



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Αθήνα 10 Ιουλίου 2023
Αριθ. Πρωτ. : 32998

Εισηγήτριες:
Μάρθα Πετράκη & Ελένη Αραπάκη,
ειδικοί επιστήμονες της Αρχής.

Προς:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Υπόψη Προέδρου

Λ. Κηφισίας 60

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : nnimplementation@eett.gr

Θέμα: Σχόλια στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου.

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” συμμετέχει στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου με στόχο την ανάδειξη των ζητημάτων που αφορούν τον Καταναλωτή με την ιδιότητα του συνδρομητή/χρήστη των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπό το πρίσμα της εφαρμογής της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αυξημένο αριθμό αναφορών καταναλωτών σχετικά με προβλήματα στην ταχύτητα του Διαδικτύου, ιδίως αποκλίσεις μεταξύ της υπεσχημένης και της πραγματικής ταχύτητας, καθώς και διακοπές στην παροχή της υπηρεσίας. Μάλιστα η αύξηση των σχετικών αναφορών υπερδιπλασιάστηκε από το 2020 έως το 2021, έτη που η πανδημία λόγω της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και της εξ αποστάσεως εργασίας διεύρυνε την ανάγκη για αξιόπιστη και υψηλής ταχύτητας σύνδεση στο διαδίκτυο. Η τάση αυτή συνεχίστηκε και το 2022. Είναι μάλιστα χαρακτηριστικό ότι τα προ της πανδημίας έτη οι αναφορές των καταναλωτών επικεντρώνονταν στην αύξηση των παγίων και τα ζητήματα επιβάρυνσης σε περίπτωση μονομερούς καταγγελίας σύμβασης, ενώ από την πανδημία και έκτοτε οι αναφορές κατά μεγάλο ποσοστό επικεντρώνονται σε ζητήματα ταχύτητας και αξιοπιστίας του Διαδικτύου, συγκλίνοντας προς τους προβληματισμούς των καταναλωτών στην Ε.Ε..

Γενικές παρατηρήσεις:

1. Στο πλαίσιο αυτό, οι βασικές αλλαγές στον Κανονισμό, όπως αυτές παρουσιάζονται στο εισαγωγικό κείμενο της ΕΕΤΤ, κρίνονται καταρχήν θετικά, ιδίως όσον αφορά στην υποχρεωτική καταγραφή των αποτελεσμάτων μετρήσεων μέσω των εφαρμογών ελέγχου της ταχύτητας που διατίθενται από τους παρόχους και τη δυνατότητα εξαγωγής τους από τους συνδρομητές. Ομοίως θετικά κρίνονται σε ό,τι αφορά αλλαγή των διαστημάτων ταχυτήτων που αναφέρονται από τους παρόχους στους χάρτες ταχυτήτων στα κινητά δίκτυα, ώστε να ανταποκρίνονται στην εξέλιξη της τεχνολογίας και παρουσίαση των σχετικών εκτιμώμενων ταχυτήτων στο γεωγραφικό χάρτη ανεξαρτήτως τεχνολογίας, τον καθορισμό της δομής της ενότητας που

περιλαμβάνει τις πληροφορίες για το Ανοικτό Διαδίκτυο στους Όρους Χρήσης που δημοσιεύουν οι πάροχοι και τον ορισμό της διαφημιζόμενης ταχύτητας ώστε να μην είναι υψηλότερη από τη μέγιστη πραγματική ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί σε μια δεδομένη γεωγραφική περιοχή (άρθρο 7, παρ. 16), ανάλογα με την τεχνολογία πρόσβασης.

2. Ωστόσο σημειώνεται ότι θα πρέπει να αποφεύγονται συμβατικοί όροι που θα απέκλειαν ή/και θα περιόριζαν την άσκηση νόμιμων δικαιωμάτων του τελικού χρήστη (καταναλωτή) έναντι του παρόχου υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε περιπτώσεις όπου συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις (δηλαδή αποκλίσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε χειρότερη απόδοση) μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους χρήσης της υπηρεσίας συνιστούν πλημμελή εκπλήρωση των όρων της σύμβασης (βλ. Σχετικά και αιτιολογική σκέψη 18 του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο).

3. Το χρονικό διάστημα των 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου μέχρι την άσκηση του δικαιώματος αζήμιας καταγγελίας, σε περίπτωση που δεν αποκατασταθούν οι αρνητικές αποκλίσεις της ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι ευρύ, λαμβάνοντας υπόψη και την αναγκαιότητα της υπηρεσίας, ως εκ τούτου προτείνεται **να συντμηθεί σε 15 ημέρες**. Ειδικότερα, προτείνεται να προβλεφθούν συγκεκριμένα χρονικά όρια αποκατάστασης της απόκλισης, μετά τα οποία θα μπορεί ο συνδρομητής να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως για σπουδαίο λόγο. Η Αρχή δέχεται πλήθος παραπόνων σχετικά με αδυναμία χρήσης της υπηρεσίας διαδικτύου για μεγάλο χρονικό διάστημα, ενώ ο πάροχος συνεχίζει να απαιτεί καταβολή του συνόλου του τιμήματος και να επιβάλλει τέλος πρόωρης διακοπής σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης.

Παρατηρήσεις κατ' άρθρο επί του κειμένου της Διαβούλευσης:

Άρθρο 3 παρ. 9:

Η έννοια της “Υποβάθμισης της υπηρεσίας διαδικτύου”, ως παράγων ο οποίος επιφέρει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης θα πρέπει να προσδιοριστεί και να ερμηνευτεί με τρόπο ώστε να μην περιορίζει την άσκηση νόμιμων δικαιωμάτων του τελικού χρήστη/συνδρομητή. Συμπληρωματικά, προτείνεται η προσθήκη στο τέλος της παραγράφου της φράσης **“και δεν συνιστούν μονομερή τροποποίηση της σύμβασης”**

Άρθρο 4 παρ. 4:

Είναι κρίσιμο το ζήτημα της έγκαιρης προειδοποίησης στον χρήστη, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος ή με άλλο πρόσφορο τρόπο, όχι μόνο σε περίπτωση που ο χρήστης υπερβεί το 80% του ορίου ορθής χρήσης, **αλλά και στην περίπτωση που αγγίξει το 100%**, στο βαθμό πάντοτε που αυτό είναι τεχνολογικά εφικτό. Η προσθήκη αυτή θα εναρμόνιζε μάλιστα τον Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, όπου προβλέπεται ότι “Ο πάροχος υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών ή πρόσβασης στο διαδίκτυο, ενημερώνει τους συνδρομητές του, μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσής των συνδρομητών και μέσω γραπτού μηνύματος (sms) ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση υπέρβασης του 80% και του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος, ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών [χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και όγκου δεδομένων (MB)] για κάθε μία υπηρεσία που περιλαμβάνεται σ' αυτό (Παράρτημα Β' παράγραφος 5.3 -έλεγχος του κόστους-).

Άρθρο 7 παρ. 16:

Στο τέλος της παραγράφου προτείνεται προσθήκη ως εξής: **“Ο πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει τους συνδρομητές πριν από τη σύναψη της σύμβασης και ανάλογα με το είδος αυτής για τις τιμές της μέγιστης πραγματικής ταχύτητας σύνδεσης στο διαδίκτυο καθώς και για τις συνθήκες επίτευξης της (βέλτιστες συνθήκες σύνδεσης).”**

Η ανωτέρω πρόβλεψη πέρα από ελάχιστο περιεχόμενο της σύμβασης, θα πρέπει να αποτελεί και αντικείμενο της προσυμβατικής ενημέρωσης του χρήστη/συνδρομητή κατά το άρθρο 3.3. Παραρτήματος Β΄ “Όροι Γενικών Αδειών” του Κανονισμού Γενικών Αδειών, λαμβάνοντας υπόψη και τις διατάξεις του άρθρου 9 δ και 9 ε (Διαφήμιση, Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές) Ν. 2251/2194, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, καθώς παρατηρείται συχνά η “μέγιστη τιμή ταχύτητας” να προβάλλεται ως “συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα” στις σχετικές προωθητικές ενέργειες των παρόχων.

Άρθρο 13 παρ. 5:

Προτείνεται η απαλοιφή του δεύτερου εδαφίου της εν λόγω παραγράφου.

Στην εν λόγω παράγραφο ορίζεται ότι “Σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις και ο πάροχος δεν έχει αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός του προβλεπόμενου χρόνου από την υποβολή του παραπόνου/καταγγελίας, ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, είτε είναι ορισμένου είτε αορίστου χρόνου, αζημίως. Στην περίπτωση αυτή, εξακολουθούν να ισχύουν μόνο οι υποχρεώσεις των μερών όσον αφορά στην καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, όπως αυτές ίσχυαν κατά την τελευταία συναφθείσα μεταξύ αυτών σύμβαση ορισμένου χρόνου”. Εδώ, παρόλο που πρόκειται κατ’ ουσίαν για αδυναμία παροχής της υπηρεσίας σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, το προβλεπόμενο δικαίωμα πρόωρης αζημίας καταγγελίας της σύμβασης περιορίζεται μέχρι του σημείου που μπορεί να καταστεί κενό περιεχομένου, σε περίπτωση που κατά τη στιγμή επιβεβαίωσης της αδυναμίας παροχής της υπηρεσίας, υπάρχουν υπόλοιπα από επιδότηση συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού. Κατά το χρονικό αυτό σημείο είναι πιθανό ο καταναλωτής, προκειμένου να μην επιβαρυνθεί με το ποσό που αναλογεί στην επιδότηση συσκευής ή τερματικού εξοπλισμού να μην ασκήσει το δικαίωμά του για αζημία πρόωρη καταγγελία και να εξακολουθήσει να είναι συνδρομητής μίας υπηρεσίας για την οποία υφίσταται αδυναμία παροχής τουλάχιστον με τους όρους ποιότητα που έχουν συμφωνηθεί.

Περαιτέρω προτείνεται η διαγραφή της λέξης “σημαντικές” (ενν. αποκλίσεις) η οποία αντίκειται στη γραμματική διατύπωση και το πνεύμα της παραγράφου 3 του ίδιου άρθρου (13) όπου προβλέπεται ρητά η δυνατότητα “διακοπής του συμβολαίου χωρίς χρέωση” χωρίς τη συγκεκριμένη προϋπόθεση. Σύμφωνα με την παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου, η παράμετρος της “σημαντικής απόκλισης” δεν αποτελεί κριτήριο γέννησης της σχετικής αξίωσης εφαρμογής επανορθωτικών μέτρων. Κατά κύριο λόγο η συγκεκριμένη ρύθμιση δεν ακολουθεί την πρόβλεψη του άρθρου 4 παρ. 1 στοιχ. ε΄ του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015, η οποία θέτει ως επαρκή προϋπόθεση εφαρμογής μέσων αποκατάστασης τη “συνεχή και επαναλαμβανόμενη απόκλιση”. Επιπροσθέτως, η ύπαρξη σημαντικής απόκλισης ως προϋπόθεση αζημίας καταγγελίας σε συνδυασμό με το χρονικό διάστημα των 30 ημερών περιορίζει σημαντικά την άσκηση των δικαιωμάτων των συνδρομητών και θα πρέπει να ερμηνευθεί υπό το πρίσμα του άρθρου 2 παρ. 7 στοιχ. ιζ΄) Ν. 2251, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Άρθρο 13 παρ. 7:

Στο άρθρο 13 παρ. 7 η φράση “σε περίπτωση *σημαντικής απόκλισης*” προτείνεται να αντικατασταθεί με τη φράση “*σε περίπτωση συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης αρνητικής απόκλισης*” ώστε να καθορίζεται σύμφωνα με τη μεθοδολογία της παρ. 14 του ίδιου άρθρου.

Άρθρο 14 παρ. 7:

Προτείνεται η διαγραφή της λέξης “απλώς” .

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης