

Αθήνα 21 Μαΐου 2015
Αριθ. Πρωτ. :12669

Θέματα προς συνεργασία που τέθηκαν από το “Συνήγορο του Καταναλωτή” στη συνάντηση της 11ης Μαΐου μεταξύ των Ανεξαρτήτων Αρχών “Συνηγόρου του Καταναλωτή” και “Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων”.

Στις 11 Μαΐου 2015 πραγματοποιήθηκε, στα γραφεία της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή”, σύσκεψη μεταξύ των Ανεξαρτήτων Αρχών του “ΣΤΚ” και της “Ε.Ε.Τ.Τ.”.

Από πλευράς της Αρχής του “ΣΤΚ” συμμετείχαν ο Συνήγορος του Καταναλωτή κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, η Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή, δρ. Βασιλική Μπώλου, ο Προϊστάμενος Τμήματος Μηχανογραφικών Εφαρμογών Ειδικός Επιστήμονας Πληροφορικής κ. Βησσαρίωνας Παπαγιάννης, οι Ειδ. Επιστήμονες κ.κ. Φωτεινή Μιστριώτη, Μελίνα Αρχοντάκη, Μάρθα Πετράκη, Ανδρέας Ασημάκος. Από πλευράς “Ε.Ε.Τ.Τ.” συμμετείχαν ο Αντιπρόεδρος της Αρχής για θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών δρ. Νίκος Παπαουλάκης, η Προϊσταμένη Δ/σης Τηλεπικοινωνιών, κ. Βασιλική Γώγου, ο Προϊστάμενος Τμήματος Εποπτείας & Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα κ. Βασίλης Γκίζης, ο Προϊστάμενος Τμήματος Ρύθμισης Τηλ/κων Θεμάτων κ. Γιώργος Κολυβάς, ο Ειδικός Επιστήμονας Εποπτείας & Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα κ. Διονύσης Λιναρδάτος, η Προϊσταμένη του Τμήματος Νομικών Υπηρεσιών δρ. Χριστίνα Χαλανούλη και η Δικηγόρος του Τμήματος Νομικών Υπηρεσιών, κ. Ελίνα Παπαδάκη.

Στη συνάντηση ο Αντιπρόεδρος της ΕΕΤΤ, δρ. Νίκος Παπαουλάκης πρότεινε να σύσταθεί μικτή διαρκής ομάδα (συν-)εργασίας με στελέχη από τις δύο Αρχές για την ad hoc αντιμετώπιση θεμάτων που απαιτούν κοινή προσέγγιση. Η συζήτηση που ακολούθησε επιβεβαίωσε την ανάγκη για σύσταση της εν λόγω ομάδας.

Τα βασικά θέματα που συζητήθηκαν:

1. Μονομερής τροποποίηση συμβάσεων- τιμολογιακές αλλαγές:

Κατά τη συζήτηση στο ζήτημα της μονομερούς τροποποίησης συμβατικών όρων σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τηλεφωνίας και διαδικτύου, που συνήθως αφορούν σε τιμολογιακές αλλαγές- αυξήσεις, διαπιστώθηκε η ανάγκη αποφυγής μονομερών ενεργειών από πλευράς εταιριών και η διασφάλιση της συμβατικής ισορροπίας και τήρησης της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή. Κρίθηκε αναγκαία η αποσαφήνιση, άλλως η επανεξέταση του θέματος, σε συμμόρφωση πάντοτε με το εθνικό και το κοινοτικό δίκαιο.

Ιδιαίτερη αναφορά έγινε στον Κανονισμό Γενικών Αδειών και ειδικά στην παράγραφο 2.1.15 περίπτωση (ζ) του Παραρτήματος Β του υπόψη Κανονισμού, η οποία ορίζει ότι “Σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου που καταγγέλλεται ως ανωτέρω αζημίως, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της καταγγελλόμενης σύμβασης.” Η διάταξη αυτή προβληματίζει τόσο για το περιεχόμενό της καθαυτό, όσο και για τη διασταλτική εφαρμογή της από τους παρόχους, που επεκτείνουν το λεγόμενο “αναπόσβεστο” και στις καλούμενες εκπτώσεις επί των παγίων.

