



24 Δεκεμβρίου 2020

Προς:

Συνήγορο του Καταναλωτή

Λ. Αλεξάνδρας 144

114 71 Αθήνα

Υπόψη Δρ. Β. Μπώλου

gramb@synigoroskatanaloti.gr

Σχετικά μας: RID/L203/MS/24-12-2020

Σχετικά σας: Επιστολή ΣτΚ 57753/2-12-2020

ΘΕΜΑ: Τοποθέτηση Vodafone επί της επιστολής του Συνηγόρου του Καταναλωτή με θέμα «*Αυξημένες ανάγκες για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών – Αναβαθμίσεις συνδέσεων και εξασφάλιση απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών*»

Αξιότιμοι/ες Κύριοι/ες,

Σε συνέχεια της ως άνω σχετικής Σας επιστολής και των ζητημάτων που θίγετε ως προς **α)** την προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών στο πλαίσιο εφαρμογής του Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ)¹, οι διατάξεις του οποίου ετέθησαν σε ισχύ για τα σταθερά δίκτυα από την 25^η Νοεμβρίου 2020, ενώ για τα κινητά αναμένεται η εφαρμογή από την 1^η Μαρτίου 2021, καθώς και **β)** των ζητημάτων διαθεσιμότητας των υπηρεσιών, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τα κάτωθι: Επί της αρχής θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι πολιτική και φιλοσοφία της Vodafone είναι η παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών και η διαμόρφωση σχέσεων εμπιστοσύνης και διαφάνειας με τον πελάτη. Με γνώμονα αυτή τη φιλοσοφία η Vodafone διαμορφώνει τις δράσεις, την πολιτική και τους μηχανισμούς υποστήριξης των πελατών της σε όλα τα στάδια της σχέσης αυτής συμπεριλαμβανομένης και της προσυμβατικής ενημέρωσης.

Η ανάγκη αδιάλειπτης παροχής υπηρεσιών και εξασφάλισης συνδεσιμότητας πράγματι ενισχύθηκε περαιτέρω με την εμφάνιση της πανδημίας COVID – 19. Βασική επιδίωξη της Vodafone μέσω της ανάληψης ενός πλέγματος πρωτοβουλιών και ενεργειών που συνεχίζουν να εξελίσσονται (*ενδεικτικά αύξηση της χωρητικότητας του δικτύου μας έως και 60% για να ανταποκριθούμε στην αυξημένη ζήτηση, υποστήριξη κρίσιμων εφαρμογών και υπηρεσιών της πολιτείας για εργασία, εκπαίδευση από*

¹ Η ΑΠ ΕΕΤΤ ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7B/17-12-2018 (ΦΕΚ 242/Β/5-2-2019), όπως ισχύει τροποποιηθείσα



απόσταση, ψηφιακή εξυπηρέτηση του πολίτη, υποστήριξη των πελατών μας με περισσότερη επικοινωνία, λύσεις για εργασία, εκπαίδευση και ψυχαγωγία), είναι μεταξύ άλλων η εξασφάλιση ποιοτικών υπηρεσιών προκειμένου να καλυφθούν οι αυξημένες ανάγκες αλλά και η ποιοτική αναβάθμιση της καθημερινότητας των πολιτών και της λειτουργίας των επιχειρήσεων.

Υπό αυτό το πρίσμα, θα θέλαμε να σας διαβεβαιώσουμε ότι η Vodafone παρακολουθεί στενά και ανταποκρίνεται στις πρωτόγνωρες συνθήκες και ανάγκες όπως διαμορφώνονται καθημερινά, τηρώντας απαρέγκλιτα και το ισχύον Νομικό και Ρυθμιστικό πλαίσιο.

Ως προς την εφαρμογή των διατάξεων του Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ) επισημαίνουμε ότι η Vodafone **ήδη από τις 13/10/2020**, δηλαδή πριν τεθεί σε ισχύ η σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ, εφαρμόζει τις σχετικές διατάξεις σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σταθερών δικτύων. Συγκεκριμένα:

- Ως προς την προσυμβατική ενημέρωση η Vodafone έχει ενεργοποιήσει όλες τις προβλεπόμενες διαδικασίες για την προσήκουσα ενημέρωση των καταναλωτών. Ο συνδρομητής λαμβάνει συμπληρωμένο υπόδειγμα Αίτησης παροχής Υπηρεσιών και Γενικών Όρων παροχής Υπηρεσιών με αναλυτική αναφορά στις τιμές ταχύτητας για την υπηρεσία που έχει επιλέξει. Ειδικότερα, για κάθε μία από τις διαθέσιμες υπηρεσίες παρέχεται πληροφόρηση ως προς δεδομένα εκτιμώμενης ταχύτητας internet (ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη) ξεχωριστά για τη ροή καθόδου και ανόδου, προκειμένου να εξετασθούν οι ανάγκες του υποψήφιου συνδρομητή. Περαιτέρω υπάρχει αναλυτική και διαφανής ενημέρωση ως προς τους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα και παροχή της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων που το μέσο πρόσβασης δεν έγκειται στα όρια ελέγχου της Vodafone, τη βλαβοδιαχείριση καθώς και τους μηχανισμούς αποζημίωσης/επαναρρωτικών μέτρων σε περίπτωση αποκλίσεων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο πλαίσιο.
- Αντίστοιχοι μηχανισμοί ενημέρωσης έχουν υλοποιηθεί και εφαρμόζονται σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών και μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.
- Το σύνολο των προβλεπόμενων ως άνω διαδικασιών έχει αναρτηθεί και στον ιστότοπο της εταιρείας μας [:https://www.vodafone.gr/vodafone-ellados/oroi-ypiresion-prosvasis-sto-diadiktyo/](https://www.vodafone.gr/vodafone-ellados/oroi-ypiresion-prosvasis-sto-diadiktyo/).

Ως προς το ζήτημα της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών σημειώνουμε ότι η Εταιρεία μας έχει διαμορφώσει κατάλληλους μηχανισμούς ενημέρωσης. Ωστόσο θα θέλαμε να σημειώσουμε ότι η ακρίβεια και εγκυρότητα της πληροφορίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη και με την ακρίβεια της πληροφόρησης που λαμβάνει η εταιρεία μας από τους παρόχους πρόσβασης που έχουν και τον έλεγχο της υποδομής/μέσου πρόσβασης της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση βρισκόμαστε σε διαρκή



συνεργασία με τα εμπλεκόμενα Μέρη προκειμένου να εντοπίζονται και αποκαθίστανται τυχόν αστοχίες που εντοπίζονται, οι οποίες οφείλουμε να επισημάνουμε ότι συνιστούν μεμονωμένες περιπτώσεις. Σε κάθε περίπτωση ακόμη και για τυχόν μεμονωμένες περιπτώσεις η εταιρεία μας καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια και επιμέλεια προκειμένου να εξασφαλιστεί η παροχή της υπηρεσίας καθώς και να ενεργοποιηθούν οι διαδικασίες αποζημίωσης/επανορθωτικών ενεργειών.

Σε συνέχεια των ανωτέρω θα θέλαμε επίσης να θέσουμε υπόψη Σας ότι η Vodafone παρέχει σαφείς οδηγίες και ενημέρωση στο σύνολο των εμπορικών εκπροσώπων/προσθηθέντων της αναφορικά με τις διαδικασίες/μηχανισμούς προσήκουσας προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών. Η εξασφάλιση της καλύτερης δυνατής κατάρτισης των εργαζομένων και εκπροσώπων μας συνιστά προτεραιότητα για την εταιρεία μας, ώστε η επικοινωνία προς κάθε ενδιαφερόμενο να διενεργείται με διαφάνεια, ακρίβεια και πληρότητα.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση και συνεργασία.

Vodafone- ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.