



ΣΟΦΙΑ ΣΑΚΟΡΑΦΑ
Βουλευτής Β' Αθηνών

Αθήνα, 2 Νοεμβρίου 2012

ΑΝΑΦΟΡΑ

Της Βουλευτού Σοφίας Σακοράφα

Προς τον Υπουργό Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων
Κο Κων/νο Χατζηδάκη

Θέμα: Καταγγελία για "Εμπαιγμό" καταναλωτών από την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας
WIND

Η Βουλευτής

Σοφία Σακοράφα

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για WIND
Γιώργος Ζαχαράκης
Τηλ 2107708543 – 6974343563
email: nianiacham@gmail.com

zaharakisPage 1

10/26/2012
Αθήνα 26 Οκτωβρίου 2012

Προς Έλληνες νύν & πρώην Βουλευτές
(Ως συνημμένος πίνακας email)

ΘΕΜΑ: καταγγελία για WIND HELLAS (επιστολή 20)

Σας επισυνάπτω μέρος αλληλογραφίας μου με την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας WIND HELLAS και σας ενημερώνω ότι αυτή η εταιρεία συμπεριφέρεται με προσβλητικό για τους καταναλωτές τρόπο, με επιπλέον, μου δημιουργεί προβλήματα επικοινωνίας και προγραμματισμού

1. Ενώ δεν υπάρχει συμβόλαιο μου παρακρατεί τον αριθμό τηλεφώνου, εκβιάζοντας να πληρώσω πάγιο από 30-7-2012, αν και από τότε μου έχει βάλει φραγή, τηλεφώνου και ιντερνέτ
2. Ψεύδεται ότι ασχολείται με το αίτημα μου αφού απαντά με τυποποιημένο κείμενο εδώ και ενάμιση μήνα, το ίδιο πάντα, όπως θα διαπιστώσετε αν δοκιμάσετε να επικοινωνήσετε μαζί τους στο επίσημο mail τους: crm@wind.com.gr
3. Στην ΕΕΤΤ απευθύνονται συνεχώς καταναλωτές με καταγγελίες, όπως ενημερωνόμαστε από τις κοινοποιήσεις της ΕΕΤΤ
4. Μας ειρωνεύεται απειλώντας μας ότι θα διακόψει κάθε παροχή από τη στιγμή που έχει εδώ και δυο μήνες βάλει φραγή στη γραμμή μας, και δεν μας προσφέρει καμιά υπηρεσία
5. Ενώ στα διαφημιστικά τονίζει ότι μετά τη λήξη του συμβολαίου θα εφαρμόζεται το τρέχον τιμολόγιο, σε μας έκανε πρόταση μείωσης του παγίου κατά 20% περίπου από τη στιγμή που το διαπιστώσαμε

Να τονίσουμε ότι το συμβόλαιο μας έχει λήξει από τον Ιανουάριο του 2010

Παρακαλώ

Να επικοινωνήσετε με την ΕΕΤΤ (Εθνική Επιτροπή τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων), για να διαπιστώσετε τον τρόπο λειτουργίας της συγκεκριμένης εταιρείας, όπως φαίνεται από τις καταγγελίες των πολιτών, αλλά και από τις παρατηρήσεις και ποινές που επιβλήθηκαν, όπως διαπιστώσαμε με απλή αναζήτηση στο ιντερνέτ.

Να ασκήσετε την εξουσία της ιδιότητάς σας, προκειμένου να επιλυθεί το δικό μου θέμα, το οποίο θα αποτελέσει αφορμή για επιβολή κανόνων λειτουργίας σε τέτοιες εταιρείες, ώστε να ελαττωθούν τέτοια κρούσματα απαράδεκτων συμπεριφορών στο μέλλον

Επισυνάπτονται

Επιστολή 15 με τα επισυναπτόμενα

Κοινοποίηση

1. ΕΕΤΤ fax: 210 6105049 email: info@eett.gr
2. Συνήγορος του Καταναλωτή: grammateia@synigoroskatanaloti.gr
3. Forthnet Ζωγράφου (fax: 2107751663 – email: info@forthnet.gr)
4. WIND (fax: 5100001 – email: crm@wind.com.gr)

Γιώργος Ζαχαράκης

Γιώργος Ζαχαράκης
Αθήνα 25 Οκτωβρίου 2012

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για WIND zaharakisPage 2
 Τηλ 2107708543 – 6974343563
 email: nianiacham@gmail.com

10/26/2012

Προς EETT

fax: 210 6105049

email: info@eett.gr

ΘΕΜΑ: Καταγγελία για WIND (επιστολή 15)

ΣΧΕΤ.: 1. Η 33159/Φ300/10-9-2012 επιστολή σας προς την WIND
 2. Η 34359/Φ300/18-9-2012 επιστολή σας προς την WIND

Σας ευχαριστώ για τον τρόπο με τον οποίο χειρίζεστε την καταγγελία μας για την απαράδεκτη από κάθε άποψη παραπλανητική τακτική την οποία ακολουθεί η εταιρεία WIND. Η συγκεκριμένη εταιρεία με την τακτική της περιφρονεί προκλητικά τους καταναλωτές πελάτες στηριζόμενη σε ένα «τσαμπουκά» που της επιτρέπει να αποφασίζει πότε θα απελευθερώσει μια γραμμή τηλεφώνου, την οποία παράνομα και πέρα από κάθε δεοντολογία συνεχίζει να παρακρατεί.

Σας επαναλαμβάνουμε εν συντομία ότι

Το συμβόλαιο μας έληξε τον Ιανουάριο του 2010. Η εταιρεία όμως συνέχισε να μας παρέχει υπηρεσίες χωρίς να συναινέσουμε σε σχετικό ερώτημα, με την ίδια χρέωση, αν και στην προσφορά τονίζονταν ότι μετά τη λήξη του συμβολαίου το τιμολόγιο θα αναπροσαρμόζονταν, κατά την πάγια τακτική της (<http://www.wind.com.gr/gr/gia-ton-i-di-oti/statheri-internet/wind-double-play/>)

Ο «τσαμπουκάς» που επιδεικνύει φαίνεται και από τον εκβιασμό που επιχειρεί αξιώνοντας να πληρώσουμε πάγιο μέχρι σήμερα, αν και από 30-7-2012 δεν μας παρέχει καμία υπηρεσία, αφού έθεσε φραγή στην γραμμή.

Με την από 9-10-2012 επιστολή της μας απειλεί και μας ειρωνεύεται ότι θα διακόψει οριστικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες τη στιγμή που καμιά υπηρεσία από 30-7-2012 δεν μας παρέχει.

Μας απειλεί ότι θα καταγγείλει τη σύμβαση, αν και ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΜΙΑ σύμβαση υπογεγραμμένη από μας ή έστω με τη δική μας αποδοχή.

Η ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑ της εταιρείας αυτής φαίνεται αμέσως αν επιχειρήσετε να επικοινωνήσετε με το mail της, απαντά με ένα τυποποιημένο μήνυμα.

Παρακαλώ να συνεχίσετε να εφαρμόζεται τα μέσα που η νομοθεσία σας επιτρέπει προκειμένου να απαλλαγούμε από αυτή την εταιρεία. Να μας αποδοθεί η γραμμή. Να μη μας απειλεί. Να μας επιστρέψει ότι παράνομα «εν τη ωφελεία μας» μας υφάρπαξε.

Επισυνάπτονται

1. Τα σχετικά σας
2. Η απάντησή της WIND στα mail που της στέλνουμε
3. Επιστολή μας (13) προς το συνήγορο του Καταναλωτή
4. Επιστολή μας (14) προς το συνήγορο του Καταναλωτή

Κοινοποίηση

1. Forthnet Ζωγράφου (fax: 2107751663 – email: info@forthnet.gr)
2. WIND (fax: 5100001 – email: crm@wind.com.gr)
3. Συνήγορος του Καταναλωτή: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

Γιώργος Ζαχαράκης

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για WIND
Γιώργος Ζαχαράκης
Τηλ. 2107708543 – 6974343563
email: nianiacham@gmail.com

zaharakisPage 3

10/26/2012
Αθήνα 17 Οκτωβρίου 2012

Προς Συνήγορο του καταναλωτή crim@wind.com.gr

Καταγγελία Για την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας WIND – TELLAS (επιστολή 13)

1. Με την 10094655 σύμβαση η εταιρεία WIND μου παρείχε υπηρεσίες Ιντερνέτ και τηλεφωνίας για το διάστημα Δεκέμβριος 2009-2010
2. Με τη λήξη της σύμβασης και χωρίς καμιά ειδοποίηση, ούτε δικό μας σχετικό αίτημα η εταιρεία συνέχισε να παρέχει υπηρεσίες, χρεώνοντας ανάλογο ποσό, το οποίο κάθε μήνα καταβάλλαμε. Τυχόντες όροι της σύμβασης από Ιανουάριο 2011 και μετά δεν μπορεί να έχουν καμιά ισχύ, λόγω μη ύπαρξης γραπτής, ή προφορικής συμφωνίας. Και κατά συνέπεια αρκούσε προφορική δήλωση μας για να σταματήσει η εταιρεία να παρέχει υπηρεσίες, ή άρνηση καταβολής τιμήματος λογαριασμού για την αυτόματη διακοπή παροχής υπηρεσιών και αυτόματης απελευθέρωσης της γραμμής η οποία μας ανήκε πριν την εμφάνιση της
3. Λόγω κακών υπηρεσιών, κυρίως στη σύνδεση των κινητών συσκευών μας αλλά και της διαπίστωσης αυθαίρετα υψηλότερης, από νέους συνδρομητές της, χρέωσης, αποφασίσαμε να διακόψουμε τη συνεργασία
4. Ειδοποιήσαμε τηλεφωνικά την εταιρεία, αλλά αντί να διακόψει τη σύνδεση επανήλθε μετά από λίγες ημέρες και μας έκανε αντιπροσφορά 20% περίπου χαμηλότερα, όσο δηλαδή εξ αρχής έπρεπε να πληρώνουμε, σύμφωνα με την τιμολογιακή της πολιτική
5. Η μη πληρωμή του λογαριασμού Ιουνίου και κάποιων ημερών Ιουλίου είχε σαν αποτέλεσμα την φραγή από την WIND των υπηρεσιών Ιντερνέτ και τηλεφωνίας από 30-7-2012
6. Δηλώσαμε στην εταιρεία ότι, παρά τις επιφυλάξεις μας, θα εξοφλήσουμε τους δυο αυτούς λογαριασμούς για το διάστημα πριν τη φραγή
7. Τηλεφωνικά μας ενημέρωσε ότι πρέπει να πληρώσουμε μέχρι σήμερα. Δηλαδή και για το διάστημα από 30-7-2012 μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης, παρά το γεγονός ότι καμιά υπηρεσία δεν μας παρέχει αυτό το διάστημα
8. Για την είσπραξη του ποσού αυτού μας παρακρατεί την τηλεφωνική γραμμή, την οποία ποτέ δεν της παραχωρήσαμε
9. Η παρακράτηση της γραμμής έχει σαν αποτέλεσμα να μη μπορούμε να ενεργοποιήσουμε σύνδεση με τη forthnet ή με όποια άλλη εταιρεία επιθυμούμε
10. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να αναστατώνεται η οικογενειακή μας ζωή δεδομένου ότι εκτός από μένα που συντηρώ blogs και λογαριασμούς facebook – twitter, οι τρεις γιοι μου (φοιτητές Πολυτεχνείου και Πανεπιστημίου) δε μπορούν να παρακολουθήσουν τα μαθήματά τους

Παρακαλώ

Να παρέμβετε ώστε να απελευθερωθεί η γραμμή μου, η οποία κακώς παρακρατείται από την συγκεκριμένη εταιρεία, της οποίας η συμπεριφορά, όχι μόνο απαράδεκτη είναι, αλλά και προσβλητική, αφού στα mail απαντά με τυποποιημένο μήνυμα ανεξάρτητα από το περιεχόμενο του αιτήματος.

Και σας ενημερώνω

Ότι για την συγκεκριμένη εταιρεία γίνονται συνεχώς καταγγελίες στην Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, όπως φαίνεται από τη σχετική αλληλογραφία.

Επισυνάπτεται
Το έγγραφο της ΕΕΤΤ

Γιώργος Ζαχαράκης

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για WIND

zaharakisPage 4

10/26/2012

ΑΠΛΑΝΤΗΣΗ wind

Αξιότιμε Συνδρομητή / Συνδρομήτρια,

Σε συνέχεια της επικοινωνίας σας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε πως το αίτημά σας είναι σε εξέλιξη και θα ενημερωθείτε το συντομότερο δυνατόν.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

WIND Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ

e-mail: crm@wind.com.gr

Dear Madam/Sir,

Thank you for contacting Wind Hellas SA. Your request is being processed and soon we will be in touch.

Best Regards,

Customer Service Department

WIND Telecommunications SA

e-mail: crm@wind.com.gr

ΓΙΩΡΓΟΣ ΖΑΧΑΡΑΚΗΣ

Ζωγράφου 18 Οκτωβρίου 2012

<https://docs.google.com/viewer?attid=0.1&pid=gmail&thid=13a9d23f5ba40eda&url=https...> 1/11/2012

KΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για WIND zaharakisPage 5
 Γρ. Αυξεντίου 49 – ΖΩΓΡΑΦΟΥ
 Τηλ. 6974343563
 Email.: nianiacha.m@gmail.com

10/26/2012

Προς
 Συνήγορο του Καταναλωτή
 Email : grammateia@synigoroskatanaloti.gr

Fax.: 210 6460414

Επιστολή 14

Σας ευχαριστούμε για την ταχύτητα με την οποία ανταποκριθήκατε στην επιστολή-καταγγελία μας για την απαράδεκτη τακτική της εταιρείας WIND
 Σας επισυνάπτουμε φωτοαντίγραφο αστυνομικής μου ταυτότητας και σας ενημερώνω ότι η δ/ση κατοικίας μου είναι Γρ. Αυξεντίου 49 – 11771 ΖΩΓΡΑΦΟΥ

Επισυνάπτεται

Φωτοαντίγραφο ταυτότητας

αξιότιμε κύριε Ζαχαράκη,
 Παρακαλούμε όπως μας αποστείλετε μία φωτοτυπία της ταυτότητας σας καθώς και μία διεύθυνση κατοικίας σας ώστε να πρωτοκολληθεί η αναφορά σας.

Ευχαριστούμε

Εκ της γραμματείας

Maria Nianiacha nianiacha.m@gmail.com

5:44 μ.μ. (Πριν από 6 λεπτά)

προς Γραμματεία

Ευχαριστούμε για την άμεση ανταπόκρισή σας. Σας στέλνουμε αμέσως φωτοτυπία ταυτότητας και σας λέμε ότι η Δ/ση κατοικίας μας είναι Γρ. Αυξεντίου 46-11771 ΖΩΓΡΑΦΟΥ
 Στις 18 Οκτωβρίου 2012 10:50 π.μ., ο χρήστης Γραμματεία
 ΣτΚ <grammateia@synigoroskatanaloti.gr> έγραψε:

Γιώργος Ζαχαράκης

Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών
 Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για WIND zaharakisPage 6
 Πληροφορίες : Αθανασοπούλου Ε
 Τηλέφωνο : 801 11000 80

10/26/2012

Μαρούσι, 18/09/2012
 Αρ. Πρωτ.: 34359/Φ.300

ΠΡΟΣ: WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ
 Υπόψη κ Μπρούμα Α
 Κηφισίας 66
 15125 Μαρούσι
 Fax: 2105100004

ΘΕΜΑ: Καταγγελίες Καταναλωτών.

ΣΧΕΤ.

1. Επιστολή : ΑΚΛΗΡΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ με Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 34000/14-09-12
2. Επιστολή : ΖΑΧΑΡΑΚΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ με Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 34023/14-09-12
3. Επιστολή : ΘΑΝΑΣΟΥΛΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ με Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 33906/14-09-12
4. Επιστολή : ΚΑΡΑΧΑΛΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ με Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 33748/13-09-12

Στην ΕΕΤΤ κοινοποιήθηκαν οι ανωτέρω καταγγελίες καταναλωτών (βλ. σχετ.).

Σας ενημερώνουμε ότι αναφορικά με τις ανωτέρω καταγγελίες, η εταιρεία σας μας έχει απαντήσει, αλλά η απάντησή σας δεν κρίνεται επαρκώς ικανοποιητική στο βαθμό που δεν τοποθετείται επακριβώς στο συγκεκριμένο θέμα. Δεδομένου ότι δεν έχουμε λάβει ειδοποίηση ότι το συγκεκριμένο πρόβλημα έχει επιλυθεί, παρακαλούμε να επανέλθετε με νέα συγκεκριμένη απάντηση/τοποθέτηση εντός 5 εργάσιμων ημερών κοινοποιώντας την απάντησή σας τόσο στην ΕΕΤΤ όσο και στους ενδιαφερόμενους καταναλωτές.

Σας γνωρίζουμε ότι η ΕΕΤΤ, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, μετά από την ανάλυση στοιχείων και καταγγελιών καταναλωτών σε βάρος εταιρειών παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αναφορικά με το είδος και την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, μπορεί, εφόσον διαπιστώνει σημαντικές παραβατικές συμπεριφορές και καταστρατήγηση του νόμου από τις εταιρείες, να επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις.
 (http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/NewsReleases/PressReleases/DT26_07_07_1.html)

Το παρόν κοινοποιείται στους καταγγέλλοντες προς ενημέρωσή τους.

Με εντολή Προέδρου

Σάββας Ανδρεάδης
 Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ
 athina@alogoskoufis.gr, badouvas@otenet.gr, d.sabaziotis@parliament.gr,
 dim.stamatis@yahoo.gr, estylian@internet.gr, giankosm@otenet.gr, halkidis@otenet.gr,