



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 21 Ιουνίου 2022

## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ - ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

### ΘΕΜΑ: Εκτός παγίου χρεώσεις σε λογαριασμούς τηλεφωνίας προερχόμενες από κλήσεις προς ειδικούς αριθμούς

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, έχει γίνει αποδέκτης πλήθους αναφορών καταναλωτών σχετικά με την υψηλή χρέωσή τους που προέρχεται από κλήσεις προς ειδικούς τηλεφωνικούς αριθμούς, οι οποίοι εξαιρούνται από τις ενσωματωμένες παροχές των οικονομικών προγραμμάτων τους. Ενδεικτικά παραδείγματα τέτοιων αριθμών για τους οποίους έχουν υποβληθεί αναφορές είναι:

- Σύντομοι πενταψήφιοι αριθμοί της αριθμοσειράς 13, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση πελατών και την αναφορά βλαβών από παρόχους διάφορων υπηρεσιών (ενέργειας, ηλ. επικοινωνιών, κ.λπ.).
- Σύντομοι πανταψήφιοι αριθμοί της αριθμοσειράς 14, μέσω των οποίων παρέχονται υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης (ΥΠΠ), ωστόσο υπάρχουν περιπτώσεις που έχουν επιλεγεί τέτοιοι αριθμοί για υπηρεσίες τηλεφωνικού κλεισίματος ραντεβού.
- Σύντομοι τετραψήφιοι ή πενταψήφιοι αριθμοί της αριθμοσειράς 15, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών δημοσίου συμφέροντος ή υπηρεσιών προς το κοινωνικό σύνολο από Υπουργεία ή Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Δεκαψήφιοι αριθμοί μεριζόμενου κόστους της αριθμοσειράς 801, οι οποίοι συνήθως χρησιμοποιούνται από εταιρίες για την επικοινωνία με τμήματα τεχνικής υποστήριξης ή για τηλεφωνικές παραγγελίες.

Για όλους τους εν λόγω αριθμούς, με εξαίρεση τους αριθμούς της σειράς 137, οι οποίοι εκχωρούνται για την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών για θέματα βλαβών και για τους οποίους υπάρχει ρητή πρόβλεψη να μην υπάρχει χρέωση για κλήσεις προς αυτούς, υπάρχει η δυνατότητα χρεώσεων, με κάποιες προϋποθέσεις και περιορισμούς<sup>1</sup>, οι οποίες καθορίζονται από την τιμολογιακή πολιτική των παρόχων των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

<sup>1</sup> Σύμφωνα με τον Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (Απόφαση 966/2 της Ε.Ε.Τ.Τ. (ΦΕΚ Β' 5266/30.11.2020).

Στο πλαίσιο της διερεύνησης των σχετικών υποθέσεων, η Αρχή έχει προχωρήσει σε συστάσεις προς όλες τις εταιρίες και τους φορείς που χρησιμοποιούν τέτοιους αριθμούς ώστε:

- να εξετάσουν το ενδεχόμενο να προχωρήσουν σε ειδικές συμφωνίες για ατελείς κλήσεις, σε περιπτώσεις αριθμών που χρησιμοποιούνται για παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης σε μία σειρά από βασικά ζητήματα (π.χ. θέματα εργασιακά, συντάξεων, ασφάλισης, υγείας, κ.ο.κ.),
- να προχωρήσουν σε καθιέρωση εναλλακτικών δεκαψήφιων γεωγραφικών αριθμών για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών (όπου δεν υπάρχουν ήδη και είναι εφικτό), οι οποίοι συμπεριλαμβάνονται στις ενσωματωμένες παροχές των οικονομικών προγραμμάτων των παρόχων υπηρεσιών ηλ. επικοινωνιών και συνεπώς δεν επιφέρουν εκτός παγίου χρεώσεις,
- να προωθούν τη χρήση των δεκαψήφιων γεωγραφικών αριθμών για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και
- να παρέχουν σαφή πληροφόρηση των καταναλωτών για τις ενδεχόμενες χρεώσεις που θα προκύψουν από τη χρήση των ειδικών αριθμών, τόσο κατά τη δημοσιοποίηση και προώθηση αυτών των αριθμών στο καταναλωτικό κοινό όσο και κατά την παροχή των υπηρεσιών μέσω αυτών, συνιστώντας και προτρέποντας τους καταναλωτές να συμβουλευθούν τους τιμοκαταλόγους των παρόχων τους.

Σημειωτέον ότι, **μετά από παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, προς τον Ε.Φ.Κ.Α. σχετικά με τον ειδικό αριθμό 1555, άλλαξε η τιμολογιακή πολιτική όλων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων ως προς τον αριθμό 1555 και πλέον οι κλήσεις προς τον εν λόγω αριθμό γίνονται ατελώς.**

Τέλος, συστήνουμε στους καταναλωτές, προκειμένου να αποφύγουν υπερβάλλουσες, εκτός παγίου χρεώσεις των λογαριασμών τους (σταθερής και κινητής) τηλεφωνίας:

1. **να αποφεύγουν να κάνουν χρήση ειδικών αριθμών, εφόσον παρέχεται η εναλλακτική δυνατότητα χρήσης δεκαψήφιων γεωγραφικών αριθμών και**
2. **να ενημερώνονται για την τιμολογιακή πολιτική των παρόχων τους, συμβουλευόμενοι τους σχετικούς τιμοκαταλόγους, πριν τη χρήση των ειδικών αριθμών.**