



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος

Εισηγητής:
Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460814
Fax: 210-6460414
E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2011
Αριθ. πρωτ.: 9601

Προς:
Όπως Πίνακας Αποδεκτών

Σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή»
(κατ' άρθρο 3, παρ. 1 και 2 του ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259, όπως ισχύει τροποποιημένος)

Θέμα: Επιβολή παγίων μηνιαίων τελών σε τηλεφωνικές συνδέσεις, των οποίων οι κάτοχοι-συνδρομητές βρίσκονται υπό καθεστώς προσωρινής διακοπής της πρόσβασης σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες εξαιτίας ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών προς τους παρόχους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, με τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές ύστερα και από αυτεπάγγελτη έρευνα, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

Α. Περιστατικά, νομικό πλαίσιο και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή

- I. Στο πλαίσιο λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει και εξακολουθεί να γίνεται αποδέκτης μεγάλου αριθμού έγγραφων αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων από καταναλωτές-συνδρομητές σταθερών και κινητών

τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, οι οποίοι καταγγέλλουν ότι υφίστανται από τους παρόχους τους την επιβολή ακέραιων των χρεώσεων για πάγια μηνιαία τέλη στις τηλεφωνικές συνδέσεις που διατηρούν, παρ' όλο που οι εν λόγω χρεώσεις αντιστοιχούν σε χρονικά διαστήματα κατά τα οποία βρίσκονται υπό καθεστώς αδυναμίας χρήσης των υπηρεσιών λόγω προσωρινής διακοπής τους.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα καταγγελλόμενα, οι πάροχοι των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προχωρούν σε προσωρινή αναστολή (φραγή) της δυνατότητας εκείνων των συνδρομητών τους που εμφανίζουν ληξιπρόθεσμες και απαιτητές οφειλές να πραγματοποιούν τηλεφωνικές συνδιαλέξεις και να κάνουν χρήση υπηρεσιών αποστολής μηνυμάτων, αξιοποίησης πολυμέσων, μετάδοσης δεδομένων, καθώς και κάθε τυχόν άλλης αντί αντιτίμου προσφερόμενης εμπορικής υπηρεσίας. Κατά το στάδιο αυτό, οι πάροχοι επιτρέπουν τη δρομολόγηση, μέσω του τερματικού εξοπλισμού των συνδρομητών, μόνο εισερχόμενων κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων, καθώς και των εξερχόμενων κλήσεων που δεν συνεπάγονται χρέωση για τους συνδρομητές (π.χ. κλήσεις σε τηλεφωνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης).

Την ίδια στιγμή, ωστόσο, οι χρεώσεις έναντι παγίων μηνιαίων τελών καθ' όλο το χρονικό διάστημα ισχύος του μέτρου της προσωρινής διακοπής της παροχής των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, το οποίο (διάστημα) προβλέπεται να φτάνει τουλάχιστον τις 60 ημέρες έως και την τυχόν οριστική διακοπή της πρόσβασης σε αυτές, παραμένουν αμετάβλητες και εξακολουθούν να βαρύνουν κανονικά τους υπερήμερους οφειλέτες-συνδρομητές.

Μάλιστα, είναι χαρακτηριστικό ότι από έρευνα που διενήργησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή στις συμβάσεις που υπογράφουν οι καταναλωτές με τους παρόχους, προέκυψε ότι κατά συνήθη πρακτική οι πάροχοι επιφυλάσσουν την απαίτηση της είσπραξης ολόκληρων των ποσών των παγίων μηνιαίων τελών ως καθολικό συμβατικό τους δικαίωμα, ασχέτως της τυχόν υπαγωγής ορισμένων συνδρομητών τους στο καθεστώς της προσωρινής διακοπής της πρόσβασης στις υπηρεσίες τους.

II. Σύμφωνα με την υπ' αριθ. 390/3/2006 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) "Κανονισμός Γενικών Αδειών" (ΦΕΚ Β' 748), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, κάθε πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό υποχρεούται να διαθέτει συμβατικό κείμενο, με το οποίο να ρυθμίζονται οι σχέσεις του με τους συνδρομητές.

Κατά τα προβλεπόμενα στην Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., ο πάροχος δικαιούται να διακόπτει προσωρινά την παροχή των τηλεπικοινωνιακών του υπηρεσιών σε συνδρομητή λόγω μη εκπλήρωσης των συμβατικών του υποχρεώσεων και ιδίως λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του, αφού προηγουμένως ο πάροχος τον έχει ενημερώσει καταλλήλως και εφόσον έχει παρέλθει συγκεκριμένη προθεσμία (15 ημέρες) από τη στιγμή της ειδοποίησης.

Το μέτρο της προσωρινής διακοπής προηγείται του δραστικότερου της οριστικής διακοπής, που ομοίως προβλέπεται ως δικαίωμα προς άσκηση από τους παρόχους ακόμα και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση των συνδρομητών σε περιπτώσεις απάτης ή επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή παρατεταμένης μη εξόφλησης εκδοθέντων λογαριασμών.

III. Σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει: *“Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις θεωρούνται Γενικοί Όροι Συναλλαγών”*, ενώ σύμφωνα με την παρ. 6 του ίδιου άρθρου: *“Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι”*.

Ειδικότερα, σύμφωνα με την παρ. 7, εδ. λ' του υπόψη άρθρου: *“Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που επιβάλλουν στον καταναλωτή υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του”*.

IV. Τα πάγια ποσά που δύναται να εισπράττει μηνιαίως ο πάροχος των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προκύπτουν από συνυπολογισμό των βασικών τελών σύνδεσης για: **(α)** τη μέγιστη επιτρεπόμενη χρήση των υπηρεσιών εντός των ορίων του εκάστοτε οικονομικού προγράμματος που έχει επιλέξει ο συνδρομητής, **(β)** τη χρήση λοιπών υπηρεσιών, επιπρόσθετων του βασικού οικονομικού προγράμματος (π.χ. επιπλέον “πακέτα” γραπτών μηνυμάτων, χρόνου ομιλίας ή μετάδοσης δεδομένων), των οποίων ο συνδρομητής έχει αιτηθεί την ενεργοποίηση, καθώς επίσης **(γ)** για την παροχή συμπληρωματικών διευκολύνσεων, κατόπιν παραγγελίας του συνδρομητή (π.χ. αναγνώριση ή φραγή κλήσεων, αυτόματος τηλεφωνητής, κ.λπ.).

Η επιβολή του μέτρου της προσωρινής διακοπής της πρόσβασης σε επί αντιτίμου παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σημαίνει κατ' ουσία ότι οι επηρεαζόμενοι από το εν λόγω μέτρο συνδρομητές αποστερούνται της κρίσιμης δυνατότητας της εξερχόμενης επικοινωνίας, διατηρώντας μονάχα την ιδιότητα του αποδέκτη εισερχόμενων κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων, δηλαδή υπηρεσιών μη συνεπαγόμενων κάποια χρέωση για τους ίδιους, αφού αυτές έχουν ήδη τιμολογηθεί και χρεωθεί στους έτερους καλούντες συνδρομητές από τον δικό τους πάροχο.

Με βάση τη θεμελιώδη αρχή του Ιδιωτικού Δικαίου της εύλογης αντιστοιχίας των ανταλλασσόμενων παροχών, καθώς και σύμφωνα με τις επιταγές της καλής πίστης αναφορικά με την αναπροσαρμογή των συμβατικών παροχών (288 ΑΚ), η τιμολόγηση των συνδρομητών θα πρέπει να τελεί σε αναλογία προς το κόστος των πραγματικά παρεχόμενων υπηρεσιών κατά είδος, δηλαδή εν προκειμένω να λαμβάνει υπόψη και να περιορίζεται στις υπηρεσίες στις οποίες οι συνδρομητές έχουν πρόσβαση ενόσω βρίσκεται σε ισχύ το τιμωρητικό μέτρο της προσωρινής φραγής και να μην επεκτείνεται σε υπηρεσίες, η παροχή των οποίων ήταν μεν αρχικά συμφωνημένη, όμως πλέον έχει διακοπεί.

Στην αντίθετη περίπτωση κατά την οποία περιστέλλεται, από τη μία πλευρά, η συμφωνημένη δυνατότητα χρήσης του εύρους των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, δίχως όμως ταυτόχρονα να αναπροσδιορίζεται και το αρχικό τίμημα των υπηρεσιών κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στο υπαρκτό μέγεθος της επιτρεπόμενης πρόσβασης, οι οικονομικές επιβαρύνσεις τις οποίες υφίστανται οι καταναλωτές-συνδρομητές δύνανται να χαρακτηριστούν ως υπέρμετρες.

Β. Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ενόψει των αναλυτικά προεκτεθέντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

1. **Απευθύνει Σύσταση προς όλους τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να χρεώνουν το ήμισυ των παγίων μηνιαίων τελών** σε όσους συνδρομητές τους έχει επιβληθεί το μέτρο της προσωρινής διακοπής της παροχής των υπηρεσιών τους και για όσο χρονικό διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η επιβολή του μέτρου αυτού.
2. Καλεί ταυτόχρονα τους παρόχους να προβούν άμεσα **σε αντιστοίχως κατάλληλη αναδιατύπωση των οικείων όρων** που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις που συνάπτουν με τους συνδρομητές τους.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Πίνακας Αποδεκτών

- (1) ΥΠΟΥΡΓΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
κ. Γιώργο Κουτρουμάνη
Σταδίου 29
105 59, Αθήνα
- (2) ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Γραφείο Γενικού Γραμματέα
Πλ. Κάνιγγος
101 81, Αθήνα
- (3) ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
Λεωφ. Κηφισίας 60
151 25, Μαρούσι
- (4) ΟΤΕ Α.Ε.
Γενική Διεύθυνση Ρυθμιστικών Θεμάτων
Λεωφ. Κηφισίας 99
151 24, Μαρούσι

- (5) CYTA ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 18 & Γκύζη
151 25, Μαρούσι
- (6) HELLAS ON LINE ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
Αδριανείου 2 & Παπαδά
115 25, Αθήνα
- (7) FORTHNET Α.Ε.
Ατθίδων 4
176 71, Καλλιθέα
- (8) ON TELECOMS Α.Ε. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
Εθνικής Αντιστάσεως 62Α
15 231, Χαλάνδρι
- (9) COLUMBIA TELECOM ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
Δ. Μάργαρη 22
115 25, Νέο Ψυχικό
- (10) VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.
Τζαβέλλα 1-3
152 31, Χαλάνδρι
- (11) COSMOTE – ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 44
151 25, Μαρούσι
- (12) WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ
Λεωφ. Κηφισίας 66
151 25, Μαρούσι