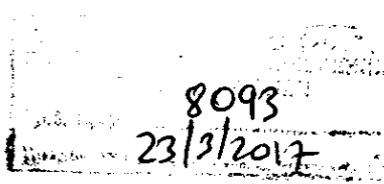


Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε.
Κεντρική Υπηρεσία
Διεύθυνση Στρατηγικής,
Ανάπτυξης και Συγχρ./νων
Προγραμμάτων
Τομέας Ρυθμιστικού Πλαισίου
και Ανταγωνισμού



Πληρ.: P. Karra
 Τηλ.: 2103353739
 Ημερ.: 22.03.2017
 Α.Π.: 1.1.2/60

**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών &
 Ταχυδρομείων**
Λεωφ. Κηφισίας 60
151 25 ΜΑΡΟΥΣΙ

ΘΕΜΑ: «Δημόσια διαβούλευση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων αναφορικά με το σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών».

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία ΑΕ συμμετέχουν στην παρούσα διαβούλευση της Αρχής σας, σχετικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, παραθέτοντας παρατηρήσεις επί των προτεινόμενων τροποποιήσεων που αφορούν στη «βελτιστοποίηση της διαδικασίας παροχής πληροφοριών λογαριασμού και αναλυτικής χρέωσης καταναλωτών από τους παρόχους μέσω διαδικτυακής εφαρμογής ή μέσω email».

Συγκεκριμένα οι παρατηρήσεις της εταιρείας μας αφορούν στα σημεία :

1. «Το σημείο (α) της ενότητας 3.1.6 της παραγρ. 48 «Αναλυτική Χρέωση και πληροφορίες λογαριασμού» τροποποιείται ως εξής:

«(α) Οι λογαριασμοί χρέωσης των συνδρομητών με το αντίτυπο των παρεχομένων από τον πάροχο Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών πρέπει να περιέχουν ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, το οποίο διατίθεται χωρίς πρόσθετο τέλος, όπως αυτό κατά καιρούς καθορίζεται από την ΕΕΤΤ, ύστερα από διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση, ανωτέρω λογαριασμοί παρέχονται στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης. Σε περίπτωση:

i) που ο καταναλωτής λαμβάνει υπηρεσίες, εκτός των περιπτώσεων όπου παρέχονται στους καταναλωτές υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο ή, ii) που η υπηρεσία παρέχεται σε εταιρικό ΑΦΜ με περισσότερες από 4 συνδέσεις,

οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται είτε στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης είτε μέσω διαδικτυακής εφαρμογής είτε μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή κατ' επιλογήν του παρόχου Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών.

Όταν οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται μέσω διαδικτυακής εφαρμογής ή μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή:

- i) η ενημέρωση για την έκδοση του λογαριασμού χρέωσης γίνεται είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με αποστολή γραπτού μηνύματος (SMS) στην ηλεκτρονική διεύθυνση ή συνδρομητικό αριθμό που έχει δηλώσει ο καταναλωτής,
 - ii) παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τις στον καταναλωτή να δηλώσει εάν επιθυμεί να λαμβάνει πληροφορίες λογαριασμού και την αναλυτική χρέωση μέσω έντυπου λογαριασμού
 - iii) με πρωτοβουλία του παρόχου οι καταναλωτές ενημερώνονται για την αλλαγή του τρόπου αποστολής τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την διακοπή της αποστολής των έντυπων λογαριασμών καθώς και για τον τρόπο δήλωσης της μη αποδοχής της αλλαγής αυτής.»
2. «Οι παράγραφοι 3 & 4 του άρθρου 6 της παραγρ. 71 «Τρόπος παροχής του Ε.Ε.Α.Χ. και του εμπλουτισμένου Ε.Ε.Α.Χ.» τροποποιούνται ως εξής:
3. Το Ε.Ε.Α.Χ. και το εμπλουτισμένο Ε.Ε.Α.Χ. παρέχονται στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης που αποστέλλεται ταχυδρομικά. Οι νέοι συνδρομητές ενημερώνονται, από τον πάροχο, για την δυνατότητα και τους τρόπους αποστολής του εμπλουτισμένου Ε.Ε.Α.Χ. κατά την αποστολή του πρώτου λογαριασμού,

