

Αθήνα 12 Σεπτεμβρίου 2023
Αριθ. Πρωτ. :43679

Προς:

κ. Κωσταντίνο Μασσέλο
Πρόεδρο Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών
και Ταχυδρομείων
Λ.Κηφισίας 60
Μαρούσι, 15125

Θέμα: Απάντηση στην υπ.αριθμ. 20032/2023 επιστολή σας.

Αξιότιμε κ. Πρόεδρε,

Σας ευχαριστούμε θερμά για την υπ' αριθ. πρωτ. 20032/2023 εκτενή και λεπτομερέστατη απάντησή σας επί του υπ' αρ. πρωτ. 37079/2023 εγγράφου μας σχετικά με το ζήτημα της επιβολής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Με την ευκαιρία θα θέλαμε να αναφερθούμε σε δύο σημαντικά κατά την άποψή μας σημεία.

Κατά πρώτον στο γεγονός ότι ο Κανονισμός Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) απαγορεύει την εκ των υστέρων μονομερή από τον πάροχο παρέμβαση και τροποποίηση των συμβατικά συμφωνημένων χρεώσεων. Αυτή ακριβώς η γνωστή σε όλους μας απαγόρευση, που εξυπηρετεί θεμελιωδώς την ασφάλεια των συναλλαγών, θεωρούμε ως Συνήγορος του Καταναλωτή ότι δεν πρέπει να τροποποιηθεί. Δεν χωρεί καμία «έκπτωση» εν προκειμένω ούτε υπό τη μορφή επιβολής ρήτρας “τιμαριθμικής αναπροσαρμογής”.

Οι σχετικοί λόγοι που τεκμηριώνουν την παραπάνω ακλόνητη άποψή μας έχουν εκτενώς αναλυθεί όχι μόνον στο ανωτέρω υπ' αριθ. πρωτ. 37079/2023 έγγραφο μας, αλλά, κυρίως, στις υπ' αριθ. πρωτ. 33689/13.07.2023 έγγραφες απόψεις που ως Αρχή καταθέσαμε στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του ΚΓΑ, των οποίων επίσης έχετε λάβει γνώση. Κρατούμε, λοιπόν, το συγκεκριμένο σημείο της απάντησής σας, διότι η επίμαχη προτεινόμενη τροποποίηση του ΚΓΑ θίγει αυτήν ακριβώς τη θεμελιώδη απαγόρευση, πλήττοντας την ασφάλεια των συναλλαγών στον πυρήνα της, καθώς και το δημόσιο συμφέρον.

Το έτερο σημαντικό σημείο είναι η εκ μέρους σας αναγνώριση ότι η Ελλάδα συγκαταλέγεται πράγματι στις ακριβότερες χώρες στην Ε.Ε. σε ό,τι αφορά το κόστος των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για τον τελικό καταναλωτή. Όπως έχουμε ήδη υπογραμμίσει με βάση τα δημόσια και διαθέσιμα στο ευρύ κοινό στοιχεία της Eurostat, η χώρα μας είναι η 2η ακριβότερη στην Ε.Ε.

Το, δε, γενικότερο πρόβλημα ακρίβειας που με την απάντησή σας θίγεται, αλλά και η έξαρση που παρουσιάζει και σε άλλους τομείς της αγοράς, όπως στον κλάδο της ενέργειας, είναι ασφαλώς γνωστό σε όλους όσοι το βιώνουν στην καθημερινότητά τους. Μάλιστα, εκτός από την κοινωνία, την κυβέρνηση και τις αρμόδιες Αρχές, το ζήτημα αυτό απασχολεί έντονα και τον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος εξ αντικειμένου δέχεται το πρώτο κύμα των συνεπειών της αποσταθεροποίησης και των αρρυθμιών ενός εκάστου τομέα της αγοράς.

Ειδικά σε ό,τι αφορά τον κλάδο της ενέργειας, επειδή διερωτάσθε ποιες υπήρξαν οι ενέργειές μας, το σύνολο των παρεμβάσεών μας είναι δημοσιευμένες και ευχερώς μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε αυτές. Στην περίπτωση της ρήτρας αναπροσαρμογής στους λογαριασμούς ενέργειας, όπου ανέκυψαν πλείστα φαινόμενα αδιαφάνειας και αυθαιρεσίας κατά την εφαρμογή της από τους παρόχους, επιφέροντας την επιβολή καταχρηστικών χρεώσεων και μείζονα, κατ' επέκταση, κοινωνικά προβλήματα, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι χειριστήκαμε χιλιάδες υποθέσεις και συντάξαμε εκατοντάδες πορίσματα-συστάσεις, πολλές εκ των οποίων δημοσιεύσαμε και κοινοποιήσαμε προς κάθε αρμόδιο αποδέκτη μεταξύ των οποίων και η Ρυθμιστική Αρχή που έχει την εποπτεία του κλάδου. Στο αποκορύφωμα, δε, των ενεργειών μας, ενημερώσαμε και την Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

Η Κυβέρνηση μερίμνησε για την αναστολή της εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής και, παράλληλα, εισήγαγε την επιδότηση των νοικοκυριών, με αποτέλεσμα η κατάσταση, έστω προσωρινά, να εξομαλυνθεί.

Αντίστοιχες πρωτοβουλίες έχουμε λάβει και συνεχίζουμε να λαμβάνουμε για κάθε τομέα της αγοράς, όπου διαπιστώνουμε ότι θίγεται το δημόσιο συμφέρον, η ισορροπία της αγοράς και τα δικαιώματα των καταναλωτών (όπως, φερ' ειπείν, στη γνωστή στην Αρχή σας περίπτωση των πενταμήφινων αριθμών πολυμεσικής πληροφόρησης αυξημένης χρέωσης). Όπου, δε, μας δίνεται η σχετική δυνατότητα, καταθέτουμε τις προτάσεις μας και σε δημόσιες διαβουλεύσεις, επιχειρώντας την ουσιαστική συμβολή στην τελική διαμόρφωση νομοθετικών πρωτοβουλιών που στοχεύουν στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και στην προστασία των πολιτών-καταναλωτών. Προκρίνουμε την πρόληψη του προβλήματος από την εκ των υστέρων θεραπεία έστω και αν οι απόψεις και οι ενέργειες μας μπορεί να παρερμηνευθούν ως κινήσεις εντυπωσιασμού.

Κύριε Πρόεδρε,

Είμαστε βέβαιοι ότι θα κρατήσετε την ουσία των παρεμβάσεών μας και θα μεριμνήσετε ώστε να μην εισαχθεί η τροποποίηση περί ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στον ΓΚΑ, διαφυλάσσοντας την ασφάλεια των συναλλαγών και το δημόσιο συμφέρον.

Με τιμή,

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης