



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ,
ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΔΙΚΤΥΩΝ

11 ΜΑΡ. 2013

Γ. Γ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ – Γ.Γ. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Ταχ. Δ/ση : Πλ. Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 101 81
ΤΗΛ. : 213 15 14 305
Email: cemporiou@gge.gr
FAX : 210 3837843

Αθήνα, 08/03/2013

Αριθ. Πρωτ.: Β13-80

ΠΡΟΣ :

Τη Βουλή των Ελλήνων
Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα: Ερωτήσεων (2)

ΚΟΙΝ.:

-Βουλευτή κα. Μ. Κόλλια - Τσαρουχά.

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην Ερώτηση της Βουλευτού κας Μ. Κόλλια - Τσαρουχά.

Σχετ.: Ερώτηση 7143/13-02-2013.

Απαντώντας στην παραπάνω Ερώτηση, που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων η Βουλευτής κα. Μ. Κόλλια - Τσαρουχά, με θέμα : «**Χρεώσεις κινητής τηλεφωνίας**», σας γνωστοποιούμε τα ακόλουθα:

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της για την προστασία των καταναλωτών και των συμφερόντων τους (ν.2251/1994), λαμβάνοντας καταγγελίες πολιτών για υποθέσεις που αφορούν συμβάσεις με εταιρείες τηλεπικοινωνιών παρεμβαίνει κάνοντας τις απαραίτητες ενέργειες. Σκοπός της παρέμβασης είναι η ενημέρωση και προστασία των καταναλωτών, η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις εταιρείες και η επιβολή προστίμων προς τις εταιρείες σε περιπτώσεις που διαπιστώνεται ότι ακολουθούν τυχόν αθέμιτες πρακτικές και παραβιάζουν την κείμενη νομοθεσία περί τηλεπικοινωνιών (ν.2251/1994).

Σχετικά με τις αναφορές του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αύξηση του ελάχιστου χρόνου χρέωσης από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών, από τα τριάντα δευτερόλεπτα αρχικά σε σαράντα πέντε κι έπειτα σε εξήντα και σε ορισμένα προγράμματα καρτοκινητής τηλεφωνίας σε τρία λεπτά, σας γνωρίζουμε ότι δεν έχουν υποβληθεί καταγγελίες επί του θέματος στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Ωστόσο η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή με αφορμή το από 11/02/13 Δελτίου Τύπου του Συνηγόρου του Καταναλωτή, έχει ήδη αποστείλει στις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας τη με αριθμό πρωτοκόλλου 5645/15-02-13 επιστολή, με την οποία ζητά διευκρινήσεις για τον τρόπο χρέωσης των καταναλωτών καθώς και τους τιμοκαταλόγους όλων των παρεχόμενων προγραμμάτων.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της επιλήφθηκε του θέματος στο παρελθόν κι επέβαλε το 2010 κυρώσεις στις εν λόγω εταιρείες για τη μεταβολή του ελάχιστου χρόνου χρέωσης από τα τριάντα δευτερόλεπτα στα σαράντα πέντε χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των καταναλωτών.

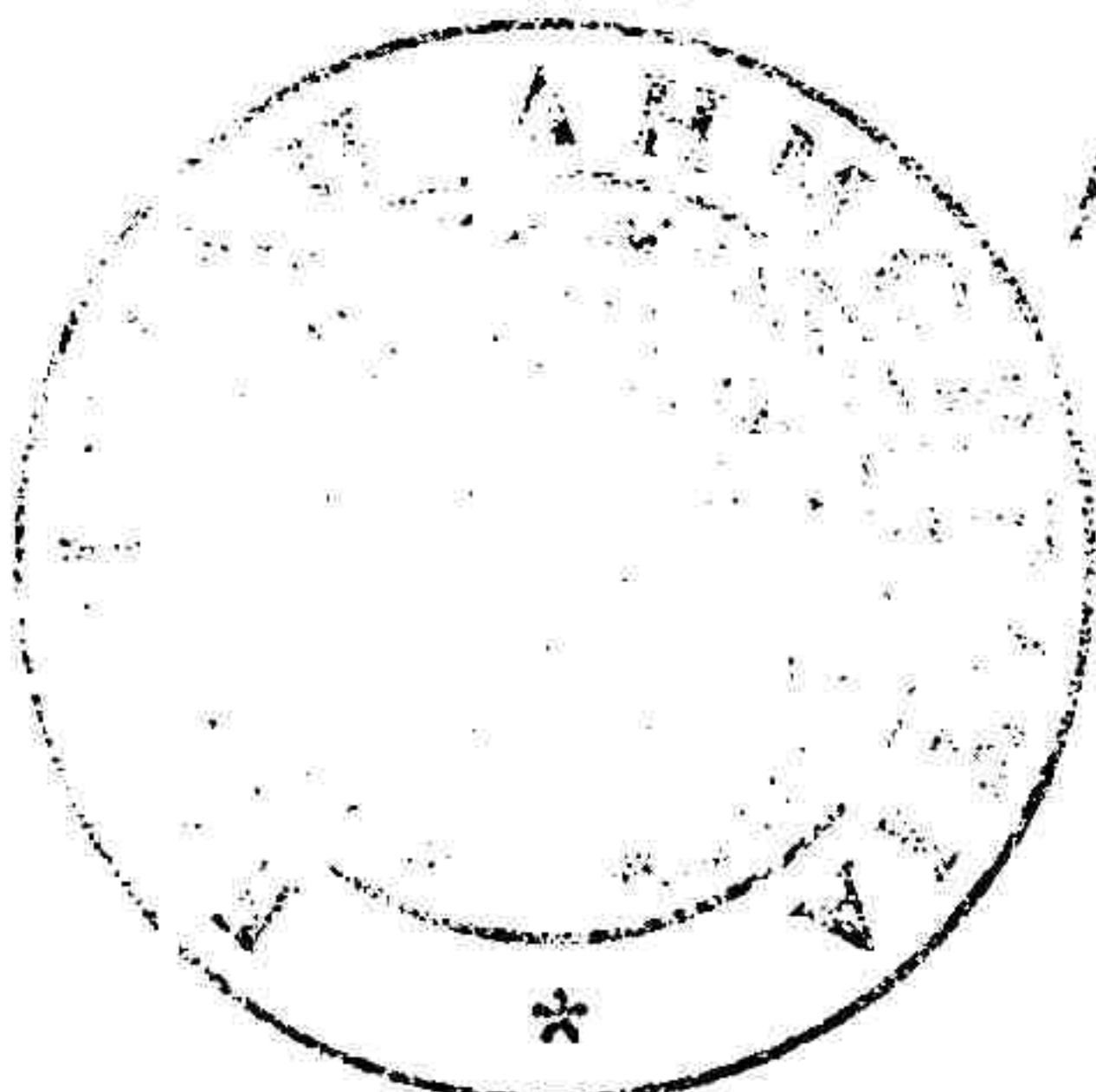
Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή λαμβάνει υπόψη της και συνεκτιμά τις αποφάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και συνεργάζεται μαζί της στο χειρισμό αντίστοιχων υποθέσεων που λαμβάνει, ως αρμόδια για την προστασία των καταναλωτών.

Επιπλέον, σας επισυνάπτουμε τα με αριθ. Πρωτ. 4541/19-02-2013 και 10643/Φ450 σχετικά με το θέμα έγγραφα των Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ε.Ε.Τ.Τ. αντίστοιχα.

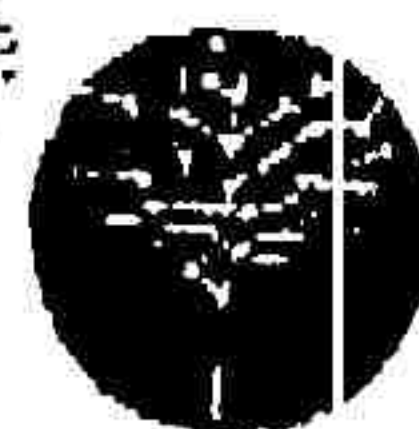
ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΚΟΡΔΑΣ

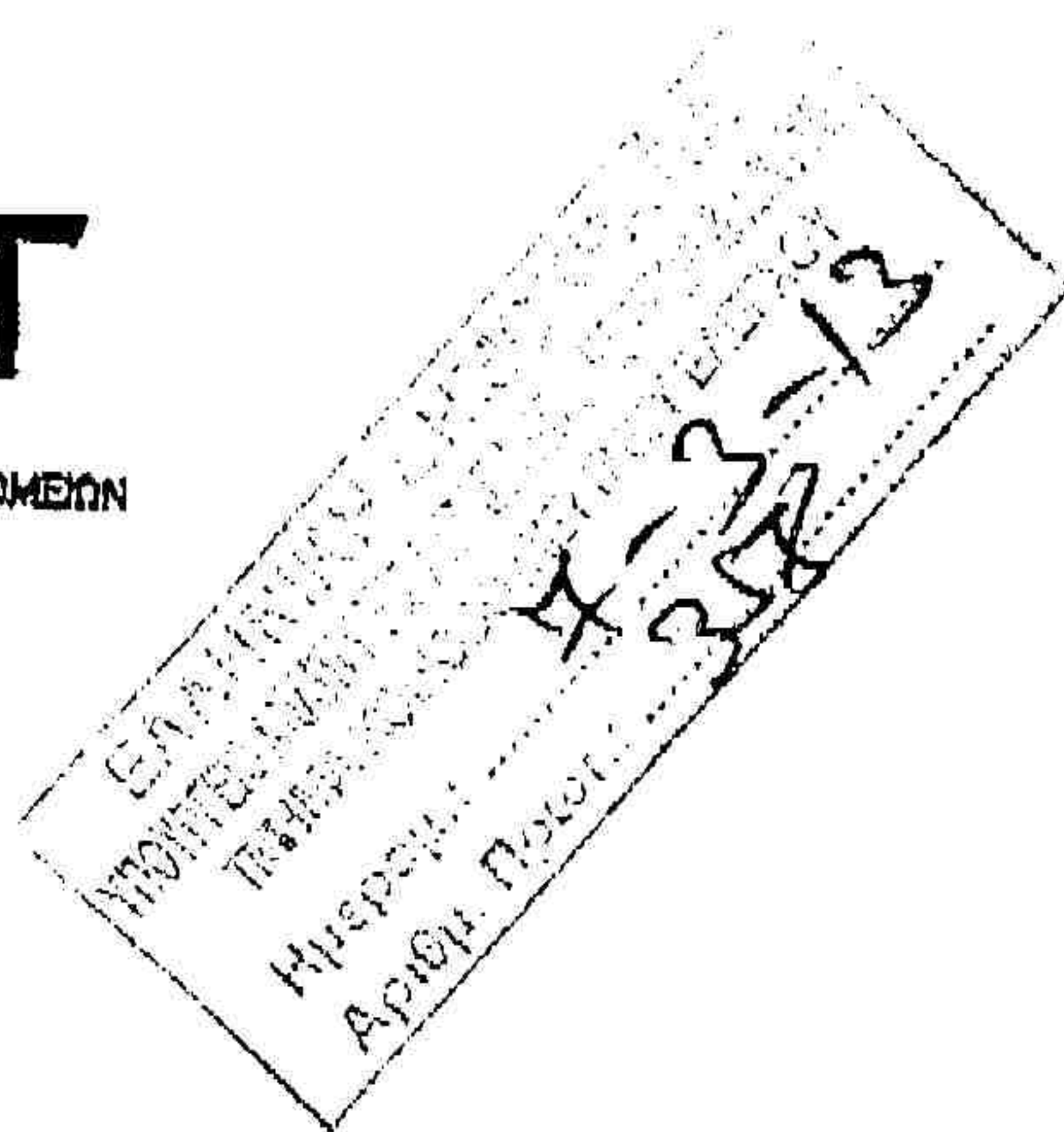


Μ. ΚΟΛΛΙΑ



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



B-338

Μαρούσι, 06-03-2013
Αριθ. Πρωτ.: 10643/Φ450

Νομικό Τμήμα

Πληροφορίες: Ε. Μπιτζίδου

Τηλέφωνο: 210 61 51 28

E-mail: x.bitzidou@eett.gr**ΠΡΟΣ:**

Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών
Μεταφορών και Δικτύων
Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Αναστάσεως & Τσιγάντε
Παπάγος Τ.Κ. 155 10
Υπόψη: κ. Δημήτρη Χαλκιαδάκη

ΘΕΜΑ:

Η υπ' αριθ. 7143/13-02-2013 κατατεθειμένη στη Βουλή Ερώτηση του
βουλευτού κ. Μαρίας Κόλλιας-Τσαρουχά

Σχετικά:

Η με αριθ. πρωτ. Ε.Ε.Τ.Τ. 9750/01-03-2013 (αριθ. πρωτ. B-338/01-03-2013) διαβιβαστική επιστολή του Προϊσταμένου του Τμήματος Κοινοβουλευτικού Ελέγχου του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων κ. Δημήτρη Χαλκιαδάκη προς την Ε.Ε.Τ.Τ.

Σε απάντηση της ως άνω με αριθ. πρωτ. Ε.Ε.Τ.Τ. 9750/01-03-2013 διαβιβαστικής επιστολής σας και της συνημμένης σε αυτήν Ερώτησης, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. είναι αρμόδια, δυνάμει του άρθρου 12 στοιχ. στ' του Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/2012), για την τήρηση της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, την τήρηση των διατάξεων του Ν. 3959/2011 «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού» (ΦΕΚ 93/Α/2011), καθώς και των διατάξεων των άρθρων 101 και 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρ. Ένωσης και του Κανονισμού 1/2003/ΕΚ (L 001).

2. Η εφαρμογή ελάχιστου χρόνου φωνητικής κλήσεως από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, δεν είναι ρυθμιζόμενη, αφορά στην τιμολογιακή πολιτική της εκάστοτε εταιρείας και συνεπώς αναπόκειται στη διακριτική της ευχέρεια να την καθορίσει στο πλαίσιο της εμπορικής της ελευθερίας. Εντούτοις, η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και με γνώμονα την αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών, επέβαλε στις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, COSMOTE Α.Ε, VODAFONE Α.Ε και WIND Α.Ε.Β.Ε, πρόστιμα συνολικού ύψους 5 εκατομμυρίων Ευρώ, για παραβάσεις των υποχρεώσεων περί ορθής ενημέρωσης των καταναλωτών, κατά την αύξηση του ελάχιστου χρόνου χρέωσης κλήσεων και βιντεοκλήσεων από 30 σε 45 δευτερόλεπτα. Η ΕΕΤΤ με τις ως άνω αποφάσεις της, διεπίστωσε ότι παραβιάστηκαν οι διατάξεις περί προστασίας του καταναλωτή, της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, του Κανονισμού Γενικών Αδειών καθώς και του Κώδικα Δεοντολογίας. Οι εν λόγω διατάξεις απαιτούν, σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης συμβατικών όρων από τις εταιρείες-παρόχους, τη σαφή, απλή, κατανοητή, εύκολα προσβάσιμη και μη παραπλανητική ενημέρωση των συνδρομητών τους. Το Διοικητικό Εφετείο Αθηνών, κατόπιν της άσκησης προσφυγών από τις παραβάτιδες εταιρείες, εξέδωσε τις με ΑΡ.1791/2012 και ΑΡ.1682/2012 αποφάσεις επί των δυο εξ' αυτών προσφυγών, με τις οποίες επιβεβαίωσε το σκεπτικό της ΕΕΤΤ και τη διαπραχθείσα παράβαση, μειώνοντας σε ελάχιστο βαθμό το ποσοστό του επιβληθέντος προστίμου και συγκεκριμένα σε 1.500.000 Ευρώ από 2.Εκ Ευρώ το ύψος του προστίμου στην εταιρεία COSMOTE και σε 700.000 Ευρώ από 1 Εκ, Ευρώ το ύψος του προστίμου στην εταιρεία WIND Α.Ε..Β.Ε.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση ή τ'ληροφορία.

Με τιμή,

Μιχάλης Σακκάς
ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ Ε.Ε.Τ.Τ.



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

Πληροφορίες: Μαρία Κορωναίου
Ηλεκτρον. Δ/ση: mkoronaίου@synigoroskatanaloti.gr Αθήνα 19 Φεβρουαρίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :4541

ΠΡΟΣ:

Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας Υποδομών
Μεταφορών και Δικτύων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου
Γραφείο Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Απάντηση στο υπ' αριθμ. πρωτ. Β13-80

Σχετ: Ερώτηση 7143/18-02-2013 της κ. Μαρίας Κόλλια-Τσααρουχά.

Αναφερόμενοι στο ανωτέρω έγγραφο σχετικά με τα θέματα αρμοδιότητας μας, θα θέλαμε να σας αναφέρουμε ότι η Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, έχει εκδώσει έγγραφη σύσταση προς τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, προκειμένου αυτές να καθορίσουν τον χρόνο χρέωσης των φωνητικών κλήσεων στον πραγματικό χρόνο ομιλίας και αναμένει την απάντησή τους. Παράλληλα, έχει κοινοποιήσει την έγγραφη σύσταση στην Ε.Ε.Τ.Τ. και στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

Περαιτέρω, σχετικά με τη συνδρομή και προστασία των καταναλωτών θα θέλαμε να σας αναφέρουμε τα εξής:

Η Αρχή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της (ν. 3297/2004) και μετά από σχετικές αναφορές καταναλωτών, διεξάγει ταχύτατα τη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών, με ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά επιτυχίας.

Σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία, για το έτος 2012, υποβλήθηκαν στην Αρχή μας, 788 βάσιμες αναφορές, 86% εκ των οποίων επιλύθηκαν υπέρ των καταναλωτών

Παράλληλα, η Αρχή παρεμβαίνει συχνά στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με έγγραφες συστάσεις (βλ. ιστοσελίδα Αρχής) και σχετικά δελτία τύπου, προκειμένου να επισημάνει κρίσιμα προβλήματα της αγοράς, να προτείνει αλλαγές στις εμπορικές πρακτικές των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να ενημερώσει πληρέστερα τους καταναλωτές και τις αρμόδιες ελεγκτικές υπηρεσίες του Κράτους.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.

Αθήνα, 19/2/13

Ευάγγελος Ζερβέας