



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ
ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αθήνα 23-4-2015
Αριθ. Πρωτ. :10326

Προς:

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

Κοιν.:

- Υπουργό Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού
κ. Γεώργιο Σταθάκη
Νίκης 5-7
10180 Αθήνα

- Γενικό Γραμματέα Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Γενική Δ/ση Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Αναστάσεως 2 & Τσιγάντε
Παπάγου

Θέμα: Απάντηση στη με αρ. πρωτ. 12789/Φ300/15.4.2015

Κύριε Αντιπρόεδρε,

Σε συνέχεια της με αρ. πρωτ. 12789/Φ300/15.4.2015 επιστολής σας, θα ήθελα να σας επισημάνω τα ακόλουθα:

Η αρχή της διαφάνειας, όπως είναι γνωστό, διέπει την εν γένει διοικητική δράση, εξασφαλίζοντας τη δημοσιότητα των προτάσεων και των ενεργειών των φορέων της Διοίκησης διευκολύνοντας την ενημέρωση και την πρόσβαση των πολιτών σε αυτές. Από τη θεμελιώδη αυτή αρχή όχι μόνο δεν εξαιρούνται οι Ανεξάρτητες Αρχές, αλλά, αντιθέτως, αυτές οφείλουν να την εφαρμόζουν *απαρέγκλιτα*, λειτουργώντας ως *παράδειγμα* χρηστής διοίκησης. Αυτό έπραξε και η Αρχή μας στις περιπτώσεις στις οποίες αναφέρεστε, ενημερώνοντας, μέσω της ιστοσελίδας της, τους καταναλωτές αλλά και τους προμηθευτές για τις ενέργειές της επί αναφορών/καταγγελιών που έχουν υποβάλει για ζητήματα παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Η Αρχή μας θεωρεί ότι η πιο κατάλληλη θεσμική οδός για την εξεύρεση δίκαιων λύσεων στις καταναλωτικές διαφορές είναι να τοποθετούνται με σαφήνεια τα ζητήματα και να αναζητείται η συνεργασία των αρμοδίων, ώστε να υπάρξει αποτέλεσμα. Η σχετική πληροφόρηση του ενδιαφερόμενου - και ιδίως του θιγόμενου που ενδεχομένως υφίσταται και οικονομική βλάβη από τις πρακτικές αυτές - δεν συνιστά, κατά τη γνώμη μας, “άστοχη δημοσιότητα”, αλλά εκπλήρωση δημόσιας υποχρέωσης. Στο

πλαίσιο αυτό όπως είναι αυτονόητο και η παρούσα επιστολή μας θα τύχει δημοσιότητας.

Σε σχέση με τον χρόνο αποστολής των εγγράφων μας επιτρέψτε μου να σημειώσω ότι αποστείλαμε τις σχετικές επιστολές στις 18.2.2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. 4323/15 με θέμα την ελλιπή κάλυψη παραμεθόριων περιοχών από ελληνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας), στις 25.2.2015 (υπ' αριθμ. πρωτ. 5061/15, με θέμα την ειδοποίηση των καταναλωτών σε περίπτωση υπέρβασης, του 100% της κατανάλωσης), ενώ ακολούθησε, και η με αρ. πρωτ. 7779/24.3.2015 επιστολή μας αναφορικά με τη μονομερή τροποποίηση συμβατικών όρων σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η οποία πορφανώς αποτελεί ακόμη αντικείμενο μελέτης. Πρόκειται δηλαδή για διαφορετικές επιστολές που αναφέρονται σε διαφορετικές κατηγορίες αναφορών καταναλωτών.

Οι επιστολές αυτές και η δημοσιοποίησή τους δεν συνιστούν, όπως ισχυρίζεσθε, σε καμία περίπτωση “άδικο πλήγμα” ή “νουθεσία” της EETT. Αυτό δεν το έχουμε κάνει ποτέ και προφανώς δεν θα το κάνουμε ούτε για την EETT ούτε για καμία άλλη Ανεξάρτητη Αρχή. Αντιθέτως, ενημερώσαμε για πρακτικές και παραλείψεις εταιρειών παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” θεωρεί ότι δεν είναι συμβατές με την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή, όπως σας αναλύσαμε. Αυτές τις πρακτικές, όπως αναδεικνύονται μέσα από τις έγγραφες και τηλεφωνικές αναφορές των πολιτών, αλλά και κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που διενεργούμε, τις θέσαμε με τα ανωτέρω έγγραφα υπόψη της EETT, κατά λόγο αρμοδιότητας, προς έλεγχο και προβληματισμό, καταθέτοντας παράλληλα και τη δική μας σχετική εμπειρία και νομική άποψη αλλά και τις πρότασεις μας και δηλώσαμε τη διάθεσή μας για συνεργασία, προκειμένου να δοθούν δίκαιες λύσεις, κανονιστικού ή μη χαρακτήρα από την αρμόδια για την προώθησή τους Αρχή που είναι η EETT.

Σε ό,τι αφορά την με αρ. πρωτ. 1146/Φ300/13.1.2015 επιστολή σας, την οποία επικαλείσθε, επισημαίνουμε ότι δεν καλύπτει το σύνολο των θεμάτων που θέσαμε με τις επιστολές μας, αφού επικεντρωνόταν στο ζήτημα της αυτόματης διακοπής παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καταλείποντας, κατά την άποψή μας, περαιτέρω σημεία προς συζήτηση και προβληματισμό. Τα σημεία αυτά τα αναφέρουμε αναλυτικά, ιδίως σε ό,τι αφορά **την πρότασή μας για καθιέρωση υποχρέωσης και όχι διακριτικής ευχέρειας ενημέρωσης** από την πλευρά των εταιρειών παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε περίπτωση υπέρβασης του 100% του οικονομικού πακέτου. **Όχι μόνο για την καρτοκινητή τηλεφωνία, όπου η σχετική ανάγκη υπηρετείται ούτως ή άλλως αλλά για όλα τα οικονομικά πακέτα.** Επιπλέον, σας επισημάναμε, ότι από τις αναφορές των καταναλωτών αναδεικνύεται, πρωτίστως, το ζήτημα των **δυσανάλογα υψηλών χρεώσεων, σε περίπτωση που ο χρήστης internet υπερβεί το 100% του πακέτου του.** 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 το internet, θεωρούν αναγκαία και εύλογη την υποχρεωτική προσφορά από τους παρόχους της δυνατότητας αυτόματης φραγής όταν η υπέρβαση φθάσει στο 110% ή 120%.

Αναφορικά με το θέμα της κάλυψης των παραμεθόριων περιοχών από ελληνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, θα ήθελα να σημειώσω τα ακόλουθα:

1. Είναι προφανές ότι η σύνδεση σε ξένα δίκτυα μέσω περιαγωγής δεν παρατηρείται μόνο στη χώρα μας αλλά και σε διεθνές επίπεδο. Είναι όμως, εξίσου προφανές ότι για την Ελλάδα δημιουργούνται πρόσθετα ζητήματα για τους καταναλωτές/χρήστες λόγω της νησιωτικότητας και της ιδιαίτερης γεωγραφικής δομής και θέσης της χώρας μας.
2. Τα ποσοστά που έχουν προσκομίσει οι πάροχοι για την κάλυψη σε πανελλαδικό επίπεδο είναι χρήσιμα και ενδιαφέροντα, ωστόσο το ερώτημα είναι ποιά είναι τα ποσοστά κάλυψης ειδικά

στις παραμεθόριες περιοχές για τις οποίες, άλλωστε, τίθεται το ζήτημα.

3. Αναγνωρίζετε και εσείς στην επιστολή σας το γεγονός ότι στις παραμεθόριες περιοχές το σήμα των εγχώριων παρόχων δεν είναι απαραίτητα το ισχυρότερο. Η διαπίστωση αυτή, καθιστά αναγκαία τη διερεύνηση των τεχνικών δυνατοτήτων ενίσχυσης του σήματος των ημεδαπών εταιρειών. Γιατί πέραν του ζητήματος της εθνικής αναγκαιότητας στο οποίο αναφέρεται το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο, οι χρεώσεις περιαγωγής, τόσο για τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας όσο και για τη χρήση internet είναι επαχθείς για τους καταναλωτές που βρίσκονται στις παραμεθόριες περιοχές, είτε είναι επισκέπτες από άλλα μέρη της Ελλάδας είτε, πολύ περισσότερο, μόνιμοι κάτοικοι αυτών.

Με βάση τις ανωτέρω σκέψεις, θα ήθελα να σας επαναλάβω ότι η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” παραμένει στη διάθεσή σας για κάθε συνεργασία και συνδρομή, προς την κατεύθυνση της διασφάλισης τόσο της αποτελεσματικής προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή ιδίως στην παρούσα εξαιρετικά δύσκολη οικονομική συγκυρία, όσο και της υγιούς και ομαλής λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τομείς τους οποίους η ΕΕΤΤ υπηρετεί.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης