

ΣΧΟΛΙΑ - ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ

της WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.
επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον:

**«Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών στους Καταναλωτές»**

Παρατήρηση νομικού περιεχομένου: Οι απόψεις που κατωτέρω διατυπώνονται, αποτελούν σχολιασμό του κειμένου που έθεσε προς Δημόσια Διαβούλευση η Ε.Ε.Τ.Τ., αναφορικά με τον «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές». Οι θέσεις που διατυπώνονται δεν τυγχάνουν νομικά δεσμευτικές για την WIND Ελλάς.



[λευκή σελίδα]

A. Προοίμιο

Αναφορικά με την παρούσα Δημόσια Διαβούλευση, η WIND HELLAS υποστηρίζει και χαιρετίζει κάθε πρωτοβουλία, νομοθετική ή ιδιωτική που σκοπό έχει την προστασία του καταναλωτή και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων σε αυτόν υπηρεσιών, καθ' ότι προτεραιότητα της εταιρίας μας είναι ο σεβασμός και η καλλιέργεια της εμπιστοσύνης των συνδρομητών/χρηστών.

Ωστόσο, θα θέλαμε σε κάθε περίπτωση να τονίσουμε την αναγκαιότητα εξέτασης της λήψεως επιπρόσθετων μέτρων πριν την υιοθέτηση οποιουδήποτε καινούριας νομοθετικής πρότασης. Ο ως άνω Κώδικας αποτελεί, σε επίπεδο ρυθμιστικό, πανευρωπαϊκή πρωτοβουλία. Σε κανένα Ευρωπαϊκό Κράτος δεν έχει επιβληθεί αντίστοιχη ρύθμιση και τούτο γιατί το υπάρχον κανονιστικό πλαίσιο με την ενσωμάτωση σε εθνικό επίπεδο των Οδηγιών για την Προστασία του Καταναλωτή, καλύπτει τις ανάγκες προστασίας του καταναλωτικού κοινού.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η επανεξέταση που λαμβάνει χώρα αναφορικά με τις οδηγίες για την προστασία των καταναλωτών (Πράσινη Βίβλος σχετικά με την επανεξέταση του κοινοτικού κεκτημένου για την προστασία των καταναλωτών¹), σκοπό έχει να μην επηρεάσει αρνητικά τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, όπως αναφέρεται στην Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο και να επιτύχει μία πραγματική εσωτερική αγορά κατανάλωσης, προωθώντας τη σωστή ισορροπία μεταξύ μιας υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, εξασφαλίζοντας ενιαίο επίπεδο προστασίας για όλους τους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και παράλληλα την αυστηρή τήρηση της αρχής της επικουρικότητας. Στα πλαίσια της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, προωθείται ένα κανονιστικό περιβάλλον περισσότερο προβλέψιμο και με απλούστερους κοινοτικούς κανόνες που θα ισχύει και θα εφαρμόζεται από όλες τις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως οικονομικού μεγέθους, ώστε το κόστος της συμμόρφωσής τους να μειωθεί και γενικότερα να διευκολυνθούν οι εμπορικές συναλλαγές των καταναλωτών σε όλη την ΕΕ, ανεξάρτητα από το που είναι εγκατεστημένες. Στόχος της Πράσινης Βίβλου είναι η δημιουργία ενός πλήρως εναρμονισμένου Ευρωπαϊκού νομοθετικού πλαισίου στα πλαίσια εκσυγχρονισμού της εσωτερικής αγοράς για την προστασία του καταναλωτή. Τα Κράτη – Μέλη δε θα δύνανται να εφαρμόσουν αυστηρότερους κανόνες από εκείνους που ορίζονται σε κοινοτικό επίπεδο με κύριο σκοπό την απλοποίηση και βελτίωση του υπάρχοντος κανονιστικού πλαισίου.

Στη Μεγάλη Βρετανία, κατόπιν ιδιωτικής πρωτοβουλίας και στα πλαίσια αυτορρύθμισης, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας συνέταξαν έναν κώδικα² δεοντολογίας, με τον οποίο

¹ http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_el.pdf

² <http://www.ofcom.org.uk/telecoms/ioi/mbp/cop.pdf>

διευκρίνισαν την αντιμετώπιση ορισμένων ζητημάτων στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών τους. Σε κάθε περίπτωση, πρόκειται για αυτορρυθμιση στην οποία κατέφυγαν οι ίδιοι οι πάροχοι προκειμένου να διευθετήσουν συγκεκριμένα πρακτικά ζητήματα.

Στην Ελλάδα το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο παρέχει στον καταναλωτή όλα τα απαραίτητα μέσα προκειμένου να διασφαλίσει τα δικαιώματά του. Τόσο το νομοθετικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όσο και η σχετική με την προστασία του καταναλωτή και πρόσφατα τροποποιηθείσα νομοθεσία, αλλά και οι γενικές αρχές του δικαίου (Αστικός Κώδικας) καλύπτουν όλους τους τομείς που έρχεται να ρυθμίσει ο υπό Διαβούλευση Κώδικας και ενώ, σε κάθε περίπτωση είναι θεμιτή και αναγκαία η ύπαρξη παράλληλα λειτουργούντων και αλληλοσυμπληρούμενων κανονιστικών κειμένων, δεν έχει τα ίδια αποτελέσματα η ύπαρξη επικαλυπτόμενων νομοθετημάτων η οποία δημιουργεί πλείστα ερμηνευτικά και νομικά ζητήματα, αλλά και θέματα υπεροχής του ενός κειμένου έναντι του άλλου λόγω της πιθανότητας σύγκρουσης δικαιοδοσίας και αρμοδιότητας.

Ένα άλλο θέμα που τίθεται είναι το ζήτημα του αρμόδιου να επιβάλλει κυρώσεις για παραβάσεις της νομοθεσίας του καταναλωτή δημοσίου φορέα. Με βάση τον Ν2251/1994 για την Προστασία των καταναλωτών, άρθρο 13^α, παράγραφος 2, οι κυρώσεις για παραβάσεις του νόμου επιβάλλονται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Με βάση τον παρόντα Κώδικα (άρθρο 14) φαίνεται και η ΕΕΤΤ ως αρμόδια να επιβάλλει κυρώσεις για θέματα καταναλωτών τα οποία ρυθμίζονται με τον ίδιο τρόπο από τον ως άνω νόμο και κατ' επέκταση τίθεται ζήτημα σύγκρουσης δικαιοδοσίας και αρμοδιοτήτων μεταξύ των δύο φορέων, καθώς και θέμα εκ του νόμου αρμοδιοτήτων της, Προς επίρρωση των ως άνω, καθώς επίσης και αποφυγής πολυκλοκότητας στο δικαίκο σύστημα, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι, ακόμη μια ανεξάρτητη αρχή η οποία έχει παρεμφερές –όχι όμοιο-αντικείμενο, ήτοι την επίλυση καταναλωτικών διαφορών είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας (συνδυασμός άρθρου 101^α του Συντάγματος και Ν. 3297/2004, με τον οποία συστήθηκε η εν λόγω Αρχή). Στην εποπτεία της Αρχής υπάγονται και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας.

Περαιτέρω, στο συγκεκριμένο Κώδικα, όλη η ευθύνη απόδειξης της επαρκούς ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού και γενικότερα της λήψης όλων των απαραίτητων μέτρων προς το σκοπό αυτό περιέρχεται στον πάροχο. Βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, το βάρος απόδειξης περί μη παραβίασης των ισχυουσών διατάξεων το φέρει ο προμηθευτής/ πάροχος των υπηρεσιών (άρθρο 9θ, Ν.2251/1994). Συνεπώς, επειδή το

υπάρχον πλαίσιο ρυθμίζει πλήρως και αυτό το θέμα, είναι πλεονεκτική και η ύπαρξη επιπλέον διατάξεων επί αυτού.

Πριν τη θέση του παρόντος Κώδικα σε Δημόσια Διαβούλευση, θα έπρεπε κατά συνέπεια, να ερωτηθούν ενιαία οι όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς για την επάρκεια του υπάρχοντος πλαισίου και κατά πόσο αυτό προστατεύει αποτελεσματικά τον καταναλωτή, και η νομοθετική πρωτοβουλία να εστίαζε μόνο στις περιοχές που θα διαφαινόταν ότι δεν καλύπτονται από τα ισχύοντα νομοθετικά μέτρα.

Τέλος, η διαφορετικότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των παρόχων χρήζουν ξεχωριστής αντιμετώπισης και ίσως διαχωρισμό των υποχρεώσεων, αναφορικά με το αντικείμενο και τον τρόπο με τον οποίο αυτές προσφέρονται (υπηρεσίες κινητής, σταθερής, internet).

B. Σχόλια επί του κειμένου

Άρθρο 1 – Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Στην παράγραφο 2 του ως άνω άρθρου τίθεται το ζήτημα της σύγκρουσης μεταξύ νομοθετικών διατάξεων που σκοπό έχουν την προστασία του ίδιου έννομου αγαθού. Ισχύουν τα σχόλια που έχουν διατυπωθεί στην υπό Α γενική θέση.

Άρθρο 2 – Ορισμοί

Ως προς τον ορισμό του Προσωπικού Παρόχου θεωρούμε ότι δεν θα πρέπει να συγκαταλέγονται σε αυτό πρόσωπα που αποτελούν προστιθέντες τρίτων συνεργατών του παρόχου παρά μόνο πρόσωπα τα οποία θα βρίσκονται σε άμεση σχέση εργασίας ή παροχής υπηρεσιών με τον πάροχο. Οι πάροχοι ήδη στις συμβάσεις τους με τα τρίτα μέρη περιλαμβάνουν αντίστοιχους όρους που υποχρεώνουν αυτά σε συγκεκριμένη συναλλακτική συμπεριφορά προς τους καταναλωτές, όπως κάθε φορά το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ορίζει.

Άρθρο 4 – Πωλήσεις – Προώθηση υπηρεσιών

- Τα ζητήματα του συγκεκριμένου άρθρου καλύπτονται πλήρως από τη Νομοθεσία περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, τον Κώδικα για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, τη σχετική με την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού καταλόγου νομοθεσία, τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και τη νομοθεσία περί ηλεκτρονικού εμπορίου. Περαιτέρω νομοθετική πρωτοβουλία θεωρούμε ότι θα προκαλέσει σύγχυση και ερμηνευτικά προβλήματα.

- Ως προς την παράγραφο 2 του άρθρου 4 θα πρέπει να διευκρινιστεί περιοριστικά τι θα πρέπει να περιλαμβάνει το διαφημιστικό αρχείο που θα υποχρεούνται οι πάροχοι να διατηρούν καθώς επίσης και για πόσο καιρό θα υποχρεούνται να το διατηρούν. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το οικονομικό και διαχειριστικό κόστος της διατήρησης ενός τέτοιου αρχείου καθώς επίσης και το γεγονός ότι εφόσον οι πάροχοι έχουν

και εκ του ήδη υπάρχοντος κανονιστικού πλαισίου υποχρέωση ειδικότερης ενημέρωσης του συνδρομητή πριν την πώληση ή τη σύναψη σύμβασης αναφορικά με τις υπηρεσίες που θα του παρέχουν, δεν υφίσταται λόγος διατήρησης του συγκεκριμένου αρχείου καθώς μάλιστα οι εκάστοτε προωθητικές ενέργειες κρίνονται κατά την περίοδο που λαμβάνουν χώρα και από τα αρμόδια εποπτικά όργανα.

- Σε σχέση με τη ρύθμιση της παραγράφου 8 του ως άνω άρθρου θα θέλαμε να προτείνουμε την εξής τροποποίηση:

«8. Ο πάροχος δεν θα παρέχει ελλιπή ή ανακριβή πληροφορία σχετικά με τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας του στη συγκεκριμένη περιοχή».

Ο βασικότερος λόγος της ως άνω τροποποίησης είναι συγκεκριμένες ρυθμίσεις όπως αυτές απορρέουν από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (RUO – Ο ΤοΒ δύναται να διατεθεί στον αιτούντα πάροχο εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος από την υποβολή της αντίστοιχης αίτησης. Αυτό συνεπάγεται ότι κατά τη διάρκεια της σύναψης με το Συνδρομητή ο πάροχος δεν έχει το συγκεκριμένο βρόγχο).

- Επίσης, αναφορικά με τη ρύθμιση της παραγράφου 9 του άρθρου 4, ορίζεται ότι ο πάροχος θα πρέπει να υιοθετεί κατάλληλες διαδικασίες για την επιλογή του προσωπικού. Αυτό δεν είναι εφικτό να εφαρμοστεί για προσωπικό μεταπωλητών, συνεργατών κ.λ.π. Για το λόγο αυτό υποστηρίζουμε ότι για τον όρο του προσωπικού θα πρέπει να ισχύσουν τα σχόλιά μας επί του άρθρου 2 (βλ. Ανωτέρω).

Άρθρο 5 – Ελάχιστα στοιχεία ενημέρωσης των καταναλωτών

- Ως προς τις υποχρεώσεις ενημέρωσης των καταναλωτών (παρ.1&2) προβλέπονται συγκεκριμένες και επαρκείς ρυθμίσεις στη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή, τη νομοθεσία περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, τον Κώδικα για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών τον Κανονισμό για τον «Καθορισμό των προς μέτρηση παραμέτρων ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών», τη νομοθεσία περί ηλεκτρονικού εμπορίου αλλά και τις σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα. Κατά συνέπεια δεν υπάρχει ανάγκη για επιπλέον ρύθμιση των ως άνω ζητημάτων τη στιγμή που ήδη υπάρχει επαρκές και αποτελεσματικό πλαίσιο.

Εντονότερο ζήτημα ενημέρωσης γεννάται στις συμβάσεις από απόσταση, το οποίο όμως ρυθμίζεται επαρκέστατα από τα άρθρα 3 και 4 του Ν.2251/1994. Κατά τα λοιπά οι συμβάσεις των παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών των παρόχων περιέχουν όλες τις

απαραίτητες πληροφορίες και ενημερώσεις που ο Κανονισμός Γενικών Αδειών και το λοιπό νομοθετικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες επιβάλλει.

- Αναφορικά με την παράγραφο 3 του ως άνω άρθρου και ειδικότερα για τις υπηρεσίες πρόσβασης του διαδικτύου και τις ονομαστικές ταχύτητες που είναι δυνατόν να επιτευχθούν, είναι εφικτό να παρέχεται ενημέρωση στο συνδρομητή για τον μέσο όρο (average) στον οποίο αυτές κυμαίνονται, ωστόσο όμως αυτό εξαρτάται κάθε φορά από τις τρέχουσες ραδιοσυνθήκες κάλυψης καθώς και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί ο εκάστοτε συνδρομητής.

Άρθρο 6 – Συμβάσεις

- Παράγραφος 2: Ως προς τις συμβάσεις για τις οποίες δεν απαιτείται υπογραφή του συνδρομητή, θα πρέπει να διευκρινιστεί αν η συγκεκριμένη παράγραφος αφορά αποκλειστικά στις συμβάσεις από απόσταση, οι οποίες ρυθμίζονται επαρκώς από το Ν.2251/1994.

Για τις λοιπές συναλλαγές των καταναλωτών με τους παρόχους για τις οποίες δεν απαιτείται η υπογραφή σύμβασης π.χ. καρτοκινητές συνδέσεις, δεν δύναται να ισχύουν οι όροι των συμβάσεων από απόσταση καθότι δεν πρόκειται για συναλλαγές που εμπίπτουν στον ορισμό της σύμβασης από απόσταση. Κατά τα λοιπά, οι υπόλοιπες ρυθμίσεις προβλέπονται ήδη ως επί το πλείστον στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

- Παράγραφος 6: Προτείνουμε η συγκεκριμένη παράγραφος να τροποποιηθεί ως εξής:
«Ο καταναλωτής ενημερώνεται από το προσωπικό του παρόχου πριν την υπογραφή της σύμβασης, για το μέσο και τον τρόπο υπαναχώρησης από την σύμβαση, ακύρωσης/καταγγελίας της σύμβασης, ο οποίος είναι η υπογεγραμμένη επιστολή. Στις περιπτώσεις αποστολής αίτησης κατάργησης από τον καταναλωτή, ο πάροχος υποχρεώνεται να αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της αίτησης κατάργησης στον καταναλωτή, εντός πέντε εργασίμων ημερών. 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 πέντε εργασίμων ημερών. Το αποδεικτικό παραλαβής ή η ενημέρωση για την αποστολή αίτησης κατάργησης αποστέλλεται στον καταναλωτή από τους παρόχους, με επιστολή ή με κάθε άλλο πρόσφορο για τον πάροχο μέσο».

Ο λόγος για τον οποίο θα πρέπει η κατάργηση/ ακύρωση σύμβασης από μέρος του καταναλωτή να λαμβάνει χώρα μόνο με υπογεγραμμένη επιστολή είναι για να διασφαλιστεί το γεγονός ότι ο φορέας της σύνδεσης είναι και ο αποστολέας της επιστολής και όχι κάποιος

κακόβουλος τρίτος καθότι η ακύρωση της σύμβασης συνεπάγεται, εκτός από την περίπτωση της φορητότητας, την κατάργηση των προσφερόμενων υπηρεσιών και του αριθμού.

- Παράγραφος 8: Η συγκεκριμένη παράγραφος θα πρέπει να τροποποιηθεί ως κατωτέρω:

«Ο πάροχος σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι ο καταναλωτής δεν είχε σωστή πληροφόρηση ή η σύναψη της σύμβασης δεν έγινε με τη ρητή συγκατάθεσή του, κατόπιν σχετικής ενημέρωσής του από τον καταναλωτή, καταβάλλει κάθε προσπάθεια να επιλύσει το ζήτημα σύμφωνα και με την επιθυμία του καταναλωτή, σε εύλογο χρόνο».

Άρθρο 7 – Ενεργοποίηση υπηρεσίας

- Αναφορικά με την ενημέρωση των καταναλωτών (παρ.1) για την ενεργοποίηση της παρεχόμενης υπηρεσίας θα πρέπει να διευκρινιστεί για ποιες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών απαιτείται αυτή η ενημέρωση. Επίσης, προτείνουμε το δεύτερο εδάφιο της παραγράφου 1 να τροποποιηθεί ως ακολούθως:

«Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας για το γεγονός της ενεργοποίησης της υπηρεσίας εντός 24 ωρών από αυτήν, με κάθε πρόσφορο για τον πάροχο τρόπο.»

- Βάσει της παραγράφου 3, *«ο πάροχος, στην περίπτωση που η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή, για οποιονδήποτε λόγο, την ημέρα που έχει δηλωθεί στον καταναλωτή ότι θα πραγματοποιηθεί, θα πρέπει να ειδοποιεί εντός 24 ωρών, τον καταναλωτή, για την καθυστέρηση, την αιτία της καθυστέρησης, αν είναι δυνατή η άρση του προβλήματος και ποια είναι η νέα ημερομηνία ενεργοποίησης. Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται κάθε φορά που παρουσιάζεται πρόβλημα και μέχρι την ενεργοποίησης της υπηρεσίας».*

Αναφορικά με τα ανωτέρω, στην περίπτωση που η υπηρεσία παρέχεται εξολοκλήρου από τον πάροχο και συγκεκριμένα μέσω του δικτύου του παρόχου, η ως άνω ενημέρωση δύναται να παρέχεται στο συνδρομητή εντός 24 ωρών.

Αντίθετα, για υπηρεσίες για την παροχή των οποίων ο πάροχος κάνει χρήση δικτυακών υποδομών άλλου παρόχου, όπως γίνεται στην παροχή υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας μέσω αδεσμοποίητου τοπικού βρόγχου (LLU) και στην περίπτωση που για την καθυστέρηση ενεργοποίησης της υπηρεσίας ευθύνεται ο πάροχος του βρόγχου, ήτοι ο ΟΤΕ, δεν είναι δυνατό για τον πάροχο που έχει αιτηθεί το βρόγχο να γνωρίζει εντός 24 ωρών την αιτία της καθυστέρησης και να δύναται να ενημερώσει το συνδρομητή για το πότε και αν θα αρθεί ή βλάβη και ποια θα είναι η νέα ημερομηνία ενεργοποίησης, δεδομένου ότι η πληροφορία αυτή (αιτία της καθυστέρησης) είναι διαθέσιμη μόνο στον ΟΤΕ. Βάσει του Παραρτήματος 14 της Προσφοράς Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόγχο του ΟΤΕ, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την Απόφαση 470/038 της ΕΕΤΤ, ο πάροχος, από τη στιγμή που θα

εντοπίσει την καθυστέρηση ενεργοποίησης της υπηρεσίας και επιβεβαιώσει ότι αυτή δεν οφείλεται σε ίδιο λόγο, εισάγει αναγγελία βλάβης στο Π.Σ. του ΟΤΕ. Από τη στιγμή της εισαγωγής ο ΟΤΕ οφείλει να προβεί στην άρση της βλάβης εντός μίας εργάσιμης ημέρας, αλλά δεν έχει υποχρέωση ενημέρωσης για την αιτία αυτής (γεγονός που συνεπάγεται ότι ο αιτών το βρόχο πάροχος δεν μπορεί να γνωρίζει σε καμία περίπτωση την αιτία της καθυστέρησης, τη δυνατότητα άρσης του προβλήματος και τη νέα ημερομηνία ενεργοποίησης). Σε κάθε περίπτωση το ως άνω χρονικό διάστημα δύναται να παραταθεί και στην περίπτωση αυτή ο πάροχος δεν δύναται να προβεί στις ενημερώσεις που εισάγει η παράγραφος 3 του άρθρου 7 του Κώδικα.

-Στην παράγραφο 4 ορίζεται ότι, «στην περίπτωση όπου δεν έχει πραγματοποιηθεί ενεργοποίηση της υπηρεσίας κατά την ημερομηνία που έχει ενημερωθεί ο καταναλωτής, λόγω προβλημάτων που δεν οφείλονται στον καταναλωτή, ο καταναλωτής μπορεί, πριν την ολοκλήρωση της ενεργοποίησης, να αιτηθεί την λύση της σύμβασης αζημίως για τον ίδιο, και χωρίς την καταβολή τέλους απενεργοποίησης».

Ωστόσο, στην περίπτωση που η μη έγκαιρη ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του παρόχου της υπηρεσίας, αλλά σε υπαιτιότητα τρίτου παρόχου, π.χ. στην περίπτωση της ΑΠΤοΒ στον ΟΤΕ, εντούτοις ο πάροχος της υπηρεσίας υφίσταται όλο το κόστος της λύσης της σύμβασης του συνδρομητή. Η πρόβλεψη κατά συνέπεια αυτή, να μην καταβάλει δηλαδή ο συνδρομητής τέλος απενεργοποίησης, δύναται να αντίκειται στις διατάξεις του ΡΥΟ καθώς ο αιτών πάροχος, καίτοι δεν έχει παραλάβει το βρόχο, καλείται να πληρώσει στον ΟΤΕ τέλος ακύρωσης σύνδεσης στο βρόχο.

-Ως προς την παράγραφο 6, προτείνουμε να τροποποιηθεί ως ακολούθως:

«Ειδικά για τις περιπτώσεις τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών, οι πάροχοι δύναται να εγκαθιστούν στο διαδικτυακό τους τόπο, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό, σύστημα ενημέρωσης των καταναλωτών, σε πραγματικό χρόνο, σχετικά με την εξέλιξη της ενεργοποίησης της υπηρεσίας που έχουν αιτηθεί. Η έναρξη λειτουργίας του συστήματος αυτού θα ξεκινήσει μετά την πάροδο έξι μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος Κώδικα».

Άρθρο 8 – Ποιότητα υπηρεσίας

Ως προς την υποχρέωση της παραγράφου 3 περί ενημέρωσης των συνδρομητών 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, θα πρέπει να διευκρινιστεί σε ποιες ακριβώς περιπτώσεις θα πρέπει να λαμβάνει χώρα τέτοιου είδους ενημέρωση, π.χ. μόνο σε μεγάλης κλίμακας προγραμματισμένες εργασίες που θα επηρεάζουν συνολικά πλατφόρμες που εξυπηρετούν

κίνηση και επηρεάζουν μεγάλο αριθμό συνδρομητών, καθότι, και ιδίως στην κινητή τηλεφωνία, δεν δύναται, λόγω της φύσεως της υπηρεσίας (οι συνδρομητές μετακινούνται) να είναι σε θέση ο πάροχος να γνωρίζει ποιους συνδρομητές θα πρέπει να ενημερώσει. Επίσης, η ως άνω προβλεπόμενη ενημέρωση θα πρέπει να πραγματοποιείται με κάθε πρόσφορο για τον πάροχο τρόπο, ιδίως σε τέτοιες περιπτώσεις που αφορούν μαζική ενημέρωση. Η προτεινόμενη αλλαγή είναι η ακόλουθη:

«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 θα γίνεται με κάθε πρόσφορο για τον πάροχο τρόπο».

Άρθρο 9 – Εξυπηρέτηση καταναλωτών

- Αναφορικά με την παράγραφο 1 του ως άνω άρθρου και ιδίως ως προς το θέμα του μέγιστου χρόνου αναμονής των συνδρομητών στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης καταναλωτών του παρόχου, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η εταιρεία μας καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να εξασφαλίζει την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των συνδρομητών της. Ωστόσο, δεν είναι δυνατό να προβλεφθεί μια κρίση ή κάποιο έκτακτο περιστατικό το οποίο θα δημιουργήσει αναμονές που δεν θα μπορέσουν να καλυφθούν από το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό και θα δύναται να υπερβούν το χρονικό διάστημα των πέντε λεπτών. Για το λόγο αυτό η αναμονή δεν θα πρέπει να οριστεί χρονικά αλλά να τεθεί η υποχρέωση του εύλογου χρονικού διαστήματος το οποίο σε κάθε περίπτωση δεν θα πρέπει να είναι μικρότερο του δεκαλέπτου, και κυρίως να εξεταστούν σε πρώτη φάση τα αποτελέσματα των δεικτών ποιότητας αναφορικά με το συγκεκριμένο ζήτημα, να λειτουργήσουν οι κανόνες ανταγωνισμού στην αγορά και, αν κριθεί, κατόπιν επαρκούς χρονικού διαστήματος εφαρμογής του ως άνω Κανονισμού, ως αναποτελεσματικό το υπάρχον καθεστώς εξυπηρέτησης των καταναλωτών, τότε να ληφθούν περαιτέρω μέτρα.

- Επίσης, επειδή η τεχνική υλοποίηση των όσων προτείνονται στην παράγραφο 2 είναι εξαιρετικά δύσκολη και περίπλοκη, προτείνουμε η χρέωση στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση του παρόχου να γίνεται ανά κλήση, ανεξάρτητα από το χρόνο αναμονής και να είναι, σε κάθε περίπτωση, εύλογη.

Άρθρο 12 – Προσωπικό παρόχου

Αναφορικά με την παράγραφο 12 του ως άνω άρθρου, ισχύουν τα σχόλια που έχουν διατυπωθεί ανωτέρω για το άρθρο 2.

Άρθρο 13 – Άλλες Διατάξεις

Στην παράγραφο 3 ορίζεται υποχρέωση του παρόχου να «τηρεί οργανωμένο αρχείο της κάθε πώλησης που έχει πραγματοποιήσει καθ'όλη τη διάρκεια ισχύος της αντίστοιχης σύμβασης, εκτός αν άλλως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία. Όλα τα στοιχεία που αφορούν τη διενέργεια 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. Στην περίπτωση όπου η παροχή της υπηρεσίας απαιτεί την υπογραφή σύμβασης, στο αρχείο αυτό υπάρχει η υπογεγραμμένη σύμβαση του πελάτη με σαφώς αναγεγραμμένη την ημερομηνία υπογραφής. Στα στοιχεία αυτά συμπεριλαμβάνεται και το ιστορικό επικοινωνίας με τον καταναλωτή».

Ο τρόπος, ο τόπος και γενικά η διαδικασία με την οποία θα τηρείται το αρχείο του παρόχου ρυθμίζεται υποχρεωτικά από τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, περιγράφεται στην Γνωστοποίηση Τήρησης Αρχείου που ο πάροχος υποβάλλει στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και ελέγχεται από την ΑΠΔΠΧ.

Άρθρο 14 – Κυρώσεις

Βλ. Γενικά Σχόλια

Μαρούσι, 30 Μαΐου 2008

Για τη WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.

Μιχάλης Καρακώστας
Νομικός Σύμβουλος