



Αθήνα, 7/6/2018

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς:

τον Υπουργό Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης

ΘΕΜΑ: «Οι καταγγελίες των πολιτών προς τις εταιρείες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών εκτοξεύονται, το ίδιο και οι τιμές»

Πριν από λίγες ημέρες παραδόθηκε στον Πρόεδρο της Βουλής η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το έτος 2017.

Σύμφωνα με την έκθεση πεπραγμένων της Ανεξάρτητης Αρχής, οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2017 στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ανήλθαν σε 9.757 σημειώνοντας αύξηση σε ποσοστό 28,2% σε σχέση με το 2016 και 123% σε σχέση με το 2013.

Πρωταθλητής στα παράπονα των πολιτών αναδεικνύεται ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών με ποσοστό 38,5% επί του συνόλου των αναφορών της Αρχής, σημειώνοντας αύξηση της τάξεως του 61,1% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Η πλειονότητα των αναφορών προς την Αρχή αφορά διαφορές οικονομικής φύσεως καθώς και χρήση αθέμιτων πρακτικών από τις εταιρείες. Συγκεκριμένα, στο 57% των αιτημάτων ζητούν την παρέμβαση του Συνηγόρου για εσφαλμένους λογαριασμούς, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης και αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης. Ακολουθούν καταγγελίες που αφορούν στην ποιότητα των αγαθών, σε θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων, στην παράδοση/παροχή των αγαθών, στη μη τήρηση εγγυήσεων και σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές όπως παραπληρητικές διαφημίσεις, επιθετικές πρακτικές ως προς την πώληση, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά.

Ένα πολύ θετικό στοιχείο είναι η αποτελεσματικότητα της Αρχής που παρά την αλματώδη αύξηση των υποθέσεων, το 82% των διαφορών που χειρίστηκε επιλύθηκαν και μάλιστα σε χρονικό διάστημα κατά μέσο όρο 84 ημερών. Και εδώ, το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης, που ανέρχεται στο 94%, το έχει ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών με το 85,5% να είναι υπέρ καταναλωτή και μόλις το 8,5% υπέρ προμηθευτή.

Τα παραπάνω έρχονται να επιβεβαιώσουν την γενικότερη εικόνα της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη χώρα μας. Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία που δημοσίευσε η Eurostat η Ελλάδα έχει τις ακριβότερες χρεώσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην Ευρώπη σε ποσοστό 39,2% πάνω από τον κοινοτικό μέσο όρο. Μάλιστα τα στοιχεία αυτά αφορούν το 2016, πριν δηλαδή επιβληθεί το τέλος 5% σταθερής τηλεφωνίας και πρόσβασης στο Internet που ισχύει από 1/1/2017.

Σύμφωνα με έρευνα που έγινε στις αρχές του έτους από την εταιρεία συμβούλων INUITES Consulting, οι τιμές των υπηρεσιών τόσο σταθερής όσο και κινητής συνδεσιμότητας παραμένουν υψηλές στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα όσον αφορά στις σταθερές συνδέσεις Internet η χώρα μας είναι μεν κοντά στον κοινοτικό μ.ό. στις χαμηλές ταχύτητες αλλά στις

υψηλές ταχύτητες έχουμε από τις ακριβότερες χρεώσεις μεταξύ των 28 χωρών της ΕΕ. Ενώ στην αγορά της κινητής τηλεφωνίας και mobile internet η Ελλάδα καταλαμβάνει την 5^η θέση με τις ακριβότερες υπηρεσίες ανάμεσα στις 28 χώρες της Ε.Ε.

Στην ίδια έρευνα, ως κυριότεροι λόγοι για την ύπαρξη υψηλών τιμών στις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών στην χώρα μας και ειδικά στην κινητή τηλεφωνία, καταδεικνύονται τα υψηλά τηλεπικοινωνιακά τέλη και η ύπαρξη ολιγοπωλίου στην αγορά: το ειδικό τέλος συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας κυμαίνεται από 12% έως 20% του ύψους του λογαριασμού και επιβαρύνεται στο τέλος και με ΦΠΑ! Το τελικό φορολογικό βάρος αγγίζει το 39-49% και αποτελεί ένα από τα υψηλότερα στην ΕΕ. Ενώ, ένα ολιγοπωλιακό καθεστώς ενέχει συχνά κινδύνους όπως οι συμφωνίες τιμών αλλά έχει επιπτώσεις και στην ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Δεδομένου πως στην εποχή μας η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι σε όλο το φάσμα των καθημερινών μας δραστηριοτήτων, η μείωση των τιμών θα συμβάλει σημαντικά στον περιορισμό του ψηφιακού χάσματος που χωρίζει την Ελλάδα από την υπόλοιπη Ευρώπη, καθώς η χώρα μας βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις στην υιοθέτηση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και internet, ενώ ταυτόχρονα η αύξηση της χρήσης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών θεωρείται προϋπόθεση ώστε να προχωρήσει η ανάπτυξη και υλοποίηση μιας σειράς επενδύσεων σε εξελιγμένες εφαρμογές και δικτυακές γενιές,

Ερωτάται ο Υπουργός

1. Είναι στις προθέσεις σας να αλλάξετε το καθεστώς φορολόγησης των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και να μειώσετε τα υπερβολικά τέλη που βαρύνουν τις τελικές τιμές σε όλες τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και ανεβάζουν σχεδόν κατά 50% τους λογαριασμούς;
2. Πόσοι και τι είδους έλεγχοι έχουν διενεργηθεί μεταξύ των εταιρειών του κλάδου των τηλεπικοινωνιών σχετικά με την ποιότητα, την ποικιλία και τις τιμές των παρεχόμενων προϊόντων ώστε να εξασφαλισθεί ότι αυτές λειτουργούν σε συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού και προς όφελος των συνδρομητών; Ποια τα αποτελέσματα των ελέγχων αυτών;
3. Σκοπεύετε να προβείτε στην μείωση ή στην παροχή εκπτώσεων στις τιμές απόκτησης φάσματος κάτι που θα οδηγούσε στην μείωση των τελικών τιμών των αντίστοιχων παρεχόμενων υπηρεσιών και ίσως στην διευκόλυνση εισόδου νέων εταιρειών στην αγορά;
4. Σε ποιο στάδιο υλοποίησης και επίτευξης των επιμέρους στόχων βρίσκεται το Στρατηγικό Σχέδιο Ευρυζωνικότητας;
5. Σχετικά με τον διαμοιρασμό δικτυακών πόρων και τις από κοινού επενδύσεις που προβλέπονται τόσο από την Ε.Ε. όσο και από το Στρατηγικό Σχέδιο Ευρυζωνικότητας της χώρας μας, ωστόσο ως προς τον διαμοιρασμό έχουν γίνει κάποια ελάχιστα βήματα ενώ οι από κοινού επενδύσεις βρίσκονται ακόμη σε θεωρητικό επίπεδο: Σκοπεύετε να προβείτε σε ενέργειες προς την ενίσχυση τους και εάν ναι σε ποιες συγκεκριμένα και με ποιο χρονοδιάγραμμα;

Ο ερωτών βουλευτής

Γρηγόρης Ψαρικινός – Β' Αθηνών