



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Μαρούσι, 4/5/2020
Αριθ. Πρωτ.: 13883/φς86

Νομικό Τμήμα

Τηλέφωνο : 210 6151000

ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης,
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Φραγκούδη 11& Αλ.Πάντου-Καλλιθέα
101 63 Αθήνα
Υπόψη: κ. Ευγ. Μονεμβασίτη
Τηλ.: 210-9098610
Φαξ. 210-9098433
email: ke@minpress.gr και emonemvasitis@gmail.com

ΘΕΜΑ: Απάντηση στη με αριθ. 6031/28-4-2020 ερώτηση του βουλευτή,
κ. Μπακαδήμα

ΣΧΕΤ: Η με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 13514/29-4-2020 επιστολή του
Υπουργείου σας (αριθ. πρωτ. Υ.ΨΗ.Δ 10442/ΕΞ 29-4-2020)

Σε συνέχεια της Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή από τη βουλευτή, κ. Φωτεινή Μπακαδήμα με θέμα «Cosmote: μη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων μετακίνησης στο 13033 σε όσους έχουν αρνητικό υπόλοιπο», θέτουμε υπόψη σας τα κάτωθι:

Σε συνέχεια και της με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 11953/13-4-2020 επιστολής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σας γνωρίζουμε ότι η ΕΕΤΤ έχει ενεργήσει τα δέοντα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, ενώ μετά από παρέμβαση της ΕΕΤΤ στο πλαίσιο δημόσιας διαβούλευσης που διενεργήθηκε την περίοδο από 14-11-2019 έως και 24-1-2020, οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών προχώρησαν σε οικειοθελή μείωση των τιμολογήσεων τους προς σύντομους κωδικούς οι οποίοι εξυπηρετούν κοινωνικές ανάγκες, ώστε οι κλήσεις προς σύντομους κωδικούς φορέων που επιτελούν σημαντικό κοινωνικό έργο να παρέχεται με χαμηλή ή χωρίς καθόλου χρέωση. Διευκρινίζεται, περαιτέρω, ότι για την ένταξη νέων σύντομων κωδικών στο ειδικό αυτό τιμολόγιο, ο ενδιαφερόμενος φορέας υποβάλλει σχετικό αίτημα στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Παραθέτουμε συνημμένη και σχετική επιστολογραφία επί του θέματος (συνημμένες η απάντηση της ΕΕΤΤ στο Συνήγορο του Καταναλωτή με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 12922/23-4-2020, η σχετική επιστολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 11.953/13-4-2020, αλλά και οι σχετικές απαντήσεις των παρόχων με ημερομηνίες 15-4-2020 (WIND), 9-4-2020 (VODAFONE) και 14-4-2020 (Cosmote).

Σε εφαρμογή των ως άνω και στο πλαίσιο της αμοιβαιότητας οι πάροχοι έχουν ήδη ενεργήσει τα δέοντα, ώστε να παρέχεται η απρόσκοπτη πρόσβαση στο σύντομο κωδικό 13033, ανεξαρτήτως τυχόν αρνητικού υπολοίπου του συνδρομητή.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση ή πληροφόρηση η οποία άπτεται των αρμοδιοτήτων μας.

Με τιμή,

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος ΕΕΤΤ





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Πληροφορίες: Κολυβάς Γιώργος

Τηλ. : 210 6151143

E-mail: gkolyvas@eett.gr

Μαρούσι, 23-04-2020

Αριθ. Πρωτ.: 12922

ΠΡΟΣ: ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

E-mail: gramb@synigoroskatanaloyi.gr

ΘΕΜΑ: Εξασφάλιση απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά την περίοδο του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19

ΣΧΕΤΙΚΑ: Το υπ' αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 11953/13-4-2020 έγγραφό σας

Σε συνέχεια του ανωτέρω σχετικού καθώς και των σχετικών απαντήσεων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες μας κοινοποιήθηκαν κατόπιν αιτήματός μας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τα εξής:

Μετά από παρέμβαση της ΕΕΤΤ στο πλαίσιο δημόσιας διαβούλευσης που διενεργήθηκε την περίοδο 14-11-2019 έως και 24-1-2020, οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών προχώρησαν σε οικειοθελή μείωση των τιμολογήσεών τους προς σύντομους κωδικούς που εξυπηρετούν κοινωνικές ανάγκες, ώστε οι κλήσεις προς σύντομους κωδικούς φορέων που επιτελούν σημαντικό κοινωνικό έργο να παρέχονται με χαμηλή ή χωρίς χρέωση. Για την εκάστοτε ένταξη νέων σύντομων κωδικών στο ειδικό αυτό τιμολόγιο, ο ενδιαφερόμενος φορέας απαιτείται να υποβάλλει σχετικό αίτημα προς τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Στην ΕΕΤΤ δεν έχουν υποβληθεί μέχρι σήμερα καταγγελίες καταναλωτών για το θέμα που εκθέτετε στο υπ' αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 11953/13-4-2020 έγγραφό σας. Ως εκ τούτου, παρακαλούμε όπως διαβιβάσετε στην Υπηρεσία μας το σύνολο των καταγγελιών που ετέθησαν υπόψη σας προκειμένου να προβούμε σ' όλες τις απαιτούμενες ενέργειες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας.

Με εκτίμηση,

Καθηγητής Δημήτριος Βαρουτάς

Αντιπρόεδρος Τηλεπικοινωνιών



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αε.

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 24 Απριλίου 2020

Αριθ. Πρωτ. :19751

ΠΡΟΣ:

1. COSMOTE Α.Ε.

Λ. Κηφισίας 44, 151 25 Μαρούσι

2. VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.

Τζαβέλα 1-3, 152 31 Χαλάνδρι

3. WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.

Λ. Αθηνών 106, 104 42 Αθήνα

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων

Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα

2. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου, 101 63 Καλλιθέα

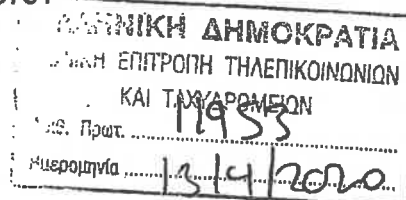
3. Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (Ε.Ε.Κ.Τ.)

Λ. Κηφισίας 56, 151 25 Μαρούσι

4. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)

Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών

Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι



ΘΕΜΑ: Εξασφάλιση παροχής απρόσκοπτων υπηρεσιών κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά την περίοδο του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19.

Σε συνέχεια του υπ' αριθ. πρωτ. 17552/09.04.2020 εγγράφου μας σχετικά με την εξασφάλιση παροχής απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά την περίοδο του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας, θα θέλαμε επιπρόσθετα να επισημάνουμε ότι έχουμε δεχθεί έγγραφες αναφορές αλλά και τηλεφωνικά παράπονα από χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας, σχετικά με τη μη αποδοχή αποστολής των δωρεάν sms μηνυμάτων προς τον ειδικό αριθμό 13033 (για την κατ' εξαίρεση μετακίνησή τους) λόγω επιβολής φραγής των παρεχόμενων υπηρεσιών επειδή οι συνδρομητές δεν έχουν προβεί σε ανανέωση υπολοίπου μέσα στο προβλεπόμενο χρονικό διάστημα (δύο ή τριών μηνών).

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω και το γεγονός ότι όπως έχει ήδη τονιστεί, η απρόσκοπτη λειτουργία των κινητών συνδέσεων την περίοδο του περιορισμού των μετακινήσεων είναι κρίσιμη και αναγκαία για το σύνολο των πολιτών της χώρας, η Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του



Καταναλωτή" συστήνει στους παρόχους υπηρεσιών κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να διασφαλίσουν ότι όλοι οι συνδρομητές τους καρτοκινητής τηλεφωνίας θα έχουν δυνατότητα να αποστέλλουν δωρεάν sms μηνύματα προς τον ειδικό αριθμό 13033 ακόμα και μετά την παρέλευση του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος από την τελευταία ανανέωση υπολοίπου, για όσο διάστημα διαρκούν τα ειδικά μέτρα προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας και εφόσον η σύνδεση παραμένει ενεργή (συνήθως για δώδεκα μήνες από την τελευταία ανανέωση υπολοίπου).

Παρακαλούμε για τις άμεσες ενέργειές σας λόγω του κατεπείγοντος.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.

Αθήνα, 24/4/20...

