



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσιγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Αθήνα 13 Ιουλίου 2023
Αριθ. Πρωτ. :33689

Εισηγητές:

Ελένη Αραπάκη
Ανδρέας Ασημάκος
& Μάρθα Πετράκη
ειδικοί επιστήμονες της Αρχής

Προς:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Λ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι
Αττική
Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείουlicensing@eett.gr

Θέμα: Σχόλια και απόψεις της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετέχει στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών με στόχο πάντα την κατά το δυνατό αποτελεσματική προστασία του Καταναλωτή, υπό την ιδιότητα του συνδρομητή/ χρήστη των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο πλαίσιο εφαρμογής της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας.

Μέρος I

A. Κρίσιμες επισημάνσεις :

1. Οιαδήποτε δυσμενής για τους καταναλωτές παρέμβαση σε εν ισχύ συμβάσεις και μάλιστα καθ' οριζόντιο – εναρμονισμένο τρόπο σε όλο το εύρος της αγοράς και εις βάρος του συνόλου των καταναλωτών αντιτίθεται στην καταναλωτική νομοθεσία, πλήττει ανεπανόρθωτα την ασφάλεια των συναλλαγών και υπονομεύει το κράτος δικαίου. **Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” αντιτίθεται απολύτως σε οποιαδήποτε τέτοια παρέμβαση σε συμβάσεις που βρίσκονται σε ισχύ.**
2. Οι προμηθευτές ειδικά στον τομέα των τηλεπικοινωνιών είναι μεγάλες εταιρείες – κολοσσοί για τα δεδομένα της εκάστοτε εγχώριας αγοράς που απασχολούν πλήθος εξειδικευμένων συνεργατών και διαθέτουν όλα εκείνα τα εργαλεία που τους δίνουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν οικονομικές προβλέψεις, να συντάσσουν προϋπολογισμούς και business plans και να διαμορφώνουν με βάση αυτά πολιτικές πωλήσεων, προσφορές κλπ, ώστε να περιορίζουν το επιχειρηματικό τους ρίσκο, επιδιώκοντας και επιτυγχάνοντας κατά κανόνα, σημαντικά κέρδη. Οι καταναλωτές, έχοντας απόλυτη ανάγκη ειδικά το συγκεκριμένο αγαθό της επικοινωνίας προστατεύονται από τους νόμους και από την επαγρύπνηση των

Ρυθμιστικών Αρχών που οφείλουν να εποπτεύουν την ασφάλεια των συναλλαγών. Η **Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή”** αντιτίθεται κατηγορηματικά σε οποιαδήποτε ρυθμιστική παρέμβαση, όπως η εισαγωγή **“ρήτρας (τιμαριθμικής) αναπροσαρμογής”** η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα τη μετακύλιση του επιχειρηματικού κινδύνου των ισχυρών προμηθευτών σε βάρος των εξ ορισμού ασθενέστερων καταναλωτών.

3. Οι προμηθευτές καταρτίζοντας τις εκάστοτε προσφορές τους και συνάπτοντας με βάση αυτές συμβάσεις με τους καταναλωτές για διάστημα 12 ή 24 μηνών έχουν λάβει υπ' όψιν τους όλα τα οικονομικά μοντέλα και όλες τις προβλέψεις, ο δε καταναλωτής άγεται στην επιλογή της εκάστοτε προσφοράς με βάση τον οικογενειακό του προϋπολογισμό για το διάστημα που καλείται να δεσμευτεί έναντι του προμηθευτή. Δεν νοείται η ανατροπή αυτής της ισορροπίας και μάλιστα σε μια μικρής χρονικής διάρκειας σύμβασης με την υποχρεωτική συμβατική πρόβλεψη κάποιας μεταβλητής τιμής, είτε πρόκειται για τον Δείκτη Τιμών Καταναλωτή είτε για οποιαδήποτε άλλη. Μάλιστα, **όπως προβλέπεται στο κείμενο της εν θέματι Διαβούλευσης, η ανατροπή αυτή μπορεί να συμβεί έως και δύο φορές μέσα στο χρονικό πλαίσιο της ίδιας διετούς σύμβασης με την ενεργοποίηση της ρήτρας αναπροσαρμογής ανά ημερολογιακό έτος, με μόνη προϋπόθεση την παρέλευση τριών μηνών από την υπογραφή της, ώστε να εφαρμοστεί η πρώτη αναπροσαρμογή.** Περαιτέρω αντιβαίνει στη λογική οι προμηθευτές να καταρτίζουν μια σύμβαση τον Ιανουάριο του 2023 χωρίς να έχουν λάβει υπόψιν το ΔΤΚ του 2022 ώστε να απαιτούν στη συνέχεια τιμαριθμική αναπροσαρμογή μέσα στο ίδιο έτος.
4. Επιπρόσθετα στα ανωτέρω επισημαίνεται:
 - Οι υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και παροχής δεδομένων στην Ελλάδα είναι από τις υψηλότερες στην Ε.Ε, ιδίως λαμβάνοντας υπόψη και την επιδείνωση της αγοραστικής δύναμης των Ελλήνων καταναλωτών τα τελευταία χρόνια συγκριτικά με τους υπολοίπους Ευρωπαίους πολίτες.
 - Οι υπηρεσίες αυτές δεν είναι πάντοτε ισότιμες ή ανάλογης ποιότητας με αυτές που προσφέρονται σε άλλες χώρες της Ε.Ε.
 - Αρκετοί πάροχοι των υπηρεσιών αυτών στην Ελλάδα καταγράφουν σημαντικά κέρδη, παρά την αρνητική διεθνή οικονομική συγκυρία, σύμφωνα και με τα οικονομικά τους αποτελέσματα και τις ανακοινώσεις των ιδίων.
 - **Επί αυτού λοιπόν του εδάφους δεν μπορεί να ευσταθεί λογικό επιχείρημα που να δικαιολογεί: α) αυξήσεις στα τιμολόγια υφιστάμενων συμβάσεων και μάλιστα με οριζόντιο τρόπο και εις βάρος του συνόλου των καταναλωτών και β) θεσμοθέτηση της συστηματικής ανατροπής των συμβάσεων παροχής των ανωτέρω υπηρεσιών δια της εισαγωγής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής.**

B. Ειδικότερες παρατηρήσεις επί του κειμένου που τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση:

1. Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της εν λόγω διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών προτείνει την παροχή δυνατότητας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών των Παρόχων, λόγω υπερβολικής και άνω του φυσιολογικού ρυθμού αύξησης του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ). Ως αιτιολογική βάση της ανωτέρω πρότασης θεωρείται η επίκληση από πλευράς των Παρόχων Τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών της γενικότερης επιδείνωσης του οικονομικού περιβάλλοντος, το ότι η αύξηση του ενεργειακού και χρηματοοικονομικού κόστους έχει μεταβάλει αντίστοιχα το κόστος των συντελεστών παραγωγής με συνέπεια την ανάλογη αύξηση του λειτουργικού κόστους και του κόστους κεφαλαίου-επενδύσεων.
2. Η πρακτική όμως υιοθέτησης μηχανισμού τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις χρεώσεις

λιανικής από το σύνολο των τηλεπικοινωνιακών παρόχων ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά και να θέσει φραγμούς στην ελεύθερη επιλογή των καταναλωτών ως προς τις κατάλληλες για τις ανάγκες τους τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες με βελτιωμένη ποιότητα και βιώσιμες τιμές, στο πλαίσιο της διασφάλισης των αρχών του υγιούς ανταγωνισμού.

3. Οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες που παρέχονται στην ελληνική αγορά κατά κανόνα κοστίζουν στον καταναλωτή ακριβότερα από ότι οι αντίστοιχες που παρέχονται σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες και είναι υποδεέστερες από αυτές. *Είναι ενδεικτικό του προβλήματος το ότι η Αρχή μας δέχεται πλήθος παραπόνων με αντικείμενο την αδυναμία χρήσης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για μεγάλο χρονικό διάστημα, με παράλληλη απαίτηση για καταβολή του συνόλου του τιμήματος και την επιβολή τέλους πρόωρης διακοπής σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης. Μάλιστα η αύξηση των σχετικών αναφορών ιδίως σε ο,τι αφορά ζητήματα ταχύτητας δικτύου υπερδιπλασιάστηκε από το 2020 έως το 2021, έτη που η πανδημία λόγω της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και της εξ αποστάσεως εργασίας διεύρυνε την ανάγκη για αξιόπιστη και υψηλής ταχύτητας σύνδεση στο διαδίκτυο. Η τάση αυτή συνεχίστηκε και το 2022. Είναι χαρακτηριστικό ότι τα προ της πανδημίας έτη οι αναφορές των καταναλωτών επικεντρώνονταν στην αύξηση των παγίων και τα ζητήματα επιβάρυνσης σε περίπτωση μονομερούς καταγγελίας της σύμβασης, ενώ από την πανδημία και μετά οι αναφορές κατά μεγάλο ποσοστό επικεντρώνονται σε ζητήματα ταχύτητας και αξιοπιστίας του διαδικτύου, συγκλίνοντας προς τους προβληματισμούς των καταναλωτών στην Ε.Ε.*
4. **Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν είναι σύμφωνος με την εισαγωγή της προτεινόμενης “μεταβατικής διάταξης”** (περί εισαγωγής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής μετά την πάροδο τριών μηνών από τη σύναψη του συμβολαίου) **που αφορά τις ήδη υπογεγραμμένες συμβάσεις**. Η μονομερής αύξηση του τιμήματος της σύμβασης ορισμένου χρόνου προτείνεται κατά παρέκβαση των ήδη ισχυουσών διατάξεων του Κανονισμού Γενικών Αδειών (ενότητα 3.3, σημείο ιβ) Παραρτήματος Β, όπου ορίζεται ρητά ότι “δεν δύναται εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης να πραγματοποιηθεί αύξηση του παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας πακέτου υπηρεσιών”. Θεωρούμε ότι η προτεινόμενη εφαρμογή ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής εγείρει θέματα προστασίας της εμπιστοσύνης των καλόπιστων συναλλασσομένων από ενδεχόμενες παραβιάσεις από την πλευρά των παρόχων των επιταγών της αντικειμενικής καλής πίστης αφού οδηγεί σε ανατροπή βασικού συμβατικού όρου, εν προκειμένω του τιμήματος. Επιπρόσθετα στο προτεινόμενο σχέδιο τροποποίησης δεν υπάρχει πρόβλεψη για τη διόρθωση-μείωση του τιμήματος στην αντίθετη περίπτωση μείωσης του ΔΤΚ.
5. Σύμφωνα με τα συναλλακτικά ήθη η **διακύμανση των τιμών του πληθωρισμού δεν συνιστά περιστατικό έκτακτο και απρόβλεπτο από τον χρόνο σύναψης της σύμβασης μέχρι τη λήξη της ιδίως σε οικονομίες, όπως η ελληνική, στις οποίες είναι για μεγάλο χρονικό διάστημα συνεχείς οι διακυμάνσεις της σταθερότητας** (βλ. σχετικά ΑΠ 1171/2004), ώστε να ανατρέπεται τους υπολογισμούς των τηλεπικοινωνιακών παρόχων σε τέτοιο βαθμό που να καθιστά υπέρμετρα επαχθή την εκτέλεση της σύμβασης κατά την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη. Αναπροσαρμογή της σύμβασης βάσει του 288 ΑΚ δύναται να λάβει χώρα όταν επέρχεται ζημία στον οφειλέτη (εν προκειμένω πάροχο της υπηρεσίας), η οποία υπερβαίνει, τον κίνδυνο που αναλαμβάνει αυτός καταρτίζοντας τη σύμβαση, ώστε να λάβει μέτρα για τον περιορισμό της ζημίας του (βλ. ΟΛΑΠ 3/2014, ΑΠ 763/2016, ΠΠΑ 1637/2016, ΑΠ 762/2015, ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ). **Οι πάροχοι ωστόσο κατά τον χρόνο κατάρτισης της σύμβασης δύνανται να εκτιμήσουν την αύξηση του κόστους βάσει μακροοικονομικών ή άλλων μεγεθών και να την ενσωματώσουν αναλόγως.** Από την άλλη πλευρά είναι δεδομένη η μείωση της αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών στη χώρα μας, εξαιτίας της στασιμότητας των εισοδημάτων μεγάλης μερίδας του πληθυσμού σε συνδυασμό με τις αυξήσεις βασικών προϊόντων και υπηρεσιών.

6. Οι προτεινόμενες ρυθμίσεις έρχονται σε αντίθεση με το πνεύμα και τον σκοπό των διατάξεων του νόμου 4727/2020, σε ό,τι αφορά την υποχρέωση παροχής ενός βασικού επιπέδου υπηρεσιών καθορισμένης ποιότητας σε προσιτή τιμή προς όλους τους χρήστες (Καθολική Υπηρεσία, άρθρα 192 επόμενα). Το ίδιο ισχύει και για την υποχρέωση παροχής ελαχίστου επιπέδου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού. Οι εν λόγω υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται **“με σεβασμό στις αρχές της αντικειμενικότητας, της διαφάνειας, της μη διακριτικής μεταχείρισης και της αναλογικότητας κατά τρόπο που να ελαχιστοποιούνται οι στρεβλώσεις της αγοράς, ιδίως όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών με τιμές ή άλλους όρους και προϋποθέσεις που αποκλίνουν από τους συνήθεις εμπορικούς όρους, ενώ παράλληλα διαφυλάσσεται το δημόσιο συμφέρον (βλ. άρθρο 194 παρ.2). Η εισαγωγή ρύθμισης τιμαριθμικής προσαρμογής σε συνδυασμό με τις γενικότερες επικρατούσες οικονομικές συνθήκες ενδεχομένως να **οδηγήσει σε δημιουργία συνθηκών αποκλεισμού ομάδων χρηστών από την πρόσβαση σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.****
7. Σε συνέχεια των ανωτέρω, η Αρχή μας εκτιμά ότι **οι προτεινόμενες ρυθμίσεις απονέμουν στον πάροχο δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης της σύμβασης χωρίς “ειδικό και σπουδαίο λόγο” και έχουν ως αποτέλεσμα ο καταναλωτής να αναλαμβάνει τον κίνδυνο της μεταβολής του τιμήματος.** Υπό το πρίσμα αυτό, οι σχετικοί ΓΟΣ συνιστούν σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των συμβατικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος του καταναλωτή, ως εκ τούτου βάσει της σχετικής νομοθεσίας (άρθρο 2 παρ. 6 και παρ. 7 στοιχ. ε΄ Ν. 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει) πιθανολογείται ότι πάσχουν ακυρότητας λόγω καταχρηστικότητας.

Γ. Νομικό και οικονομικό πλαίσιο /Παρατηρήσεις επί της βασιμότητας της αιτιολόγησης της προτεινόμενης από την ΕΕΤΤ ρύθμισης:

1. Οι επιχειρήσεις λειτουργούν σε ένα οικονομικό περιβάλλον το οποίο συνεχώς μεταβάλλεται και συνεπώς είναι πιθανή η διατάραξη της αρχικής ισορροπίας ή αναλογίας των παροχών μίας σύμβασης σε τέτοιο βαθμό ώστε να δημιουργείται ανισορροπία και ανισότητα μεταξύ παροχής και αντιπαροχής. Στο πλαίσιο αυτό είναι θεμιτή επί της αρχής η μεταβολή συμβατικών όρων ώστε η σύμβαση να μην καθίσταται επαχθής. Στην περίπτωση που εξετάζεται όμως, αντισυμβαλλόμενος είναι ο μέσος καταναλωτής.
2. Θεμελιώδης αρχή του δικαίου είναι η καλή πίστη η οποία αποτελεί το ελάχιστο μέτρο αμφιμερούς σεβασμού και χρηστότητας και καθιερώνεται ως κριτήριο ελέγχου της κάθε ενοχικής σχέσης. Κάθε συναλλαγή και συμβατικός όρος υπόκειται στην αξιολογική διαδικασία του ανωτέρω κριτηρίου προκειμένου να διασφαλίζεται η ομαλή εξέλιξη της ενοχικής σχέσης. Σε αυτό το πλαίσιο επιδιώκεται η εξισορρόπηση αντιτιθέμενων συμφερόντων και η επαναφορά της ισορροπίας των παροχών που διαταράχθηκε από διάφορα περιστατικά (οικονομικό περιβάλλον). Η διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ όπως και του άρθρου 388 ΑΚ (απρόοπτη μεταβολή συνθηκών) αποτελούν τη νομική βάση μιας ρήτρας αναπροσαρμογής τιμήματος. Η αρχή που διατυπώνεται στην 288 ΑΚ λειτουργεί και ως διορθωτική ρήτρα των δικαιοπρακτικών βουλήσεων ιδίως στις περιπτώσεις όπου λόγω ειδικών συνθηκών (πληθωρισμός) έχουν μεταβληθεί οι αρχικώς καθορισθέντες όροι εκπλήρωσης. Με βάση τη 288 ΑΚ υπάρχει η δυνατότητα τροποποίησης και διόρθωσης της εκπληρωτέας παροχής βάση αντικειμενικών κριτηρίων (ΔΤΚ) ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της συναλλακτικής καλής πίστης και εντιμότητας. Για την αναπροσαρμογή της παροχής και την άρση της δυσαναλογίας των εκατέρωθεν παροχών εξετάζεται ο βαθμός και έκταση της μεταβολής των συνθηκών και κυρίως ο αιτιώδης σύνδεσμος -συνάφεια μεταξύ μεταβαλλόμενων συνθηκών και επίδραση στην παροχή. Εν κατακλείδι η διατάραξη της ισορροπίας της σύμβασης σε βάρος του ενός μέρους αντίκειται στην αρχή της καλής πίστης και δικαιολογεί την αναπροσαρμογή αυτής στις νέες οικονομικές συνθήκες.

