Αθήνα, 4/06/2007
Σελ.: 16

Προς: ΕΕΤΤ
Λ. Κηφισίας 60
151 25
Μαρούσι

Αττική

Θέμα: Απάντηση της Net One Α.Ε στην Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τους Ορους Γενικών Αδειών που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και διαδικτύου, την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και σε θέματα προστασίας καταναλωτών.

Κύριοι
Με το παρόν σας αποστέλλουμε και έντυπα τα σχόλια της εταιρίας μας στη εν λόγω δημόσια διαβούλευση της Επιτροπή σας.
Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνηση.
Με εκτίμηση,

Για την NET ONE Α.Ε

ΠΑΝΤΕΛΗΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ

Δ/ΝΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Απάντηση της εταιρείας Net One A.E στην

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

Μαρούσι, Ιούνιος 2007

ΙΙ. Προτεινόμενο Σχέδιο Απόφασης

"Τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών»"

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

α) το άρθρο 21, παράγρ. 5 και 7 του Ν.3431/2006 ‘‘Περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις’’ (ΦΕΚ 13/Α/3-2-2006),

β) την Απόφαση ΕΕΤΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β/21-6-2006) και ιδίως το άρθρο 6 παρ. 1,

γ) την απόφαση ΕΕΤΤ Α.Π. 375/10/14-2-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 460/Β΄/ 17-4-2003),

δ) την δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ από τις 19/5/2006 έως τις 19/6/2006 με θέμα «Παροχή Υπηρεσιών “Voice over Internet Protocol (VoIP)” και τα αποτελέσματα αυτής.

Αποφασίζει :

Τροποποιεί την Απόφαση ΕΕΤΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» ως εξής:

1. Στο Παράρτημα Β προστίθενται νέοι παράγραφοι 3.7 και 3.8 οι οποίοι έχουν ως ακολούθως:

3.7 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών φωνής που παρέχονται μέσω διαδικτύου

Οι διατάξεις της παρούσας ενότητας αφορούν πρόσθετες υποχρεώσεις για πρόσωπα που παρέχουν Υπηρεσίες Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσίες Φωνής μέσω Διαδικτύου.

Σημειώνεται ότι η παροχή υπηρεσιών Φωνής αποκλειστικά μέσω Διαδικτύου με χρήση ειδικού λογισμικού, χωρίς δυνατότητα εισερχομένων κλήσεων από το τηλεφωνικό δίκτυο και συνεπώς χωρίς την ανάγκη εκχώρησης αριθμών θεωρείται εφαρμογή Διαδικτύου η οποία δεν εντάσσεται στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συνεπώς δεν απαιτείται η υποβολή Δήλωσης Καταχώρησης υπό καθεστώς Γενικής Άδειας.

Οι πάροχοι υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου είναι υποχρεωμένοι:

3.7.1 Συμβάσεις

Κάθε πρόσωπο που παρέχει Υπηρεσίες Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου υποχρεούται να διαθέτει συμβατικό κείμενο, το οποίο πέραν από το ελάχιστο περιεχόμενο της παραγράφου 2.1.14 θα πρέπει:

- Στην πρώτη σελίδα με ευδιάκριτα γράμματα να περιλαμβάνει την εξής δήλωση: *«ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ: ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΩΝΗΣ ΜΕΣΩ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ IP Ή/ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΩΝΗΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, ΣΥΝΕΠΩΣ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΥΤΗ ΕΞΑΡΤΑΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΒΑΣΙΖΕΤΑΙ Η ΣΥΝΔΕΣΗ ΑΥΤΗ. Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΣΤΑΜΑΤΗΣΕΙ ΝΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΕΑΝ ΥΠΑΡΞΕΙ ΔΙΑΚΟΠΗ ΡΕΥΜΑΤΟΣ 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
- Αναφορικά με την δυνατότητα διεκπεραίωσης κλήσεων προς τον αριθμό έκτακτης ανάγκης «112», στην πρώτη σελίδα με ευδιάκριτα γράμματα να υπάρχει δήλωση του παρόχου σχετικά με τα παρακάτω:
    - ο την δυνατότητα ή μη του παρόχου να διεκπεραιώνει κλήσεις προς τον αριθμό έκτακτης ανάγκης «112»
    - ο την δυνατότητα ή μη του παρόχου να αποστέλλει στην Αρμόδια Αρχή τα στοιχεία θέσης του καλούντος
    - ο την πιθανότητα ύπαρξης κινδύνου καθυστερημένης παράδοσης ή αποτυχίας παράδοσης της κλήσης στην Υπηρεσία Έκτακτης Ανάγκης
- 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.

