

FAX message

Ημερομηνία: 5/6/2007 3:06:49 μμ, **Θέμα:** Δημόσια Διαβούλευση -ΕΕΤΤ -Voip

Από:

Όνομα: Ιωάννα Μαρόγιαννη

Εταιρία: Hellas On Line, **Τμήμα:**

Email: Ioanna.Marogianni@hol.net

HOL Fax: (+30) 213 000 5000, **HOL απευθείας:** (+30) 213 000 4104

Προς:

Όνομα: 2106105049

Εταιρία:

Email:

Fax: 2106105049, **Τηλέφωνο:**

Παρατηρήσεις:

Hellas On Line A.E.
Διεύθυνση: Αγ. Κωνσταντίνου 59-61 (κτίριο Β), 151 24 Μαρούσι, **Τηλέφωνο**: 13844, (+30) 213 000 4000,
Fax: (+30) 213 000 5000, **URL**: http://www.hol.gr, **E-mail**: info@hol.gr

ΠΡΟΣ
Την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)
Λεωφ. Κηφισίας 60
Μαρούσι – Τ.Κ 15125

Μαρούσι, 4/6/2007
Αρ.Πρωτ:335/07

Θέμα: Απάντηση στο κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης που διενεργείται από την ΕΕΤΤ σε σχέση με τους Όρους Γενικών Αδειών που αφορούν στην παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου, την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο καθώς και σε θέματα προστασίας καταναλωτών

Αξιότιμοι Κύριοι,

επισυνάπτουμε τα σχόλια της Hellas on Line επί του κειμένου της δημόσιας διαβούλευσης σε σχέση με τους Όρους Γενικών Αδειών που αφορούν στην παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου, την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο καθώς και σε θέματα προστασίας καταναλωτών.

Για την Hellas on Line A.E.

Νίκος Νικολινάκος
Legal Counsel - Director of Legal & Regulatory Affairs

General Management Force - Hellas On Line
Tel: +30 213 000 4114
Fax: +30 213 000 5114
e-mail: Nikos.Nikolinakos@hol.net

Παράγραφος 3.7.1:

Για να αποφευχθούν οποιεσδήποτε παρερμηνείες στους καταναλωτές, πρέπει να υπάρχει σαφής διαχωρισμός στο συμβατικό κείμενο μεταξύ των VoIP υπηρεσιών που εξυπηρετούνται από το IP δίκτυο του παρόχου και των υπηρεσιών που αφορούν "VoIP μέσω Διαδικτύου" οπότε και αποκλειστικά σε αυτήν την περίπτωση μπορεί να εμπλέκεται το Διαδίκτυο ως φορέας για την υπηρεσία αυτή και ως παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει την αξιοπιστία της υπηρεσίας.
Επίσης να σημειωθεί ότι η πιθανότητα διακοπής της υπηρεσίας λόγω διακοπής ρεύματος αφορά ΜΟΝΟ την VoIP υπηρεσία που παρέχεται με αντίστοιχο δικτυακό τερματικό εξοπλισμό στην έδρα του συνδρομητή (CPE, IAD κ.λπ.) πάνω από ευρυζωνική σύνδεση. Σε κάθε άλλη περίπτωση ο Πάροχος ακολουθώντας συνήθεις πρακτικές υποστήριξης δικτυακού εξοπλισμού πρόσβασης (Access Network) μπορεί να εξασφαλίζει την αδιάλειπτη παροχή της VoIP υπηρεσίας.
Με το παραπάνω σκεπτικό προτείνεται η επαναδιατύπωση της παραγράφου ως εξής:

«ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ: ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΩΝΗΣ ΜΕΣΩ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ IP Ή/ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΩΝΗΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, ΣΥΝΕΠΩΣ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΥΤΗ ΕΞΑΡΤΑΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΒΑΣΙΖΕΤΑΙ Η ΣΥΝΔΕΣΗ ΑΥΤΗ Ή/ΚΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ. Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΣΤΑΜΑΤΗΣΕΙ ΝΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΕΑΝ ΥΠΑΡΞΕΙ ΔΙΑΚΟΠΗ ΡΕΥΜΑΤΟΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΟΝ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ Ή ΑΛΛΗ ΒΛΑΒΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΑΥΤΟ».

- *Να υπάρχει όρος ο οποίος να αναφέρει ότι ο χρήστης δεν επιτρέπεται να κάνει **μόνιμη** χρήση γεωγραφικών αριθμών έξω από την γεωγραφική περιοχή για την οποία εκχωρείται ο αριθμός.*

Θα πρέπει να προσδιοριστεί επακριβώς ο όρος **«μόνιμη»** σε σχέση με τη δυνατότητα χρήσης γεωγραφικών αριθμών εκτός της αντίστοιχης γεωγραφικής περιοχής από τους χρήστες. Επιτρέπεται δηλαδή η προσωρινή χρήση γεωγραφικών αριθμών εκτός της αντίστοιχης γεωγραφικής περιοχής; Υπονοείται ποσοτικοποίηση της χρήσης εντός και εκτός γεωγραφικής περιοχής; Οι δυνατότητες σήμερα σε κάθε περίπτωση είναι: α) Περιορισμός χρήσης αριθμού σε σταθερή θέση, β) Νομαδικότητα υπηρεσίας.

Διεύθυνση: Αγ. Κωνσταντίνου 59-61 (κτίριο Β), 151 24 Μαρούσι, Τηλέφωνο: 801 2000 465, +30 210 8752000, Fax: +30 210 8056790,
URL: http://www.hol.gr, e-mail: info@hol.gr

Σημειώνεται ότι η σύνδεση ενός γεωγραφικού αριθμού με γεωγραφική περιοχή/θέση διευκολύνει τον εντοπισμό του χρήστη σε περίπτωση ανάγκης όπως επίσης και τα υπάρχοντα μοντέλα συλλογής και παράδοσης κλήσεων βάσει του ΧΑΚ αλλά και εξασφαλίζει περισσότερο την εγγυημένη ποιότητα υπηρεσίας.

- *Να αναφέρεται ρητά εάν υπάρχει διαφοροποίηση στην ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται στον χρήστη όταν αυτή παρέχεται σε σημείο διαφορετικό από αυτό που έχει δηλώσει ο χρήστης ως μόνιμη διεύθυνση και ιδίως όταν η υπηρεσία παρέχεται με νομαδικό χαρακτήρα.*

Η μη εγγυημένη ποιότητα υπηρεσίας πρέπει να επισημαίνεται για τις υπηρεσίες με πρόσβαση ή δυνατότητα πρόσβασης (νομαδικές) μέσω δικτύου πρόσβασης άλλου παρόχου, π.χ. ευρυζωνική πρόσβαση ΑΡΥΣ για λογαριασμό άλλου παρόχου από τον ΟΤΕ και γενικότερα στις υπηρεσίες VoIP μέσω διαδικτύου.

Παράγραφος 3.7.4:

Οι ποιοτικές πληροφορίες που παρέχονται κατά την παράγραφο 3.7.1 θα πρέπει να δημοσιοποιούνται αντιστοίχως.

Παράγραφος 3.8.1(γ):

Προτείνεται να διαγραφεί η φράση «χωρίς χρέωση», δηλαδή:

- *Ο Πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών εξυπηρετεί τους χρήστες, μεταξύ άλλων, για θέματα βλαβών, μέσω ειδικής, ~~χωρίς χρέωση~~, τηλεφωνικής γραμμής που λειτουργεί τουλάχιστον 12 ώρες το 24ωρο από Δευτέρα έως και Σάββατο.*

Το κόστος των κλήσεων των χρηστών σχετικά με την εξυπηρέτηση τους δε θα πρέπει να βαρύνει τον Πάροχο, μπορούν να χρησιμοποιηθούν εναλλακτικοί τρόποι μειωμένης χρέωσης αλλά σε κάθε περίπτωση τη χρέωση δεν πρέπει να την αναλαμβάνει ο εκάστοτε Πάροχος, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για κλήσεις μη διαπιστωμένου τεχνικού προβλήματος.

Διεύθυνση: Αγ. Κωνσταντίνου 59-61 (κτίριο Β), 151 24 Μαρούσι, Τηλέφωνο: 801 2000 465, +30 210 8752000, Fax: +30 210 8056790,
URL: http://www.hol.gr, e-mail: info@hol.gr

Εναλλακτικά, η παράγραφος 3.8.1(γ) δύναται να τροποποιηθεί ως εξής:

- *Ο Πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών εξυπηρετεί τους χρήστες, μεταξύ άλλων, για θέματα αναφοράς (και όχι επίλυσης) βλαβών, μέσω ειδικής, χωρίς χρέωση, τηλεφωνικής γραμμής που λειτουργεί τουλάχιστον 12 ώρες το 24ωρο από Δευτέρα έως και Σάββατο.*

Κεφάλαιο ΙΙΙ.

Συμφωνούμε απόλυτα με τη διαδικασία που προτείνεται και προβλέπει την υποβολή αιτημάτων στην ΕΕΤΤ αποκλειστικά και μόνο σε περίπτωση που η απάντηση του Παρόχου δεν ικανοποιεί τον συνδρομητή ή δεν παρέχεται απάντηση από τον Πάροχο.

Οφείλουμε πάντως να τονίσουμε ότι ο Πάροχος δεν πρέπει να υποχρεούται να απαντά εγγράφως σε περίπτωση όπου το αίτημα του συνδρομητή έχει ήδη ικανοποιηθεί. Συνεπώς, θα πρέπει να δίδεται η δυνατότητα στον Πάροχο που ικανοποιεί πλήρως κάποιο αίτημα του συνδρομητή να επικοινωνεί με τον εν λόγω συνδρομητή και να τον ενημερώνει προφορικά ότι το σχετικό αίτημά του ικανοποιήθηκε. Υποχρέωση του παρόχου για έγγραφη επιβεβαίωση της ικανοποίησης του αιτήματος του συνδρομητή θα πρέπει να υφίσταται μόνο εάν ο τελευταίος, αφού ενημερωθεί σχετικά, εμμένει στην έγγραφη επιβεβαίωση.

Με στόχο την ταχεία επίλυση αιτημάτων, συμφωνούμε με τον νέο τρόπο εξέτασης των αιτημάτων των καταναλωτών, σύμφωνα με τα προτεινόμενα από την ΕΕΤΤ. Ταυτοχρόνως, εκτιμούμε ότι η διαδικασία που εφαρμόζεται έως τώρα δημιουργεί συχνά υπερβολική επιβάρυνση στον Πάροχο, κάτι που αποβαίνει σε βάρος των καταναλωτών και της γρήγορης εξυπηρέτησης/απάντησης των αιτημάτων τους. Ο καταναλωτής, συνεπώς, πρέπει να απευθύνεται εξαρχής στους Παρόχους, αφού μόνο οι τελευταίοι είναι σε θέση να γνωρίζουν πλήρως και επακριβώς το ζήτημα και, συνεπώς, έχουν τη δυνατότητα να προβούν σε όλα τα απαραίτητα μέτρα με στόχο την άμεση επίλυση.

Επιπλέον, εκτιμούμε ότι δεν πρέπει να υπάρχει υποχρέωση των Παρόχων για έγγραφη απάντηση στις περιπτώσεις εκείνες όπου το αίτημα του συνδρομητή έχει πλέον ικανοποιηθεί πλήρως. Πράγματι, η μη υποχρέωση των Παρόχων για έγγραφη απάντηση στις περιπτώσεις αυτές, θα δώσει τη δυνατότητα στους Παρόχους να μην συντάσσουν έγγραφες απαντήσεις αναφορικά με κάθε αίτημα

Διεύθυνση: Αγ. Κωνσταντίνου 59-61 (κτίριο Β), 151 24 Μαρούσι, Τηλέφωνο: 801 2000 465, +30 210 8752000, Fax: +30 210 8056790,
URL: http://www.hol.gr, e-mail: info@hol.gr

και, ως εκ τούτου, αποφεύγοντας την αδικαιολόγητα μεγάλη συσσώρευση γραφειοκρατικής εργασίας, θα μπορούν να αφιερώνουν τις προσπάθειές τους στην ουσιαστική επίλυση των προβλημάτων των συνδρομητών.

Επισημαίνουμε ότι το διάστημα των είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών, εντός του οποίου ο Πάροχος οφείλει να απαντήσει σε αιτήματα καταναλωτών, είναι ανεπαρκές. Για την πλήρη και ουσιαστική αντιμετώπιση των όποιων προβλημάτων των καταναλωτών, προτείνουμε να τεθεί προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών. Η προθεσμία αυτή δεν θα πρέπει να εκκινεί από την αποστολή του αιτήματος, αλλά από τη παραλαβή του από τον Πάροχο. Η εκκίνηση της προθεσμίας απάντησης από την ημερομηνία αποστολής του αιτήματος, όπως αναφέρεται στην παράγραφο 3, πιστεύουμε ότι δεν αντιμετωπίζει ορθώς το ζήτημα και, συνεπώς, θα έπρεπε να αντικατασταθεί από την «ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος από τον Πάροχο».

Διεύθυνση: Αγ. Κωνσταντίνου 59-61 (κτίριο Β), 151 24 Μαρούσι, Τηλέφωνο: 801 2000 465, +30 210 8752000, Fax: +30 210 8056790,
URL: http://www.hol.gr, e-mail: info@hol.gr