



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιοι:

Δρ. Βασιλική Μπώλου
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 28 Απριλίου 2021

Αριθ. Πρωτ. :22074

Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:

Βησσαρίων Παπαγιάννης
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: v.papagiannis@synigoroskatanaloti.gr

ΠΡΟΣ:

Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης
κ. Πιερρακάκη
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου
101 63 Καλλιθέα

Θέμα: Υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και Καθολική Υπηρεσία

Τους τελευταίους δεκατέσσερις μήνες, **λόγω της πανδημίας του νέου κορωνοϊού (Covid-19)**, η εξ αποστάσεως εργασία, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η περαιτέρω ανάπτυξη των κοινωνικών δικτύων ως κυρίας διεξόδου επικοινωνίας και η στροφή των καταναλωτών προς τις ψηφιακές συναλλαγές και το ηλεκτρονικό εμπόριο, έχουν διαμορφώσει μια εντελώς νέα πραγματικότητα. Σε αυτό το καινοφανές περιβάλλον **η απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο καθίσταται πλέον απαραίτητη για την ομαλή λειτουργία της αγοράς και της καθημερινότητας των πολιτών.**

Από τον Μάρτιο 2020 έως και σήμερα, η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” έχει γίνει αποδέκτης μεγάλου αριθμού εγγράφων αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων σχετικά με πλημμελή παροχή υπηρεσιών πρόσβασης και ιδίως για χαμηλές ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο από σταθερές συνδέσεις.

Μεγάλος αριθμός παραπόνων αφορά σε συνδέσεις ADSL 24 (πρόσβαση με ταχύτητες έως 24 Mbps), όπου η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης (download) είναι πολύ χαμηλότερη της ονομαστικής, της τάξης των 5-6 Mbps ή και 1-4 Mbps σε κάποιες περιπτώσεις. Οι εν λόγω ταχύτητες προ πανδημίας μπορεί να ήταν επαρκείς για την πρόσβαση σε βασικές ψηφιακές υπηρεσίες, ωστόσο δεν επαρκούν για να καλύψουν τις αυξημένες ανάγκες που έχουν ανακύψει υπό τις συνθήκες της πανδημίας.

Οι ενέργειες στις οποίες προβαίνουν οι καταναλωτές είναι συνήθως οι εξής:

(Α) Απευθύνονται στους παρόχους τους αιτούμενοι όπως οι πραγματικές ταχύτητες πρόσβασης στο διαδίκτυο να προσεγγίζουν στην ονομαστική ταχύτητα των προγραμμάτων

που έχουν επιλέξει, κάτι το οποίο συνήθως δεν είναι εφικτό, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να υποβάλλουν αναφορές ζητώντας τη διαμεσολάβηση της Αρχής.

Εφόσον δεν είναι τεχνικά δυνατή η βελτίωση της ταχύτητας, μετά από την παρέμβαση - διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, δίνεται στους καταναλωτές το δικαίωμα για αζήμια καταγγελία της σύμβασής τους, αφού όμως ήδη επί μακρόν έχουν υποστεί τις πολύ χαμηλές ταχύτητες σύνδεσης.

(Β) Απευθύνονται στους παρόχους τους με αίτημα την αναβάθμιση των συνδέσεών τους και των υφιστάμενων προγραμμάτων τους, ζητώντας για παράδειγμα την μετάβαση σε τεχνολογία VDSL ή οπτικών ινών. Σε ορισμένες περιπτώσεις η αιτούμενη αναβάθμιση δεν είναι εφικτή ενώ σε αρκετές άλλες η αδυναμία παροχής των αναβαθμισμένων υπηρεσιών προκύπτει αφού οι πάροχοι έχουν προχωρήσει στην αναβάθμιση της σύνδεσης. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις, οι καταναλωτές προσφεύγουν στην Αρχή ζητώντας την αζήμια διακοπή των συνδέσεών τους.

Μετά από την παρέμβαση – διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, δίνεται στους καταναλωτές το δικαίωμα για αζήμια καταγγελία της σύμβασής τους, ωστόσο και πάλι, αφού ήδη επί μακρόν έχουν υποστεί πολύ χαμηλές ταχύτητες.

(Γ) Απευθύνονται σε νέους παρόχους ζητώντας την φορητότητα των συνδέσεών τους αναζητώντας καλύτερες υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, οι πάροχοι σε πολλές περιπτώσεις υπόσχονται καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών, χωρίς ωστόσο αυτό να επιβεβαιώνεται προσυμβατικά. Αφού έχει υπογραφεί η νέα σύμβαση και ενεργοποιηθεί η σύνδεση, τότε πλέον διαπιστώνεται αδυναμία παροχής των συμφωνημένων υπηρεσιών. Οι καταναλωτές προσφεύγουν και πάλι στην Αρχή, ζητώντας είτε να ισχύσουν τα συμφωνηθέντα είτε την αζήμια διακοπή των νέων συμβάσεών τους και την επιστροφή τους στον προηγούμενο πάροχο, ο οποίος συχνά έχει ήδη προχωρήσει σε χρέωση τελών πρόωρης διακοπής της προηγούμενης σύμβασής τους.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, δεν είναι εφικτή η παροχή των συμφωνημένων υπηρεσιών και η παρέμβαση της Αρχής έχει ως αποτέλεσμα την αζήμια διακοπή των νέων συμβάσεών τους, η οποία όμως και στην περίπτωση αυτή επιτυγχάνεται αφού ήδη επί σημαντικό χρονικό διάστημα έχουν υποστεί πολύ χαμηλής ποιότητας υπηρεσίες ή δεν έχουν καν σύνδεση.