Απάντηση:

1. ***Διαφωνούμε απολύτως με την παρουσία αυτής της δήλωσης οπουδήποτε στο κείμενο της σύμβασης παρόχου με τους συνδρομητές του, για τους πιο κάτω λόγους:***
    - ***Η προτεινόμενη διατύπωση είναι παραπλανητική, καθώς αδιάκριτα συνδέει την χρήση του πρωτοκόλου μετάδοσης IP με τη διαμεταγωγή κλήσεων μέσω Internet.Ουδεμία σχέση έχει το ένα με το άλλο. Στην πραγματικότητα, πολλοί πάροχοι που χρησιμοποιούν διεπαφή PSTN στο χώρο του πελάτη, δρομολογούν στη συνέχεια τις διεθνείς κλήσεις μέσω Internet. Αντίθετα, άλλοι χρησιμοποιούν το πρωτόκολο IP σε ένα πλήρως ελεγχόμενο δίκτυο. Λαμβανομένων υπόψη των πιο πάνω, η προτεινόμενη διατύπωση συνιστά παραπληροφόρηση του καταναλωτή.***
    - ***Πολλοί (οι περισσότεροι) πάροχοι χρησιμοποιούν σε κάποιο σημείο των δικτύων τους το πρωτόκολο IP για τη μεταφορά φωνής.***

Θεωρούμε πρακτικώς δύσκολο ή αδύνατο τον αποτελεσματικό έλεγχο της χρήσης του πρωτοκόλου IP και, συνεπώς, την επιβολή της υποχρέωσης του παρόχου να συμπεριλάβει την ως άνω δήλωση στη σύμβαση. Αυτό πρακτικά δημιουργεί διακρίσεις στην αντίληψη των καταναλωτών, οι οποίες μάλιστα θα στηρίζονται, σε τέτοιες περιπτώσεις, σε ανακριβή στοιχεία

- *Εφόσον ισχύσει η υποχρέωση της προτεινόμενης δήλωσης, βλάπτεται κατ' ουσίαν ο ανταγωνισμός των παρόχων που λειτουργούν στην Ελλάδα ενώ δεν ενοχλούνται οι παρέχοντες υπηρεσίες απο το εξωτερικό (Skype, Yahoo, MSN κ.α.), οι οποίοι κατ' εξοχήν χρησιμοποιούν το Internet και ουδεμία ποιότητα μπορούν να εγγυηθούν, καθώς είναι ανέφικτη η επιβολή της συμμόρφωσής τους. Οι εγχώριοι πάροχοι που χρησιμοποιούν IP σε ελεγχόμενα δίκτυα, τοποθετούνται στην πραγματικότητα στην ίδια κατηγορία με αυτούς, το οποίο και πάλι συνιστά λανθασμένη πληροφόρηση του καταναλωτή.*
- *Δεν είναι αποδεκτό να «ενοχοποιείται» μία συγκεκριμμένη τεχνολογία/υπηρεσία (που εξάλλου υιοθετείται και χρησιμοποιείται από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους παγκοσμίως) για διακοπές ή βλάβες δικτύου ή και ενεργών διατάξεων για τις οποίες δεν έχουν καμμία ευθύνη/ανάμιξη.*
- *Οι πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών πρέπει να είναι υποχρεωμένοι να εξασφαλίζουν όλες τις παρακάτω προϋποθέσεις ώστε να έχουν το δικαίωμα να χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες τους ως δημόσια τηλεφωνική υπηρεσία: «υπηρεσία διαθέσιμη στο κοινό για τη δημιουργία και τη λήψη εθνικών και διεθνών κλήσεων και για την πρόσβαση στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης» (Νόμος 3431/06). Εφόσον είναι σε θέση να διασφαλίζουν με τεχνικά μέσα αυτές τις προϋποθέσεις, τότε οποιαδήποτε άλλη επισήμανση είναι περιττή και βλαπτική για τον ανταγωνισμό στον τομέα των τηλεφωνικών υπηρεσιών και δημιουργεί αντικίνητρο στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών στον συγκεκριμμένο τομέα. Θα είχε ενδιαφέρον για παράδειγμα να εξετασθεί η αυτονομία σε ενέργεια των εξωτερικών μονάδων οπτικού δικτύου του ΟΤΕ ή αναλόγων διατάξεων άλλων παρόχων που δεν χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο IP στην σύνδεση με τους συνδρομητές τους ώστε να επαληθευτεί η πραγματική δυνατότητα των συνδρομητών για πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε συνθήκες απωλείας της παροχής ενέργειας. Οι μόνοι ωφελημένοι από μία τέτοια εξέλιξη θα είναι οι προμηθευτές παρωχημένων τεχνολογιών και οι πάροχοι που έχουν εγκαταστήσει συστήματα παλαιάς τεχνολογίας και θα καθυστερήσουν την αναπόφευκτη εξέλιξή τους.*

2. *Συμφωνούμε με την πρόσθεση της επισήμανσης εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό και επιτρεπτό από το δίκτυο του παρόχου.*
3. *Διαφωνούμε με την επισήμανση αυτή μόνο για τους παρόχους που χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο IP στο δίκτυό τους, εφόσον οι ίδιοι*

παρέχουν την διαβεβαίωση ότι προωθούν τις κλήσεις των συνδρομητών τους προς τον αριθμό «112». Γιατί δεν ισχύει ανάλογη απαίτηση για παρόχους που χρησιμοποιούν άλλες τεχνολογίες; Θεωρούμε ότι μόνο οι πάροχοι που δεν είναι σε θέση να διεκπεραιώσουν τις συγκεκριμμένες κλήσεις ανεξαρτήτως τεχνολογίας οφείλουν να ενημερώνουν τους συνδρομητές τους με μία τέτοια επισήμανση.

4. ***Συμφωνούμε.***

3.7.2 Αναλυτική Χρέωση

α) 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, το οποίο διατίθεται χωρίς πρόσθετο τέλος, όπως αυτό κατά καιρούς καθορίζεται από την ΕΕΤΤ, ύστερα από διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

β) Η ΕΕΤΤ με την επιφύλαξη των απαιτήσεων των εκάστοτε ισχυουσών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία ιδιωτικής ζωής στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών μπορεί να καθορίζει το βασικό επίπεδο ανάλυσης λογαριασμών που παρέχεται ατελώς από τους παρόχους Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου, στους καταναλωτές, ώστε οι τελευταίοι να μπορούν:
(i) Να επαληθεύουν και να ελέγχουν τη χρέωσή τους και
(ii) να παρακολουθούν κατάλληλα τη χρήση και τις δαπάνες με τις οποίες επιβαρύνονται, ελέγχοντας έτσι εύλογα ως ένα βαθμό τους λογαριασμούς τους.

γ) Εφόσον κρίνεται αναγκαίο, είναι δυνατόν να προσφέρεται στους συνδρομητές λεπτομερέστερη ανάλυση του λογαριασμού με εύλογη επιβάρυνση ή δωρεάν.
Κλήσεις οι οποίες πραγματοποιούνται ατελώς για τον καλούντα συνδρομητή, συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων σε γραμμές βοήθειας, δεν απαιτείται να εμφανίζονται στον αναλυτικό λογαριασμό του καλούντος συνδρομητή.
Η υποχρέωση παροχής ελάχιστου επίπεδου αναλυτικής χρέωσης δεν υφίσταται, εάν ο συνδρομητής ρητά δηλώνει ότι δεν την επιθυμεί.

Απάντηση:

1. ***Συμφωνούμε, όπως ισχύει ήδη για όλους τους παρόχους τηλεφωνικών υπηρεσιών.***
2. ***Συμφωνούμε, όπως ισχύει ήδη για όλους τους παρόχους τηλεφωνικών υπηρεσιών.***
3. ***Συμφωνούμε.***

3.7.3 Τιμολόγηση

α) Ανεξαρτήτως αν η χρέωση των Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου γίνεται ανάλογα με τον όγκο της διαβιβαζόμενης πληροφορίας ή την χρονική διάρκειά της, οι λογαριασμοί δεν επιτρέπεται να καλύπτουν διαστήματα παροχής υπηρεσιών μεγαλύτερα του διμήνου.

β) Οι συνδρομητές δεν θα χρεώνονται για κλήσεις, οι οποίες δεν ολοκληρώθηκαν ως προς το καλούμενο μέρος, ούτε θα χρεώνονται για οποιοδήποτε χρονικό διάστημα

το οποίο προηγείται του χρόνου πραγματοποιήσεως της συνδέσεως με το καλούμενο μέρος (ή το μέρος μεταβιβάσεως ή την υπηρεσία μεταδόσεως του μηνύματος). 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.

γ) Στους λογαριασμούς χρέωσης θα αναγράφεται η προθεσμία εξόφλησής τους. Σε κάθε περίπτωση οι λογαριασμοί χρέωσης δεν καθίστανται ληξιπρόθεσμοι πριν την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού χρέωσης που αναγράφεται επ' αυτού. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά για την όσο το δυνατόν ταχύτερη επίδοση στους συνδρομητές των εκδιδομένων από αυτόν λογαριασμών χρέωσης.

Απάντηση:

1. ***Συμφωνούμε.***
2. ***Συμφωνούμε.***
3. ***Συμφωνούμε.***

3.7.4 Διαφάνεια και Δημοσιότητα Πληροφοριών

Ο πάροχος Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου οφείλει να δημοσιεύει με σαφήνεια ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τα τιμολόγιά του.

α) Οι πληροφορίες που θα δημοσιεύονται πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

i. Την επωνυμία του παρόχου καθώς και την διεύθυνση των κεντρικών του γραφείων.

ii. Περιγραφή των παρεχόμενων διαθέσιμων στο κοινό Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου, σημειώνοντας τα σημεία στα οποία η Υπηρεσία διαφοροποιείται από τις Δημόσιες Τηλεφωνικές Υπηρεσίες και δηλώνοντας εάν παρέχονται οι παρακάτω διευκολύνσεις:

   α. Πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου
   β. Πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης
   γ. Αναγνώριση καλούσας γραμμής

iii. Περιγραφή προϋποθέσεων για κλήσεις στην υπηρεσία έκτακτης ανάγκης «112» και ιδίως:

   α. της δυνατότητας του παρόχου να διεκπεραιώνει κλήσεις προς τον αριθμό έκτακτης ανάγκης «112»
   β. της δυνατότητας ή μη του παρόχου, και για ποιες περιπτώσεις, να αποστέλλει στην Αρμόδια Αρχή τα στοιχεία θέσης του καλούντος
   γ. της πιθανότητας ύπαρξης κινδύνου καθυστερημένης παράδοσης ή αποτυχίας παράδοσης της κλήσης στην Υπηρεσία Έκτακτης Ανάγκης

iv. Την διαδικασία υποβολής αίτησης παροχής υπηρεσιών από τον υποψήφιο Συνδρομητή.

v. Στις περιπτώσεις ύπαρξης τέλους σύνδεσης ή /και περιοδικού τέλους μίσθωσης,

περιγραφή αναφορικά με το ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνουν.

vi. Τυποποιημένα τιμολόγια που καλύπτουν την πρόσβαση, όλα τα είδη τελών χρήσης και συντήρηση, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών για τις ισχύουσες συνήθεις εκπτώσεις και τα ειδικά και στοχοθετημένα τιμολογιακά σχήματα. Θα πρέπει να παρουσιάζονται επαρκώς και με σαφήνεια οι επιμέρους τιμές που ισχύουν σε κάθε περίπτωση για τις σχετικές υπηρεσίες ανά τύπο δικτύου, προορισμό και χρονικό διάστημα στο οποίο γίνεται η κλήση. Επιπλέον θα πρέπει να παρουσιάζεται με σαφήνεια το βήμα χρέωσης, η ελάχιστη χρέωση ή το τέλος αποκατάστασης κλήσεως εάν υπάρχει. Σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των τιμολογίων πρέπει να προσδιορίζεται κατά σαφή τρόπο η τροποποίηση η οποία πραγματοποιείται, καθώς επίσης να παρέχεται η δυνατότητα στον Χρήστη να αντιταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως.

vii. Πολιτική αποζημιώσεων/επιστροφής, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών για τα προσφερόμενα συστήματα αποζημίωσης/επιστροφής.

viii. Τύποι παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης, συμπεριλαμβονομένης της προθεσμίας παροχής ή άρσης βλαβών των παρεχόμενων Υπηρεσιών.

ix. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, με ρητή αναφορά σε πιθανή διαφοροποίηση στην ποιότητα της υπηρεσίας όταν αυτή παρέχεται με νομαδικά χαρακτηριστικά, ή σε σημεία διαφορετικά από αυτό που έχει δηλώσει ο χρήστης ως μόνιμη διεύθυνση.

x. Τυποποιημένοι συμβατικοί όροι, συμπεριλαμβανομένης, εφόσον απαιτείται, της ελάχιστης διάρκειας των συμβάσεων.

xi. Μηχανισμοί επίλυσης διαφορών και διακανονισμού οφειλών, συμπεριλαμβανομένων διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί από την επιχείρηση.

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.

ii. Με την ανάρτηση του ανωτέρω υλικού/ πληροφορίας στην Ιστοσελίδα του παρόχου, ή σε περίπτωση μη ύπαρξης ιστοσελίδας, με την διάθεση του ανωτέρω υλικού ατελώς προς κάθε ενδιαφερόμενο από τα κεντρικά γραφεία του παρόχου.

iii. Ειδικά ο πάροχος οφείλει να διαθέτει όλες τις σχετικές πληροφορίες με τα τιμολόγια, από τα σημεία πώλησης των υπηρεσιών του ή να λειτουργεί τηλεφωνικό κέντρο από το οποίο να παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης.

Απάντηση:

Συμφωνούμε με όλα τα παραπάνω αλλά διαφωνούμε με την επιλεκτική εφαρμογή τους μόνο σε παρόχους που παρέχουν τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και διαδικτύου. Ο κάθε πάροχος οφείλει να ενημερώνει για όλα τα παραπάνω και πολλά άλλα ανεξαρτήτως τεχνολογίας μετάδοσης.

3.7.5 Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης

α) Οι πάροχοι Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό οφείλουν να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια, προκειμένου να δίνουν την δυνατότητα στους Χρήστες να καλούν ατελώς προς τον αριθμό έκτακτης ανάγκης «112», είτε τους λοιπούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης που ορίζονται από την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία.

β) Οι πάροχοι Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου, εφόσον διαθέτουν πληροφορίες για τον εντοπισμό της θέσης του καλούντος για τις κλήσεις στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης «112», παρέχουν αυτές ατελώς και ενημερώνουν την αρμόδια αρχή ότι πρόκειται για υπηρεσία με νομαδικά χαρακτηριστικά ώστε η τελευταία να είναι ενήμερη ότι η θέση του καλούντος μπορεί να διαφέρει από αυτήν που έχει δηλωθεί.

Απάντηση:
Συμφωνούμε.

3.7.6 Υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου

α) Όλοι οι πάροχοι Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου, οι οποίοι εκχωρούν συνδρομητικούς αριθμούς, έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν, κατά τη σύναψη της σχετικής σύμβασης, τους συνδρομητές τους σχετικά α) με τους σκοπούς εντύπων ή ηλεκτρονικών καταλόγων συνδρομητών που διατίθενται στο κοινό ή μπορούν να αποκτηθούν μέσω υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγων β) με το δικαίωμά τους να καταχωρούνται σε δημόσια διατιθέμενους τηλεφωνικούς καταλόγους, καθώς και γ) με το δικαίωμά τους να ελέγχουν και, αν είναι απαραίτητο, να διορθώνουν ή και να ζητούν τη διαγραφή της σχετικής καταχώρησης. Ο συνδρομητής δύναται να καθορίζει στον πάροχο, ο οποίος του έχει εκχωρήσει τους συνδρομητικούς του αριθμούς, το σύνολο ή μέρος των αριθμών του ή των προσωπικών του στοιχείων τα οποία δύναται να συμπεριληφθούν στον δημόσια διατιθέμενο τηλεφωνικό κατάλογο του παρόχου του οποίου είναι συνδρομητής, ή τη διάθεση του συνόλου ή μέρος των αριθμών του ή των προσωπικών του στοιχείων προς τρίτους.

