

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 7697
Ημερομ. Κατάθεσης: 19/8/2026



**ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
ΠΑΣΟΚ-ΚΙΝΗΜΑ ΑΛΛΑΓΗΣ
Φραγκίσκος Παρασύρης-Βουλευτής Ν. Ηρακλείου**

Ερώτηση

Προς τους Υπουργούς:

- Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Ανάπτυξης

Θέμα: «Καταχρηστικές στρατηγικές παρόχων τηλεπικοινωνιών: Σιωπηρή μετάπτωση σε υπέρογκες χρεώσεις εκτός συμβολαίου και σκόπιμη παρεμπόδιση της έγγραφης επικοινωνίας των καταναλωτών»

Το τελευταίο διάστημα καταγράφεται μια εκτεταμένη και μεθοδευμένη πρακτική από παρόχους τηλεπικοινωνιών, η οποία στοχεύει στην υπαρππαγή χρημάτων από νοικοκυριά και επιχειρήσεις μέσω της εκμετάλλευσης νομικών «παραθύρων» στην ενημέρωση των καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, οι πάροχοι αφήνουν σκοπίμως τα συμβόλαια σταθερής και κινητής τηλεφωνίας να λήξουν, χωρίς να προβαίνουν σε σαφή, διακριτή και προσωποποιημένη ειδοποίηση προς τον συνδρομητή (π.χ. μέσω ειδικού SMS, email ή τηλεφωνικής κλήσης). Αντιθέτως, βασίζονται σε «ψιλά γράμματα» ενσωματωμένα σε πολυσέλιδους λογαριασμούς μήνες πριν τη λήξη. Με την πάροδο της ημερομηνίας λήξης, η τιμολόγηση μετατρέπεται «σιωπηρά» σε αορίστου χρόνου με βάση τον ισχύοντα, εκτός συμβολαίου, τιμοκατάλογο, με αποτέλεσμα οι χρεώσεις να εκτοξεύονται (συχνά ξεπερνώντας τα 80 ευρώ ανά γραμμή). Όπως προκύπτει από σχετικές καταγγελίες που έχουν περιέλθει πρόσφατα σε γνώση μου από καταναλωτές, τόσο για ατομικά όσο και για εταιρικά (B2B) προγράμματα, καθίσταται σαφές ότι η πρακτική αυτή αποτελεί κεντρική εμπορική στρατηγική και όχι μεμονωμένα περιστατικά.

Επιπλέον, όταν ο συνδρομητής αντιληφθεί την υπέρογκη χρέωση και επιχειρήσει να ασκήσει το δικαίωμά του για έγγραφη καταγγελία και αμφισβήτηση, βρίσκεται αντιμέτωπος με μια δεύτερη καταχρηστική πρακτική: οι εταιρείες έχουν καταργήσει τις δημόσιες διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για την εξυπηρέτηση παραπόνων. Εγκλωβίζουν τους πολίτες σε ηλεκτρονικές «φόρμες επικοινωνίας» στις ιστοσελίδες τους, οι οποίες, μετά την υποβολή του αιτήματος, δεν αποστέλλουν στο email του καταναλωτή ούτε ακριβές αντίγραφο του κειμένου που υπεβλήθη (ή υποβλήθηκε), ούτε τον νόμιμο αριθμό πρωτοκόλλου. Με αυτόν τον τρόπο, αποστερούν από τον πολίτη κάθε νομικό αποδεικτικό στοιχείο της επικοινωνίας του, δυσχεραίνοντας σκόπιμα την προσφυγή του στην ΕΕΤΤ ή στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Κατόπιν των ανωτέρω, τα οποία παραβιάζουν βάναυσα τα συναλλακτικά ήθη, τη διαφάνεια και τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή,

Ερωτώνται οι κ.κ. Υπουργοί:

1. Έχουν λάβει γνώση τα Υπουργεία και οι εποπτευόμενες ανεξάρτητες αρχές (ΕΕΤΤ, Συνήγορος του Καταναλωτή) για αυτή τη μαζική στρατηγική «σιωπηρής παγίδευσης» σε τιμοκαταλόγους αορίστου χρόνου;
2. Σε ποιες άμεσες νομοθετικές ή κανονιστικές ενέργειες προτίθεστε να προβείτε, ώστε να καταστεί υποχρεωτική η αποκλειστική, σαφής και αυτοτελής ειδοποίηση (π.χ. με ξεχωριστό SMS/Email και όχι ως υποσημείωση στον λογαριασμό) για την επικείμενη λήξη συμβολαίου και την αλλαγή τιμολόγησης;

3. Προτίθεστε να επιβάλετε στους παρόχους τηλεπικοινωνιών την υποχρεωτική διατήρηση δημόσιου email επικοινωνίας και παραπόνων ή, εναλλακτικά, την αυστηρή υποχρέωση άμεσης, αυτόματης αποστολής αντιγράφου του υποβληθέντος κειμένου και αριθμού πρωτοκόλλου κατά τη χρήση ηλεκτρονικής φόρμας;

4. Ποια πρόστιμα έχουν επιβληθεί μέχρι σήμερα σε παρόχους για ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση και αδιαφανή διαχείριση παραπόνων;

Ο Ερωτών Βουλευτής

Φραγκίσκος Παρασύρης