

Μαρούσι, 28-11-2024

Αριθ. Πρωτ.: 31819

Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών

Πληροφορίες: Κ. Λεβέντη

Τηλέφωνο: 210 6151131

EMAIL: cleventi@eett.gr

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

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αριθ. πρωτ. 1466/14-11-24 (ΑΠ: ΥΨΗΔ 38185 ΕΙ 2024) Ερώτηση του βουλευτή της Κοινοβουλευτικής Ομάδας της Ελληνικής Λύσης κ. Σ. Φωτόπουλου με θέμα: «Αδικοί όροι για τους χρήστες στην παροχή υπηρεσιών της καρτοκινητής τηλεφωνίας»

ΣΧΕΤ: Η με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 30722/15-11-2024 (ΥΨΗΔ 15/11/2024 ΑΠ 38276 ΕΞ 2024) επιστολή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Σε απάντηση της ως άνω σχετ. 1466/14-11-24 ερώτησης θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα, αναφορικά με τα όσα τίθενται στη σχετική ερώτηση υπό το πρίσμα των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ:

1. Η κείμενη ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία δεν παρέχει καμία εξουσιοδότηση στην ΕΕΤΤ να καθορίζει ούτε να εγκρίνει τους όρους παροχής και τα τιμολόγια λιανικής των υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας και τα χαρακτηριστικά τους (π.χ. τη διάρκεια ισχύος του διαθέσιμου χρηματικού υπολοίπου της καρτοκινητής, τους όρους ανανέωσης, τον χρόνο ανάμεσα σε διαδοχικές ανανέώσεις υπολοίπου, το ύψος της ελάχιστης χρέωσης για την ανανέωση του χρόνου ομιλίας, τη χρέωση ανά λεπτό, το βήμα χρέωσης, το περιεχόμενο και τη χρέωση των οικονομικών πακέτων κ.α.). Με βάση τη διεθνή εμπειρία, αντίστοιχη έλλειψη εξουσιοδότησης στις ρυθμιστικές αρχές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών ισχύει και στις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
2. Κάθε εταιρεία έχει δικαίωμα να καθορίζει και να μεταβάλλει τους όρους παροχής, συμπεριλαμβανομένων των όρων ανανέωσης, τα τιμολόγια λιανικής των υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας και τα χαρακτηριστικά τους στο πλαίσιο διαμόρφωσης της εμπορικής πολιτικής της.
3. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες έχουν το δικαίωμα να ορίζουν μεταξύ άλλων:
 - τους όρους παροχής των υπηρεσιών καρτοκινητής και δη τη χρονική διάρκεια ισχύος του χρηματικού υπολοίπου καρτοκινητής, καθώς και, σε περίπτωση που δεν υπάρξει ανανέωση υπολοίπου εντός του χρόνου αυτού, ότι το υπόλοιπο μηδενίζεται,

- τη χρονική περίοδο από τον μηδενισμό υπολοίπου, μετά την οποία θα πραγματοποιείται φραγή, πέραν των εξερχομένων κλήσεων, και των εισερχομένων κλήσεων, εφόσον δεν υπάρξει νέα ανανέωση υπολοίπου,
 - τον χρόνο στον οποίο θα πραγματοποιηθεί κατάργηση της σύνδεσης (π.χ. στους 12 μήνες) από την τελευταία ανανέωση, εφόσον δεν υπάρξει εκ νέου ανανέωση υπολοίπου εντός του χρόνου αυτού (σημειώνεται ότι ο συνδρομητής/χρήστης έχει δικαίωμα εντός 6 μηνών μετά την κατάργηση να αιτηθεί από τον πάροχό του την εκ νέου εκχώρηση του ίδιου αριθμού στον ίδιο ή άλλο τύπο σύνδεσης),
 - το περιεχόμενο (λεπτά ομιλίας, πλήθος GByte και SMS) και τους όρους χρήσης των οικονομικών πακέτων, τη χρονική διάρκειά τους (π.χ. 30 ημέρες, 1 εβδομάδα κλπ) καθώς και το ύψος της χρέωσής τους, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά τους.
4. Επίσης, στο πλαίσιο της διαμόρφωσης της εμπορικής πολιτικής τους, οι εταιρείες έχουν το δικαίωμα να ορίζουν εάν θα μεταφέρονται σε επόμενη χρονική περίοδο ή όχι τα λεπτά ομιλίας και το πλήθος των GByte και SMS που δεν έχουν καταναλωθεί. Επισημαίνουμε ότι στην αγορά κυκλοφορούν πακέτα καρτοκινητής, τα οποία έχουν την ιδιότητα τα λεπτά ομιλίας και το πλήθος των GByte και SMS που δεν έχουν καταναλωθεί να μεταφέρονται στην επόμενη χρονική περίοδο, υπό την προϋπόθεση ότι ο χρήστης θα ανανεώσει το πακέτο του πριν τη λήξη του.
 5. Η δυνατότητα των εταιρειών να διαμορφώνουν ελεύθερα την εμπορική πολιτική τους υπόκειται σε συγκεκριμένες υποχρεώσεις δημοσιότητας τόσο αναφορικά με τους όρους παροχής των υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας και των τιμολογίων, όσο και αναφορικά με τη δυνατότητα μεταβολής των όρων παροχής αυτών και των τιμολογίων, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.
 6. Στις περιπτώσεις μεταβολής των όρων παροχής των υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας και των τιμολογίων τους, οι συνδρομητές/χρήστες έχουν το δικαίωμα να αντιταχθούν στη μεταβολή [βλ. παρ. 3.3, στοιχεία ια' και ιβ' του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών (Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 991/4/17-5-2021 - ΦΕΚ 2265/Β/2021)]. Σημειώνεται επιπλέον ότι στην περίπτωση που ο συνδρομητής/χρήστης καρτοκινητής αντιταχθεί στην τροποποίηση τιμολογίων, 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/τροποποίηση στην οποία αντιτάσσεται, μέχρι τον χρόνο ανακοίνωσης της σχετικής αύξησης/τροποποίησης.
 7. Επιπλέον, σημειώνουμε ότι στην περίπτωση που συνδρομητής/χρήστης καρτοκινητής πραγματοποιήσει φορητότητα του αριθμού του σε άλλη εταιρεία, έχει το δικαίωμα να αιτηθεί από τον προηγούμενο πάροχό του από τον οποίο μετέφερε τον αριθμό του, την επιστροφή κάθε πιστωτικού υπολοίπου (βλ. άρθρο 14 Ν.4727/2020 και άρθρο 106 Οδηγίας ΕΕ 2018/1972).
 8. Λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο διαφάνειας των όρων παροχής των υπηρεσιών καρτοκινητής και των τιμολογίων τους, οι καταναλωτές, από την πλευρά τους, καλούνται να αποφασίζουν, με βάση τις ανάγκες τους, για την εταιρεία που επιλέγουν, τις υπηρεσίες που λαμβάνουν, το ποσό και τον χρόνο που πραγματοποιούν ανανέωση υπολοίπου, το εάν θα αγοράσουν οικονομικό πακέτο ή όχι και ποιο κ.λπ.

9. Τέλος, επισημαίνουμε ότι η παροχή υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας δεν εμπίπτει στο περιεχόμενο της καθολικής υπηρεσίας και των σχετικών υποχρεώσεων οικονομικής προσιτότητας (βλ. άρθρα 192-200 Ν.4727/2020).

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

Με τιμή,

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος

Πρόεδρος ΕΕΤΤ