



Αθήνα 11 Νοεμβρίου 2005

**‘ Δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την διαπίστωση  
ανάγκης τροποποίησης του κανονισμού της ΕΕΤΤ περί ‘  
Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην ελληνική αγορά’**

Ερώτηση 1: Θεωρείτε ότι θα πρέπει να είναι δυνατή η δυνατότητα υποβολής αίτησης κατάργησης (ι) μόνο στον υπόχρεο πάροχο (ιι) είτε στον προεπιλεγμένο είτε στον υπόχρεο πάροχο ή (ιιι) μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο;

Η κατάργηση ισοδυναμεί στην συγκεκριμένη περίπτωση με καταγγελία και, συνεπώς, λήξη της συμβατικής σχέσης με τον προεπιλεγμένο πάροχο με σκοπό την σύνδεση με νέο πάροχο. Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. δέχεται πολλές καταγγελίες σχετικά με τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές όταν δηλώνουν στον προμηθευτή υπηρεσιών ότι επιθυμούν να λήξουν την μεταξύ τους σχέση (βλ. χαρακτηριστικά στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες). Οι προμηθευτές προβάλλουν εμπόδια διαδικαστικής φύσης, χρονοτριβής, πολλαπλών εγκρίσεων κλπ ώστε να καθυστερούν ή και εν τέλει να μην υλοποιούν την βούληση του καταναλωτή. Στις υπηρεσίες τηλεφωνίας το φαινόμενο έχει επίσης καταγγελθεί στην ΕΚΠΟΙΖΩ. Για το λόγο αυτό, πιστεύουμε ότι η αίτηση κατάργησης θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να υποβάλλεται σε εκείνον τον πάροχο με τον οποίο θέλει να συμβληθεί ο καταναλωτής, ο οποίος με την σειρά του να έχει την υποχρέωση να ειδοποιήσει τον προεπιλεγμένο (υπό κατάργηση) πάροχο.

Με την παραπάνω επιφύλαξη, θα πρέπει, πάντως, οι καταναλωτές να εξυπηρετούνται από όλες τις εταιρείες στις οποίες απευθύνονται, και αυτές, με γνώμονα την υψηλή ποιότητα παροχής των υπηρεσιών και σεβασμό στον πελάτη-καταναλωτή, να θεσπίσουν τις σχετικές διαδικασίες που θα ρυθμίζουν τις μεταξύ τους σχέσεις. Σε οποιαδήποτε ρύθμιση θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες και των πιο ευαίσθητων κατηγοριών καταναλωτών, όπως αυτοί χαμηλής μόρφωσης, ηλικιωμένα άτομα ή άτομα που ζουν στην επαρχία όπου δεν είναι εύκολη η φυσική πρόσβαση στα γραφεία των παρόχων. Πρέπει όλοι να μπορούν με ευκολία να ενεργοποιούν, καταργούν ή αλλάζουν πάροχο.

Εξάλλου, η ΕΕΤΤ θα πρέπει να προβλέπει και να επιβάλλει κυρώσεις για προμηθευτές (εν προκειμένω παρόχους) που αγνοούν ή καθυστερούν να συμμορφωθούν με αιτήματα των πελατών τους-καταναλωτών, ενώ οι τελευταίοι θα πρέπει να δικαιούνται και αποζημίωσης για την ίδια αιτία. Όπως αναφέραμε παραπάνω, καταναλωτές παραπονούνται ότι ζητούν τηλεφωνικά από κάποιον

πάροχο να καταργήσει την προεπιλογή, και το αίτημά τους απαιτεί πολλαπλές οχλήσεις για να ικανοποιηθεί.

Εξίσου σημαντικό είναι για τους καταναλωτές να μην δέχονται κλήσεις στην οικία ή την εργασία τους χωρίς την συναίνεσή τους. Όπως γνωρίζουμε από τα μέλη μας, συχνά οι αυτόκλητες κλήσεις γίνονται με πιεστικό τρόπο, επαναλαμβάνονται παρά την θέληση του καταναλωτή και συχνά, προκειμένου και μόνο να παύσει η ενόχληση δέχονται οι καταναλωτές να ακούσουν και συνδιαλαλούν στο τηλέφωνο. Καταγγελίες έχουμε δεχθεί επίσης και για εγγραφές, μετά από απλή τηλεφωνική επαφή, σε νέο πάροχο παρά την θέληση του καταναλωτή. Για το λόγο αυτό, η ΕΕΤΤ θα πρέπει να λάβει μέτρα ώστε να παυθεί το φαινόμενο αυτό και να εγγράφονται νέοι πελάτες από τις εταιρείες –παρόχους μόνο με έγγραφο ώστε να αποτυπώνεται και αποδεικνύεται η βούληση του καταναλωτή.

Ερώτηση 2: Συμφωνείτε με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής μόνον εγγράφως όταν το αίτημα υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής;

Ο έγγραφος τύπος, είναι κατά την άποψή μας, ο μόνος με τον οποίο συνάπτεται, τροποποιείται ή καταγγέλλεται οποιαδήποτε σύμβαση. Πάντως, και για τα θέματα αυτά οι όποιες ρυθμίσεις αποφασισθούν από την ΕΕΤΤ να συμπεριλαμβάνουν και τις σχετικές διατάξεις του Ν.2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, έτσι ώστε η τήρηση αυτών να ελέγχεται ευκολότερα.

Ερώτηση 3: Στην περίπτωση που το αίτημα κατάργησης υποβάλλεται στον υπόχρεο πάροχο, συμφωνείτε με το προτεινόμενο χρονικό διάστημα των 5 ημερών στο οποίο ο υπόχρεος πάροχος οφείλει να ενημερώσει τον προεπιλεγμένο πάροχο που ‘χάνει’ τον συνδρομητή για την υποβολή αίτησης κατάργησης;

Ο πάροχος οφείλει να ενημερώσει τον προεπιλεγμένο πάροχο αμέσως. Με δεδομένες τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία, το χρονικό διάστημα των 5 ημερών είναι αδικαιολόγητα μεγάλο για την επικοινωνία μεταξύ των παρόχων.

Ερώτηση 4: Συμφωνείτε με την υλοποίηση ενός τηλεφωνικού αριθμού ελέγχου προεπιλογής για την καλύτερη και άμεση ενημέρωση των συνδρομητών ως προς την ενεργοποίηση ή μη της προεπιλογής στην τηλεφωνική τους γραμμή;

Η υπηρεσία αυτή θα είναι ιδιαίτερα ωφέλιμη για τον καταναλωτή, είναι μάλιστα απαραίτητη με δεδομένη την αδιαφάνεια λόγω της μη έγγραφης διαδικασίας ενεργοποίησης προεπιλογής που ισχύει σήμερα. Οι πληροφορίες πρέπει, πάντως, να χορηγούνται εμπιστευτικά.

Ερώτηση 5: Θεωρείτε αναγκαία τη θέσπιση χρονικής περιόδου εντός της οποίας ο πάροχος που χάνει το συνδρομητή δεν θα επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει (standstill ή no-contact period); Αν ναι, για ποιο χρονικό διάστημα;

Όλες οι επικοινωνίες από εταιρείες που δεν έχουν συμβατική σχέση με τον καταναλωτή επιτρέπονται μόνο αν πραγματοποιούνται με την συναίνεση του καταναλωτή.

Μεγαλύτερο είναι το πρόβλημα της αυτόκλητης επικοινωνίας από εταιρείες που ο καταναλωτής δεν γνωρίζει και δεν έχει σχέση ο καταναλωτής και σε αυτές πρέπει να επικεντρωθεί ο κανονισμός, για την καλύτερη προστασία του καταναλωτή.

Όταν μία εταιρεία έχει σχέση (σύμβαση) με έναν καταναλωτή, μπορεί να τον καλεί, όμως οι κλήσεις αυτές πρέπει να έχουν σχέση με την καλύτερη εξυπηρέτησή του, και όχι επιθετικά.

Ερώτηση 6: Συμφωνείτε με τις ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής;

Ισχύει η απάντησή μας στην προηγούμενη ερώτηση.

Ερώτηση 7: Κρίνετε απαραίτητη την επιβολή των ανωτέρω υπό (α)- (γ) προτάσεων εφαρμογής απαγόρευσης επαφής σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον υπόχρεο παροχής προεπιλογής φορέα;

Ό,τι μέτρα ληφθούν πρέπει να είναι τα ίδια για όλους τους παρόχους.

Ερώτηση 8: Ποιοι τρόποι επαφής (ενδεικτικά πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, ταχυδρομική αποστολή εγγράφων, fax, κλπ) του υπόχρεου παροχής προεπιλογής θεωρείτε ότι θα πρέπει να ενταχθούν στο μέτρο μη επαφής; Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Ισχύουν οι απαντήσεις μας ανωτέρω.

Ερώτηση 9: Ποιο μέτρο θεωρείτε πιο αποτελεσματικό για τον περιορισμό της εκστρατείας επαναπροσέλκυσης πελατών: την υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον προεπιλεγμένο πάροχο ή τη θέσπιση της περιόδου μη επαφής.

Η υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον προεπιλεγμένο πάροχο δεν είναι προς το συμφέρον του καταναλωτή, καθώς όπως εκθέσαμε στην ερώτηση (1) συχνά καθυστερεί η προώθηση του αιτήματος. Για τη μη επαφή, ισχύουν οι απαντήσεις μας παραπάνω.

Ερώτηση 10: Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη κάποιων μέτρων όσον αφορά στους υφιστάμενους τρόπους υποβολής αιτήσεων (έντυπα, με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικά, ή τηλεφωνικά μέσω κλήσεων); Έχετε να προτείνετε κάποια άλλα μέτρα ή συγκεκριμένα βήματα ώστε η υποβολή της αίτησης να μην επιδέχεται αμφισβητήσεις;

Πράγματι η υποβολή της αίτησης πρέπει να μην επιδέχεται αμφισβητήσεις. Για το λόγο αυτό πρέπει να γίνεται εγγράφως είτε με έντυπο τρόπο ή με ηλεκτρονική υπογραφή.

Ερώτηση 11: Στην περίπτωση που κρίνετε αναγκαία τη θέσπιση κάποιων μέτρων σχετικά με την υποβολή των αιτήσεων τηλεφωνικά, συμφωνείτε με τα παραπάνω μέτρα; Και για ποιες ακριβώς περιπτώσεις αιτήσεων (ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος);

Για όλες τις περιπτώσεις μπορεί αρχικά να γίνεται η αίτηση τηλεφωνικά, όμως αυτή πρέπει να επιβεβαιώνεται εγγράφως με την μορφή σύμβασης υπογεγραμμένη από αμφότερα τα μέρη (έντυπα ή με ηλεκτρονική υπογραφή).

Ερώτηση 12: Συμφωνείτε με την εφαρμογή του μέτρου που περιγράφεται στο σημείο (γ) ανωτέρω; Αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα ως προς την υλοποίησή του;

Ισχύει η παραπάνω απάντησή μας.

Ερώτηση 17: Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω;

1. Στην προεπιλογή φορέα δεν γίνεται σωστή ενημέρωση των καταναλωτών από τους προμηθευτές-παρόχους. Στο πνεύμα του έντονου ανταγωνισμού που χαρακτηρίζει τις τηλεπικοινωνίες η άγρα πελατείας γίνεται συχνά με όρους που δεν επιτρέπουν στον τελευταίο να διαμορφώσει μία ενημερωμένη απόφαση. Η προσέγγιση του καταναλωτή πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο ιδιαίτερου προβληματισμού της ΕΕΤΤ, η οποία πρέπει κατά την άποψή μας να υιοθετήσει συγκεκριμένες οδηγίες για τους όρους υπό τους οποίους οι ενδιαφερόμενες εταιρείες θα επιτρέπεται να προσεγγίζουν τους καταναλωτές. Αυτόκλητες κλήσεις πρέπει να γίνονται μόνο με την συναίνεση του καταναλωτή.

2. Η ποσότητα αυτόκλητων κλήσεων που δέχονται οι καταναλωτές σε όλους τους τομείς αυξάνεται ραγδαία. Είναι γνωστό ότι κάποιες εταιρείες παίρνουν στοιχεία καταναλωτών από τον τηλεφωνικό κατάλογο ή με κάποιο άλλο τρόπο. Στην βάση αυτή εξηγείται και η εγγραφή καταναλωτών εν αγνοία τους σε παρόχους με προεπιλογή. Σε περίπτωση ενεργοποίησης, κατάργησης ή τροποποίησης προεπιλογής, οι καταναλωτές πρέπει, για το λόγο αυτό να ειδοποιούνται από κάποια υπηρεσία που θα λειτουργεί ανεξάρτητα ή υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ.

Για το Δ.Σ. της ΕΚΠΟΙΖΩ

Π. Καλαποθαράκου  
Αντιπρόεδρος

Το έγγραφο δεν υπογράφεται