3. Σύμφωνα με τις αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου η αυτόματη αναπροσαρμογή των τιμολογίων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών βάσει αντικειμενικού δείκτη τιμών καθοριζόμενου από δημόσιο οργανισμό (Εθνική Στατιστική Υπηρεσία), δεν συνιστά τροποποίηση των γενικών συμβατικών όρων κατά το άρθρο 20 παρ. 2 Οδηγίας 2002/22/ΕΚ και συνεπώς δεν παρέχει στους συνδρομητές δικαίωμα καταγγελίας των συμβάσεων χωρίς κυρώσεις (ποινές διακοπής). Η προβλεπόμενη συμβατικώς αναπροσαρμογή των τιμολογίων, καθόσον βασίζεται σε σαφή, κατανοητή και διαθέσιμη στο κοινό μέθοδο τιμαριθμικής αναπροσαρμογής η οποία προκύπτει από αποφάσεις και μηχανισμούς που εμπίπτουν στη δημόσια σφαίρα, δεν μπορεί να θέτει τους τελικούς χρήστες σε διαφορετική συμβατική θέση από αυτή που προκύπτει από τη σύμβαση της οποίας το περιεχόμενο καθορίζεται από τους γενικούς όρους στους οποίους περιλαμβάνεται η επίμαχη ρήτρα. Κατά συνέπεια όταν μια τροποποίηση τιμολογίων πραγματοποιείται κατά τον τρόπο αυτό δεν μπορεί να χαρακτηριστεί τροποποίηση των συμβατικών όρων, κατά την έννοια του άρθρου 20, παρ. 2 της οδηγίας 2002/22. Η αναπροσαρμογή του τιμήματος βάσει τιμαριθμικής ρήτρας τυπικά δεν συνιστά τροποποίηση συμβατικών γενικών όρων.
4. **Το τμήμα που αποτελεί ένα εκ των θεμελιωδών στοιχείων της συμβατικής σχέσης, δεν μπορεί να είναι αόριστο αλλά πρέπει να είναι σαφώς περιγεγραμμένο και προσδιορισμένο έτσι ώστε ο καταναλωτής να αντιλαμβάνεται με πλήρη σαφήνεια την υποχρέωση που αναλαμβάνει στο πλαίσιο της συμβατικής δέσμευσης.** Το σαφώς ορισμένο και προσδιορισμένο τμήμα αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της θεμελιώδους αρχής της διαφάνειας όπου εξασφαλίζεται η ευχέρεια των καταναλωτών να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις συναλλαγής. Η αοριστία του τιμήματος μπορεί να επιφέρει τα ίδια αποτελέσματα με μία παραπλανητική εμπορική πρακτική η παραπλανητική παράλειψη μέσω της ενδεχόμενης στρέβλωσης της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών.
5. Σύμφωνα με την παρ. 1 άρθρου 1 του Ν. 3959/2011 (ΦΕΚ 93Α/20.04.2011) όπως ισχύει «...απαγορεύονται όλες οι συμφωνίες και εναρμονισμένες πρακτικές μεταξύ επιχειρήσεων και όλες οι αποφάσεις ενώσεων επιχειρήσεων, οι οποίες έχουν ως αντικείμενο ή ως αποτέλεσμα την **παρεμπόδιση, τον περιορισμό ή τη νόθευση του ανταγωνισμού** στην Ελληνική Επικράτεια...». Το άρθρο 101 της Συνθήκης για την λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαγορεύει κάθε εναρμονισμένη πρακτική η οποία έχει ως αποτέλεσμα την παρεμπόδιση, περιορισμό ή τη νόθευση του ανταγωνισμού και ειδικότερα μεταξύ άλλων τον άμεσο ή έμμεσο καθορισμό των τιμών ή άλλων όρων συναλλαγής. Γενικότερα το πνεύμα του Ευρωπαϊκού Δικαίου καθώς και της νομολογίας των Ευρωπαϊκών Δικαστηρίων κατατείνει στη δημιουργία περιβάλλοντος ελεύθερου ανταγωνισμού έτσι ώστε οι καταναλωτές να καρπώνονται τα οφέλη. Η τιμή αποτελεί κεντρική παράμετρο της ανταγωνιστικής δράσης ως εκ τούτου ο άμεσος ή έμμεσος καθορισμός της συνιστά ουσιώδη στρέβλωση και διατάραξη της ελεύθερης οικονομίας.
6. Διεθνείς μελέτες εμφανίζουν την Ελλάδα ως μια χώρα με πολύ υψηλές τιμές ειδικότερα στις υπηρεσίες μεταφοράς δεδομένων (data) ακόμα και όταν εξαιρεθούν επιβαρυντικοί παράγοντες όπως η υψηλή φορολόγηση. Ακόμα και οι περιορισμένες αναπροσαρμογές τιμών τα τελευταία έτη λόγω αναδιαμόρφωσης της αγοράς (είσοδο-μετασχηματισμό νέων ομίλων) με επιθετική εμπορική πολιτική και ένταση του ανταγωνισμού δεν αναιρούν τη δεδομένη διαμόρφωση υψηλών τιμών και την τάση διατήρησής τους.
7. **Συνεπώς η προτεινόμενη ρήτρα αναπροσαρμογής, εάν εφαρμοστεί, θα υπολογισθεί επί ήδη ιδιαίτερα αυξημένης τιμής βάσης.** Επειδή για την αιτιολόγηση της προτεινόμενης ρύθμισης αναφέρεται ότι ήδη εφαρμόζεται ή επίκειται να εφαρμοστεί τιμαριθμική αναπροσαρμογή και σε μεγάλο αριθμό άλλων Ευρωπαϊκών χωρών, σημειώνονται ότι στις χώρες αυτές παρέχονται ιδιαίτερα οικονομικά προγράμματα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές ιδίως μάλιστα εάν ληφθεί υπ' όψιν

