



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 9 Απριλίου 2020
Αριθ. Πρωτ. : 17552

ΠΡΟΣ

1. COSMOTE Α.Ε.
Λ. Κηφισίας 44, 151 25 Μαρούσι
2. VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.
Τζαβέλα 1-3, 152 31 Χαλάνδρι
3. WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.
Λ. Αθηνών 106, 104 42 Αθήνα
4. Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ) Α.Ε.
Κηφισίας 99, 15124 Μαρούσι
5. Forthnet Α.Ε. (NOVA)
Ατθίδων 4, 176 71 Καλλιθέα

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα
2. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου, 101 63 Καλλιθέα
3. Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (Ε.Ε.Κ.Τ.)
Λ. Κηφισίας 56, 151 25 Μαρούσι
4. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)
Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών
Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: Εξασφάλιση απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά την περίοδο του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19.

Όπως είναι γνωστό, στην προσπάθεια να μειωθούν οι κίνδυνοι μετάδοσης του νέου κορωνοϊού (COVID-19) και των συνεπακόλουθων αρνητικών επιπτώσεων από την εξάπλωσή του, κρίθηκε από την Πολιτεία αναγκαία η επιβολή του μέτρου του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας των πολιτών.

Σε αυτό το πλαίσιο, οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες (κινητές και σταθερές) αποτελούν έναν πολύ σημαντικό παράγοντα για την τήρηση των μέτρων περιορισμού της κυκλοφορίας, αφού ένας μεγάλος αριθμός καθημερινών δραστηριοτήτων βασίζεται σε αυτές, όπως η εξ αποστάσεως εκπαίδευση και η υποστήριξη σε σχετικές πλατφόρμες (π.χ. e-Class) που αφορά στο σύνολο των

μαθητών και φοιτητών, οι εξ αποστάσεως (online και τηλεφωνικές) παραγγελίες απαραίτητων αγαθών, η ψυχολογική υποστήριξη που παρέχεται τηλεφωνικά από το Υπουργείο Υγείας καθώς, και οι κατ' εξαίρεση μετακινήσεις για την πραγματοποίηση των οποίων απαιτείται αποστολή δωρεάν sms μηνύματος σε ειδικό πενταψήφιο αριθμό (13033), όπως προβλέπεται στην ΚΥΑ Δ1α/Γ.Π οικ 20036/22.03.2020 «Επιβολή του μέτρου του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας των πολιτών προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19» (ΦΕΚ Β' 986/22.03.2020).

Το τελευταίο χρονικό διάστημα, η Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή" έχει γίνει αποδέκτης έγγραφων αναφορών αλλά και τηλεφωνικών παραπόνων από χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας, σχετικά με τη μη αποδοχή αποστολής των απαιτούμενων δωρεάν sms μηνυμάτων προς τον ειδικό αριθμό 13033 για την κατ' εξαίρεση μετακίνηση που προβλέπεται από την προαναφερθείσα ΚΥΑ για λόγους που σχετίζονται με την ύπαρξη χρηματικού υπολοίπου της καρτοκινητής τους σύνδεσης, γεγονός που ουσιαστικά δυσχεραίνει την προβλεπόμενη κατ' εξαίρεση μετακίνησή τους.

Επιπλέον, αναφέρεται από τους καταναλωτές ότι η κλήση προς τον αριθμό **10306** (τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης) χρεώνεται από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Επίσης, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει) και στο πλαίσιο της διαχείρισης υφισταμένων αναφορών, η Αρχή έχει γίνει αποδέκτης αρκετών παραπόνων καταναλωτών, οι οποίοι έχουν ήδη υποβάλλει αναφορές στην Αρχή οι οποίες είναι σε στάδιο επεξεργασίας, ωστόσο οι πάροχοι είτε προχωρούν σε διαδικασίες μερικής ή/και ολικής φραγής των υπηρεσιών τους λόγω ύπαρξης ανεξόφλητων οφειλών, είτε απειλούν ότι θα προχωρήσουν σε σχετικές ενέργειες. Το εν λόγω θέμα είναι περισσότερο έντονο σε υποθέσεις που σχετίζονται με υπερβάλλουσες χρεώσεις που προέρχονται από έναν ή και περισσότερους παρόχους Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), οι οποίες είναι περισσότερο χρονοβόρες και απαιτούν περισσότερο χρόνο για να ολοκληρωθεί η επεξεργασία τους.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω και το γεγονός ότι η απρόσκοπτη λειτουργία των κινητών αλλά και των σταθερών συνδέσεων αυτή την περίοδο του περιορισμού των μετακινήσεων είναι κρίσιμη και αναγκαία για το σύνολο των πολιτών της χώρας, όπως επίσης και η δυνατότητα επικοινωνίας με την τηλεφωνική γραμμή **10306** για ψυχολογική υποστήριξη ακόμα και αυτών που για οποιονδήποτε λόγο έχουν ανεξόφλητες οφειλές έναντι των παρόχων τους, η Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή" συστήνει:

- στους παρόχους υπηρεσιών κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να διασφαλίσουν ότι όλοι οι συνδρομητές τους, ανεξάρτητα από το είδος της σύνδεσής τους και από το οικονομικό τους πρόγραμμα, **μπορούν να αποστέλλουν δωρεάν sms μηνύματα προς τον ειδικό αριθμό 13033, εξασφαλίζοντας την κατ' εξαίρεση μετακίνησή τους όπως προβλέπεται στην προαναφερθείσα ΚΥΑ** και
- παράλληλα παρακαλεί όλους τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών **να μη χρεώνουν τις κλήσεις προς τον αριθμό 10306 και να απέχουν από οποιοσδήποτε ενέργειες προσωρινής ή και οριστικής φραγής των υπηρεσιών τους για όσο διάστημα διαρκούν τα ειδικά μέτρα περιορισμού μετακινήσεων** προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, εξασφαλίζοντας στους συνδρομητές τους απρόσκοπτες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτις

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.

Αθήνα, ...9/4/20.....