Το αποτέλεσμα της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως προαναφέρθηκε είναι συνήθως η αζήμια για τους καταναλωτές καταγγελία της σύμβασής τους, η οποία συνεπάγεται αναζήτηση νέου παρόχου, μεγάλη καθυστέρηση στην αποκατάσταση της καλής λειτουργίας των συνδέσεών τους, η οποία είναι ούτως ή άλλως αμφίβολο εάν θα επιτευχθεί.

Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις, το πρόβλημα είναι ότι δεν έχει ακόμη θεσπιστεί, εντός του κανονιστικού πλαισίου, ένα ορισμένο εύρος αποδεκτών ταχυτήτων πρόσβασης στο διαδίκτυο για κάθε τεχνολογία πρόσβασης. Για παράδειγμα, για προγράμματα ADSL 24 δεν θα έπρεπε να είναι αποδεκτές ταχύτητες πρόσβασης 1-2 Mbps. Ακόμα και η πρόσφατη θέση σε ισχύ του αναθεωρημένου Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ) δεν προσδιόρισε ρητώς τα αποδεκτά όρια των αναμενόμενων ταχυτήτων πρόσβασης στο διαδίκτυο και ιδίως δεν θέσπισε ένα ελάχιστο αποδεκτό όριο αυτών. Εισήγαγε μόνον την υποχρέωση προσυμβατικής ενημέρωσης για τις ρεαλιστικά αναμενόμενες ταχύτητες πρόσβασης των συνδέσεων δια της προσθήκης ενός επιπλέον όρου στα συμβατικά κείμενα, που λειτουργεί περισσότερο ως «disclaimer» (αποποίηση ευθύνης) του παρόχου, παρά προς διασφάλιση της συναλλακτικής ισορροπίας υπέρ του αδύναμου και πληττόμενου καταναλωτή. Μάλιστα, δικαίωμα αποζημιώσεως ή επανορθώσεων προς τους καταναλωτές δημιουργείται μόνον εφόσον διαπιστωθούν συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις άνω του 30% για ADSL δίκτυα ή 20% για τις λοιπές τεχνολογίες. Έτσι, υπάρχουν καταναλωτές που «ενημερώνονται» από τους παρόχους τους ότι η αναμενόμενη ελάχιστη ταχύτητα πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι περίπου 1Mbps, ώστε αν η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης της σύνδεσής τους είναι της τάξης των 0,8Mbps, δεν θεμελιώνεται γι' αυτούς δικαίωμα επανορθώσεων (π.χ. αζήμια διακοπή της σύνδεσης).

Τα θέματα αυτά θα μπορούσαν να διευθετηθούν στο πλαίσιο της ορθής εφαρμογής του πρόσφατου Νόμου 4727/2020 δυνάμει του οποίου η υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο εντάσσεται πλέον στην Καθολική Υπηρεσία (Κ.Υ.). Σύμφωνα με το άρθρο 192 παράγραφος 1: «Στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας όλοι οι καταναλωτές στην ελληνική επικράτεια έχουν πρόσβαση, σε προσιτή τιμή, σε διατιθέμενη υπηρεσία επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο και σε υπηρεσίες φωνητικών επικοινωνιών συμπεριλαμβανομένης της υποκείμενης σύνδεσης, σε σταθερή θέση.».

Ωστόσο, σύμφωνα με το εδάφιο β΄ της ίδιας ως άνω παραγράφου, προκειμένου να ισχύσουν αυτά πρέπει:

- α) να γίνει η εισήγηση της Ε.Ε.Τ.Τ. προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την εξειδίκευση του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας,
- β) να εκδοθεί Απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την εξειδίκευση του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας,
- γ) να εκδοθεί Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. με αναθεωρημένους δείκτες ποιότητας των υπηρεσιών που εμπίπτουν στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας.

Ο πρωτοφανής σε όγκο ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους αλλά και των επιχειρήσεων που πραγματοποιείται σήμερα, επιταχυνόμενος από τις συνθήκες της πανδημίας, καθιστά την ευρυζωνικότητα ένα δημόσιο αγαθό απαραίτητο για την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική ευημερία. Άλλωστε, στο πλαίσιο της στρατηγικής της Ε.Ε. “Ευρώπη 2020”, ένας από τους πλέον βασικούς στόχους ήταν όλοι οι πολίτες της Ένωσης να έχουν πρόσβαση σε ταχεία ευρυζωνική κάλυψη (καλύτερη των 30 Mbps) έως το 2020.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω, παρακαλούμε για τις ενέργειές σας ώστε να υλοποιηθεί η ανωτέρω πρόβλεψη και η υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο να ενταχθεί πλήρως στην Καθολική Υπηρεσία, με καθορισμό δεικτών ποιότητας που να εξασφαλίζουν ένα ελάχιστο όριο ποιοτικής - ταχείας ευρυζωνικής πρόσβασης σε όλους τους καταναλωτές σε ολόκληρη την Επικράτεια.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)

Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών

Λ. Κηφισίας 60

151 25 Μαρούσι

2. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου

101 63 Καλλιθέα