β) Ο τρόπος με τον οποίο ο συνδρομητής εκφράζει την βούλησή του για την καταχώρησή του ή όχι στον τηλεφωνικό κατάλογο του παρόχου του οποίου είναι συνδρομητής, ακολουθεί τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

γ) Οι πάροχοι Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου, οι οποίοι εκχωρούν συνδρομητικούς αριθμούς, πριν διαβιβάσουν σε τρίτους τα στοιχεία των συνδρομητών τους, οφείλουν να ενημερώσουν ατελώς τους συνδρομητές τους για αυτή τη δυνατότητα, τόσο για τον παραλήπτη ή τις κατηγορίες των πιθανών παραληπτών όσο και για το σκοπό της διαβίβασης που δεν μπορεί να είναι άλλος από αυτόν για τον οποίον τα ως άνω συνδρομητικά στοιχεία συλλέχθηκαν, προκειμένου οι συνδρομητές να έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν την βούλησή τους στην διαβίβαση, με τον τρόπο κατά τον οποίο ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών

επικοινωνιών.

δ) Κάθε πάροχος Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου, ο οποίος χορηγεί συνδρομητικούς αριθμούς, υποχρεούται να ικανοποιεί κάθε εύλογο αίτημα για τη διάθεση, στα πλαίσια της παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου και καταλόγων, των σχετικών πληροφοριών σε συμφωνημένη μορφή και κατά τρόπο δίκαιο, αντικειμενικό, κοστοστρεφή και αμερόληπτο. Η ανωτέρω υποχρέωση αφορά αποκλειστικά και μόνο αίτημα για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού καταλόγου ή/ και έκδοση τηλεφωνικού καταλόγου και, πέραν του σκοπού αυτού, δεν επιτρέπεται η πρόσβαση στα στοιχεία των Χρηστών, χωρίς τη ρητή προς τούτο συναίνεσή τους. Σε περίπτωση κατά την οποία ανακύψει μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών διαφωνία ως προς την τήρηση των ανωτέρω, κάθε ενδιαφερόμενος δύναται να προσφύγει στην ΕΕΤΤ και να ζητήσει τον έλεγχο τήρησης των όρων της παρούσας παραγράφου.

ε) Οι πάροχοι Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου οφείλουν να ακολουθούν την αρχή της αμεροληψίας κατά την επεξεργασία και παρουσίαση των πληροφοριών των Χρηστών τους ή πληροφοριών που τους διατίθενται από άλλους παρόχους Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών.

στ) Οι πάροχοι Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου οφείλουν να συμμορφώνονται με τις εκδοθείσες Αποφάσεις της ΕΕΤΤ καθώς και με τις οδηγίες που αφορούν τα θέματα παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού καταλόγου.

Απάντηση:
Συμφωνούμε με όλα τα παραπάνω αλλά διαφωνούμε με την επιλεκτική εφαρμογή τους μόνο σε παρόχους που παρέχουν τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και διαδικτύου. Ο κάθε πάροχος οφείλει να ενημερώνει για όλα τα παραπάνω και πολλά άλλα ανεξαρτήτως τεχνολογίας μετάδοσης.

3.8 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο

Απάντηση:
Ανεξάρτητα από την συμφωνία μας ή όχι σε κάθε μία από τις πρόσθετες υποχρεώσεις που εισάγει η παρούσα καθώς και η 3.9 στη συνέχεια, οφείλουμε να παρατηρήσουμε ότι η εισαγωγή των πρόσθετων υποχρεώσεων επιχειρείται σε μία χρονική στιγμή κατά την οποία μία σειρά νέων επιχειρήσεων επιχειρούν να εισέλθουν στην αγορά υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο καθώς και σε αυτή των υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, και είναι στη φάση της ανάπτυξής τους, πραγματοποιώντας σημαντικότατες επενδύσεις. Πιστεύουμε ότι οι πρόσθετες υποχρεώσεις θα δημιουργήσουν σημαντικότατα λειτουργικά έξοδα που αναπόφευκτα θα λειτουργήσουν ως πρόσθετα εμπόδια στην είσοδο (barriers to entry) αυτών των επιχειρήσεων στις εν λόγω αγορές. Αυτή η διαπίστωση αποκτά πρόσθετη σημασία άν αξιολογήσουμε την αποτελεσματικότητα αυτών των υποχρεώσεων καθώς και την μέχρι τώρα κραυγαλέα ανυπαρξία αυτών. Επαναλαμβάνουμε ότι τα παραπάνω δεν αναφέρονται στην ορθότητα ή όχι των

πρόσθετων υποχρεώσεων επί της οποίας θα αναφερθούμε αναλυτικά πιό κάτω αλλά στην επιλογή της χρονικής στιγμής κατά την οποία επιχειρείται η εισαγωγή τους.

Κάθε πρόσωπο που παρέχει Υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο θα πρέπει:

α) 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 που του έχει δηλώσει και να επιστρέφει στον αποστολέα της αλληλογραφίας ένα μήνυμα ενημερώνοντάς τον για την νέα διεύθυνση του παραλήπτη.

Απάντηση:
Συμφωνούμε.

β) Να ρυθμίζει τους nameserves και ιδίως την παράμετρο TTL (Time to Life) σύμφωνα με τα RFCs και ιδίως τα:

RFC - 1033 Domain administrators operations guide M. Lottor [November 1987]
RFC - 1034 Domain names - concepts and facilities P.V. Mockapetris [November 1987]
RFC - 1035 Domain names - implementation and specification P.V. Mockapetris [November 1987]
RFC - 1912 Common DNS Operational and Configuration Errors D. Barr [February 1996]

Απάντηση:
Συμφωνούμε.

2. Στην παράγραφο 2.1.13 του Παραρτήματος Β προστίθεται νέα παράγραφος (ε) ως εξής:

(ε) Σε περίπτωση διακοπής/ λήξης, για οποιονδήποτε άλλο λόγο, άσκησης δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών μίας επιχείρησης υπό καθεστώς Γενικών Αδειών, πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για την έγκαιρη ενημέρωση των συνδρομητών. Ως εκ τούτου, η επιχείρηση η οποία πρόκειται να προχωρήσει σε παύση εργασιών, γνωστοποιεί στους συνδρομητές της τη διακοπή / λήξη άσκησης δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς Γενικών Αδειών, τουλάχιστον είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες πριν από τη προγραμματισμένη διακοπή/λήξη ή σε περίπτωση μη προγραμματισμένης διακοπής την επόμενη εργάσιμη από την ημέρα κατά την οποία η επιχείρηση λαμβάνει γνώση για την επικείμενη διακοπή, έτσι ώστε να είναι δυνατόν να επιλέξει εγκαίρως ο συνδρομητής νέο πάροχο και να διασφαλισθεί η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσίας. Η γνωστοποίηση γίνεται ταχυδρομικά ή τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σε κάθε περίπτωση με ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο, ενημερώνοντας παράλληλα και την ΕΕΤΤ για τις ενέργειες στις

οποίες έχει προβεί. Στην περίπτωση που η ΕΕΤΤ λάβει γνώση της επικείμενης διακοπής, δύναται να προβεί και η ίδια σε σχετική ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο, στην περίπτωση που δεν ενημερωθεί από την επιχείρηση για τις ενέργειες στις οποίες έχει προβεί ή διαπιστώσει ότι η επιχείρηση δεν έχει ενημερώσει εγκαίρως και προσήκοντος τους συνδρομητές της.

Απάντηση:
Συμφωνούμε.

3. Το εδάφιο ν της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β αντικαθίσταται από το εξής:

ν. 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

Απάντηση:
Συμφωνούμε αλλά δεν αντιλαμβανόμαστε αν η πρόσθετη υποχρέωση αναφέρεται στην δημιουργία νέας αποκλειστικής γραμμής παραπόνων, ή την απάντηση-διαχείριση παρομοίων παραπόνων από υφιστάμενες γραμμές παραπόνων των παρόχων. Εφόσον ισχύει η πρώτη περίπτωση πιστεύουμε ότι πρόκειται για περίπτωση υπερ-ρύθμισης και επεισέρχεται σε λεπτομέρειες υλοποίησης.

4. Στο Παράρτημα Β, η παράγραφος 3.1.8 αντικαθίσταται ως ακολούθως:

3.1.8 Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών

α) Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών εξασφαλίζει την ύπαρξη διαδικασιών εξέτασης των προβλημάτων των καταναλωτών και μεριμνά για την ύπαρξη τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών ή κατάλληλα εκπαιδευμένου για το σκοπό αυτό προσωπικού στα ειδικά προς τούτο σημεία πώλησης. Ο πάροχος δημοσιεύσει σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο των ιστοσελίδων του τα στοιχεία της ταχυδρομικής του διεύθυνσης, τις τηλεφωνικές γραμμές, τον αριθμό fax ή/και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που διαθέτει για την υποβολή των προβλημάτων των καταναλωτών. Η αναφορά των τηλεφωνικών γραμμών και αριθμών fax συνοδεύεται με την αναγραφή :

α) των πληροφοριών της χρέωσης (εφόσον υπάρχει) π.χ. (χρέωση ανά μονάδα χρόνου) και την αναγωγή της σε ανά λεπτό χρέωση καλύπτοντας όλες τις περιπτώσεις δικτύου του καλούντος.

β) τη χρονική διαθεσιμότητά τους

Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών οφείλει να απαντά εγγράφως σε κάθε έγγραφο παράπονο/καταγγελία που του υποβάλλεται από καταναλωτή εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερολογιακών ημερών. Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών οφείλει να αποδίδει σε κάθε υποβληθέν σε αυτόν από καταναλωτή γραπτό παράπονο/καταγγελία, μοναδικό αριθμό αναφοράς (αριθμό πρωτοκόλλου) που περιλαμβάνει και την πληροφορία της ημερομηνίας παραλαβής. Ο εν λόγω αριθμός αναφοράς κοινοποιείται από τον πάροχο Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών στον καταναλωτή εφόσον αυτός αιτηθεί σχετικά. Σε κάθε

περίπτωση η έγγραφη απάντηση του παρόχου προς τον καταναλωτή περιλαμβάνει τον μοναδικό αριθμό αναφοράς του παραπόνου/καταγγελίας.

β) Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών κωδικοποιεί τα συχνότερα προβλήματα / ερωτήσεις των Χρηστών προς τα τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών και εκπαιδεύει το προσωπικό των τμημάτων εξυπηρέτησης ώστε να χειρίζονται αποτελεσματικά, με τυποποιημένο τρόπο, τουλάχιστον τα θέματα κάθε κωδικοποιημένης κατηγορίας που εμφανίζονται πιο συχνά.

γ) 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.

δ) 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 :

ι. Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού τηλεφωνικών κλήσεων προς την εν λόγω τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών

ιι. Μέσος χρόνος αναμονής (χρόνος μέχρι την απάντηση των κλήσεων στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών από τον τηλεφωνητή)

ιιι. Ποσοστό απαντημένων κλήσεων με χρόνο αναμονής διπλάσιο του μέσου χρόνου αναμονής

Στην περίπτωση που ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών χρησιμοποιεί περισσότερες της μιας τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης καταναλωτών, τότε οι ανωτέρω πληροφορίες ανακοινώνονται για τις τρεις πρώτες σε κίνηση τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης καταναλωτών συν την υπό παράγραφο γ) ανωτέρω τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών.

Απάντηση:

Συμφωνούμε με την ορθότητα όλων των παραπάνω υποχρεώσεων αλλά επισημαίνουμε ότι εάν τίθενται ώς ελάχιστο αποδεκτό όριο λειτουργίας για τους παρόχους Δημοσίων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών, αυτό συνιστά υπερ-ρύθμιση.Τα θέματα αυτά θα πρέπει να κρίνονται στην πράξη από τους καταναλωτές, οι οποίοι θα κάνουν και την βέλτιστη επιλογή του παρόχου με τον οποίον επιθυμούν να συνεργασθούν και έτσι να διαφοροποιούνται και οι πάροχοι. Ας μην ξεχνάμε ότι δεν ζούμε πλέον στην εποχή του ενός μονοπωλιακού παρόχου όπου δικαιολογημένα θα έπρεπε να του επιβληθούν τέτοιες υποχρεώσεις με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση κια προστασία του καταναλωτή. Είναι επίσης άξια επισήμανσης η μέχρι τώρα απουσία τέτοιων υποχρεώσεων για παρόχους με ΣΙΑ και η απουσία μίας διαδικασίας σταδιακής συμμόρφωσης των παρόχων με αφετηρία εκείνους που έχουν ΣΙΑ στην αγορά λιανικής αυτών των υπηρεσιών. Επιπροσθέτως, είναι δύσκολος έως αδύνατος ο έλεγχος ορθότητας και εφαρμογής ειδικά της παραγράφου (δ), γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση των καταναλωτών.

4. Στο Παράρτημα Β προστίθεται νέα παράγραφος 3.9 ως ακολούθως:

3.9 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για παροχή υπηρεσιών παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης

3.9.1 Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών

α) Ο πάροχος υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης εξασφαλίζει την ύπαρξη διαδικασιών εξέτασης των προβλημάτων των καταναλωτών και μεριμνά για την ύπαρξη τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών ή κατάλληλα εκπαιδευμένου για το σκοπό αυτό προσωπικού στα ειδικά προς τούτο σημεία πώλησης. Ο πάροχος δημοσιεύσει σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο των ιστοσελίδων του τα στοιχεία της ταχυδρομικής του διεύθυνσης, τις τηλεφωνικές γραμμές, τον αριθμό fax ή/και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που διαθέτει για την υποβολή των προβλημάτων των καταναλωτών. Η αναφορά των τηλεφωνικών γραμμών και αριθμών fax συνοδεύεται με την αναγραφή :

α) των πληροφοριών της χρέωσης (εφόσον υπάρχει) π.χ. (χρέωση ανά μονάδα χρόνου) και την αναγωγή της σε ανά λεπτό χρέωση καλύπτοντας όλες τις περιπτώσεις δικτύου του καλούντος.

β) τη χρονική διαθεσιμότητά τους

Ο πάροχος υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης οφείλει να απαντά εγγράφως σε κάθε έγγραφο παράπονο/καταγγελία που του υποβάλλεται από καταναλωτή εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερολογιακών ημερών. Ο πάροχος υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης οφείλει να αποδίδει σε κάθε υποβληθέν σε αυτόν από καταναλωτή γραπτό παράπονο/καταγγελία, μοναδικό αριθμό αναφοράς (αριθμό πρωτοκόλλου) που περιλαμβάνει και την πληροφορία της ημερομηνίας παραλαβής. Ο εν λόγω αριθμός αναφοράς κοινοποιείται από τον πάροχο υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης στον καταναλωτή εφόσον αυτός αιτηθεί σχετικά. Σε κάθε περίπτωση η έγγραφη απάντηση του παρόχου προς τον καταναλωτή περιλαμβάνει τον μοναδικό αριθμό αναφοράς του παραπόνου/καταγγελίας.

β) Ο πάροχος υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης κωδικοποιεί τα συχνότερα προβλήματα / ερωτήσεις των Χρηστών προς τα τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών και εκπαιδεύει το προσωπικό των τμημάτων εξυπηρέτησης ώστε να χειρίζονται αποτελεσματικά, με τυποποιημένο τρόπο, τουλάχιστον τα θέματα κάθε κωδικοποιημένης κατηγορίας που εμφανίζονται πιο συχνά.

γ) Ο πάροχος υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης 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.

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 :

ι. Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού τηλεφωνικών κλήσεων προς την εν λόγω τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών

ιι. Μέσος χρόνος αναμονής (χρόνος μέχρι την απάντηση των κλήσεων στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών από τον τηλεφωνητή)

ιιι. Ποσοστό απαντημένων κλήσεων με χρόνο αναμονής διπλάσιο του μέσου χρόνου αναμονής

Στην περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης χρησιμοποιεί περισσότερες της μιας τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης καταναλωτών, τότε οι ανωτέρω πληροφορίες ανακοινώνονται για τις τρεις πρώτες σε κίνηση τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης καταναλωτών συν την υπό παράγραφο γ) ανωτέρω τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών.

Απάντηση:
Συμφωνούμε με την ορθότητα όλων των παραπάνω υποχρεώσεων αλλά επισημαίνουμε ότι εάν τίθενται ως ελάχιστο αποδεκτό όριο λειτουργίας για τους παρόχους υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, αυτό συνιστά υπερ-ρύθμιση.Τα θέματα αυτά θα πρέπει να κρίνονται στην πράξη από τους καταναλωτές, οι οποίοι θα κάνουν και την βέλτιστη επιλογή του παρόχου με τον οποίον επιθυμούν να συνεργασθούν και έτσι να διαφοροποιούνται και οι πάροχοι.Είναι προτιμότερη και πλέον αποτελεσματική η θέσπιση μίας διαδικασίας σταδιακής συμμόρφωσης των παρόχων με αφετηρία εκείνους που έχουν ΣΙΑ στην αγορά λιανικής αυτών των υπηρεσιών. Επιπροσθέτως, είναι δύσκολος έως αδύνατος ο έλεγχος ορθότητας και εφαρμογής ειδικά της παραγράφου (δ), γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση των καταναλωτών.

ΙΙΙ. Νέος Προτεινόμενος Τρόπος Εξέτασης των Παραπόνων/Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια των ανωτέρω προτεινόμενων ρυθμίσεων αναφορικά με τα θέματα προστασίας καταναλωτών, παρουσιάζει στην παρούσα Διαβούλευση το νέο προτεινόμενο τρόπο εξέτασης των έγγραφων παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών που σκοπεύει να εφαρμόσει στο άμεσο μέλλον με σκοπό την ταχύτερη εξέταση των παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών που της υποβάλλονται. Συγκεκριμένα :

1. Κάθε καταναλωτής που επιθυμεί να υποβάλει έγγραφο παράπονο/καταγγελία πρέπει να το υποβάλει αρχικά στον πάροχό του. (Ο πάροχος δημοσιεύει σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο των ιστοσελίδων του τα στοιχεία της ταχυδρομικής του διεύθυνσης, τον αριθμό fax ή/και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που διαθέτει για την υποβολή των προβλημάτων των καταναλωτών). Στην περίπτωση που ο καταναλωτής υποβάλει το παράπονο/καταγγελία του αρχικά στην ΕΕΤΤ, η ΕΕΤΤ θα τον ενημερώνει άμεσα για την ορθή διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει (υποβολή του παραπόνου/καταγγελίας απευθείας στον πάροχό του).

2. Οι πάροχοι είναι υποχρεωμένοι να αποδίδουν σε κάθε υποβληθέν γραπτό παράπονο/καταγγελία, μοναδικό αριθμό αναφοράς (αριθμό πρωτοκόλλου) που περιλαμβάνει και την πληροφορία της ημερομηνίας παραλαβής και να απαντούν γραπτώς εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερολογιακών ημερών. Η έγγραφη απάντηση του παρόχου προς τον καταναλωτή περιλαμβάνει οπωσδήποτε τον μοναδικό αριθμό αναφοράς του παραπόνου/καταγγελίας.

3. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί από την έγγραφη απάντηση του παρόχου στο παράπονο/καταγγελία του ή σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν λάβει έγγραφη απάντηση εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αποστολής του παραπόνου/καταγγελίας του, τότε δύναται να απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ για περαιτέρω διερεύνηση του παραπόνου/καταγγελίας του. Προκειμένου η ΕΕΤΤ να εξετάσει το παράπονο/καταγγελία του, ο καταναλωτής πρέπει να υποβάλει εγγράφως στην ΕΕΤΤ (μέσω ταχυδρομείου, fax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) απαραίτητα :

α) το αρχικό παράπονο/καταγγελία του και

β) την έγγραφη απάντηση του παρόχου προς τον καταναλωτή σε αυτό, εφόσον υπάρχει.

4. Η ΕΕΤΤ εξετάζει το παράπονο/καταγγελία του καταναλωτή που υποβλήθηκε σύμφωνα με τη διαδικασία του σημείου 3 ανωτέρω και κοινοποιεί την απάντησή της στον καταναλωτή εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερολογιακών ημερών. Σε περίπτωση που η ΕΕΤΤ κρίνει ότι για την εξέταση του παραπόνου/καταγγελίας απαιτείται η συλλογή συμπληρωματικών στοιχείων/διευκρινίσεων από τον καταναλωτή ή τον πάροχό του, τότε εντός (10) δέκα ημερολογιακών ημερών αποστέλλει έγγραφο στον καταναλωτή ζητώντας τα συμπληρωματικά στοιχεία. Στην περίπτωση αυτή η ως άνω εικοσαήμερη προθεσμία άρχεται από την υποβολή του συνόλου των στοιχείων που ζητήθηκαν από την ΕΕΤΤ.

Απάντηση:
Συμφωνούμε.