Ως συναφές με το βασικό θέμα της μονομερούς τροποποίησης των συμβάσεων, συζητήθηκε το ζήτημα του τρόπου ενημέρωσης των καταναλωτών, σε περίπτωση τέτοιας τροποποίησης. Έγινε κοινά αποδεκτό, ότι οι τρόποι που επιλέγονται σήμερα, δημιουργούν συχνά σύγχυση στον καταναλωτή, κάτι που θα μπορέσει να διορθωθεί με την υιοθέτηση προσωποποιημένης πληροφόρησης στο format του λογαριασμού, αναφορικά με τις όποιες τροποποιήσεις επέρχονται ή/και με την αποστολή σχετικού SMS στον καταναλωτή.

2. Υπερβολικές χρεώσεις (κλήσεις και data):

Στη συζήτηση διαπιστώθηκε, ότι το θέμα των υπερβολικών χρεώσεων, σε περίπτωση υπέρβασης της κατανάλωσης, που έχει αγορασθεί με το πρόγραμμα που επέλεξε ο καταναλωτής, αποτελεί αιτία διενέξεων και πλήθους προσφυγών καταναλωτών στο “ΣτΚ”. Το πρόβλημα γίνεται εντονότερο, στη χρήση διαδικτύου και δη στο εξωτερικό.

Ως τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος συνομολογήθηκε η ανάγκη ενσωμάτωσης στον Κανονισμό Γενικών Αδειών διάταξης προβλέπουσας την υποχρέωση του παρόχου για ενημέρωση του καταναλωτή μέσω γραπτού μηνύματος στο κινητό του (SMS), όχι μόνον όταν φτάσει στο 80% της κατανάλωσης, που συμφωνήθηκε με τον πάροχό στο πακέτο του, χωρίς επιπρόσθετη χρέωση, αλλά και όταν φτάσει το 100% της κατανάλωσης αυτής.

Επίσης συζητήθηκε, λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών, η λύση της αυτόματης (διακοπής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε περίπτωση υπέρβασης ενός προσυμφωνηθέντος ανωτάτου ορίου μηνιαίας χρέωσης (π.χ. 110%, 120%) και η εφαρμογή της δυνατότητας αυτής σε όλα τα οικονομικά προγράμματα.

3. Χρεώσεις περιαγωγής σε παραμεθόριες περιοχές της χώρας (Roaming)

Το έντονο πρόβλημα από τις χρεώσεις περιαγωγής σε παραμεθόριες περιοχές της χώρας μας, εντείνεται σε περιόδους αύξησης του εσωτερικού τουρισμού και προκαλεί δικαιολογημένη αγανάκτηση στους ημεδαπούς καταναλωτές.

Συζητήθηκαν πιθανοί τρόποι αντιμετώπισής του (π.χ. απενεργοποίηση του roaming εξ αρχής και ενεργοποίησή του, κατόπιν αιτήματος του χρήστη, ώστε αυτός/-ή να έχει συνείδηση της εξυπηρέτησης της σύνδεσής του από αλλοδαπό δίκτυο και άρα της αυξημένης χρέωσης που αυτό συνεπάγεται), ωστόσο δεν

κατέστη εφικτή η εύρεση λύσης, χωρίς υπολογίσιμα μειονεκτήματα.

Προκρίθηκε, σε αυτή τη φάση, η εντατικοποίηση της ενημέρωσής και από τις δύο Αρχές, αλλά και τους τοπικούς φορείς (Δήμους, ΥΠΑ, Λιμενικές Αρχές) σε αεροδρόμια, λιμένες, εισόδους πόλεων, ώστε οι καταναλωτές να είναι, κατά το δυνατόν, ενημερωμένοι για τις χρεώσεις περιαγωγής, κατά την επίσκεψή τους σε παραμεθόριες περιοχές.

