ΠΡΟΣ: **Ε.Ε.Τ.Τ.**
Λεωφ. Κηφισίας 60,
151 25 Μαρούσι
Αττική

Email: **Licensing@eett.gr**

ΘΕΜΑ: **«Συμμετοχή στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τους όρους που πρέπει να συνοδεύουν την παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου και την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο καθώς και τους όρους που αφορούν θέματα προστασίας καταναλωτών»**

Στα πλαίσια της συμμετοχής της εταιρείας Forthnet στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά με την τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» σχετικά με τους όρους που πρέπει να συνοδεύουν την παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου και την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο καθώς και τους όρους που αφορούν θέματα προστασίας καταναλωτών, διατυπώνουμε τις ακόλουθες παρατηρήσεις:

Γενικές Παρατηρήσεις:

1. Θεωρούμε ότι η παρούσα διαβούλευση θα έπρεπε να τεθεί στη βάση ενός κανονιστικού πλαισίου για την Τηλεφωνία VoIP, το οποίο θα έπρεπε να προϋπάρχει σε συνέχεια και της δημόσιας διαβούλευσης που διεξήχθη τον Ιούνιο 2007 με θέμα «*Το Νομοθετικό Πλαίσιο για την Τηλεφωνία VoIP*».
2. Σε κάθε περίπτωση, κρίνεται ανεπαρκές το προτεινόμενο ρυθμιστικό πλαίσιο σχετικά με τους όρους παροχής υπηρεσιών Φωνής μέσω Πρωτοκόλλου IP, ελλείψει του ως άνω σχετικού κανονιστικού πλαισίου.

Παρατηρήσεις επί της προτεινόμενης τροποποίησης της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ 390/3/13.6.2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών»:

Ως προς την παράγραφο 3.1.8 **Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών** έχουμε να παρατηρήσουμε τα κατωτέρω**:**

Α. Στα πλαίσια της διεξαχθείσας τον Ιανουάριο του έτους 2005 από την ΕΕΤΤ Δημόσιας Διαβούλευσης με θέμα «ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ» η εταιρεία μας είχε τοποθετηθεί υπέρ της ανακοίνωσης στις οικείες ιστοσελίδες των παρόχων ενός εκτεταμένου φάσματος

ποιοτικών χαρακτηριστικών το οποίο περιελάμβανε καταρχήν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας και κατά δεύτερον την υποστήριξή της (αρχικός χρόνος σύνδεσης, συχνότητα βλαβών, χρόνος αποκατάστασης βλάβης, ορθότητα λογαριασμού, κλπ). Στην προτεινόμενη τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών η ανακοίνωση των ποσοτικών στοιχείων περιορίζεται στα στοιχεία που αφορούν τις επιδόσεις του παρόχου στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών ενώ δεν γίνεται λόγος για τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών. Κρίνουμε λοιπόν απαραίτητο να συμπεριληφθούν στα ανακοινώσιμα στοιχεία των παρόχων και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Β. Σε κάθε περίπτωση, εκτιμούμε ότι η αξιοπιστία των ανακοινώσιμων στοιχείων θα μπορούσε να εξασφαλιστεί με την εφαρμογή όλων των παρακάτω μεθόδων σωρευτικά:
1. Με τη θέσπιση ελάχιστων τυπικών – αποδεκτών τιμών των δεικτών ποιότητας. Τα στοιχεία θα πρέπει να υποβάλλονται σε ορισμένο χρονικό διάστημα, π.χ. κάθε εξάμηνο σε διάστημα 20 ημερών από την λήξη του εξαμήνου.
2. Με την υποβολή των στοιχείων με την μορφή που περιγράφεται στο κείμενο της διαβούλευσης, με την προϋπόθεση όμως ότι τηρούνται σε αρχείο και τα πρωτογενή στοιχεία (πχ εκτυπώσεις από τον επεξεργαστή του τηλεφωνικού κέντρου, εκτυπώσεις από συσκευές μέτρησης, ερωτηματολόγια, κλπ).
3. Με την διεξαγωγή αιφνιδιαστικών ελέγχων εκ μέρους της ΕΕΤΤ, ώστε να διαπιστώνεται επί τόπου ο τρόπος με τον οποίο υλοποιούνται οι μετρήσεις. Το κόστος των ελέγχων θεωρούμε ότι θα πρέπει να καλύπτεται από την ΕΕΤΤ.
4. Με την πρόβλεψη εκκίνησης διοικητικών διαδικασιών σε βάρος παρόχων οι οποίοι:
i. Παρουσιάζουν πλασματικά στοιχεία
ιι. Αδυνατούν να στηρίξουν με πρωτογενή δεδομένα τα στοιχεία που παρουσιάζουν
ιιι. Αποφεύγουν να ανακοινώσουν τα στοιχεία ποιότητας ως οφείλουν ή παρουσιάζουν αυτά πλημμελώς.

Γ. Δεν συμφωνούμε με την χωρίς χρέωση εξυπηρέτηση των χρηστών για θέματα βλαβών και άλλων συναφών προβλημάτων, καθώς θα ως έχει άμεση συνέπεια την δημιουργία πολλών επιπλέον λειτουργικών εξόδων για την εταιρία. Σημειωτέον ότι η εμπειρία μέχρι σήμερα δείχνει ότι μεγάλο ποσοστό των κλήσεων αυτών αφορά προβλήματα των πελατών που δεν οφείλονται στον πάροχο, όπως π.χ. προβλήματα Η/Υ και άλλα, με αποτέλεσμα να παρατηρείται υπερφόρτωση των κέντρων εξυπηρέτησης πελατών των παρόχων και απώλεια χρόνου με ζητήματα που τελικά αποδεικνύεται ότι δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους, με περαιτέρω συνέπεια να καθίσταται αδύνατο για τους παρόχους να επικεντρωθούν στις βλάβες που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης και αποκατάστασης. Η εξυπηρέτηση χωρίς χρέωση θα επιβαρύνει περαιτέρω την κατάσταση, η οποία καταβάλλεται προσπάθεια να εξομαλυνθεί.

Παρατηρήσεις επί του νέου Προτεινόμενου Τρόπου Εξέτασης των Παραπόνων/Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ

Η διαδικασία που περιγράφεται για την διαχείριση παραπόνων εκτιμούμε ότι είναι γραφειοκρατική, με επιπλέον διαχειριστικό κόστος, που πιθανότατα θα προκαλεί καθυστερήσεις στην αποκατάσταση των προβλημάτων των χρηστών.
Η ως άνω διαδικασία ουσιαστικά απαξιώνει την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, η οποία χαρακτηρίζεται από μεγαλύτερη αμεσότητα και αναμένεται να οδηγήσει τους καταναλωτές σε πολλαπλάσιες γραπτές καταγγελίες – παράπονα. Ο χρήστης θα θεωρεί ότι έτσι μόνο θα έχει λύση-απάντηση, γιατί με αυτή τη διαδικασία υποχρεώνονται οι πάροχοι να απαντούν εγγράφως.
Για τον λόγο αυτό θεωρούμε ότι η εξυπηρέτηση των πελατών από την στιγμή που ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του υφιστάμενου Κανονισμού Γενικών Αδειών είναι προτιμότερο να διαμορφωθεί ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες της χωρίς εκ των προτέρων ρύθμιση. Οι ρυθμιστικές ενέργειες πρέπει να επικεντρωθούν στην συμμόρφωση των πληροφοριακών συστημάτων με τους κανονισμούς φορητότητας και αποδεσμοποίησης.