

ΠΡΟΣ: Συνήγορο του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144
114 71 Αθήνα
Υπόψη: κ. Ζαγορίτη

Αθήνα, 7 Δεκεμβρίου 2020

Σχετικό: Η με αρ. πρωτ. 57753/02.12.2020 επιστολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή με θέμα «Αυξημένες ανάγκες για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών – Αναβαθμίσεις συνδέσεων και εξασφάλιση απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών».

Αξιότιμοι Κύριοι,

Σε απάντηση της ανωτέρω επιστολής σας με αριθμό πρωτοκόλλου 57753 θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τα κάτωθι.

Λίαν προσφάτως και συγκεκριμένα από τις 25.11.2020 εφαρμόζονται οι διατάξεις του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ) σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σταθερών δικτύων. Βασικές υποχρεώσεις που απορρέουν από τον εν θέματι κανονισμό για τους παρόχους είναι μεταξύ άλλων η προσήκουσα προσυμβατική ενημέρωση των συνδρομητών για τις διαθέσιμες ταχύτητες των σταθερών συνδέσεων, η βλαβοδιαχείριση εντός αυστηρών προθεσμιών, η δυνατότητα ελέγχου της ταχύτητας σύνδεσης από τους ίδιους τους συνδρομητές, καθώς και η χορήγηση σε αυτούς δικαιωμάτων σε περίπτωση αποκλίσεων από τις υποσχεθείσες ταχύτητες, όπως εκπτώσεις επί του παγίου, αλλά και το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές αρνητικές επαναλαμβανόμενες ή συνεχείς αποκλίσεις. Παράλληλα, ο ΕΚΑΔ επιβάλει υποχρεώσεις ισότιμης μεταχείρισης της κίνησης, οι οποίες ούτως ή αλλιώς τηρούνταν από την εταιρεία μας και πριν τη θέση σε ισχύ των διατυπώσεων αυτού.

Η εφαρμογή των διατάξεων του ΕΚΑΔ προσανατολίζεται στην προστασία του καταναλωτικού κοινού, το οποίο θα λαμβάνει ήδη κατά το χρόνο κατάρτισης του συμβολαίου του πλήρη γνώση της ελάχιστης, της μέγιστης και της συνήθους διαθέσιμης ταχύτητας της γραμμής του, ώστε να σχηματίζει ελεύθερα δικαιοπρακτική βούληση σχετικά με το αν επιθυμεί τη σύναψη ή αναβάθμιση συμβολαίου σταθερής με τον εκάστοτε πάροχο. Αντιστοίχως, οι υφιστάμενοι συνδρομητές θα λάβουν γνώση αναδρομικά των διαθέσιμων ταχυτήτων για τη γραμμή τους και θα έχουν ομοίως τα δικαιώματα που περιγράφονται ανωτέρω σε περίπτωση αποκλίσεων.

Παράλληλα, στο πλαίσιο του ΕΚΑΔ η WIND έχει προχωρήσει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να υπάρχει δίκαιη μεταχείριση των χρηστών ανεξαρτήτως πλατφόρμας, χρήσης και περιεχομένου.

Περαιτέρω και σε συνέχεια των ανωτέρω επισημαίνουμε, ότι εταιρεία μας, παρέχει πλήρη ενημέρωση και σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες σε όλους τους εμπορικούς εκπροσώπους της, αναφορικά με τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί σχετικά με τον έλεγχο διαθεσιμότητας δικτύου, ώστε οι πελάτες να λαμβάνουν την ορθή ενημέρωση τόσο για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών μας στην περιοχή τους, όσο και για τις πραγματικές ταχύτητες της επικείμενης σύνδεσής τους. Σε ό,τι δε αφορά τη διαδικασία ελέγχου και διαχείρισης παραπόνων, που αφορούν στις ταχύτητες σύνδεσης υφιστάμενων συνδρομητών, οι τελευταίοι έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν δωρεάν μέτρηση της ταχύτητας της γραμμής τους και αν διαπιστωθεί οποιοδήποτε πρόβλημα αυτό πρέπει να αποκατασταθεί εντός τριάντα (30) ημερών, άλλως γεννώνται τα δικαιώματα που προαναφέρθηκαν.

Στη WIND ενισχύουμε συνεχώς το δίκτυο μας ώστε να υποστηρίξουμε τις ανάγκες των συνδρομητών μας, ενώ επενδύουμε στην τεχνολογία με στόχο να προσφέρουμε ολοκληρωμένες υπηρεσίες έτσι ώστε οι πελάτες μας να απολαμβάνουν αξιόπαστη ποιότητα επικοινωνίας. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει ωστόσο να επισημανθεί ότι η WIND είναι εναλλακτικός πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σταθερή θέση, συνεπώς η ποιότητα των υπηρεσιών της, καθώς και η διαθεσιμότητα αυτών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την προσήκουσα παροχή των υπηρεσιών πρόσβασης στο δίκτυο από τον ΟΤΕ σε επίπεδο χονδρικής. Τούτου δοθέντος, περιστατικά μη διαθεσιμότητας υπηρεσιών ή πλημμελούς παροχής αυτών εκφεύγουν ορισμένες φορές από τη σφαίρα ευθύνης της εταιρείας μας. Σαφώς βεβαίως, και σε όλες αυτές τις περιπτώσεις χορηγούμε στους συνδρομητές μας επανορθώσεις, όπως εκπτώσεις ή ακόμη και το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας.

Τέλος θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε πως πληροφορίες σχετικά με τον Κανονισμό Ανοιχτού Δικτύου μπορείτε να βρείτε στο <https://www.wind.gr/> και συγκεκριμένα στο link: <https://www.wind.gr/gr/netneutrality/>.

Στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνηση και πληροφορία.

Με εκτίμηση
Τμήμα Γραπτής Επικοινωνίας
WIND Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.