

Α.Π 334-13/07/2023

**Προς:**

**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων**

**Υπόψη Προέδρου**

**Λ. Κηφισίας 60**

**15125 Μαρούσι**

**Αττική**

**Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου: [licensing@eett.gr](mailto:licensing@eett.gr)**

**Θέμα: Σχόλια της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών**

-----

**Εισαγωγή και γενικές επισημάνσεις:**

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. θεωρεί ότι, η Διαβούλευση της ΕΕΤΤ για το ως άνω θέμα και συγκεκριμένα η καθιέρωση ενός μηχανισμού τιμαριθμικής αναπροσαρμογής των τιμολογίων, λόγω σχετικών αιτημάτων των παρόχων κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι βάσει δεδομένων και εκτιμήσεων που έχουν προσκομίσει στην ΕΕΤΤ αναφέρουν ως αιτιολογία ότι, επιβαρύνονται δυσανάλογα, δεν συνάδει με την ήδη δυσχερή οικονομική κατάσταση που βιώνουν χιλιάδες νοικοκυριά στην Ελλάδα, λόγω της αύξησης του κόστους της ενέργειας και μείωσης του πραγματικού διαθέσιμου εισοδήματός τους και τις τράπεζες επιπρόσθετα να αυξάνουν δραστικά τα επιτόκιά τους. Τα συγκεκριμένα επηρεάζουν αρνητικά τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά, αυξάνουν την εισοδηματική ανισότητα και τις απώλειες στο πραγματικό διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών, σε αντίθεση με την πλειοψηφία των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίοι έχουν ανακοινώσει πρόσφατα αύξηση κερδών.

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. θεωρεί ότι δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να υπάρχουν στις συμβάσεις ρήτρες περαιτέρω χρεώσεων. Η μετακύλιση επιπρόσθετων χρεώσεων είναι ανεπίτρεπτο και άδικο να επιβαρύνουν τον καταναλωτή με δυσανάλογες υψηλές τιμές, δεδομένου ότι η επικοινωνία αποτελεί κοινωνικό αγαθό, προσβάσιμο και προσιτό σε όλους. Σημειωτέον δε, ότι οι πάροχοι βρίσκονται σε πλεονεκτική θέση σε σχέση με τους καταναλωτές, καθώς μπορούν να έχουν πρόσβαση σε μεθοδολογίες πρόβλεψης και διαχείρισης κινδύνων που δεν έχουν οι καταναλωτές.

Επίσης, ενώ καταγράφεται συνεχής αποκλιμάκωση του πληθωρισμού στην Ελλάδα και συγκεκριμένα τον Ιούνιο, υποχώρησε στο 1,8% από 2,8 τον Μάιο, σύμφωνα με τα στοιχεία

ΑΘΗΝΑ

Στουρνάρη 17, Τ.Κ. 10683

T: 2103304444, F: 2103300591

[info@ekpizo.gr](mailto:info@ekpizo.gr)

[www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

που ανακοίνωσε η ΕΛΣΤΑΤ, ωστόσο, ο πληθωρισμός στα τρόφιμα αυξήθηκε στο 12,2% από 11,6% τον Μάιο γεγονός, που συνιστά σημαντική επιβάρυνση στις μηνιαίες δαπάνες των νοικοκυριών.

Είναι αξιοσημείωτο να αναφερθεί ότι, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή στατιστική αρχή, το 2022, το 8,3% του πληθυσμού της ΕΕ δεν ήταν σε θέση να αντέξει οικονομικά ένα γεύμα που περιείχε κρέας, ψάρι ή ένα ισοδύναμο για χορτοφάγους, κάθε δεύτερη μέρα, ποσοστό κατά μία ποσοστιαία μονάδα (pp) υψηλότερο σε σύγκριση με το 2021 (7,3%). Στην Ελλάδα, ένας στους 10 Έλληνες δεν έχει πρόσβαση σε ένα ισορροπημένο γεύμα, ενώ το 32,3% βρίσκεται σε κίνδυνο φτώχειας. Σύμφωνα πάλι με την Eurostat το τρίτο χειρότερο κατά κεφαλήν ΑΕΠ σε επίπεδο ευρωζώνης εμφάνισε η Ελλάδα για το 2022, ξεπερνώντας μόνο τη Βουλγαρία και τη Σλοβακία.

Ειδικά φέτος, μετά τη μεγάλη αύξηση του πληθωρισμού το 2022, η προτεινόμενη υιοθέτηση της ρήτρας τιμαριθμικής προσαρμογής από την ΕΕΤΤ θα οδηγήσει σε σύντομο χρονικό διάστημα σε αναπροσαρμογή των τιμολογίων σχεδόν σε διψήφιο ποσοστό, αφού ο μέσος πληθωρισμός του προηγούμενου έτους ήταν 9,65%, γεγονός που θα επιβαρύνει αισθητά την ήδη δυσμενή οικονομική κατάσταση που βιώνει ο Έλληνας καταναλωτής.

Επιπλέον, η χώρα μας συγκαταλέγεται εδώ και χρόνια μεταξύ των κρατών με τα ακριβότερα τιμολόγια στις τιμές κινητής τηλεφωνίας και δεδομένων. Όπως διαπίστωνε και ο ευρωπαϊκός δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2022, η Ελλάδα και η Αυστρία τείνουν να έχουν πιο ελκυστικές τιμές στα πακέτα χαμηλότερων ταχυτήτων, αλλά εξακολουθούν να συγκαταλέγονται μεταξύ των χωρών με τις υψηλότερες τιμές όσον αφορά στις ταχύτητες άνω των 100 Mbps. Ως προς το σύνολο των πακέτων ευρυζωνικότητας που εξετάζονται από τον δείκτη, ενώ η Ρουμανία, η Λιθουανία και η Βουλγαρία έχουν τις χαμηλότερες τιμές, το Βέλγιο, η Κροατία και η Ελλάδα έχουν τις ακριβότερες. Σύμφωνα δε και με τον ΟΟΣΑ η Ελλάδα είναι ουραγός στις συνδέσεις με οπτική ίνα παρά το διπλασιασμό τους το 2021. Η Ελλάδα εν ολίγοις κατατάσσεται ως η λιγότερο ανταγωνιστική χώρα των ΕΕ27 αλλά και των χωρών του ΟΟΣΑ με πολύ υψηλές χρεώσεις στο Διαδίκτυο.

Περαιτέρω, η Ε.Κ.ΠΟΙ.Ζ.Ω εδώ και χρόνια έχει εντοπίσει και επισημάνει τόσο προς την ΕΕΤΤ όσο και προς τα αρμόδια Υπουργεία σημαντικότερα ζητήματα και παθογένειες που αφορούν τον κλάδο εν γένει των ηλεκτρονικών επικοινωνιών λόγω του γεγονότος ότι, γίνεται δέκτης εξαιρετικά μεγάλου αριθμού καταγγελιών των καταναλωτών, τα οποία πρέπει άμεσα να αντιμετωπιστούν, προκειμένου να εξομαλυνθούν οι στρεβλώσεις και να προστατευθούν τα δικαιώματα των καταναλωτών.

**Ειδικότερα θα θέλαμε να επισημάνουμε τα κάτωθι αναφορικά εν γένει με τον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών:**

- είναι μείζονος κοινωνικής σημασίας για τους καταναλωτές και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε ότι αφορά την κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε εθνικό επίπεδο. Τα δίκτυα τόσο της σταθερής όσο και κινητής τηλεφωνίας δεν περιορίζονται πλέον στη μεταφορά φωνητικών δεδομένων, αλλά καλύπτουν ένα ευρύτερο φάσμα δεδομένων / πληροφοριών.
- εν μέσω πανδημίας έχει ενταθεί σημαντικά η χρήση του διαδικτύου (τηλεργασία, τηλεεκπαίδευση, ψυχαγωγία, άλλα και αγορές προϊόντων και υπηρεσιών/ηλεκτρονικό εμπόριο, διαδικτυακή τραπεζική και οι αγορές είναι επίσης πιο δημοφιλείς, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες), και
- από πλευράς καταγγελιών των καταναλωτών, βρίσκεται σταθερά τα τελευταία χρόνια στις πρώτες θέσεις στις καταγγελίες μετά τις τράπεζες και την ενέργεια.

### **Σταχυολογώντας τα προβλήματα που αφορούν τον κλάδο αναφέρουμε ειδικά τα εξής:**

- Υψηλές χρεώσεις (κινητή/σταθερή/διαδίκτυο). Επιπλέον, τέλος κινητής τηλεφωνίας και αυξημένο πάγιο.
- Έλλειψη ανταγωνισμού/ολιγοπωλιακές καταστάσεις, όπου με την μελλοντική επιβολή τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στα τιμολόγια θα επιβαρύνει αισθητά την εικόνα μιας ανταγωνιστικής αγοράς προς όφελος του καταναλωτή.
- Έλλειψη συγκρισιμότητας και αδιαφάνειας διαφόρων πακέτων, με αποτέλεσμα να δημιουργείται σύγχυση στους καταναλωτές.
- Αμφισβητήσεις λογαριασμών.
- Αθέμιτοι και Καταχρηστικοί όροι στις συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας. Δυσνόητοι, πολύπλοκοι και τεχνικοί οροί καθόλου φιλικόι στους καταναλωτές (ψιλά γράμματα).
- Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση.
- Έλλειψη ενδιαφέροντος από τους παρόχους για προηγμένες υποδομές δικτύων.
- Πλημμελής παροχή υπηρεσιών – χαμηλές ταχύτητες στο διαδίκτυο<sup>1</sup>, αποκλίσεις μεταξύ της υπεσχημένης και της πραγματικής ταχύτητας και συχνές διακοπές. Λόγω της πανδημίας το πρόβλημα έλαβε και συνεχίζει να λαμβάνει μεγαλύτερες διαστάσεις. Οι αυξημένες ανάγκες για εξ αποστάσεως εργασία και εκπαίδευση, αλλά και της μεγάλης στροφής των καταναλωτών προς τις ψηφιακές συναλλαγές και το ηλεκτρονικό εμπόριο ανέδειξαν τα εν λόγω προβλήματα.
- Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις) καθώς δεν ενημερώνουν με σαφήνεια τους καταναλωτές για την ύπαρξη αστάθμητων παραγόντων που μπορούν να επηρεάσουν με αρνητικό τρόπο την παροχή της υπηρεσίας.
- Καθυστέρηση στα αιτήματα.

---

1 <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2959>

- Συνεχείς οχλήσεις από εισπρακτικές εταιρείες.
- Αυθαίρετη ενεργοποίηση υπηρεσιών.
- Μεγάλη καθυστέρηση ή/και μη αποκατάσταση βλαβών.

### **Γενικές προτάσεις:**

1. Ουσιαστική εποπτεία από την ΕΕΤΤ προς όφελος και των δυο πλευρών: καταναλωτών-τηλεπικοινωνιακών παρόχων.
2. Εκσυγχρονισμός της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, η οποία ανήκει σήμερα στην αποκλειστική αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ, ώστε η Επιτροπή Ανταγωνισμού, να αναλάβει θεσμικά την αποκλειστική αρμοδιότητα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και ειδικότερα στον έλεγχο συγκεντρώσεων. Μόνο έτσι θα λειτουργήσει ο ανταγωνισμός και θα μειωθούν οι τιμές, αλλά και θα βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες σε επίπεδο επιλογών, τιμής και ποιότητας.
3. Αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω δικτύων νέας γενιάς και προσιτές χρεώσεις.
4. Είσοδο νέων τηλεπικοινωνιακών παρόχων.
5. Τήρηση από τους παρόχους των βασικών αρχών που διέπουν τη διαμόρφωση των τιμολογίων και συγκεκριμένα της κοστοστρέφειας, διαφάνειας, απλότητας και ίσης μεταχείρισης.
6. Μείωση του παγίου και του ΦΠΑ και κατάργηση του τέλους κινητής τηλεφωνίας. Οι Έλληνες συνδρομητές είναι οι μοναδικοί στην Ευρώπη που πληρώνουν το «τέλος κινητής τηλεφωνίας» ακόμα και στις συνδέσεις Ίντερνετ.

### **Παρατηρήσεις κατ' άρθρο επί του κειμένου της Διαβούλευσης:**

1. Αναφορικά με την πρόταση *«Επιτρέπεται η πρόβλεψη ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής σε συμβάσεις ορισμένου ή αορίστου χρόνου, τηρώντας όπως και στην περίπτωση τροποποίησης τιμολογίων, τα οριζόμενα στο σημείο (ιβ) της παρ. 3.3 και την παρ. 3.4.»*

Προτείνεται η απαλοιφή της λέξης “ορισμένου χρόνου”, καθ’ ότι προσκρούει στις διατάξεις του ν.2251/1994 και προκαλεί προβληματισμό και φυσικά γεννά εξαιρετικά σημαντικά ζητήματα. Δεδομένου ότι τα περισσότερα συμβόλαια στις τηλεπικοινωνίες είναι 12μηνια, 18μηνια και 24μηνια, κάθε σύμβαση θα αναπροσαρμόζεται μία ή δύο φορές στη διάρκεια του συμβολαίου, με αποτέλεσμα να αιφνιδιάζεται ο καταναλωτής λόγω της μονομερούς τροποποίησης από μέρος των παρόχων, χωρίς ειδικό και σπουδαίο λόγο που θα

προβλέπεται στη σύμβαση. Σε κάθε περίπτωση εάν εφαρμοστεί θα πρέπει να τηρηθούν τα όσα προβλέπονται στην παρ. 7 περ. ε' και ια' του άρθρου 2 παρ. 6 ν.2251/1994.

Ενδεικτικά, διαπιστώνεται μία εσφαλμένη θεώρηση του ζητήματος της μονομερούς τροποποίησης της σύμβασης από τους παρόχους, ως εάν δηλαδή για τη νομιμότητα αυτής να αρκεί η τήρηση της προηγούμενης γνωστοποίησης σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και όχι και η αυτονόητη παράλληλη τήρηση των όρων που θέτει το άρθρο 2 παρ. 6 και παρ. 7 περ. ε' και ια' ν.2251/1994 (ύπαρξη ορισμένου και ειδικού σπουδαίου λόγου που αναφέρεται ρητά στη σύμβαση, ειδικά και εύλογα κριτήρια προσδιορισμού του τιμήματος, απουσία σημαντικής διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας κτλ.). Για το λόγο αυτό πρέπει σε όσα σημεία γίνεται λόγος για το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης της σύμβασης να προστεθεί η αυτονόητη προϋπόθεση τήρησης των διατάξεων του ν.2251/1994 και ιδίως του άρθρου 2 παρ. 6 και παρ. 7 περ. ε' και ια'.

2. Αναφορικά με την πρόταση «ν) τιμαριθμικής αναπροσαρμογής η οποία προκύπτει από την ενεργοποίηση της σχετικής ρήτρας που περιλαμβάνεται στη σύμβαση του συνδρομητή.» προτείνουμε η εν λόγω αναπροσαρμογή εάν υιοθετηθεί να μοιράζεται μεταξύ του καταναλωτή και του παρόχου (π.χ. έως 50%).

3. Αναφορικά με τη μεταβατική διάταξη και συγκεκριμένα “για τα συμβόλαια που έχουν υπογραφεί πριν την θέση σε ισχύ της παρούσας: α) η εισαγωγή της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής συνιστά τροποποίηση τιμολογίων η οποία δεν εμπίπτει στην επιφύλαξη του στοιχείου νί του σημείου ιβ) της ενότητας 3.3. και παρέχεται η δυνατότητα αξίμιας καταγγελίας της σύμβασης, β) απαγορεύεται η ενεργοποίηση της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής πριν την πάροδο τριών (3) μηνών από την σύναψη του συμβολαίου.» προτείνουμε τη διαγραφή της καθ' ότι συνιστά καταστρατήγηση της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, σύμφωνα με τα όσα έχουμε αναφέρει στην παρ.1. Ως εκ τούτου θα πρέπει σε περίπτωση υιοθέτησης της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής να ισχύει αποκλειστικά μόνο στα νέα συμβόλαια.

4. Αναφορικά με τη διαχείριση των καταγγελιών μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας της ΕΕΤΤ θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι βρίσκεται σε θετική κατεύθυνση. Θα ήταν σκόπιμο να υπάρχει υποχρέωση των παρόχων για αιτιολογημένη απάντηση, σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ. έως 10 ημέρες) και επίσης να προβλέπεται το δικαίωμα να απαντά ο καταναλωτής στον πάροχο. Πρόβλεψη για προτεραιοποίηση των καταγγελιών από τις Ενώσεις Καταναλωτών Συστηματική χαρτογράφηση και ανάλυση από τη ΕΕΤΤ των παραπόνων και δημοσιοποίηση μηνιαίων αναφορών.

Εν κατακλείδι, είναι σκόπιμο να επισημανθεί ότι η σύννομη, αμερόληπτη ενημέρωση και προστασία των καταναλωτών θα πρέπει να ενισχυθεί με σκοπό τη δημιουργία μιας ανταγωνιστικής, ισορροπημένης και δικαιότερης ψηφιακής αγοράς. Τα οφέλη της ψηφιακής μετάβασης όπως είναι η αξιοπιστία, η ευστάθεια, η ευελιξία, η διαθεσιμότητα, ο

έλεγχος, η πρόσβαση σε δίκτυα υψηλών ταχυτήτων, θα πρέπει να είναι προσιτά σε όλους τους καταναλωτές. Επομένως, η υπεύθυνη χάραξη πολιτικής μέσω της ΕΕΤΤ η οποία θα έχει ως αντικείμενο την ενίσχυση της παρακολούθησης και του ελέγχου της αγοράς ηλεκτρικών επικοινωνιών θεωρείται επιβεβλημένη, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, η προστασία τους από αθέμιτες πρακτικές, όπως η εκπαίδευση και ενημέρωσή τους.

Με εκτίμηση,

Παναγιώτα Καλαποθαράκου  
Νομικός  
Πρόεδρος Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.