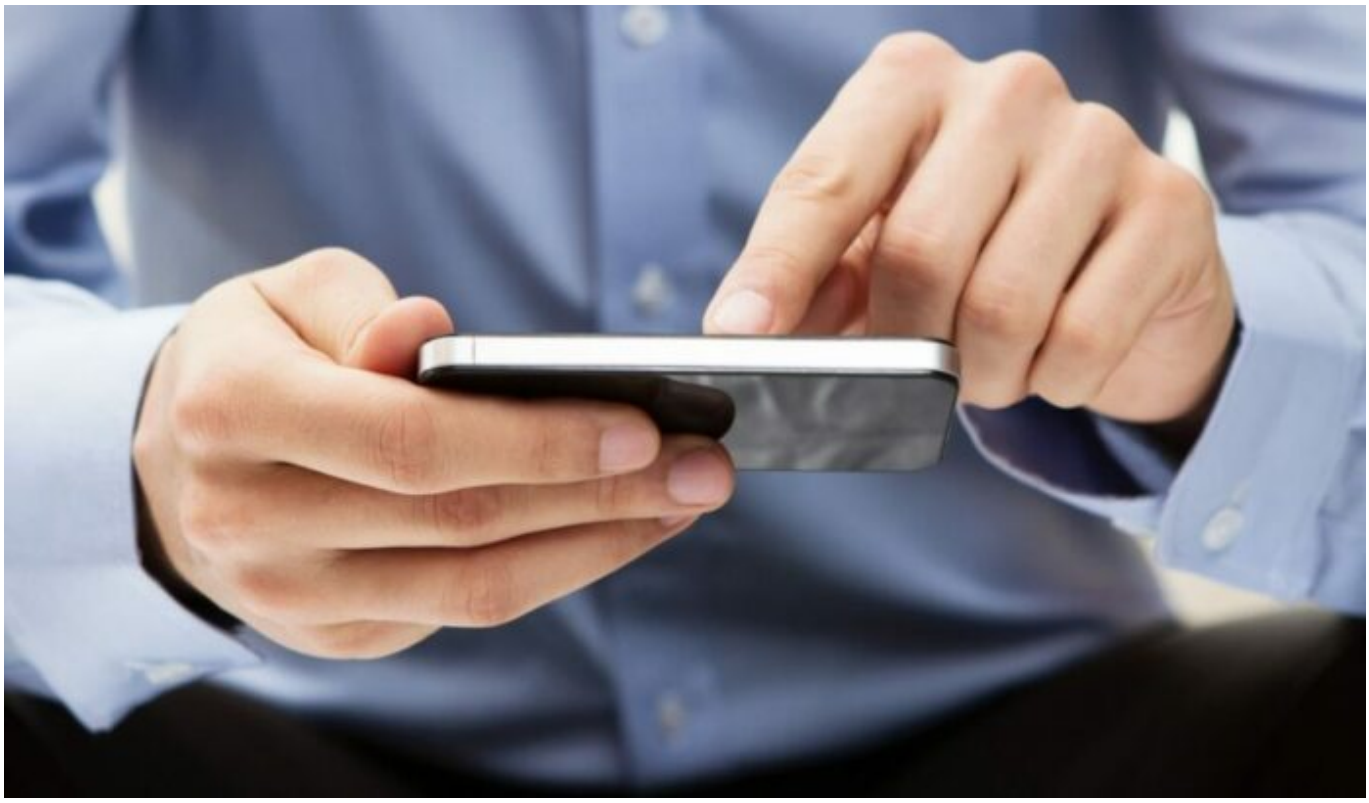
14 Νοεμβρίου 2021

Vodafone, Cosmote, Wind: Αλλάζουν όλα στις χρεώσεις – Τι ανακοινώθηκε

/ Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός

Vodafone Cosmote Wind: Σκοπός είναι η θέσπιση γενικών αρχών και διαδικασιών, τις οποίες οφείλει να ακολουθεί κάθε πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές.



Μεγαλύτερη διαφάνεια με πιο ξεκάθαρους όρους σε όλα τα επίπεδα από τη διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών μέχρι το πιο σημαντικό, τις καταγγελίες των καταναλωτών επιδιώκει η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) μέσα από την πρότασή της για τον «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» που έχει τεθεί σε δημόσια διαβούλευση έως τις αρχές Δεκεμβρίου.

Σκοπός του Κώδικα Δεοντολογίας είναι η θέσπιση γενικών αρχών και διαδικασιών, τις οποίες οφείλει να ακολουθεί κάθε πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές, ρυθμίζοντας τα θέματα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον

κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

Ειδικότερα ρυθμίζονται θέματα σε σχέση με τις γενικές υποχρεώσεις παρόχων, τη διαφήμιση και προώθηση υπηρεσιών, προώθηση πωλήσεων υπηρεσιών, την προσυμβατική ενημέρωση, τις συμβάσεις, την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, την τιμολόγηση -τις χρεώσεις – την αφισβήτηση χρεώσεων και τους διακανονισμούς, το ανοικτό διαδίκτυο, την εκπαίδευση προσωπικού, την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και τις καταγγελίες τους, τη συμμόρφωση με τον κώδικα και τους ελέγχους και τις κυρώσεις.

Ενδεικτικά, όπως αναφέρεται στο άρθρο 10 για την εξυπηρέτηση καταναλωτών «ο πάροχος πρέπει να μεριμνά ώστε ο χρόνος αναμονής των καταναλωτών που καλούν στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών να περιορίζεται σε ένα λογικό μέγιστο χρονικό διάστημα και με ανώτατο όριο χρέωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Εξαίρεση στο όριο αυτό του χρονικού διαστήματος αποτελεί η περίπτωση στην οποία δεν καθίσταται εφικτή η δωρεάν αναμονή κλήσεων, οπότε η κλήση δεν θα απαντάται ωσότου να υπάρχει διαθέσιμη άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση.
Το εύλογο αυτό όριο χρονικού διαστήματος ισχύει και για τους καταναλωτές που επιλέγουν επικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης ή ζωντανής συνομιλίας/live chat.

Για τη διευθέτηση αιτήματος, ο πάροχος πρέπει να καταβάλει προσπάθεια ώστε τα αιτήματα των καταναλωτών να επιλύονται στο συντομότερο χρονικό διάστημα.

Για το σκοπό αυτό, οφείλει να αναπτύξει διαδικασίες μέσω των οποίων θα παρακολουθείται η αρχική επικοινωνία των καταναλωτών με την εξυπηρέτηση πελατών και θα εντοπίζονται τα αιτήματα που δεν μπορούν να διευθετηθούν κατά την πρώτη επικοινωνία, ώστε να αναδειχθούν και να επιλυθούν σε εύλογο χρονικό διάστημα τα βασικά αίτια καθυστέρησης επίλυσης των αιτημάτων των καταναλωτών».

Σε σχέση με την τιμολόγηση, τις χρεώσεις, την αμφισβήτηση χρεώσεων και διακανονισμούς, καταρχάς ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η προβολή της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει είναι ακριβής, κατανοητή, και δεν περιέχει σε καμία περίπτωση στοιχεία παραπλάνησης (ανακρίβειες ή ασάφειες, υπερβολές ή παραλειπόμενες πληροφορίες).

Ο πάροχος διασφαλίζει την ύπαρξη και εφαρμογή μηχανισμών επίλυσης διαφορών και διακανονισμού οφειλών, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών για τη διαχείριση παραπόνων από τους καταναλωτές αναφορικά με ζητήματα χρεώσεων.

Κατά τη διαχείριση και ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τα παράπονά τους και εφόσον τα αιτήματα των τελευταίων δεν ικανοποιηθούν, ο πάροχος αναφέρει τους τρόπους επίλυσης των διαφορών από αρμόδιες διοικητικές ή δικαστικές αρχές.

Σε σχέση με την πολιτική αποζημιώσεων, ο πάροχος οφείλει να εφαρμόζει Πολιτική αποζημιώσεων/επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση αθέτησης των συμβατικών υποχρεώσεων σχετικά με τους όρους παροχής της υπηρεσίας, όπως είναι ενδεικτικά ο συμψηφισμός με υφιστάμενες ή μελλοντικές οφειλές των καταναλωτών, η πίστωση ποσού κ.α.

Ο καταναλωτής επιλέγει με ελεύθερη βούληση, χωρίς πίεση και κατόπιν πλήρους ενημέρωσης αναφορικά με τις επιλογές του, τον τρόπο αποζημίωσης που επιθυμεί.
Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού, ο πάροχος παρέχει εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ανάλογα με την επιλογή του συνδρομητή, αναλυτικές εξηγήσεις για τις χρεώσεις που αμφισβητούνται και την αντιστοιχία τους με τις παρεχόμενες υπηρεσίες οι οποίες τις αιτιολογούν.

Σε περίπτωση που προκύπτει δικαίωση του συνδρομητή, ο πάροχος προβαίνει σε πιστώσεις των σχετικών ποσών στον επόμενο λογαριασμό και σε κάθε περίπτωση εντός της σχετικής προθεσμίας που ορίζεται από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση ο καταναλωτής δύναται να προσφύγει σε φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή δικαστικώς.