η αγοραστική δύναμη των κατοίκων των χωρών αυτών σε σύγκριση με αυτή των καταναλωτών στην Ελλάδα. Οι συγκριτικές αναφορές δεν θα πρέπει να είναι μονοδιάστατες ως εκ τούτου μια ολοκληρωμένη προσέγγιση ως πρόταση για την εφαρμογή του μηχανισμού αναπροσαρμογής θα ήταν ο εξορθολογισμός και ρύθμιση (μείωση) των τιμών στα μέσα επίπεδα τιμών των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως τιμή βάσης και εκκίνησης στην οποία ίσως θα μπορούσε να εφαρμοστεί μια αναπροσαρμογή.

8. Η ΕΕΤΤ και οι πάροχοι παρουσιάζουν εκτενέστατα τις οικονομικές επιβαρύνσεις τις οποίες υφίσταται ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, δεν λαμβάνουν υπόψη όμως για την εν θέματι διαβούλευση τα κόστη τα οποία διαχρονικά μετακυλούν στον καταναλωτή γνωστά στην οικονομική θεωρία ως εξωτερικότητες (negative externalities). Χαρακτηριστικές περιπτώσεις αποτελούν : α) η έλλειψη θεσμοθετημένων συγκεκριμένων αποζημιώσεων σε περιπτώσεις μακροχρόνιων βλαβών και απώλεια βασικών τηλ/ων υπηρεσιών και β) ζημίες στους καταναλωτές από την υιοθέτηση επιθετικών εμπορικών πρακτικών σε συνάρτηση με την έλλειψη διαθεσιμότητας-τεκμηρίων από τις σχετικές εμπορικές προωθήσεις. **Με την προτεινόμενη τροποποίηση ζητείται η διασφάλιση της κερδοφορίας των εταιριών λόγω του δυσμενούς οικονομικού κλίματος, όμως όταν το οικονομικό κλίμα ήταν ευνοϊκό για τους Παρόχους και κοστολογικοί παράγοντες όπως οι αμοιβές προσωπικού, το κόστος ενοικίων, η ενέργεια, τα έξοδα προώθησης και άλλα έξοδα συγκριτικά και σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ήταν σε χαμηλό επίπεδο δεν υπήρξε αντίστοιχη αναπροσαρμογή των τιμών προς όφελος των Ελλήνων καταναλωτών. Οι Πάροχοι έχουν ήδη τη δυνατότητα ελεύθερης αναπροσαρμογής των τιμών τους, με την εν λόγω πρόταση όμως επιχειρούν να διαταράξουν την ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων μεταξύ αυτών και των καταναλωτών δεσμεύοντας τους τελευταίους εντός συμβατικής περιόδου όπου μπορεί να τους επιβληθούν έως και δύο αυξήσεις τιμών καθιστώντας το τίμημα ουσιαστικά αόριστο με προφανείς τις πιθανότητες στρέβλωσης της οικονομικής τους συμπεριφοράς.**
9. Υπό τις παρούσες συνθήκες δεν μπορεί να εφαρμοστεί μια ρήτρα τιμαριθμικής αναπροσαρμογής καθώς δεν πληρούνται βασικές προϋποθέσεις που θα την αιτιολογούσαν και θα διασφάλιζαν παράλληλα την ισορροπία των συμφερόντων καταναλωτών και προμηθευτών. Οι προϋποθέσεις αυτές είναι: η μείωση της αρχικής τιμής βάσης ώστε η τιμαριθμική αναπροσαρμογή να εφαρμοστεί επί οικονομικά βιώσιμων για τους καταναλωτές προγραμμάτων, ανάλογων της αγοραστικής τους δύναμης στο πρότυπο άλλων χωρών της ΕΕ, με αναλογία κόστους- ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, με την επιλογή ετήσιων συμβάσεων χωρίς αναπροσαρμογή τιμήματος, με την απάλειψη των ποινών πρόωρης λύσης σύμβασης, ενώ για την τελική διαμόρφωση της ρήτρας αναπροσαρμογής θα έπρεπε να συυπολογίζονται οι προβλέψεις της καθολικής υπηρεσίας (ΟΔΗΓΙΑ 2002/22/ΕΚ) ήτοι η παροχή στοιχειώδους δέσμης υπηρεσιών σε προσιτή τιμή, και ειδικότερα η δυνατότητα διαμόρφωσης πακέτων βασικών υπηρεσιών με ειδικό τιμολόγιο απευθυνόμενα σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.

Δ. Για όλους τους ανωτέρω λόγους:

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” αντιτίθεται απόλυτα και κατηγορηματικά σε κάθε μορφή εισαγωγής μιας ρήτρας τιμαριθμικής απαπροσαρμογής εις βάρος των καταναλωτών στις συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και μεταφοράς δεδομένων, πολλώ δε μάλλον σε μια οριζόντια επιβολή τέτοιας ρήτρας σε ήδη υφιστάμενες και εν ισχύ συμβάσεις.

Μέρος II

Ως προς το ζήτημα της διαχείρισης καταγγελιών και παραπόνων καταναλωτών κατά παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας της ΕΕΤΤ ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι είναι σε θετική κατεύθυνση. Κάθε εργαλείο που συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων μεταξύ των καταναλωτών και των προμηθευτών είναι χρήσιμο.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης