# ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΌΡΟΥΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΩΝΗΣ ΜΕΣΩ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ IP Η/ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΩΝΗΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ


Εταιρεία: Cosmoline

Ονομασία Εγγράφου: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τους Όρους Γενικών Αδειών που αφορούν την παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου, την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο καθώς και σε θέματα προστασίας καταναλωτών

Ημερομηνία: 04/06/2007

Πρόσωπο Επαφής: Νίκος Σολδάτος

Επωνυμία Εταιρείας: Cosmotelco Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες ΑΕ

E-mail: n.soldatos@cosmoline.com

Τηλέφωνο: 212 212 2246


Ιστορικό Εκδόσεων Εγγράφου:

| Ημερομηνία: | Έκδοση: | Συγγραφή: | Έγκριση: |
|---|---|---|---|
| 04/06/2007 | 1.00 | Νίκος Σολδάτος<br><br>**Συμμετέχοντες:**<br>Μιχάλης Ασλάνογλου<br>Διονύσιος Τσίτος,<br>Νίκος Μούτσελος,<br>Τζώρτζης Χάλαρης,<br>Ελένη Λύκου<br>Βαγγέλης Υψηλάντης | |
| | | | |
| | | | |



Copyright © 2006 Cosmoline S.A. All rights reserved.

This document is provided "as-is" with no explicit or implicit guarantee or warranty as to the accuracy of the information contained here. The author claims no responsibility, implied or otherwise, to anyone wishing to act or follow the content of this document.

# Σχόλια στο κείμενο διαβούλευσης για τις Υπηρεσίες Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσίες Φωνής μέσω Διαδικτύου, την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο καθώς και σε θέματα προστασίας καταναλωτών

§ 3.7.2α: **. . . όπως αυτό κατά καιρούς καθορίζεται από την ΕΕΤΤ, ύστερα από διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη . . .**

Παρακαλούμε να διευκρινιστεί εάν το παραπάνω εδάφιο αφορά το ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης ή το πρόσθετο τέλος. Στην περίπτωση κατά την οποία αφορά το ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, προτείνουμε για λόγους σαφήνειας την διατύπωση της **§ 3.7.2α** ως ακολούθως:

*«Οι λογαριασμοί χρέωσης των Συνδρομητών με το αντίτιμο των παρεχομένων από τον πάροχο Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου πρέπει να περιέχουν ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, όπως αυτό κατά καιρούς καθορίζεται από την ΕΕΤΤ, ύστερα από διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη και το οποίο διατίθεται χωρίς πρόσθετο τέλος.»*

Επιπροσθέτως και παρά την απόλυτη μορφή της ρύθμισης στην παράγραφο **§ 3.7.2α**, στην επόμενη παράγραφο **§ 3.7.2β** υπάρχει επανάληψη της ίδιας ρύθμισης με την επιπλέον έκφραση: «**Η ΕΕΤΤ … μπορεί να καθορίζει το βασικό επίπεδο ανάλυσης λογαριασμών**». Η επιπλέον αυτή έκφραση αφήνει περιθώρια διαφορετικής ερμηνείας σχετικά με το:

1. αν θα καθορίζεται από την ΕΕΤΤ το ελάχιστο (ή βασικό;) επίπεδο ανάλυσης λογαριασμών,
2. αν είναι απόλυτη υποχρέωση της ΕΕΤΤ ή δικαίωμα της και
3. αν θα γίνεται μόνο από την ΕΕΤΤ ή θα γίνεται τελικά διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

§ 3.7.3β: **. . . Σε περίπτωση αμφισβήτησης των λογαριασμών, ο συνδρομητής δύναται να προσφύγει στην ΕΕΤΤ, η οποία εξετάζει αν συντρέχει περίπτωση παράβασης της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών από πλευράς του παρόχου . . .**

Η παρούσα διαδικασία ελέγχου της αμφισβήτησης του πελάτη φαίνεται να διαφέρει από τον Νέο **Προτεινόμενο Τρόπο Εξέτασης των Παραπόνων/ Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ** (ενότητα ΙΙΙ). Για την αποφυγή κάθε παρανόησης προτείνουμε την διατύπωση της παραγράφου **§ 3.7.3β** ως ακολούθως:

*«Σε περίπτωση αμφισβήτησης των λογαριασμών, ο συνδρομητής δύναται να προσφύγει στην ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τη διαδικασία Εξέτασης των Παραπόνων/Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ, η οποία εξετάζει αν συντρέχει περίπτωση 6 παράβασης της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών από πλευράς του παρόχου.»*

3.7.4β): . . . **β) Η δημοσιότητα των ανωτέρω πληροφοριών γίνεται:**

**i. Αποστέλλοντας το ανωτέρω ενημερωτικό υλικό, ιδίως δε το εκάστοτε ισχύον συμβατικό κείμενο, ή τμήμα αυτού σε οποιοδήποτε Τελικό Χρήστη υπέβαλε ανάλογο αίτημα . . .**

Παρακαλούμε διευκρινίστε εάν ως ανάλογο αίτημα του Τελικού Χρήστη θεωρείται το αίτημα αποστολής του ενημερωτικού υλικού ή η υποβολή αίτησης παροχής υπηρεσιών φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και υπηρεσιών φωνής μέσω διαδικτύου, την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο.

3.8α): **. . . Εφόσον παρέχει και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εάν κάποιος χρήστης στον οποίο παρείχε υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αλλάξει πάροχο υπηρεσιών Διαδικτύου, οφείλει για χρονικό διάστημα έξη (6) μηνών να προωθεί την ηλεκτρονική αλληλογραφία του στην νέα διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας . . .**

Παρακαλούμε να διευκρινίσετε εάν ο Πάροχος διατηρεί το δικαίωμα τιμολόγησης του τέως χρήστη του για την παροχή της υπηρεσίας αυτής.



Copyright © 2006 Cosmoline S.A. All rights reserved.

This document is provided “as-is” with no explicit or implicit guarantee or warranty as to the accuracy of the information contained here. The author claims no responsibility, implied or otherwise, to anyone wishing to act or follow the content of this document.

3.8.3 v): **. . . να δημιουργήσουν γραμμή παραπόνων, όχι πρόσθετης χρέωσης, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις –διαφημίσεις της υπηρεσίας και η οποία δεν θα απαντά μόνο με ηχογραφημένο μήνυμα . . .**

Η δημιουργία γραμμής παραπόνων στην οποία θα απαντά και προσωπικό του παρόχου συνεπάγεται ιδιαίτερα αυξημένο κόστος προσωπικού, και επιπροσθέτως απαιτεί την ανάπτυξη σχετικών εφαρμογών, εκτεταμένη εκπαίδευση του προσωπικού κλπ. Προτείνουμε την διατήρηση της **παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β** ως έχει, καθώς μέχρι σήμερα δεν έχει υπάρξει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση όσων καταναλωτών καλούν στην γραμμή εξυπηρέτησης για υπηρεσίες audiotext.

3.1.8δ) **. . . Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών ανακοινώνει σε εμφανές σημείο της ιστοσελίδας του εντός του πρώτου εικοσαήμερου εκάστου τριμήνου τα ακόλουθα τουλάχιστον ποσοτικά στοιχεία που αφορούν τις επιδόσεις του στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών κατά το αμέσως προηγούμενο τρίμηνο :. . .**

Η εξαγωγή των παραπάνω δεικτών προϋποθέτει τον καθορισμό συγκεκριμένων παραμέτρων για όλους τους Παρόχους. Ως παράδειγμα αναφέρουμε ότι οι Πάροχοι δεν έχουν κοινό ορισμό της αναπάντητης κλήσης αλλά διαφοροποιούνται ως προ το χρονικό διάστημα (σε δευτερόλεπτα) το οποίο θεωρούν ότι πρέπει να παρέλθει για να χαρακτηριστεί μία κλήση ως αναπάντητη.

Πέραν την παραπάνω παρατήρησης μας, δεν θεωρούμε ότι οι παραπάνω δείκτες επιτρέπουν στον καταναλωτή να εξαγάγει συγκεκριμένα και ασφαλή συμπεράσματα για το επίπεδο υποστήριξης του Παρόχου.

3.1.9δ) **. . . δ) Ο πάροχος υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης ανακοινώνει σε εμφανές σημείο της ιστοσελίδας του εντός του πρώτου εικοσαήμερου εκάστου τριμήνου τα ακόλουθα τουλάχιστον ποσοτικά στοιχεία που αφορούν τις επιδόσεις του στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών κατά το αμέσως προηγούμενο τρίμηνο : . . .**

Και για την παραπάνω παράγραφο ισχύουν οι παρατηρήσεις μας επί της παραγράφου 3.1.8δ.



Copyright © 2006 Cosmoline S.A. All rights reserved.

This document is provided “as-is” with no explicit or implicit guarantee or warranty as to the accuracy of the information contained here. The author claims no responsibility, implied or otherwise, to anyone wishing to act or follow the content of this document.