



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ
ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αθήνα 25 Φεβρουαρίου 2015
Αριθ. Πρωτ. :5061

Προς:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Αντιπρόεδρο Τηλεπικοινωνιών κ. Παπαουλάκη
Λ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι

ΣΧΕΤ:

Η με αριθ. πρωτ. 1146/Φ300/13-01-2015 επιστολή της Αρχής σας

Θέμα: Ειδοποίηση των καταναλωτών σε περίπτωση υπέρβασης τόσο του 80% όσο και του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας

Κύριε Αντιπρόεδρε,

Σε συνέχεια του ανωτέρω σχετικού, που αφορά στις θέσεις της Αρχής σας αναφορικά με τα ζητήματα που ετέθησαν στην από 8-7-2014 επιστολή του Συνήγορου του Καταναλωτή για το θέμα της αυτόματης διακοπής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας σε περίπτωση υπέρβασης του ορίου *χρήσης του οικονομικού τους προγράμματος*, θέτουμε επιπλέον υπόψη σας τα εξής:

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” έχει δεχθεί πολυάριθμες καταγγελίες καταναλωτών, που αφορούν σε ιδιαίτερα σημαντική οικονομική τους επιβάρυνση, μετά την υπέρβαση του συμφωνηθέντος με την εταιρεία-πάροχο πακέτου. Οι καταγγελίες συνοδεύονται, μάλιστα, από την επισήμανση των καταναλωτών ότι, κατά την προσυμβατική ενημέρωση, δεν τους έγινε σαφές ότι το πρόγραμμα που επέλεξαν δεν διαθέτει τη δυνατότητα αυτόματης διακοπής, αμέσως μόλις η χρέωσή τους καταστεί υψηλότερη από ένα ορισμένο ανώτατο όριο. Το γεγονός αυτό μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι είναι αναγκαία η ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, μέσα από την ανάληψη συγκεκριμένης ρυθμιστικής πρωτοβουλίας συμπλήρωσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούμε σκόπιμη την ενσωμάτωση στον Κανονισμό Γενικών Αδειών διάταξης που να θεσπίζει **υποχρέωση του παρόχου για ενημέρωση του καταναλωτή μέσω γραπτού μηνύματος στο κινητό του (SMS), χωρίς πρόσθετη χρέωση, τόσο όταν φθάσει στο 80% όσο και στο 100% της κατανάλωσης του οικονομικού του προγράμματος**. Θα ήταν, επιπλέον, χρήσιμο να διασφαλίζεται, μέσω της τήρησης σχετικού αρχείου για ικανό χρονικό διάστημα, ότι ο πάροχος πράγματι έστειλε τα δύο προαναφερθέντα μηνύματα. Είναι ευνόητο ότι οι όποιες συστημικές αδυναμίες για την ειδοποίηση σε πραγματικό χρόνο λαμβάνονται υπόψη.

Θεωρούμε, επίσης, αναγκαία την **επέκταση, σε όλα τα οικονομικά προγράμματα** που προσφέρουν οι εταιρείες, της υποχρέωσης του άρθρου 1.2.2., περ. γ, τέταρτο εδάφιο του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών, που αφορά **στη δυνατότητα του καταναλωτή για επιλογή, κατά την υπογραφή της σύμβασης, της αυτόματης διακοπής, αμέσως μόλις η χρέωσή του υπερβεί ένα ανώτατο όριο που θα συμφωνηθεί ως εύλογο**. Είναι χαρακτηριστικό ότι πολλές εταιρείες θεωρούν ότι συμμορφώνονται με τη συγκεκριμένη διάταξη λόγω της προσφοράς καρτοκινητών ή καρτοσυμβολαίων, τα οποία, ωστόσο, από τη φύση τους παρέχουν ανώτατο όριο χρέωσης.

Αναφορικά με το ερώτημα που θέτει η με αριθ. πρωτ. 1146/Φ300/13-01-2015 επιστολή της Αρχής σας σχετικά με τις προσφερόμενες επιλογές ανώτατων ορίων, η υπέρβαση των οποίων έχει ως αποτέλεσμα τη διακοπή παροχής υπηρεσιών, σας επισημαίνουμε ότι από τις αναφορές των καταναλωτών αναδεικνύεται, πρωτίστως, το ζήτημα των **δυσανάλογα υψηλών χρεώσεων, σε περίπτωση που η κίνηση δεδομένων (internet) υπερβεί το 100% του οικονομικού προγράμματος του χρήστη**. Αλλά και από τις κατ' ιδίαν επαφές μας με καταναλωτές στο πλαίσιο των εξωδικαστικών συμβιβασμών προκύπτει ότι, τόσο για τις τηλεφωνικές συνδέσεις και, πολύ περισσότερο, για την κίνηση δεδομένων, θεωρούν αναγκαία και εύλογη την υποχρεωτική προσφορά από τους παρόχους της δυνατότητας αυτόματης φραγής, όταν η υπέρβαση φθάσει στο 110% ή στο 120%.

Σε αναμονή της απάντησής σας, παραμένουμε διαθέσιμοι για κάθε συνεργασία στην επίλυση του ζητήματος.

Με εκτίμηση

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης