικών φορέων.

§1. Προτείνεται να διαγραφεί η αναφορά στην ποιότητα της υπηρεσίας επί του προωθητικού υλικού, καθώς δεν είναι σαφείς οι όροι υπό τους οποίους προσδιορίζεται η ποιότητα και το περιεχόμενο του σχετικού μηνύματος που θα έπρεπε να αναγραφεί. Η μόνη περίπτωση κατά την οποία κρίθηκε σκόπιμη η ειδική αναφορά στην ποιότητα της υπηρεσίας επί του προωθητικού υλικού είναι αυτή των υπηρεσιών μέσω VoIP, περίπτωση η οποία έχει ήδη ρυθμιστεί ειδικά με σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ. Επομένως, η θέσπιση μιας τέτοιας υποχρέωσης και δη με γενικό χαρακτήρα, δεν κρίνεται σκόπιμη. Συνεπώς, υποχρέωση ειδικής αναφοράς στην ποιότητα της υπηρεσίας είναι αναγκαία μόνο στην περίπτωση που η ποιότητα αυτή έχει ορισμένα ιδιαίτερα

χαρακτηριστικά. Στην περίπτωση αυτή, ήδη υφίσταται η υποχρέωση ενημέρωσης των συνδρομητών σχετικά με τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας (Ν.2251/94), καθώς και ειδικότερες ρυθμίσεις για υπηρεσίες που παρουσιάζουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά (π.χ. VoIP). Τα ανωτέρω συνοψίζουν επίσης τις θέσεις μας σχετικά με το άρθρο 5§3 του υπό διαβούλευση Κώδικα Δεοντολογίας.

§2. Ο χρόνος διατήρησης του αρχείου του διαφημιστικού υλικού χρειάζεται να διευκρινιστεί. Δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος από το χρόνο διατήρησης λογιστικού - οικονομικού αρχείου. Προτείνονται 3 χρόνια.

§8. Δε συμφωνούμε με την απαγόρευση πώλησης σε περιοχές που δεν παρέχεται η υπηρεσία, ακόμα και αν αυτή επίκειται άμεσα. Η διενέργεια προπώλησης αποτελεί κοινή πρακτική σε πολλούς εμπορικούς τομείς. Επίσης σε περίπτωση κινητών ή νομαδικών υπηρεσιών δεν είναι δυνατόν να υπάρχει 100% κάλυψη.

Προτείνεται να αντικατασταθεί: «Όταν ο Πάροχος πραγματοποιεί πωλήσεις σε περιοχές των οποίων η κάλυψη επίκειται, θα πρέπει να ενημερώνει για την προβλεπόμενη ημερομηνία κάλυψης».

Επίσης, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι πάροχοι δικαιούνται να διαμορφώνουν ειδικές προσφορές τις οποίες παρέχουν μόνο σε πελάτες που κατοικούν σε περιοχές που πρόκειται να καλυφθούν και μόνο υπό τον όρο ότι οι πελάτες αυτοί θα μεταφερθούν στο δίκτυο του παρόχου όταν καλυφθούν. Εάν ο πελάτης δεν υπογράψει σύμβαση με την οποία αποδέχεται τόσο την ειδική μεταβατική προσφορά όσο και την μεταφορά του στο δίκτυο του παρόχου, ο πάροχος δεν δύναται να του παράσχει υπηρεσίες βάσει της ειδικής προσφοράς. Η ρυθμιστική παρέμβαση της ΕΕΤΤ στο πεδίο αυτό ξεπερνά τις αρμοδιότητές της, καθώς συνιστά παρέμβαση στη διαμόρφωση της εμπορικής πολιτικής του παρόχου σε επίπεδο λιανικής, χωρίς να πρόκειται για παρόχους με ΣΙΑ στις σχετικές λιανικές αγορές. Ακόμη και στην περίπτωση που γινόταν δεκτό ότι η ΕΕΤΤ δύναται να επιβάλει μια τέτοια υποχρέωση, θα όφειλε, εφαρμόζοντας την αρχή της αναλογικότητας, να αιτιολογήσει ειδικά την επιβολή ενός τόσο σοβαρού περιορισμού και όχι άλλων ηπιότερων μέτρων, όπως η ανωτέρω πρότασή μας περί ενημέρωσης του συνδρομητή σχετικά με την προβλεπόμενη ημερομηνία κάλυψης.

Σε κάθε περίπτωση, ακόμη και εάν γνωστοποιείται η ημερομηνία της προβλεπόμενης ενεργοποίησης, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η ακρίβεια της σχετικής πληροφορίας που θα παρέχεται στον πελάτη δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τον Πάροχο, καθώς για την ενεργοποίηση ενός νέου κέντρου ή για την επέκταση του χώρου ή των διαθέσιμων ζευγών είναι απαραίτητη η συνδρομή του ΟΤΕ.

§9. Η καταλληλότητα των διαδικασιών επιλογής προσωπικού του Παρόχου δεν δύναται να αποτελεί ζήτημα για το οποίο η ΕΕΤΤ δικαιούται να επιβάλει κυρώσεις στον πάροχο. Χωρίς να θεσπίζονται ορισμένα κριτήρια, η αξιολόγηση της διαδικασίας επιλογής προσωπικού από την ΕΕΤΤ είναι υποκειμενική. Σε

κάθε περίπτωση, η διάταξη αυτή σε συνδυασμό με τον ευρύτατο ορισμό που αποδίδεται στον όρο «προσωπικό παρόχου» δημιουργεί έντονη νομική ανασφάλεια στους παρόχους οι οποίοι ούτε γνωρίζουν ποιες διαδικασίες θεωρεί η ΕΕΤΤ κατάλληλες ή επαρκείς, ούτε βεβαίως είναι σε θέση να εφαρμόζουν συγκεκριμένες διαδικασίες για την επιλογή προσωπικού από το σύνολο των εμπορικών τους συνεργατών.

Άρθρο 5 – Ελάχιστα στοιχεία ενημέρωσης των καταναλωτών

§1.

ii) Η υποχρέωση αναφοράς των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας που παρέχεται ισχύει σε κάθε περίπτωση δυνάμει του Ν.2251/1994. Εντούτοις, ο τρόπος με τον οποίο εξειδικεύεται η υποχρέωση αυτή στην παρ.2 του άρθρου 5, συνιστά διασταλτική ερμηνεία του Ν.2251/94, καθώς υπεισέρχεται σε λεπτομέρειες τις οποίες μπορεί μεν να μελετήσει ο συνδρομητής που λαμβάνει εγγράφως τους όρους, αλλά η αναλυτική παράθεση των αριθμοσειρών στις οποίες δεν έχει πρόσβαση και η ηχογράφηση της σχετικής αναφοράς κρίνεται υπερβολική. Προτείνεται να ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφεται στο Ν. 2251/1994, η οποία σε κάθε περίπτωση επιτρέπει στο συνδρομητή να διαβάσει τους όρους ώστε να ενημερωθεί όχι μόνο για τα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, αλλά και για λεπτομέρειες και σε περίπτωση που κρίνει ότι δεν τον ικανοποιούν, να υπαναχωρήσει εντός 14 ημερών.

iii) Η αντίληψη της ποιότητας είναι υποκειμενική και δεν μπορεί να ελεγχθεί (βλ. παραπάνω). Η προϋπόθεση αυτή δεν αναφέρεται στον Ν.2251/1994. Εξάλλου, εάν η ποιότητα παρουσιάζει κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που τη διαφοροποιούν από τις λοιπές παρεμφερείς υπηρεσίες, η υποχρέωση αναφοράς των ιδιαίτερων αυτών χαρακτηριστικών καλύπτεται από την ήδη υφιστάμενη (Ν.2251/1994) υποχρέωση αναφοράς των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας. Ειδικότερα, η εξειδίκευση της υποχρέωσης αυτής στην παρ.3 του άρθρου 5 επίσης οδηγεί σε υπερβολικά αναλυτική πληροφόρηση, καθώς το ζήτημα των δεικτών ποιότητας και η υποχρέωση δημοσίευσής καλύπτεται από τον σχετικό Κανονισμό της ΕΕΤΤ.

ν) Δεν είναι σαφές εάν από τη διάταξη αυτή (που επίσης υπερβαίνει τις υποχρεώσεις που προκύπτουν βάσει του Ν.2251/94) υποδηλώνεται ότι θα πρέπει να ηχογραφείται η ανάγνωση από το τηλέφωνο όλου του τιμοκαταλόγου του παρόχου. Εάν πράγματι προκύπτει τέτοια υποχρέωση (π.χ. ανάγνωση χρεώσεων για όλες τις κλήσεις προς όλους τους προορισμούς) πρόκειται για υπερβολικά επαχθή υποχρέωση, η οποία τελικά καθιστά αδύνατη την πώληση από απόσταση, καθώς κανένας συνδρομητής δεν θα έχει την υπομονή να ακούσει το σύνολο του τιμοκαταλόγου, ενώ τα κόστη με τα οποία επιβαρύνεται ο πάροχος είναι αδύνατο να ανακτηθούν. Συγκεκριμένα, η διάρκεια της συνομιλίας παρατείνεται υπερβολικά, το οποίο σημαίνει ότι είτε θα πρέπει να περιοριστούν δραματικά οι πωλήσεις του παρόχου για να εξυπηρετηθεί με το υπάρχον προσωπικό είτε να πολλαπλασιάσει το προσωπικό του. Σε κάθε περίπτωση, δεν θεωρούμε ότι κάτι τέτοιο θα εξυπηρετούσε το συνδρομητή, ο οποίος εάν επιθυμεί να μελετήσει αναλυτικά

τις τιμές κάθε προορισμού, έχει το χρονικό περιθώριο να το κάνει κατά τις διάρκειες των 14 ημερών που του παρέχονται για να υπαναχωρήσει ή και νωρίτερα, μέσω της ιστοσελίδας του παρόχου. Εάν βεβαίως ο συνδρομητής ζητήσει να ενημερωθεί σχετικά με κάποιον συγκεκριμένο προορισμό, προφανώς το προσωπικό του παρόχου θα πρέπει να του παρέχει τη σχετική ενημέρωση κατά τη διάρκεια της κλήσης.

§3. Είναι αδύνατο να γνωρίζει ο πάροχος εκ των προτέρων εάν συγκεκριμένος συνδρομητής μπορεί να εξασφαλίσει τις ονομαστικές ταχύτητες πρόσβασης στο διαδίκτυο. Αυτό μπορεί να ελεγχθεί και να διαπιστωθεί μόνο μετά τη σύνδεσή του. Επομένως, ο πάροχος είναι αδύνατο να συμμορφωθεί με την υποχρέωση ενημέρωσης του συνδρομητή σχετικά με τη δυνατότητα ή μη επίτευξης των ονομαστικών ταχυτήτων, καθώς δεν διαθέτει την πληροφορία αυτή πριν την ενεργοποίηση της σύνδεσης του συνδρομητή. Το μόνο που μπορεί να αναφέρει ένας πάροχος κατά τη σύναψη της σύμβασης είναι ότι οι ονομαστικές ταχύτητες δεν είναι απαραίτητα εγγυημένες, καθώς η επίτευξή τους εξαρτάται από παράγοντες που δεν εμπίπτουν στον έλεγχό του.

Άρθρο 6 - Συμβάσεις

§3. Στις περιπτώσεις που courier παραδίδει τα συμβόλαια προς υπογραφή στον καταναλωτή, δεν έχει υποχρέωση να περιμένει να διαβάσει ο καταναλωτής τους όρους της σύμβασης. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι ο Ν.2251/94 δεν επιβάλλει να θέσει ο συνδρομητής την υπογραφή του στη σύμβαση, παρά μόνο να λάβει εγγράφως τους όρους της. Επομένως, ακόμη και στην περίπτωση που το courier παρέδιδε τους όρους και αποχωρούσε χωρίς να λάβει υπογραφή, η σύμβαση θα ήταν έγκυρη (βάσει του Ν.2251/94). Αυτός ακριβώς είναι και ο λόγος για τον οποίο παρέχεται εκ του νόμου προθεσμία 14 ημερών στον συνδρομητή ώστε να μελετήσει τους όρους προσεκτικά και σε λεπτομέρεια και να υπαναχωρήσει εάν το επιθυμεί. Συνεπώς, δεν είναι εύλογο να ζητείται από έναν υπάλληλο που ουσιαστικά παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφορών να υπεισέρχεται στη θέση του πωλητή σε ένα κατάσταση που φυσικά οφείλει να αναμένει έως ότου ο συνδρομητής αναγνώσει τους όρους, όπως επίσης οφείλει και να παρέχει όποιες τυχόν διευκρινίσεις ζητά ο συνδρομητής. Επομένως, δεν θα ήταν ορθό να απαιτείται για τις συμβάσεις από απόσταση για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαφορετικός τύπος και διαδικασία από αυτήν που ακολουθείται στις συμβάσεις από απόσταση για άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα.

§4. Παρακαλούμε να διευκρινιστεί εάν θα πρέπει ο πάροχος να αναμένει την πάροδο των 14 ημερών εντός των οποίων δύναται να υπαναχωρήσει ο καταναλωτής και στη συνέχεια να ξεκινά τις διαδικασίες ενεργοποίησης. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να τροποποιηθούν οι διατάξεις του κανονισμού προεπιλογής και του RUO που θέτουν συντομότερες προθεσμίες εντός των οποίων οφείλει ο πάροχος να προωθήσει την αίτηση προς ενεργοποίηση και οι

οποίες εκκινούν από την υπογραφή της αίτησης ή – όπου αυτή δεν απαιτείται – από τη στιγμή που ο συνδρομητής παρέχει προφορικά τη συναίνεσή του για την ενεργοποίηση.

§6. Αναφορικά με την υποχρέωση του παρόχου αποστολής αποδεικτικού παραλαβής αίτησης κατάργησης εντός 3 εργασίμων ημερών, αυτό δεν είναι εφικτό να γίνει, διότι θα απαιτεί ένα ικανό αριθμό υπαλλήλων να απασχολούνται αποκλειστικά με την παραλαβή των αιτημάτων κατάργησης και την αποστολή των σχετικών αποδεικτικών παραλαβής. Επίσης, η εν λόγω πρόσθετη υποχρέωση κινείται στην αντίθετη κατεύθυνση από τη γενικότερη τάση, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα, ήτοι της απλοποίησης των διαδικασιών και του περιορισμού της γραφειοκρατίας. Εάν τυχόν οι συνδρομητές αμφισβητούν την εντιμότητα των παρόχων και διστάζουν να υποβάλουν αιτήματα με τρόπο που δεν αποδεικνύεται από αυτούς στη συνέχεια, έχουν πάντοτε τη δυνατότητα να υποβάλουν αιτήματα μέσω τηλεμοιοτυπίας (με σχετικό αποδεικτικό αποστολής) ή μέσω συστημένης επιστολής. Συνεπώς, δεν είναι κατανοητή η χρησιμότητα και ο στόχος θέσπισης μιας τέτοιας υποχρέωσης, η οποία ουσιαστικά αποβαίνει εις βάρος της ικανοποίησης του αιτήματος του συνδρομητή, καθώς εξαναγκάζει το προσωπικό του παρόχου να ασχολείται με γραφειοκρατικές διαδικασίες επιβεβαίωσης του αιτήματος αντί να εστιάζει στην ικανοποίηση του αιτήματος. Σε κάθε περίπτωση, ακόμη και εάν επιβάλλονταν μια τέτοια υποχρέωση θα ήταν ανέφικτο να αποστέλλεται αποδεικτικό παραλαβής εντός του χρονικού διαστήματος των 3 ημερών.

Παρακαλούμε να διευκρινισθεί από την ΕΕΤΤ εάν η προφορική κατάργηση θα πρέπει να γίνεται δεκτή ακόμη και στις περιπτώσεις για τις οποίες η ΕΕΤΤ απαιτεί την υπογραφή του συνδρομητή για την ενεργοποίηση (π.χ. υπηρεσίες μέσω ΑΠΤοΒ).

Τέλος, η υποχρέωση διαφοροποίησης ως προς τον τρόπο με τον οποίο θα ενημερώνεται ο συνδρομητής δημιουργεί υπερβολική επιβάρυνση για τη διαχείριση των αιτημάτων από τους παρόχους.

Άρθρο 7 – Ενεργοποίηση υπηρεσίας

§2. Προτείνουμε η προθεσμία παράδοσης του εξοπλισμού να είναι έως και την επόμενη εργάσιμη από την ημερομηνία ενεργοποίησης.

§4. Ειδικά για υπηρεσίες ΑΠΤΒ η δυνατότητα ακύρωσης που περιγράφεται θα πρέπει να συμβαδίζει με τις διαδικασίες του RUO. Να υπάρχει δηλαδή end-to-end δυνατότητα ακύρωσης χωρίς τέλη.

§6. Η ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο είναι αδύνατη καθώς δεν παρέχεται τέτοια ενημέρωση από τον κύριο πάροχο των βρόχων (ΟΤΕ). Η εγκατάσταση του συστήματος θα πρέπει να δεσμεύει και τον ΟΤΕ για την αναβάθμιση του WCRM ώστε να παρέχει ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο.

Άρθρο 8 – Ποιότητα υπηρεσίας

§3. Είναι ανέφικτο να υπάρχει διαφοροποίηση για κάθε συνδρομητή για τον τρόπο ενημέρωσης για ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης, ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο. Η ενημέρωση αυτή η οποία αφορά μεγάλο αριθμό συνδρομητών, δεν μπορεί να εξατομικεύεται για κάθε συνδρομητή. Κάτι τέτοιο δεν ισχύει άλλωστε σε κανένα άλλο τομέα της αγοράς.

Άρθρο 9 – Εξυπηρέτηση καταναλωτών

§1. Ο ορισμός του μέγιστου χρόνου αναμονής των 5 λεπτών δεν μπορεί να καλύψει διακυμάνσεις λόγω έκτακτων περιστατικών ή απροσδόκητης ζήτησης. Προτείνεται ο ορισμός ποσοστού «εξυπηρέτησης του 80% των κλήσεων εντός εύλογου χρονικού διαστήματος».

§2. Η μη χρέωση της αναμονής δεν εξαρτάται μόνο από τον πάροχο από το δίκτυο του οποίου εκκινεί η κλήση καθώς υπάρχουν παραδείγματα παρόχων οι οποίοι επιβάλλουν χονδρική χρέωση για τον χρόνο αναμονής.

§3. Πολύ συχνά, στην αρχική τους φάση οι βλάβες είναι υπό διερεύνηση και έτσι η παροχή λεπτομερούς και ακριβούς πληροφόρησης δεν είναι δυνατή.

Άρθρο 11 – Παρουσίαση χρεώσεων

§2. Οι τυπωμένοι κατάλογοι μπορεί να βρεθούν μετά από κάποιο διάστημα με παλιές χρεώσεις

Να προστεθεί :

« i) επικαιροποιημένη κατά τη στιγμή της δημοσιοποίησης της»

§6. Προτείνεται α προστεθούν και άλλα μέσα παροχής της απάντησης (Fax, email, sms)

§7. Η τήρηση της υποχρέωσης που τίθεται στο πρώτο εδάφιο της παραγράφου 7 δεν είναι εφικτή όταν η αρχική αποδοχή της συνεργασίας γίνεται τηλεφωνικά. Στην περίπτωση αυτή ο συνδρομητής ενημερώνεται σχετικά με τις βασικές χρεώσεις, αλλά δεν έχει λάβει ακόμα πλήρη και αναλυτικό τιμοκατάλογο που να καλύπτει όλες τις υπηρεσίες.

Άρθρο 12 – Προσωπικό παρόχου

§2. Παραπέμπουμε στις παρατηρήσεις μας επί του άρθρου 4§9

Άρθρο 13 – Άλλες διατάξεις

§3. Τα στοιχεία – έγγραφα δεν είναι δυνατόν να είναι στο ίδιο σημείο για όλους τους συνδρομητές του Παρόχου για λόγους διαχείρισης και αποθήκευσης των εγγράφων. Εφόσον ο Πάροχος μπορεί να τα προσκομίσει εγκαίρως για έλεγχο όταν αυτά ζητηθούν, τότε να μπορεί να διατηρεί κατανεμημένο αρχείο. Τέλος, προτείνεται η φράση «άμεσα διαθέσιμα» να αντικατασταθεί με τη φράση «διαθέσιμα εντός 10 εργασίμων ημερών», δεδομένου ότι είθισται στις συμβάσεις με εταιρείες που αναλαμβάνουν την αποθήκευση του αρχείου ενός παρόχου να τίθενται κάθε φορά διαφορετικές προθεσμίες για την ανεύρεση εγγράφων που έχουν αρχειοθετηθεί. Επομένως, θα πρέπει το διάστημα αυτό να συνυπολογισθεί στην προθεσμία εντός της οποίας ο πάροχος οφείλει να προσκομίσει ενώπιον των αρμοδίων αρχών τα έγγραφα που του ζητούνται.