4. Προσδιορισμός του εύλογου των χρονικών διαστημάτων για διακοπή τηλεφωνικής σύνδεσης και μεταφορά-μετακόμιση τηλεφωνικής σύνδεσης: Η συζήτηση ανέδειξε τη συμφωνία στην ανάγκη για αντιμετώπιση του προβλήματος, μέσα από τον κανονιστικό προσδιορισμό του εύλογου χρόνου υλοποίησης αιτημάτων διακοπής, μεταφοράς-μετακόμισης τηλεφωνικής σύνδεσης. Ήδη με τη με αρ. πρωτ. 16205/Φ.300/19-5-2015 επιστολή της (αρ.πρωτ. εισερχομένου “ΣτΚ” 12531/19-5-2015) η “ΕΕΤΤ” εξέφρασε την πρόθεσή της, τόσο για την εξέταση της συμμόρφωσης των εταιρειών με τις σχετικές τους υποχρεώσεις, όσο και για την εισαγωγή ειδικής ρύθμισης στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

5. Μαγνητοφωνημένες συνομιλίες:

Διαπιστώθηκε συμφωνία για:

- Εφαρμογή και στις μαγνητοφωνημένες συνομιλίες του καθεστώτος που ισχύει για τον έγγραφο τύπο σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών 2.1.15 (θ) και
- Πρόσβαση από τον καταναλωτή σε αντίγραφο της μαγνητοφωνημένης συνομιλίας δωρεάν.

Η συζήτηση ανέδειξε τη συμφωνία των συμμετεχόντων σχετικά με ως άνω σημεία.

6. Ελάχιστο περιεχόμενο συμβάσεων:

Υπήρξε συμφωνία αναφορικά με το ωφέλιμο αποτέλεσμα υιοθέτησης σχετικής πρόβλεψης στον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) ώστε τα βασικά χαρακτηριστικά (τίμημα, διάρκεια, επιδότηση, φόροι) των οικονομικών προγραμμάτων να αναγράφονται συνοπτικά και με σαφήνεια στην εισαγωγική σελίδα της σύμβασης που θα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της.

7. Παραδείγματα θεμάτων που ανακύπτουν από την καθημερινή εφαρμογή των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και καθιστούν αναγκαία τη συνεργασία των δύο Αρχών στο πλαίσιο διαρκούς ομάδας:

- **Πρώρη διακοπή σύνδεσης:** Ορισμένες εταιρείες ερμηνεύουν τον όρο του αναπόσβεστου ζητώντας το σύνολο της έκπτωσης των παγίων που έχει λάβει ο καταναλωτής μέχρι τη δεδομένη προ της διακοπής στιγμή, δεσμεύοντας έτσι τους καταναλωτές υπέρμετρα, αφού η πρόωρη αποχώρηση γίνεται εντελώς ασύμφορη οικονομικά, και μάλιστα με καταχρηστικό τρόπο, διότι το απαιτούμενο ποσό

αυξάνει, όσο πλησιάζει η ημερομηνία ολοκλήρωσης της σύμβασης. Η συγκεκριμένη πρακτική χρησιμοποιείται, όπως είναι αναμενόμενο, σε συμβάσεις από τις οποίες ο καταναλωτής υπαναχωρεί πρόωρα, λίγο πριν από τη λήξη της σύμβασης, ενώ σε όσες αποχωρεί στους πρώτους μήνες της σύμβασης, εύλογα διαφοροποιούν την τακτική τους και προτιμούν τον πίνακα αναπόσβεστου.

8. Τηλεφωνική Ανανέωση σύμβασης: Έγγραφος τύπος.

Παρά τη θέση σε ισχύ από τον Ιούνιο 2014 της ΚΥΑ Ζ1-891/13-08-2013 (ΦΕΚ Β' 2144/30-08-2013), που ρυθμίζει το θέμα, ο αριθμός των περιπτώσεων συμβάσεων, που ανανεώθηκαν τηλεφωνικά πριν από τον Ιούνιο, χωρίς τήρηση έγγραφου τύπου ή άλλου σταθερού μέσου, οδηγεί μέχρι και σήμερα πολλούς καταναλωτές στο "ΣτΚ".

Η ρητή πρόβλεψη του έγγραφου τύπου στον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) ή η παροχή εγκύκλιας οδηγίας από την ΕΕΤΤ για τις τηλεφωνικές ανανεώσεις συμβάσεων, αυξάνει, ακόμη και σήμερα, την ασφάλεια δικαίου σε αυτό το ζήτημα.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης