

ΑΠΟΦΑΣΗ

Ανασυγκρότηση Ομάδας Εργασίας με αρμοδιότητες σχετικές με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) για την ενημέρωση, τηλεφωνική εξυπηρέτηση, διαχείριση και αξιολόγηση όλων των καταγγελιών των καταναλωτών που λαμβάνει η ΕΕΤΤ, σχετικά με την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

- α. το Ν. 3431/2006 «Περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α'/03.02.2006), ιδίως τα άρθρα 3 περιπτ. στ, 11 και 12, περίπτ. λζ', όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 24, παρ. 3, του ν.3534/2007 «Σύσταση Αρχής για την κατανομή του διαθέσιμου χρόνου χρήσης στους ελληνικούς αερολιμένες και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 40/Α'/23.02-2007),
- β. το Ν. 2668/1998 «Οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 282/Α'/1998), όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 3185/2003 (ΦΕΚ 229/Α'/2003) «Τροποποίηση του Ν. 2668/1998 (ΦΕΚ 282 Α'), εναρμόνιση με την Οδηγία 2002/39/ΕΚ, ρυθμίσεις θεμάτων του Οργανισμού ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛ. ΤΑ.) και άλλες διατάξεις»,
- γ. το Π.Δ. 387/2002 «Εσωτερική Διάρθρωση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), προσόντα και τρόπος επιλογής Προϊσταμένων και συναφείς Διατάξεις» (ΦΕΚ 335/Α'/2002),
- δ. την Κοινή Υπουργική Απόφαση αριθμ. 62189/2001 «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της ΕΕΤΤ» (ΦΕΚ 1391/Β'/2001),
- ε. την ΑΠ. 237/84/03.12.2001 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων» (ΦΕΚ 1701/Β'/2001),

- στ. την ΑΠ. 280/127/04.04.2003 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Παροχή Εξουσιοδοτήσεων στους Προϊσταμένους Διευθύνσεων και Τμημάτων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» (ΦΕΚ 460/Β΄/2003),
- ζ. την ΑΠ. 530/174/14.07.2009 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Συγκρότηση Ομάδας Εργασίας με αρμοδιότητες σχετικές με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) για την ενημέρωση, τηλεφωνική εξυπηρέτηση, διαχείριση και αξιολόγηση όλων των καταγγελιών των καταναλωτών που λαμβάνει η ΕΕΤΤ, σχετικά με την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».
- η. τη με αριθμ. πρωτ. 17644/Φ.600/10.07.2009 σχετική εισήγηση των προϊσταμένων τμημάτων της ΕΕΤΤ,
- θ. τη με αριθμ. πρωτ. 20594/Φ.600/20.07.2010 σχετική εισήγηση του αρμόδιου τμήματος της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική Εισήγηση του Προέδρου και των Αντιπροέδρων της ΕΕΤΤ,

Επειδή :

1. Λόγω του μεγάλου αριθμού καταγγελιών καταναλωτών – χρηστών προς την ΕΕΤΤ και κατόπιν του υπ’ αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 33705/09.07.2009 (σε ορθή επανάληψη 34447/14.07.2009) παραδοτέου της Ομάδας των Προϊσταμένων των Διευθύνσεων Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, του Νομικού Τμήματος, καθώς και του, από 14.07.2009 εισηγητικού σημειώματος του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Φάσματος με θέμα «Συγκρότηση ΜΕΠ-ΤΕΚ», συγκροτήθηκε, δυνάμει της ΕΕΤΤ ΑΠ : 530/174/14.07.2009, ο ενιαίος Τομέας Εξυπηρέτησης Καταγγελιών, με αρμοδιότητα τη διεκπεραίωση των ως άνω καταγγελιών.
2. Στο ως άνω αναφερόμενο παραδοτέο με αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 34447/14.07.2009, αποτυπώθηκε, η θεσμοθέτηση του ενιαίου Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ, αρμοδίου για τη διαχείριση του συνόλου των τηλεφωνημάτων, ερωτημάτων και καταγγελιών που δέχεται η ΕΕΤΤ, σχετικά με τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, το Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, καθώς και η ενιαία και αποτελεσματική καταγραφή διαδικασιών για την ενημέρωση και τη διαχείριση παραπόνων και καταγγελιών καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
3. Το 2009, η ΕΕΤΤ κατέγραψε, διαχειρίστηκε και αξιολόγησε είκοσι μία χιλιάδες τετρακόσια δεκαπέντε (21.415) έγγραφα και δεκατρείς χιλιάδες

οκτακόσιες εξήντα δύο (13.862) κλήσεις προς την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτή της ΕΕΤΤ (801 11000 80), ανταποκρινόμενη στην εκ του Νόμου 3431/2006, σημαντική διεύρυνση των αρμοδιοτήτων της, σε θέματα προστασίας του καταναλωτή στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

4. Οι έγγραφες καταγγελίες το 2009, ξεπέρασαν τις ένδεκα χιλιάδες διακόσιες είκοσι (11.220), εκ των οποίων το 78% αφορούσε σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το 13% στο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, το 2% σε ταχυδρομικές υπηρεσίες και το υπόλοιπο 7% σε αιτήματα γενικού ενδιαφέροντος.
5. Στο 1ο εξάμηνο του 2010, ο Τ.Ε.Κ. κατέγραψε, διαχειρίστηκε, και αξιολόγησε οκτώ χιλιάδες τριακόσια ενενήντα τρία (8.393) έγγραφα, εκ των οποίων τα τρεις χιλιάδες οκτακόσια δεκαεννέα (3.819), αποτέλεσαν νέες έγγραφες καταγγελίες, και ανταποκρίθηκε σε πέντε χιλιάδες σαράντα εννέα (5.049) εισερχόμενες κλήσεις προς την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτή της ΕΕΤΤ
6. Κατά το έτος 2010, εξακολουθεί να υφίσταται η ανάγκη άμεσης και αποτελεσματικής διαχείρισης της πληθώρας των έγγραφων καταγγελιών των καταναλωτών και χρηστών, που υποβάλλονται, καθημερινά, στην ΕΕΤΤ, σχετικά με την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
7. Εξακολουθεί να υφίσταται η ανάγκη ανάδειξης των θεμάτων που χρήζουν της εποπτικής και ρυθμιστικής παρέμβασης της ΕΕΤΤ, μέσα από ελέγχους, τροποποιήσεις Κανονισμών, κλήσεις σε ακροάσεις, έκδοσης συστάσεων, επικαιροποίησης των κωδίκων δεοντολογίας και των έντυπων για την ενημέρωση των καταναλωτών, της συνεργασίας με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, με άλλες Ανεξάρτητες Αρχές με σκοπό την προστασία του Καταναλωτή και της απόδοσης απτών αποτελεσμάτων της ΕΕΤΤ, ως προς το θέμα αυτό.
8. Η διάρκεια της Ομάδας Εργασίας, που συγκροτήθηκε, δια της ΕΕΤΤ ΑΠ. : 530/174/14.07.2009 «Συγκρότηση Ομάδας Εργασίας με αρμοδιότητες σχετικές με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) για την ενημέρωση, τηλεφωνική εξυπηρέτηση, διαχείριση και αξιολόγηση όλων των καταγγελιών των καταναλωτών που λαμβάνει η ΕΕΤΤ, σχετικά με την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», λήγει την 31η.07.2010. Η ομάδα αυτή δε, έχει συμβάλει με το έργο της:

- i) στην ανάδειξη ρυθμιστικών και εποπτικών παρεμβάσεων της ΕΕΤΤ, που αφορούν στον καταναλωτή και την αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών,
- ii) στην ανάληψη από την ΕΕΤΤ των κατάλληλων εποπτικών (έλεγχοι και κλήσεις σε ακρόασης) και ρυθμιστικών δράσεων, όπως ενδεικτικά κώδικες δεοντολογίας, RUO, κ.α., προς όφελος του καταναλωτή και των αγορών των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών,
- iii) στην αμεσότερη ενημέρωση και συνδρομή στην επίλυση του εκάστοτε προβλήματος του καταναλωτή, παρέχοντας ενημέρωση και οδηγίες, αναδεικνύοντας με αυτό τον τρόπο τον ουσιαστικό ρόλο των ρόλου που διαδραματίζει η ΕΕΤΤ, για την προστασία του καταναλωτή,

Αποφασίζει :

Άρθρο 1ο :

- 1.1. Την ανασυγκρότηση της Ομάδας Εργασίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ, από την 01η.08.2010 έως 31/12/2010, με αρμοδιότητες και έργο την ενιαία διαχείριση παραπόνων και καταγγελιών καταναλωτών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των κλήσεων των καταναλωτών στην ειδική τηλεφωνική γραμμή καταναλωτή της ΕΕΤΤ και, τέλος, την ηλεκτρονική επικοινωνία και ενημέρωση, μέσω του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ, των αιτημάτων των καταναλωτών,
- 1.2. Τον ορισμό των μελών της Ομάδας, η οποία θα αποτελείται από τους κ.κ. :
 - α) Ανδρεάδη Σάββα, Τακτικό Υπάλληλο της ΕΕΤΤ, ως Συντονιστή,
 - β) Δημαράκη Γεωργία, Νομικό, Ειδική Επιστήμονα της ΕΕΤΤ, ως Αναπληρώτρια,
 - γ) Αβραάμ Παρασκευή, Τακτική Υπάλληλο της ΕΕΤΤ, ως μέλος.

Άρθρο 2ο :

- 2.1. Τον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων των μελών της Ομάδας, του Αναδόχου του έργου και των στελεχών του Τ.Ε.Κ. ενδεικτικά, ως ακολούθως :
 - 2.1.1. Ενιαία διαχείριση του συνόλου των παραπόνων και καταγγελιών καταναλωτών / χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

και ταχυδρομικών υπηρεσιών, τηλεφωνική εξυπηρέτηση των κλήσεων των καταναλωτών στην ειδική τηλεφωνική γραμμή καταναλωτή της ΕΕΤΤ και, τέλος, ηλεκτρονική αποστολή προς τους παρόχους των σχετικών καταγγελιών των καταναλωτών που τους αφορούν.

- 2.1.2. Σύνταξη των τριμηνιαίων, εξαμηνιαίων και ετησίων αναφορών με στατιστικά στοιχεία, ευρήματα, και αποτελέσματα των δράσεων της Ομάδας Εργασίας του ΤΕΚ.
- 2.1.3. Ενημέρωση των Διευθυντών Τηλεπικοινωνιών, Φάσματος και Ταχυδρομείων για την πορεία του έργου του ΤΕΚ.
- 2.1.4. Προτάσεις δράσεων, σχετικά με τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ταχυδρομικών Υπηρεσιών (συναντήσεις, παρουσιάσεις, ορισμός στόχων προς τους παρόχους).
- 2.1.5. Εξέταση, από κοινού με τις αρμόδιες διευθύνσεις της ΕΕΤΤ, του περιεχομένου του δικτυακού της τόπου της ΕΕΤΤ, για θέματα καταναλωτών.
- 2.1.6. Διαχείριση (απάντηση, ενημέρωση, καταγραφή στοιχείων για άμεση δρομολόγηση στον πάροχο επειγόντων περιστατικών κ.τ.λ.) των τηλεφωνημάτων καταναλωτών / χρηστών υπηρεσιών τηλεπικοινωνιακών επικοινωνιών. Η τηλεφωνική ενημέρωση των καλούντων θα γίνεται, κυρίως, στη βάση προ-καθορισμένων - τυποποιημένων σεναρίων ανταπόκρισης.
- 2.1.7. Κατηγοριοποίηση και καταχώρηση των γραπτών καταγγελιών/ αιτημάτων καταναλωτών/ χρηστών υπηρεσιών τηλεπικοινωνιακών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στο ΟΠΣ της ΕΕΤΤ
- 2.1.8. Σύνταξη αυτοματοποιημένων επιστολών (διαβιβαστικών, απαντήσεων, κ.τ.λ.) με την υποστήριξη του ΟΠΣ, είτε προς τους παρόχους, είτε προς τους καταναλωτές, βάσει υποδειγμάτων, υπηρεσιακών σημειωμάτων που έχουν δοθεί, είτε άλλων ειδικότερων οδηγιών με τη συνδρομή των Ειδικών Επιστημόνων των Διευθύνσεων των Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων και Φάσματος.
- 2.1.9. Παραλαβή των απαντήσεων των παρόχων, συσχετισμός τους με την αρχική καταγγελία και πρώτη αξιολόγηση των απαντήσεων.

- 2.1.10. Λήψη παραπόνων ή/και καταγγελιών από καταναλωτές, μέσω της ειδικής ιστοσελίδας της ΕΕΤΤ, για καταναλωτές και ετοιμασία προς έγκριση της σχετικής απάντησης.
- 2.1.11. Εποπτεία και επικαιροποίηση, μετά από σχετική έγκριση, του περιεχομένου της ιστοσελίδας της ΕΕΤΤ, για καταναλωτές με ερωτήσεις και απαντήσεις.
- 2.1.12. Παρακολούθηση της πορείας των καταγγελιών και των τιθέμενων προθεσμιών.
- 2.1.13. Από την 01η.08.2010 και εφεξής, η Ομάδα Εργασίας θα αποτελεί την Επιτροπή Παρακολούθησης και εκτέλεσης της υπ' αριθμ. 10/10 Σύμβασης με τον Ανάδοχο «First Call Services», για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και διαχείρισης των καταγγελιών καταναλωτών της ΕΕΤΤ, για την περίοδο Μαΐου – Σεπτεμβρίου 2010, που του ανατέθηκε με την ΑΠ. 565/59/20.05.2010.

