

# Με γνώμονα

Αναλαμβάνοντας πριν ένα χρόνο περίπου καθήκοντα Προέδρου στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) οραματίστηκα μία Αρχή ευρωπαϊκών προδιαγραφών, η οποία θα αναλάβει κομβικό ρόλο στην ανάπτυξη του κλάδου των ψηφιακών επικοινωνιών και του Internet στη χώρα μας. Οραματίστηκα μία Υπηρεσία, η οποία θα συμβάλει στη διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος, όπου οι καταναλωτές θα μπορούν να απολαμβάνουν καινοτόμες, φθηνές, ποιοτικές τηλεπικοινωνιακές και ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Οι βασικές κατευθύνσεις λοιπόν, που διακρίνουν το όραμα της νέας Διοίκησης της Ε.Ε.Τ.Τ. και χαρακτηρίζουν τις δράσεις της είναι αφενός η ανάπτυξη του ανταγωνισμού σε επίπεδο υποδομών και υπηρεσιών και αφετέρου η εξασφάλιση του μέγιστου δυνατού οφέλους για τους καταναλωτές σε επίπεδο τιμών, ποιότητας και εύρους των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς επίσης, η προάσπιση των συμφερόντων τους. Η εστίαση της νέας διοίκησης στον καταναλωτή έγινε ιδιαιτέρως εμφανής με την αφέρωση μιας εκ των τριών ημερών του διεθνούς συνεδρίου που πραγματοποίησε η Ε.Ε.Τ.Τ. το Μάιο με θέμα "Η Δυναμική της Ευρυζωνικότητας στη Μεσόγειο: Μοχλός για Διεθνή Συνεργασία προς Όφελος της Αγοράς και του Πολίτη", αποκλειστικά σε θέματα καταναλωτών.

Ως εκ τούτου, έχουμε επικεντρώ-

σει την κανονιστική, ρυθμιστική και εποπτική δραστηριότητά μας, μεταξύ άλλων, σε ζητήματα του άμεσου ενδιαφέροντος των καταναλωτών, επιδιώκοντας να ενισχύσουμε την εμπιστοσύνη των χρηστών στην ελληνική αγορά και κατά συνέπεια, να συμβάλουμε στην υγιή και ταχεία ανάπτυξη των τομέων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτής της δραστηριότητας αποτελούν η έκδοση νέου κανονισμού για την προεπιλογή φορέα, με στόχο να εξαλειφθούν παραβατικές συμπεριφορές που απέβαιναν σε βάρος του καταναλωτή και η τροποποίηση του κανονισμού για την φορητότητα, προκειμένου να μπορούν εύκολα οι συνδρομητές να μεταφέρουν τον αριθμό τους σε άλλο πάροχο, εφόσον το επιθυμούν. Πρέπει επίσης να αναφερθούμε στην Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. να επιβάλει πρόστιμο 1 εκατ. ευρώ στις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας TIM, VODAFONE και COSMOTE επειδή διαπιστώθηκε ότι ακολουθούσαν εναρμονισμένη πρακτική στα τιμολόγια των sms. Επιπλέον, η Ε.Ε.Τ.Τ. ασκώντας τον παρεμβατικό της ρόλο συνέβαλε στη μείωση των τελών τερματισμού στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, προς όφελος των καταναλωτών και μάλιστα αναμένονται περαιτέρω μειώσεις μέσα στους επόμενους μήνες. Να επισημάνουμε ακόμα, ότι η Ε.Ε.Τ.Τ. προετοιμάζει επί του παρόντος τον Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, με σκοπό

την προστασία των χρηστών και την εύρυθμη λειτουργία της εν λόγω αγοράς. Επιπρόσθετα, και για την άμεση εξυπηρέτηση του καταναλωτή στην ασύρματη πρόσβαση σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, η Ε.Ε.Τ.Τ. προχώρησε στην εξαίρεση από τη διαδικασία αδειοδότησης των ειδικών κεραιών που επιτρέπουν την ταχεία ανάπτυξη πανελλαδικών δικτύων Wi Fi και προσπέλασης στο Διαδίκτυο μέσω "hot spots".

Όπως επεσήμανα και στην αρχή, η προώθηση του ευρυζωνικού διαδικτύου και η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και καινοτόμων υπηρεσιών αποτελεί στρατηγικό στόχο για την Ε.Ε.Τ.Τ. Αυτή τη στιγμή η Ελλάδα κατέχει την τελευταία θέση μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη διάδοση της ευρυζωνικότητας. Για το λόγο αυτό, οφείλουμε να βοηθήσουμε τον απλό πολίτη να κατανοήσει ότι η ευρυζωνικότητα αποτελεί βασικό μοχλό για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας μας, αφού η εξάπλωσή της οδηγεί στην άνοδο του ΑΕΠ, στην ανάπτυξη της απασχόλησης, στην προσέλκυση ελληνικών και ξένων κεφαλαίων και στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής όλων μας. Το ευρυζωνικό Internet καθιστά τον κόσμο μία γειτονία γιατί δεν έχει γεωγραφικά σύνορα και αποτελεί καθοριστικό εργαλείο για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της χώρας μας σε διεθνή κλίμακα.

Προς επίτευξη του στρατηγικού στόχου για τη διάδοση της ευρυ-

# τον Καταναλωτή

Άρθρο του Προέδρου της Ε.Ε.Τ.Τ., Καθηγητή Νικήτα Αλεξανδρίδη για το Περιοδικό "Καταναλωτικά Βήματα" του ΚΕ.Π.ΚΑ.

ζωνικότητας, η Ε.Ε.Τ.Τ. εφαρμόζει ένα φιλόδοξο και πολυδιάστατο πρόγραμμα. Απώτερο σκοπό του προγράμματος αποτελεί η εξασφάλιση ότι τα ευρυζωνικά δίκτυα και οι ψηφιακές υπηρεσίες θα είναι προσβάσιμες σε όλους βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής των πολιτών.

Στο πλαίσιο του εν λόγω προγράμματος αλλά και του νέου Νόμου 3431/2006 περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η Ε.Ε.Τ.Τ. επεδειξε έντονη κανονιστική και ρυθμιστική δραστηριότητα. Ενδεικτικά αναφέρω την άμεση σύνταξη και δημοσίευση κανονισμών που εξειδικεύουν το νέο θεσμικό πλαίσιο, την υιοθέτηση μέτρων και υποχρεώσεων που αφορούν στην Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (LLU) και τις υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης, τη διεξαγωγή δημοπρασίας για τη χορήγηση ραδιοσυχνοτήτων προς ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου WiMAX (το οποίο παρέχει τη δυνατότητα εύκολης ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας), την προώθηση νέων ψηφιακών εφαρμογών (όπως VoIP, ηλεκτρονικές υπογραφές) κ.λπ.

Πέρα από τις ρυθμιστικές και κανονιστικές της δράσεις, η Ε.Ε.Τ.Τ. έχει αναπτύξει έναν μηχανισμό διαρκούς ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των καταναλωτών, με γνώμονα την προστασία τους και την προάσπιση των συμφερόντων τους. Πιο συγκεκριμένα, έχει συστήσει τον Τομέα Εξυπηρέτησης

Καταναλωτών (ΤΕΚ), ο οποίος αισίως διανύει τον τέταρτο χρόνο λειτουργίας του.

Βασικοί άξονες λειτουργίας του ΤΕΚ είναι η έγκυρη ενημέρωση/εκπαίδευση των καταναλωτών για θέματα τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών (όπως οι δυνατότητες επιλογών και οι διευκολύνσεις που έχουν στην διάθεσή τους), η επίλυση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν και η διερεύνηση καταγγελιών αναφορικά με τηλεπικοινωνιακές και ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Μέσα από τις γραπτές καταγγελίες και τα προφορικά αιτήματα των καταναλωτών, ο ΤΕΚ εντοπίζει θέματα που πολλές φορές απαιτούν τη ρυθμιστική παρέμβαση της Ε.Ε.Τ.Τ. Για τη διερεύνηση των γραπτών καταγγελιών που υποβάλλουν οι καταναλωτές, ζητείται, στο βαθμό που αυτό κρίνεται σκόπιμο, η γραπτή τοποθέτηση των καταγγελλόμενων εταιρειών, η οποία στη συνέχεια αξιολογείται από την Ε.Ε.Τ.Τ.

Κατά τη διάρκεια του 2005, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών έλαβε 4.896 γραπτές καταγγελίες/ αιτήματα και 6.702 τηλεφωνήματα, σημειώνοντας σε σχέση με το 2004, αύξηση της τάξης του 149% και 129%, αντίστοιχα. Η αύξηση αυτή είναι απόρροια της ενίσχυσης της αναγνωρισμότητας της Ε.Ε.Τ.Τ. από τους καταναλωτές και της αποδοχής του ρόλου της ως διαμεσολαβητή για την αποτελεσματική επίλυση των θεμάτων που τους απασχολούν και την έγκυρη πληροφόρηση τους.

Για την πληρέστερη ενημέρωση των καταναλωτών, η Ε.Ε.Τ.Τ. δημοσίευσε πρόσφατα στην ιστοσελίδα της την Ενότητα Διεθνούς Περιαγωγής, η οποία παρέχει γενικές πληροφορίες για τη Διεθνή Περιαγωγή (International Roaming), συμβουλές προς τους καταναλωτές και ενδεικτικές χρεώσεις. Στόχος της Ε.Ε.Τ.Τ. είναι η καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών για την υπηρεσία της Διεθνούς Περιαγωγής, υπό το πρίσμα και της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ενίσχυση της διαφάνειας των χρεώσεων.

Στο πλαίσιο αυτό σας προσκαλώ, να επισκεφτείτε τη νέα και ανανεωμένη ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση [www.eett.gr](http://www.eett.gr), η οποία περιλαμβάνει πλούσια θεματολογία με στόχο την ενημέρωση της αγοράς καθώς και των καταναλωτών για ζητήματα τα οποία άπονται των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η διαδικασία περαιτέρω εμπλουτισμού της ιστοσελίδας μας με νέες διαδραστικές υπηρεσίες συνεχίζεται με απώτερο σκοπό τη βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση του πολίτη.

Οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της Ε.Ε.Τ.Τ. τηλεφωνικώς, μέσω της γραμμής επικοινωνίας 8011100080 και γραπτώς, μέσω ταχυδρομείου(Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι), φαξ (210 610 5049) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ([katanalotes@eett.gr](mailto:katanalotes@eett.gr))