

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Απόψεις και σχόλια της ACS AEE

Οι απόψεις και σχόλια της ACS AEE αφορούν το 4^ο κατά σειρά ζήτημα, στον Πρόλογο του υπό διαβούλευση κειμένου, επί του οποίου η ΕΕΤΤ ζητά απόψεις/σχόλια των ενδιαφερομένων φορέων, ήτοι «**Βελτιστοποίηση της διαδικασίας παροχής πληροφοριών λογαριασμού και αναλυτικής χρέωσης καταναλωτών από τους παρόχους μέσω διαδικτυακής εφαρμογής ή μέσω e-mail**».

Γενική παρατήρηση και τοποθέτηση

Στις παραγράφους 48 και 71 της ενότητας «ΙΙ. Προτεινόμενες Τροποποιήσεις» του υπό διαβούλευση κειμένου αναφέρεται το ακόλουθο:

«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.»

Εν ολίγοις, η ανωτέρω τροποποίηση στο ισχύοντα Κανονισμό Γενικών Αδειών, συνεπάγεται την **επιβολή του ηλεκτρονικού τιμολογίου** ως την «by default» διαδικασία λήψης από τους καταναλωτές των πληροφοριών λογαριασμού, αφού η αποστολή του ηλεκτρονικού τιμολογίου θα αποτελεί την επιλογή του παρόχου Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών.

Παράλληλα, οι καταναλωτές υποχρεώνονται να εμπλακούν σε μια διαδικασία δήλωσης της μη αποδοχής της αλλαγής από έντυπους σε ηλεκτρονικούς λογαριασμούς, διαδικασία η οποία δεν προσδιορίζεται στο υπό διαβούλευση κείμενο, αλλά θα προκύψει από σχετική ενημέρωση των καταναλωτών από τους παρόχους Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών, ήτοι **μια εκ του Ρυθμιστή απροσδιόριστη «opt-out» διαδικασία ηλεκτρονικών λογαριασμών**. Σε κάθε περίπτωση, όποια και να είναι αυτή η διαδικασία δήλωσης μη αποδοχής, θα είναι πάντα επαχθής για τους καταναλωτές, που είτε είναι ηλικιωμένοι είτε ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως αυτές ορίζονται στον Νόμο 4019/2011, που δεν μπορούν να δηλώσουν οι ίδιοι, με υπεύθυνη δήλωση, ότι δεν επιθυμούν την ηλεκτρονική πληροφόρηση λογαριασμών (ενδεχομένως να χρειαστεί να μπουν στη διαδικασία εξουσιοδότησης τρίτου προσώπου).

Αυτοί οι καταναλωτές ενδέχεται να μην αντιληφθούν καν ότι έχουν ειδοποιηθεί περί της διακοπής των έντυπων λογαριασμών.

Με το ισχύον καθεστώς, το ηλεκτρονικό τιμολόγιο αποτελεί εναλλακτική επιλογή του έντυπου λογαριασμού, επιλογή που μπορούν να εξασκήσουν **δικαιωματικά** όσοι καταναλωτές το επιθυμούν. Επίσης, μέχρι σήμερα, μόνο ένα μικρό ποσοστό των καταναλωτών έχουν επιλέξει το ηλεκτρονικό τιμολόγιο (λιγότερο του 15%), πράγμα που αποδεικνύει ότι η πλειονότητα των καταναλωτών, για δικούς τους λόγους, **προτιμούν τους έντυπους λογαριασμούς**. Παρά ταύτα, στο υπό διαβούλευση κείμενο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών, **δεν διατίθεται αιτιολόγηση** για την επιβολή της αλλαγής από έντυπους σε ηλεκτρονικούς λογαριασμούς,

Η δε φράση «βελτιστοποίηση της διαδικασίας παροχής πληροφοριών λογαριασμού», που αναφέρεται στον τίτλο του ως άνω 4^{ου} κατά σειρά ζητήματος που θέτει η ΕΕΤΤ, κάθε άλλο παρά βελτιστοποίηση συνιστά για το σύνολο της κοινωνίας, λόγω των αρνητικών επιπτώσεων που θα προκαλέσει η προτεινόμενη αλλαγή στη διαδικασία πληροφόρησης λογαριασμών, όπως αρνητικές επιπτώσεις **α) στην αγορά των ταχυδρομείων και τον ανταγωνισμό σε αυτήν καθώς και στις παρεμφερείς αγορές της οικονομίας, β) στο Δημόσιο συμφέρον και γ) σε όλους ανεξαρτήτως τους καταναλωτές**, οι οποίοι τελικά, πέρα της αναστάτωσης που θα τους επιβληθεί με την προτεινόμενη αλλαγή στην πληροφόρηση των λογαριασμών, θα κληθούν να επιδοτήσουν μέσω φόρων ή/και περικοπών το **δημόσιο έλλειμμα και την ανεργία** που θα προκύψουν από την υλοποίηση αυτής της αλλαγής (οι επιπτώσεις αναπτύσσονται αναλυτικά πιο κάτω).

Ενδέχεται δε, να προκύπτει και **θέμα απόρριψης** της προτεινόμενης αλλαγής στη διαδικασία πληροφόρησης λογαριασμών **από το Υπουργείο Οικονομικών**, επειδή από την εφαρμογή της προτεινόμενης αλλαγής **προκαλούνται δαπάνες/κόστος εις βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού**. Οι εν λόγω δαπάνες/κόστος αφορούν την επιδότηση των ΕΛΤΑ από το Κράτος για τη σημαντική οικονομική ζημία που θα υποστεί, λόγω της σχετικής μείωσης των επιστολών/λογαριασμών που θα διακινεί.

Επίσης, ενδέχεται να **προκύπτει θέμα αξιολόγησης εκ μέρους της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή**, του κατά πόσο η προτεινόμενη αλλαγή στη διαδικασία πληροφόρησης λογαριασμών είναι προς όφελος των καταναλωτών και, κατ' επέκταση, εάν η ΕΕΤΤ μπορεί να νομοθετήσει την αλλαγή άνευ προηγούμενης συμφωνίας της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή.

Επιπρόσθετα, με δεδομένο ότι δεν είναι σαφές από το σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών, πως θα γίνει η διαχείριση των δεδομένων των καταναλωτών για την υλοποίηση αυτής της αλλαγής και εάν προκύπτει σχετικό θέμα διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών, ενδέχεται να προκύπτει και **θέμα αξιολόγησης εκ μέρους της ΑΠΔΠΧ**, του κατά πόσο η προτεινόμενη αλλαγή στη διαδικασία πληροφόρησης λογαριασμών συνάδει με το ισχύον νομικό πλαίσιο περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.

Συμπερασματικά και λόγω των ανωτέρω, τα οποία εξηγούνται και αναλυτικά ακολούθως, η ACS AEE θεωρεί ότι η **ισχύουσα διαδικασία πληροφόρησης λογαριασμών, με τον έντυπο λογαριασμό να αποτελεί την «by default» διαδικασία πληροφόρησης και τον ηλεκτρονικό λογαριασμό το «opt-in»**

δικαίωμα του καταναλωτή, είναι η προτιμητέα και πιο χρηστική για τους καταναλωτές αλλά και βέλτιστη και η νομικά ορθή διαδικασία, που προστατεύει το δημόσιο συμφέρον και τους καταναλωτές.

Παρακαλείται λοιπόν η ΕΕΤΤ να αποσύρει από το σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών όλες τις διατάξεις που αφορούν στην προτεινόμενη αλλαγή στην πληροφόρηση των λογαριασμών, και να μην τις αντικαταστήσει από άλλες τροποποιήσεις, που ενδεχομένως να προωθούν έμμεσα τους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς εις βάρος των έντυπων.

Ακολουθούν αναλυτικά οι αρνητικές επιπτώσεις της προτεινόμενης αλλαγής στην πληροφόρηση των λογαριασμών, από έντυπη σε ηλεκτρονική:

Αρνητικές επιπτώσεις στην αγορά των ταχυδρομείων και στο ανταγωνισμό σε αυτήν, καθώς και σε παρεμφερείς αγορές της οικονομίας

1. Η προτεινόμενη διαδικασία πληροφόρησης λογαριασμών, ήτοι “by default” ηλεκτρονική πληροφόρηση, με εναλλακτική επιλογή την πληροφόρηση μέσω έντυπων λογαριασμών, θα προκαλέσει σημαντική μείωση στον αριθμό των ταχυδρομικών αντικειμένων απλού ταχυδρομείου (έντυπων λογαριασμών τηλεφωνίας), που θα διακινούνται από όλους τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΕΛΤΑ και εναλλακτικοί πάροχοι) και συνεπώς θα προκαλέσει σημαντική μείωση των εσόδων αυτών των παρόχων. Επιπλέον, εάν η ίδια διαδικασία πληροφόρησης λογαριασμών υιοθετηθεί από επιχειρήσεις σε άλλες αγορές της οικονομίας (εταιρείες κοινής ωφέλειας ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ κλπ, τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες κλπ) τότε θα εξαλειφθεί σχεδόν παντελώς τόσο η διακίνηση αντικειμένων απλού ταχυδρομείου όσο και τα σχετικά έσοδα των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στην αγορά του απλού ταχυδρομείου. Κατά συνέπεια, θα προκύψει σημαντική οικονομική ζημία στα ΕΛΤΑ και θα τεθεί σε κίνδυνο η ίδια βιωσιμότητα των εναλλακτικών παρόχων, οι οποίοι επένδυσαν στα πλαίσια της πολύ πρόσφατης απελευθέρωσης (2013) της αγοράς ταχυδρομείων. **Κατά συνέπεια προκύπτει σοβαρό θέμα στην προώθηση και διατήρηση του ανταγωνισμού στην αγορά των ταχυδρομείων, εις προφανή αντίθεση με την ουσία της Ταχυδρομικής Οδηγίας 2008/6/ΕΚ περί απελευθέρωσης της αγοράς των ταχυδρομείων.**
2. Πιο συγκεκριμένα, με βάση τα δεδομένα της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών στη σχετική έκθεση της ΕΕΤΤ «Επισκόπηση αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών 2015», εκτιμάται ότι η ηλεκτρονική πληροφόρηση λογαριασμών θα μειώσει τις διακινούμενες επιστολές/λογαριασμοί κατά περίπου 70 εκατομμύρια ετησίως, που αντιστοιχεί σε απώλεια €35 εκατ. για όλους τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΕΛΤΑ και εναλλακτικών παρόχων). Αυτό αντιστοιχεί με μια **απώλεια του 15% του συνολικού κύκλου εργασιών της αγοράς ταχυδρομείου**, το μέγεθος της οποίας ήταν €242 εκατ. το 2015. Από την άλλη, το παράλληλο όφελος των €35 εκατ. που θα έχουν οι πάροχοι Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών, αντιστοιχεί σε λιγότερο από το **1% του συνολικού κύκλου εργασιών της αγοράς των τηλεπικοινωνιών**, το μέγεθος της οποίας ήταν €5 δισ. το 2015. Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω μεγέθη, η αγορά των τηλεπικοινωνιών είναι μεγαλύτερη κατά 20 φορές ($5.000/242= 20,7$) από την αγορά ταχυδρομείου οπότε και η **αρνητική επίδραση στην αγορά ταχυδρομείου θα είναι 20πλάσια της όποιας αφέλειας στην αγορά τηλεπικοινωνιών.**
3. Η **ουσία** του 15% του κύκλου εργασιών της αγοράς ταχυδρομείων, για να προκύψει όφελος στην αγορά των τηλεπικοινωνιών λιγότερο από 1%, θα επιφέρει, με μαθηματική ακρίβεια, τη σταδιακή

εξαφάνιση του ανταγωνισμού στην αγορά των ταχυδρομείων, τη στιγμή που **η προώθηση και διατήρηση του ανταγωνισμού γενικώς θεωρείται ως βασικός προϋπόθεση για την ανάπτυξη των οικονομιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και η Ελληνική Κυβέρνηση έχει δεσμευτεί ρητά επί αυτού.** Δεν είναι λοιπόν κατανοητό, γιατί προκύπτει ανάγκη να εφαρμοστεί αυτή η δυσανάλογη ρυθμιστική πολιτική, η οποία θα αφανίσει τον ανταγωνισμό στην αγορά των ταχυδρομείων για να προκύψει ένα μικρό όφελος στην ήδη **κερδοφόρα** αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, δημιουργώντας έτσι το παράδοξο φαινόμενο να έρχονται σε αναγκαστική αντιπαράθεση οι δύο αυτές αγορές, τις οποίες ρυθμίζει ο ίδιος Ρυθμιστής.

4. Εάν κατ' επακολούθηση μίας τέτοιας ρύθμισης (του "by default e-billing"), υιοθετηθεί η ηλεκτρονική πληροφόρηση λογαριασμών και στους λογαριασμούς ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ κλπ), τότε η ταχυδρομική αγορά εκτιμάται ότι θα χάσει επιπλέον €26 εκατ. (55 εκατ. λιγότερες επιστολές ετησίως), που αντιστοιχεί σε επιπλέον ετήσια μείωση περίπου **11%** επί του κύκλου εργασιών της αγοράς ταχυδρομείων.
5. **Για τα ΕΛΤΑ** (ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας στην Ελλάδα), που είναι σήμερα μια ζημιογόνα επιχείρηση του Δημοσίου, η ρύθμιση της ηλεκτρονικής πληροφόρησης λογαριασμών θα επιφέρει σημαντική ζημία στα έσοδά τους, επιδεινώνοντας έτσι ακόμα περισσότερο την οικονομική αστάθεια της επιχείρησης και, ως εκ τούτου, **θα** οδηγήσει ενδεχομένως σε μεγαλύτερη κρατική χρηματοδότηση (περίπου €35-60 εκατ. ετησίως, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις μας) και, συνεπώς, **σε περισσότερες επιδοτήσεις από τους φορολογούμενους καταναλωτές.** Ήδη πριν μερικές ημέρες κυκλοφόρησαν δημοσιεύματα στα ΜΜΕ για ενδεχόμενη έκδοση τροποποιητικής διάταξης για την κρατική επιδότηση των ΕΛΤΑ.
6. Για τους εναλλακτικούς παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, **το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν είναι πολύ πιο δυσμενές από ό,τι φαίνεται**, δεδομένου ότι η αγορά ταχυδρομείων έχει ανοίξει μόνο εν μέρει για αυτούς, ενώ η ρύθμιση της ηλεκτρονικής πληροφόρησης λογαριασμών θα την περιορίσει ακόμη περισσότερο - στην πράξη θα την κλείσει οριστικά. Τούτο διότι, μέχρι σήμερα, δηλαδή σχεδόν 4 χρόνια μετά το άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς το 2013, ο ανταγωνισμός στο απλό ταχυδρομείο (επιστολές) παραμένει πολύ περιορισμένος, **επειδή ο ανταγωνισμός περιορίζεται στους έντυπους λογαριασμούς που στέλνουν επτά (7) μόνο Μεγάλες Επιχειρήσεις (5 πάροχοι τηλεφωνίας και 2 ΔΕΚΟ)**¹. Μέχρι σήμερα, το μερίδιο αγοράς των εναλλακτικών παρόχων

¹ - Ο εν λόγω ανταγωνισμός είναι περιορισμένος λόγω των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων που έχουν τα ΕΛΤΑ, κυρίως της απαλλαγής τους από τη χρέωση ΦΠΑ 24% για τις καθολικές υπηρεσίες που προσφέρουν, ενώ οι εναλλακτικοί πάροχοι οφείλουν να χρεώνουν επιπλέον 24% ΦΠΑ για την παροχή ίδιων υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, ο ανταγωνισμός στην αγορά απλού ταχυδρομείου περιορίζεται μόνο σε επτά (7) Μεγάλες Επιχειρήσεις (5 πάροχοι τηλεφωνίας και 2 ΔΕΚΟ), που μπορούν να εκπέσουν το ΦΠΑ. Οι Ιδιωτικές Επιχειρήσεις (χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ασφαλιστικές εταιρείες, κλπ) και οι Καταναλωτές (πελάτες λιανικής και μικρομεσαίες επιχειρήσεις) δεν μπορούν να εκπέσουν τον ΦΠΑ, άρα ο ΦΠΑ αποτελεί κόστος για αυτούς και, συνεπώς, προτιμούν τις υπηρεσίες των ΕΛΤΑ που δεν έχουν την πρόσθετη επιβάρυνση του ΦΠΑ αντί των υπηρεσιών των εναλλακτικών παρόχων. Επίσης, οι εναλλακτικοί πάροχοι δεν μπορούν να ανταγωνιστούν στους διαγωνισμούς του Δημοσίου για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε Υπουργεία και άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες και Οργανισμούς, καθότι ο εν λόγω διαγωνισμοί εμπεριέχουν ευνοϊκούς όρους υπέρ των ΕΛΤΑ, με αποτέλεσμα ΕΛΤΑ είναι ο μόνος πάροχος που μπορεί να διαγωνιστεί. Κατά συνέπεια ο ανταγωνισμός στην αγορά των ταχυδρομείων περιορίζεται στις επτά (7) Μεγάλες Επιχειρήσεις.

στο απλό ταχυδρομείο παραμένει κάτω του **5%** (ο συνολικός τζίρος των ACS, Delta Post, Speedex κ.α. ήταν ~ €14 εκατ. το 2015 και **προερχόταν κυρίως (>80%) από τη διακίνηση των λογαριασμών των παρόχων τηλεφωνίας**). Άρα, εάν ο αριθμός των έντυπων λογαριασμών αυτών των Μεγάλων Επιχειρήσεων μειωθεί λόγω της επιβολής της ηλεκτρονικής πληροφόρησης λογαριασμών, τότε δεν θα υπάρχει πλέον οικονομικό κίνητρο για να παραμείνουν οι εναλλακτικοί πάροχοι στην αγορά – αυτό θα οδηγήσει στην εξάλειψη του ανταγωνισμού, δηλαδή στο κλείσιμο της αγοράς ταχυδρομείων.

7. Ο περιορισμός του ανταγωνισμού στη αγορά των ταχυδρομείων ή το κλείσιμο της αγοράς, ενδεχομένως να υποχρεώσει την ΕΕΤΤ να εξηγήσει στην ΕΕ, γιατί δεν μερίμνησε **προληπτικά και αντιδραστικά** για την προώθηση και διατήρηση του ανταγωνισμού, όπως προβλέπουν οι σχετικές Οδηγίες της ΕΕ.
8. Επίσης, ενδέχεται να τεθεί και θέμα αποζημίωσης των εναλλακτικών παρόχων, οι οποίοι εμπιστεύτηκαν τα θετικά μηνύματα περί ανοίγματος της αγοράς των ταχυδρομείων και επένδυσαν για την μπουν σε αυτήν, εφόσον μόλις 4 χρόνια μετά το άνοιγμα της αγοράς, ο ίδιος ο Ρυθμιστής της, προκαλέσει ένα περιβάλλον αστάθειας και υψηλού ρίσκου και προκύψουν θέματα βιωσιμότητας για αυτούς, με αποτέλεσμα να αναγκαστούν να την εγκαταλείψουν την αγορά προτού αποσβέσουν το κόστος των επενδύσεών τους.
9. Η επιβολή της ηλεκτρονικής πληροφόρησης λογαριασμών θα έχει σοβαρότατες αρνητικές επιπτώσεις και στις **επιχειρήσεις εκτύπωσης** έντυπων λογαριασμών και φακέλων (πχ Inform Lykos κλπ), **οι οποίες θα υποστούν ανεπανόρθωτη ζημία αφού η εκτύπωση έντυπων λογαριασμών αποτελεί την κύρια επιχειρηματική τους δραστηριότητα.**
10. Γενικώς, η προτεινόμενη ρύθμιση της επιβολής της ηλεκτρονικής πληροφόρησης λογαριασμών, **στέλνει ένα αρνητικό μήνυμα στην ταχυδρομική αγορά**, ότι ενδέχεται να υπάρχει αρνητική τάση από το Ρυθμιστή ή το Κράτος για στήριξη του ανταγωνισμού. Αυτό το μήνυμα αποσταθεροποιεί την αγορά καθότι αυξάνει το ρίσκο λειτουργίας των εναλλακτικών παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών. Αντίθετα, ο ρόλος της Ρυθμιστικής Αρχής θα πρέπει να ήταν ένας ρόλος που προάγει την εμπιστοσύνη και τη σταθερότητα στην ταχυδρομική αγορά, και που μειώνει το ρίσκο επένδυσης σε αυτήν. Από αυτή την άποψη ενδέχεται να προκύπτει εκτροπή από την ουσία της Ταχυδρομικής Οδηγίας 2008/6/ΕΚ περί ανοίγματος της αγοράς ταχυδρομείων.

Αρνητικές επιπτώσεις στο Δημόσιο συμφέρον

1. Δεδομένου ότι ο τομέας των ταχυδρομείων είναι **εντάσεως εργασίας**, η μείωση των εσόδων των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, που θα προκύψει από τη μείωση των διακινούμενων επιστολών των έντυπων λογαριασμών τηλεφωνίας, λόγω της επιβολής της ηλεκτρονικής πληροφόρησης λογαριασμών, θα προκαλέσει ανάλογη μείωση των θέσεων εργασίας του προσωπικού που εργάζεται στον τομέα του απλού ταχυδρομείου. Συγκεκριμένα, εκτιμάται ότι η μείωση των εσόδων της αγοράς ταχυδρομείων, λόγω της μείωσης των έντυπων λογαριασμών τηλεφωνίας και της μείωσης των έντυπων λογαριασμών ΔΕΚΟ, θα προκαλέσει **μείωση περίπου 20% του ανθρώπινου δυναμικού** των παρόχων υπηρεσιών ταχυδρομείου. Αυτό σημαίνει περαιτέρω **αύξηση την ανεργίας** στην Ελλάδα, εν μέσω μιας παρατεταμένης οικονομικής κρίσης εννέα ετών.

2. **Οι επιχειρήσεις εκτύπωσης έντυπων λογαριασμών και φακέλων, οι οποίες είναι και αυτές εντάσεως εργασίας, θα υποστούν ανεπανόρθωτη ζημία** από την επιβολή της ηλεκτρονικής πληροφόρησης λογαριασμών, οπότε θα αναγκαστούν να μειώσουν το προσωπικό τους ή να τερματίσουν τη λειτουργία τους - άρα επιπλέον αύξηση της ανεργίας στην Ελλάδα.
3. Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, το Κράτος θα κληθεί να επιδοτήσει τα ΕΛΤΑ λόγω της επιπρόσθετης ζημίας που θα υποστεί από τη μείωση των διακινούμενων επιστολών. Συνεπώς, η εφαρμογή της προτεινόμενης αλλαγής στη διαδικασία πληροφόρησης λογαριασμών θα προκαλέσει **και δαπάνη εις βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού και των Ελλήνων Πολιτών.**
4. Ακόμα και με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διαδικασίας πληροφόρησης λογαριασμών, **η πλειονότητα των καταναλωτών θα εκτυπώνουν τους λογαριασμούς τους**, για σχετική εξόφλησή τους, αφού η χρήση της ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω «e-banking/internet payment» είναι πολύ περιορισμένη στην Ελλάδα. Συνεπώς, η αλλαγή από έντυπους λογαριασμούς σε ηλεκτρονικούς δεν θα ωφελήσει ιδιαίτερα το περιβάλλον, καθότι **δεν θα προκύψει αισθητή διαφορά στην κατανάλωση εκτυπωτικού χαρτιού** και μελάνης εκτυπωτή.
5. Η προτεινόμενη τροποποίηση της ισχύουσας διαδικασίας πληροφόρησης λογαριασμών, δεν συνάδει με τη χρονική και οικονομική συγκυρία, όπου οι ενέργειες των Οργανισμών του Κράτους θα έπρεπε να ακολουθούν μία συνολική στρατηγική για την έξοδο της χώρας από την κρίση, αντί να ενεργούν μεμονωμένα, με μη αιτιολογημένες κινήσεις και χωρίς προηγούμενη αξιολόγηση των επιπτώσεων στην οικονομία και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων και των ελευθεριών του πολίτη.
6. Κατ' επέκταση των ανωτέρω, είναι **προφανές** ότι το συνολικό κόστος που θα υποστεί η ευρύτερη οικονομία, από την αλλαγή της "by default" διαδικασίας πληροφόρησης λογαριασμών από έντυπη σε ηλεκτρονική, δεν αιτιολογεί το <1% όφελος που θα προσκομίσουν οι πάροχοι Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών - **το μικρό όφελος δεν αιτιολογεί το μεγάλο κόστος για το δημόσιο συμφέρον.**

Αρνητικές επιπτώσεις στους καταναλωτές

1. Παρόλο που εδώ και πολλά χρόνια τρέχουν τα προγράμματα για ηλεκτρονικούς λογαριασμούς και η πλειονότητα των καταναλωτών είναι ενημερωμένοι επί αυτού, σήμερα **η πλειονότητα των καταναλωτών (περίπου 85%) έχουν επιλέξει να διατηρήσουν την έντυπη λήψη τους.** Αυτό δεν είναι τυχαίο καθώς προφανώς αυτό εξυπηρετεί καλύτερα τις ανάγκες των καταναλωτών και δεν τους τροποποιεί μονομερώς τις καταναλωτικές τους συνήθειες.
2. Υπάρχουν **πολλοί καταναλωτές που δεν διαθέτουν Ηλ. Υπολογιστές ή εκτυπωτές** για τη λήψη και εκτύπωση των λογαριασμών. Έχει εκτιμηθεί το ποσοστό των καταναλωτών που ανήκουν σε αυτήν την κατηγορία και πως θα εξυπηρετηθούν; Θα τους δοθεί κίνητρο για αγορά εκτυπωτών, μελάνης και χαρτιού; Θα μειωθούν τα τέλη τηλεφωνίας για να αντισταθμιστεί το κόστος που θα υποστούν οι συνδρομητές για την εκτύπωση των λογαριασμών τους; Θα επιστραφεί στους καταναλωτές το όφελος των παροχών Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών;
3. Σημειώνεται ότι ακόμη και **σε άλλα Κράτη Μέλη** όπου το ποσοστό του πληθυσμού που έκαναν χρήση του διαδικτύου είναι πολύ υψηλό, πχ Φιλανδία 93,5%, Η.Β. 91,6%², **δεν έχουν επιβληθεί ως**

² πηγή <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm>

“by default” οι ηλεκτρονικοί λογαριασμοί στους καταναλωτές, όπως προωθείται σήμερα δια της σχετικής τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

4. Υπάρχουν **πολλοί καταναλωτές**, που έχουν ζητήσει υπηρεσίες διαδικτύου πλέον των υπηρεσιών φωνής, ώστε να λαμβάνουν σε πολύ χαμηλότερη τιμή την υπηρεσία NOVA ή COSMOTE TV ή/και για να τους παρέχονται σε οικονομικότερο πακέτο οι κλήσεις προς το εξωτερικό. Όμως πολλοί από αυτούς τους καταναλωτές **δεν έχουν γνώση περί χρήσης του διαδικτύου ή δεν είναι σε θέση να το χρησιμοποιήσουν**, ή δεν έχουν καν Ηλ. Υπολογιστές, ή δεν γνωρίζουν την χρήση τους και φυσικά δεν έχουν εκτυπωτές για να μπορέσουν να εκτυπώσουν τους εν λόγω λογαριασμούς. Έχει εκτιμηθεί το ποσοστό των καταναλωτών που ανήκουν σε αυτές τις κατηγορίες και πως θα εξυπηρετηθούν;
5. Υπάρχουν **πολλοί καταναλωτές**, που δεν θα μπορούν ούτε να εξοικειωθούν με την ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών ούτε να την εφαρμόσουν επειδή είναι ηλικιωμένοι, ή που ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως αυτές ορίζονται στον Νόμο 4019/2011, ή/και **επειδή δεν διαθέτουν τις γνώσεις ή/και την ικανότητα ή/και την φυσική δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικά μέσα**, να διενεργούν πλοηγήσεις στο διαδίκτυο μέσω του υπολογιστή ή του κινητού τηλεφώνου τους, ώστε να κατεβάζουν τους λογαριασμούς τους και να τους εκτυπώσουν. Υπάρχει ένα πολύ μεγάλο ποσοστό ηλικιωμένων (σχεδόν σε κάθε σπίτι) που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και που δεν γνωρίζουν πώς να χειριστούν το κινητό τους για την ανάγνωση των γραπτών μηνυμάτων (sms), ενώ υπάρχουν και πολλοί καταναλωτές όλων των ηλικιών που δεν γνωρίζουν πως θα ενεργήσουν για να λάβουν τον λογαριασμό τους σε συνέχεια της παραλαβής του ειδοποιητηρίου μέσω γραπτού μηνύματος (sms). Έχει εκτιμηθεί το ποσοστό των καταναλωτών που ανήκουν σε αυτές τις κατηγορίες και πως θα εξυπηρετηθούν;
6. Υπάρχουν **πολλοί καταναλωτές** που είτε είναι ηλικιωμένοι είτε ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως αυτές ορίζονται στον Νόμο 4019/2011, για τους οποίους **υπάρχει σοβαρότατο ενδεχόμενο να μην αντιληφθούν ότι τους εστάλη ειδοποίηση μέσω διαδικτύου ή sms** περί αλλαγής της πληροφόρησης λογαριασμών και διακοπής της αποστολής έντυπων λογαριασμών, ακόμα και αν η ειδοποίηση είναι έντυπη. Έχει εκτιμηθεί το ποσοστό των καταναλωτών που ανήκουν σε αυτές τις κατηγορίες και πως θα εξυπηρετηθούν;
7. Υπάρχουν πολλοί καταναλωτές, που είτε είναι ηλικιωμένοι είτε ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως αυτές ορίζονται στον Νόμο 4019/2011, **που δεν μπορούν να δηλώσουν** οι ίδιοι, με υπεύθυνη δήλωση, **ότι δεν επιθυμούν την ηλεκτρονική πληροφόρηση λογαριασμών** και που γι' αυτούς θα είναι πολύ δύσκολο να μπουν στη διαδικασία να εξουσιοδοτήσουν τρίτο πρόσωπο για την κατάθεση αυτής της δήλωσης. Έχει εκτιμηθεί το ποσοστό των καταναλωτών που ανήκουν σε αυτήν την κατηγορία και πως θα εξυπηρετηθούν;
8. Επισημαίνεται ότι η διαδικασία δήλωσης της μη αποδοχής των ηλεκτρονικών λογαριασμών δεν προσδιορίζεται στο υπό διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού Γενικών Αδειών, αντίθετα η εν λόγω διαδικασία θα προκύψει από σχετική ενημέρωση των καταναλωτών από τους παρόχους Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών. Μήπως **θα ήταν σκόπιμο η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή να είχε προσδιορίσει τους όρους της εν λόγω διαδικασίας, ώστε να διασφαλιστεί η διευκόλυνσή της για όλους τους καταναλωτές** και ιδίως για την κατηγορία καταναλωτών της παραγράφου 7 πιο πάνω.
9. Στην περίπτωση που προκύψει ανάγκη νέας μορφής επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων ώστε να παρασχεθεί η ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών, τότε ενδεχομένως να απαιτηθεί σχετική συγκατάθεση των συνδρομητών. Αυτή η διαδικασία θα είναι εξίσου επίπονη, για τους καταναλωτές

που είτε είναι ηλικιωμένοι είτε ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως αυτές ορίζονται στον Νόμο 4019/2011, όσο η διαδικασία υποβολής υπεύθυνης δήλωσης μη αποδοχής του ηλεκτρονικού λογαριασμού, που αναφέρεται στην παράγραφο 7.

10. Ίσως ανακύψουν ζητήματα και με καταναλωτές οι οποίοι να μην λαμβάνουν υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, πλην όμως δεν έχουν δημιουργήσει λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον οποίο θα τους παρέχει ο εκάστοτε πάροχος τις αναλυτικές χρεώσεις (ή έχουν δημιουργήσει αλλά δεν επιθυμούν να το γνωστοποιήσουν). Σε αυτές τις περιπτώσεις ίσως χρειαστεί και πάλι να λάβουν οι πάροχοι Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών, με κάποιον τρόπο, τη συγκατάθεση των καταναλωτών. Αυτή η περίπτωση ενέχει τα ίδια προβλήματα που αναφέρονται πιο πάνω, για τους καταναλωτές, που είτε είναι ηλικιωμένοι είτε ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως αυτές ορίζονται στον Νόμο 4019/2011.
 11. Στην τελική ανάλυση, πέραν της αναστάτωσης που θα τους επιβληθεί στους καταναλωτές με την προτεινόμενη αλλαγή στην πληροφόρηση των λογαριασμών, όλοι ανεξαιρέτως οι καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που προτιμούν την ηλεκτρονική πληροφόρηση, θα κληθούν να επιδοτήσουν, μέσω φόρων ή/και περικοπών, το **δημόσιο έλλειμμα και την ανεργία** που θα προκύψουν από την υλοποίηση αυτής της αλλαγής (όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα).
 12. Επιπρόσθετα, δεν γνωρίζουμε εάν έχει εξεταστεί και από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), η διαχείριση των δεδομένων των καταναλωτών για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής πληροφόρησης των λογαριασμών καθώς και για τη δήλωση μη αποδοχής τους, ώστε να επιβεβαιωθεί ότι δεν προκύπτει πρόβλημα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων ή/και ώστε να προσδιοριστούν τα συγκεκριμένα μέτρα και διαδικασίες που πρέπει ακολουθούν οι πάροχοι Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών για να διασφαλίσουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.
 13. Στο σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών, δεν διατίθεται ανάλυση ούτε σχετική αιτιολογική έκθεση (συνοδευτική) που να διευκρινίζει τους λόγους για τους οποίους επιλέχθηκε αυτή η αλλαγή στο τρόπο πληροφόρησης λογαριασμών τηλεφωνίας, από έντυπη σε ηλεκτρονική, και ποια θα είναι η επίπτωση στο δημόσιο συμφέρον και τους καταναλωτές. Δεν διασαφηνίζεται γιατί χρειάζεται να υποχρεωθούν οι καταναλωτές σε αλλαγή της συνήθους διαδικασίας αποστολής των λογαριασμών τους. Τι είναι αυτό που προξένησε την ανάγκη αυτής της αλλαγής, η οποία θα αναστατώσει πληθώρα καταναλωτών, ενώ **μέχρι σήμερα δεν υπήρξε πρόβλημα με την ισχύουσα διαδικασία πληροφόρησης των καταναλωτών δια έντυπων λογαριασμών, με το δικαίωμα να επιλέξουν οι καταναλωτές εναλλακτικά την ηλεκτρονική διαδικασία πληροφόρησης;**
 14. Σημειώνεται ότι σε καμία περίπτωση, η επιβαλλόμενη ηλεκτρονική πληροφόρηση των καταναλωτών περί των λογαριασμών τους δεν μπορεί να παραλληλισθεί με την περίπτωση της υποχρεωτικής ηλεκτρονοποίησης των φορολογικών εντύπων/διαδικασιών. Στην περίπτωση των φορολογικών θεμάτων, υπάρχει, μεταξύ άλλων, ανάγκη πάταξης της φοροδιαφυγής και ανάγκη αποτελεσματικής διαχείρισης από τις ΔΥΟ των δεδομένων των φορολογούμενων – δεν υπάρχουν τέτοιες ανάγκες στην περίπτωση πληροφόρησης των λογαριασμών τηλεφωνίας.
 15. Δεν ερωτήθηκαν εκ των προτέρων οι διάφορες Ενώσεις Καταναλωτών, για να υποβάλουν τις απόψεις τους επί της καθιέρωσης της ηλεκτρονικής αποστολής λογαριασμών ως την “by default” διαδικασία πληροφόρησης των καταναλωτών περί των λογαριασμών τους.
-