

Μαρούσι, 21/03/2022

ΑΡΙΘ. ΠΡ.: 6415

Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών

Πληροφορίες: Ξανθή Γ. Μπιτζίδου

Τηλέφωνο: 210 6151128

Email: X.Bitzidou@eett.gr

ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Χανδρή 1& Θεσσαλονίκης
183 46 Μοσχάτο
Υπόψιν κ. Α. Κεχαγιόγλου
Τηλ.: 210-4803256
email: ke@mindigital.gr

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αριθ. πρωτ. 3693/3.3.2022 Ερώτηση 43 Βουλευτών της Κ.Ο. του ΣΥΡΙΖΑ με θέμα: «Προασπίζονται τα δικαιώματα των καταναλωτών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας?»

ΣΧΕΤ: Η με ΑΡ.ΠΡ.ΕΕΤΤ5888/14-03-2022 (Υπ. ΨΗΔ ΑΡ 9621/14.3.2022) επιστολή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Σε απάντηση του ανωτέρω σχετικού, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα, αναφορικά με τη **σύναψη συμβάσεων**, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας:

1. Το ανώτατο χρονικό όριο δέσμευσης των συμβάσεων ορισμένου χρόνου ορίζεται από τον Ν.4727/2020 και είναι 24 μήνες. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 213 του Ν.4727/2020: «...οι συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και παρόχων διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και, εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, δεν επιβάλλουν περίοδο δέσμευσης άνω των είκοσι τεσσάρων (24) μηνών».
2. Περαιτέρω, διευκρινίζεται ότι δεν απαγορεύεται οι οικονομικοί όροι της σύμβασης να εξαρτώνται από τη χρονική διάρκεια της σύμβασης. Οι οικονομικοί αυτοί όροι καθορίζονται από την κάθε εταιρεία με βάση την εμπορική της πολιτική. Για παράδειγμα, οι εταιρείες έχουν το δικαίωμα να καθορίζουν διαφορετική τιμή του μηνιαίου παγίου για τις συμβάσεις αορίστου χρόνου, διαφορετική τιμή μηνιαίου παγίου για τις 12μηνες συμβάσεις, διαφορετική τιμή μηνιαίου παγίου για τις 18μηνες συμβάσεις κ.ο.κ. Επίσης,

είναι εύλογο η τιμή του μηνιαίου παγίου να είναι μικρότερη όσο μεγαλύτερη είναι η διάρκεια της σύμβασης, αντικατοπτρίζοντας το γεγονός ότι τα ανά μήνα κόστη για την παροχή των υπηρεσιών της εταιρείας είναι μικρότερα, όταν κατανέμονται σε μεγαλύτερη χρονική διάρκεια.

3. Ειδικότερα, οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, αναφορικά με τους όρους των συμβάσεων, προβλέπουν τα ακόλουθα:

α) Σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 213 του Ν.4727/2020, ορίζεται πως: «Όταν σύμβαση ή νομοθεσία προβλέπει αυτόματη παράταση για σύμβαση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ορισμένης διάρκειας εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, μετά την εν λόγω παράταση, οι τελικοί χρήστες έχουν το δικαίωμα να καταγγέλλουν τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή με μέγιστη προθεσμία προειδοποίησης που καθορίζεται από την Ε.Ε.Τ.Τ. και σε κάθε περίπτωση δεν υπερβαίνει τον έναν μήνα και χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση εκτός των τελών για τη λήψη των υπηρεσιών κατά την περίοδο προειδοποίησης.»

β) Περαιτέρω, τα στοιχεία ιγ) και ιδ) της παρ.3.3 του Παραρτήματος Β του **Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ** (Απόφαση με ΑΡ.ΑΠ.:991/4/17-5-2021, ΦΕΚ 2265-Β-2021), ως ισχύει τροποποιηθείς, ορίζουν τα εξής:

«ιγ) Ο πάροχος ενημερώνει τους συνδρομητές για τη λήξη της σύμβασης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, και τα μέσα καταγγελίας αυτής σε περίπτωση που προβλέπεται αυτόματη παράταση ή μετατροπή σε αορίστου χρόνου δύο φορές με σχετική ειδική ξεχωριστή ειδοποίηση με όλα τα μέσα που ενημερώνει για την έκδοση του λογαριασμού, με την πρώτη ειδοποίηση να πραγματοποιείται το αργότερο δύο (2) μήνες πριν την λήξη της σύμβασης.