2.2. Η Ομάδα Εργασίας θα παρέχει τις εργασίες της χρησιμοποιώντας, κυρίως, τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της ΕΕΤΤ

Άρθρο 3^ο:

Τον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων του Συντονιστή ενδεικτικά, ως ακολούθως:

- 3.1. Υπογράφει σύμφωνα και με την παράγραφο 2.1.8 της παρούσης, τις διαβιβαστικές επιστολές προς τις Αρμόδιες Αρχές, τους παρόχους και τους καταναλωτές,
- 3.2. Συντάσσει τις τριμηνιαίες, εξαμηνιαίες και ετήσιες αναφορές με στατιστικά στοιχεία, ευρήματα, και τα αποτελέσματα των δράσεων της Ομάδας Εργασίας του Τ.Ε.Κ. και πραγματοποιεί τον τελικό έλεγχο των αναφορών αυτών,
- 3.3. Ενημερώνει τους Διευθυντές Τηλεπικοινωνιών, Φάσματος και Ταχυδρομείων για την πορεία του έργου της Ομάδας Εργασίας του Τ.Ε.Κ., συντάσσοντας σχετικά υπηρεσιακά σημειώματα,
- 3.4. Προτείνει δράσεις της Ομάδας Εργασίας του Τ.Ε.Κ., σχετικά με τους παρόχους. (Συναντήσεις, παρουσιάσεις, ορισμός στόχων προς τους παρόχους),

- 3.5. Επικαιροποιεί, από κοινού με τις αρμόδιες διευθύνσεις της ΕΕΤΤ, το περιεχόμενο του δικτυακού της τόπου για θέματα καταναλωτών,
- 3.6. Δύναται να ορίσει επικεφαλής υπό-ομάδων, με αντικείμενα :
- i) την τηλεφωνική και ηλεκτρονική ενημέρωση των καταναλωτών και
 - ii) τη διαχείριση όλων των εγγράφων καταγγελιών που δέχεται η ΕΕΤΤ,
- 3.7. Συντονίζει όλες τις απαραίτητες δράσεις της Ομάδας Εργασίας του Τ.Ε.Κ., σχετικά με Καταναλωτές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Άρθρο 4^ο :

- 4.1. Η Ομάδα Εργασίας θα συνεργάζεται με τις καθ' ύλην οργανικές μονάδες της ΕΕΤΤ (Τηλεπικοινωνίες – Φάσμα – Ταχυδρομεία - Νομικό) για τη διευκόλυνση του ανατιθέμενου σε αυτήν έργου.
- 4.2. Το Έργο και τα καθήκοντα της Ομάδας Εργασίας, αρμόδιας για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (Τ.Ε.Κ.) της ΕΕΤΤ, αναλύεται, διεξοδικά, στο με αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 34447/14.07.2009 παραδοτέο της Ομάδας Προϊσταμένων Διευθύνσεων και αυτοτελών τμημάτων της ΕΕΤΤ.
- 4.3. Το έργο της θα συνεπικουρείται από, κατά μέγιστο αριθμό, δέκα (10) άτομα, μέλη ομάδων εργασίας της ΕΕΤΤ, στελέχη της ΕΕΤΤ ή εξωτερικούς συνεργάτες αυτής.
- 4.4. Η Ομάδα Εργασίας θα αναφέρεται στον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ και τους δύο Αντιπροέδρους, προφορικά, για την πορεία των εργασιών της και θα υποβάλει, εγγράφως, τριμηνιαίες αναφορές με πρώτη ημερομηνία υποβολής τη 10η.11.2010. Στις τριμηνιαίες αναφορές θα αναφέρονται, αναλυτικά, τα στατιστικά δεδομένα, ευρήματα, εικόνα της αγοράς από την επεξεργασία του αριθμού και του είδους των καταγγελιών, οι εξελίξεις και η πρόοδος των εργασιών της Ομάδας.

Άρθρο 5^ο :

- 5.1. Την παροχή εξουσιοδότησης στον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ :
- 5.1.1. να τροποποιεί το έργο της Ομάδας Εργασίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (Τ.Ε.Κ.), εφόσον παραστεί ανάγκη,

- 5.1.2. να αντικαθιστά τυχόν κωλυόμενα μέλη της Ομάδας Εργασίας, κατ' αναλογία του παραχθησόμενου έργου,
- 5.1.3. να κοινοποιήσει την απόφαση στους αποδέκτες της και να προβεί σε κάθε διαδικαστική ενέργεια / ή έκδοση πράξης που θα διευκολύνει την έγκαιρη και πλήρη ολοκλήρωση του έργου της Ομάδας Εργασίας για το Τ.Ε.Κ.,
- 5.2. Η δαπάνη λειτουργίας της Ομάδας Εργασίας που θα απαιτηθεί για την εκτέλεση του ως άνω Έργου, θα βαρύνει τον εκάστοτε προϋπολογισμό της ΕΕΤΤ.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ

Ανακοίνωση/ Εσωτερική Διανομή :

1. Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
 - Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης
 - Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού
2. Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών
3. Μέλη Ομάδας Εργασίας