151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

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

Απάντηση της εταιρείας 'ON Telecoms A.E.'

Αθήνα, 4 Ιουνίου 2007

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο αποτελεί την απάντηση της εταιρείας 'ON Telecoms A.E.' στη Δημόσια Διαβούλευση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) και αφορά σε θέματα που άπτονται του Κανονισμού Γενικών Αδειών, και αφορούν:

α) την παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω προτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου και την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο καθώς και

β) σε θέματα προστασίας καταναλωτών.

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

Απάντηση της ON Telecoms A.E. στο

Κείμενο Βάσης για τη

«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»

ΣΧΟΛΙΟ 1.

Στο Προτεινόμενο Σχέδιο Απόφασης περί "Τροποποίησης της Απόφασης ΕΕΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών»", στο Παράρτημα Β στις παραγράφους 3.7 και 3.8 θεωρούμε ότι πρέπει να προστεθούν ορισμοί για την έννοια «Υπηρεσίες Φωνής» και «πρωτόκολλο IP».

ΣΧΟΛΙΟ 2.

Στο άρθρο «3.7.3 Τιμολόγηση» στην παράγραφο β) δεν συμφωνούμε με την περίληψη της φράσης:

> *«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.»*

Πιστεύουμε ότι η περίληψη της σχετικής φράσης θα δημιουργήσει πολλά προβλήματα ιδίως στην ΕΕΤΤ αλλά και σύγχιση στους καταναλωτές και στους παρόχους περί της αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ, υποδηλώνοντας μορφή και ως δικαστικού μέσου. Είναι άλλωστε σαφές ότι η ΕΕΤΤ μπορεί και αυτεπαγγέλτως να εξετάζει τις περιπτώσεις παράβασης της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών αφού λαμβάνει υπόψιν καταγγελίες, αποφεύγοντας όμως να δημιουργήσει μία κατάσταση υποκατάστασης των πολιτικών δικαστηρίων ατομικά για κάθε συνδρομητή. Σε μία τέτοια περίπτωση θα

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

δημιουργηθεί η εντύπωση στους συνδρομητές ότι θα δύνανται ατομικά να καταφεύγουν στην ΕΕΤΤ για να ζητούν την επίλυση οικονομικών αξιώσεων, τιμολογίων ή/και αποζημιώσεων, και θα σωρευτούν ατομικές προσφυγές καταναλωτών στην ΕΕΤΤ προς επίλυση, πράγμα που σε καμία περίπτωση δεν είναι μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ καθώς και θα επιφορτίσει με δυσανάλογο φόρτο την ΕΕΤΤ κάνοντας την δύσκαμπτη στα σημαντικά προβλήματα της τηλεπικοινωνιακής αγοράς.

ΣΧΟΛΙΟ 3.

Στο άρθρο «3.7.4. Διαφάνεια και Δημοσιότητα πληροφοριών» στην παράγραφο β) θεωρούμε ότι πρέπει να προστεθεί το διαζευκτικό «ή» μεταξύ των εναλλακτικών μορφών δημοσιότητας καθώς και να τροποποιηθεί η παράγραφος iii. όπως κατωτέρω:

«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, ***ή***

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 ***τηλεφωνικώς***.»

ΣΧΟΛΙΟ 4.

Διαφωνούμε με την περίληψη του άρθρου 3.8 και συνεπώς προτείνουμε την διαγραφή τους καθώς οι πάροχοι θα ήταν υποχρεωμένοι να διατηρούν τον χώρο που αποθηκεύονται τα e-mails των χρηστών, παρόλο της διακοπής της σχετικής υπηρεσίας.

Εναλλακτικά, σε περίπτωση που συμπεριληφθεί τέτοια υποχρέωση στους παρόχους, θεωρούμε ότι το διάστημα των 6 μηνών είναι υπερβολικό αφού θα πρέπει και ο χρήστης να αναλάβει την υποχρέωση να ενημερώσει για την αλλαγή του παρόχου του. Πιστεύουμε ότι το χρονικό διάστημα του **1 μηνός** είναι επαρκές και λογικό.

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση που συμπεριληφθεί τέτοια υποχρέωση στους παρόχους θα πρέπει να καταστεί σαφές ότι ο πάροχος στο διάστημα αυτό δεν θα αποθηκεύει την ηλεκτρονική αλληλογραφία του χρήστη, παρά μόνον θα την προωθεί στην νέα του διεύθυνση.

Και τέλος εάν ο χρήστης δεν έχει ενημερώσει εγγράφως τον πάροχο για την αλλαγή της διεύθυνσης του, ουδεμία σχετική εκ μέρους του παλαιού παρόχου θα υφίσταται.

ΣΧΟΛΙΟ 5.

Στην παράγραφο 2.1.13 του Παραρτήματος Β στην νέα παράγραφο (ε) δεν συμφωνούμε και προτείνουμε όπως διαγραφεί η φράση:

> *«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.»*

Μία τέτοια ενέργεια θα ήταν εκτός αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ, αφού δεν γίνεται για λόγους ασφαλείας και δημοσίου συμφέροντος. Θα μπορούσε να θεωρηθεί καταπάτηση των δικαιωμάτων των παρόχων καθώς και παραβίαση της εμπιστευτικότητας και των προσωπικών δεδομένων των παρόχων και σε περίπτωση που δεν γίνει με προσοχή και σε συνεννόηση με τους παρόχους θα δύνατο να δημιουργήσει και δυσφημιστική κατάσταση κατά παρόχων.

ΣΧΟΛΙΟ 6.

Δεν συμφωνούμε και προτείνουμε όπως διαγραφεί το εδάφιο ν της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β:

> ~~*«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».*~~

Σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στις σχετικές παραγράφους για τα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών (παράγραφος 3.1.8 Παράρτημα Β κλπ.) οι πάροχοι υποχρεούνται ούτως ή άλλως να παρέχουν τηλεφωνικές γραμμές και να οργανώσουν τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών για την εξέταση και επίλυση των προβλημάτων καταναλωτών.

Ως εκ τούτου, δεν κατανοούμε την δημιουργία και άλλης ξεχωριστής γραμμής παραπόνων όπως προβλέπεται στο εδάφιο ν της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β.

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

Θεωρούμε επιπλέον ότι η διαφημιστική πολιτική κάθε παρόχου είναι αποκλειστικό του δικαίωμα και προνόμιο. Είναι εκτός των πλαισίων αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ να υποχρεώσει τους παρόχους να αναγράφουν οτιδήποτε περάν των ελαχίστων αναγκαίων πληροφοριών σε όλες τις ανακοινώσεις και διαφημίσεις τους.
Άλλωστε στην παράγραφο 3.1.8 του Παραρτήματος Β στο α) προβλέπεται ότι οι πάροχοι υποχρεούνται να δημοσιεύουν οποιαδήποτε πρόσθετα στοιχεία (ταχ. Διεύθυνση, τηλέφωνα εξυπηρέτησης πελατών, fax, e-mail κλπ.) **σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο των ιστοσελίδων τους**. Πιστεύουμε ότι αυτό είναι επαρκές και λογικό.

ΣΧΟΛΙΟ 7.

Προτείνουμε όπως στο στο Παράρτημα Β, στην παράγραφο 3.1.8 γίνουν οι εξής συμπληρώσεις και τροποποιήσεις:

> ***«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, **εκτός και υφίσταται σπουδαίος λόγος που απαιτεί την επέκταση της ανωτέρω προθεσμίας**. Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών οφείλει να αποδίδει σε κάθε υποβληθέν σε αυτόν από καταναλωτή γραπτό παράπονο/καταγγελία, μοναδικό αριθμό **ή άλλο στοιχείο** αναφοράς ~~**(αριθμό πρωτοκόλλου)**~~ που περιλαμβάνει και την πληροφορία της ημερομηνίας παραλαβής. Ο εν λόγω αριθμός **ή το στοιχείο** αναφοράς κοινοποιείται από τον πάροχο Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών στον καταναλωτή εφόσον αυτός αιτηθεί σχετικά. Σε κάθε περίπτωση η*

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

*έγγραφη απάντηση του παρόχου προς τον καταναλωτή περιλαμβάνει τον μοναδικό αριθμό **ή στοιχείο** 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 **στην ΕΕΤΤ** ~~**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.»

Δεν συμφωνούμε να είναι η τηλεφωνική γραμμή για θέματα βλαβών χωρίς χρέωση, καθώς είναι πιθανόν πελάτες να επικοινωνούν για βλάβες στον εξοπλισμό, στην τηλεόραση κλπ. που δεν οφείλονται στο δίκτυο της κάθε εταιρείας-παρόχου.
Επιπλέον η ΕΕΤΤ θα πρέπει να επιτρέψει να λαμβάνουν οι πάροχοι πενταψήφιους αριθμούς (μη γεωγραφικούς) και για θέματα βλαβών, δύο αριθμούς που να αφορά ο ένας τους οικιακούς χρήστες και ο δεύτερος τους εταιρικούς για καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Προτείνουμε όπως εάν πάροχοι δεν τηρούν πρωτόκολλο (το οποίο μπορεί να είναι ιδιαιτέρως δύσκολο, χρονοφόρο και ασύμφωρο), να μπορεί να δίδεται αριθμός ή άλλο στοιχείο αναφοράς το οποίο είναι μοναδικό και το οποίο μπορεί να συνίσταται στο όνομα του καταναλωτή με την ημερομηνία και την ώρα αποστολής του εγγράφου ή σε οποιοδήποτε άλλο σύστημα χρησιμοποιεί ο κάθε πάροχος. Για παράδειγμα επισημαίνουμε ότι δύναται ένας πάροχος να λαμβάνει 50 e-mail καθημερινά, και σε αυτήν την περίπτωση το μοναδικό στοιχείο αναφοράς (αντί για αριθμό, το οποίο θα ήταν

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

πολύ δύσκολο και χρονοβόρο να δοθεί) είναι η ημερομηνία και ώρα παραλαβής του – email με το όνομα του καταναλωτή.
Τέλος δεν συμφωνούμε να δημοσιεύονται στο διαδίκτυο στοιχεία των παρόχων για την εξυπηρέτηση πελατών τα οποία είναι εμπιστευτικά και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από ανταγωνίστριες εταιρείες ποικιλοτρόπως. Αντιθέτως, τα στοιχεία αυτά πιστεύουμε ότι θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στην ΕΕΤΤ.

ΣΧΟΛΙΟ 8.

Επίσης, προτείνουμε όπως στο στο Παράρτημα Β, στην παράγραφο 3.9 γίνουν οι εξής συμπληρώσεις και τροποποιήσεις:

> ***«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,* ***εκτός και υφίσταται σπουδαίος λόγος που απαιτεί την επέκταση της ανωτέρω προθεσμίας****. Ο πάροχος υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης οφείλει να αποδίδει σε κάθε υποβληθέν σε αυτόν από καταναλωτή γραπτό παράπονο/καταγγελία, μοναδικό αριθμό* ***ή άλλο στοιχείο*** *αναφοράς* ~~***(αριθμό πρωτοκόλλου)***~~ *που περιλαμβάνει και την πληροφορία της ημερομηνίας παραλαβής. Ο εν λόγω αριθμός* ***ή άλλο στοιχείο*** *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* ***ή άλλο στοιχείο*** *αναφοράς του παραπόνου/καταγγελίας.*

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

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 **στην ΕΕΤΤ** ~~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.»

Δεν συμφωνούμε να είναι η τηλεφωνική γραμμή για θέματα βλαβών χωρίς χρέωση, καθώς είναι πιθανόν πελάτες να επικοινωνούν για βλάβες στον εξοπλισμό, στην τηλεόραση κλπ. που δεν οφείλονται στο δίκτυο της κάθε εταιρείας-παρόχου.
Επιπλέον η ΕΕΤΤ θα πρέπει να επιτρέψει να λαμβάνουν οι πάροχοι πενταψήφιους αριθμούς (μη γεωγραφικούς) και για θέματα βλαβών, δύο αριθμούς που να αφορά ο ένας τους οικιακούς χρήστες και ο δεύτερος τους εταιρικούς για καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Προτείνουμε εάν πάροχοι δεν τηρούν πρωτόκολλο (το οποίο μπορεί να είναι ιδιαιτέρως δύσκολο, χρονοφόρο και ασύμφωρο), να μπορεί να δίδεται αριθμός ή άλλο στοιχείο αναφοράς το οποίο είναι μοναδικό και το οποίο μπορεί να συνίσταται στο όνομα του καταναλωτή με την ημερομηνία και την ώρα αποστολής του εγγράφου ή σε οποιοδήποτε άλλο σύστημα χρησιμοποιεί ο κάθε πάροχος. Για παράδειγμα επισημαίνουμε ότι δύναται ένας πάροχος να λαμβάνει 50 e-mail καθημερινά, και σε αυτήν την περίπτωση το μοναδικό στοιχείο αναφοράς (αντί για αριθμό, το οποίο θα ήταν πολύ δύσκολο και χρονοβόρο να δοθεί) είναι η ημερομηνία και ώρα παραλαβής του –email με το όνομα του καταναλωτή.

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

Τέλος δεν συμφωνούμε να δημοσιεύονται στο διαδίκτυο στοιχεία των παρόχων για την εξυπηρέτηση πελατών τα οποία είναι εμπιστευτικά και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από ανταγωνίστριες εταιρείες ποικιλοτρόπως. Αντιθέτως, τα στοιχεία αυτά πιστεύουμε ότι θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στην ΕΕΤΤ.

ΣΧΟΛΙΟ 9.

Προτείνουμε όπως στο Νέο Προτεινόμενο τρόπο εξέτασης των παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών στην ΕΕΤΤ, γίνουν οι εξής συμπληρώσεις και τροποποιήσεις:

«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 ***πάροχο που αφορά το παράπονο/καταγγελία*** ~~***πάροχό του***~~*.* ***Το παράπονο/καταγγελία θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα πλήρη στοιχεία της αίτησης (περιλαμβανομένων του αριθμού τηλεφώνου, είδος σύνδεσης κλπ.), τα πλήρη στοιχεία του συνδρομητή και του καταγγέλοντα, καθώς και αναλυτική περιγραφή του προβλήματος.*** *(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* ***πάροχο που αφορά το παράπονο/καταγγελία*** ~~***πάροχό του***~~*).*

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

Σε περίπτωση που ελλείπουν στοιχεία από την καταγγελία/παράπονο του καταναλωτή ή/και απαιτείται η συλλογή συμπληρωματικών στοιχείων/διευκρινίσεων από τον καταναλωτή, τότε ο πάροχος εντός (10) δέκα ημερολογιακών ημερών αποστέλλει έγγραφο στον καταναλωτή ζητώντας τα συμπληρωματικά στοιχεία. Στην περίπτωση

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com
F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

<u>αυτή η ως άνω εικοσαήμερη προθεσμία άρχεται από την υποβολή του συνόλου των στοιχείων που ζητήθηκαν από τον πάροχο.</u>

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 ***<u>πάροχο που αφορά το παράπονο/καταγγελία</u>*** ***~~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.»*