



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 2 Δεκεμβρίου 2020
Αριθ. Πρωτ. :57753

ΠΡΟΣ:

1. Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ) Α.Ε.
Κηφισίας 99, 15124 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. 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
Φραγκοῦδη 11 & Αλ. Πάντου, 101 63 Καλλιθέα
3. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)
Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών
Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: Αυξημένες ανάγκες για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών – Αναβαθμίσεις συνδέσεων και εξασφάλιση απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η νέα πραγματικότητα που έχει διαμορφωθεί την τελευταία περίοδο **λόγω της πανδημίας του νέου κορωνοϊού (Covid-19)**, με την εξ αποστάσεως εργασία να καθίσταται υποχρεωτική για ένα μεγάλο μέρος των εργαζομένων και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση να αποτελεί μία αναγκαστική προσωρινή επιλογή, με το καταναλωτικό κοινό να στρέφεται στις ψηφιακές συναλλαγές και στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τους πολίτες εν γένει να καταφεύγουν στα κοινωνικά δίκτυα ως διέξοδο για τη διατήρηση της καθημερινής επικοινωνίας και των κοινωνικών σχέσεων, **η απρόσκοπτη παροχή ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα για την ομαλή λειτουργία της αγοράς και της καθημερινότητας των πολιτών.**

Το τελευταίο χρονικό διάστημα, η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” έχει γίνει αποδέκτης μεγάλου αριθμού έγγραφων αναφορών αλλά και τηλεφωνικών παραπόνων σχετικά με αδυναμία ανταπόκρισης των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε αιτήματα

αναβάθμισης των σταθερών συνδέσεων όσον αφορά στις παρεχόμενες ταχύτητες των υπηρεσιών διαδικτύου. Μάλιστα, σε αρκετές περιπτώσεις οι πάροχοι προβαίνουν σε προώθηση των προγραμμάτων αναβάθμισης μέσω τηλεφωνικής ενημέρωσης των συνδρομητών τους.

Συνηθέστερες περιπτώσεις είναι οι αναβαθμίσεις από συνδέσεις ADSL 24Mbps σε VDSL 50 ή 100Mbps, ενώ πολύ λιγότερες είναι οι περιπτώσεις αναβάθμισης σε συνδέσεις οπτικής ίνας. Σε αυτές τις περιπτώσεις, αφού υπογραφεί η αίτηση/ σύμβαση αναβάθμισης της σύνδεσης, διαπιστώνεται από τον καταναλωτή και επιβεβαιώνεται από τον πάροχο είτε ότι η προσφερόμενη πραγματική ταχύτητα είναι σημαντικά χαμηλότερη από αυτή που έχει συμφωνηθεί, είτε ότι δεν μπορεί να παρασχεθεί καθόλου η αναβαθμισμένη υπηρεσία. Στην πλειοψηφία αυτών των περιπτώσεων, οι υποθέσεις επιλύονται κατόπιν της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή με αζήμια διακοπή της νέας σύμβασης και επαναφορά στο προηγούμενο πρόγραμμα. Ωστόσο, σε πολλές περιπτώσεις αυτό γίνεται μετά από κάποιο διάστημα διακοπής παροχής των υπηρεσιών, με συνέπεια τη δημιουργία σημαντικών προσκομμάτων στο σύνολο των καθημερινών δραστηριοτήτων των καταναλωτών.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω και δεδομένης της, από 25 Νοεμβρίου 2020, θέσης σε ισχύ του Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου και προς αποφυγή διενέξεων με τους καταναλωτές, παρακαλούμε:

- να διασφαλίσετε ότι όλοι οι συνεργάτες σας που είναι αρμόδιοι με την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών σας, θα είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί όσον αφορά στην προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών για τις ταχύτητες που αναμένεται να έχουν οι συνδέσεις τους.
- να εξασφαλίζετε πριν την υπογραφή των συμβάσεων ότι οι προωθούμενες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στην ακριβή τοποθεσία των καταναλωτών – συνδρομητών σας και
- να μας ενημερώσετε εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την παραλαβή του παρόντος, για την τοποθέτησή σας σε σχέση με τα ανωτέρω.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης