

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΓΙΑ ΤΟ 2008 ΩΣ ΕΤΟΣ «ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ»

1. Εισαγωγή

Το τέλος του 2007 βρήκε την ελληνική ευρυζωνική αγορά σε μία ιδιαίτερα δυναμική τροχιά, με ρυθμούς αύξησης που ξεπερνούσαν το 100%, κατατάσσοντας τη χώρα ως την ταχύτερα αναπτυσσόμενη ευρυζωνική αγορά στον κόσμο.

Η ραγδαία ωστόσο αυτή ανάπτυξη έδειξε να καταλαμβάνει σε κάποιο βαθμό εξ απήγνης τους παρόχους, τόσο τους εναλλακτικούς όσο και τον ΟΤΕ, που βρέθηκαν ανέτοιμοι να εξυπηρετήσουν μία συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση. Η εξυπηρέτηση, η τεχνική υποστήριξη και γενικότερα η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών χαρακτηρίζονταν ως εξαιρετικά χαμηλού επιπέδου, με αποτέλεσμα να προκαλούν μεγάλα παράπονα στους καταναλωτές και να γίνονται η αιτία για έναν υψηλό αριθμό καταγγελιών, με πολλαπλούς αποδέκτες (ΕΕΤΤ, Συνήγορος του Καταναλωτή, Υπουργείο Ανάπτυξης, Καταναλωτικές Οργανώσεις)

Η ΕΕΤΤ αναγνωρίζοντας το πρόβλημα και επιθυμώντας, αφενός να προλάβει την επιδείνωση της κατάστασης, η οποία αποτελούσε δυσφήμιση για τον τηλεπικοινωνιακό τομέα εν γένει, και αφετέρου να διασφαλίσει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τον καταναλωτή, ανέλαβε μία σειρά σχετικών πρωτοβουλιών, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. Επιθυμώντας δε να τονίσει το επείγον του ζητήματος και την ανάγκη μίας γενικότερης δέσμευσης προς όφελος του καταναλωτή, χαρακτήρισε το 2008 ως «**Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας**».

Στο πλαίσιο αυτό, προχώρησε σε μία σειρά δράσεων, οι οποίες είτε ολοκληρώθηκαν μέσα στο 2008 είτε βρίσκονται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθούν εντός του 2009. Είχαν δε εντυπωσιακές επιπτώσεις στο βαθμό ικανοποίησης των καταναλωτών, όπως αυτό προκύπτει από την εξέλιξη των καταγγελιών που λαμβάνει η ΕΕΤΤ.

Σε μία προσπάθεια να αποτυπωθεί το έργο της ΕΕΤΤ, υπό το πρίσμα του Έτους Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας, στην παρούσα έκθεση καταγράφουμε:

- Τις δράσεις που υλοποιήθηκαν το 2008 με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- Τα θετικά αποτελέσματα των συγκεκριμένων δράσεων, όπως αυτά αναδεικνύονται μέσα από την ανάλυση των καταγγελιών που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ και σχετική έρευνά που διεξήχθη.
- Τα επόμενα βήματα και τους στόχους, δεδομένου ότι ο στόχος της διασφάλισης του επιθυμητού για τους καταναλωτές επιπέδου ποιότητας δεν εξαντλείται μέσα σε ένα έτος.

2. Δράσεις εντός του 2008 για «Ποιοτική Ευρυζωνικότητα»

A. Δείκτες ποιότητας

Το Μάιο 2008 η ΕΕΤΤ, μετά από διαβούλευση με την αγορά, προέβη στην έκδοση Κανονισμού για τη μέτρηση και δημοσιοποίηση Δεικτών Ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών. Ο Κανονισμός προβλέπει τη δημοσιοποίηση 35 δεικτών που καλύπτουν, τις ακόλουθες υπηρεσίες:

1. **Σταθερή τηλεφωνία** (πχ. χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση, συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση, χρόνος αποκατάστασης βλαβών κλπ)
2. **Κινητή τηλεφωνία** (πχ. διαθεσιμότητα δικτύου, ποιότητα φωνής κλπ)
3. **Ευρυζωνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες VoIP** (Ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων, χωρητικότητα διασύνδεσης, συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση, χρόνος αποκατάστασης βλαβών, κλπ)
4. **Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών** (πχ διαθεσιμότητα υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, ορθότητα λογαριασμού, κλπ)
5. **Υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου**: (χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου).

Ο Κανονισμός:

(α) καθορίζει τις διαδικασίες μέτρησης και επεξεργασίας των αποτελεσμάτων, οι οποίες είναι σύμφωνες με τα διεθνή πρότυπα και συστάσεις,

(β) περιγράφει τη διαδικασία και το χρόνο δημοσίευσης των δεικτών στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, και

(γ) προβλέπει τον έλεγχο της ορθότητας των δημοσιοποιούμενων δεικτών από την ΕΕΤΤ.

Με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας διαμορφώνεται ένα σαφές πλαίσιο υποχρεώσεων των παρόχων, το οποίο εγγυάται αντικειμενική, διαφανή και αμερόληπτη ενημέρωση του πολίτη-καταναλωτή καθώς επίσης και άμεση, εύκολη και γρήγορη πρόσβαση των καταναλωτών στις πληροφορίες που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι καταναλωτές θα είναι σε θέση, πριν επιλέξουν την τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία που επιθυμούν, να διενεργούν βασική έρευνα αγοράς, συγκρίνοντας τους σαφώς ορισμένους δείκτες ποιότητας ομοειδών υπηρεσιών, και να προβαίνουν στις καλύτερες γι' αυτούς επιλογές.

Ήδη 10 δείκτες είναι διαθέσιμοι στους δικτυακούς τόπους της ΕΕΤΤ και των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, ενώ άλλοι 7 θα είναι διαθέσιμοι μέσα στο Μάρτιο 2009. Το σύνολο των δεικτών θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος Οκτωβρίου 2009 (με εξαίρεση 7 δείκτες που αφορούν σε υπηρεσίες βίντεο-τηλεφωνίας και σε υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας).

B. Κώδικας δεοντολογίας

Τον Ιούλιο 2008, η ΕΕΤΤ, μετά από διαβούλευση με την αγορά, εξέδωσε Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές, ο οποίος θέτει υποχρεώσεις και συστάσεις στους παρόχους με σκοπό την αντιμετώπιση προβλημάτων που είχαν εντοπισθεί στο πλαίσιο των ελεγκτικών ενεργειών της ΕΕΤΤ και της επεξεργασίας καταγγελιών καταναλωτών. Ο εν λόγω Κώδικας, θέτει γενικές αρχές, διευκρινίζει διαδικασίες και προσδιορίζει με σαφήνεια τη συμπεριφορά και τις υποχρεώσεις των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών απέναντι στους καταναλωτές.

Περαιτέρω, ρυθμίζει ζητήματα που σχετίζονται με τις προσυμβατικές και συμβατικές σχέσεις του καταναλωτή με τον πάροχο, δίνοντας έμφαση στην λεπτομερή και σαφή ενημέρωση του καταναλωτή.

Η ΕΕΤΤ έχει ξεκινήσει ενέργειες εποπτείας της εφαρμογής του Κώδικα και είναι σε στενή συνεργασία με τους παρόχους για την ορθή εφαρμογή του, προάγοντας παράλληλα την αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των παρόχων σε ζητήματα που είναι προς όφελος του καταναλωτή (πχ υλοποίηση συστήματος ενημέρωσης των καταναλωτών στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών μέσω Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο).

Γ. Ακεραιότητα και διαθεσιμότητα δικτύων

Το 2008 η ΕΕΤΤ εκπόνησε σχέδιο Εισήγησης προς τον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών για την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης, η οποία θα προσδιορίζει τις ελάχιστες υποχρεώσεις των τηλεπικοινωνιακών παρόχων για τη διασφάλιση της ακεραιότητας δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις. Το σχέδιο τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση, η οποία ολοκληρώθηκε την 19η Ιανουαρίου 2009.

Το σχέδιο Εισήγησης περιλαμβάνει τις ελάχιστες υποχρεώσεις με τις οποίες θα πρέπει να συμμορφώνονται οι πάροχοι έτσι ώστε να διασφαλίζεται η λειτουργία των δημόσιων σταθερών τηλεφωνικών υπηρεσιών σε κάθε περίπτωση, ακόμα και σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή ανωτέρας βίας. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες υποχρεώσεις:

- Διενέργεια αξιολόγησης διακινδύνευσης (risk assessment),
- Κατάρτιση σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan),
- Κατάρτιση σχεδίου εκτάκτων συνθηκών,
- Ενίσχυση της ανθεκτικότητας του δικτύου μέσω μέτρων εφεδρείας εξοπλισμού και τροφοδοσίας ισχύος, φυσικής ασφάλειας, συντήρησης και αποκατάστασης της λειτουργίας του δικτύου,
- Διασφάλιση της ακεραιότητας και διαθεσιμότητας της πληροφορίας η οποία είναι απαραίτητη για την παροχή των υπηρεσιών,
- Διασφάλιση της αδιάκοπης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Επιπλέον, το σχέδιο Εισήγησης περιλαμβάνει θέματα έγκαιρης και αποτελεσματικής ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με γεγονότα τα οποία απειλούν ή επηρεάζουν την λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών.

Δ. Τροποποίηση του RUO

Υπό το πρίσμα της διασφάλισης της ποιότητας στις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ τροποποίησε με Απόφασή της την Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (γνωστή ως RUO) εισάγοντας διαδικασίες που διευκολύνουν την ταχύτερη εξυπηρέτηση των αιτημάτων των καταναλωτών για ευρυζωνικές συνδέσεις καθώς και την ταχύτερη αποκατάσταση των βλαβών (π.χ. εισαγωγή φανταστικού αριθμού, εμπλουτισμός πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτήσεων και βλαβών κλπ.).

Ε. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΤΕΚΤΥ)

Η ΕΕΤΤ σύστησε τον Ιανουάριο του 2008, Ειδική Ομάδα Αξιολόγησης των καταγγελιών που λαμβάνει από τους καταναλωτές ηλεκτρονικών υπηρεσιών με σκοπό τον εντοπισμό θεμάτων που απαιτούν την κινητοποίηση του ελεγκτικού μηχανισμού της ΕΕΤΤ ως προς τις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες. Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ (ΤΕΚΤΥ) έχει αναλάβει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- α) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση και ενημέρωση καταναλωτών.
- β) Διαχείριση και αξιολόγηση έγγραφων καταγγελιών.
- γ) Αυθημερόν προώθηση προς τον καταγγελλόμενο παρόχο της καταγγελίας που παρέλαβε η ΕΕΤΤ.
- δ) Συντονισμό και επικοινωνία με συναρμόδιες Αρχές για την εξυπηρέτηση του καταναλωτή σε Ελλάδα και Ευρώπη.
- ε) Συμμετοχή σε ρυθμιστικά κείμενα για τη βελτίωση των Κανονισμών και Αποφάσεων της ΕΕΤΤ.
- στ) Συμμετοχή σε συναντήσεις με τους αντίστοιχους Ευρωπαίους Ρυθμιστές για τη εισαγωγή των απαραίτητων Κανονισμών και πρακτικών στην Ελληνική αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- ζ) Καθημερινή παρακολούθηση και καταγραφή των κακών πρακτικών των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών καθώς και των παραβάσεων της Νομοθεσίας και των Κανονισμών, για τη λήψη Μέτρων και Αποφάσεων,
- η) παραγωγή μηνιαίων αναφορών και στατιστικών με την εξέλιξη και τα προβλήματα της αγοράς.

Αναφορικά με τη διαχείριση των έγγραφων καταγγελιών, επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ τις αξιοποιεί για να:

- Εντοπίζει θέματα που απαιτούν τη ρυθμιστική παρέμβαση για την καλύτερη λειτουργία της αγοράς και προβαίνει σε Διαβουλεύσεις και σύνταξη ή τροποποίηση Κανονιστικών διατάξεων.
- Προβαίνει σε εποπτικούς ελέγχους των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών για τη διαπίστωση ενδεχομένων παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας.
- Προβαίνει σε κλήσεις σε ακροάσεις των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών, στις περιπτώσεις διαπίστωσης παραβάσεων και επιβάλλει πρόστιμα ή συστάσεις.
- Σχεδιάζει ενημερωτικές δράσεις για τους καταναλωτές πάνω σε ζητήματα του άμεσου ενδιαφέροντός τους.

ΣΤ. Βελτίωση του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών

Το Σεπτέμβριο 2008 η ΕΕΤΤ εγκαινίασε τον λειτουργικά, θεματικά και σχεδιαστικά ανανεωμένο δικτυακό τόπο της, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση επισκεπτών-καταναλωτών, ώστε να βρίσκουν ευκολότερα την πληροφορία που χρειάζονται. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε ειδική ενότητα στην οποία συγκεντρώνονται όλες οι πληροφορίες που ενδιαφέρουν τους καταναλωτές: η διαδικασία υποβολής αιτημάτων /καταγγελιών προς την ΕΕΤΤ, τα βήματα που πρέπει να ακολουθούν οι καταναλωτές για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, τα θέματα καταναλωτών για τα οποία είναι αρμόδια η ΕΕΤΤ, τα θέματα μη αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ κλπ.

Οι νέες δυνατότητες και υπηρεσίες που προσφέρονται από το νέο site είναι οι ακόλουθες:

- Αυτόματη ενημέρωση μέσω RSS.
- Πολυμεσικές υπηρεσίες (video).
- Ευκολίες για Άτομα με Ειδικές Δεξιότητες.

Z. Εκστρατεία ενημέρωσης προς το ευρύ κοινό

Μέσα στο 2008, η ΕΕΤΤ διενήργησε διεθνή ανοικτό διαγωνισμό για την ανάθεση του έργου «Σχεδιασμός Στρατηγικής Ενημέρωσης του Ευρέος Κοινού και Υλοποίηση Σχεδίου Δράσης». Ο διαγωνισμός ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο 2008 οπότε και υπεγράφη η σύμβαση με τον Ανάδοχο. Οι πρώτες δράσεις της εκστρατείας βρίσκονται ήδη σε στάδιο υλοποίησης.

Μέσα από την υλοποίηση της συγκεκριμένης εκστρατείας ενημέρωσης η ΕΕΤΤ έχει ως στόχο να ενημερώσει το Ευρύ Κοινό για καίρια ζητήματα που αφορούν στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του στις εν λόγω αγορές καθώς και για τις δυνατότητες που του προσφέρονται.

H. Έκδοση Οδηγού Καταναλωτών

Στο πλαίσιο της εκδοτικής της δραστηριότητας και εξαιτίας της έντονης ανάγκης των καταναλωτών για ενημέρωση όσον αφορά στις νέες δυνατότητες που τους προσφέρονται, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε τον Οδηγό του Ενημερωμένου Καταναλωτή για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ο οποίος δίνει απαντήσεις σε συχνά ερωτήματα καταναλωτών, περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τα δικαιώματά τους και τις υποχρεώσεις των εταιρειών και επιπλέον, καθοδηγεί τους καταναλωτές όσον αφορά τον τρόπο υποβολής καταγγελιών.

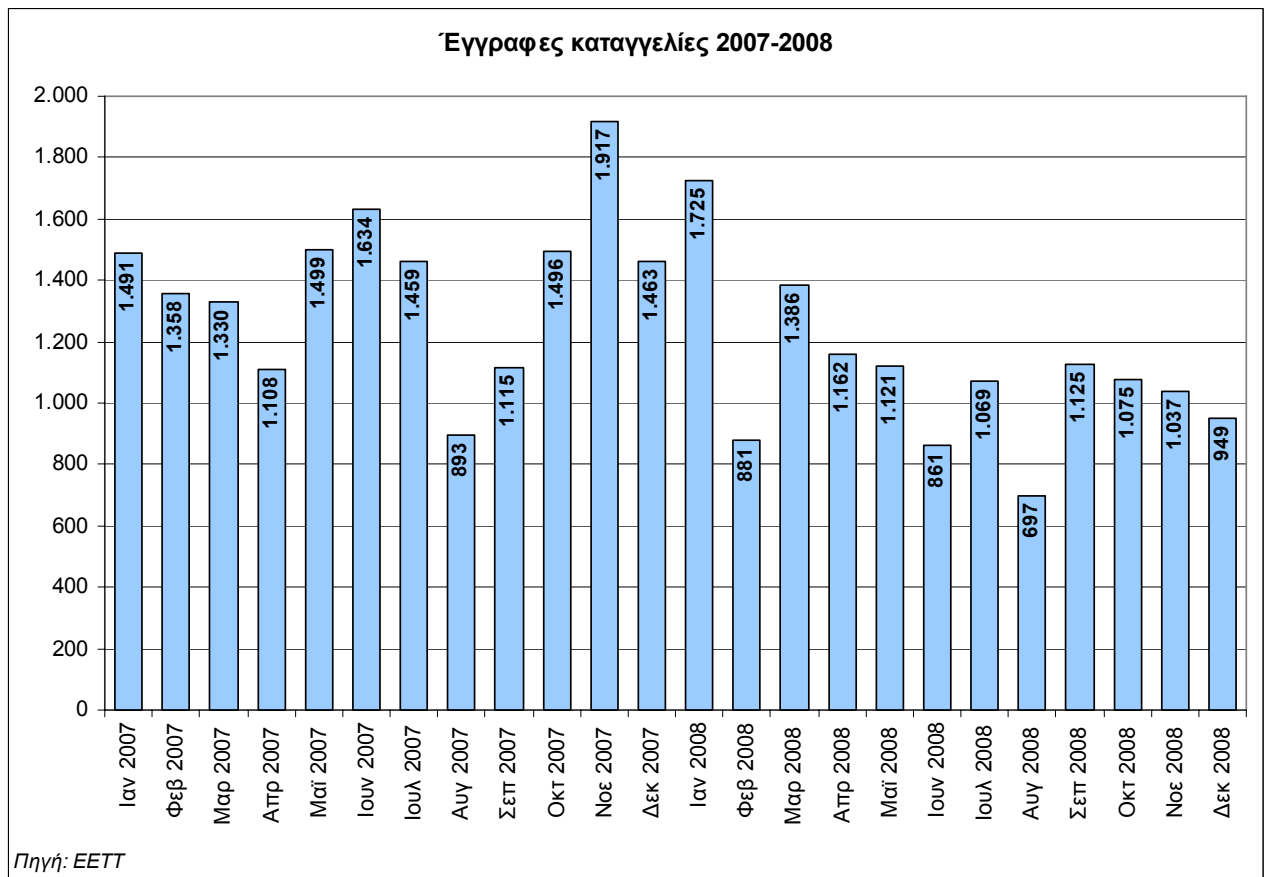
3. Αποτελέσματα

Οι δράσεις της ΕΕΤΤ είχαν σημαντικές επιπτώσεις στην ουσιαστική βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, όπως προκύπτει από την εξέλιξη των καταγγελιών που λαμβάνει και επεξεργάζεται ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΤΕΚΤΥ) της ΕΕΤΤ.

Σε μια αγορά με 14 εκατομμύρια ενεργές συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας, 5,3 εκατομμύρια λειτουργούσες γραμμές σταθερής τηλεφωνίας, 1,5 εκατομμύριο διαρκώς αυξανόμενες ευρυζωνικές συνδέσεις, 640.000 συνδέσεις σε εναλλακτικούς παρόχους (ΑΠΤΒ), **ο συνολικός αριθμός των ετήσιων καταγγελιών για το 2008 μειώθηκε κατά 22%, στις 13.088 συνολικά από 16.763 το 2007**, όταν το ίδιο έτος οι γραμμές Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο αυξήθηκαν κατά 136% (από 274.000 σε 646.000) και οι ευρυζωνικές συνδέσεις κατά 48% (από 1.017.000 συνδέσεις το 2007 σε 1.507.000 εκ. συνδέσεις το 2008).

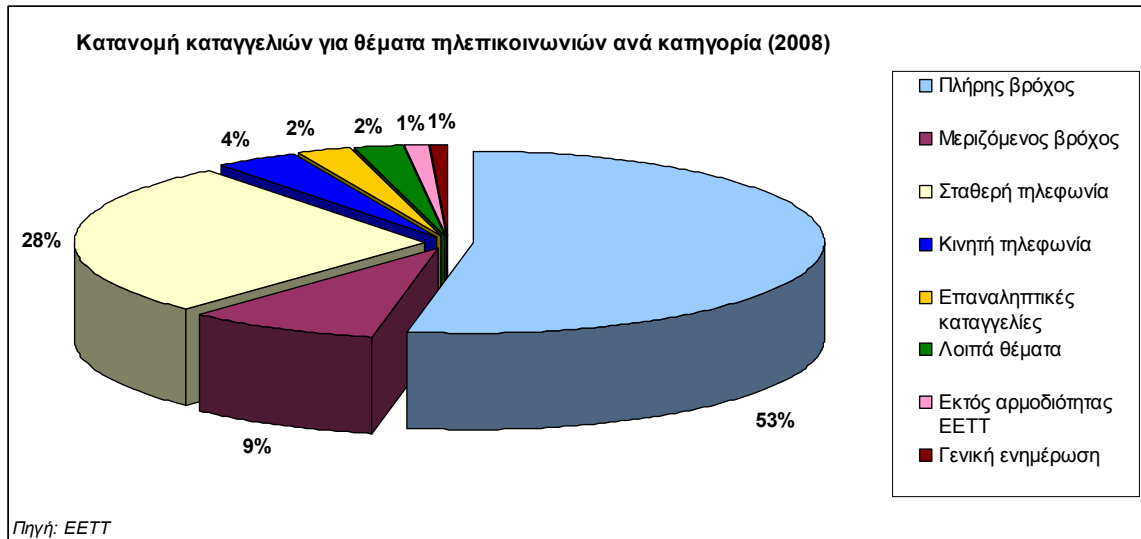
Πιο συγκεκριμένα, η συνολική εικόνα για όλη την τηλεπικοινωνιακή αγορά με βάση τις καταγεγραμμένες καταγγελίες της ΕΕΤΤ, που προέρχονται από καταναλωτές, τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, τον Συνήγορο του Καταναλωτή, τις Καταναλωτικές Οργανώσεις και άλλους φορείς, αποτυπώνεται στο ακόλουθο διάγραμμα 1, το οποίο καταδεικνύει **ότι οι καταγγελίες για το 2008 βαίνουν μειούμενες** και σταθεροποιούνται σε μέσο αριθμό 1.100 νέων καταγγελιών το μήνα.

Διάγραμμα 1 . Μηνιαία εξέλιξη συνολικού αριθμού καταγγελιών περιόδου 2007 - 2008

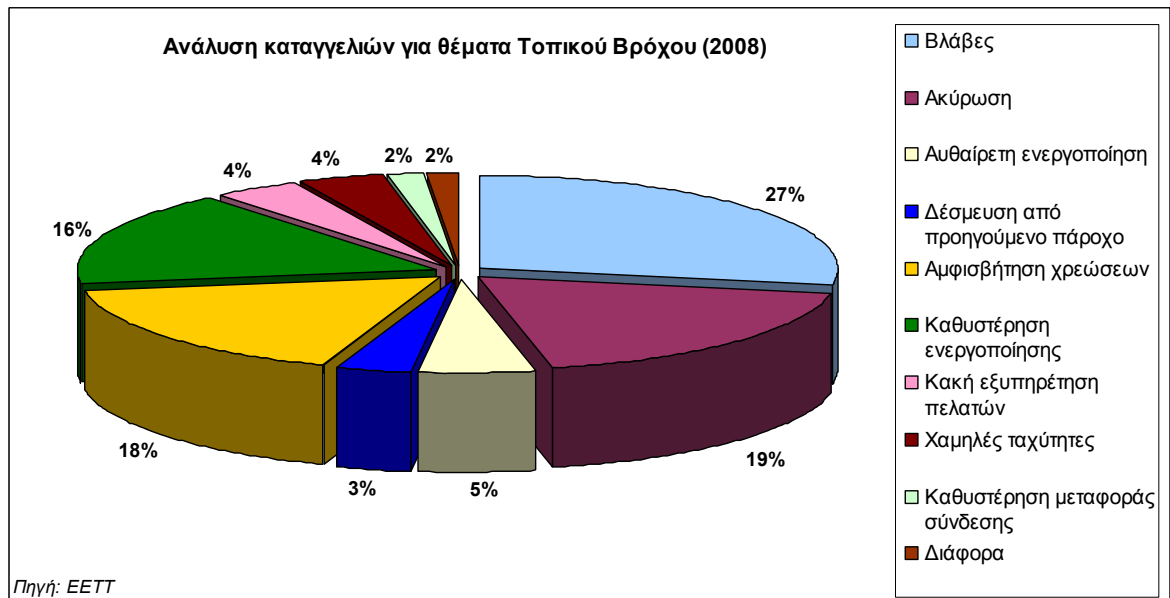


Το 2008, το 53% των καταγγελιών αφορούν σε θέματα Τοπικού Βρόχου πλήρους πρόσβασης, το 9% σε θέματα Τοπικού Βρόχου μεριζόμενης πρόσβασης και το 28% σε λοιπά θέματα σταθερής τηλεφωνίας (διάγραμμα 2). Ειδικά οι καταγγελίες για θέματα Τοπικού Βρόχου (πλήρους και μεριζόμενης πρόσβασης) αναλύονται περαιτέρω στο διάγραμμα 3.

Διάγραμμα 2 . Κατανομή καταγγελιών για θέματα τηλεπικοινωνιών ανά κατηγορία (2008)



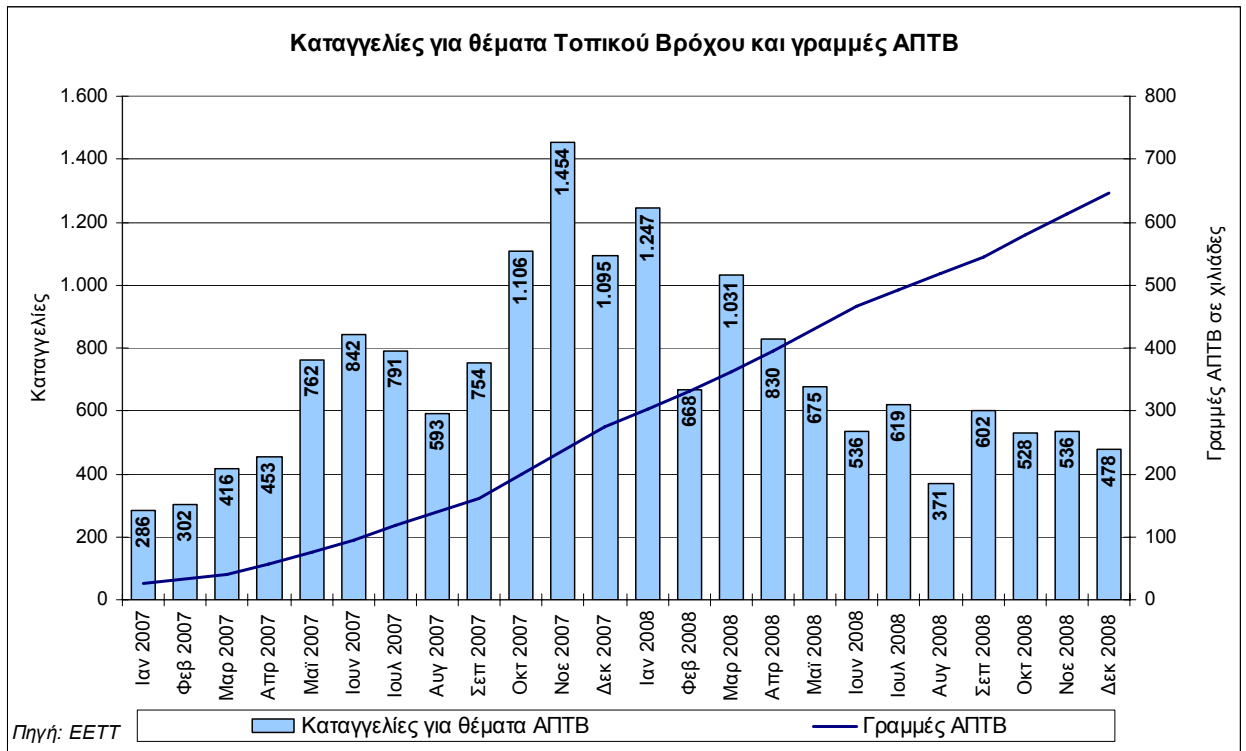
Διάγραμμα 3 . Ανάλυση καταγγελιών για θέματα Τοπικού Βρόχου (2008)



Ειδικότερα για την αγορά της Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), ο αριθμός των καταγγελιών την τελευταία διετία ακολούθη την καμπύλη του διαγράμματος 4, καταδεικνύοντας ότι:

1. Η μεγάλη ζήτηση αποδέσμευσης του τοπικού βρόχου με παράλληλη αίτηση ευρυζωνικών συνδέσεων, συνοδεύτηκε και από μεγάλο αριθμό καταγγελιών για καθυστερήσεις ενεργοποίησης συνδέσεων, αυθαίρετες ενεργοποιήσεις, βλάβες και χρεώσεις, ενώ
2. στην πορεία του 2008, οι πάροχοι κατάφεραν να ικανοποιήσουν τη ζήτηση, αλλά και να μειώσουν τον αριθμό των παραπόνων, εστιάζοντας το ενδιαφέρον τους σε μεθόδους και επενδύσεις για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

Διάγραμμα 4: Αριθμός μηνιαίων καταγγελιών σχετικά με συνδέσεις ΑΠΤΒ.

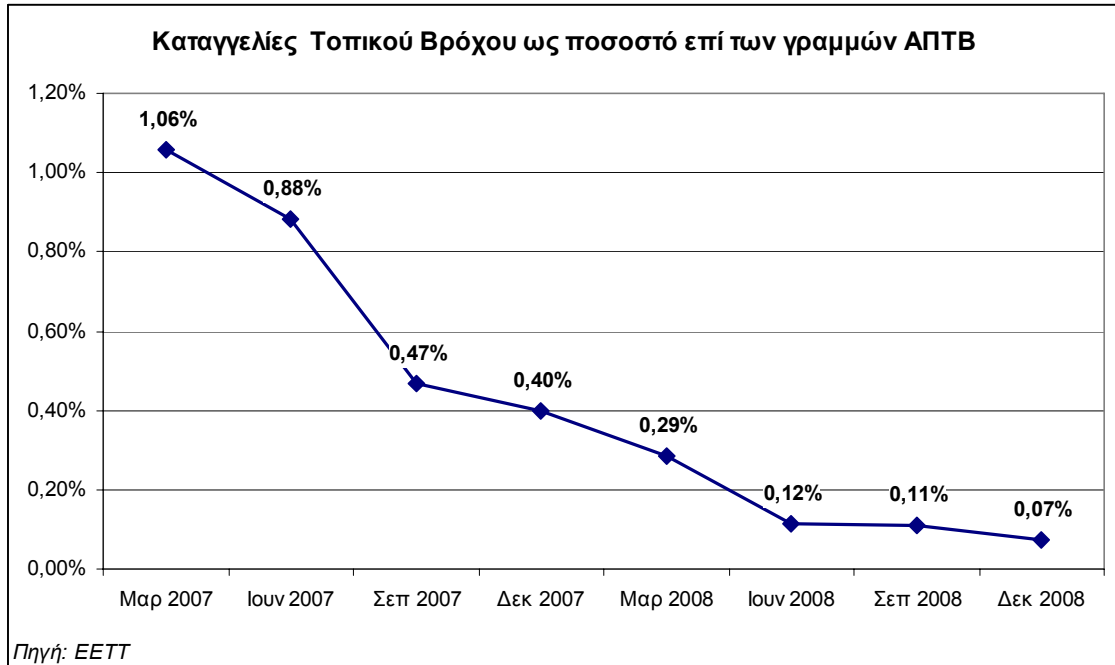


Συμπερασματικά, υπογραμμίζεται ότι **η εκρηκτική αύξηση των ευρυζωνικών γραμμών μέσω της απελευθέρωσης του τοπικού βρόχου συνοδεύτηκε από μείωση των καταγγελιών**, όπως αυτές κατεγράφησαν από την EETT.

Αν συγκρίνουμε δε τις ενεργοποιημένες ευρυζωνικές συνδέσεις ως προς τις λαμβανόμενες καταγγελίες για αυτές, τότε το συμπέρασμα είναι πρόδηλο και επαληθεύει ότι αφενός **η αγορά της Ευρυζωνικότητας και της Αποδέσμευσης του Τοπικού Βρόχου (Full LLU) βελτιώνεται μήνα με τον μήνα**, αφετέρου **όσο οι γραμμές ΑΠΤΒ αυξάνουν δυναμικά, οι καταγγελίες για ΑΠΤΒ, ως ποσοστό των ΑΠΤΒ γραμμών, φθίνουν δραματικά** από 1.1% στις αρχές του 2007 σε 0,07% στο τέλος του 2008 (Διάγραμμα 5).



Διάγραμμα 5. Ποσοστό Καταγγελιών για την ΑΠΤΒ σε σχέση με το σύνολο των γραμμών ΑΠΤΒ.



Τέλος, μερικά από τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν, ως απόρροια της εντατικοποίησης των δράσεων της ΕΕΤΤ αλλά και της προσπάθειας εκ μέρους των Παρόχων, είναι τα ακόλουθα:

1. Από την επεξεργασία των απαντήσεων των παρόχων, **προκύπτει ότι το 80% των παραπόνων, επιλύεται προς όφελος του καταναλωτή.** Σε σχετική διαπίστωση καταλήγει και το ΙΝΚΑ για το σύνολο των καταγγελιών που προωθεί στην ΕΕΤΤ και επιλύονται με την παρέμβασή της προς όφελος των καταναλωτών.
2. Ενώ οι ευρυζωνικές συνδέσεις αυξήθηκαν το 2008 κατά 48% και οι αδεσμοποίητοι τοπικοί βρόχοι κατά 136%, **οι καταγγελίες που λαμβάνει η ΕΕΤΤ μειώθηκαν το 2008 σε σχέση με το 2007 κατά 22%.**
3. **Η πλειοψηφία των παρόχων έχουν εστιάσει τις δράσεις τους στην καλύτερη εξυπηρέτηση των συνδρομητών τους,** όπως προκύπτει από την εικόνα των μέχρι σήμερα διαθέσιμων δεικτών ποιότητας, των μειούμενων σε αριθμό καταγγελιών, και το υψηλό ποσοστό επίλυσης των παραπόνων/ καταγγελιών. Είναι έντονη η τάση συμμόρφωσης με τις ανάγκες της αγοράς και τις διατάξεις της ΕΕΤΤ (π.χ κώδικας δεοντολογίας), χωρίς αυτό να σημαίνει ότι έχει εξαλειφθεί η παραβατική συμπεριφορά και οι κακές πρακτικές από ένα μικρό μέρος αυτών. Σημειώνεται ότι για παραβάσεις της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ το 2008 επέβαλε στους παρόχους πρόστιμα συνολικού ύψους 26.300.000 ευρώ.
4. Η βελτίωση της εικόνας της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός από τις ευρυζωνικές συνδέσεις, αποτυπώνεται και στο μειούμενο αριθμό καταγγελιών για προεπιλογή και επιλογή φορέα, στον μειούμενο αριθμό των καταγγελιών για μεριζόμενο βρόχο όπως και στο αριθμό κλήσεων που δέχθηκε η ΕΕΤΤ το 2008 (20.060 κλήσεις, έναντι 36.994 κλήσεων το 2007).

5. Τέλος, η αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο τέλος του 2008 φαίνεται να ταλαιπωρείται ακόμη –αν και σε μικρότερο ποσοστό– από προβλήματα όπως καθυστερήσεις ενεργοποίησης ευρυζωνικών συνδέσεων, αυξημένο αριθμό βλαβών, μεγάλη διακύμανση και μείωση των ρυθμών μετάδοσης δεδομένων καθώς και αμφισβητήσεις λογαριασμών. Σε αυτούς του τομείς η ΕΕΤΤ επεξεργάζεται μέτρα και προτάσεις παρέμβασης.

Τη βελτίωση της εικόνας των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών έρχονται να επιβεβαιώσουν και τα πορίσματα πανελλαδικής έρευνας που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ σε δείγμα 1.500 ατόμων (ηλικίας 18-65), στο πλαίσιο σχεδιασμού της εκστρατείας ενημέρωσης προς το Ευρύ Κοινό. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές εμφανίζεται συνολικά ικανοποιητική. Τα 2/3 περίπου δηλώνουν ικανοποιημένα με την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν, ενώ πάνω από το 50% δηλώνει ότι δεν αντιμετώπισε κάποιο πρόβλημα. Τα περισσότερα προβλήματα που καταγράφονται αφορούν στην ποιότητα σήματος, σε αμφισβητούμενες οικονομικές χρεώσεις και σε καθυστερήσεις ενεργοποίησης υπηρεσιών, τα οποία όμως εντοπίζονται σε χαμηλά ποσοστά.

4. Επόμενα βήματα

Η ΕΕΤΤ, αντιλαμβανόμενη ότι η διασφάλιση των ωφελειών προς τον καταναλωτή δεν εξαντλείται σε ένα έτος, έχει θέσει αυτή ως έναν από τους κεντρικούς άξονες της ρυθμιστικής στρατηγικής για την περίοδο 2008-2011.

Στο πλαίσιο αυτό ο προγραμματισμός του 2009 περιλαμβάνει μία σειρά δράσεων με επίκεντρο τον καταναλωτή:

Ανάπτυξη εφαρμογής GIS για την εκτίμηση της ποιότητας σύνδεσης

Πρόκειται για εφαρμογή γεωγραφικών πληροφοριακών συστημάτων (GIS), χάρη στην οποία ο καταναλωτής θα μπορεί να αξιολογεί την ποιότητα της σύνδεσης τύπου DSL που θα πρέπει να αναμένει, βάσει της απόστασης από το Αστικό Κέντρο του ΟΤΕ στο οποίο συνδέεται.

Ανάπτυξη υπηρεσίας για τη μέτρηση της πραγματικής ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο

Η υπηρεσία αυτή θα υλοποιηθεί σε συνεργασία με το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) και θα επιτρέπει στους καταναλωτές να μετρούν την πραγματική ταχύτητα πρόσβασης μέχρι το Αστικό Κέντρο του ΟΤΕ, στο οποίο συνδέονται. Η υπηρεσία αυτή βασίζεται σε μεθοδολογία που έχει αναπτύξει το Ινστιτούτο Max Plank της Γερμανίας.

Σύστημα ενημέρωσης καταναλωτή με βάση τον κώδικα δεοντολογίας

Σύμφωνα με τον κώδικα δεοντολογίας οι πάροχοι υποχρεούνται να αποτυπώνουν στα διαδικτυακά τους τόπο την κατάσταση της αίτησης σύνδεσης ή της αποκατάστασης της βλάβης τους.

Δείκτες ποιότητας

Κατά το 2009 αναμένεται η δημοσίευση της πλειοψηφίας των δεικτών ποιότητας (ήδη έχουν δημοσιευτεί οι πρώτοι 10) στους δικτυακούς τόπους των παρόχων αλλά και της ΕΕΤΤ. Με την ολοκλήρωση της δημοσίευσης αυτής, ο καταναλωτής θα διαθέτει στα χέρια του ένα ισχυρό εργαλείο για να επιλέξει τον πάροχο και την υπηρεσία που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες και τις προσδοκίες του.

Εκστρατεία ενημέρωσης του κοινού

Το 2009 και 2010 θα υλοποιηθεί η εκστρατεία ενημέρωσης του κοινού σχετικά με την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ανάθεση της οποίας έγινε το 2008, κατόπιν διεθνούς ανοικτού διαγωνισμού.

Εντατικοποίηση ελέγχων

Κατά το 2009 θα εντατικοποιηθούν περαιτέρω οι εποπτικοί έλεγχοι της ΕΕΤΤ, προκειμένου να διασφαλισθεί ότι κανένας πάροχος δεν παραβιάζει την τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία σε βάρος της αγοράς και των καταναλωτών και ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών βελτιώνεται διαρκώς.

Συνεχής αναβάθμιση των συστημάτων εξυπηρέτησης και ενημέρωσης καταναλωτών

Κατά το 2009 προγραμματίζεται η περαιτέρω αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων εξυπηρέτησης και ενημέρωσης καταναλωτών, με την προσθήκη φωνητικής πύλης στο τηλέφωνο εξυπηρέτησης καταναλωτή 801 11000 80.