Σε περίπτωση:

- i) που ο καταναλωτής λαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο,
- ii) που η υπηρεσία παρέχεται σε εταιρικό ΑΦΜ με περισσότερες από 4 συνδέσεις, οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται είτε στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης είτε μέσω διαδικτυακής εφαρμογής είτε μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή κατ' επιλογήν του παρόχου Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών.

Όταν οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται μέσω διαδικτυακής εφαρμογής ή μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή:

- i) η ενημέρωση για την έκδοση του λογαριασμού χρέωσης γίνεται είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με αποστολή γραπτού μηνύματος (SMS) στην ηλεκτρονική διεύθυνση ή συνδρομητικό αριθμό που έχει δηλώσει ο καταναλωτής,*
- ii) παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τις πληροφορίες λογαριασμού και την αναλυτική χρέωση μέσω έντυπου λογαριασμού*
- iii) με πρωτοβουλία του παρόχου οι καταναλωτές ενημερώνονται για την αλλαγή του τρόπου αποστολής τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την διακοπή της αποστολής των έντυπων λογαριασμών καθώς και για τον τρόπο δήλωσης της μη αποδοχής της αλλαγής »αυτής».*

Στα ως άνω αναφερόμενα σημεία η ΕΕΤΤ προτείνει τροποποιήσεις σχετικά με την «Αναλυτική Χρέωση και πληροφορίες λογαριασμού» και τον «Τρόπο παροχής του Ε.Ε.Α.Χ. και του εμπλουτισμένου Ε.Ε.Α.Χ.».

Ειδικότερα ο τρόπος επικοινωνίας του παρόχου υπηρεσιών με τον χρήστη/συνδρομητή και συγκεκριμένα ο τρόπος αποστολής α) των πληροφοριών λογαριασμού και της αναλυτικής χρέωσης καθώς και β) ο τρόπος παροχής του Ελάχιστου Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης Ε.Ε.Α.Χ. ορίζεται **«κατ' επιλογήν του παρόχου»** και όχι του χρήστη.

Καθώς η ανωτέρω προτεινόμενη τροποποίηση θα ισχύσει σε περίπτωση που ο καταναλωτής λαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο εξυπακούεται ότι θα αφορά σχεδόν στο σύνολο των χρηστών/συνδρομητών ιδιωτών ή εταιρειών επεμβαίνοντας αδικαιολόγητα, για τους λόγους που θα αναπτυχθούν παρακάτω, στην εκπεφρασμένη βούληση των καταναλωτών/χρηστών, οι οποίοι επιθυμούν την ενημέρωσή τους με έντυπη μορφή.

Με την προτεινόμενη ρύθμιση το δικαίωμα του καταναλωτή να έχει δυνατότητα επιλογής στον τρόπο που θα λαμβάνει την αναλυτική χρέωση και τις πληροφορίες λογαριασμού του **τροποποιείται μονομερώς** και χωρίς την συναίνεση του χρήστη/συνδρομητή. Η δυνατότητα αντίρρησης του χρήστη στον αρχικά από τον πάροχο επιλεγμένο και υποδειχθέντα τρόπο αποστολής των πληροφοριών λογαριασμού και της αναλυτικής χρέωσης προβλέπεται αλλά **μόνο εκ των υστέρων** χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η σύγχυση και άσκοπη ταλαιπωρία που θα προκληθεί στο μεγαλύτερο τμήμα των καταναλωτών που λαμβάνει σήμερα έντυπα τους λογαριασμούς του.

Η τροποποίηση που εισηγείται η ΕΕΤΤ με τη νέα ρύθμιση, αποδυναμώνει, υποβαθμίζει και αφαιρεί το δικαίωμα του χρήστη/συνδρομητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να επιλέγει τον τρόπο που θα λαμβάνει τους λογαριασμούς και την αναλυτική χρέωσή του. Παράλληλα, αντί να ενισχύει την προστασία των χρηστών, θα δημιουργήσει προβλήματα, αφού δεν έχουν όλοι οι χρήστες πρόσβαση ή /και δεξιότητες στη χρήση νέων τεχνολογιών και θα τους επιβαρύνει με πρόσθετα έξοδα για την εκτύπωση των λογαριασμών. Επισημαίνεται ότι η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συμμετέχοντας στη παρούσα διαβούλευση υιοθέτησε την ίδια επιχειρηματολογία.

Οι προτεινόμενες από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεις κινούνται πέραν του ισχύοντος καθεστώτος για παροχή έντυπου λογαριασμού χρέωσης που αποστέλλεται ταχυδρομικά και αφορούν ουσιαστικά σε μονομερείς τροποποιήσεις των συμβατικών όρων, καθώς αλλάζουν τις υποχρεώσεις του παρόχου όπως αυτές απορρέουν από τους όρους της μεταξύ παρόχου και πελάτη συναφθείσας σύμβασης.

Καθώς δεν έχει υπεισέρθει στην αντίληψή μας κάποιου είδους διαμαρτυρία ή αντίθεση εκ μέρους των χρηστών/καταναλωτών για τις ισχύουσες ρυθμίσεις και χωρίς καν να τεθεί υπόψη της αρμόδιας για την προστασία του καταναλωτή Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή», ο οποίος μάλιστα εξέφρασε επί των εν λόγω σημείων αντίθετη άποψη, εγείρονται εύλογα ερωτηματικά για την αιτιολογική βάση μιας τέτοιας παρέμβασης που τροποποιεί μονομερώς τους συμβατικούς όρους παροχής υπηρεσιών τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Με δεδομένο την εκπεφρασμένη, από το θεσπισμένο από την Πολιτεία όργανο προστασίας των συμφερόντων του καταναλωτή, διαφωνία του «Συνηγόρου του Καταναλωτή» για την προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ ρύθμιση τίθεται το ερώτημα για το ποια θα είναι έκβαση σε περίπτωση υποβολής σχετικής καταγγελίας στην παραπάνω Αρχή εκ μέρους των χρηστών.

Εκτός από την αφαίρεση του βασικού δικαιώματος του χρήστη στην έντυπη ενημέρωση, η πρόταση έχει άμεσες επιπτώσεις σε μεγάλο τμήμα του πληθυσμού και κυρίως στα ευάλωτα μέρη της κοινωνίας, στους χαμηλόμισθους, στους ηλικιωμένους, σε άτομα που βρίσκονται στις χαμηλότερες κοινωνικο-οικονομικές οιμάδες, που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και/ή που στερούνται βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων.

Η εν λόγω πρόταση τροποποίησης του Κανονισμού θα πρέπει να έχει συμπεριληπτικό χαρακτήρα και να εξασφαλίζει τη δυνατότητα συμμετοχής, την **ισοδύναμη και ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών** της χώρας στη οικονομική και κοινωνική ζωή χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις. Η διαθεσιμότητα των πληροφοριών των λογαριασμών και των αναλυτικών χρεώσεων τους θα

πρέπει να είναι **εύκολη και απλή** και δεν θα πρέπει να συνδέεται με συγκεκριμένες προϋποθέσεις και περιορισμούς που τυχόν επιβάλλουν οι σύγχρονοι τρόποι επικοινωνίας και μάλιστα όταν έχουν ως αποτέλεσμα την διακριτική μεταχείριση και τον αποκλεισμό ενός μεγάλου τμήματος πολιτών.

Επιπρόσθετα, το δικαίωμα του χρήστη στην ενημέρωση και στον τρόπο που αυτή θα λαμβάνει χώρα, αναφορικά με οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες τιμολόγησης και αναλυτικής χρέωσης των υπηρεσιών που του προσφέρθηκαν από τον πάροχο, έχει άμεση επίπτωση σε θέματα που άπτονται διαχείρισης χρημάτων, χρεών, παρακολούθησης των σημαντικών οικονομικών πληροφοριών του χρήστη. Ο έντυπος λογαριασμός διευκολύνει με τον καλύτερο τρόπο την πρόσβαση του χρήστη στις πληροφορίες λογαριασμού και τις χρεώσεις και τον συνεπακόλουθο έλεγχο του παρόχου ως προς την τήρηση της διαφάνειας και των όρων της συναλλαγής.

Σύμφωνα με αποτελέσματα έρευνας που διεξήχθη στο Ηνωμένο Βασίλειο ένας τρόπος για τη διατήρηση του ελέγχου του χρήστη στις χρεώσεις του παρόχου είναι να λαμβάνει τον λογαριασμό και την αναλυτική χρέωσή του σε έντυπη μορφή. Το 40% των χρηστών υποστηρίζουν ότι η κατάργηση των έντυπων λογαριασμών θα μπορούσε να επηρεάσει δυσμενώς τα οικονομικά τους.

Σύμφωνα με στοιχεία της EUROSTAT για την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία επισημαίνεται ότι το 45% των Ευρωπαίων εξακολουθούν να μην έχουν επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες.

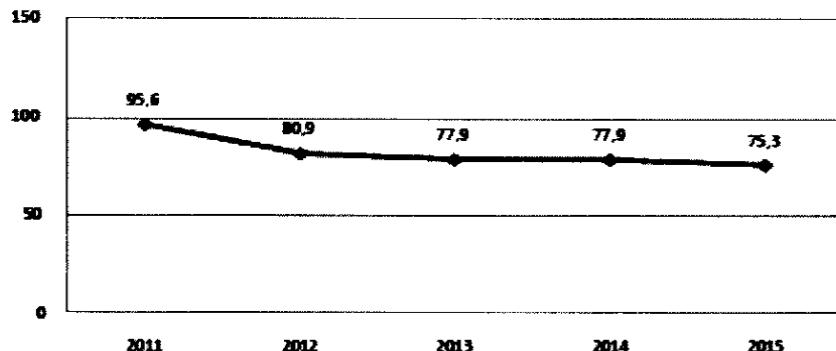
Πέραν των ανωτέρω, οι προτεινόμενες τροποποιήσεις θα επηρεάσουν αρνητικά ικανό αριθμό επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στους κλάδους παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, Παραγωγής, Επεξεργασίας, Ανάπτυξης Συστημάτων Έντυπης Πληροφόρησης, Εκτύπωσης με δυσμενείς επιπτώσεις στα έσοδα και στην απασχόληση.

Ειδικά στον κλάδο παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών οι συνέπειες θα είναι οδυνηρές καθώς αφαιρεί σημαντικό τμήμα των εσόδων των εταιρειών αυτών που παλεύουν να ανταπεξέλθουν στα δύσκολα δεδομένα μιας αγοράς, που συρρικνώνεται δραματικά τόσο από τις επιπτώσεις της τεχνολογικής εξέλιξης στους τρόπους επικοινωνίας και συναλλαγών, όσο και από την οικονομική ύφεση στην οποία βρίσκεται η χώρα τα τελευταία χρόνια.

Σύμφωνα με τα πρόσφατα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ, ο κύκλος εργασιών στον κλάδο παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών κινήθηκε πτωτικά. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η μεταβολή του Δείκτη Κύκλου Εργασιών το δ' τρίμηνο του 2016 σε σύγκριση με το αντίστοιχο τρίμηνο του 2015 διαμορφώθηκε στο -11,4%.

Η πορεία των εσόδων της ταχυδρομικής αγοράς, όπως απεικονίζεται στο επόμενο γράφημα, είναι χαρακτηριστική:

Διάγραμμα 2.11: Εξέλιξη δεύτη κύκλου εργασιών για την ταχυδρομική αγορά [έτος βάσης 2010]



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, Εξέλιξη δευτέρου κύκλου εργασιών στον τομέα των υπηρεσιών (Σεπτέμβριος 2016)

Την ίδια στιγμή η εν λόγω τροποποίηση μέσω της περικοπής δαπανών των εταιρειών τηλεπικοινωνίας δείχνει να επιδοτεί τον τηλεπικοινωνιακό κλάδο, που συγκρινόμενος με τον ταχυδρομικό βρίσκεται σε σαφώς καλύτερη θέση.

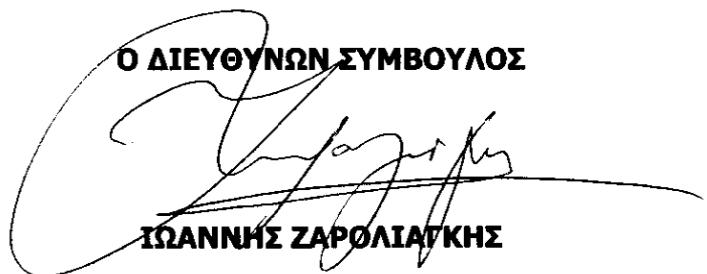
Ενδεικτικά παραθέτουμε τα παρακάτω στοιχεία που έχει δημοσιεύσει η ΕΕΤΤ στην «Επισκόπηση αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών & ταχυδρομικών υπηρεσιών» για το 2015, τα οποία δείχνουν τον χαμηλό τζίρο της ταχυδρομικής αγοράς σε σχέση με την αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

	Ταχυδρομικές Υπηρεσίες	Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες
Κύκλος Εργασιών (δισ. €) 2015	0,541	5,01
	Ταχυδρομικές Υπηρεσίες ΦΠΚΥ	Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες ΟΤΕ
Κύκλος Εργασιών (δισ. €) 2015	0,228	1,54
	Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Εταιρείες με Γενική Άδεια	Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας
Κύκλος Εργασιών (δισ. €) 2015	0,299	2,17
	Λοιπές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες	Λοιπές Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες
Κύκλος Εργασιών (δισ. €) 2015	0,014	1,30

Συμπερασματικά θεωρούμε ότι είναι σημαντική η διατήρηση του βασικού δικαιώματος στην έντυπη ενημέρωση, ενώ παράλληλα θα πρέπει να παρέχεται στον χρήστη/καταναλωτή το δικαίωμα της επιλογής του τρόπου ενημέρωσης, με έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται το δικαίωμα ενημέρωσης και των ευάλωτων καταναλωτών και πολιτών, που μπορεί να βρίσκονται σε μειονεκτική θέση από την έλλειψη της παραπάνω επιλογής. Επίσης, να σημειωθεί ότι η παροχή των πληροφοριών λογαριασμών και των αναλυτικών χρεώσεων με ηλεκτρονικό τρόπο / μέσω διαδικτύου στους χρήστες δεν πρέπει να προϋποθέτει ούτε να συνδέεται με υποχρεωτική και αναγκαστική παραίτηση από την έντυπη επικοινωνία και ενημέρωση αλλά αντίθετα να παρέχεται η δυνατότητα επιλογής του τρόπου αποστολής και ενημέρωσης.

Έπειτα από τα παραπάνω προτείνουμε να παραμείνει το ισχύον καθεστώς ως έχει.



Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΙΩΑΝΝΗΣ ΖΑΡΟΥΛΑΣΚΗΣ

Κοινοποίηση:

(ε-κοινοποίηση)

1. Πρόεδρο Δ.Σ.
 2. Γενικοί Διευθυντές ΕΛΤΑ
 3. Δ/νση Διοίκησης & Επικοινωνίας
 4. Δ/νση Πωλήσεων
 5. Δ/νση Marketing
 6. Δ/νση Νομικών Υπηρεσιών
- 101 88 ΑΘΗΝΑ