

20 ΜΑΡ. 2014



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Παπάγου, 19-3-2014

Αριθ. Πρωτ. Β-511

ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ : Αναστάσεως & Τσιγάντε
Τ.Κ. : 101 91 Παπάγου
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Στ. Σμαραΐδου
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 6508315
FAX : 6508299
E mail : tkvel@yme.gov.gr

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Τμήμα Αναφορών

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε Αναφορά-«Διαμαρτυρία Πολίτη για Εταιρεία Κινητής
Τηλεφωνίας»

ΣΧΕΤ: Έγγραφό σας 2646/14-2-2014.

Σε απάντηση της Αναφοράς με αριθμό 2646/14-2-2014 την οποία κατέθεσαν στη Βουλή οι Βουλευτές κ.κ. Γιάννης Δημαράς και Γαβρηΐλ Αβραμίδης, σας πληροφορούμε τα εξής:

1. Σύμφωνα με το ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α), άρθρο 12, η Εθνική Επιτροπή Τηλ/νιών & Ταχυδρομείων- Ε.Ε.Τ.Τ, είναι αρμόδια για θέματα λειτουργίας και εποπτείας της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και την προστασία του καταναλωτή στον εν λόγω τομέα από αθέμιτες ή παράνομες πρακτικές εταιρειών/παρόχων Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Υ.Π.Π.). Κατ' αυτό τον τρόπο η Ε.Ε.Τ.Τ έχει προβεί στις κάτωθι ενέργειες:

- ο Εξέδωσε τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, (απόφαση ΕΕΤΤ578/29/2010/ΦΕΚ1651Β'), στον οποίο προβλέπονται συγκεκριμένες υποχρεώσεις των παρόχων Υ.Π.Π. για την προστασία του καταναλωτή και απέστειλε επιστολές προς τους παρόχους Υ.Π.Π, με σκοπό την συμμόρφωσή τους με τον εν λόγω Κώδικα.
- ο Διενέργεια συστηματικών ελέγχων παρόχων Υ.Π.Π. και διεξαγωγή ακροάσεων, επιβάλλοντας αυστηρές διοικητικές κυρώσεις στους παραβάτες, (μέχρι σήμερα, έχουν επιβληθεί πρόστιμα ύψους περίπου 3 εκ. ευρώ στους παραβάτες, ενώ έχει ανακληθεί και άδεια εταιρείας, (όπως στις περιπτώσεις των εταιρειών Υ.Π.Π.: BUONGIORNO HELLAS MOBILE LTD 430.794,00€, NETSMART (CYPRUS) LTD 780.620,00€, WINS.A. WIRELESS PRODUCTIONS & SERVICES 833.369,00 €, TRANSNET ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.:

500.000,00€ BOB MOBILE HELLAS AE: 756.236,00€ και Dynamic Communication and Technology Limited κύρωση Ανάκλησης Άδειας).

- ο Εξέδωσε οδηγίες για τους καταναλωτές, με σκοπό να προλαμβάνουν αυθαίρετες ή υπέρογκες χρεώσεις, να επιλέγουν τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης-Υ.Π.Π. που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους και να απολαμβάνουν υψηλή ποιότητα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η σύσταση αφορούσε κυρίως συνδυαστικά πακέτα που περιλαμβάνουν τηλεφωνία, (σταθερή και/ή κινητή), Internet και IPTV. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ συνέστησε στους καταναλωτές να ενημερώνονται αναλυτικά για το είδος, το κόστος και την ποιότητα των υπηρεσιών/Υ.Π.Π. που προσφέρει το οικονομικό πακέτο που επιλέγουν. Επιπλέον, τους ενημέρωσε για τη διασφάλιση της ποιοτικής σύνδεσης με το Internet, καθώς και για την προστασία από ανεπιθύμητες ή υπερβολικές χρεώσεις η οποία μπορεί να παρέχεται μέσω της ενεργοποίησης σχετικών υπηρεσιών αλλά και μέσω του διαδικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ όπου διατίθενται εύχρηστα εργαλεία.
- ο Επέδειξε ιδιαίτερη μέριμνα για τη συμμόρφωση των παρόχων Υ,Π,Π. στις υποχρεώσεις που έχουν κατά τη διενέργεια κάθε μορφής προωθητικής ή/και διαφημιστικής ενέργειας. Στο πλαίσιο αυτό, εστάλησαν επιστολές ενημέρωσης σε Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και διενεργήθηκαν επαφές με παρόχους Υ,Π,Π για τη διερεύνηση καταγγελιών και ευρημάτων αυτεπάγγελτων ελέγχων. Περαιτέρω, δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην παράνομη διενέργεια προωθητικών ή/και διαφημιστικών ενεργειών Υ,Π,Π, οι οποίες εμφανίζονται σε παράνομες τηλεοπτικές εκπομπές.
- ο Παρενέβη, ώστε να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά το φαινόμενο πραγματοποίησης απρόσκλητων μαζικών κλήσεων από ορισμένους αριθμούς εξωτερικού. Οι κλήσεις αυτές είναι σκόπιμα σύντομες, ώστε να εμφανίζονται ως αναπάντητες, επιδιώκοντας να παροτρύνουν/προκαλέσουν τον ανυποψίαστο καλούμενο χρήστη εντός της Ελλάδος να απαντήσει και να υποστεί υψηλή χρέωση. Με τον τρόπο αυτό, αποκομίζονται σημαντικά οικονομικά οφέλη από τον/τους ιδιοκτήτη/ες των συγκεκριμένων αριθμών εξωτερικού. Στο πλαίσιο αυτό, διενεργήθηκαν έλεγχοι των αριθμών εκκίνησης, ενημερώθηκαν οι εμπλεκόμενοι και μη πάροχοι και έγιναν σχετικές συστάσεις, ενημερώθηκαν οι καταναλωτές και ελήφθησαν όλα τα απαραίτητα μέτρα την αποφυγή τέτοιων φαινομένων.

2. Όσον αφορά τη συγκεκριμένη υπόθεση του κ. Κωσταντινίδη, η Ε.Ε.Τ.Τ., στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της όπως προαναφέρθηκαν και σε εφαρμογή των άρθρων 14 και 38 παρ.1 και 5 του ν.4070/2012, έχει ήδη επιληφθεί του θέματος το οποίο διερευνά, καθώς έλαβε γνώση με την από 21/2/2014 καταγγελία, προκειμένου περαιτέρω να προβεί

σε όλες τις απαραίτητες κατά νόμο ενέργειες. Ειδικότερα η Ε.Ε.Τ.Τ. με την 9560/6-3-2014 επιστολή, ζήτησε από την εταιρία VODAFONE-PANAFON αναλυτική και αιτιολογημένη πληροφόρηση για τα θέματα που τίγονται στην εν λόγω καταγγελία εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός μηνός. Στη συνέχεια, με αφορμή την εν λόγω Αναφορά των Βουλευτών, απέστειλε νέα υπενθυμιστική επιστολή στην ανωτέρω εταιρία και αναμένει τη σχετική απάντηση εντός των επόμενων ημερών.

3. Τέλος, προς ενημέρωση των Βουλευτών, σημειώνεται ότι η εν λόγω Αναφορά συμπεριλαμβάνεται στις δώδεκα (12) Αναφορές οι οποίες διαβιβάστηκαν καθυστερημένα στο Υπουργείο μας με ημερομηνία 7-3-2014, ενώ η Αναφορά είχε κατατεθεί από 14/2/2014, (επισυνάπτεται σχετικός ΠΙΝΑΚΑΣ).

Ο

ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΜΙΧΑΛΗΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ

Κοινοποίηση

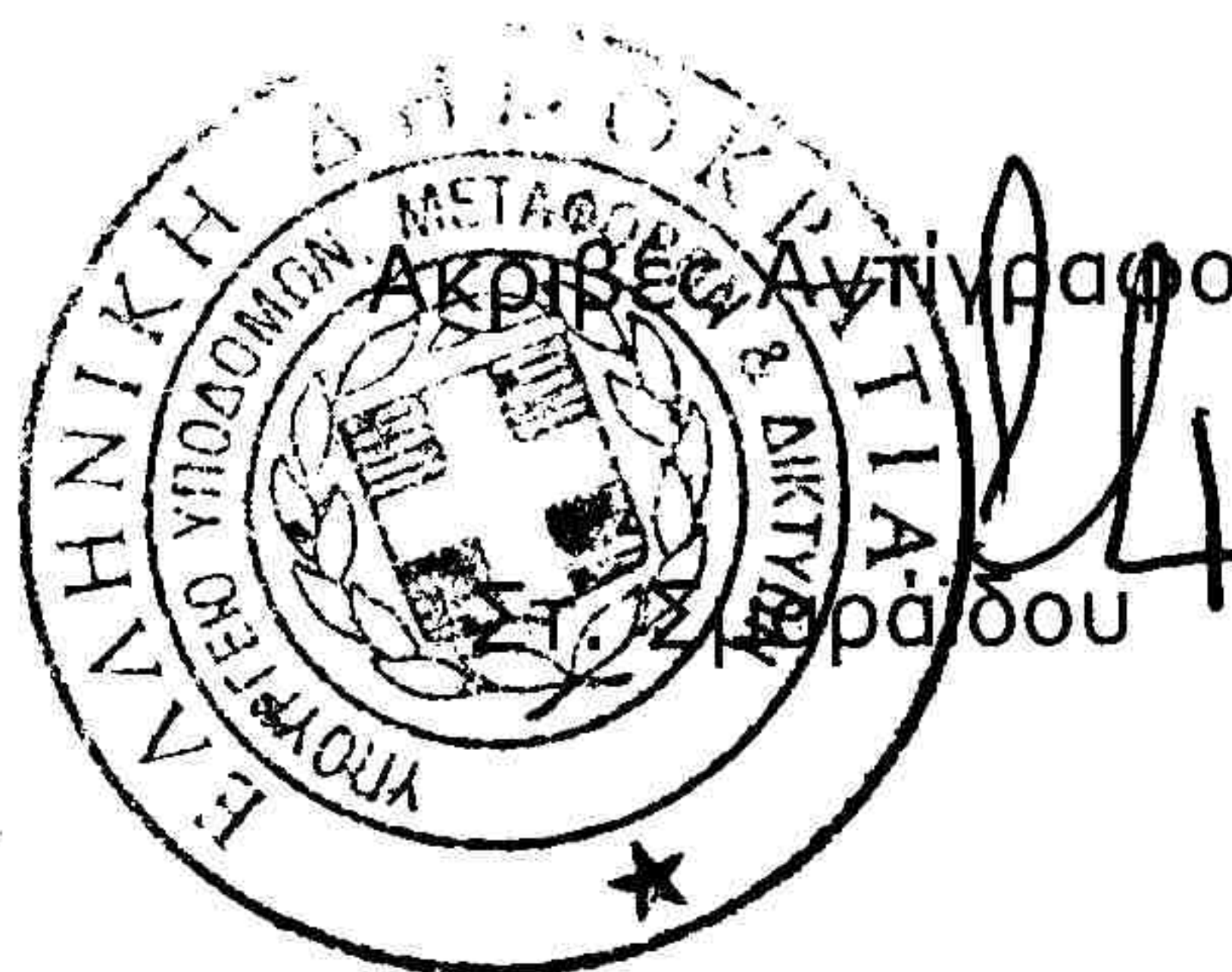
1. Βουλή των Ελλήνων

Βουλευτή κ. Γιάννη Δημαρά

Βουλευτή κ. Γαβριήλ Αβραμίδη

2. Υπουργείο Ανάπτυξης Ανταγωνιστικότητας

Γραφείο Υπουργού



ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΗΚΑΝ ΜΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΠ'Ο ΒΟΥΛΗ ΣΤΙΣ 7-3-2014 ΘΕΜΑΤΑ ΤΟΜΕΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ
--

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΗΚΑΝ ΜΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΠΟ ΒΟΥΛΗ ΣΤΙΣ 7-3-2014	
ΘΕΜΑΤΑ ΤΟΜΕΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ	
ΑΡ.ΠΡΩΤ. ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΚΑΤΑΘ/ΣΗΣ ΣΤΗ ΒΟΥΛΗ
2600	11/2/2014
2646	14/2/2014
2701	18/2/2014
2728	18/2/2014
2755	21/2/2014
2785	21/2/2014
ΘΕΜΑΤΑ ΤΟΜΕΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ (ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΗΚΑΝ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΤΟ ΓΡ.ΚΟΙΝΟΒ/ΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ Γ.Γ.Δ.Ε)	
2609	11/2/2014
2615	11/2/2014
2709	18/2/2014
2735	18/2/2014
2746	21/2/2014
2748	21/2/2014