

Συνέντευξη του Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ, κ. Νίκου Κουλούρη, στο Kathimerini.gr

6-3-2008

Πώς είναι κατανεμημένο το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στην Ελλάδα;

Ο ΟΤΕ έχει τον κορμό του δικτύου τηλεπικοινωνιών -του σταθερού τηλεφωνικού δικτύου- ως το πρώην μονοπώλιο. Αυτή τη στιγμή οι πάροχοι έχουν εγκαταστήσει κάποιες υποδομές, οι οποίες όσον αφορά το μήκος ή το πλήθος τους δεν είναι τόσο σημαντικές σε σχέση με το δίκτυο του ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ εξακολουθεί να είναι ο κυρίαρχος πάροχος δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Ποια είναι η εικόνα που έχει η ΕΕΤΤ για την ποιότητα του δικτύου και των υπηρεσιών των παρόχων προς τους καταναλωτές;

Θα πρέπει να συμπεριλάβουμε και τον ΟΤΕ, που είναι ο κυρίαρχος πάροχος δικτύου και ένας από τους κυριότερους παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Φαίνεται ότι συγκλίνουμε με τις τεχνολογικές εξελίξεις που υπάρχουν στις προηγμένες χώρες του κόσμου. Δεν υπάρχουν σημαντικά προβλήματα όσον αφορά την ποιότητα του δικτύου, ενώ όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών, επειδή προσφάτως «άνοιξε» η αγορά, είναι γεγονός ότι εμφανίζονται κάποιες δυσκολίες προσαρμογής και του ΟΤΕ όσον αφορά τις ρυθμιστικές του υποχρεώσεις και των εναλλακτικών παρόχων στο μέτρο που υπόσχονται κάποιες προδιαγραφές υπηρεσιών τις οποίες δεν είναι σε θέση -όχι πάντα με ευθύνη δική τους- να τις προσφέρουν.

Ποιες είναι οι κινήσεις που κάνει η ΕΕΤΤ προκειμένου να αυξηθεί το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών;

Η ΕΕΤΤ έχει κάποιες ρυθμιστικές αρμοδιότητες. Καταρχήν έχει επιβάλει Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις στον ΟΤΕ προκειμένου οι υποδομές που παρέχει στους εναλλακτικούς παρόχους να είναι τέτοιας ποιότητας έτσι ώστε αντιστοίχως να παρέχονται ποιοτικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες στους συνδρομητές των εναλλακτικών παρόχων. Από την άλλη μεριά, υπάρχουν κάποιοι κανόνες, υπάρχουν Κώδικες Δεοντολογίας, Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις που πρέπει τηρούνται από όλους τους παρόχους είτε είναι εναλλακτικοί πάροχοι, είτε είναι ο κυρίαρχος πάροχος -όπως είναι ο ΟΤΕ- προκειμένου να απολαμβάνουν υπηρεσίες με υψηλά standards.

Ποια είναι τα πρόστιμα που έχουν επιβληθεί στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών από την ΕΕΤΤ και ποιος είναι ο σκοπός τους;

Επιτροπή μας, έχει αρμοδιότητες κυρωτικές σε βάρος των παρόχων, τις οποίες ενεργοποιεί σε περίπτωση που υπάρχουν είτε καταγγελίες, είτε αυτεπαγγέλτως η ίδια διαπιστώσει ότι υπάρχουν παραβατική συμπεριφορά των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Πράγματι, την τελευταία διετία -με κάποια ένταση- η Επιτροπή έχει επιβάλει μια σειρά από κυρώσεις που είναι αυστηρές, της τάξης των δεκάδων ή εκατοντάδων χιλιάδων ευρώ, σε εναλλακτικούς παρόχους και στον ΟΤΕ καθώςον διαπίστωσε ότι δεν τηρούν ρυθμιστικές υποχρεώσεις, οι οποίες έχουν αντίκτυπο στην ποιότητα των υπηρεσιών τις οποίες δικαιούνται να απολαμβάνουν οι συνδρομητές. Υπάρχει μια διαρκής εποπτεία της αγοράς από την Επιτροπή μας, συλλέγουμε χιλιάδες καταγγελίες, όταν διαπιστώσουμε ότι αυτές οι καταγγελίες αφορούν παραβατικές συμπεριφορές, καλούμε τις εταιρείες σε ακροάσεις και η ιστορία έχει δείξει ότι τον τελευταίο 1,5 χρόνο τα πρόστιμα είναι ιδιαίτερα αυστηρά.

Πόσο συνεπείς είναι οι εταιρείες στην καταβολή αυτών των προστίμων και που καταλήγουν αυτά τα χρήματα;

Τα χρήματα αυτά είναι έσοδα του Ελληνικού Δημοσίου. Οι εταιρείες έχουν δικαίωμα να ασκήσουν προσφυγές, βάσει του Συνταγματικού τους δικαιώματος. Δεν έχω αυτή τη στιγμή εικόνα σε τι ποσοστό έχουν καταβληθεί και ποιες είναι οι δικαστικές εκκρεμότητες.

Μεγάλο φαίνεται το πρόβλημα της επικοινωνίας των καταναλωτών με τους παρόχους όταν πρόκειται για κάποια βλάβη. Τι μέτρα λαμβάνει η ΕΕΤΤ γι' αυτό;

Σε δύο επίπεδα υπάρχουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές οι οποίοι επιχειρούν να αποδεσμευτούν από το δίκτυο του ΟΤΕ και να απολαμβάνουν υπηρεσίες από τους εναλλακτικούς παρόχους.

Το πρώτο ζήτημα, είναι το πώς ενεργοποιείται η υπηρεσία της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, όπου δηλαδή ο συνδρομητής δεν υποχρεούται πλέον να πληρώνει πάγιο στον ΟΤΕ, ο Τοπικός Βρόχος αποδεσμεύεται από τον ΟΤΕ, πηγαίνει με μορφή εκμίσθωσης στον εναλλακτικό πάροχο, ο οποίος τον διαθέτει στον πελάτη του. Στην περίπτωση αυτή διατυπώνονται καθυστερήσεις όσον αφορά τους χρόνους ενεργοποίησης της υπηρεσίας, καθώς και την ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Το δεύτερο ζήτημα, αναφέρεται στο πως διαχειρίζεται ο ΟΤΕ και οι πάροχοι τις βλάβες που προκύπτουν. Εδώ υπάρχουν σημαντικές καθυστερήσεις σε αρκετές περιπτώσεις όσον αφορά την αποκατάσταση των βλαβών, η Επιτροπή μας έχει επέμβει ρυθμιστικά, έχει θέσει ένα κανονιστικό πλαίσιο με κάποιους χρόνους και κάποιες διαδικασίες απόκρισης των εταιρειών σε περίπτωση που ένας συνδρομητής αναγγείλει βλάβες και ήδη έχουμε επιβάλλει αυστηρές κυρώσεις σε εταιρείες όταν διαπιστώνουμε ότι η διαδικασία αυτή δεν τηρείται και ο συνδρομητής παραμένει πολλές μέρες χωρίς υπηρεσία.

Πόσα είναι τα παράπονα των καταναλωτών που φτάνουν μέχρι την ΕΕΤΤ; Πόσο είναι το ποσοστό αυτών από το συνολικό αριθμό που γίνονται σε όλους τους φορείς (ΕΕΤΤ, ΙΝΚΑ, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, ΕΚΠΟΙΖΩ);

Αυτό που μπορώ να πω είναι ότι το 2007 κατά μέσο όρο είχαμε 1.500 έγγραφες καταγγελίες ανά μήνα που αφορούσαν παράπονα/καταγγελίες καταναλωτών σε σχέση με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους παρόχους -είτε τον ΟΤΕ, είτε τους εναλλακτικούς παρόχους.

Τα παράπονα αυτά τα επεξεργαζόμαστε, ζητούμε από τις εταιρείες να μας παρέχουν εξηγήσεις και σε περίπτωση που διαπιστώσουμε ότι υπάρχει ένδειξη παραβατικής συμπεριφοράς καλούμε τις εταιρείες σε ακρόαση, με επακόλουθο την επιβολή κυρώσεων -όπως έχει συμβεί στο παρελθόν.

Είναι γεγονός ότι και εμείς αιφνιδιαστήκαμε από τον όγκο των καταγγελιών αυτών, δεν έχουμε και εμείς την ανθρώπινη υποδομή τόσο μεγάλο πλήθος, κάνουμε μια μεγάλη προσπάθεια και σε κάθε περίπτωση η Επιτροπή δεν είναι η πανάκεια των προβλημάτων που μπορεί να αντιμετωπίζει ένας συνδρομητής.

Εμείς δεν έχουμε μηχανισμούς αναγκαστικής εκτέλεσης, δεν μπορούμε να επιβάλλουμε σε μία εταιρεία να αποζημιώσει κάποιον συνδρομητή που ζημίωσε ή να επιστρέψει χρήματα τα οποία έχει εισπράξει χωρίς να χρειάζεται ή να άρει μια βλάβη σε συντομότερο χρονικό διάστημα. Δεν μπορούμε να το επιβάλλουμε αυτό, μπορούμε όμως να απειλήσουμε την εταιρεία ότι σε περίπτωση που δεν συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις (δεν επιστρέψει χρήματα τα οποία οφείλει να επιστρέψει, να άρει τη βλάβη μέσα σε χρόνους που έχουμε επιβάλλει εμείς με τις ρυθμιστικές μας αποφάσεις) με πρόστιμο, το οποίο αποτελεί έναν αποτρεπτικό παράγοντα όσον αφορά τη συμπεριφορά των εταιρειών και σε κάθε περίπτωση λειτουργεί παιδαγωγικά. Συνεπώς, εμμέσως αλλά ουσιαστικά παρέχουμε συνδρομή στον καταναλωτή, δεν μπορούμε όμως να επέμβουμε με μηχανισμούς αναγκαστικής εκτέλεσης δραστικά στο πρόβλημά του και να δώσουμε μια λύση εκείνη τη στιγμή.

Γιατί η ΕΕΤΤ «δίνει» ένα μήνα στις εταιρείες προκειμένου να λυθεί το παράπονο/καταγγελία του καταναλωτή από την εταιρεία/πάροχο. Αυτό το χρονικό πλαίσιο κρίνεται σωστό; Θα μπορούσε να είναι μικρότερο;

Επειδή είναι χιλιάδες οι καταγγελίες τις οποίες λαμβάνει η Επιτροπή μας και προκειμένου να εγκαταστήσουμε ένα πιο αξιόπιστο μηχανισμό επίλυσης του προβλήματος του καταναλωτή, εγκαταστήσαμε μια διαδικασία -θα την έλεγα προδικαστική- όπου υπάρχει προαπαιτούμενο ένας συνδρομητής πριν έρθει στην ΕΕΤΤ να έχει προσπαθήσει με ένα σοβαρό τρόπο να επιλύσει το πρόβλημά του απευθείας με την εταιρεία. Εάν ο συνδρομητής διαπιστώσει ότι δεν λύνει το πρόβλημα η εταιρεία, και σε κάθε περίπτωση η εταιρεία έχει συμφέρον να επιλύσει το πρόβλημα του συνδρομητή -είναι πελάτης της αλλιώς θα τον χάσει, υπάρχει η «δαμόκλειος σπάθη» της απειλής του προστίμου από την Επιτροπή.

Συνεπώς, αυτό που εγκαταστήσαμε είναι προς όφελος του συνδρομητή και προς όφελος της αξιοπιστίας της όλης διαδικασίας.

Μέχρι τότε θα αποτελεί «δικαιολογία» για την κατάσταση των τηλεπικοινωνιών η καθυστερημένη ανάπτυξη της χώρας μας σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες;

Θα θέσω υπόψη σας ότι το ρυθμιστικό πλαίσιο το οποίο επέτρεψε το ουσιαστικό άνοιγμα του ανταγωνισμού στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών θεσμοθετήθηκε στην Ελλάδα -ουσιαστικά- πριν από δύο χρόνια, όταν εκδόθηκε ο νόμος 3431 του 2006, σύμφωνα με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην ελληνική έννομη τάξη οι οδηγίες που είχε εκδώσει το 2002 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι οποίες διαμόρφωναν το πλαίσιο ουσιαστικής απελευθέρωσης της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και έδιναν το δικαίωμα στους εναλλακτικούς παρόχους να μπορέσουν να αναπτυχθούν σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

□ρα λοιπόν είναι σύντομο το χρονικό διάστημα και είναι γεγονός ότι σε κάθε άνοιγμα μιας αγοράς οι «παιδικές ασθένειες» είναι συνυφασμένες με το άνοιγμα αυτό. Φαίνεται ότι πρέπει να έχουμε μια αισιόδοξη οπτική, φανταστείτε μέχρι πριν από 2-3 χρόνια τι δυνατότητες είχε ο συνδρομητής σε επίπεδο κινητής τηλεφωνίας, σε επίπεδο σταθερής τηλεφωνίας, γρήγορου Ίντερνετ από πλευράς ποιότητας και τιμών, ήδη έχουμε συγκλίνει προς το μέσο όρο της τιμολόγησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με την υπόλοιπη Ευρώπη. Θα έλεγα λοιπόν, ας δώσουμε μια αισιόδοξη νότα στην όλη διαδικασία. Το «άνοιγμα» προχωρεί, η αγορά ωριμάζει και πλέον μετά από ένα-δύο χρόνια θα κάνουμε μια αναδρομή στο παρελθόν και ίσως βλέπουμε αυτά που συμβαίνουν σήμερα ως γραφικότητες.

Πρόσφατα αποφασίστηκε στο European Regulators Group η σύσταση ομάδας για την προστασία των Ευρωπαίων καταναλωτών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Πόσο αναμένεται να βοηθήσει αυτή η σύμπραξη;

Η Ελλάδα σε κατηγορίες καταστάσεων και θεμάτων είναι ουραγός, έρχεται να ακολουθήσει το κίνημα ή το ρεύμα το οποίο ξεκινάει από τις προηγμένες χώρες της Ευρώπης. Στις τηλεφωνικές επικοινωνίες νομίζω ότι έχουμε φτάσει το μέσο όρο και συνεπώς μπορούμε να θεωρηθούμε και εμείς προηγμένη χώρα στον τομέα αυτό. □ρα, τέτοιου είδους συμπράξεις -αλλά σε ένα πλαίσιο ισοτιμίας και όχι ουραγού- θα είναι ευεργετικότερες για τους καταναλωτές.

Σε πρόσφατο forum της EETT ανακοινώθηκε η δημιουργία Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς των Παρόχων. Μήπως καθυστερήσαμε σαν χώρα στη θέσπιση αυτού του Κώδικα;

Κανόνες δεν λείπουν από το ρυθμιστικό μας πλαίσιο. Ότι οι εταιρείες οφείλουν να τηρούν τη νομοθεσία, να σέβονται τα δικαιώματα των καταναλωτών, ότι έχουν συμβατικές υποχρεώσεις τις οποίες οφείλουν να τηρούν -αυτό ισχύει. Αυτό το οποίο δεν υπήρξε αλλά διαμορφώνεται σιγά-σιγά είναι κάποιες λεπτομέρειες οι οποίες προκύπτουν από την καθημερινότητα της ζωής.

Με την ανάπτυξη της αγοράς δημιουργούνται ζητήματα τα οποία η ΕΕΤΤ τα διαπιστώνει, τα καταγράφει τα επεξεργάζεται και όταν διαπιστώσει ότι υπάρχει μια ανάγκη ρυθμιστικής παρέμβασης τότε προβαίνει σε αυτή. Και προϊόν αυτής της διαπίστωσης είναι ο Κώδικας της Δεοντολογίας των εταιρειών όσον αφορά τα δικαιώματα των καταναλωτών που αποτελεί απαύγασμα της εμπειρίας από το άνοιγμα της αγοράς. Διαπιστώσαμε δυσλειτουργίες και ερχόμαστε τώρα να τις άρουμε μέσω αυτού του Κώδικα.

Ποιο πιστεύετε πως είναι το πρώτο πρόβλημα που ζητά λύση;

Το γεγονός ότι θα πρέπει ο ΟΤΕ να συμμορφώνεται πιο έγκαιρα και αποτελεσματικά με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις. Αυτός είναι ο κυρίαρχος πάροχος στην Ελλάδα και αν δεν συνεργαστεί αυτός με τη ρυθμιστική αρχή και τους παρόχους προκειμένου να δοθεί ώθηση στο άνοιγμα της αγοράς δεν μπορούμε να μιλάμε για ελεύθερη αγορά στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Μπορεί κανείς να υποστηρίξει ότι «για όλα φταίει ο ΟΤΕ» ;

Σύμφωνοι, δεν φταίει πάντα ο ΟΤΕ. Και οι πάροχοι έχουν τις ευθύνες τους. Και αυτοί ίσως να μην ανέμεναν τη μεγάλη εισροή πελατών στα δίκτυά τους μέσω της επιθετικής καμπάνιας που έκαναν, δεν είχαν την ετοιμότητα να υποδεχτούν τόσους πολλούς πελάτες, είναι και αυτό ένα δεδομένο.

Η βασική ευθύνη για μένα είναι του κυρίαρχου παρόχου, ο οποίος οφείλει να έχει την ετοιμότητα να συμμορφώνεται με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις που του επιβάλλει η Εθνική Ρυθμιστική Αρχή, οι οποίες δεν είναι προϊόν της φαντασίας της, είναι κάτι που αποτελεί ευρωπαϊκό κεκτημένο.

Ποιο είναι το επίπεδο συνεργασίας της ΕΕΤΤ με τις καταναλωτικές οργανώσεις;

Εμείς ποτέ δεν παραπέμπουμε καταγγελίες σε ιδιωτικές οργανώσεις καταναλωτών γιατί είναι αρμοδιότητα δική μας να τις διαχειριστούμε. Με το Συνήγορο του Καταναλωτή, όπως και με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή έχουμε αναπτύξει ένα θεσμικό διάλογο μέσω του οποίου προσπαθούμε να οριοθετήσουμε τις αρμοδιότητές μας, προκειμένου να μην υπάρχει σύγχυση του καταναλωτή.

Σύντομα πρόκειται να αναρτηθούν στα sites των τριών αυτών υπηρεσιών του Δημοσίου ανακοινώσεις-συστάσεις προς τους καταναλωτές -αφού οριοθετηθούν οι αρμοδιότητες- θα τους κατευθύνουμε για το που θα πρέπει να κατευθύνονται αυτοί ανάλογα με το πρόβλημα που έχουν.

Κρίνετε βιαστική την είσοδο των εναλλακτικών παρόχων στην αγορά των τηλεπικοινωνιών;

Οι πιο πολλές από τις εταιρείες αυτές -σχεδόν όλες- προϋπήρχαν της ψήφισης του 3431/06. Ήξεραν ότι δρομολογείται μια διαδικασία τέτοια και συνεπώς δεν αιφνιδιάστηκαν, άρα δεν μπορεί να πει κανείς ότι βιάστηκαν.

Ποια είναι η εικόνα που έχει η ΕΕΤΤ για τις παράτυπες ενεργοποιήσεις συνδέσεων καταναλωτών με τους εναλλακτικούς παρόχους;

Είναι ίσως από τα βασικότερα προβλήματα. Δύο ζητήματα μας απασχολούν: η ενεργοποίηση της υπηρεσίας και η άρση της βλάβης μετέπειτα.

Στην ενεργοποίηση της υπηρεσίας, υπάρχουν πολλές φορές και ζητήματα ότι ένας συνδρομητής διαμαρτύρεται ότι κακώς ο πάροχος τον μετέγαγε στο δίκτυό του, διότι ο ίδιος δεν είχε εκφράσει σχετική βούληση. Υπάρχει το ζήτημα με τις διαδικασίες της λεγόμενης «σύμβασης από απόσταση», παρά το γεγονός ότι για την ενεργοποίηση του Τοπικού βρόχου χρειάζεται και έγγραφος τύπος σύμφωνα με τον κανονισμό μας.

Οι εταιρείες έχουν κάποια τηλεφωνικά κέντρα, τα λεγόμενα call centers, τα οποία είναι αυτόνομα από πλευράς ιδιοκτησιακής σχέσης σε σχέση με την εταιρεία -είναι πελάτες δηλαδή της εταιρείας στους οποίους αναθέτουν την εξεύρεση πελατών. Εκεί παρατηρείται μεγαλύτερος ζήλος απ' ότι θα περίμενε κανείς -διότι παίρνουν κάποια προμήθεια- και ορισμένες φορές ο πελάτης θεωρείται ότι συναίνεσε χωρίς να έχει συναινέσει.