

Μαρούσι, 2-7-2020
Αριθ. Πρωτ. 21812/Φ800

Νομικό Τμήμα
Πληροφορίες: Ε. Παπαδάκη
Mail: epapadaki@eett.gr
Τηλέφωνο: 210 6151000

ΠΡΟΣ: **COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.**
Λεωφ. Κηφισίας 99, ΤΚ 15124 ΑΘΗΝΑ
Υπόψη: κα Ειρήνη Σούλη
Email: isouli@ote.gr

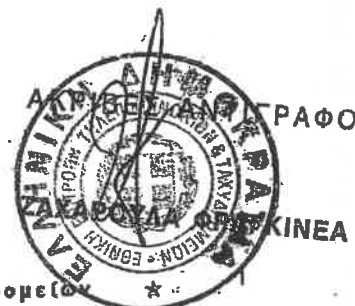
ΚΟΙΝ: **ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
Δ/ση : Φραγκούδη 11 & Αλεξάνδρου Πάντου- Καλλιθέα
101 63, Αθήνα
Υποψη: Κ. Ευγ. Μονεμβασίτη
Τηλ.: 210-9098610
Φαξ. 210-9098433
Email: ke@minpress.gr και emonemvasitis@gmail.com

ΘΕΜΑ: Διαβίβαση των υπ' αριθμ. 6538/15-5-2020 και 7644/23-6-2020
Ερωτήσεων της Βουλευτού κας. Φ. Μπακαδήμα

Κατ' εφαρμογή των άρθρων 12 περ. ιστ' και 38 του Ν. 4070/2012 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημόσιων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), όπως ισχύει, σας διαβιβάζουμε την υπ' αριθμ. 6538/15-5-2020 Ερώτηση με θέμα «Cosmote: παραιτέρω διευκρινήσεις για τη μη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων στο 13033 για όσους έχουν αρνητικό υπόλοιπο» και την υπ' αριθμ. 7644/23-6-2020 Ερώτηση: Cosmote: Ανεπαρκής απάντηση για τη δυνατότητα αποστολής δωρεάν μηνυμάτων στον πενταψήφιο αριθμό 13033» που κατατέθηκαν στη Βουλή από τη βουλευτή κα. Φωτεινή Μπακαδήμα και σας καλούμε, όπως το αργότερο εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από τη λήψη της παρούσας, εκθέσετε εγγράφως τις απόψεις σας επί των θεμάτων που θέτει η Βουλευτής, κοινοποιώντας την απάντησή σας και στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων).

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος





Βουλή των Ελλήνων
Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Αριθ.Πρωτ. Ερωτήσεων.6538.....
Ημερομ. Καταθέσεως...15-5-2020.....
Αθήνα, 15/05/2020

Ερώτηση

Προς: τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Θέμα: «Cosmote: περαιτέρω διευκρινήσεις για τη μη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων μετακίνησης στο 13033 σε όσους έχουν αρνητικό υπόλοιπο»

Σε συνέχεια της από 12/05/2020 απάντησής σας (Α.Π. 11669 ΕΞ 2020) στην από 28/4/2020 ερώτησή μου (Α.Π.6031) θα ήθελα παρακαλώ διευκρινήσεις αναφορικά με το έγγραφο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Α.Π. 13883/Φ586/4.5.2020) που μου αποστέιλате όπου αναγράφεται ότι: «οι πάροχοι έχουν ενεργήσει τα δέοντα, ώστε να παρέχεται η απρόσκοπτη πρόσβαση στο σύντομο κωδικό 13033, ανεξαρτήτως τυχόν αρνητικού υπολοίπου του συνδρομητή.»

Στην επιστολή της η Cosmote (Α.Π. Ν15259/14-04-2020) σε απάντηση της προς την από 24/4/2020 επιστολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Α.Π. 19751) αναφέρει «Η COSMOTE παρέχει δωρεάν το μήνυμα προς τον αριθμό 13033 σε όλους τους συνδρομητές της ανεξαρτήτως οικονομικού προγράμματος. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια τους Σαββατοκύριακου (11-12/4) δόθηκε η δυνατότητα ακόμη και σε συνδρομητές καρτοκινητής τηλεφωνίας με αρνητικό υπόλοιπο, να μπορούν να στέλνουν SMS στο 13033.»

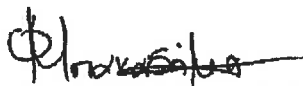
Με βάση τα παραπάνω,

Ερωτάται ο κ Υπουργός:

1. Πώς προκύπτει ότι «οι πάροχοι έχουν ενεργήσει τα δέοντα, ώστε να παρέχεται η απρόσκοπτη πρόσβαση στο σύντομο κωδικό 13033, ανεξαρτήτως τυχόν αρνητικού υπολοίπου του συνδρομητή.» που αναφέρει η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, όταν η Cosmote δηλώνει στην έγγραφη απάντησή της «Επιπλέον, κατά τη διάρκεια τους Σαββατοκύριακου (11-12/4) δόθηκε η δυνατότητα ακόμη και σε συνδρομητές καρτοκινητής τηλεφωνίας με αρνητικό υπόλοιπο, να μπορούν να στέλνουν SMS στο 13033.»;

2. Τι μέτρα θα λάβει η Κυβέρνηση απέναντι στη συγκεκριμένη εταιρεία, δεδομένου πως οι ανταγωνίστριες εταιρείες ενήργησαν προς το συμφέρον των πολιτών και ξεπέρασαν τυχόν τεχνικά εμπόδια για την απρόσκοπτη αποστολή των δωρεάν μηνυμάτων στο 13033, ενώ η Cosmote επέλεξε ένα Σαββατοκύριακο μονάχα να δώσει τη δυνατότητα σε πελάτης της με αρνητικό υπόλοιπο να μπορούν να στέλνουν SMS εξόδου εν μέσω πανδημίας;
3. Δεδομένου πως δεν έχει προσκομιστεί έγγραφο που να δηλώνει πως στη συμφωνία της Κυβέρνησης με τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας υπάρχει η πρόβλεψη πως η δωρεάν αποστολή των μηνυμάτων συναρτάται της εξοφλήσεως των λογαριασμών των πολιτών, η καταγεγραμμένη απάντηση της Cosmote για την μη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων σε όσους πελάτες καρτοκινητής της έχουν αρνητικό υπόλοιπο τι κυρώσεις επιφέρει;
4. Η επιλογή της συγκεκριμένης εταιρείας να επιτρέψει μόνο ένα Σαββατοκύριακο τη δωρεάν αποστολή μηνύματος στο 13033 σε όσους πελάτες καρτοκινητής έχουν αρνητικό υπόλοιπο, θεωρούμε πως καθίσταται προφανές πως η μη δυνατότητα αποστολής μηνύματος δεν συνίστατο σε τεχνικό πρόβλημα, αλλά σε εταιρική επιλογή. Τι μέτρα θα λάβει η Κυβέρνηση για την επιλογή αυτή που έθεσε σε αποκλεισμό μια μερίδα συμπολιτών μας από τα επιβεβλημένα νομοθετικά εθνικά μέτρα μετάβασης με αποστολή δωρεάν μηνύματος στο 13033, εν μέσω πανδημίας;

Η ερωτώσα βουλευτής



Φωτεινή Μπακαδήμα



Αθήνα, 23 Ιουνίου 2020

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς: τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Θέμα: «Cosmote: ανεπαρκής απάντηση για τη δυνατότητα αποστολής δωρεάν μηνυμάτων στον πενταψήφιο αριθμό 13033»

Σε συνέχεια της υπ' αρ. 6538/15.5.2020 ερώτησής μου αναφορικά με τη δυνατότητα αποστολής από την Cosmote δωρεάν μηνυμάτων στον πενταψήφιο αριθμό 13033 κατά τη διάρκεια του εγκλεισμού των πολιτών λόγω της πανδημίας, μας αποστείλατε σε απάντηση το υπ' αρ. 17441/Φ800/1.6.2020 έγγραφο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Το ακριβές κείμενο: «Η δυνατότητα της απρόσκοπτης αποστολής δωρεάν μηνυμάτων προς το 13033 ίσχυε καθ' όλη τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων για όλους τους συνδρομητές της Cosmote, συμπεριλαμβανομένων των συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας με αρνητικό υπόλοιπο και δεν περιορίζονταν στο Σαββατοκύριακο 11-12/04, όπως εκ παραδρομής αφήνεται να εννοηθεί στην από 14-04-2020 επιστολή της εταιρείας προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Διευκρινίζεται ότι, κατά το Σαββατοκύριακο 11-12/04 ξεκίνησε τεχνικά η υλοποίηση της δυνατότητας αυτής από την εν λόγω εταιρεία προς τη συγκεκριμένη κατηγορία των συνδρομητών»

Κατόπιν των παραπάνω,

Ερωτάται ο κ Υπουργός:

1. Τι ακριβώς σημαίνει «το Σαββατοκύριακο 11-12/04 ξεκίνησε τεχνικά η υλοποίηση της δυνατότητας αυτής από την εν λόγω εταιρεία προς τη συγκεκριμένη κατηγορία των συνδρομητών» αν όχι πως τεχνικά η δυνατότητα αυτή δεν ήταν εφικτό να υλοποιηθεί έως το συγκεκριμένο ΣΚ;
2. Τα απαντητικά μηνύματα της Cosmote στα μηνύματα των συνδρομητών από την εταιρεία που επιβεβαίωναν τη μη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων λόγω αρνητικού υπολοίπου ήταν ψευδή;

3. Αν ήταν ψευδή, πώς θα αποζημιωθούν οι πολίτες για την λανθασμένη ενημέρωση από την εταιρεία που έθεσε σε κίνδυνο τη ζωή των πολιτών, εγκλωβίζοντάς τους στην οικία τους ακόμα και όταν ήταν αναγκαίο να εξέλθουν αφού εξαιτίας της Cosmote δεν μπορούσαν να έχουν τη σχετική έγκριση εξόδου;
4. Αν δεν ήταν ψευδή, πώς θα αποζημιωθούν οι πολίτες για τον αποκλεισμό τους από μια δυνατότητα που απολάμβαναν οι πελάτες των άλλων εταιρειών και μπορούσαν να αντεπεξέλθουν στην καθημερινότητά τους, μεσούσης της πανδημίας;
5. Θεωρείτε πως είναι επαγγελματική η απάντηση πως η εταιρεία μπορεί εκ παραδρομής να αφήνει να εννοούνται πράγματα που δεν ευσταθούν σε αλληλογραφία της με το Συνήγορο των Καταναλωτών;
6. Υπάρχει επίσημο έγγραφο που να δηλώνει πως οι πελάτες καρτοκινητής τηλεφωνίας της Cosmote με αρνητικό υπόλοιπο μπορούσαν να απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα με τους πελάτες των άλλων εταιρειών;
7. Αν τελικά ισχύει πως μπορούσαν όλοι οι πελάτες καρτοκινητής τηλεφωνίας της Cosmote με αρνητικό υπόλοιπο να στείλουν όλο το διάστημα μήνυμα στο 13033 μεσούντος του προληπτικού εγκλεισμού και άρα τα απαντητικά μηνύματα της εταιρείας ήταν ψευδή, όπως ψευδές επομένως θα ήταν πως «το Σαββατοκύριακο 11-12/04 ξεκίνησε τεχνικά η υλοποίηση της δυνατότητας αυτής από την εν λόγω εταιρεία προς τη συγκεκριμένη κατηγορία των συνδρομητών» αφού, με βάση τον ισχυρισμό της εταιρείας, ίσχυε καθ' όλη τη διάρκεια, τι προτίθεται να πράξει το Υπουργείο; Θα ελέγξει την εταιρεία και θα επιβάλει τυχόν πρόστιμα αφενός για τη διάκριση στον τρόπο αντιμετώπισης των πολιτών σε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης και στερήσής τους από ένα βασικό μέσο διαβίωσης μεσούσης της πανδημίας και αφετέρου για την προσπάθεια απόκρυψης ή παραποίησης της αληθινής κατάστασης;

Η ερωτώσα βουλευτής



Φωτεινή Μπακαδήμα



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Μαρούσι, 1/6/2020
Αριθ. Πρωτ. 17441/Φ800

Νομικό Τμήμα

Πληροφορίες: Ε. Παπαδάκη
μαίλ: epapadaki@eett.gr
Τηλέφωνο: 210 6151000

ΠΡΟΣ: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ
Δ/ση : Φραγκούδη 11 & Αλεξάνδρου Πάντου- Καλλιθέα
101 63, Αθήνα

ΥΠ' ΟΨΙΝ: Κ. Ευγ. Μονεμβασίτη
Τηλ.: 210-9098610
Φαξ: 210-9098433
Email: ke@minpress.gr και emonemvasitis@gmail.com

ΘΕΜΑ: Απάντηση στη με αρ. πρωτ. 6538/15-5-2020 (αριθ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 15668/18.05.2020) ερώτηση της Βουλευτή κας Μπακαδήμα.

Σε συνέχεια της Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή από τη Βουλευτή κα. Φωτεινή Μπακαδήμα με θέμα: «*Cosmote: περαιτέρω διευκρινήσεις για τη μη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων μετακίνησης στο 13033 σε όσους έχουν αρνητικό υπόλοιπο*», θα θέλαμε να διευκρινίσουμε τα εξής:

Η δυνατότητα της απρόσκοπτης αποστολής δωρεάν μηνυμάτων προς το 13033 ισχύει καθ' όλη τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων για όλους τους συνδρομητές της COSMOTE, συμπεριλαμβανομένων των συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας με αρνητικό υπόλοιπο και δεν περιορίζονταν στο Σαββατοκύριακο 11-12/04, όπως ενδεχομένως εκ παραδρομής αφήνεται να εννοηθεί στην από 14-04-2020 επιστολή της εταιρείας προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Διευκρινίζεται ότι, κατά το Σαββατοκύριακο 11-12/04 ξεκίνησε τεχνικά η υλοποίηση της δυνατότητας αυτής από την εν λόγω εταιρεία προς τη συγκεκριμένη κατηγορία των συνδρομητών.

Παραμένουμε στην διάθεσή σας, για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση ή πληροφόρηση, για το εν λόγω θέμα.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος



ΥΠΟΥΡΓΟ