



Διεξαγωγή Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού
Γενικών Αδειών

Τοποθέτηση Vodafone

Ιούνιος 2023



Σχόλια Vodafone

Παρατίθενται παρακάτω οι κατά ενότητα παρατηρήσεις / προτάσεις της Vodafone στην Εθνική Δημόσια Διαβούλευση για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών αναφορικά με:

α) την παροχή δυνατότητας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών των παρόχων, λόγω υπερβολικής και άνω του φυσιολογικού ρυθμού αύξησης του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ), όπως καταγράφεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή.

β) την επιβολή υποχρέωσης προς τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών η επικοινωνία τους με την ΕΕΤΤ για θέματα παραπόνων καταναλωτών να γίνεται μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας με στόχο την πλήρως ηλεκτρονική και ταχεία διαχείριση των καταγγελιών.



a) Μέρος Ι - Παροχή δυνατότητας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών

Επιτελική Σύνοψη

Η Vodafone χαιρετίζει την πρωτοβουλία της Επιτροπής Σας για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών σύμφωνα με πάγιο αίτημα του κλάδου για δυνατότητα εφαρμογής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής, προς την κατεύθυνση άλλωστε και της εναρμόνισης με το Ενωσιακό ρυθμιστικό πλαίσιο αναφορικά με το πλέγμα ρυθμίσεων για την προστασία των τελικών χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η Οδηγία 2018/1972, η οποία θέσπισε τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, δεν εμποδίζει τη δυνατότητα τιμολογιακών αλλαγών στις συμβάσεις των συνδρομητών, **εφόσον πραγματοποιούνται με όρους διαφάνειας και προσήκουσας ενημέρωσης και υπό την προϋπόθεση ότι στους συνδρομητές παρέχεται δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας**. Στο ίδιο πνεύμα και κατά την ενσωμάτωση στο εθνικό δίκαιο, ο Νόμος 4727/2020 περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών δεν προέβλεψε ειδικότερη ρύθμιση ούτε απαγόρευσε την δυνατότητα τροποποίησης αντίστοιχων όρων σύμβασης συνδρομητή.

Παρά ταύτα, η προγενέστερη ειδικότερη πρόβλεψη του δευτερογενούς εθνικού δικαίου, ήτοι η σχετική διάταξη του Κανονισμού Γενικών Αδειών περί απαγόρευσης της αύξησης τιμής του παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης, παρέμεινε ως είχε και δεν προσαρμόστηκε στο σχετικό Ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό πλαίσιο.

Όπως αναλύουμε κατωτέρω, τυχόν διατήρηση της ισχύουσας πρόνοιας του Κανονισμού περί απαγόρευσης της αύξησης τιμής του παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης, δεν είναι συμβατή με την αρχή της εναρμόνισης του Ευρωπαϊκού Κώδικα και του εκεί ρητά οριζόμενου πλαισίου περί αποφυγής διατήρησης σημαντικών φραγμών και κατακερματισμένων κανόνων στην εσωτερική αγορά που επηρεάζουν όχι μόνο τους τελικούς χρήστες αλλά και τους εθνικούς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, έναντι του ανταγωνισμού από άλλα κράτη μέλη. Εξάλλου, αυτό αντανακλά και τη διεθνή πρακτική, δεδομένου ότι εξ όσων γνωρίζουμε δεν υφίσταται αντίστοιχος απαγορευτικός κανόνας σε άλλο κράτος μέλος. **Αντιθέτως αντίστοιχη πρόνοια εφαρμόζεται ήδη σε αρκετές χώρες, με σαφή όρο αναπροσαρμογής στο ύψος του τιμάριθμου ή ακόμη και με επιπλέον ποσοστό, υπολογισμένου κατά κύριο λόγο σε ετήσια βάση.**

Περαιτέρω θεωρούμε ότι πλέον το σημερινό οικονομικό κλίμα καθιστά απαραίτητη την προσθήκη κατ' ελάχιστον της προτεινόμενης από την Επιτροπή Σας εξαίρεσης στη συγκεκριμένη διάταξη του Κανονισμού.

Οι Τηλεπικοινωνίες παραμένουν ο μοναδικός κλάδος που εξακολουθεί διαχρονικά να απορροφά το σύνολο των επιβαρύνσεων κόστους και τα τελευταία δύο χρόνια υπό εξαιρετικά αντίξοες συνθήκες, έχοντας έως τώρα αντισταθεί τόσο στην εκτόξευση του ενεργειακού κόστους, όσο και στις αυξήσεις του πληθωρισμού και του συνακόλουθου αυξημένου κόστους πρώτων υλών, αγαθών και υπηρεσιών από τρίτους, εν αντιθέσει με άλλους κλάδους αγαθών πρώτης γραμμής (πχ τρόφιμα) στους οποίους



έχει καταγραφεί σημαντική αναπροσαρμογή τιμών πέραν του εναρμονισμένου δείκτη τιμών καταναλωτή. Αντιθέτως, παρά τα αυξημένα κόστη, εξακολουθούν να παρέχονται σημαντικές προσφορές ακόμη και σε νέες υπηρεσίες όπως αυτές των οπτικών ινών. **Ειδικά τα δεδομένα κινητής αποτελούν, ίσως, το μοναδικό αγαθό του οποίου η τιμή υποχωρεί συνεχώς, ανεξαρτήτως της μεταβλητότητας των μακροοικονομικών συνθηκών και των πληθωριστικών πιέσεων.**

Ωστόσο το επενδυτικό άλμα που απαιτείται για να πετύχει η Ελλάδα τους στόχους της περί συνδεσιμότητας και ψηφιοποίησης, συμβάλλοντας καθοριστικά στην αναβάθμιση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών και στις ευκαιρίες για οικονομική ανάπτυξη της χώρας, καθιστά ανέφικτη και αδικαιολόγητη τη διατήρηση της ισχύουσας συνθήκης, η οποία θέτει σε κίνδυνο τη βιωσιμότητα του κλάδου ηλεκτρονικών επικοινωνιών. **Με αυτό το δεδομένο η παρούσα διαβούλευση κινείται σε ορθή και απολύτως αναγκαία κατεύθυνση.**

A. Οικονομικό περιβάλλον

Συμφωνούμε και επιβεβαιώνουμε απολύτως την ανάλυση της Επιτροπής Σας αναφορικά με την πληθώρα παραγόντων που έχουν συντελέσει στην επιδείνωση του οικονομικού κλίματος τόσο στην Ελλάδα, όσο και ευρύτερα στην Ευρώπη.

Ειδικότερα το τελευταίο διάστημα έχει διαμορφωθεί τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο, ένα άκρως δυσχερές και αβέβαιο οικονομικό περιβάλλον, προερχόμενο, κατά κύριο λόγο από τον πόλεμο στην Ουκρανία, το οποίο συνετέλεσε σε βίαιη αλλαγή στις προβλέψεις για την εξέλιξη της παγκόσμιας οικονομικής δραστηριότητας. Η έκτακτη αυτή συνθήκη ακολούθησε μία εξ ίσου δύσκολη περίοδο έκτακτων συνθηκών εξαιτίας της πανδημίας και των δυσκολιών στις παγκόσμιες αλυσίδες ανεφοδιασμού. Είναι μάλιστα αδιαμφισβήτητο ότι για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας, ο κλάδος τηλεπικοινωνιών επιβαρύνθηκε με αυξημένο κόστος επενδύσεων ώστε να διασφαλισθεί η κοινωνική, εργασιακή και εκπαιδευτική ομαλότητα και η ψηφιακή λειτουργία των κρατικών υπηρεσιών. Όλα αυτά τα κόστη απορροφήθηκαν αποκλειστικά από τους παρόχους.

Σε αυτό το ιδιαίτερα δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών καλείται να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες που συνεπάγονται οι έντονες πληθωριστικές τάσεις, κυρίως λόγω της ανοδικής πορείας του ενεργειακού κόστους και των σημαντικών αυξήσεων των τιμών πρώτων υλών που είναι απαραίτητες για την συντήρηση αλλά και περαιτέρω ανάπτυξη των υποδομών.

Την ίδια στιγμή, η επίτευξη των εθνικών στρατηγικών στόχων σχετικά με τη συνδεσιμότητα και την ανάπτυξη υψίρρυθμων δικτύων (5G/FTTH) συνιστά προϋπόθεση για μια σειρά σημαντικών κοινωνικών, εθνικών δράσεων, όπως η απομακρυσμένη ιατρική φροντίδα, η κυβερνοασφάλεια, η ισότιμη συνδεσιμότητα απομακρυσμένων περιοχών, η ασφάλεια της εφοδιαστικής αλυσίδας, και εν γένει η κοινωνική και εργασιακή συνέχεια.

Είναι εύλογο επομένως να δημιουργείται έντονος προβληματισμός για το πώς θα ανταπεξέλθει αποτελεσματικά ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών στην εν λόγω κρίσιμη συγκυρία, δίχως να υπονομεύσει τις προγραμματισμένες επενδύσεις του για την επέκταση τόσο των δικτύων κινητής τηλεφωνίας (5G) όσο και των δικτύων Νέας Γενιάς (FTTH).



Αντιλαμβανόμενοι πλήρως τις δύσκολες συνθήκες που αντιμετωπίζει η κοινωνία και με γνώμονα την επιθυμία μας να συνεχίσουμε να υπηρετούμε την ψηφιακή αναβάθμιση της χώρας ανταποκρινόμενοι στην αυξανόμενη ζήτηση για υψίρρυθμα δίκτυα και προσφέροντας υψηλή ποιότητα στις υπηρεσίες/υποδομές μας, θεωρούμε ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις ώστε να παρασχεθεί **κατ' ελάχιστον** η δυνατότητα **τιμαριθμικής αναπροσαρμογής των τιμών λιανικής μας, με προβλέψιμους, αναλογικούς και δίκαιους όρους, η οποία, χωρίς σε καμία περίπτωση να καλύπτει ή να αντισταθμίζει πλήρως τα αυξημένα κόστη και χωρίς να επιβαρύνει υπέρμετρα τους τελικούς καταναλωτές, θα συμβάλει τουλάχιστον ως ένα βαθμό στην βιωσιμότητα των επενδύσεών μας.**

Ειδικότερα:

Ως προς τον αντίκτυπο του ενεργειακού & πληθωριστικού κόστους στις Τηλεπικοινωνίες

Βάσει εκτιμήσεων, η αύξηση του ενεργειακού κόστους μόνο για τον Όμιλο μας αναμένεται να φτάσει πανευρωπαϊκά περίπου τα €1,5 δισ. το 2024 σε σύγκριση με το 2022, ποσό υπερδιπλάσιο σε σχέση με δύο χρόνια πριν, το οποίο θα μπορούσε να διοχετευθεί σε σημαντικές επενδύσεις υποδομών. Για την Ελλάδα η αντίστοιχη αύξηση ισοδυναμεί περίπου με το κόστος κατασκευής έως και 740 Σταθμών Βάσης ή με το κόστος πλήρους σύνδεσης 150.000 νοικοκυριών με δίκτυο οπτικών ινών.

Αλλά η επιβάρυνση δεν προέρχεται μόνο από το ενεργειακό κόστος καθώς παράλληλα έχουν επέλθει σημαντικές αυξήσεις και σε υλικά, πρώτες ύλες, προμήθειες υπηρεσιών. **Ενδεικτικά και μόνο, σε ό,τι αφορά τις πρώτες ύλες που είναι απαραίτητες για τις υποδομές 5G και FTTH, η τιμή για καλώδια οπτικών ινών αυξήθηκε κατά 70% πέρυσι.**

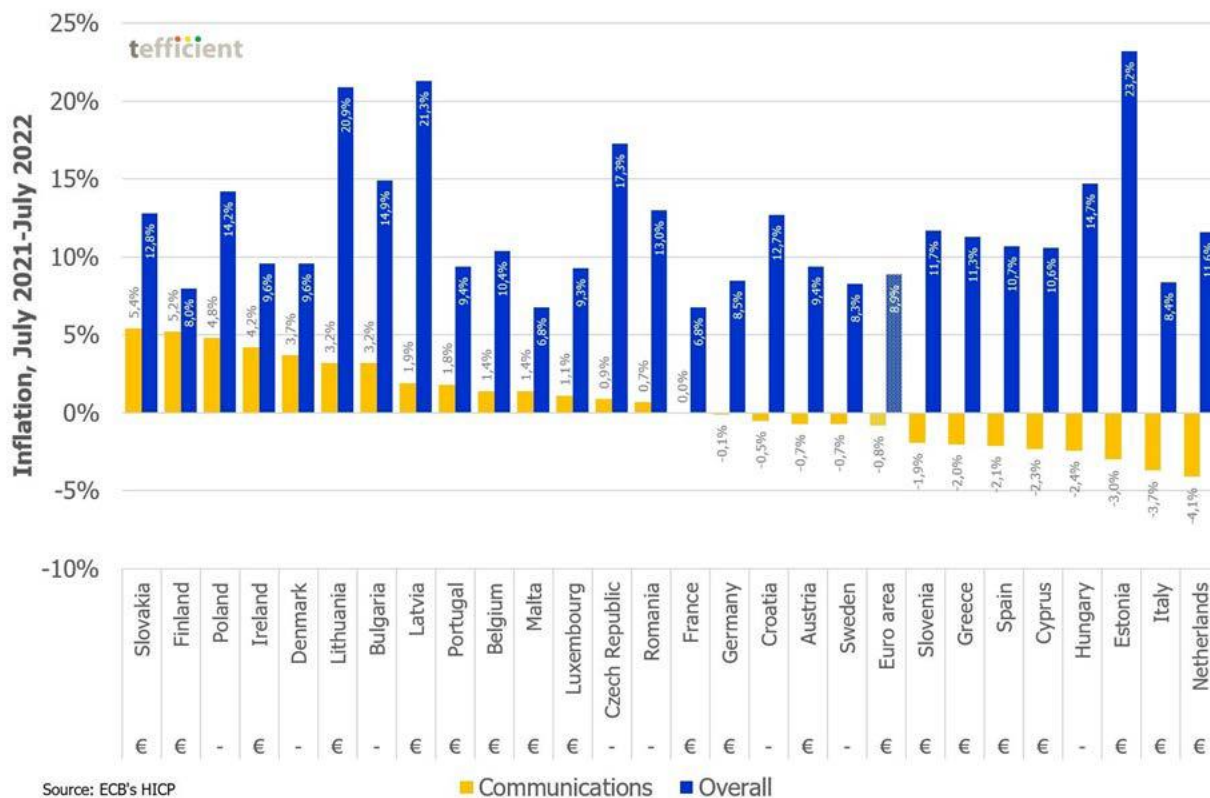
Παράλληλα, οι απαραίτητες επενδύσεις για την ανάπτυξη και συντήρηση των υποδομών παρέμειναν αμείωτες, καθώς η ζήτηση για δεδομένα και υπηρεσίες επικοινωνίας έχει κατακόρυφα ανοδική πορεία. Από τα εξαμηνιαία στοιχεία παρακολούθησης της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών της Επιτροπής Σας, προκύπτει ότι υπάρχει ταχύτατη και σταθερή τάση μείωσης του κόστους των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών τα τελευταία χρόνια στην χώρα μας. **Από το 2015 το κόστος ανά Gigabyte δεδομένων κινητής στην Ελλάδα μειώνεται σταθερά, εμφανίζοντας πορεία αντιστρόφως ανάλογη με τη συνεχώς αυξανόμενη ποσότητα των προσφερόμενων data. Το κόστος 1 GB δεδομένων διαμορφώθηκε σε 0,84 ευρώ το πρώτο εξάμηνο του 2022 ενώ το 2015 κόστιζε 8 ευρώ¹.**

Αλλά και σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ η χρήση δεδομένων αυξάνεται αλματωδώς², το αντίτιμο που καταβάλλουν τα νοικοκυριά για υπηρεσίες επικοινωνίας έχει μειωθεί κατά περίπου 43% τα τελευταία 20 χρόνια. Αυτό έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τις τιμές στην ΕΕ την ίδια περίοδο: υγειονομική περίθαλψη και εκπαίδευση έχουν αυξηθεί κατά 19% και 51%, αντίστοιχα. Το προηγούμενο διάστημα, οι συνολικές τιμές για τις υπηρεσίες επικοινωνιών μειώθηκαν κατά 0,8%, ενώ ο πληθωρισμός στην Ευρώπη αυξήθηκε κατά 8,9% κατά μέσο όρο, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα³.

¹ Βλ. ιστοσελίδα ΕΕΤΤ, [Εξαμηνιαία στοιχεία αγοράς](#)

² Ενδεικτικά, η χρήση δεδομένων των πελατών της Vodafone στην Ευρώπη πλέον αυξάνεται κατά 20% ετησίως

³ [Measuring inflation – the Harmonised Index of Consumer Prices \(HICP\) \(europa.eu\)](#)

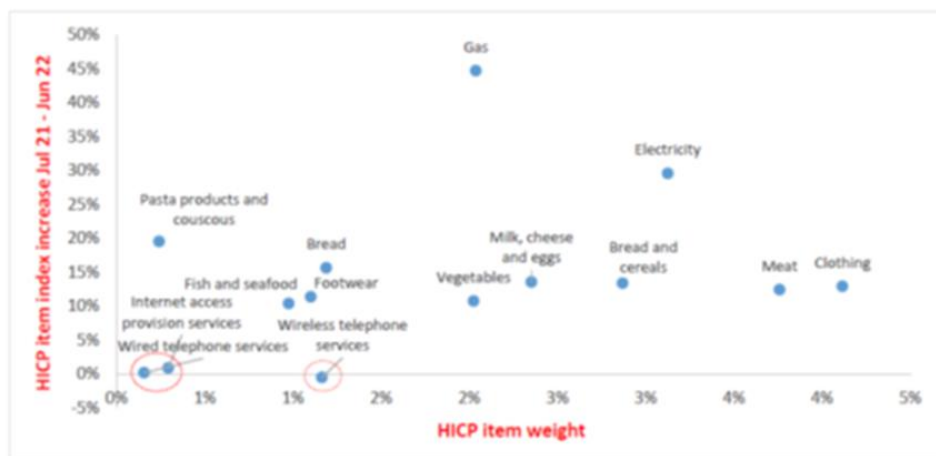


Source: ECB's HICP

Communications Overall

Οι αυξήσεις στις τιμές των υπηρεσιών μας πανευρωπαϊκά παραμένουν πολύ κάτω από τα στοιχεία της ΕΕ για τον πληθωρισμό, όπως η κατά 13,5% αύξηση της τιμής του γάλακτος, του τυριού και των αυγών ή η αύξηση κατά 12,4% της τιμής του κρέατος.

Figure one – Eurostat's Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) (July 2022)



Όπως γίνεται αντιληπτό από όλα τα ανωτέρω, η αντίσταση του κλάδου των Τηλεπικοινωνιών στην άνοδο των τιμών δεν είναι πλέον βιώσιμη.



B. Πρόταση Τιμαριθμικής Προσαρμογής βάσει ΔΤΚ

Ως προς τη συμβατότητα με το ρυθμιστικό πλαίσιο

Η Οδηγία 2018/1972 της 11ης Δεκεμβρίου 2018, η οποία θέσπισε τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (εφεξής «Ευρωπαϊκός Κώδικας»), εισήγαγε και ένα σύνολο προστατευτικών διατάξεων για τον τελικό χρήστη και προβλέψεις σχετικά με τις υποχρεώσεις των παρόχων για την παροχή μέσων και εργαλείων διαφάνειας για τις τιμές, προσφορές και γενικές πληροφορίες αλλά και αναφορικά με την διάρκεια και την καταγγελία των σχετικών συμβάσεων με τελικούς χρήστες.

Το εν λόγω προστατευτικό πλέγμα ρυθμίσεων δεν συμπεριέλαβε οιαδήποτε απαγόρευση ή άλλου τύπου περιορισμό στο είδος της τροποποίησης των συμβάσεων των συνδρομητών (είτε σε τιμολόγια είτε σε όρους), εφόσον οι εν λόγω τροποποιήσεις πραγματοποιούνται με όρους διαφάνειας και προσήκουσας ενημέρωσης και υπό την προϋπόθεση ότι στους συνδρομητές παρέχεται δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας. Στο ίδιο πνεύμα και κατά την ενσωμάτωση στο εθνικό δίκαιο, ο Νόμος 4727/2020 περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών δεν προέβλεψε ειδικότερη ρύθμιση ούτε απαγόρευσε την δυνατότητα αναπροσαρμογής/τροποποίησης αντίστοιχων όρων σύμβασης συνδρομητή, εφόσον τηρούνται οι όροι διαφάνειας και παρέχεται η δυνατότητα αζήμιας καταγγελίας.

Παρά την εν λόγω ενσωμάτωση με το Νόμο 4727/2020, η πρόβλεψη του δευτερογενούς εθνικού δικαίου, ήτοι η σχετική διάταξη του Κανονισμού Γενικών Αδειών περί απαγόρευσης της αύξησης τιμής του παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης, που είχε εισαχθεί προγενέστερα, δηλαδή από το έτος 2017, διατηρήθηκε και δεν προσαρμόστηκε στο σχετικό Ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό πλαίσιο.

Εντούτοις πλέον συντρέχουν οι συνθήκες και οι προϋποθέσεις ώστε τούτο να διορθωθεί ρητά και συνεπώς να καταργηθεί ή να τροποποιηθεί αναλόγως η συγκεκριμένη διάταξη του Κανονισμού, σε αναλογία με το τι ισχύει στις λοιπές ευρωπαϊκές χώρες. Η τυχόν διατήρηση της ισχύουσας πρόνοιας του Κανονισμού, ήτοι η απαγόρευση αύξησης του παγίου στις ορισμένου χρόνου συμβάσεις, δεν θα ήταν σύμφωνη με τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κώδικα και συνακόλουθα του Νόμου 4727/2020 που προβλέπει τα κάτωθι:

- *Άρθρο 209 Προβλέψεις για την προστασία των τελικών χρηστών (άρθρο 101 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972)*
«Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η Ε.Ε.Τ.Τ. μεριμνούν ώστε τυχόν διατάξεις που θεσπίζονται για την προστασία των τελικών χρηστών να μην παρεκκλίνουν από τα άρθρα 210 έως 223.»
- *Άρθρο 213 Διάρκεια και καταγγελία της σύμβασης (άρθρο 105 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972), παρ. 4*
«Οι τελικοί χρήστες έχουν το δικαίωμα να καταγγέλλουν τη σύμβασή τους χωρίς καμία περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση κατόπιν κοινοποίησης αλλαγών στους συμβατικούς όρους που προτείνονται από τον πάροχο διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πλην των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, εκτός αν οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του τελικού χρήστη, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον τελικό χρήστη, ή επιβάλλονται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο. Οι πάροχοι κοινοποιούν κάθε αλλαγή



των συμβατικών όρων στους τελικούς χρήστες, τουλάχιστον ένα μήνα νωρίτερα, και ταυτόχρονα τους ενημερώνουν για το δικαίωμά τους να καταγγείλουν τη σύμβασή τους χωρίς καμία περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση αν δεν αποδέχονται τους νέους όρους. Το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης μπορεί να ασκείται σε χρόνο που προσδιορίζει η Ε.Ε.Τ.Τ. και δεν μπορεί να είναι μικρότερος από έναν (1) μήνα από την κοινοποίηση, ούτε να υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες από την κοινοποίηση. Η κοινοποίηση γίνεται με σαφή και κατανοητό τρόπο, σε σταθερό μέσο.»

Από τις ανωτέρω προβλέψεις -όπως έχει ήδη αναφερθεί- δεν προκύπτει οιαδήποτε απαγόρευση τροποποίησης (αύξησης) τιμολογίων ή μείωσης ενσωματωμένων παροχών. Αντιστοίχως δεν προκύπτει τυχόν πρόθεση του Ευρωπαϊού Νομοθέτη να παράσχει ευελιξία στα Κράτη Μέλη για τη θέσπιση αυστηρότερων κανόνων, όπως παρέχει για παράδειγμα στο διάστημα άσκησης του δικαιώματος καταγγελίας της σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση επισημαίνουμε ότι η δυνατότητα εφαρμογής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής, προβλέπεται στις συμβάσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ορισμένου χρόνου στα περισσότερα Ευρωπαϊκά κράτη⁴ (ενδεικτικά Αυστρία, Ιρλανδία, Ισπανία, Γαλλία, Μεγάλη Βρετανία).

Επιπλέον, η προσθήκη ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής, εφόσον ανταποκρίνεται στις ελάχιστες απαιτήσεις περί προβλεψιμότητας, διαφάνειας και ασφάλειας δικαίου, δεν μπορεί να κριθεί καταχρηστική εφόσον:

- (α) σκοπός της αναπροσαρμογής είναι να αντισταθμιστεί η μελλοντική απώλεια της αξίας του χρήματος και να διατηρηθεί η ισοδυναμία μεταξύ της υλικής και της χρηματικής παροχής και
- (β) προσαρμόζεται η συμβατική σχέση στις οικονομικές εξελίξεις, ώστε ο προμηθευτής να μην πωλεί κάτω του κόστους και να εξασφαλιστεί η οικονομική βιωσιμότητά του.

Σημειώνουμε επιπλέον ότι η εγκυρότητα των ρητρών τιμαριθμικής αναπροσαρμογής σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών προς καταναλωτές σε όλους τους τομείς της αγοράς έχει αναγνωριστεί επανειλημμένως και από το ΔΕΕ⁵. Ειδικότερα και σύμφωνα με την Απόφαση της 26.11.2015 (C-326/14, A1 Telekom) του ΔΕΕ κρίθηκε έγκυρη η αναπροσαρμογή του τιμήματος σε σύμβαση παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών διότι, μεταξύ άλλων, βασίστηκε σε σαφή, κατανοητή και διαθέσιμη στο κοινό μέθοδο τιμαριθμικής αναπροσαρμογής, η οποία προκύπτει από αποφάσεις και μηχανισμούς που εμπίπτουν στην δημόσια σφαίρα. Επεσήμανε δε ρητώς το δικαστήριο ότι «*Λαμβανομένων υπόψη των διατάξεων αυτών [σ.σ. άρθρα 20-21 της Οδηγίας 2002/22], επισημαίνεται ότι ο νομοθέτης της Ένωσης αναγνώρισε ότι οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μπορούν να έχουν έννομο συμφέρον για την τροποποίηση των τιμών και των τιμολογίων των υπηρεσιών τους (βλ., κατ' αναλογία, απόφαση RWE Vertrieb, C-92/11, EU:C:2013:180, σκέψη 46)*».

Το έννομο αυτό συμφέρον κάθε παρόχου σε όλους τους τομείς της αγοράς έχει αναγνωριστεί από το ΔΕΕ επανειλημμένως και ευλόγως. Συγκεκριμένα δε, στην απόφαση στην οποία αναφέρεται ρητώς (απόφαση RWE Vertrieb) το ΔΕΕ ανωτέρω, είχε κριθεί για παρόχους φυσικού αερίου ότι όσον αφορά ρήτρες που επιτρέπουν στον προμηθευτή να τροποποιεί μονομερώς το κόστος παροχής του φυσικού

⁴ <https://www.cullen-international.com/client/site/documents/CTTEEU20230045>

⁵ Βλ. Απόφαση της 26.11.2015 (C-326/14, A1 Telekom) & απόφαση RWE Vertrieb, C 92/11, EU:C:2013:180



αερίου, ο νομοθέτης αναγνώρισε την ύπαρξη ευλόγου συμφέροντος του προμηθευτή να μπορεί να τροποποιεί το κόστος της υπηρεσίας του.

Σημειώνουμε ότι το Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών, με βάση πολύ πρόσφατη απόφασή του, όπου κρίθηκε, μεταξύ άλλων, η καταχρηστικότητα ή μη της πολύπλοκης ρήτρας αναπροσαρμογής της χρέωσης ηλεκτρικής ενέργειας της ΔΕΗ, απεφάνθη ότι ακόμα και η ιδιαίτερος πολύπλοκη αυτή ρήτρα δεν επηρεάζεται ως προς το κύρος της και δεν είναι καταχρηστική διότι, μεταξύ άλλων, ακόμα και η μεταβλητή που περιέχει ο σχετικός μαθηματικός τύπος μπορεί να ανευρεθεί από τον καταναλωτή στην ιστοσελίδα του Χρηματιστηρίου Ενέργειας και έτσι να υπολογιστεί το τίμημα.

Συνεπώς, προκύπτει η ανάγκη της άμεσης παρέμβασης της Επιτροπής Σας προκειμένου να προσαρμοστεί ο Κανονισμός στην Ενωσιακή νομοθεσία, πολλώ δε μάλλον που στην παρούσα συγκυρία η εν λόγω παρέκκλιση καθίσταται ιδιαίτερος επιβαρυντική για τον τηλεπικοινωνιακό κλάδο.

Ως προς το εύλογο της πρότασης

Η Vodafone συμφωνεί και κρίνει επιβεβλημένη την πρόταση της Επιτροπής Σας να επιτρέψει την εφαρμογή οριζόντιας, καθολικής, ετήσιας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις χρεώσεις λιανικής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τον εναρμονισμένο δείκτη τιμών καταναλωτή, προκειμένου να δοθεί το δικαίωμα στους παρόχους να υπερασπίσουν το έννομο συμφέρον της διατήρησης της βιωσιμότητάς τους δεδομένων των δυσμενών οικονομικών συνθηκών πέραν του πεδίου ελέγχου και ευθύνης τους.

Στο σημείο αυτό, διευκρινίζουμε ότι η πίεση στην κοστολογική βάση των επιχειρήσεων του κλάδου και η ετήσια επίπτωση αυξάνεται κάθε έτος, μεταξύ άλλων και λόγω των πιέσεων που υφίσταται ο κλάδος από τις αυξήσεις των τιμών της ενέργειας, των πρώτων υλών και των αναπροσαρμογών του κατώτατου μισθού. Σημειώνουμε δε ότι η όποια επιβράδυνση του πληθωρισμού από το 2023 αναμένεται όχι να εξομαλύνει την κατάσταση, αλλά απλώς να μειώσει σταδιακά τον ρυθμό επιβάρυνσης από το 2024 και μετά.

Επισημαίνουμε ότι τα στοιχεία επιβάρυνσης κόστους που παρατίθενται κατηγοριοποιημένα στην ενότητα 2 του σημείου Β του Μέρους Ι της Διαβούλευσης:

- Παρουσιάζονται σε ετήσια βάση. Όπως όμως προαναφέραμε, η επιβάρυνση κάθε έτους προστίθεται στο κόστος του επόμενου έτους, επί του οποίου στη συνέχεια υπολογίζεται η νέα επιβάρυνση. Ως αποτέλεσμα αυτού, η αθροιστική επιβάρυνση – εν προκειμένω σε διάστημα δύο ετών - είναι πολύ μεγαλύτερη από την εμφανιζόμενη, καθώς τα εύρη κοστολογικής επιβάρυνσης που αναφέρονται στην εν λόγω ενότητα εφαρμόζονται κάθε έτος επί βάσης κόστους αυξημένης ήδη κατά τον παρουσιαζόμενο ρυθμό.
- Είναι ενδεικτικά και ως εκ τούτου δεν παρέχουν την συνολική εικόνα. Άλλες κατηγορίες με σημαντική επιβάρυνση που δεν αναφέρονται μεταξύ των παρατιθέμενων ενδεικτικών στοιχείων αφορούν Καύσιμα, Μεταφορές, Ενοίκια κτιρίων και Σταθμών Βάσης, Μισθολογικό κόστος, Κόστος λειτουργίας γεννητριών και Δαπάνες εξοπλισμού δικτύου (συντηρήσεις, φιλοξενία κ.λ.π.).



Ως προς τους όρους εφαρμογής

Ως προς τους όρους εφαρμογής που προτείνονται στις ενότητες 4 και 5 του σημείου Β του Μέρους Ι της Διαβούλευσης, παρατηρούμε τα ακόλουθα:

- Θεωρούμε ορθό το ότι η κανονιστική πρόβλεψη περιορίζεται στον υπολογισμό βάσει του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, ήτοι βάσει σαφούς, κατανοητής και διαθέσιμης στο κοινό μεθόδου. Η εν λόγω προσέγγιση επιτρέπει ένα επίπεδο ευελιξίας ή διαφοροποίησης στον τρόπο υλοποίησης από την αγορά ενώ αποφεύγει την υπερβολική ρύθμιση, η οποία θα μπορούσε υπό συνθήκες να καταστήσει το μέτρο άνευ αντικρίσματος (όπως πχ. σε περιόδους υψηλής τιμαριθμικής αστάθειας). Οιαδήποτε άλλη πρόσθετη ρύθμιση θα νόθευε τον ίδιο τον χαρακτήρα του ως άνω αντικειμενικού και σαφούς μηχανισμού προσαρμογής στα δεδομένα της αγοράς. Εξάλλου, αυτό αντανακλά και τη διεθνή πρακτική, καθώς οι ρήτρες που προβλέπουν αυξήσεις με βάση τον τιμάρημο, όπου έχουν εφαρμοστεί από τηλεπικοινωνιακούς παρόχους⁶, περιλαμβάνουν συνήθως αναπροσαρμογές στο ύψος του τιμάρημου ή και με επιπλέον ποσοστό, υπολογισμένου κατά κύριο λόγο σε ετήσια βάση.
- Η πρόβλεψη περί μη εφαρμογής της ρήτρας σε υφιστάμενα, πριν τη θέση σε ισχύ της προτεινόμενης διάταξης, συμβόλαια έως την συμπλήρωση τριών (3) μηνών από την υπογραφή τους εγείρει επιφυλάξεις λόγω της εισαγωγής διάκρισης στη μεταχείριση ορισμένων συνδρομητών έναντι των υπόλοιπων. Αντιθέτως η καθολική εφαρμογή της αναπροσαρμογής, ανεξαρτήτως του χρόνου σύνδεσης κάθε συνδρομητή, διασφαλίζει ίση και δίκαια μεταχείριση όλων των συνδρομητών. Σε κάθε περίπτωση επισημαίνουμε ότι ο καταναλωτής, ως ισχύει στο σύνολο επικείμενων τροποποιήσεων για τις οποίες ενημερώνεται εκ των προτέρων και προσηκόντως, έχει το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας, όπως εξάλλου προβλέπει και ο Ευρωπαϊκός Κώδικας σύμφωνα με τον οποίο, όπως δεν τίθενται εξαιρέσεις στο είδος της τροποποίησης αντιστοίχως η εφαρμογή της δεν περιορίζεται σε ειδικές κατηγορίες συνδρομητών με βάση τον χρονισμό σύναψης της σύμβασης τους. Εάν παρ' όλα αυτά ο ρυθμιστής επιθυμεί να μεταθέσει χρονικά την εφαρμογή της ρήτρας ειδικά για τους νέους συνδρομητές, θεωρούμε εύλογο το χρονικό διάστημα «παράτασης» να μην ξεπερνά το δίμηνο, καθώς ένα μεγαλύτερο διάστημα θα δημιουργούσε συνδρομητές δύο «ταχυτήτων» στην εφαρμογή ενός κατά τα λοιπά απολύτως αντικειμενικού κανόνα, με μόνο κριτήριο την εγγύτητα της ημερομηνίας σύνδεσής τους με το χρονικό σημείο θέσης σε ισχύ της διάταξης.

Ως προς την προστασία του καταναλωτή

Η προτεινόμενη διάταξη δεν θίγει το δικαίωμα του καταναλωτή να διασφαλίζει εκ των προτέρων γνώση και προβλεψιμότητα του κόστους καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης με τον πάροχό του καθώς θα υφίσταται σχετική ενημέρωση προσυμβατικά. Αντιστοίχως, ο καταναλωτής, ως ισχύει στο σύνολο επικείμενων συμβατικών τροποποιήσεων, θα ενημερώνεται εκ των προτέρων με όλα τα

⁶ Ενδεικτικά οι περιπτώσεις της Ιρλανδίας όπου η ρήτρα αναπροσαρμογής υπολογίζεται βάσει ΔTK προσαυξημένου κατά 3,5% και του Ην. Βασιλείου που υπολογίζεται βάσει ΔTK προσαυξημένου κατά 3,9%



διαθέσιμα μέσα που ορίζει ο Κανονισμός Γενικών Αδειών και διατηρεί το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με την πρόβλεψη του Κανονισμού Γενικών Αδειών, το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας διαρκεί δύο (2) μήνες από την εφαρμογή της τροποποίησης και συνδυαστικά με τον ένα (1) μήνα πρότερης ενημέρωσης, είναι επαρκές διάστημα για τον καταναλωτή προκειμένου να λάβει γνώση, να κατανοήσει και να αντιδράσει εφόσον δεν είναι σύμφωνος με την τροποποίηση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εν λόγω προσθήκη **δεν αφορά αυξήσεις εμπορικής φύσης** αλλά απλώς την προσαρμογή στο γενικό κόστος της οικονομίας μέσω εφαρμογής του πλέον αντιπροσωπευτικού και αντικειμενικού μηχανισμού, εφόσον απαιτείται, για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξάλλου οι δαπάνες για υπηρεσίες επικοινωνιών ως ποσοστό της μέσης καταναλωτικής δαπάνης είναι μόλις στο 4,6% των μηνιαίων δαπανών για αγαθά και υπηρεσίες, εν αντιθέσει για παράδειγμα με τα είδη διατροφής που αποτελούν το 22%⁷.

Σε κάθε περίπτωση η εταιρεία μας παρακολουθεί καθημερινά τις τάσεις που διαμορφώνονται, αφουγκράζεται τις ανάγκες των καταναλωτών, διαχειρίζεται ισότιμα όλα τα ζητήματα που ανακύπτουν μέσω κατάλληλων μηχανισμών της Εξυπηρέτησης Πελατών με ενιαίους κανόνες και διαφανείς διαδικασίες και συνακόλουθα αναπροσαρμόζει και εμπλουτίζει τις δράσεις της, με σκοπό την βελτίωση της ζωής των πολιτών και την παράλληλη διασφάλιση ενός καλύτερου ψηφιακού μέλλοντος για τη χώρα. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία μας παρέχει ήδη πρόσθετη έκπτωση σε άνεργους συνδρομητές (ύψους 15%) και διερευνά και άλλους εναλλακτικούς τρόπους ενίσχυσης των συνδρομητών που βρίσκονται σε ανάγκη.

Γ. Πρόταση Τροποποίησης Κανονισμού Γενικών Αδειών

Συμφωνούμε ότι είναι ορθό ότι η εισαγωγή της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής ανεξαρτήτως του χρόνου της πρώτης ενεργοποίησης αυτής, τροποποιεί τους όρους της σύμβασης και συνιστά τροποποίηση τιμολογίων. Συνακόλουθα ο καταναλωτής, αφού ενημερωθεί εκ των προτέρων προσηκόντως, πρέπει εύλογα να έχει το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας έως και για δύο μήνες (ή τρεις αναλόγως του κύκλου τιμολόγησης) από την θέση των νέων όρων σε ισχύ. Όπως διευκρινιστικώς και κατά την κρίση σας, θα μπορούσε να προστεθεί και σχετικό εδάφιο στο σημείο (α) της μεταβατικής διάταξης (βλ. υπογράμμιση) ως κατωτέρω:

"α) η εισαγωγή της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις των συνδρομητών, ανεξαρτήτως του χρόνου της πρώτης ενεργοποίησης αυτής, συνιστά τροποποίηση τιμολογίων η οποία δεν εμπίπτει στην επιφύλαξη του στοιχείου νί του σημείου ιβ) της ενότητας 3.3. και παρέχεται η δυνατότητα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης."

Στη σελ. 8, αναφορικά με τα «αντικειμενικά και εύλογα κριτήρια» που αναφέρονται στη νέα παράγραφο στο τέλος του σημείου ιβ) της ενότητας 3.3. του παραρτήματος Β, σημειώνουμε ότι θα ήταν χρήσιμο, για λόγους πληρότητας να εμπλουτιστεί η διατύπωση με στόχο να καθιστά σαφές ότι κάθε πάροχος είναι υπεύθυνος να ορίσει ο ίδιος τα εν λόγω κριτήρια, συνεκτιμώντας τα οικονομικά του δεδομένα και συνθήκες και να διασφαλίσει βεβαίως ότι τα εν λόγω κριτήρια θα είναι εύλογα και αντικειμενικά. Η ευελιξία αυτή εξάλλου είναι προς όφελος του υγιούς ανταγωνισμού και θα επιτρέψει

⁷ Σύμφωνα με την πλέον πρόσφατη [Έρευνα ΕΛΣΤΑΤ Οικογενειακών Προϋπολογισμών 2021](#)



διαφοροποιημένες προσεγγίσεις στην αγορά (όπως για παράδειγμα αναφορικά με τυχόν ειδικότερες ρυθμίσεις σε σχέση με τον υπολογισμό της ρήτρας βάσει του ΔTK, το χρονισμό εφαρμογής εντός του ημερολογιακού έτους κ.ο.κ.).

Βάσει των παραπάνω, προτείνουμε την εξής προσθήκη στη διατύπωση (υπογραμμισμένη):

«Τα οριζόμενα στο παρόν σημείο ιβ) δεν αποκλείουν την αναπροσαρμογή του παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης με την εφαρμογή ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής, η οποία αναγράφεται με σαφήνεια στη σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου και ενεργοποιείται βάσει αντικειμενικών και εύλογων κριτηρίων, τα οποία προσδιορίζονται από τον κάθε πάροχο και ορίζονται σαφώς στη σύμβαση με τους συνδρομητές του. Για την εφαρμογή της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής ισχύουν σωρευτικά τα ακόλουθα:...»

b) Μέρος II - Επικοινωνία παρόχων με την ΕΕΤΤ για θέματα παραπόνων καταναλωτών μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας

Συμφωνούμε με την προτεινόμενη προσθήκη στο τέλος του σημείου α) της παρ. 3.6.1 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών, αναφορικά με τη λειτουργία διαδικτυακής πλατφόρμας μεταξύ της ΕΕΤΤ και των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τη διαχείριση καταγγελιών και παραπόνων καταναλωτών που υποβάλλονται στην Επιτροπή Σας.