Καταγγελίες Καταναλωτών
Ο πάροχος πρέπει να διασφαλίζει την άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση των καταγγελιών των καταναλωτών. Με στόχο αυτό, πρέπει να τηρεί τις ακόλουθες αρχές:

1. Αποτελεσματική διευθέτηση:
Ο πάροχος πρέπει να επιδιώκει την επίλυση των καταγγελιών/ παραπόνων κατά την πρώτη επικοινωνία του καταναλωτή, όπου αυτό καθίσταται δυνατόν.

Τα τμήματα διαχείρισης καταγγελιών πρέπει να είναι στελεχωμένα με επαρκείς πόρους και με ικανοποιητικά επίπεδα εξουσιοδότησης για την επιλογή και τον τρόπο επίλυσης της καταγγελίας.

Ο πάροχος πρέπει να φροντίζει ώστε το προσωπικό του να αντιμετωπίζει με ευγένεια τους καταναλωτές που υποβάλλουν καταγγελίες και να τους κατευθύνει ως προς τον αποτελεσματικότερο και ευχερέστερο τρόπο υποβολής τόσο των

καταγγελιών όσο και τυχόν συμπληρωματικών εγγράφων που απαιτούνται για τη διαχείριση και εξυπηρέτηση αυτών.

Vodafone Cosmote Wind: 2. Διαφάνεια και προσβασιμότητα:
Ο πάροχος θα πρέπει να διαθέτει εγχειρίδιο με καταγεγραμμένες διαδικασίες διεκπεραίωσης καταγγελιών/ παραπόνων, τις οποίες οφείλει να ακολουθεί το προσωπικό κατά την διαχείριση καταγγελιών των καταναλωτών.

Σε περίπτωση αδυναμίας διευθέτησης των καταγγελιών σε πρώτο επίπεδο, οι διαδικασίες πρέπει να περιλαμβάνουν μια εσωτερική διαδικασία αναφοράς σε ανώτερα επίπεδα.

Οι τυχόν εσωτερικές διαδικασίες του παρόχου δεν θα πρέπει να τίθενται εις βάρος των καταναλωτών και να δυσχεραίνουν την αποτελεσματική ικανοποίηση των αιτημάτων/καταγγελιών τους. Ο πάροχος οφείλει να εκπαιδεύσει και να παρέχει στο προσωπικό του το σχετικό εγχειρίδιο διεκπεραίωσης καταγγελιών.

Επιπλέον, ο πάροχος πρέπει να διαθέτει πληροφορίες αναρτημένες στον ιστότοπό του και σχετικό έντυπο με καταγεγραμμένες τις διαδικασίες υποβολής καταγγελιών απευθυνόμενο προς τους καταναλωτές, στο οποίο περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμά τους να υποβάλουν καταγγελίες.

Στο έντυπο αυτό πρέπει να περιέχονται επαρκείς οδηγίες γραμμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα, έτσι ώστε οι καταναλωτές να μπορούν εύκολα να εντοπίσουν τον τρόπο υποβολής καταγγελιών και το αρμόδιο προσωπικό του παρόχου στο οποίο μπορούν να απευθύνονται. Ανάλογες πληροφορίες περιλαμβάνονται και στον ιστότοπο του παρόχου.

Vodafone Cosmote Wind: 3. Απόκριση:
Ο πάροχος υποχρεούται να απαντά τεκμηριωμένα και εγγράφως σε κάθε παράπονο/καταγγελία που του υποβάλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Ο πάροχος οφείλει να παρέχει επαρκείς πληροφορίες για την πρόοδο της καταγγελίας σε περίπτωση που ζητήσει ενημέρωση ο καταναλωτής καθώς και να ειδοποιεί σχετικά σε περίπτωση διαφοροποίησης του χρονοδιαγράμματος στην πορεία και τους λόγους στους οποίους οφείλεται η καθυστέρηση.

Επιπλέον, πρέπει να διαθέτει κατάλληλους μηχανισμούς για να παρακολουθεί και να επιλύει τα ζητήματα που προκύπτουν σύμφωνα με όσα έχουν συμφωνηθεί με τον καταναλωτή και με τις διαδικασίες που αναφέρονται ανωτέρω.

Στην περίπτωση που ο πάροχος κρίνει ότι μία καταγγελία δεν χρήζει περαιτέρω διερεύνησης πρέπει να ενημερώσει τον καταναλωτή πλήρως, με σαφή και κατανοητό τρόπο για τους λόγους αυτής της απόφασης και αν ζητηθεί από τον καταναλωτή, να τον πληροφορήσει για τη διαθεσιμότητα εναλλακτικών επιλογών για την εξέταση της καταγγελίας.

Πηγή: newmoney.gr