Απαντήσεις της Εταιρείας



στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ 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

Ιούνιος 2007

ΤΕΛΛΑΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ, ΔΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ & ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
Λεωφ. Κηφισίας 76-78, 15125 Μαρούσι, Αθήνα, Τηλ.: 210 8113411, Fax.:210 8113456, www.tellas.gr

1 Σχετικά με τις παραγράφους που προσθέτονται στο παράρτημα Β (τροποποίηση 1)

Σε γενικές γραμμές επαναλαμβάνονται υποχρεώσεις που ισχύουν για τις δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες με διαφοροποιήσεις που αφορούν τις κλήσεις προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και την νομαδικότητα. Οι υποχρεώσεις αυτές αφορούν κυρίως την διαφάνεια και την ενημέρωση προς τον τελικό χρήστη, χωρίς να ορίζονται οι υπηρεσίες VoIP. Θεωρούμε ότι είναι απαραίτητο να αναφερθεί ότι οι υπηρεσίες VoIP χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

- VoIP υπηρεσία ως εφαρμογή Internet. Δεν εκχωρούνται αριθμοί στον χρήστη, όποτε δεν είναι δυνατή η εισερχόμενη από το τηλεφωνικό δίκτυο. Δεν υπάρχουν κανονιστικές υποχρεώσεις σχετικές με την τηλεφωνία.
- VoIP μέσω Internet. Ο πάροχος δεν ελέγχει μέρος του δικτύου, όποτε η ποιότητα είναι περιορισμένη και είναι αδύνατος ο γεωγραφικός εντοπισμός της θέσης του καλούντος.
- VoIP μέσω ελεγχόμενου δικτύου. Η μόνη διαφοροποίηση είναι η ανάγκη για VoIP-CPE.

Στην τελευταία περίπτωση και εφόσον η υπηρεσία παρέχεται ως εφάμιλλη της δημόσιας τηλεφωνικής υπηρεσίας, ο πάροχος οφείλει να εφαρμόζει τις υποχρεώσεις που ισχύουν για οποιονδήποτε πάροχο δημόσιας τηλεφωνικής υπηρεσίας, χωρίς να χρειάζεται να παρέχει οιαδήποτε προειδοποίηση προς τους συνδρομητές σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας, η οποία άλλωστε δεν υστερεί σε σύγκριση με τις δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες που παρέχονται χωρίς τη χρήση VoIP.

Τέλος θεωρούμε ότι οι διατάξεις που τίθενται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών είναι ανεπαρκείς για να θέσουν ένα συνολικό πλαίσιο σχετικά με τις υπηρεσίες VoIP και αναμένουμε ότι το σχετικό πλαίσιο θα τεθεί συνολικά από Κανονισμό που θα αφορά ειδικά τις υπηρεσίες VoIP, πιθανόν σε συνδυασμό με τροποποίηση του ΕΣΑ.

1.1.1 Σελ. 4 παρ. 3.7.1 Συμβάσεις

Σχετικά με την υποχρέωση της δήλωσης στην πρώτη σελίδα της σύμβασης, αναφέρει σύνδεση στο διαδίκτυο αλλά θα έπρεπε να επιτρέπει την επιλογή μεταξύ «σύνδεση στο διαδίκτυο» και «ευρυζωνική σύνδεση», καθώς το managed VoIP δεν δρομολογείται μέσω διαδικτύου. Επομένως θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται για το managed VoIP.

Επιπλέον η φράση «ή άλλη βλάβη στο δίκτυο αυτό» είναι πολύ γενική. Οποιοδήποτε δίκτυο ασχέτως τεχνολογίας μπορεί να παρουσιάσει μια άλλη βλάβη.

1.1.2 Σελ. 4 παρ. 3.7.1 Συμβάσεις

«ο χρήστης δεν επιτρέπεται να κάνει **μόνιμη** χρήση…». Ο όρος «μόνιμη» θα πρέπει να προσδιοριστεί ειδικότερα, είτε στον Κανονισμό Γενικών Αδειών είτε στον κανονισμό για το VoIP, διότι ο όρος «μόνιμη» είναι πολύ αόριστος και εαν αφεθεί η ερμηνεία του στην κρίση κάθε παρόχου είναι πιθανό να υπάρξουν καταχρήσεις.

Η διατύπωση επιτρέπει την προσωρινή χρήση η οποία μπορεί να διαρκέσει απροσδιόριστο χρονικό διάστημα (πχ. 6 μήνες το χρόνο)

1.1.3 Σελ. 5 – Κλήσεις 112

Η διάταξη αυτή ουσιαστικά αφορά τη σωστή ενημέρωση του πελάτη. Εντούτοις, είναι επίσης σκόπιμο (πιθανόν στα πλαίσια του κανονισμού VoIP υπηρεσιών) να οριστούν συγκεκριμένες υποχρεώσεις ανά υπηρεσία (Managed, unmanaged, mixed).

1.1.4 Σελ. 6 παρ. 3.7.4 Διαφάνεια και Δημοσιότητα Πληροφοριών

Οι υποχρεώσεις είναι όμοιες με αυτές για τις δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες, με την προσθήκη του σημείου ix περί διαφοροποίησης της υπηρεσίες σε νομαδική χρήση.

Θα πρέπει να διευκρινισθεί εάν η αποστολή ενημερωτικού υλικού μπορεί να γίνει και ηλεκτρονικά.

1.1.5 Σελ. 6 παρ. 3.7.5 Υπηρεσίες Έκτατης Ανάγκης

Ουσιαστικά η τροποποίηση αυτή αφορά μόνο στη σωστή ενημέρωση του πελάτη. Είναι σκόπιμο, με τον κανονισμό των VoIP υπηρεσιών, να οριστούν συγκεκριμένες υποχρεώσεις ανά υπηρεσία (Managed, unmanaged, mixed).

Δεν διευκρινίζεται πως θα γίνεται η ενημέρωση της αρμόδιας αρχής για πιθανή διαφορετική θέση του καλούντος σε περίπτωση κλήσης του 112

1.1.6 Σελ. 9 παρ. 3.8 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο

Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις επιβάλουν στους παρόχους την υλοποποίηση αυτόματου μηχανισμού auto-forwarding. Εφόσον η υποχρέωση αυτή διατηρηθεί στο τελικό κείμενο του Κανονισμού, κρίνεται αναγκαίο να τεθεί εύλογη προθεσμία υλοποίησης.

2 Σχετικά με την παράγραφο 3.1.8 που αντικαθίσταται στο παράρτημα Β (τροποποίηση 4)

2.1 Σελ. 10 Παράρτημα Β, παρ. 3.1.8 Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

01. Γενικά

    a. Από τη διατύπωση της διάταξης συνάγεται ότι εφόσον η VoIP Υπηρεσία είναι POTS Equivalent, οι υποχρεώσεις ισχύουν της παραγράφου αυτής. Θα πρέπει να διευκρινιστεί τι ισχύει εάν οι υπηρεσίες δεν είναι POTS Equivalent.

02. Εδάφιο α)

    a. Το συγκεκριμένο εδάφιο επιβάλλει ορισμένες νέες υποχρεώσεις σχετικά με τη διαχείριση προβλημάτων-καταγγελιών, με προσθήκες στον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Η αναφορά σε πάροχο Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών αφορά μόνο το POTS Equivalent VoIP ή οποιαδήποτε υλοποίηση VoIP (unmanaged κλπ);

    b. Περιγράφεται protocol management διαδικασία άρα δημιουργείται η ανάγκη για υλοποίηση σχετικής εφαρμογής. Εντούτοις, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα εξής:

        i. Σε αρκετές περιπτώσεις οι κλήσεις των συνδρομητών προς το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας δεν αφορούν κάποιο πρόβλημα ή κάποια διαμαρτυρία, αλλά αποσκοπούν στην παροχή διευκρινίσεων (π.χ. ο συνδρομητής θέλει να ενημερωθεί σχετικά με κάποια εγγραφή στο λογαριασμό του, η οποία δεν είναι πλήρως κατανοητή). Ο διαχωρισμός ανάμεσα σε απλή επικοινωνία για παροχή διευκρινίσεων και σε διαμαρτυρία δεν είναι πάντοτε σαφής, επομένως θα πρέπει να επιτρέπεται στον πάροχο να θέσει ορισμένους κανόνες βάσει των οποίων κατηγοριοποιεί τις κλήσεις ούτως ώστε να μην υποχρεούται να αποδίδει αριθμό αναφοράς σε κάθε κλήση προς το τηλεφωνικό του κέντρο.

        ii. Υπάρχουν περιπτώσεις όπου συνδρομητές καλούν μεν διαμαρτυρόμενοι σχετικά με κάποιο ζήτημα, πλην όμως το ζήτημα που θέτουν επιλύεται άμεσα κατά τη διάρκεια της κλήσης τους (π.χ. συνδρομητής αμφισβητεί το λογαριασμό, όμως ο εκπρόσωπος του τηλεφωνικού κέντρου του παρέχει διευκρινίσεις και ο συνδρομητής, έχοντας πλέον κατανοήσει τις χρεώσεις αποδέχεται τις χρεώσεις και δηλώνει ότι θα προβεί άμεσα σε εξόφληση του λογαριασμού).

    Θεωρούμε ότι εάν η εταιρεία υποχρεωθεί να αποδίδει μοναδικό αριθμό αναφοράς σε κάθε κλήση συνδρομητή, η διαδικασία καθίσταται υπερβολικά γραφειοκρατική εις βάρος της ταχείας και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των συνδρομητών, που αποτελεί και το σκοπό των διατάξεων περί εξυπηρέτησης των συνδρομητών.

    Σε κάθε περίπτωση, η δημιουργία του συστήματος βάσει του οποίου θα αποδίδονται αριθμοί πρωτοκόλλου σε ορισμένα αιτήματα/διαμαρτυρίες απαιτεί χρόνο για να υλοποιηθεί. Επομένως, είναι σκόπιμο στην τελική απόφαση να προστεθεί μεταβατική διάταξη που θα παρέχει εύλογη προθεσμία υλοποίησης των σχετικών υποχρεώσεων.

03. Εδάφιο β)

    a. Συμφωνούμε με το περιεχόμενο του εδαφίου β, εντούτοις θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι τυποποιημένες απαντήσεις δεν αποτελούν πάντοτε τον καταλληλότερο τρόπο διαχείρισης των αιτημάτων των

συνδρομητών, καθώς σε πολλές περιπτώσεις συντρέχουν ιδιαίτεροι λόγοι που επιβάλλουν ειδική μεταχείριση κάποιων αιτημάτων (π.χ. άτομα με ειδικές ανάγκες, περιπτώσεις παρανόησης του συνδρομητή όπου διαφαίνεται ο καλόπιστος χαρακτήρας του αιτήματος έστω και εάν νομικά το αίτημα στερείται βασιμότητας. Επομένως, η υποχρέωση δημιουργίας τυποποιημένου τρόπου αντιμετώπισης αιτημάτων δεν θα πρέπει με κανένα τρόπο να στερεί τον πάροχο από τη δυνατότητα να χειρίζεται με ελαστικότητα τα αιτήματα που υποβάλλονται σε αυτόν.

04. Εδάφιο δ)

a. Θα πρέπει να διευκρινιστεί εάν ο πάροχος υποχρεούται να διαθέτει χωριστή γραμμή για παράπονα των συνδρομητών. Θεωρούμε ότι η δημιουργία χωριστής γραμμής θα δημιουργήσει μεγαλύτερη σύγχυση στους συνδρομητές, οι οποίοι διευκολύνονται περισσότερο εάν γνωρίζουν έναν αριθμό τον οποίο μπορούν να καλούν για οποιοδήποτε ζήτημα

b. Εφόσον οι υποχρεώσεις επαναλαμβάνονται για υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης, πρέπει η γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών να κρατάει ξεχωριστά στοιχεία για τους voice και τους DSL καταναλωτές; Ή πρέπει να είναι διαφορετική γραμμή; Επαναλαμβάνουμε ότι η δημιουργία χωριστής γραμμής είναι πιθανότερο να οδηγήσει σε σύγχυση των καταναλωτών παρά να τους διευκολύνει.

c. «ποσοστό απαντημένων κλήσεων με χρόνο αναμονής διπλάσιο του μέσου χρόνου αναμονής», θα πρέπει να διατυπωθεί ως «… με χρόνο αναμονής άνω του διπλασίου του…»

3 Σχετικά με την νέα παράγραφο 3.9 που προστίθεται στο παράρτημα Β (τροποποίηση 4)

3.1 Σελ 11 παρ. 3.9 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για παροχή υπηρεσιών παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης

Ειδικά για την περίπτωση παροχής ευρυζωνικής πρόσβαση μέσω ΑΡΥΣ, εφόσον τυχόν τεχνικά προβλήματα μπορεί να οφείλονται στον πάροχο χονδρικής της υπηρεσίας ΑΡΥΣ, είναι σκόπιμο να επιβληθούν αντίστοιχες υποχρεώσεις και στον ΟΤΕ, ο οποίος θα οφείλει να απαντά στους παρόχους που του προωθούν καταγγελίες των συνδρομητών εντός προθεσμίας συντομότερης από αυτή που τίθεται για την απάντηση του παρόχου προς τον συνδρομητή, ώστε να έχει ο πάροχος τον απαραίτητο χρόνο να διαμορφώσει την τελική του απάντηση προς τον συνδρομητή, λαμβάνοντας υπόψη και την απάντηση του ΟΤΕ.

4. Σχετικά με το Νέο Προτεινόμενο Τρόπο Εξέτασης των Παραπόνων/Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ

Η εταιρεία μας συμφωνεί απόλυτα με την υποβολή αιτημάτων στην ΕΕΤΤ μόνο σε περίπτωση που η απάντηση του παρόχου δεν ικανοποιεί τον συνδρομητή ή δεν παρέχεται απάντηση από τον Πάροχο. Εντούτοις, είναι σκόπιμο να προβλεφθεί ότι η απάντηση του παρόχου δεν θα πρέπει απαραιτήτως να είναι έγγραφη όταν το αίτημα του συνδρομητή έχει ήδη ικανοποιηθεί. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι συνδρομητές που ζητούν διακοπή ή πίστωση ικανοποιούνται πλήρως με την ολοκλήρωση της διακοπής ή την παροχή της πίστωσης (όπως θα φαίνεται στον επόμενο λογαριασμό). Επομένως, θα πρέπει να επιτραπεί στον πάροχο που ικανοποιεί πλήρως κάποιο αίτημα του συνδρομητή να επικοινωνεί με τον συνδρομητή και να τον ενημερώνει προφορικά ότι το αίτημά του ικανοποιήθηκε. Στην περίπτωση αυτή ο πάροχος θα υποχρεούται να επιβεβαιώσει γραπτώς την ικανοποίηση του αιτήματος μόνο εφόσον ο συνδρομητής, αφού ενημερωθεί σχετικά, εμμένει στην έγγραφη επιβεβαίωση. Αντίθετα, έγγραφη απάντηση θα πρέπει να παρέχεται πάντοτε όταν δεν ικανοποιείται το έγγραφο αίτημα του συνδρομητή, προκειμένου να αιτιολογείται η άρνηση του παρόχου.

Θεωρούμε ότι η διαδικασία που εφαρμόζεται σήμερα συχνά δημιουργεί υπερβολική επιβάρυνση στον Πάροχο εις βάρος της ταχείας επίλυσης αιτημάτων. Συγκεκριμένα, πολλοί συνδρομητές θεωρούν ότι ο βέλτιστος τρόπος υποβολής ενός αιτήματος είναι η υποβολή του μέσω της ΕΕΤΤ και όχι απευθείας στον πάροχο. Αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής είναι να δημιουργείται καθυστέρηση μέχρι την προώθηση του αιτήματος στον πάροχο και περαιτέρω καθυστέρηση στην επίλυση του ζητήματος από τον πάροχο, καθώς η υποβολή εγγράφου αιτήματος (π.χ. αιτήματος για πίστωση) δεν μπορεί να επιλυθεί άμεσα με την παροχή της αιτούμενης πίστωσης, αλλά απαιτείται επιπλέον και η σύνταξη έγγραφης απάντησης προς τον συνδρομητή και προς την ΕΕΤΤ. Τονίζεται ότι σε πολλές περιπτώσεις εγγράφων καταγγελιών που προωθούνται στην εταιρεία μας από την ΕΕΤΤ, ο συνδρομητής ουδέποτε έχει ενημερώσει την εταιρεία μας πριν απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ. Επίσης, σε πολλές περιπτώσεις, μετά τη λήψη της καταγγελίας, η εταιρεία μας επικοινωνεί προφορικά με το συνδρομητή και επιλύει το ζήτημα άμεσα. Εντούτοις, οι υποχρεώσεις της εταιρείας μας δεν εξαντλούνται στην επίλυση του ζητήματος, καθώς οφείλει να καταγράψει το ιστορικό της διαμαρτυρίας και να συντάξει επιστολή στην οποία θα αναφέρει ότι προηγήθηκε προφορική επικοινωνία η οποία οδήγησε σε επίλυση του ζητήματος. Ουσιαστικά η επιστολή που αποστέλλεται στη συνέχεια είναι αδιάφορη για το συνδρομητή, το αίτημα του οποίου έχει ήδη ικανοποιηθεί. Η καταγραφή των όσων

έχουν διαμειφθεί αποσκοπεί αποκλειστικά στην ενημέρωση της ΕΕΤΤ, η οποία έχει λάβει αρχικά το αίτημα του συνδρομητή και εύλογα επιθυμεί να ενημερωθεί σχετικά με την επίλυσή του. Εντούτοις, η επιβάρυνση κάθε παρόχου με τη διαδικασία αυτή λειτουργεί εις βάρος της ταχείας εξυπηρέτησης των συνδρομητών και δημιουργεί αδικαιολόγητη επιβάρυνση τόσο για τον πάροχο όσο και για την ΕΕΤΤ που ενημερώνεται εκ των υστέρων για ζητήματα που ήδη έχουν επιλυθεί.

Ο νέος προτεινόμενος τρόπος εξέτασης των αιτημάτων θεωρούμε ότι θα διευκολύνει σημαντικά τον καταναλωτή που μπορεί να αναζητήσει άμεσα την επίλυση των προβλημάτων του, απευθυνόμενος στον πάροχο που γνωρίζει το ζήτημα που θέτει ο συνδρομητής και έχει τη δυνατότητα να το επιλύσει άμεσα. Επίσης, η άρση της υποχρέωσης έγγραφης απάντησης στις περιπτώσεις που το αίτημα του συνδρομητή ικανοποιείται πλήρως, θα διευκολύνει τους παρόχους που δεν θα υποχρεούνται πλέον να συντάσσουν έγγραφες απαντήσεις σε κάθε αίτημα, με αποτέλεσμα να μπορούν να εστιάσουν τις προσπάθειές τους στην ουσιαστική επίλυση των προβλημάτων των συνδρομητών.

Εντούτοις, προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος που επιδιώκεται με τον νέο τρόπο εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών, ήτοι η απλοποίηση της διαδικασίας για τους συνδρομητές, θα πρέπει η προθεσμία που παρέχεται στους συνδρομητές να είναι επαρκής για να διερευνηθεί κάθε αίτημα, να εξεταστούν οι πιθανοί τρόποι επίλυσής του και να δοθεί εγκαίρως απάντηση στον συνδρομητή. Το διάστημα των 20 ημερολογιακών ημερών που παρέχεται προς απάντηση από τον πάροχο κρίνεται ανεπαρκές. Θεωρούμε απολύτως αναγκαίο να τεθεί προθεσμία 20 εργασίμων ημερών, η οποία βεβαίως δεν θα ξεκινά από την αποστολή του αιτήματος, αλλά από τη λήψη του από τον Πάροχο. Η εκκίνηση της προθεσμίας απάντησης από την ημερομηνία αποστολής του αιτήματος, όπως αναφέρεται στην παράγραφο 3, θεωρούμε ότι τέθηκε εκ παραδρομής, και θα πρέπει να αντικατασταθεί από την «ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος από τον Πάροχο».