

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Λ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι
Αττική
licensing@eett.gr

ΘΕΜΑ: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Γενικού Κανονισμού Αδειών

Κορωπί, Παρασκευή 24 Μαρτίου 2017

1. Η εταιρία μας ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1897, είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1994 και σήμερα έχει ηγετική παρουσία στην κεντρική και ανατολική Ευρώπη στον ευρύτερο χώρο του Information Management, με παραγωγικές μονάδες σε Ελλάδα, Ρουμανία και Αλβανία. Δραστηριοποιείται διεθνώς και πρωταγωνιστεί στον τομέα του Business Process Outsourcing, παρέχοντας υπηρεσίες εκτύπωσης και εμφακέλωσης λογαριασμών και διαχείρισης εκτυπώσεων για Τράπεζες, Τηλεπικοινωνίες, Δημόσιο Τομέα και Βιομηχανικές/Εμπορικές εταιρείες. Είναι μέλος του Ομίλου AUSTRIACARD AG (πρώην LYKOS AG) με έδρα την Αυστρία, διαθέτοντας δύο επιπλέον παραγωγικές μονάδες σε Αυστρία και Ρουμανία και πέντε κέντρα προσωποποίησης έξυπνων καρτών, σε Ελλάδα, Αυστρία, Πολωνία, Ρουμανία και Τουρκία. Ο συνολικός αριθμός εργαζομένων στον Όμιλο ανέρχεται σε 860 άτομα.
2. Πολύ σημαντικό τμήμα της δραστηριότητάς μας, που ανέρχεται σε περίπου 20 % του συνολικού κύκλου εργασιών μας, αποτελεί το Billing, δηλαδή η εκτύπωση, επιτύπωση, εμφακέλωση και παράδοση σε ταχυδρομικούς φορείς προς αποστολή στους τελικούς καταναλωτές των έγχαρτων λογαριασμών. Στις εγκαταστάσεις μας (5^ο χλμ. Λεωφ. Βάρης-Κορωπίου) παράγονται σήμερα πάνω από 6.000.000 φάκελοι λογαριασμών ανά μήνα, εξυπηρετώντας πολλά από τα σημαντικότερα έργα έκδοσης & αποστολής λογαριασμών στην Ελληνική αγορά. Όλες οι υπηρεσίες για την παραγωγή έργων Billing (Διαχείριση δεδομένων, δημιουργία εκτυπωτικών αρχείων, εκτύπωση, εμφακέλωση κλπ) έχουν αναβαθμιστεί μέσω επενδύσεων σε νέα ψηφιακή τεχνολογία (hardware & software). Οι επενδύσεις αυτές ολοκληρώθηκαν πρόσφατα και ακολουθούν την διεθνή τάση του κλάδου μας, όπου οι έγχαρτοι λογαριασμοί αναβαθμίζονται συνεχώς σε διεθνές επίπεδο προσφέροντας δυναμική και στοχευμένη

επικοινωνία στον καταναλωτή, ο οποίος αφιερώνει 3-5 λεπτά για την ανάγνωση του έγχαρτου λογαριασμού του (infotrends source 2014) έχοντας αποκτήσει μια αναντικατάστατη εμπειρία μέσα από αυτή την διαδικασία. Συμπληρωματικά των παραπάνω, η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της εταιρίας μας και η αναβάθμιση της ποιότητας αποτελούν βασικά στοιχεία για την στρατηγική ανάπτυξης των προϊόντων μας στην ελληνική και διεθνή αγορά.

3. Υπό την ιδιότητά μας αυτή έχουμε άμεσο έννομο συμφέρον να παρέμβουμε στη διαδικασία διαβούλευσης σχετικά με την προτεινόμενη από εσάς τροποποίηση του Γενικού Κανονισμού Αδειών, σύμφωνα με την οποία επιχειρείται μία μετατόπιση από το ισχύον καθεστώς της κατ' αρχήν έντυπης πληροφόρησης των καταναλωτών σχετικά με τις χρεώσεις λογαριασμών και της μόνο εναλλακτικής κατόπιν ρητής επιλογής του καταναλωτή- ηλεκτρονικής ενημέρωσης, **στην ακριβώς αντίστροφη κατεύθυνση, αυτή της κανονικοποίησης της ηλεκτρονικής ενημέρωσης έναντι της έντυπης.** Η τροποποίηση αυτή, πέραν του ότι πρωτίστως θέτει σημαντικά ζητήματα νομιμότητας, όπως κατωτέρω θα αναλύσουμε, θίγει κατάφωρα το κύριο αντικείμενο της δραστηριότητας των εταιριών, όπως η δική μας, που δραστηριοποιούνται στον τομέα του Billing και ουσιαστικά θα οδηγήσει σε εκμηδένισή του.

Πιο συγκεκριμένα, η καθιέρωση της ως άνω ρύθμισης θα οδηγήσει άμεσα σε μονομερή επιβολή από τις εταιρίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας της ηλεκτρονικής αποστολής, με αποτέλεσμα ο αριθμός των συνδρομητών που λαμβάνει έγχαρτο λογαριασμό να μειωθεί δραματικά ή/και να εκμηδενιστεί μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα μέσω μιας «βίαιης» προσαρμογής. Η μείωση αυτή εκτιμάται ότι θα οδηγήσει σε σημαντικές απώλειες τζίρου του κλάδου των συναφών εκτυπωτικών εργασιών, η οποία συνακόλουθα θα οδηγήσει αναπόφευκτα σε απώλειες θέσεων εργασίας σε όλο τον κλάδο και σε περιορισμό της δραστηριοποίησης στην Ελλάδα. Χαρακτηριστικό της προτεινόμενης μάλιστα ρύθμισης είναι ότι μόνοι ωφελημένοι από την τροποποίηση αυτή θα είναι οι πάροχοι των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, των οποίων το όφελος εκτιμάται σε περίπου 35.000.000 € που αναλογεί σε ποσοστό της τάξης του 0,7% των εσόδων τους, ενώ από την άλλη θα περιοριστεί ουσιαστικά σημαντικό τμήμα της εθνικής οικονομίας που αφορά την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και προέρχεται από τη δραστηριότητα των ΕΛΤΑ και των εναλλακτικών παρόχων απλού ταχυδρομείου. Σημειώνουμε μάλιστα ότι με βάση την τελευταία ετήσια έκθεση «Επισκόπηση Αγορών» που εσείς εκπονήσατε, η αγορά των τηλεπικοινωνιών πραγματοποιεί τζίρο ύψους άνω των 5 δις με μεικτά κέρδη της τάξης των 850 εκ. Ευρώ, ενώ αντιθέτως η ταχυδρομική αγορά στη χώρα μας έχει σταθερά πτωτική τάση και για

το 2015 οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις είχαν κύκλο εργασιών περίπου 656 εκ. Ευρώ και μεικτά κέρδη περίπου 90 εκ. Ευρώ. Ενδεικτική δε της οικονομικής κατάστασης των των μεγαλύτερων εταιριών των δύο κλάδων αποτυπώνεται ξεκάθαρα στο επισυναπτόμενο στην παρούσα επιστολή μας απόσπασμα από τη δημοσίευση της ICAP για τις TOP 500 εταιρίες βάσει EBITDA 2015, όπου εμφανίζεται ξεκάθαρα η οικονομική υπεροχή των παρόχων κινητής και σταθερής τηλεφωνίας σε σχέση με τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών (EBITDA 2015 για τις τέσσερις μεγαλύτερες εταιρίες του κλάδου τηλεπικοινωνιών € 1.200.227.000 €, ενώ αντίστοιχα για τις δύο μεγαλύτερες εταιρίες του ταχυδρομικού κλάδου € 23.602.000). Ειδικότερα, ποσοστό της τάξης του 15% της συνολικής ταχυδρομικής αγοράς ή το 30% περίπου των εσόδων από την αποστολή έγχαρτων λογαριασμών στην Ελλάδα φέρεται να προέρχεται από τις παραδόσεις λογαριασμών τηλεπικοινωνιών στους τελικούς καταναλωτές, επομένως η κατάργηση των ταχυδρομικών παραδόσεων θα οδηγήσει σε ισόποση μείωση των εσόδων των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών. Τα ανωτέρω είναι προφανές ότι θα θέσουν ζήτημα επιβίωσης, τόσο για τα ΕΛΤΑ, όσο και για τις λοιπές ιδιωτικές εταιρείες του κλάδου και θα οδηγήσει σε περαιτέρω αύξηση της ανεργίας. Με άλλες λέξεις, η προτεινόμενη ρύθμιση θα ενδυναμώσει τις εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, εις βάρος των εταιριών των κλάδων των εκτυπώσεων και της ταχυδρομικής αγοράς, τις οποίες θα οδηγήσει στο άμεσο μέλλον σε συρρίκνωση, άλλως σε οριστικό κλείσιμο.

Στο πλαίσιο αυτό η προτεινόμενη ρύθμιση μπορεί βασίμως να αποβεί καταστροφική για σημαντικούς κλάδους της εθνικής οικονομίας, ενώ όπως αμέσως κατωτέρω αναλύουμε, δεν εξυπηρετεί κανέναν λόγο δημοσίου συμφέροντος, αντιθέτως το αντιστρατεύεται, διότι δυσχεραίνει υπέρμετρα τη θέση των τελικών καταναλωτών.

4. Η προτεινόμενη ρύθμιση θα έχει εφαρμογή και στην περίπτωση «που ο καταναλωτής λαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο». Από την διατύπωση της διάταξης, προκύπτει ότι πρακτικά και επί της ουσίας, **αυτή η ρύθμιση αφορά αυτομάτως όλους τους καταναλωτές ανεξαιρέτως**. Και αυτό, διότι «υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο» συνιστούν και τα megabyte δεδομένων πρόσβασης στο διαδίκτυο που παρέχονται αυτομάτως σε κάθε σύνδεση κινητής τηλεφωνίας, χωρίς να εξετάζεται αν ο καταναλωτής κάνει ή τον ενδιαφέρει να κάνει πράγματι χρήση αυτών ή αν ακόμα διαθέτει τηλέφωνο που του επιτρέπει τέτοια πρόσβαση ή αν γνωρίζει πώς μπορεί να κάνει σχετικώς χρήση. Ομοίως και στα πακέτα σταθερής τηλεφωνίας παρέχεται

ταυτόχρονα αυτομάτως και πρόσβαση στο διαδίκτυο, ασχέτως αν ο συνδρομητής πράγματι κάνει ή ενδιαφέρεται να κάνει χρήση αυτής, αν έχει ηλεκτρονικό υπολογιστή κ.ο.κ. Σε κάθε περίπτωση, με τον τρόπο που εισάγεται η εξαίρεση, επιτρέπει στους παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών, προσθέτοντας π.χ. λίγα megabyte δεδομένων πρόσβασης στο διαδίκτυο σε κάθε πακέτο που παρέχουν, δηλαδή επί της ουσίας με μηδενικό για αυτούς κόστος και χωρίς καμία εμπλοκή του καταναλωτή, να εξαιρούν άπαντες από την κατ' αρχήν έντυπη πληροφόρηση σχετικά με τους λογαριασμούς χρέωσης και να επιφορτίζουν τους καταναλωτές με το επιπρόσθετο βάρος, λειτουργικό και ενδεχομένως οικονομικό, να πληροφορηθούν για τις χρεώσεις του λογαριασμού τους.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι οι προτεινόμενες ρυθμίσεις δυσχεραίνουν ουσιαστικά τη θέση των καταναλωτών τηλεφωνικών υπηρεσιών, διακινδυνεύουν την αρχή της διαφάνειας στις χρεώσεις, δυσχεραίνουν την πρόσβαση στους λογαριασμούς χρέωσης και μεταφέρουν το βάρος στον καταναλωτή να αναλάβει ενέργειες και πόρους για την πρόσβασή του στις απαραίτητες πληροφορίες χρέωσης που τον αφορούν και αποτελούν υποχρέωση του παρόχου να διαθέτει. Ιδίως δε αυτό είναι αληθές στην περίπτωση των πιο εκτεθειμένων και ευάλωτων ομάδων καταναλωτών, όπως είναι οι ηλικιωμένοι, οι συνδρομητές σε περιοχές με μεγάλο τεχνολογικό αναλφαβητισμό και οι κοινωνικές ομάδες που στερούνται τεχνολογικών πόρων. Με τα χαρακτηριστικά που εκτίθενται στο Παράρτημα της παρούσας για την δημογραφική σύσταση των καταναλωτών στην χώρα μας και την αντικειμενική, στενή συσχέτιση μεταξύ ηλικίας και αδυναμίας πρόσβασης στο διαδίκτυο ή τεχνολογικού αναλφαβητισμού, η οποία προκύπτει ευθέως από τα στοιχεία που επικαλούμαστε, εισάγεται πρωτίστως έμμεση διάκριση στην πρόσβαση στις τηλεφωνικές υπηρεσίες λόγω ηλικίας. Αυτό διότι ο μεγαλύτερος σε ηλικία –και εν τοις πράγμασι με σοβαρές αδυναμίες εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες- προκειμένου να έχει πρόσβαση στις τηλεφωνικές υπηρεσίες αναλαμβάνει πρόσθετο κόστος προσαρμογής, είτε με την μορφή εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες είτε με την μορφή δικών του ενεργειών για την πρόσβαση στους λογαριασμούς του σε έντυπη μορφή. Μία ενδεχόμενη δε πρακτική χρέωσης της έντυπης ενημέρωσης του καταναλωτή εκ μέρους του παρόχου, η οποία έχει παρατηρηθεί κατά καιρούς σε άλλες χώρες, θα αποτελούσε απλώς το επιστέγασμα αυτής της πραγματικότητας. Το ίδιο είναι αληθές όχι μόνο σε σχέση με την ηλικία, αλλά και με την κοινωνική κατάσταση, με τις ομάδες των καταναλωτών που δεν έχουν τους τεχνολογικούς

τόρους να βρίσκονται ομοίως αντιμέτωποι με τις εισαγόμενες έμμεσες διακρίσεις σε σχέση με τους λοιπούς συνδρομητές.

Ενόψει των ανωτέρω, η ρύθμιση πρέπει να αποσυρθεί, σε κάθε δε περίπτωση είναι επιβεβλημένη η προηγούμενη γνωμοδότηση των αρμόδιων αρχών για την προστασία του καταναλωτή (βλ. Συνήγορος Καταναλωτή).

5. Η νέα ρύθμιση θέτει σημαντικά ζητήματα νομιμότητας και σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τόσο η συγκέντρωση και η διάθεση προσωπικών δεδομένων χρεώσεων κτλ. συνδρομητών σε διαδικτυακή εφαρμογή όσο και η τυχόν αποστολή τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εισάγει νέα επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών εκ μέρους των παρόχων τηλεφωνικών υπηρεσιών, υπό την έννοια του άρ. 2 του ν. 2472/1997. Με δεδομένο ότι αυτή η επεξεργασία δεν είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης εκ μέρους του παρόχου, απαιτείται η προηγούμενη λήψη της θετικής, ρητής και ειδικής συγκατάθεσης του συνδρομητή (άρθρο 5 του ν. 2472/1997). Η προτεινόμενη επομένως από την Αρχή σας μεταβολή του Γενικού Κανονισμού Αδειών έρχεται σε ευθεία αντίθεση με τις ανωτέρω νομοθετικές διατάξεις περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για το λόγο αυτό δεν θα μπορούσαν, ως συγκρουόμενες με υπέρτερης τυπικής ισχύος διατάξεις (όπως είναι οι διατάξεις του ν. 2472/1997), να ισχύσουν ούτε ως ειδικότερες. Επιπροσθέτως των ανωτέρω και με δεδομένο ότι η προτεινόμενη ρύθμιση, έτσι όπως φέρεται προς αποδοχή, μπορεί κυριολεκτικά σε «μία νύχτα» να θέσει τα προσωπικά δεδομένα εκατομμυρίων χρηστών τηλεφωνικών υπηρεσιών (κυριολεκτικά κάθε πολίτη της χώρας), σε νέους κινδύνους από την ηλεκτρονική επεξεργασία - πολλώ μάλλον που τα δεδομένα εκτός από τις χρεώσεις περιλαμβάνουν και εξωτερικά δεδομένα τηλεφωνικών επικοινωνιών στους αναλυτικούς λογαριασμού - τίθεται και ένα μείζον ζήτημα αρτιότητας των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που οφείλουν να λάβουν οι πάροχοι τηλεφωνικών υπηρεσιών για την ασφάλειά τους όσο και των διαδικασιών αυθεντικοποίησης και ασφάλειας που πρέπει να εγκαταστήσουν, ώστε να ελαχιστοποιήσουν τους σημαντικούς κινδύνους από μια τέτοια επεξεργασία.

Για τους λόγους αυτούς θεωρούμε δεδομένο πως η Αρχή δεν μπορεί να προχωρήσει στην υιοθέτηση μιας τέτοιας ρύθμισης, χωρίς τουλάχιστον προηγούμενη γνωμοδότηση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (άρθρο 19 παρ. 1 περ. θ ν. 2472/1997).

6. Παρακαλούμε να λάβετε σοβαρά υπόψη σας τα ανωτέρω και να διατηρήσετε την ισχύουσα σήμερα ρύθμιση, με σκοπό την κατοχύρωση της νομιμότητας και

την διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών και της εθνικής οικονομίας.

Συνημμένα επισυνάπτουμε ως Παράρτημα 1 αναλυτικό σημείωμα σχετικά με τα ζητήματα νομιμότητας που θέτει η προτεινόμενη από εσάς ρύθμιση.

Για την εταιρία **INFORM Π. ΛΥΚΟΣ Α.Ε**

Παναγιώτης Σπυρόπουλος
Διευθύνων Σύμβουλος

INFORM Π. ΛΥΚΟΣ Α.Ε.
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΝΤΥΠΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
5ο ΧΛΜ. ΛΕΩΦ. ΒΑΡΗΣ - ΚΟΡΩΠΙΟΥ
194 00 ΚΟΡΩΠΙ - ΤΗΛ. 210 6697500
ΑΦΜ. 094170977 - ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ

6

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΡΥΘΜΙΣΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΑΔΕΙΩΝ

I. Οι επίμαχες τροποποιήσεις του Γενικού Κανονισμού Αδειών

1. Την 20^η.12.2016 τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση η πρόταση της Αρχής σας σχετικά με την τροποποίηση του ισχύοντος Γενικού Κανονισμού Αδειών (Απόφαση ΕΕΤΤ 676/41/20-12-2012 όπως ισχύει). Στο κωδικοποιημένο κείμενο των προτεινόμενων αλλαγών στο ανωτέρω πλαίσιο, εκ μέρους της αρχής σας, περιλαμβάνονται και αλλαγές στις ισχύουσες ρυθμίσεις που αφορούν τον τρόπο αποστολής και κοινοποίησης των λογαριασμών χρεώσεων συνδρομητών και του Ελάχιστου Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης (Ε.Ε.Α.Χ.) στους καταναλωτές εκ μέρους των παρόχων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών. Με τις ρυθμίσεις αυτές επιχειρείται μία μετατόπιση από το ισχύον καθεστώς της κατ' αρχήν έντυπης πληροφόρησης των καταναλωτών σχετικά με τις χρεώσεις λογαριασμών και της μόνο εναλλακτικής – κατόπιν ρητής επιλογή του καταναλωτή – ηλεκτρονικής ενημέρωσης, στην ακριβώς αντίστροφη κατεύθυνση, αυτή της κανονικοποίησης της ηλεκτρονικής ενημέρωσης έναντι της έντυπης. Οι προτεινόμενες αλλαγές, όπως θα αναπτύξουμε στη συνέχεια, θέτουν σημαντικά νομικά ζητήματα, αλλά επισύρουν και σημαντικές οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες εις βάρος των καταναλωτών.

2. Συγκεκριμένα, στο κείμενο των προτεινόμενων αλλαγών προτείνεται ιδίως:

A. Η τροποποίηση (βλ. σελ. 36 παρ. 48 του Κειμένου Διαβούλευσης) του υφιστάμενου Γενικού Κανονισμού Αδειών ως προς το σημείο (α) της ενότητας 3.1.6 «Αναλυτική Χρέωση και πληροφορίες λογαριασμού» ως εξής:

«(α) Οι λογαριασμοί χρέωσης των συνδρομητών με το αντίτιμο 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 τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο ή,*
- ii) που η υπηρεσία παρέχεται σε εταιρικό ΑΦΜ με περισσότερες από 4 συνδέσεις,*

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.

3. Με τις ανωτέρω προτεινόμενες αλλαγές η έντυπη ανέξοδη αποστολή των χρεώσεων των λογαριασμών στους τελικούς καταναλωτές επί της ουσίας αδρανοποιείται έναντι της ηλεκτρονικής ενημέρωσης και ΚΑΘΙΕΡΩΝΕΤΑΙ ΓΙΑ ΠΡΩΤΗ ΦΟΡΑ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΜΟΝΟΜΕΡΩΣ ΚΑΙ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗΝ ΤΟΥΣ να αποστέλλουν την σχετική ενημέρωση μέσω διαδικτυακής εφαρμογής ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην περίπτωση «που ο καταναλωτής λαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο». Από την διατύπωση της διάταξης, προκύπτει ότι πρακτικά και επί της ουσίας, αυτή η ρύθμιση καθιστά αυτομάτως **όλους τους καταναλωτές ανεξαιρέτως υποκείμενους στην σχετική εξαίρεση από την έντυπη πληροφόρηση.** Και αυτό, διότι «υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο» συνιστούν και τα megabyte δεδομένων πρόσβασης στο διαδίκτυο που παρέχονται αυτομάτως σε κάθε σύνδεση κινητής τηλεφωνίας, χωρίς να εξετάζεται αν ο καταναλωτής κάνει ή τον ενδιαφέρει να κάνει πράγματι χρήση αυτών ή αν ακόμα διαθέτει τηλέφωνο που του επιτρέπει τέτοια πρόσβαση ή αν γνωρίζει πώς μπορεί να κάνει σχετικώς χρήση. Ομοίως και στα πακέτα σταθερής τηλεφωνίας παρέχεται ταυτόχρονα αυτομάτως και πρόσβαση στο διαδίκτυο, ασχέτως αν ο συνδρομητής πράγματι κάνει ή ενδιαφέρεται να κάνει χρήση αυτής, αν έχει ηλεκτρονικό υπολογιστή κ.ο.κ. Σε κάθε περίπτωση, με τον τρόπο που εισάγεται η εξαίρεση, επιτρέπει στους παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών, προσθέτοντας π.χ.

λίγα megabyte δεδομένων πρόσβασης στο διαδίκτυο σε κάθε πακέτο που παρέχουν, δηλαδή επί της ουσίας με μηδενικό για αυτούς κόστος και χωρίς καμία εμπλοκή του καταναλωτή, να εξαιρούν άπαντες από την κατ' αρχήν έντυπη πληροφόρηση σχετικά με τους λογαριασμούς χρέωσης και να επιφορτίζουν τους καταναλωτές με το επιπρόσθετο βάρος, λειτουργικό και ενδεχομένως οικονομικό, να πληροφορηθούν για τις χρεώσεις του λογαριασμού τους. Πέραν των ζητημάτων νομιμότητας που θέτουν οι ανωτέρω ρυθμίσεις και αναλύονται κατωτέρω, **επισημαίνουμε ότι είτε λόγω σχετικής ρυθμιστικής σκοπιμότητας είτε λόγω κακής νομοτεχνικής διατύπωσης, οι ρυθμίσεις σηματοδοτούν από την επαύριο κιάλας της τυχόν εφαρμογής τους την κατάργηση της έντυπης ενημέρωσης επί της ουσίας αδιακρίτως και ανεξαιρέτως στο σύνολο των καταναλωτών τηλεφωνικών υπηρεσιών.**

II. Ζητήματα ασυμβατότητας των νέων ρυθμίσεων με τη νομοθεσία περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων

1. Όπως είναι γνωστό, το άρθρο 2 του ν. 2472/1997 ορίζει ότι «*δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα*» είναι «*κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων*». «*Υποκείμενο των δεδομένων*» είναι «*το φυσικό πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα, και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί, δηλαδή μπορεί να προσδιορισθεί αμέσως ή εμμέσως, ιδίως βάσει αριθμού ταυτότητας ή βάσει ενός ή περισσότερων συγκεκριμένων στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπόστασή του από άποψη φυσική, βιολογική, ψυχική, οικονομική, πολιτιστική, πολιτική ή κοινωνική*». Στο ίδιο άρθρο επίσης ορίζεται ως επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα «*κάθε εργασία ή σειρά εργασιών που πραγματοποιείται, από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων και εφαρμόζονται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διατήρηση ή αποθήκευση, η τροποποίηση, η εξαγωγή, η χρήση, η διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, η διασύνδεση, η δέσμευση (κλείδωμα), η διαγραφή, η καταστροφή*». Επίσης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας ορίζεται οποιοσδήποτε καθορίζει το σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός».

2. Σύμφωνα με το αρ. 4 παρ. 1 στοιχ. α) του ν. 2472/1997, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει να συλλέγονται με τρόπο

θεμιτό και νόμιμο, για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία ενόψει των σκοπών αυτών (αρχή του σκοπού). Επιπλέον, σύμφωνα με το αρ. 4 παρ. 1 στοιχ. β) του ν. 2472/1997, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να είναι συναφή, πρόσφορα, και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά απαιτείται εν όψει των σκοπών της επεξεργασίας (αρχή της αναλογικότητας). Περαιτέρω, η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνο όταν το υποκείμενο έχει δώσει τη συγκατάθεσή του, όπως επιτάσσει το αρ. 5 παρ. 1 του ν. 2472/1997. Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχ. ια' του ν. 2472/1997, ως συγκατάθεση νοείται «*κάθε ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως που εκφράζεται με τρόπο σαφή, και εν πλήρη επιγνώσει, και με την οποία, το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο της επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν*». Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και χωρίς τη συγκατάθεση του υποκειμένου τους, εφόσον συντρέχει κάποια από τις περιπτώσεις που προβλέπονται, κατά τρόπο περιοριστικό, στην παρ. 2 του άρθρου αυτού. Ειδικότερα, η επεξεργασία επιτρέπεται και χωρίς τη συγκατάθεση όταν: «*α) είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία το συμβαλλόμενο μέρος είναι υποκείμενο των δεδομένων (...)*».

3. Από τα ανωτέρω, είναι δεδομένο ότι τόσο η συγκέντρωση και η διάθεση προσωπικών δεδομένων χρεώσεων κτλ. συνδρομητών σε διαδικτυακή εφαρμογή όσο και η τυχόν αποστολή τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εισάγει νέα επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών εκ μέρους των παρόχων τηλεφωνικών υπηρεσιών, υπό την έννοια του άρ. 2 του ν. 2472/1997. Παράλληλα, η επεξεργασία αυτή είναι αναμφισβήτητο ότι δεν είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης εκ μέρους του παρόχου, στην οποία το συμβαλλόμενο μέρος είναι το υποκείμενο των δεδομένων, ώστε να εξαιρεθεί με αυτό τον τρόπο από την αναγκαιότητα προηγούμενης λήψης της συγκατάθεσης από τον συνδρομητή για την επεξεργασία αυτή, εφόσον υπάρχει ο ήδη υφιστάμενος τρόπος έντυπης αποστολής του σχετικού υλικού στον συνδρομητή. Τα συμπεράσματά μας αυτά υποστηρίζονται από προηγούμενες αποφάσεις και γνωμοδοτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα¹ σε ανάλογες περιπτώσεις. Τα ανωτέρω έχουν ως συνέπεια να απαιτείται πρότερη λήψη της ρητής, ειδικής και εν πλήρη επίγνωση συγκατάθεσης του

¹ Βλ. ενδ. Απόφαση ΑΠΔΠΧ 39/2015 για την υπηρεσία «winbank for cards», Γνμ. ΑΠΔΠΧ 48/2007 σχετικά με την εφαρμογή M-TAXIS της ΓΓΠΣ.

συνδρομητή, κατ' άρθρο 5 του ν. 2472/1997, για να προχωρήσει μια τέτοιου είδους επεξεργασία των δεδομένων του, με αποτέλεσμα η τυχόν μονομερής μεταβολή του τρόπου παροχής των αναλυτικών χρεώσεων λογαριασμού ελλείψει αυτής, όπως φαίνεται να επιτρέπει η προτεινόμενη ρύθμιση, να είναι μη νόμιμη. Άλλωστε, η πρόβλεψη της δυνατότητας αίτησης εκ μέρους του χρήστη για μεταβολή της σχετικής ενημέρωσης από ηλεκτρονική σε έντυπη, που φαίνεται να προβλέπεται στις σχετικές διατάξεις, είναι δεδομένο ότι δεν αρκεί για την νομιμότητα μιας τέτοιας επεξεργασίας. Τούτο διότι απαιτείται κάποιου είδους θετικής ενέργειας για να υπάρξει συγκατάθεση (explicit consent ή άλλως σύστημα opt-in²) που απαιτεί ο νόμος, ενώ η εισαγωγή μόνο ενός συστήματος opt-out έχει κριθεί επανειλημμένως ότι δεν είναι σύμφωνη με τον ορισμό της συγκατάθεσης του άρ. 2 του ν. 2472/1997³.

4. Κατά τα ανωτέρω, είναι κατά την εκτίμησή μας δεδομένο ότι η δυνατότητα που παρέχεται με τις προτεινόμενες διατάξεις στους παρόχους τηλεφωνικών υπηρεσιών, για την μονομερή επεξεργασία προσωπικών δεδομένων συνδρομητών τους, που εκφεύγει από την επεξεργασία για την οποία το υποκείμενο έχει δώσει την συγκατάθεσή του και που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών, ήτοι έντυπη ενημέρωση, δεν μπορεί να έχει νόμιμη εφαρμογή, χωρίς να προηγηθεί για κάθε περίπτωση συνδρομητή η προηγούμενη ρητή και ειδική συγκατάθεσή του για τον σκοπό αυτό. Τα ανωτέρω οδηγούν στο συμπέρασμα ότι μόνο το ισχύον σήμερα νομικό καθεστώς, όπου ο συνδρομητής λαμβάνει κατ' αρχήν την σχετική ενημέρωση έντυπα και κατόπιν επιλογής του (και άρα της σχετικής συγκατάθεσής του) μπορεί να λάβει τις χρεώσεις λογαριασμού με ηλεκτρονικό τρόπο, τελεί σε συμφωνία με τις σχετικές ρυθμίσεις περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Η προτεινόμενη επομένως από την Αρχή σας μεταβολή του Γενικού Κανονισμού Αδειών έρχεται σε ευθεία αντίθεση με τις ανωτέρω νομοθετικές διατάξεις περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για το λόγο αυτό δεν θα μπορούσαν, ως συγκρουόμενες με υπέρτερης τυπικής ισχύος διατάξεις (όπως είναι οι διατάξεις του ν. 2472/1997), να ισχύσουν ούτε ως ειδικότερες. Άλλωστε, είναι πασιδηλο ότι οι αντιφάσεις μεταξύ του νομοθετικού πλαισίου και της ρυθμιστικής δραστηριότητας

² Βλ. Γνώμη 15/2011 της Ο.Ε. του Αρ. 29 και πλήθος σχετικών αποφάσεων ΑΠΔΠΧ)

³ Βλ. ενδ. Απόφαση ΑΠΔΠΧ 39/2015

των Ανεξάρτητων Αρχών συνιστά βαρύ πλήγμα στην αρχή της νομιμότητας και στο κράτος δικαίου.

5. Επιπροσθέτως των ανωτέρω και με δεδομένο ότι η προτεινόμενη ρύθμιση, έτσι όπως φέρεται προς αποδοχή, μπορεί κυριολεκτικά σε «μία νύχτα» να θέσει τα προσωπικά δεδομένα εκατομμυρίων χρηστών τηλεφωνικών υπηρεσιών (κυριολεκτικά κάθε πολίτη της χώρας), σε νέους κινδύνους από την ηλεκτρονική επεξεργασία - πολλώ μάλλον που τα δεδομένα εκτός από τις χρεώσεις περιλαμβάνουν και εξωτερικά δεδομένα τηλεφωνικών επικοινωνιών στους αναλυτικούς λογαριασμού - τίθεται και ένα μείζον ζήτημα αρτιότητας των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που οφείλουν να λάβουν οι πάροχοι τηλεφωνικών υπηρεσιών για την ασφάλειά τους όσο και των διαδικασιών αυθεντικοποίησης και ασφάλειας που πρέπει να εγκαταστήσουν, ώστε να ελαχιστοποιήσουν τους σημαντικούς κινδύνους από μια τέτοια επεξεργασία. Ως εκ τούτου, δεδομένης της έκτασης της επεξεργασίας, τυχόν κενά στις σχετικές διαδικασίες επεξεργασίας, θα έχουν ανυπολόγιστο κόστος τόσο για τα άμεσα θιγόμενα υποκείμενα όσο και για τους ίδιους τους παρόχους τηλεφωνικών υπηρεσιών.

6. Για τους λόγους αυτούς θεωρούμε δεδομένο πως η Αρχή σας δεν μπορεί να προχωρήσει στην υιοθέτηση μιας τέτοιας ρύθμισης, χωρίς τουλάχιστον προηγούμενη γνωμοδότηση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, τόσο σχετικά με τις προϋποθέσεις νομιμότητας της επεξεργασίας, όσο και σχετικά με τις προσήκουσες διαδικασίες που πρέπει να είναι σε εφαρμογή για την διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών. Η ανωτέρω δε γνωμοδοτική αρμοδιότητα της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα θεμελιώνεται στο άρθρο 19 παρ. 1 περ. θ ν. 2472/1997, σύμφωνα με το οποίο η Αρχή «Γνωμοδοτεί για κάθε ρύθμιση που αφορά την επεξεργασία και προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».

III. Ζητήματα ασυμβατότητας των νέων ρυθμίσεων με τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή

1. Σύμφωνα με το άρθρο 1 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, «τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών τελούν υπό την προστασία του Κράτους. Το κράτος μεριμνά ιδίως για: α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών β) τα οικονομικά τους συμφέροντα, γ) την οργάνωσή τους σε ενώσεις καταναλωτών, δ) το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και ε) την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών, σε θέματα που αφορούν στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στον καταναλωτή, στην προστασία του

φυσικού περιβάλλοντος και την προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης». Η διάταξη του άρθρου 1 του νόμου περί προστασίας του καταναλωτή, αντανακλώντας τις όμοιες ρυθμίσεις του Κεφαλαίου II (General Principles) των Οδηγιών του Ο.Η.Ε. της 09^{ης}.04.1985 για την προστασία του καταναλωτή, ανάγει την σχετική προστασία σε καθήκον του Κράτους. Εκτός από την απονομή δικαστικώς επιδιώξιμων ιδιωτικών δικαιωμάτων και την εξασφάλιση της ευχερούς επιδίωξης τους, οι κρατικοί φορείς υποχρεούνται να διαμορφώνουν την κοινωνική πολιτική τους, ώστε όχι μόνο να μην βλάπτονται, αλλά και να προάγονται τα συμφέροντα των καταναλωτών.

2. Υπό το πρίσμα των ανωτέρω νομοθετικών επιταγών, η Αρχή σας πρέπει να λάβει ιδιαιτέρως υπόψη της τις αναφυόμενες εκ του δικαίου του καταναλωτή προεκτάσεις των ρυθμίσεων της, αφού έχει προς τούτο νομική υποχρέωση. Μάλιστα, αν και κατ' αρχήν το εισαγόμενο καθήκον του κράτους να μεριμνά για τον καταναλωτή δεν παρέχει αγωγήμη αξίωση κατά των κρατικών φορέων, ώστε να λάβουν συγκεκριμένα μέτρα, γίνεται δεκτό, αφενός ότι εκθέτουν τις αρχές στο ενδεχόμενο ακύρωσης των πράξεών τους που αγνοούν τους σκοπούς αυτού του νόμου και αφετέρου ότι είναι δυνατό να θεμελιώσουν αστική ευθύνη του Δημοσίου σε περίπτωση παράβασης. **Κατά την εκτίμησή μας, οι προτεινόμενες ρυθμίσεις δυσχεραίνουν ουσιαστικά τη θέση των καταναλωτών τηλεφωνικών υπηρεσιών, διακινδυνεύουν την αρχή της διαφάνειας στις χρεώσεις, δυσχεραίνουν την πρόσβαση στους λογαριασμούς χρεώσεων και μεταφέρουν το βάρος στον καταναλωτή να αναλάβει ενέργειες και πόρους για την πρόσβασή του στις απαραίτητες πληροφορίες χρέωσης που τον αφορούν και αποτελούν υποχρέωση του παρόχου να διαθέτει.** Ιδίως δε αυτό είναι αληθές στην περίπτωση των πιο εκτεθειμένων και ευάλωτων ομάδων καταναλωτών, όπως είναι οι ηλικιωμένοι, οι συνδρομητές σε περιοχές με μεγάλο τεχνολογικό αναλαβητισμό και οι κοινωνικές ομάδες που στερούνται τεχνολογικών πόρων.

3. Πιο συγκεκριμένα, όπως εκτέθηκε ανωτ. υπό Ι (αριθ. 3) η προτεινόμενη ρύθμιση ουσιαστικά επιτρέπει στους παρόχους τηλεφωνικών υπηρεσιών να εντάξουν το σύνολο των συνδρομητών τους στην προβλεπόμενη εξαίρεση από την παροχή κατ' αρχήν έντυπης ενημέρωσης για τον λογαριασμό χρέωσης. Θεωρητικά, από την επομένη της εισαγωγής των προτεινόμενων ρυθμίσεων, οι πάροχοι μπορούν να διακόψουν την αποστολή των λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου στους συνδρομητές **μαζί, μεταφέροντας αυτομάτως το βάρος διαφορετικής ενημέρωσης στους συνδρομητές.** Το γεγονός αυτό δύναται να προκαλέσει αδιαμφισβήτητα «χάος» σχετικά με τις χρεώσεις και τις οφειλές των συνδρομητών, διακινδυνεύοντας την αρχή

της διαφάνειας σε ό,τι αφορά τις χρεώσεις, που διατρέχει την προστασία του καταναλωτή. Περαιτέρω και ουσιαστικότερα, μεταφέρει το βάρος της προσαρμογής σε ένα καίριας σημασίας ζήτημα για την προστασία του καταναλωτή, στους ώμους ένα τεράστιου τμήματος του ελληνικού πληθυσμού. Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΕΤΤ, ο αριθμός των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, στο τέλος του 2015, ήταν 15,4 εκατομμύρια. Αντίστοιχα, ο αριθμός συνδρομητών σταθερής ζεπερνά τον καταγεγραμμένο πληθυσμό της χώρας μας. Ως είδος πρώτης ανάγκης, η τηλεφωνία αφορά και παρέχεται κυριολεκτικά στο σύνολο του πληθυσμού. Από τα επικαιροποιημένα στοιχεία της τελευταίας απογραφής που δημοσιεύει η ΕΛΣΤΑΤ⁴, στην ηλικιακή κατηγορία 50-59 ετών εντάσσονται 1.391.854 άνθρωποι, στην κατηγορία 60-69 ετών εντάσσονται 1.134.045 άνθρωποι, στην κατηγορία 70-79 εντάσσονται 1.017.242 άνθρωποι, ενώ στην κατηγορία 80+ ετών εντάσσονται 583.334 άνθρωποι. Με άλλα λόγια, περισσότεροι από 4.000.000 μόνιμων κατοίκων της χώρας, σχεδόν το μισό του πληθυσμού, σύμφωνα με την τελευταία απογραφή, είναι άνω των 50 ετών. Περαιτέρω, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ για την χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας⁵, περίπου 35% των νοικοκυριών στην Ελλάδα δεν έχουν απολύτως καμία πρόσβαση στο διαδίκτυο. Πιο χρήσιμα συμπεράσματα όμως μας δίνουν τα ευρήματα σχετικά με την συσχέτιση ηλικίας και χρήσης διαδικτύου, ενόψει των όσων εκτέθηκαν σχετικά με το δημογραφικό προφίλ της χώρας. Συγκεκριμένα, από την έρευνα προκύπτει ότι περίπου 60% των ανθρώπων ηλικίας 55-64 ετών δεν έχει και δεν κάνει χρήση του διαδικτύου, ενώ στις μεγαλύτερες ηλικίες τα ποσοστά είναι ακόμη χαμηλότερα, με το 85% της κατηγορίας 65-74 να μην έχει κάνει ποτέ χρήση του διαδικτύου. Τα ανωτέρω στοιχεία υπογραμμίζουν το μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού που είναι απολύτως αποκομμένο από τις τεχνολογίες πληροφορικής. Στο κομμάτι αυτό πρέπει όμως να προστεθεί και ένα ακόμα σημαντικό τμήμα του πληθυσμού που εκτελεί στοιχειώδεις εργασίες, αλλά στερείται βασικών ψηφιακών

⁴ Βλ. σε ΕΛΣΤΑΤ «Απογραφή Πληθυσμού-Κατοικιών 2011» της 12.09.2014 http://www.statistics.gr/el/statistics?p_p_id=documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN&p_p_lifecycle=2&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_cacheability=cacheLevelPage&p_p_col_id=column-

[2&p_p_col_count=4&p_p_col_pos=1&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_javax.faces.resource=document&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_in=downloadResources&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_documentID=151627&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_locale=el](http://www.statistics.gr/el/statistics?p_p_id=documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN&p_p_lifecycle=2&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_cacheability=cacheLevelPage&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&p_p_col_pos=1&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_javax.faces.resource=document&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_in=downloadResources&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_documentID=151627&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_locale=el)

⁵ Βλ. Δελτίο Τύπου ΕΛΣΤΑΤ της 11.11.2015 «Έρευνα για την χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας» πρόσβαση <http://www.statistics.gr/documents/20181/51246a10-a5d9-44ae-9186-d17d55a496a0>

ικανοτήτων και εξοικείωσης, ώστε να ανταποκριθεί στις ανάγκες ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικής ενημέρωσης. Αξίζει να σημειώσουμε μονάχα σχετικώς στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI – Digital Economy and Society Index)⁶ που εισήγαγε η Ε.Ε. και ο οποίος συνυπολογίζει παραμέτρους όπως η συνδεσιμότητα, η χρήση του διαδικτύου και η ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας, η χώρα μας βρίσκεται στην τρίτη από το τέλος θέση μεταξύ των 28 κρατών-μελών.

4. Ενόψει των ανωτέρω αποκαλυπτικών δεδομένων, γίνεται απολύτως σαφές ότι η επίμαχη ρύθμιση είναι απολύτως αναντίστοιχη των δεδομένων της ελληνικής κοινωνίας και αποκλείει ένα τεράστιο μέρος των καταναλωτών, μεταφέροντας τους ένα απολύτως αγχρείαστο και δυσβάσταχτο βάρος και κόστος προσαρμογής, προκειμένου να είναι σε θέση να λαμβάνουν το αυτονόητο και απολύτως απαραίτητο, όπως είναι ο λογαριασμός χρέωσης των τηλεφωνικών υπηρεσιών που καταναλώνουν. Οι παρατηρήσεις αυτές δεν αφορούν δε κάποιες μικρές ευάλωτες ομάδες, αλλά κυριολεκτικά το μισό πληθυσμό της χώρας. Η πραγματικότητα αυτή της ελληνικής κοινωνίας, μετατρέπεται σε βεβαιότητα ότι η υιοθέτηση μια τέτοιας ρύθμισης θα οδηγήσει σε μεγάλες αρρυθμίες την σχετική αγορά, θα δημιουργήσει σημαντικές τριβές μεταξύ καταναλωτών και παρόχων, θα επιβάλει δυσανάλογη πίεση και κόστος σε τεράστιο ποσοστό καταναλωτών και, κατά την εκτίμηση μας, δεν είναι σύμφωνη με το καθήκον μέριμνας για την προστασία του καταναλωτή, που οφείλει να διαπνέει την ρυθμιστική δραστηριότητα και της Αρχής σας. Όλοι αναγνωρίζουν ότι η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή είναι μια αναπότρεπτη εξέλιξη. Η μετάβαση αυτή όμως δεν μπορεί να γίνει βίαια και χωρίς να ωριμάσουν οι κοινωνικές συνθήκες που θα επιτρέψουν αυτή να λάβει χώρα με το μικρότερο δυνατό κόστος για τους καταναλωτές και **ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΔΙΚΗ ΤΟΥΣ ΘΕΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΟΜΕΝΩΣ ΣΥΝΕΙΔΗΤΗ ΕΠΙΛΟΓΗ.** Και βεβαίως το δικαιολογημένο ενδιαφέρον των παρόχων για μείωση του λειτουργικού τους κόστους είναι κατανοητό, δεν μπορεί όμως να υλοποιηθεί βιαίως και σε προφανή αναντιστοιχία με τις πραγματικές συνθήκες της αγοράς, επιβαρύνοντας δυσανάλογα τους καταναλωτές. Είναι κατά την εκτίμησή μας, δεδομένο ότι το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, το οποίο προβλέπει κατ' αρχήν την έντυπη ενημέρωση του καταναλωτή και την κατ' επιλογή του μόνο ηλεκτρονική ενημέρωση, είναι το μόνο που συμβιβάζεται με τις απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών και ιδίως του σημαντικού κομματιού αυτών που είναι τεχνολογικά αποκλεισμένοι, με την ταυτόχρονη προώθηση του εύλογου

⁶ Βλ. σε <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

δικαιοπολιτικού στόχου μετάβασης στην ηλεκτρονική εποχή και μάλιστα με τρόπο ομαλό, χωρίς δυσανάλογες πιέσεις σε κανέναν από τους εμπλεκόμενους.

IV. Ζητήματα ασυμβατότητας των νέων ρυθμίσεων με τη νομοθεσία περί ίσης μεταχείρισης στην πρόσβαση στις υπηρεσίες

1. Ένα τρίτο ζήτημα νομιμότητας των προτεινόμενων από την Αρχή σας ρυθμίσεων προκύπτει από την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ιδίως στο επίπεδο της πρόσβασης στην παροχή υπηρεσιών. Όπως γνωρίζετε, προσφάτως τέθηκε σε εφαρμογή ο νόμος 4443/2016, ο οποίος μεταξύ άλλων ενσωματώνει στην ελληνική έννομη τάξη την Οδηγία 2000/43/EK για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης, σε αντικατάσταση των ρυθμίσεων που προέβλεπε ο νόμος 3304/2005. Σύμφωνα με το άρθρο 1 του νόμου σκοπός των διατάξεων είναι η προώθηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης και η καταπολέμηση των διακρίσεων: λόγω φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, λόγω θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου. Σύμφωνα με το άρθρο 2 όπου μας δίνονται οι ορισμοί των διακρίσεων κατά την έννοια του νόμου ορίζεται ότι «α) ως «άμεση διάκριση» νοείται όταν ένα πρόσωπο υφίσταται, για λόγους φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου μεταχείριση λιγότερο ευνοϊκή από αυτήν της οποίας τυγχάνει, έτυχε ή θα ετύγγανε άλλο πρόσωπο, σε ανάλογη κατάσταση, β) ως «έμμεση διάκριση» νοείται όταν μία εκ πρώτης όψεως ουδέτερη διάταξη, κριτήριο ή πρακτική μπορεί να θέσει πρόσωπα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, σε μειονεκτική θέση συγκριτικά με άλλα πρόσωπα». Σχετικά με το πεδίο εφαρμογής των διατάξεων δε ο ίδιος νόμος ορίζει στο άρθρο 3 η αρχή της ίσης μεταχείρισης εφαρμόζεται σε όλα τα πρόσωπα, στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, όσο αφορά: «(...)δ) την πρόσβαση στη διάθεση και την παροχή αγαθών και υπηρεσιών που διατίθενται (συναλλακτικά) στο κοινό, συμπεριλαμβανομένης της στέγης (...)».

2. Από τις ανωτέρω νομικές σκέψεις προκύπτει ότι δεν επιτρέπεται να εισάγονται διακρίσεις στην πρόσβαση στη διάθεση και την παροχή αγαθών και υπηρεσιών που διατίθενται συναλλακτικά στο κοινό, μεταξύ άλλων λόγω ηλικίας ή κοινωνικής κατάστασης, ενώ οι διακρίσεις δεν απαιτείται να είναι άμεσες, αλλά αρκεί να είναι έμμεσες, όπως συμβαίνει στην περίπτωση διάταξης που εκ πρώτης όψεως μπορεί να είναι ουδέτερη, αλλά δύναται να θέσει πρόσωπα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά σε μειονεκτική θέση συγκριτικά με άλλα. Κατά την εκτίμηση μας, οι προτεινόμενες ρυθμίσεις, παρότι εκ πρώτης όψεως μπορεί να εμφανίζονται ουδέτερες στην γενικότητα τους, παραβιάζουν ξεκάθαρα τις ανωτέρω –υπερνομοθετικής μάλιστα ισχύος- διατάξεις.

3. Η προτεινόμενη αυτόματη γενίκευση της παροχής της πληροφόρησης σχετικά με τις χρεώσεις υπηρεσιών τηλεφωνικών υπηρεσιών, η οποία αποτελεί απολύτως ουσιώδες στοιχείο της παρεχόμενης υπηρεσίας και η οποία, όπως εκτέθηκε, αφορά ουσιαστικά το σύνολο των καταναλωτών αδιακρίτως, παράγει αντικειμενικά άνισα αποτελέσματα επιβάρυνσης διαφορετικών κοινωνικών ομάδων στην πρόσβαση στην παρεχόμενη υπηρεσία, εισάγοντας κατά αυτόν τον τρόπο έμμεσες διακρίσεις και μάλιστα σε ένα είδος πρώτης ανάγκης. Με τα χαρακτηριστικά που εκτέθηκαν για την δημογραφική σύσταση των καταναλωτών στην χώρα μας (ανωτ. υπό III) και την αντικειμενική, στενή συσχέτιση μεταξύ ηλικίας και αδυναμίας πρόσβασης στο διαδίκτυο ή τεχνολογικού αναλφαριθμητισμού, η οποία προκύπτει ευθέως από τα στοιχεία που επικαλούμαστε, εισάγεται πρωτίστως έμμεση διάκριση στην πρόσβαση στις τηλεφωνικές υπηρεσίες λόγω ηλικίας. Αυτό διότι ο μεγαλύτερος σε ηλικία –και εν τοις πράγμασι με σοβαρές αδυναμίες εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες- προκειμένου να έχει πρόσβαση στις τηλεφωνικές υπηρεσίες αναλαμβάνει πρόσθετο κόστος προσαρμογής, είτε με την μορφή εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες είτε με την μορφή δικών του ενεργειών για την πρόσβαση στους λογαριασμούς του σε έντυπη μορφή. Μία ενδεχόμενη δε πρακτική χρέωσης της έντυπης ενημέρωσης του καταναλωτή εκ μέρους του παρόχου, η οποία έχει παρατηρηθεί κατά καιρούς σε άλλες χώρες, θα αποτελούσε απλώς το επιστέγασμα αυτής της πραγματικότητας. Το ίδιο είναι αληθές όχι μόνο σε σχέση με την ηλικία, αλλά και με την κοινωνική κατάσταση, με τις ομάδες των καταναλωτών που δεν έχουν τους τεχνολογικούς πόρους να βρίσκονται ομοίως αντιμέτωποι με τις εισαγόμενες έμμεσες διακρίσεις σε σχέση με τους λοιπούς συνδρομητές.

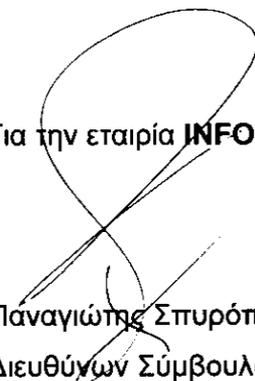
4. Αντιθέτως, με το ισχύον καθεστώς την κατ' αρχήν έντυπη ενημέρωση και της κατ' επιλογήν του καταναλωτή μετατροπή αυτής σε ηλεκτρονική, όλο το ανωτέρω

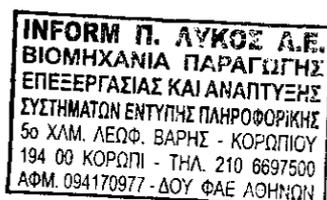
πλαίσιο δυσμενούς μεταχείρισης μεταξύ των καταναλωτών αποφεύγεται και τα συμφέροντα των επιμέρους ομάδων καταναλωτών εξυπηρετούνται εξίσου, χωρίς να επιβαρύνεται δυσανάλογα κάποια από τις εμπλεκόμενες, με τις σημαντικές συνέπειες στην ισότητα στην πρόσβαση στην παρεχόμενη υπηρεσία πρώτης ανάγκης.

V. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από τα ανωτέρω προκύπτει αναμφισβήτητα ότι η προτεινόμενη από την Αρχή σας τροποποίηση του τρόπου αποστολής των λογαριασμών τηλεπικοινωνιακών τελών στους τελικούς καταναλωτές όχι μόνο παραβιάζει σαφώς το ισχύον νομοθετικό καθεστώς περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας των καταναλωτών, αλλά οδηγεί ανεπίτρεπτα σε μία σαρωτική δυσμενή επιβάρυνση του συνόλου των κατοίκων της χώρας, που θα επιφέρει χάος στις συναλλακτικές σχέσεις τους με τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και θα καταστήσει δυσχερή, αν όχι αδύνατη, την πρόσβαση στους λογαριασμούς χρέωσης των τηλεφωνικών υπηρεσιών που καταναλώνουν. Με επιπρόσθετο δεδομένο ότι μόνοι ωφελημένοι από την τροποποίηση αυτή θα είναι οι πάροχοι των υπηρεσιών, ενώ από την άλλη θα περιοριστεί ουσιαδώς σημαντικό τμήμα της εθνικής οικονομίας που αφορά την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, αποτελεί επιτακτική ανάγκη οι ρυθμίσεις ως προς το επίμαχο ζήτημα να παραμείνουν ως ισχύουν χωρίς καμία τροποποίηση.

Για την εταιρία **INFORM Π. ΛΥΚΟΣ Α.Ε**


Παναγιώτης Σπυρόπουλος
 Διευθύνων Σύμβουλος



ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΚΛΑΔΟΣ	ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 2015 (ΣΕ ΧΙΛ. €)	ΕΒΙΤΔΑ 2015 (ΣΕ ΧΙΛ. €)	ΚΕΡΔΗ Ή ΖΗΜΙΕΣ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ 2015 (ΣΕ ΧΙΛ. €)
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Τηλεπικοινωνίες	1.536.000	538.000	118.300
COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.	Τηλεπικοινωνίες	1.165.011	401.098	226.376
ΒΟΔΑΦΟΝΕ - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.	Τηλεπικοινωνίες	843.344	186.262	-15.919
WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.	Τηλεπικοινωνίες	472.652	74.867	-96.574
ΣΥΝΟΛΟ		4.017.007	1.200.227	232.183

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΚΛΑΔΟΣ	ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 2015 (ΣΕ ΧΙΛ. €)	ΕΒΙΤΔΑ 2015 (ΣΕ ΧΙΛ. €)	ΚΕΡΔΗ Ή ΖΗΜΙΕΣ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ 2015 (ΣΕ ΧΙΛ. €)
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛΤΑ) Α.Ε.	Ταχυδρομεία	336.958	16.652	3.092
ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.Ε.	Ταχυδρομεία	81.159	6.950	6.011
ΣΥΝΟΛΟ		418.117	23.602	9.103

ΠΗΓΗ : ICAP - TOP 500 ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΒΑΣΕΙ ΕΒΙΤΔΑ 2015