

Αθήνα 5 Φεβρουαρίου 2021
Αριθ. Πρωτ. :6617

Προς:
Τον Πρόεδρο της
Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
κ. Κωνσταντίνο Μασσέλο
Λ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι
Αττική

Θέμα: Τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Κύριε Πρόεδρε,

Με την παρούσα θέλουμε καταρχάς να εκφράσουμε το έντονο και θεσμικό ενδιαφέρον της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνηγόρος του Καταναλωτή” για την κανονιστική πρωτοβουλία της Αρχής σας να προχωρήσει σε τροποποίηση του ισχύοντος Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετείχε στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού, όπως είχε πράξει και για τον ισχύοντα Κανονισμό το 2017, με στόχο πάντα την ανάδειξη των ζητημάτων που αφορούν τον Καταναλωτή των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Οι παρατηρήσεις της Αρχής μας εστίασαν στο ζήτημα των μονομερών τροποποιήσεων συμβατικών όρων. Στον υπό διαβούλευση Κανονισμό επανεισάγεται, έστω και περιορισμένα, η δυνατότητα των εταιρειών για μονομερή αύξηση της τιμής παγίου του προσυμφωνηθέντος προγράμματος, προκειμένου οι εταιρείες να μπορέσουν να ανταποκριθούν οικονομικά σε αναγκαίες τεχνολογικές αλλαγές. **Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνει ως οπισθοχώρηση στην προστασία του Καταναλωτή τη σχετική ρύθμιση του σχεδίου Κανονισμού, υπενθυμίζοντας ότι μόλις πριν τρία έτη κατοχυρώθηκε μέσω του ισχύοντος Κανονισμού η απόλυτη απαγόρευση μονομερών αυξήσεων του παγίου, σαν αποτέλεσμα ενός εκτεταμένου θεσμικού διαλόγου.**

Ένα εξίσου κρίσιμο για την προστασία του Καταναλωτή θέμα που τέθηκε από πλευράς μας στο πλαίσιο της τρέχουσας δημόσιας διαβούλευσης αφορά στην πρόληψη υπέρογκων χρεώσεων των συνδρομητών λόγω υπέρβασης του προγράμματός τους.

Είναι πανθομολογούμενο ότι η τιμή μονάδας στη χώρα μας παραμένει ιδιαίτερα υψηλή, ειδικά μάλιστα σε σχέση με τη χρήση δεδομένων (data). Λαμβανομένης υπόψη αυτής της παραμέτρου, η θέσπιση χαμηλών ελαχίστων ορίων για διακοπή της υπηρεσίας στο πλαίσιο σχετικής προπαρασχεθείσας συναίνεσης του συνδρομητή, αποκτά μεγάλη σημασία. Τέτοια χαμηλά ελάχιστα όρια δεν μπορούν να θεωρηθούν για τον μέσο Καταναλωτή στην Ελλάδα τα 150 ή 300 ευρώ. Θεωρούμε ότι το ελάχιστο όριο πρέπει να μειωθεί στα 50 ή 100 ευρώ αναλόγως της διάρκειας του κύκλου τιμολόγησης. Και αυτό εφόσον δεν υιοθετηθεί ως ελάχιστο όριο το διπλάσιο του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή. Το ζήτημα αυτό ο Συνήγορος του Καταναλωτή το έχει θίξει με έγγραφο του ήδη από τις αρχές του 2018.

Στη συμβολή του στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έθεσε την ανάγκη για **μέριμνα αναφορικά με τους ανήλικους χρήστες κινητών συνδέσεων** και τις υπερβάσεις κατανάλωσης που σημειώνονται από αυτούς με δυσβάστακτα οικονομικά αποτελέσματα για τους γονείς τους. Η Αρχή μας προέτεινε σειρά ειδικών ρυθμίσεων που εφόσον υιοθετηθούν στον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών μπορούν να αντιμετωπίσουν ικανοποιητικά την κατάσταση.

Ένα άλλο κρίσιμο θέμα που επισημόναμε αφορά στην ανάγκη πρόβλεψης δικλίδων ασφαλείας για την ενεργοποίηση συνδρομητικών υπηρεσιών ψηφιακού περιεχομένου κατά την πλοήγηση των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας στο διαδίκτυο μέσω των smartphone συσκευών τους. Η θέση αυστηρών δικλίδων ασφαλείας και η θεσμοθέτηση αυξημένης ευθύνης για τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας είναι κινήσεις που μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά στη λειτουργία αυτών των υπηρεσιών με όρους ευνομούμενης Πολιτείας. Η Ε.Ε.Τ.Τ. λόγω της επιστημονικοτεχνικής εμπειρίας που διαθέτει και της θεσμικής της αρμοδιότητας μπορεί να παίξει αποφασιστικό ρόλο σε αυτόν τον τομέα.

Κύριε Πρόεδρε,

Στη συμβολή μας στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης διατυπώσαμε παρατηρήσεις για έναν Κανονισμό Γενικών Αδειών που θα σέβεται την αρχή της συμβατικής ισορροπίας, λαμβάνοντας υπόψη τη θέση, τα μέσα και τις δυνατότητες τηλεπικοινωνιακών παρόχων και καταναλωτών στην μεταξύ τους σχέση. Αναγνωρίζοντας τη μεγάλη σημασία του εν λόγω κανονιστικού κειμένου για τους πολίτες είμαστε διαθέσιμοι για κάθε συνεργασία.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνημμένα: Οι προτάσεις και οι παρατηρήσεις της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.