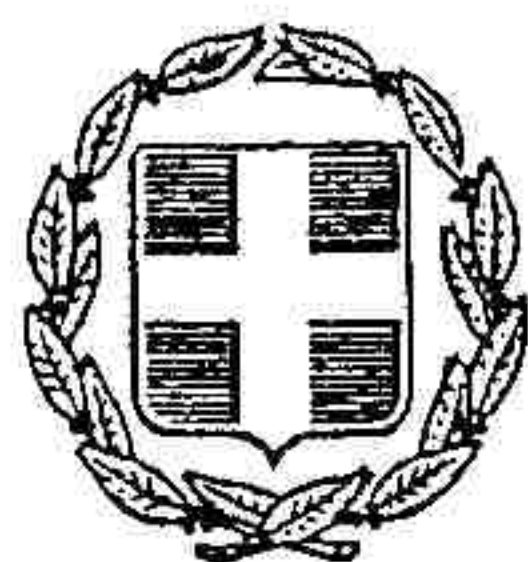




ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ
ΔΙΚΤΥΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Παπάγου, 17 /11/2014

Αριθ. Πρωτ. Β -1791

ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ : Αναστάσεως & Τσιγάντε
Τ.Κ. : 155 10 Παπάγου
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Στ. Σμαράϊδου
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 210-6508315
FAX : 210-6508299
E mail : tkvel@yme.gov.gr

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

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε Αναφορά .

ΣΧΕΤ: Έγγραφό σας ΠΑΒ 1911/16-10-2014.

Σε απάντηση της με αρ. πρωτ. 1911/16-10-2014 Αναφοράς, την οποία κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Νικόλαος Νικολόπουλος, με θέμα την καταγγελία πελάτη του ΟΤΕ (κ.Χ. Διαμαντόπουλου), σας πληροφορούμε τα παρακάτω:

1. Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) εξετάζει στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, σύμφωνα με το ν. 4070/2012 (ιδίως άρθρο 12 στοιχ. β, στ, η, λδ), πληθώρα καταγγελιών καταναλωτών κατά των εταιριών που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (εναλλακτικοί πάροχοι και ΟΤΕ) για τη διαπίστωση τυχόν παραβάσεων της κείμενης τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας.
2. Για την καλύτερη προστασία των καταναλωτών – χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ έχει λάβει μία σειρά μέτρων σε κανονιστικό-θεσμικό επίπεδο.
3. Με την υπ'αριθ. 676/41/2013 απόφασή της (ΦΕΚ 298/Β/14-2-2013), η ΕΕΤΤ συμπλήρωσε τις διατάξεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών, εισάγοντας σε αυτόν λεπτομερείς ρυθμίσεις αναφορικά με τις υποχρεώσεις και την ευθύνη των Παρόχων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών έναντι των καταναλωτών. Ειδικότερα, θεσπίσθηκαν, μεταξύ άλλων, αναλυτικές υποχρεώσεις αναφορικά με τις συμβάσεις και τους όρους αυτών, τη δημοσιότητα και τη διαφάνεια των τιμολογίων, αλλά και τη διαδικασία εξυπηρέτησης και εξέτασης παραπόνων των συνδρομητών.
4. Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ με τον νέο «Κανονισμό για τη φορητότητα αριθμών» (ΑΠ 696/115/11-7-2013 (ΦΕΚ 1873/Β/2013), όπως τροποποιήθηκε με την ΑΠ 708/14/20-2-2014 (557/Β/2014) ρυθμίζει διεξοδικά τη διαδικασία παροχής της φορητότητας αριθμών (στοιχεία αίτησης, χρόνοι, δυνατότητα ακύρωσης αιτήματος κλπ), την οποία είναι υποχρεωμένοι να τηρούν πιστά όλοι οι πάροχοι, προκειμένου να μην δημιουργούνται προβλήματα στους καταναλωτές. Σε περίπτωση μη τήρησης του Κανονισμού, η ΕΕΤΤ δύναται να επιβάλλει τις νόμιμες διοικητικές κυρώσεις, ενώ γεννώνται και αξιώσεις αποζημίωσης των συνδρομητών, τόσο σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις, όσο και με βάση

τον Κανονισμό, που ρυθμίζει το ύψος της αποζημίωσης ανά περίπτωση παράβασης. Στα πλαίσια δε χειρισμού των καταγγελιών των καταναλωτών, η ΕΕΤΤ αποστέλλει καταρχήν της υποβαλλόμενες σε αυτή καταγγελίες στους ενδιαφερόμενους παρόχους και τους καλεί να της κοινοποιήσουν τις απόψεις τους, εντός σύντομης προθεσμίας. Στις περιπτώσεις που δεν λαμβάνει καθόλου απαντήσεις ή οι απαντήσεις κάποιου παρόχου δεν κρίνονται ικανοποιητικές, και σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα των ελέγχων που ενδεχομένως έχει πραγματοποιήσει για το καταγγελλόμενο ζήτημα, η ΕΕΤΤ καλεί τον εκάστοτε Πάροχο σε ακρόαση, με στόχο τη διερεύνηση των καταγγελλθέντων ζητημάτων και την επιβολή τυχόν κυρώσεων.

5. Σε σχέση με την καταγγελία του κ. Διαμαντόπουλου που επισυνάπτεται στην Αναφορά του Βουλευτή κ. Νικολόπουλου, σας ενημερώνουμε ότι διαβιβάστηκε στην ΕΕΤΤ από το Υπουργείο μας και έλαβε αριθμό πρωτοκόλλου 38780/6-10-2014. Η καταγγελία διαβιβάστηκε ήδη, με την υπ' αρ. πρωτ. 41349/22-10-2014 επιστολή της Προϊσταμένης της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ, στην καταγγελλόμενη εταιρεία, η οποία κλήθηκε ν' απαντήσει αιτιολογημένα και προσκομίζοντας τ' απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία, βάσει των διατάξεων του ν. 12, 14, 38 και 77 του 4070/2012. Σύμφωνα με το άρθρο 3.9.1. του Κανονισμού Γενικών Αδειών, η καταγγελλόμενη οφείλει ν' απαντήσει στην καταγγελία εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερών.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΜΙΧΑΛΗΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ

Κοινοποίηση:

Βουλή των Ελλήνων

Βουλευτή κ.Νίκο Νικολόπουλο

