

Συνέντευξη του Προέδρου της ΕΕΤΤ Καθηγητή Νικήτα Αλεξανδρίδη στο portal του ΣΕΠΕ για τον Κώδικα Δεοντολογίας Παρόχων-Καταναλωτών

Ο Κώδικας Δεοντολογίας στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στοχεύει στην καλύτερη συνεργασία μεταξύ των καταναλωτών και των παρόχων

Το υπάρχον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο θα συμπληρώσει ο Κώδικας Δεοντολογίας στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στοχεύοντας στην καλύτερη συνεργασία μεταξύ των καταναλωτών και των τηλεπικοινωνιακών παρόχων.

Όπως τονίζει ο πρόεδρος της [ΕΕΤΤ](#) (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων) κύριος Νικήτας Αλεξανδρίδης στο *sepe.gr*, η βασική αρχή της έννοιας της ποιότητας είναι να μην υπάρχουν αποκλίσεις ανάμεσα στην προδιαγραφή ενός προϊόντος και στο προϊόν που τελικά λαμβάνει ο καταναλωτής.

Κύριε Αλεξανδρίδη, ποιοι λόγοι οδήγησαν στην απόφαση για τη δημιουργία Κώδικα Δεοντολογίας στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών;

Ο Κώδικας αυτός δημιουργήθηκε για να αντιμετωπίσει ένα πρόβλημα που σχετίζεται με τις διαφορετικές εκφάνσεις μίας “υπηρεσίας”: Αυτή που θέλω, αυτή που μου παρουσιάζει ο πωλητής, κατά κανόνα με λαμπερά χρώματα, αυτή που περιγράφει το συμβόλαιο και αυτή που τελικά παίρνω στην πράξη. Δυστυχώς, τίποτε δεν εγγυάται ότι οι τέσσερις αυτές “υπηρεσίες” θα συμπίπτουν. Κατά κανόνα διαφέρουν και όσο πιο πολύ διαφέρουν τόσο πιο πιθανό είναι να υπάρχουν παράπονα, συγκρούσεις και στο τέλος της ημέρας καταγγελίες. Κρίνοντας δε από τον αριθμό των καταγγελιών που λαμβάνουμε, αυτές οι τέσσερις “υπηρεσίες” στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρουσιάζουν σημαντικές αποκλίσεις μεταξύ τους. Με τον Κώδικα Δεοντολογίας προσπαθούμε να ελαχιστοποιήσουμε το πρόβλημα αυτό, θέτοντας κανόνες που θα πρέπει να τηρούν οι πάροχοι πριν, κατά και μετά την υπογραφή του συμβολαίου, ώστε να μην υπάρχει κανένα περιθώριο “παρεξήγησης” με τον πελάτη. Αυτή άλλωστε είναι και η βασική αρχή της έννοιας της “ποιότητας”: Να μην υπάρχουν αποκλίσεις ανάμεσα στην προδιαγραφή ενός προϊόντος και στο προϊόν που τελικά λαμβάνει ο καταναλωτής.

Ποια θα είναι τα βασικά σημεία τού υπό διαμόρφωση Κώδικα;

Δεδομένου ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας αφορά κάθε στάδιο της σχέσης μεταξύ των παρόχων και των καταναλωτών, τόσο προσυμβατικά όσο και κατά τη διάρκεια της μεταξύ τους σύμβασης/ συνεργασίας, περιλαμβάνει μία σειρά από “κανόνες”, οι οποίοι ρυθμίζουν θέματα όπως:

- η ορθή, ολοκληρωμένη και αποτελεσματική ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία πριν από τη σύναψη σύμβασης
- η διενέργεια προώθησης και πώλησης υπηρεσιών από τους παρόχους με σεβασμό προς τον καταναλωτή
- η σύναψη σύμβασης μεταξύ παρόχου και καταναλωτή, με την αποδοχή και συγκατάθεση του καταναλωτή, με πλήρη κατανόηση των όρων της σύμβασης και των δικαιωμάτων του σχετικά με τη λύση της σύμβασης
- η ενεργοποίηση της υπηρεσίας έγκαιρα, με ενημέρωση του καταναλωτή για τυχόν καθυστερήσεις
- η ποιότητα υπηρεσίας, οι δείκτες ποιότητας και η παρακολούθησή τους από τον καταναλωτή
- η τεχνική υποστήριξη των καταναλωτών
- η παρουσίαση των χρεώσεων που σχετίζονται με την υπηρεσία με τρόπο διάφανο και κατανοητό καθώς και η ορθή και πλήρης ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις χρεώσεις πριν τη σύναψη της σύμβασης αλλά και κατά τη διάρκειά της, κάθε φορά που υπάρχει αναπροσαρμογή αυτών.

Πώς θα επηρεάσει τη λειτουργία της αγοράς ο συγκεκριμένος κώδικας; Πιστεύετε ότι θα συμβάλει στην επιτάχυνση των διαδικασιών για την επίλυση εκκρεμοτήτων και την εύρυθμη λειτουργία του ανταγωνισμού;

Ο Κώδικας Δεοντολογίας θα αποσαφηνίσει ζητήματα και διαδικασίες, οι οποίες, όπως προκύπτει από τις υποβληθείσες στην ΕΕΤΤ καταγγελίες, καθιστούν προβληματική τη σχέση παρόχων - καταναλωτών και εν τέλει, ταλαιπωρούν τους καταναλωτές υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών αλλά κάνουν σημαντική ζημιά και στους παρόχους. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας λειτουργεί συμπληρωματικά με το υπάρχον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και ως εκ τούτου, ισχύουν οι χρονικές προθεσμίες για την υλοποίηση των διαδικασιών, όπου ήδη προσδιορίζονται εντός του πλαισίου αυτού. Ωστόσο, στο πλαίσιο του Κώδικα, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση του καταναλωτή σε οποιοδήποτε στάδιο της προσυμβατικής και συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο.

Από πότε θα τεθεί σε ισχύ;

Κατ' αρχήν εκτιμάται ότι ο Κώδικας πρόκειται να εκδοθεί τέλη Αυγούστου 2008 ενώ τίθεται σε ισχύ, με τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.