ιδ) Ο πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, παρέχει συμβουλές στον συνδρομητή για τα καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνει ο συνδρομητής είτε με ενημέρωση μέσω σταθερού μέσου είτε μέσω ειδικού αριθμού χωρίς χρέωση κατόπιν κλήσης του συνδρομητή. Οι κλήσεις δύναται να ηχογραφούνται κατόπιν συναίνεσης του συνδρομητή. Ο πάροχος ενημερώνει τον συνδρομητή, με όλα τα μέσα με τα οποία τον ενημερώνει για την έκδοση του λογαριασμού μία φορά ανά έτος για την διάθεση της σχετικής υπηρεσίας. Ο πάροχος, με δική του πρωτοβουλία, τουλάχιστον ένα μήνα πριν την λήξη της σύμβασης του συνδρομητή ενημερώνει τον συνδρομητή είτε με ενημέρωση μέσω σταθερού μέσου είτε τηλεφωνικά, μέσω της ανωτέρω υπηρεσίας, για τα καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνει.»

γ) Επίσης, το στοιχείο β) παρ.3.3 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών ορίζει ότι: «οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών προς τους χρήστες έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης, διέπονται δε και συνάδουν προς τις αντίστοιχες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή.»

δ) Στο δε στοιχείο γ) της παρ. 3.3 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών ορίζεται ότι ο συνδρομητής πρέπει να έχει λάβει πλήρη γνώση των όρων της σύμβασης πριν την υπογραφή της και να έχει γίνει ταυτοποίηση του από τον πάροχο, ενώ αναφέρεται ρητά ότι οι υποχρεώσεις αυτές ισχύουν και στις περιπτώσεις που συνδρομητής με σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου συνάπτει με τον υφιστάμενο πάροχό του εκ νέου σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου (ανανέωση σύμβασης).

4. Σχετικά με τη **σύναψη σύμβασης εξ αποστάσεως** μέσω τηλεφώνου, οι παρ. 6 και 10 του άρθρου 3δ του Ν.2251/1994 περί της προστασίας του καταναλωτή, ορίζουν ότι «6: *Εάν πρόκειται να συναφθεί σύμβαση εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου, με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ή ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του προς τον καταναλωτή, ο οποίος δεσμεύεται μόνον όταν υπογράψει την προσφορά ή έχει στείλει τη γραπτή συγκατάθεσή του. Οι επιβεβαιώσεις αυτές πρέπει να κοινοποιούνται πάνω σε σταθερό μέσο παρ. 10 : Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εξ αποστάσεως είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.*»
5. Συνεπώς, με βάση τις ανωτέρω διατάξεις, εάν πρόκειται να συναφθεί με εταιρεία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμβαση από απόσταση μέσω τηλεφώνου, συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης της σύναψης νέας σύμβασης με υφιστάμενο συνδρομητή (περίπτωση γνωστή ως «ανανέωση σύμβασης»), απαιτούνται για τη σύναψή της σωρευτικά:
 - α. η επιβεβαίωση της προσφοράς από την εταιρεία προς τον συνδρομητή και
 - β. η υπογραφή της προσφοράς από τον συνδρομητή ή η αποστολή εκ μέρους του συνδρομητή προς την εταιρεία της γραπτής συγκατάθεσής του για την προσφορά.

Οι επιβεβαιώσεις αυτές πρέπει να κοινοποιούνται πάνω σε σταθερό μέσο, στην έννοια του οποίου περιλαμβάνονται ενδεικτικά το χαρτί, τα κλειδιά USB, τα CD-ROM, τα DVD, οι κάρτες μνήμης ή οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών, όπως και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Εάν δεν λάβει χώρα η επιβεβαίωση της προσφοράς από την εταιρεία και η υπογραφή της προσφοράς από τον συνδρομητή ή η αποστολή της γραπτής συγκατάθεσής του για την προσφορά, τότε η σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή και δεν εφαρμόζονται οι όροι της που αφορούν την επιβολή τέλους λόγω πρόωρης διακοπής της πριν τη λήξη της.
6. Συνδρομητές που θεωρούν ότι στην περίπτωσή τους, κατά την ανανέωση των συμβάσεών τους, παραβιάστηκαν οι ανωτέρω αναφερόμενες διατάξεις, έχουν το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην ΕΕΤΤ. Στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκε από την ΕΕΤΤ ότι για την ανανέωση της σύμβασης του καταγγέλλοντος δεν ακολουθήθηκε η προβλεπόμενη από τη νομοθεσία διαδικασία, τότε με παρέμβασή της γίνεται αποχρέωση από τους λογαριασμούς των συνδρομητών του τέλους πρόωρης διακοπής που είχαν χρεωθεί.
7. Αναφορικά με τους όρους των συμβάσεων, σημειώνεται ότι στο άρθρο 210 του Ν.4727 **αναφέρονται λεπτομερώς οι πληροφορίες** που πρέπει να παρέχουν οι πάροχοι στους συνδρομητές πριν δεσμευθούν με σύμβαση. Μεταξύ άλλων: «...οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, παρέχουν στους καταναλωτές σύντομη και ευανάγνωστη συνοπτική σύμβαση. Στην εν λόγω συνοπτική σύμβαση προσδιορίζονται τα κύρια στοιχεία των απαιτήσεων πληροφοριών..» προτού ο

καταναλωτής δεσμευτεί με σύμβαση ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά. Επίσης, ο Ευρωπαϊκός Κανονισμός (ΕΕ) 2019/2243 ορίζει τους βασικούς όρους που περιλαμβάνει το τυποποιημένο έντυπο της συνοπτικής σύμβασης,

8. Περαιτέρω, στην παρ. 3.3 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ ορίζονται συγκεκριμένες υποχρεώσεις αναφορικά με τις συμβάσεις των παρόχων. Προκειμένου να διευκολυνθούν οι συνδρομητές στην ανάγνωση των βασικότερων όρων των συμβάσεων, ο Κανονισμός Γενικών Αδειών ορίζει ότι **«στις δύο πρώτες σελίδες κάθε σύμβασης και στη συνοπτική σύμβαση, πρέπει να αναφέρονται καθαρά και ευδιάκριτα τα εξής:**

1. Το όνομα του παρόχου, η ημερομηνία υπογραφής σύμβασης και σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου η χρονική διάρκεια της σύμβασης.
2. Η τελική τιμή χρέωσης του παγίου, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και τυχόν άλλων φόρων/τελών. Στην περίπτωση διαφοροποίησης της τελικής τιμής του παγίου κατά τη διάρκεια της σύμβασης αναγράφεται το σύνολο της τελικής τιμής του παγίου ανά χρονική περίοδο και η αντίστοιχη χρονική περίοδος ισχύος του.
3. Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται εντός του παγίου.
4. Ενημέρωση για το ύψος τυχόν επιδότησης (συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού) καθώς και ενημέρωση για την απόσβεση της επιδότησης με σχετικό πίνακα αποσβέσεων.
5. Το τέλος, εφόσον υπάρχει, το οποίο θα καταβάλει ο συνδρομητής σε περίπτωση διακοπής/καταγγελίας σύμβασης ορισμένου χρόνου, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ξεκλείδωμα του τερματικού εξοπλισμού.
6. Να αναφέρεται ρητά εάν υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης και η δυνατότητα επιλογής άμεσης εξυπηρέτησης της αίτησης με απώλεια του ανωτέρω δικαιώματος.
7. Ο ορισμός ή μη ανώτατου ορίου χρέωσης, από λίστα επιλογών που ορίζει ο πάροχος, πέραν του οποίου πραγματοποιείται φραγή
8. Η δυνατότητα επιλογής για μη εμφάνιση του τηλεφωνικού αριθμού του συνδρομητή σε τηλεφωνικούς καταλόγους.
9. Η δυνατότητα επιλογής για μη συμμετοχή του τηλεφωνικού αριθμού του συνδρομητή σε προωθητικές ενέργειες (εγγραφή στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν.3471/2006, ως εκάστοτε ισχύει).
10. Η δυνατότητα επιλογής για την παροχή πληροφοριών λογαριασμού και αναλυτικής χρέωσης μέσω έντυπου ή ηλεκτρονικού λογαριασμού...
11. Η διεύθυνση και τα στοιχεία άμεσης επικοινωνίας του παρόχου και, εάν διαφέρουν, τα στοιχεία άμεσης επικοινωνίας για οποιαδήποτε καταγγελία, αναγράφονται κάτω από το όνομα του παρόχου.
12. Χαρακτηριστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρία. Περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία. Στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνονται, εφόσον είναι διαθέσιμες, τουλάχιστον κείμενο σε πραγματικό χρόνο, πλήρης συνομιλία, υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης, προσβάσιμες επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης, ειδικός εξοπλισμός, ειδικά τιμολόγια και προσβάσιμες

πληροφορίες. Κατά περίπτωση, μπορεί να αναφέρεται ότι περαιτέρω λεπτομέρειες είναι διαθέσιμες χωριστά.

13. Ταχύτητες της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και μέσα αποκατάστασης. Όταν η υπηρεσία περιλαμβάνει πρόσβαση στο διαδίκτυο, περιλαμβάνεται περίληψη των πληροφοριών που απαιτούνται σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχεία δ) και ε) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120. Για υπηρεσία σταθερής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται τουλάχιστον η ελάχιστη, η συνήθης και η μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης και για υπηρεσία κινητής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης. Παρέχεται περίληψη των μέσων αποκατάστασης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο στην περίπτωση συνεχούς ή τακτικής απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο όσον αφορά την ταχύτητα ή άλλες παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας και των επιδόσεων που αναφέρονται στη σύμβαση.»

Επίσης, ο Κανονισμός Γενικών Αδειών ορίζει ότι: «στην τρίτη σελίδα κάθε Σύμβασης και στη συνοπτική σύμβαση αναφέρονται κατ' ελάχιστον τα εξής:

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ	ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ/ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ
Γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών, χρόνος αναμονής (ο χρόνος αναμονής είναι χωρίς χρέωση)	[αριθμός κλήσης], 16 ώρες/24ώρο, Δευτέρα έως Σάββατο, έως πέντε (5) λεπτά
Γραμμή δήλωσης βλάβης, χωρίς χρέωση	[αριθμός κλήσης], 16 ώρες/24ώρο, Δευτέρα έως Σάββατο
Διακοπή υπηρεσιών κατόπιν καταγγελίας σύμβασης εκ μέρους του συνδρομητή	Εντός 2 εργ.ημ., εκτός εάν ζητηθεί άλλος χρόνος από τον συνδρομητή. Στην περίπτωση σταθερής τηλεφωνίας μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο εντός εργ.ημ. [Αναφέρετε την προθεσμία που τίθενται για τη διακοπή του βρόχου στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο]
Απαντήσεις σε παράπονα/καταγγελίες	Εντός 20 ημερ. ημ.
Ενημέρωση υπέρβασης κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος, ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας [χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και όγκου δεδομένων (MB)].	80% κατανάλωσης πακέτου του χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και όγκου δεδομένων (MB)]. 100% κατανάλωσης πακέτου του χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και του όγκου δεδομένων.
Αποκατάσταση βλάβης: α) καλωδιακής βλάβης β) μη καλωδιακής	α) Εντός 6 ημ. Ημ. στο μέτρο του τεχνικά εφικτού β) Εντός 4 ημ. Ημ. στο μέτρο του τεχνικά εφικτού
Διακοπή Υπηρεσίας που δεν οφείλεται στον συνδρομητή ή τρίτο πρόσωπο και εκτός της περίπτωσης ανωτέρας βίας (άρα υπαιτιότητα παρόχου...)	Αυτόματη πίστωση τμήματος παγίου που αντιστοιχεί στην χρονική περίοδο της διακοπής εάν η διακοπή υπερβαίνει τις δύο εργ. ημ. από την δήλωσής της
Σειρές αριθμών για κλήσεις και SMS/MMS εντός του παγίου	[Αναφέρετε σειρές αριθμών]
Ιστοσελίδα για αναλυτικές πληροφορίες τιμολογίων και όρων συμβάσεων	[Δώστε το σχετικό link]
Ιστοσελίδα για αναλυτικές πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες που είναι σχεδιασμένα για τελικούς χρήστες με αναπηρία	[Δώστε το σχετικό link]

9. Η ΕΕΤΤ πραγματοποιεί συνεχώς ελέγχους προκειμένου να διαπιστώσει το επίπεδο συμμόρφωσης των παρόχων με την κείμενη νομοθεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων που αφορούν τις συμβάσεις. Σε περίπτωση διαπίστωσης μη συμμόρφωσης, η ΕΕΤΤ λαμβάνει τα κατάλληλα κυρωτικά μέτρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.4727/2020, ώστε οι πάροχοι να προβούν σε ενέργειες συμμόρφωσής τους με τις κείμενες διατάξεις ή άλλως να τους επιβληθούν οι προβλεπόμενες κυρώσεις. Κατά την άσκηση των εποπτικών και ελεγκτικών της αρμοδιοτήτων, η ΕΕΤΤ λαμβάνει υπόψη τις καταγγελίες των καταναλωτών και μάλιστα παροτρύνει τους καταναλωτές να υποβάλλουν καταγγελίες, συμπεριλαμβανομένων καταγγελιών για τους όρους των συμβάσεων, για να εξεταστεί από την ΕΕΤΤ η συμμόρφωση των παρόχων και των συμβατικών όρων με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Σε κάθε δε περίπτωση επισημαίνεται ότι οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα δικαστικής προστασίας, ενώ για την προάσπιση των δικαιωμάτων τους μπορούν ομοίως ν' απευθυνθούν και στον Συνήγορο του Καταναλωτή¹, ήτοι το εξωδικαστικό όργανο της συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών

10. Αναφορικά με τις χρεώσεις από τις εταιρείες-παρόχους, θέτουμε υπόψη σας πως το ισχύον εθνικό πλαίσιο (Ν. 4727/2020), το οποίο ενσωματώνει εν προκειμένω το αντίστοιχο ενωσιακό κανονιστικό πλαίσιο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, (ιδίως Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 και Σύσταση της 18^{ης} Δεκεμβρίου 2020 (C 2020 8750 final, αναφορικά με τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών που υπόκεινται σε ex ante ρύθμιση), οριοθετούν εξαιρετικά αυστηρά τις νομικές προϋποθέσεις ρύθμισης των αγορών λιανικής και κατά συνέπεια την επιβολή ρυθμιστικών υποχρεώσεων ελέγχου τιμών, όπως πχ. ενδεικτικά περιορισμός του ύψους των χρεώσεων στην λιανική αγορά της κινητής τηλεφωνίας, επιβολή μείωσης τιμών, επιβολή υποχρεώσεων ελέγχου τιμών και κοστοστρέφειας, ανωτάτων ορίων τιμών σε αυτές κ.α. Με βάση τα ισχύοντα κριτήρια για τον ex ante ορισμό μιας αγοράς, εκτός πεδίου εφαρμογής της ως άνω Σύστασης, όπως είναι εν προκειμένω η λιανική αγορά της κινητής τηλεφωνίας, καθώς και τις προϋποθέσεις που ισχύουν για την εκεί ex ante ρυθμιστική παρέμβαση **δεν έχει στοιχειοθετηθεί σε κανένα Κράτος Μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης** επί του παρόντος η δυνατότητα επιβολής ρυθμιστικών μέτρων στην εν λόγω αγορά.

11. Εν ολίγοις, τα τιμολόγια και τα χαρακτηριστικά τους καθορίζονται από τον εκάστοτε πάροχο στο πλαίσιο της εμπορικής πολιτικής του και αποτελούν το βασικό πεδίο ανταγωνισμού μεταξύ των εταιρειών. Η μόνη εξουσιοδότηση που έχει η ΕΕΤΤ από την κείμενη νομοθεσία είναι να εξετάζει **εκ των προτέρων** (και πριν την εμπορική διάθεσή τους), εάν οι τιμές στις οποίες προτίθεται η εταιρεία ΟΤΕ, (ως πάροχος με σημαντική ισχύ στην αγορά σταθερής χονδρικής τοπικής και κεντρικής πρόσβασης), να διαθέσει τα οικονομικά προγράμματά της ενδέχεται να παραβιάζουν την κείμενη νομοθεσία περί ανταγωνισμού (π.χ. μέσω των πρακτικών συμπίεσης περιθωρίου κέρδους στους ανταγωνιστές του, κ.α.).

12. Στην αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προσφέρεται πληθώρα οικονομικών προγραμμάτων με δυνατότητα επιλογής από τους καταναλωτές της ελάχιστης δεσμευτικής περιόδου, η οποία μπορεί να είναι 12, 18 ή 24 μήνες. Επίσης, με βάση τα στοιχεία που έχει η ΕΕΤΤ στη διάθεσή της, στη αγορά είναι

¹ <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>.

διαθέσιμα προγράμματα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας συμβατικής διάρκειας μικρότερης των 24 μηνών που μπορούν να συνδυαστούν μεταξύ τους επιφέροντας στον κάτοχό του οφέλη δεσμοποίησης. Δηλαδή, ένας συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να συνδυάσει προγράμματα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας με συμβατική διάρκεια δέσμευσης μικρότερη των 24 μηνών και για το διάστημα αυτό να αντλήσει το όφελος δεσμοποίησης που προσφέρει αυτός ο συνδυασμός.

13.Περαιτέρω, η EETT στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ως αποκλειστική αρχή Ανταγωνισμού των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών υπηρεσιών και Ταχυμεταφορών, δύναται να παρέμβει ex post στις ως άνω αγορές, βάσει των διατάξεων του Ν.4727/2021 και του Ν.3959/2011, ως ισχύει τροποποιηθείς από το Ν.4886/2022. Στο πλαίσιο αυτό, παρακολουθεί ενδελεχώς τις συνθήκες ανταγωνισμού σε αυτές τις αγορές και προβαίνει σε διάφορες συστηματικές ελεγκτικές δράσεις, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία ελέγχου που της δίνει ο νόμος, βάσει των οποίων συγκεντρώνει σε τακτικό και έκτακτο επίπεδο λεπτομερή στοιχεία για ένα πλήθος εμπορικών προϊόντων και προβαίνει δια των συνεργειών ελέγχου της σε επιτόπιους ελέγχους στις εταιρείες παρόχους, εποπτεύοντας τις υποχρεώσεις διαφάνειας και προσήκουσας πληροφόρησης των καταναλωτών (πριν, κατά την διάρκεια αλλά και μετά την πώληση των προϊόντων), ιδίως δε ως προς την τιμολόγηση. Διατηρεί αρχείο στατιστικών με σκοπό την αξιολόγηση της διαχρονικής εξέλιξης των τιμών και βεβαίως διατηρεί και εμπλουτίζει συνεχώς το «Παρατηρητήριο Τιμών»² της αγοράς, εφαρμογή η οποία έχει αναπτυχθεί από την EETT για να διευκολύνει τους καταναλωτές στην λήψη απόφασης πριν από την αγορά οποιουδήποτε τηλεπικοινωνιακού (ή ταχυδρομικού) προϊόντος. Επιπλέον, η EETT πραγματοποιεί ετήσιες κλαδικές έρευνες και όταν οι συνθήκες το απαιτούν, έρευνες αγοράς, με σκοπό την αξιολόγηση της πορείας των αγορών και την αποτροπή αντιανταγωνιστικών πρακτικών από τις επιχειρήσεις του κλάδου. Πρόσφατα παραδείγματα συναφών ερευνών της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτελούν η «Πανελλαδική έρευνα κοινής γνώμης για τη χρήση υπηρεσιών Internet κατά την περίοδο της πρώτης καραντίνας»³ και η «Πανελλαδική έρευνα καταναλωτών για την χρήση επιφυών υπηρεσιών (Over The Top Services, OTTs)»⁴. Εν συνεχεία ασκεί τις εξουσίες ελέγχου και διερεύνησης, είτε εξετάζοντας σχετικές καταγγελίες, είτε και αυτεπαγγέλτως, κατά τη διακριτική της ευχέρεια και εφόσον απαιτείται από τις εκάστοτε συνθήκες της αγοράς.

14.Σχετικά με αναφορές σε πρακτικές μονομερούς παράτασης/ ανανέωσης της χρονικής ισχύος των συμβολαίων, χωρίς τη προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του καταναλωτή, η EETT από τον Δεκέμβριο του 2021 έχει ήδη ξεκινήσει σχετικούς ελέγχους και στους τέσσερεις παρόχους, με σκοπό την πάταξη πιθανών παραβατικών συμπεριφορών.

15.Αναφορικά με την έννοια της «κοινής πρακτικής» ή άλλως εναρμονισμένης πρακτικής, στην οποία αναφέραστε, θέτουμε αρχικά υπόψη σας ότι η στοιχειοθέτηση της εν λόγω παράβασης με βάση την κείμενη Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία περί Ελεύθερου ανταγωνισμού, αλλά και κυρίως την πρότερη νομολογιακή πρακτική, είναι πολυσύνθετη, χρήζει πολυετούς και

² <https://www.pricescope.gr>

³ <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/ResearchesandStudies/internet1stquarantine/index.html>, Ιούλιος 2020

⁴ <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/ResearchesandStudies/OTTResearch2021/index.html>, Μάρτιος 2021

στοχοθετημένης παρακολούθησης της συμπεριφοράς των εταιρειών, πλήθος διαφορετικών κατηγοριών στοιχείων, επαρκείς αποδείξεις επαφών των επιχειρήσεων και συμφωνιών τών επί του καθορισμού των τιμών και των ποσοτήτων παραγωγής και πώλησης, με ταυτόχρονη ενδελεχή αιτιολόγηση/σύγκριση της τιμολογιακής και όχι μόνο συμπεριφοράς του συνόλου των εταιρειών της αγοράς. Ενδεικτικά, σας παραθέτουμε το ακόλουθο απόσπασμα από Απόφαση του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών, με την οποία ακυρώθηκε απόφαση της ΕΕΤΤ, βάσει της οποίας επεβλήθη πρόστιμο το έτος 2005, στις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας για παράβαση της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού αναφορικά με τη φορητότητα αριθμών, αφού η ΕΕΤΤ είχε διαπιστώσει την εκεί εναρμονισμένη πρακτική των 3 εταιρειών :

*«...Ο όρος «εναρμονισμένη πρακτική», ο οποίος δεν μπορεί να καθορισθεί επακριβώς, περιλαμβάνει μια ευρύτατη κλίμακα δυνατών περιπτώσεων, με όριο, από το ένα μέρος τη σύμβαση και από το άλλο μέρος την απλή συμπτωματική συμπεριφορά, δεν απαιτείται δικαιοπρακτική δέσμευση των συμμετεχόντων στη σύμπραξη αυτή, αλλ' ούτε και μόνον η παράλληλη συμπεριφορά των επιχειρήσεων αποτελεί καθ' εαυτήν, και κατ' αρχήν εναρμονισμένη πρακτική. η εναρμονισμένη πρακτική ενέχει συντονισμό μεταξύ των επιχειρήσεων και έμπρακτη συνεργασία αυτών, που αποβλέπει στην κατάργηση της αυτοτελούς επιχειρηματικής πρακτικής, στην παρεμπόδιση της αυτόνομης λειτουργίας συγκεκριμένης αγοράς, στην νόθευση του ανταγωνισμού και στην ηθελημένη εξουδετέρωση των κινδύνων αυτού, προς ίδιον οικονομικό όφελος συγκεκριμένων επιχειρηματιών. **εξάλλου, ούτε η παράλληλη συμπεριφορά, που στοιχειοθετείται οσάκις μια εταιρεία αντιγράφει την εμπορική συμπεριφορά της ανταγωνίστριας της, ώστε να την ανταγωνισθεί καλύτερα στην ελεύθερη αγορά και να αυξήσει το μερίδιό της σε αυτή, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως εναρμονισμένη πρακτική, χωρίς την ύπαρξη και άλλων αποδείξεων, άμεσων ή έμμεσων επαφών και συνεννοήσεων...** ».*

16.Εν ολίγοις, το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να καθορίζουν αυτόνομα τη συμπεριφορά τους, δεν τους στέρει το δικαίωμα να προσαρμόζονται ευφυώς στην υπάρχουσα και αναμενόμενη συμπεριφορά των ανταγωνιστών τους, συμπεριφορά που απαντάται συχνά σε ολιγοπωλιακές αγορές (mirroring effect).

17.Ωστόσο, όλες οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών έχουν υποχρέωση δημοσιότητας των όρων παροχής των υπηρεσιών τους και των τιμολογίων τους. Επίσης, έχουν συγκεκριμένες υποχρεώσεις για να προχωρήσουν σε εφαρμογή της **μεταβολής των όρων παροχής των υπηρεσιών τους και των τιμολογίων τους**, τα οποία αποφασίζουν στο πλαίσιο της εμπορικής πολιτικής τους.

18.Συγκεκριμένα, η Απόφαση της ΕΕΤΤ με ΑΡ.ΑΠ. 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 2265/Β/31-5-2021), ως ισχύει, και συγκεκριμένα το σημείο ιβ' της παραγράφου 3.3 του Παραρτήματος Β', ορίζει τα εξής:

«Σε περίπτωση τροποποίησης των τιμολογίων των παρεχόμενων υπηρεσιών παρέχεται η δυνατότητα στον συνδρομητή/χρήστη να αντισταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως οποτεδήποτε λάβει γνώση για τις ως άνω τροποποιήσεις έως και δύο (2) μήνες, εάν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης ή τρεις (3) μήνες, εάν ακολουθείται διμηνιαίος κύκλος τιμολόγησης ή ένα μήνα (1), εάν πρόκειται για υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας, από τη θέση τους σε ισχύ, υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας

επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων τιμολογίων, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων:

- i) μείωσης τιμολογίων,
- ii) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής εκτός ευρωπαϊκής ένωσης και υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει ορισθεί ειδικό πακέτο χρέωσης ή χρόνος ομιλίας ενσωματωμένος στο πάγιο της σύμβασης προς αυτή τη χώρα,
- iii) τελών μεταφοράς γραμμής και τελών επανασύνδεσης,
- iv) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης,
- v) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου ή επιβάλλεται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο.

Εάν ο συνδρομητής /χρήστης υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας αντιταχθεί στην τροποποίηση τιμολογίων σύμφωνα με τα ανωτέρω, ο πάροχος, κατόπιν αιτήσεως του συνδρομητή/χρήστη οφείλει να του επιστρέψει εντός τριάντα (30) ημερών, το εναπομείναν στην κάρτα χρηματικό υπόλοιπο. Απαραίτητη προϋπόθεση, ο συνδρομητής χρήστης υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας να έχει προβεί σε αγορά του πακέτου το οποίο αφορά η αύξηση, μέχρι το χρόνο ανακοίνωσής της σχετικής αύξησης/τροποποίησης των τιμολογίων»

Η ενημέρωση του συνδρομητή/χρήστη σχετικά με την τροποποίηση των τιμολογίων πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση ή περαιτέρω πληροφορία για το ανωτέρω θέμα.



Ο Πρόεδρος

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ: Διεύθυνση Ανταγωνισμού, Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών