

Προς
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (Ε.Ε.Τ.Τ.)
Λ. Κηφισίας 60
Μαρούσι
151 25

Α.Π. 1514

Αθήνα, 11 Νοεμβρίου 2005

Θέμα: Απαντήσεις του ΣΑΤΠΕ στην Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τη διαπίστωση ανάγκης τροποποίησης του Κανονισμού της ΕΕΤΤ περί «Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά»

Αξιότιμε κύριοι,

Με την παρούσα επιστολή ο Σύνδεσμος Αδειοδοτημένων Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων Ελλάδος (ΣΑΤΠΕ) και τα μέλη του υποβάλλουν στην Επιτροπή σας τις απαντήσεις του ΣΑΤΠΕ στην Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τη διαπίστωση ανάγκης τροποποίησης του Κανονισμού της ΕΕΤΤ περί «Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά»

Τα σημείο που θέλουμε ειδικά να θίξουμε αφορά τον κώδικα δεοντολογίας. Ο χρόνος που είχαμε στην διάθεση μας δεν ήταν αρκετός για να αναπτύξουμε σε βάθος το κώδικα και για αυτό σας υποβάλλουμε ένα draft κείμενο το οποίο προσεχώς θα σας ξανά υποβάλλουμε με περισσότερη ανάλυση. Επίσης λόγω το μικρού χρόνου που δόθηκε για την απάντηση στην συγκεκριμένη δημόσια διαβούλευση δεν ήταν εφικτό να επεξεργαστούμε τα αιτήματα των μελών μας και να σας απαντήσουμε αναλυτικά σε όλες τις ερωτήσεις του κειμένου.

Ο ΣΑΤΠΕ και τα μέλη πιστεύουν ότι η εφαρμογή του νόμου και ειδικά του κώδικα δεοντολογίας είναι πολύ σημαντικό θέμα για την προώθηση της εφαρμογής της Προεπιλογής Φορέα.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνηση και πληροφορία.

Για τον Σ.Α.Τ.Π.Ε.

Ανδρέας Αναστασόπουλος
Πρόεδρος Σ.Α.Τ.Π.Ε.

ΠΡΟΣΧΕΔΙΟ
ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ΦΟΡΕΑ

Εισαγωγή-Αναφορά σε κανονιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα και Ε.Ε

Η Ε.Ε.Τ.Τ., σύμφωνα με την κείμενη εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, εξέδωσε την υπ' αριθ. 339/32/30-12-2004 Απόφαση της Επιτροπής σας, η οποία δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης και ισχύει από 18/1/2005 (ΦΕΚ 38 Β' /18-1-2005) και η οποία τροποποίησε την υπ' αριθμ. 254/70/32-5-2002 απόφαση "Κανονισμός Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά", με θέμα, μεταξύ άλλων, και τους κανονισμούς και διαδικασίες στον Κώδικα προεπιλογής φορέα.

Ο Κώδικας τέθηκε σε εφαρμογή την XX/XX/2005 και θα παραμείνει σε ισχύ, μαζί με όποιες τροποποιήσεις χρειαστούν, από περίοδο σε περίοδο, συμφωνημένη από τους συνυπογράφοντες εις τούτο ή κατευθυνθείς από την ΕΕΤΤ που δεσμεύεται στην πληρότητα του πάνω από τους συνυπογράφοντας διαχειριστές, για όσο συνεχίζουν να παρέχουν υπηρεσίες του Κώδικα Προεπιλογής. Κάθε εξουσιοδοτημένος διαχειριστής, ήτοι όποιος παρέχει υπηρεσίες προεπιλογής φορέα καθώς και κάθε υπόχρεος παροχής προεπιλογής φορέα, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει τον Κώδικα.

Ο Κώδικας, ανερχόμενος από μία απόφαση του Διευθυντή, σύμφωνα με νομοθετημένες διατάξεις, από μόνος του δεν έχει νομοθετική ιδιότητα. Αυτός ο Κώδικας, δεν απαλλάσσει τους διαχειριστές από τις ήδη υπάρχουσες νόμιμες υποχρεώσεις τους. Δεν δεσμεύεται από την ΕΕΤΤ και είναι χωρίς προκατάληψη στην νόμιμη θέση του γενικότερα ή στα δικαιώματα και καθήκοντα του, με σεβασμό στους κανονισμούς της αγοράς εκτενέστερα.

Στόχος κειμένου

Ο ορισμός ενός καλά ορισμένου Κώδικα για την διαχείριση των συμβάσεων με χρήση Φορέα Προεπιλογής. Ο Κώδικας περιέχει κανόνες και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται από όλους τους παρόχους της υπηρεσίας. Καλύπτει θέματα σχετικά με τα συμβόλαια με τον τελικό πελάτη, την χρήση πληροφοριών από άλλους οργανισμούς, τις διαδικασίες διαχείρισης αιτήσεων, την προώθηση των υπηρεσιών, την πληρωμή των λογαριασμών, την διαχείριση παραπόνων και τις διαδικασίες που πρέπει (δεν πρέπει) να ακολουθούν οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και οι θυγατρικές τους εταιρίες για την επαναπροσέγγιση πελατών (win back).

Ορισμοί

Πάροχος πρόσβασης δικτύου: είναι ένας αδειοδοτημένος πάροχος με άδεια στην παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, που παρέχει τη γραμμή που συνδέει το τηλέφωνο του πελάτη με αυτό το τοπικό κέντρο του παρόχου.

Εργάσιμη ημέρα: σημαίνει οποιαδήποτε ημέρα συμπεριλαμβανομένης από Δευτέρα έως Παρασκευή μεταξύ 09:00 και 17:00, εξαιρουμένων τις αργίες στην Ελλάδα.

Επιτροπή Κώδικα προεπιλογής: αναφέρεται στην απόφαση που εδραιώθηκε σύμφωνα με την απόφαση χχχχ και μελετά πρακτικά θέματα υλοποίησης.

Πάροχος Κώδικα Προεπιλογής: σημαίνει έναν εξουσιοδοτημένο διαχειριστή τηλεπικοινωνιών υπηρεσιών που παρέχει υπηρεσίες Προεπιλογής Φορέα.

Υπηρεσίες Κώδικα Προεπιλογής: η υπηρεσία που προσφέρεται στους πελάτες που τους επιτρέπει να εκτρέπουν ορισμένες ομάδες τηλεφωνημάτων που υποστηρίζονται από τον επιλεγμένο πάροχο (και έχοντας συμβόλαιο με τον πελάτη), χωρίς να χρειάζεται να πληκτρολογήσει το πρόθεμα προεπιλογής ή να ακολουθήσει κάποια άλλη διαφορετική διαδικασία για να προκαλέσει τέτοια διαδρομή.

Φόρμα εξουσιοδότησης πελάτη: σημαίνει μία φόρμα συμπληρωμένη από τον πελάτη για την έγκριση της αλλαγής του Φορέα Προεπιλογής και η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες οι οποίες παρουσιάζονται στο παράρτημα Χ.

«Δέκτης» Πάροχος: είναι ο πάροχος ο οποίος έχει επιλεγθεί από τον πελάτη για να του παρέχει υπηρεσίες Φορέα Προεπιλογής στο μέλλον.

«Δότης» Πάροχος: είναι ο πάροχος που προσφέρει υπηρεσίες Φορέα Προεπιλογής αφού προηγουμένως ο πελάτης έχει επιλέξει να τον αλλάξει από τον «Δέκτη Πάροχο».

Πάροχος: είναι ένας αδειοδοτημένος παροχέας τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών Πρόσβασης Δικτύου και του υπηρεσιών Προεπιλογής Φορέα.

Παράνομη διαχείριση υπηρεσιών Κώδικα Προεπιλογής Φορέα: σημαίνει κάθε δραστηριότητα που έχει αναλάβει ο κάθε πάροχος όπου με ανάρμοστο-παράνομο τρόπο προσπαθεί να ενεργοποιήσει ή απενεργοποιήσει έναν Κώδικα Προεπιλογής φορέα χωρίς την ρητή έγκριση του πελάτη

Συμβόλαια πελατών:

Για να προσφέρει υπηρεσίες του Κώδικα Προεπιλογής στον πελάτη, ο πάροχος πρέπει να συνάψει εγγράφως σύμβαση με τον πελάτη. Οι συμβάσεις, πρέπει:

- Να είναι γραμμένα σε σαφή και κατανοητή γλώσσα
- Να περιγράφεται εκτενώς η ημερομηνία των υπηρεσιών καθαρά, επιτρέποντας ένα διάλειμμα ανασύνταξης Χ ημερών, κατά την διάρκεια του οποίου οι πελάτες που έχουν συναινέσει να διακόψουν, θα μπορούν να αποφασίσουν να αντιστρέψουν αυτή την απόφαση χωρίς κόστος, εκτός από τα όποια τηλεφωνικά επικοινωνιακά τέλη
- Να περιγράφεται καθαρά πως ο πελάτης μπορεί να διακόψει τη σύμβασή του

- Να περιγράφεται καθαρά για τον πελάτη κάθε περίοδος ελάχιστης διάρκειας, κατά την οποία η σύμβασή του θα παραμένει σε ισχύ και ρητά να δηλώνονται οι ποινές για αθέτηση σύμβασης
- Να περιγράφονται καθαρά τα κόστη, επιλογές πληρωμής και η συχνότητα των λογαριασμών
- Να περιγράφεται καθαρά ο τρόπος με τον οποίο ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για τις μεταβολές στη σύμβασή του, περιλαμβανομένων και των αλλαγών στα τιμολόγια και το χρόνο προθεσμίας που θα δοθεί μέχρι να επέλθουν τα αποτελέσματα όποιων τροποποιήσεων.
- Να είναι δίκαιες και λογικές
- Να περιγράφεται η υπηρεσία που παρέχεται
- Να περιλαμβάνεται μία επιλογή για τον πελάτη που να μπορεί να απορρίψει αυτόκλητες επικοινωνίες και να επιβεβαιώνει ότι η χρήση όλων των στοιχείων των πελατών θα είναι σύμφωνη με την κείμενη νομοθεσία σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Να περιλαμβάνει ένας τηλεφωνικός αριθμός επαφής για υπηρεσίες με τον πελάτη
- Να καθοριστεί το ύψος της αποζημίωσης ή το είδος των διακανονισμών απόδοσης βρίσκονται σε θέση από μέρους του παρόχου, εάν οι δεσμεύσεις που έχουν γίνει για το επίπεδο υπηρεσιών δεν παρέχονται
- Να εξηγεί πως μπορούν να λυθούν οι φιλονικίες
- Να περιγράφονται καθαρά τα δικαιώματα του τηλεφωνητή για την διακοπή της σύμβασης με τον πελάτη (π.χ. συνεχής μη-πληρωμή) και τις συνθήκες για τις οποίες οι κλήσεις θα επιστρέφουν στο τηλεφωνικό κέντρο
- Να περιλαμβάνεται η Φόρμα Εξουσιοδότησης Πελάτη όπως περιγράφεται στο **Παράρτημα Χ**, η οποία θα πρέπει να είναι υπογεγραμμένη από τον πελάτη στον οποίο θα πρέπει να δίδεται αντίγραφο
- Να μην γίνεται καμία αναφορά σε διαφήμιση ή διαφημιστικό κίνητρο

Χρήση των πληροφοριών των πελατών:

Κάθε χρήση των πληροφοριών του πελάτη από κάθε πάροχο πρέπει να περιορίζεται έτσι ώστε να εξασφαλίζει συμμόρφωση του παρόχου με τις υποχρεώσεις του, για τον χρόνο που νόμιμα ορίζεται. Αυτές οι υποχρεώσεις περιλαμβάνονται, αλλά δεν περιορίζονται παρακάτω:

1. Τη νομοθεσία περί Προστασίας Δεδομένων και κάθε άλλη κατάλληλη εγχώρια και/ ή δεσμεύουσα ευρωπαϊκή νομοθεσία που αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων
2. Την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία περί ανταγωνισμού
3. Οι πάροχοι πρέπει να κάνουν όλα τα αναγκαία βήματα για να εξασφαλίσουν τη μυστικότητα και το απόρρητο των πληροφοριών, όπως ονόματα, διευθύνσεις, τηλεφωνικοί αριθμοί, τύποι κλήσεων και λογαριασμοί τηλεφώνου. Αυτή η πληροφορία, πρέπει μόνο να χρησιμοποιείται ή να αποκαλύπτεται στο βαθμό που είναι απαραίτητο στο να παρέχει τις τηλεφωνικές υπηρεσίες ή να χρησιμοποιείται σύμφωνα με τους όρους της διάταξης των τηλεφωνικών υπηρεσιών (π.χ. κατάλογοι ονομάτων).
4. Οι πάροχοι πρέπει να αποκαλύπτουν πληροφορίες για τους πελάτες, όσο αυτό επιτρέπεται από τον νόμο, όπου χρειαστεί μετά από γραπτή αίτηση του πελάτη, έτσι ώστε να ικανοποιείται το κάθε αίτημα μέσα σε διάστημα Χ ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος. Ο πελάτης τότε, μπορεί να δώσει τα αναγκαία στοιχεία σε κάποιον άλλο πάροχο ή σε τρίτο πρόσωπο.
5. Ο «Δότης» πάροχος, μπορεί να αποκαλύψει πληροφορίες για τον πελάτη στον «Δέκτη» πάροχο, το περιεχόμενο των οποίων είναι σύμφωνο πάντα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και άλλες παρεμφερείς διατάξεις τήρησης προσωπικών δεδομένων.
6. Οι πάροχοι πρέπει να χρησιμοποιούν κάθε δυνατή προσπάθεια για να επιτύχουν συμμόρφωση των εργαζομένων, των αντιπροσώπων, των συμβαλλόμενων και των εμπόρων τους με τις διατάξεις αυτού του Κώδικα.

Εντολή Διαχείρισης Διαδικασίας:

- Η διαδικασία διαχείρισης Προεπιλογής Φορέα, πρέπει να είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα, όπως αυτές τροποποιούνται από την ΕΕΤΤ και ισχύουν κάθε φορά.
- Αν προκύψουν προβλήματα κατά τον χειρισμό των διαδικασιών, οι πάροχοι μπορούν να αποδίδουν το λάθος ή το φταίξιμο για την καθυστέρηση σε άλλον πάροχο. Ο «Δότης» πάροχος, δεν θα πρέπει να εκφράζει στον πελάτη ότι υπαίτιος για την καθυστέρηση είναι λόγος για τη διατήρηση της υπάρχουσας υπηρεσίας και τη διακοπή του νέου συμβολαίου.

Διαδικασίες Προώθησης Υπηρεσιών Κ.Π

- Ο κάθε πάροχος δεν πρέπει να μεταφέρει παραπλανητικές ή ανάρμοστες πληροφορίες για τις υπηρεσίες άλλου παρόχου.
- Συμβάσεις και φόρμες παραγγελιών πρέπει να διαχωρίζονται από όποιες προωθητικές ενέργειες και παρακινήσεις, όπως βραβεία και διαγωνισμούς.
- Όλες οι περιγραφές, όλα τα αιτήματα και οι συγκρίσεις που σχετίζονται με θέματα αντικειμενικά εξακριβώσιμων γεγονότων θα πρέπει να είναι ικανά επαλήθευσης. Οι πάροχοι υπηρεσιών θα πρέπει να διατηρούν αυτήν την επαλήθευση έτοιμη για παραγωγή σε κάθε απαίτηση.
- Κάθε πληροφορία που περιλαμβάνεται σε υλικό προωθητικής ενέργειας, θα πρέπει να περιέχει σωστές πληροφορίες στην ημερομηνία εκτύπωσης της. Τα αρχεία θα πρέπει να διατηρούνται από τους παρόχους υπηρεσιών για την επαλήθευση τους. Όλες οι προσφορές, είτε γίνονται από διαφήμιση είτε από άλλες μορφές επικοινωνίας που περιλαμβάνουν περιγραφές, αιτήματα ή συγκρίσεις, πρέπει να είναι πραγματικές.
- Διαφημίσεις ή άλλες προσφορές δεν θα πρέπει να περιλαμβάνουν δηλώσεις ή οπτικές παρουσιάσεις, οι οποίες, άμεσα ή με εμπλοκή, από παραλείψεις, αμφιβολίες ή υπερβολές, είναι πιθανόν να παραπλανήσουν τον καταναλωτή σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία που διαφημίζεται, τον διαφημιστή ή σχετικά με άλλους διαφημιστές ή διαφημιζόμενα προϊόντα.
- Η παρουσίαση θα πρέπει να είναι σαφής και αξιόπιστη και δεν θα πρέπει να παραπλανά τον καταναλωτή κατ' εφαρμογή της σχετικής περί προστασίας καταναλωτή νομοθεσίας.
- Σαν στοιχείο του Κώδικα Προεπιλογής αυτές οι οδηγίες συνδέονται μεταξύ τους. Δεν είναι όμως υποκατάστατο για γενικές υποχρεώσεις σε εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο.

Πληρωμή Λογαριασμών

- Οι πάροχοι θα πρέπει να πληροφορούν τον πελάτη σχετικά με το πόσο συχνά θα τιμολογούνται και ποιες μέθοδοι πληρωμής είναι διαθέσιμες σε σχέση με τη σύμβαση που έχει υπογράψει ο πελάτης.
- Οι πάροχοι θα πρέπει να εξηγούν στους πελάτες τι γίνεται στην περίπτωση απλήρωτων λογαριασμών.

Παρουσίαση τιμολογίου

Οι πάροχοι θα πρέπει να πληροφορούν τους πελάτες ξεκάθαρα με ποιον θα έρχονται σε επαφή στην περίπτωση λάθους ή αμφιβολίας σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία, πληροφορία η οποία θα πρέπει να αναγράφεται στη σύμβαση τους και στους λογαριασμούς τους.

Επαφή με τον πελάτη του «Δότη» παρόχου

Ο «Δότης» πάροχος δεν επιτρέπεται να κάνει αυτόκλητη επαφή με τον πελάτη μέχρι να παρέρθει το διάστημα Χ μηνών (standstill period), με εξαίρεση όποιο μέτρο επαφής ορίζει και επιτρέπει ρητά ο Κανονισμός σχετικά με τη δυνατότητα επικοινωνίας του εν λόγω παρόχου με τον συνδρομητή κατά την standstill περίοδο.

Φόρμα κανόνων εξουσιοδότησης πελάτη

- Ο «Δέκτης» πάροχος πρέπει να κατέχει την Φόρμα Προεπιλογής του Πελάτη, το λιγότερο Χ χρόνια και όχι περισσότερο από Χ χρόνια, από την ημερομηνία που ο «Δέκτης» πάροχος παραλάβει τη φόρμα από τον πελάτη.
- Εάν ο πελάτης ή ο πάροχος δεν είναι ευχαριστημένος με το αντίγραφο της φόρμας από τον «Δέκτη» πάροχο, τότε αυτός πρέπει να εξασφαλίσει πρόσβαση στην αυθεντική φόρμα.
- Ένα αίτημα για το αντίγραφο ή τη παραγωγή της φόρμας από κάποιον πάροχο υπό του Κώδικα, μπορεί να δημιουργηθεί από έναν ρητώς εξουσιοδοτημένο εργαζόμενο του παρόχου.
- Οι πάροχοι που παρέχουν τις ευκολίες του Κώδικα Προεπιλογής, πρέπει να διαβεβαιώνουν ότι διατηρούν στατιστικά σε:

1. Στον αριθμό των αιτημάτων και,

2. Στην απόδοση σε σχέση με:

Α)Τα χρονικά πλαίσια στα οποία ο πάροχος ανταποκρίνεται στα αιτήματα και,

Β)Τον αριθμό των ανικανοποίητων αιτημάτων

- Οι πάροχοι δεν θα πρέπει να επιτρέπουν στους εργαζομένους τους να έχουν πρόσβαση σε στοιχεία πελατών σε αριθμό μεγαλύτερο από αυτούς που εργάζονται για την διεκπεραίωση των αιτημάτων, να ζητούν αντίγραφα ή παρουσίαση της φόρμας από τους «Δέκτες» παρόχους.

Εθνικής Αντιστάσεως 62 – 152 31 Χαλάνδρι - Αθήνα
Τηλ: 211 7503795 – 6942 291102 – Fax: 211 7503701

Παράνομες διαχειρίσεις υπηρεσιών Κ.Π

- Οι πάροχοι δεν πρέπει να ασχολούνται με παράνομη επεξεργασία των δεδομένων των αιτήσεων Φορέα προεπιλογής σε καμία μορφή του.
- Όταν ένα περιστατικό παράνομης διαχείρισης διαπιστωθεί από έναν πάροχο, θα πρέπει να γνωστοποιείται στον πάροχο που «δέκτη» το αποτέλεσμα της παράνομης διαχείρισης. Όλοι οι πάροχοι θα πρέπει να επιδείξουν την καλύτερη τους προσπάθεια στο να επιλύσουν τα παράπονα που έχουν δημιουργηθεί από κάθε επεισόδιο. Όταν το πρόβλημα λυθεί, ο «Δέκτης» πάροχος θα πρέπει να ειδοποιήσει τον πάροχο Πρόσβασης για να επαναφέρει την υπηρεσία του πελάτη στην αρχική θέση της υπό αμφισβήτησης αίτησης.