



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 3 Ιουλίου 2013

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΘΕΜΑ: Διόρθωση του ηχογραφημένου μηνύματος των κρατήσεων για ιατρικά ραντεβού του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Η “ΟΤΕ Α.Ε.- E-VALUE Α.Ε.” σε συμμόρφωση με την πρόταση που της υπέβαλε ο Συνήγορος του Καταναλωτή για διόρθωση του ηχογραφημένου μηνύματος στον τηλεφωνητή, προκειμένου να διευκρινίζεται ότι η υπηρεσία για ιατρικά ραντεβού παρέχεται τις εργάσιμες ημέρες από 07:00 το πρωί έως 19:00 και να μην αναμένει ο ασφαλισμένος του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. που καλεί να συνδεθεί και άρα να χρεωθεί καλώντας σε ώρες που δεν παρέχεται η εν λόγω υπηρεσία, προέβη σε τροποποίηση του σχετικού μηνύματος.

Ειδικότερα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης παραπόνων σχετικά με το ότι οι ασφαλισμένοι του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., που καλούσαν σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, προκειμένου να κλείσουν ιατρικά ραντεβού, δεν ενημερώνονταν από το ηχογραφημένο μήνυμα, ότι η υπηρεσία κράτησης ραντεβού δεν παρέχεται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, με αποτέλεσμα να συνδέονται με υπάλληλο εξυπηρέτησης, ο οποίος απλά τους ενημέρωνε ότι θα πρέπει να ξανακαλέσουν σε εργάσιμες ημέρες και ώρες, και ως εκ τούτου να χρεώνονται, χωρίς να έχουν εξυπηρετηθεί.

Μετά από την παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, το εν λόγω μήνυμα της παρεχόμενης υπηρεσίας κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες τροποποιήθηκε ως εξής : “Μήνυμα χωρίς χρέωση 14784. Για ραντεβού καλέστε τις εργάσιμες ημέρες 07:00 με 19:00. Για τις υπόλοιπες υπηρεσίες, παρακαλώ περιμένετε. 0,98 ευρώ ανά κλήση ανεξαρτήτου διάρκειας”.