Προς το
Συνήγορο του Καταναλωτή
Λ. Αλεξάνδρας 144, Αθήνα, 11471

Υπόψη Δρ. κυρίας Βασιλικής Μπώλου
Βοηθού του Συνηγόρου Καταναλωτή

Κοινοποίηση:

- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
- Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
- Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Αθήνα, 15 Απριλίου 2020
Αριθμ. πρωτ.: ΝΚΤ 33460/15.04.2020

Θέμα: Εξασφάλιση απρόσκοπτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά την περίοδο του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19

Σχετικό: Η υπ' αριθμ. πρωτ. 175552/09.04.2020 επιστολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Αξιότιμοι Κύριοι, Αξιότιμες Κυρίες,

Σε συνέχεια της ανωτέρω επιστολής σας και των αναφερόμενων σε αυτή συστάσεων, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Θα θέλαμε καταρχάς να επισημάνουμε ότι η εταιρεία μας με αίσθημα κοινωνικής ευθύνης έχει ανταποκριθεί άμεσα και με το σύνολο του τεχνικού της δυναμικού σε όλες τις κλήσεις της Πολιτείας για συνδρομή στην υλοποίηση νέων τηλεπικοινωνιακών και διαδικτυακών υπηρεσιών προς όφελος και διευκόλυνση των πολιτών με σκοπό τον περιορισμό της κυκλοφορίας για την καταπολέμηση της διασποράς του COVID-19.

Στο παραπάνω πλαίσιο, η WIND ανταποκρίθηκε άμεσα και σε εξαιρετικά μικρό χρονικό διάστημα στην πρόσκληση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την κατεπείγουσα υλοποίηση της αποστολής σύντομων μηνυμάτων (sms) στο σύντομο κωδικό 13033 με σκοπό τη διευκόλυνση των πολιτών για τη δήλωση των μετακινήσεων τους δηλώνοντας ωστόσο εξαρχής με σαφήνεια σε ποιες περιπτώσεις - λόγω τεχνικών περιορισμών - δεν είναι δυνατή η αποστολή ήτοι:

- (α) από χρήστες καρτοκινητής που είναι σε προσωρινή κατάσταση ενεργοποίησης¹ και
- (β) από χρήστες συμβολαίου που τελούν σε κατάσταση φραγής γραμμής / ακώρωσης γραμμής

¹ Αφορά συνδέσεις prepaid οι οποίες δεν έχουν προβεί σε ανανέωση υπολοίπου κατά το τελευταίο δίμηνο

Για τις ανωτέρω περιπτώσεις, υπάρχει ειδική διευκρίνιση στον ιστότοπο της εταιρείας όπου παρέχονται και διευκρινίσεις και σχετικά με άλλες περιπτώσεις όπως λάθος ρυθμίσεις συσκευής, κλπ².

Ειδικά σε ότι αφορά την απρόσκοπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, επισημαίνουμε καταρχάς, ότι η εταιρεία μας ήδη απέχει από τα μέσα Μαρτίου, επιλεκτικά και για όσο διάστημα ισχύουν οι ειδικές συνθήκες λόγω πανδημίας, από την επιβολή φραγής (προσωρινή ή οριστική) των συνδρομητών συμβολαίου οι οποίοι παρουσιάζουν ληξιπρόθεσμες οφειλές. Συμπληρωματικά όλοι οι ανωτέρω συνδρομητές συμβολαίου δύνανται να αποστέλλουν και να λαμβάνουν ατελώς μηνύματα προς και από το σύντομο κωδικό 13033. Αντίστοιχα, μπορούν να διενεργούν δωρεάν κλήσεις προς τη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης 10306. Εξαιρέση αποτελούν οι συνδρομητές οι οποίοι είχαν τεθεί υπό καθεστώς φραγή προ της εφαρμογής των ειδικών μέτρων για τους οποίους και εξετάζουμε την υλοποίηση ειδικής τεχνικής λύσης.

Για το 10306, σημειωτέον ότι κατά την ενεργοποίηση της εν λόγω γραμμής από τον ΟΤΕ μέσω του σχετικού αιτήματος τροποποίησης διασύνδεσης, δεν είχαμε ουδέποτε ενημερωθεί προσηκόντως ότι ζητείται η δωρεάν χρέωση των κλήσεων καθώς και ότι επρόκειτο για γραμμή παροχής ψυχολογικής βοήθειας για την πανδημία COVID-19, με αποτέλεσμα αρχικά να υπάρξουν εξαιρετικά περιορισμένες σε όγκο χρεώσεις συνδρομητών μας από κλήσεις προς αυτήν, οι οποίες όμως πιστώθηκαν κατευθείαν στους αντίστοιχους λογαριασμούς τους, όταν υπήρξε απευθείας επικοινωνία και συνεννόηση με την Πολιτεία και ενημερωθήκαμε για την φύση της υπηρεσίας ενώ προβήκαμε άμεσα στις απαραίτητες αλλαγές στα συστήματα τιμολόγησης μας ώστε η υπηρεσία να παρέχεται δωρεάν.

Περαιτέρω, αναφορικά με την απρόσκοπτη πρόσβαση στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τους συνδρομητές καρτοκινητής, επισημαίνεται ότι η κατηγορία αυτή συνδρομητών δεν φράσσεται λόγω οφειλών, δεδομένου ότι δεν υφίσταται η έννοια αυτή στο πλαίσιο της καρτοκινητής. Σύμφωνα ωστόσο, με την ισχύουσα πολιτική της εταιρείας μας, η κατηγορία αυτή των συνδέσεων ακυρώνονται μετά την πάροδο δώδεκα (12) μηνών από την τελευταία ανανέωση χρόνου ομιλίας, ενώ επίσης απενεργοποιείται για αυτές προσωρινά η δυνατότητα διενέργειας εξερχόμενης κίνησης (κλήσεις και sms), με εξαίρεση τις κλήσεις προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, μετά την εκπνοή δύο (2) μηνών από την τελευταία ανανέωση του χρόνου ομιλίας (κατάσταση προσωρινής απενεργοποίησης).

Δεδομένου λοιπόν, ότι οι σύντομοι κωδικοί 13033 και 10306, δεν έχουν οριστεί ως σύντομοι κωδικοί έκτακτης ανάγκης, συστημικά και τεχνικά δεν μπορούσαν να εξαιρεθούν εκ προοιμίου από τον κανόνα της απενεργοποίησης της εξερχόμενης κίνησης ειδικά για τις προαναφερόμενες καρτοκινητές συνδέσεις, για τις οποίες δεν

² <https://www.wind.gr/support/idiotes/simvolea-ipiresies/den-mporo-na-stilo-minima-sms-sto-13033-ti-kano>

είχε πραγματοποιηθεί ανανέωση χρόνου το τελευταίο δίμηνο. Ωστόσο, ακόμη και υπό τα δεδομένα αυτά και τις τεχνικές δυσκολίες, η εταιρεία μας έσπευσε να παρατείνει τη διάρκεια ζωής των καρτοκινητών συνδέσεων για ακόμη δύο μήνες (από το χρονικό σημείο που θα απενεργοποιούνταν προσωρινά σύμφωνα με τα παραπάνω), προκειμένου να ανταποκριθεί σε σχετικά αιτήματα συνδρομητών της, οι οποίοι αντιμετώπισαν πρόβλημα στην αποστολή σύντομων μηνυμάτων στο 13033. Σημειώνουμε δε ότι, σύμφωνα με τα αρχεία της Δνσης Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας μας, προκύπτει ότι μόνο τρεις (3) περιπτώσεις τηλεφωνικών κλήσεων αφορούσαν την περίπτωση καρτοκινητών τα οποία ήταν σε κατάσταση προσωρινής απενεργοποίησης και οι οποίες επιλύθηκαν όπως περιγράφουμε ανωτέρω. Η συντριπτική πλειοψηφία των κλήσεων με πρόβλημα αποστολής σύντομου μηνυμάτων αφορούσε περιπτώσεις εσφαλμένων ρυθμίσεων συσκευής. Αναφορικά με το ζήτημα των προσωρινά απενεργοποιημένων καρτοκινητών συνδέσεων, εκτός από την διαδικασία χειροκίνητης διαδικασίας ανανέωσης της απενεργοποίησης, ήδη εξετάζουμε σε τεχνικό επίπεδο να προβούμε σε ειδική υλοποίηση ώστε στο εγγύς μέλλον αυτοματοποιημένα οι σύντομοι κωδικοί 13033 και 10306 (καθώς και λοιπές υπηρεσίες που για τις οποίες θα ζητηθεί να είναι δωρεάν) να εξαιρούνται της φραγής της εξερχόμενης κίνησης.

Υπό το φως των προεκτεθέντων, φρονούμε ότι συμμορφωνόμαστε πλήρως με τις περιεχόμενες στην με αρ. πρωτ. 175552/09.04.2020 επιστολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή συστάσεις.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω ενημέρωση, διευκρίνιση ή πληροφορία.

Με εκτίμηση,
Για την WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.

VASILEIOS
GKATSOS

Digitally signed by VASILEIOS
GKATSOS
Date: 2020.04.15 12:42:16
+03'00'

Βασίλης Γκάτσος

Regulatory Affairs & Interconnection Director



21 Απριλίου 2020

Προς:

Συνήγορος του Καταναλωτή
Λ. Αλεξάνδρας 144
114 71 Αθήνα
Υπόψη δρ. Β. Μπώλου
gramb@synigoroskatanaloti.gr

Σχετικά μας: RID/L077/MS/21-4-2020

Σχετικά σας Επιστολή ΣτΚ 17552/9-4-2020

ΘΕΜΑ: Εξασφάλιση απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά την περίοδο του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID -19

Αξιότιμοι/ες Κύριοι/ες,

Σε συνέχεια της ως άνω σχετικής επιστολής της Αρχής σας, θα θέλαμε κατ' αρχήν να σας ενημερώσουμε ότι η Vodafone προέβη από την αρχή της κρίσης λόγω του κορωνοϊού COVID – 19 στην ανάληψη πρωτοβουλιών προκειμένου όχι μόνον να απαλύνει, κατά το μέτρο του δυνατού, τις δυσμενείς συνέπειες στη ζωή πολιτών αλλά να είναι πραγματικά μαζί με την κοινωνία, τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και τους εργαζομένους της στην αντιμετώπιση του σήμερα και στη συνέχεια για το αύριο. Στο πλαίσιο αυτό έχει υλοποιήσει πολλαπλές δράσεις, με έξι βασικούς άξονες:

- Τη διασφάλιση της απρόσκοπτης επικοινωνίας ιδιωτών και επιχειρήσεων
- Την παροχή λύσεων για την εργασία και την εκπαίδευση από απόσταση
- Τη συμπαράσταση σε επιχειρήσεις που πλήττονται από τους περιορισμούς λειτουργίας
- Τη στήριξη της κοινωνίας αλλά και τη διευκόλυνση και βοήθεια για τη συνέχιση της καθημερινής ζωής, επικοινωνίας και ψυχαγωγίας, τώρα που όλοι μένουμε σπίτι
- Την προστασία και ασφάλεια των εργαζομένων της
- Τη συμβολή στο έργο για την ελαχιστοποίηση της εξάπλωσης και αντιμετώπιση της πανδημίας με την χρήση καινοτόμου τεχνολογίας και τη συνεργασία όπου απαιτείται με την πολιτεία.

Στο πλαίσιο αυτό έχει προβεί και σε σειρά ενεργειών για την ενίσχυση της επικοινωνίας των πολιτών.

Προφανώς στην παρούσα επιστολή παρέλκει η λεπτομερής απαρίθμηση όλων των μέτρων προς

1

Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι
152 31 Ελλάδα

Τηλ +30 (210) 6702 000
Fax +30 (210) 6703 200

Legal & External Affairs

vodafone.gr



όφελος και διευκόλυνση των καταναλωτών που έχει υιοθετήσει η εταιρεία μας, είμαστε όμως στη διάθεσή σας ώστε να σας τα παρουσιάσουμε το συντομότερο δυνατό σε όλη τους την έκταση.

Για το ειδικότερο θέμα στο οποίο αναφέρεσθε, επισημαίνουμε ότι η Vodafone όπως είναι φυσικό και αναμενόμενο ανταποκρίθηκε άμεσα σε κάθε κάλεσμα της Πολιτείας για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση διαδικασιών και τεχνικών λύσεων για την ενίσχυση του έργου της Πολιτείας και για τη διευκόλυνση της ζωής των πολιτών. Μέρος αυτών των έργων στα οποία συνέβαλε με ετοιμότητα και αποτελεσματικότητα η εταιρεία μας, είναι και η υλοποίηση του δωρεάν μηνύματος (SMS) στο 13033 για την κατ'εξαίρεση μετακίνηση των πολιτών καθώς και η παροχή δωρεάν κλήσεων προς τον αριθμό 10306. Πέραν δε της τεχνικής υλοποίησης, η εταιρεία μας έλαβε αμέσως όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε:

-οι συνδρομητές να μπορούν να αποστέλλουν δωρεάν μηνύματα (SMS) προς τον σύντομο κωδικό 13033, ανεξαρτήτως του είδους σύνδεσης. Ειδικότερα για τους συνδρομητές καρτοκινητής διευκρινίζουμε ότι μπορούν να στείλουν SMS στον ανωτέρω ειδικό κωδικό ακόμη και στην περίπτωση μηδενικού ή αρνητικού υπολοίπου.

-οι κλήσεις προς τον σύντομο κωδικό 10306 παρέχονται δωρεάν ανεξαρτήτως από το είδος της σύνδεσης (κινητής ή σταθερής). Και στην περίπτωση αυτή η κλήση από καρτοκινητό είναι εφικτή με μηδενικό ή αρνητικό υπόλοιπο. Σημειώνουμε δε ότι επειδή σε ένα αρχικό στάδιο λόγω της διασύνδεσης με λουπούς παρόχους υπήρξε χρέωση για κλήσεις προς τον σύντομο κωδικό 10306, προβήκαμε αναδρομικά σε πίστωση των σχετικών ποσών στους συνδρομητές μας.

- να μην επιβάλλεται προσωρινή ή οριστική διακοπή υπηρεσιών για το διάστημα των έκτακτων μέτρων λόγω του COVID -19. Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι η εταιρεία μας έχει προβεί σε αναστολή της φραγής σε ορισμένες κατηγορίες συνδρομητών ενώ παράλληλα δεν προβαίνει σε νέες φραγές.

Θα θέλαμε να σας διαβεβαιώσουμε ότι η Vodafone παρακολουθεί στενά τις ανάγκες που διαμορφώνονται καθημερινά στις παρούσες συνθήκες και με απόλυτο γώμονα την προστασία και την ενδυνάμωση των καταναλωτών και της κοινωνίας αναπροσαρμόζει και εμπλουτίζει τις δράσεις της, υπηρετώντας το σκοπό της, που είναι να συνδέει τους ανθρώπους για ένα καλύτερο μέλλον.



Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε συνεργασία ή/και περαιτέρω ενημέρωσή σας για το σύνολο των δράσεών μας, όπως και αυτών του Ιδρύματος VODFONE, μέσα σε αυτήν την ιδιαίτερη περίοδο που διανύουμε.

Με εκτίμηση,

MARIA SKAGKOU

Digitally signed by MARIA SKAGKOU

Date: 2020.04.21 09:13:50 +03'00'

Μαρία Σκάγκου

Head of Legal & External Affairs


COSMOTE

Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.

Μαρούσι, 14.04.2020

Αρ. Πρωτ.:

Προς: ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα

Υπόψη: κας Βασιλικής Μπώλου**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

1. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα
2. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου, 10163 Καλλιθέα
3. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Δ/ση Τηλεπικοινωνιών
Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: Εξασφάλιση απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά την περίοδο του προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID- 19.

ΣΧΕΤ: Το με αρ. πρωτ. 17552/9 Απριλίου 2020 έγγραφό σας.

Αξιότιμοι κύριοι,

Σε απάντηση της ως άνω σχετικής επιστολής σας, σας ενημερώνουμε για τα εξής:

Α. Η COSMOTE και ο Όμιλος ΟΤΕ από την πρώτη στιγμή βρέθηκαν στο πλευρό της Πολιτείας και των πολιτών στις πρωτόγνωρες συνθήκες που βιώνει η χώρα μας με σκοπό τη διευκόλυνση του έργου της Πολιτείας, αλλά και των πολιτών στην επικοινωνία τους. Δεδομένου ότι οι τηλεπικοινωνίες είναι αγαθό ζωτικής σημασίας για όλους, ιδιαίτερα την περίοδο αυτή, ο Όμιλος ΟΤΕ φροντίζει καθημερινά, χάρη στους ανθρώπους του, ώστε οι κρίσιμες τεχνολογικές του υποδομές να λειτουργούν απρόσκοπτα.

Η συνολική προσφορά του Ομίλου ΟΤΕ στη χώρα και την κοινωνία μέσα από όλες τις δράσεις του, την κρίσιμη αυτή περίοδο αποτιμάται σε 8,5 εκατ. ευρώ και αφορά σε 3 κατηγορίες: την Υγεία, τον καταναλωτή και την Πολιτεία.



COSMOTE

Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.

1. Στηρίζοντας το Εθνικό Σύστημα Υγείας, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε σε μια μεγάλη δωρεά, ύψους 2 εκατ. ευρώ. Σε συνεννόηση με το Υπουργείο Υγείας, έχουν παραγγελθεί 110 κλίνες ΜΕΘ με μόνιτορ, ενώ έχουν ήδη διατεθεί 24 αναπνευστήρες.

2. Αναγνωρίζοντας τις αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας των πελατών του, αυτή την περίοδο, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε στην παροχή 15 δωρεάν GB στους συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας, στη παροχή δωρεάν κλήσεων στη σταθερή τηλεφωνία για την περίοδο του Πάσχα, ενώ παρέχει δωρεάν το COSMOTE History μέσω του You Tube σε όλους τους καταναλωτές. Επίσης με σκοπό την υποστήριξη των πληττόμενων επιχειρήσεων, αποχρέωσε για τον Απρίλιο το μηνιαίο πάγιο της υπηρεσίας COSMOTE TV στους επαγγελματίες εστίασης των οποίων τα καταστήματα είναι κλειστά. Επιπλέον, ο Όμιλος κρατά ανοιχτά περίπου το 70% των καταστημάτων του, σε όλη την Ελλάδα (COSMOTE & ΓΕΡΜΑΝΟΣ), για όσους δεν μπορούν ακόμη να εξυπηρετηθούν ψηφιακά, ενώ παρέχει δωρεάν υπηρεσίες σε επαγγελματίες.

3. Ο Όμιλος ΟΤΕ στηρίζει την Πολιτεία στη μάχη που δίνει για ταχύτερη και πιο αποτελεσματική λειτουργία του Κρατικού μηχανισμού, μέσα από την άμεση υλοποίηση έργων τεχνολογίας, όπως η τηλεργασία για 10.000 Δημόσιους υπαλλήλους μέσω ΣΥΖΕΥΞΙΣ, η άυλη συνταγογράφηση και η πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακίνησης και ψηφιακής υπογραφής Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου για το υπουργικό συμβούλιο. Στηρίζοντας τους μαθητές, έδωσε δωρεάν πρόσβαση από κινητά δίκτυα στις ψηφιακές πλατφόρμες που χρησιμοποιεί το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση στα σχολεία. Επιπλέον, παρέχει δωρεάν SMS για 3 μήνες στο Κέντρο Επιχειρήσεων και Υγείας (ΚΕΠΥ) του ΕΚΑΒ για την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση της πολιτικής ηγεσίας.

Β. Αναφορικά με τα θέματα που θίγετε στην ως άνω επιστολή σας επισημαίνουμε ότι:

Η COSMOTE παρέχει δωρεάν το μήνυμα προς τον αριθμό 13033 σε όλους τους συνδρομητές της ανεξαρτήτως οικονομικού προγράμματος. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του Σαββατοκύριακου (11-12/4) δόθηκε η δυνατότητα ακόμη και σε συνδρομητές καρτοκινητής τηλεφωνίας με αρνητικό υπόλοιπο, να μπορούν να στέλνουν SMS στο 13033.

Επίσης, από τις 10 Απριλίου 2020 και κατόπιν ενημέρωσης μας, οι κλήσεις προς τον αριθμό 10306 (τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης) είναι χωρίς χρέωση (δωρεάν).

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

Για την COSMOTE ΑΕ

Με εκτίμηση,

Ειρήνη Σούλη

Προϊσταμένη Διεύθυνσης Νομικών Θεμάτων Τηλεόρασης &
Νομικού Θεσμικού Πλαισίου Σταθερής και Κινητής