

Αθήνα, 20 Δεκεμβρίου 2019

**Ετήσια συνάντηση της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή”
με εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
για θέματα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.**

Στις 18 Δεκεμβρίου 2019 πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Αθήνα η καθιερωμένη ετήσια συνάντηση εκπροσώπων του “Συνηγόρου του Καταναλωτή” με στελέχη της αρμόδιας για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες Διεύθυνσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG CNECT), προκειμένου να τεθούν τα βασικά ζητήματα που απασχόλησαν τους καταναλωτές υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στη χώρα μας, το 2019, βάσει των αναφορών - καταγγελιών που υποβλήθηκαν στην Αρχή. Στη συνάντηση συμμετείχαν από πλευράς “Συνηγόρου του Καταναλωτή” οι κ.κ. Αρχοντάκη Μαρία και Πετράκη Μάρθα, Ειδικοί Επιστήμονες – Νομικοί.

Οι εκπρόσωποι της Αρχής επισήμαναν την κατακόρυφη αύξηση των αναφορών-καταγγελιών (ποσοστό αύξησης **70,83%** μέχρι το Νοέμβριο 2019 σε σχέση με το 2018) για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Υ.Π.Π.), τα γνωστά πενταψήφια. Τονίστηκε από τις εκπροσώπους της Αρχής η ανάγκη αυστηροποίησης του νομοθετικού πλαισίου, η πιστή εφαρμογή του και η επιβολή κυρώσεων στους παραβάτες περιλαμβανομένης της αφαίρεσης της άδειας λειτουργίας. Προτάθηκε από την Αρχή οι χρεώσεις για Υ.Π.Π. να μη εξοφλούνται μέσω των λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, αλλά με τους κλασικούς τρόπους πληρωμής στο ηλεκτρονικό εμπόριο (π.χ. τραπεζική κάρτα), αφού άλλωστε η αγορά των υπηρεσιών αυτών αποτελεί μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι έτσι θα αυξηθεί η ασφάλεια στις συναλλαγές αυτού του είδους και θα εξαλειφθούν οι χρεώσεις για υπηρεσίες στις οποίες οι καταναλωτές δεν ενεγράφησαν ενσυνείδητα. Ειδικά μάλιστα μετά την εφαρμογή της Οδηγίας 2015/2366/E.E., αυξήθηκε το επίπεδο ασφαλείας στις ηλεκτρονικές πληρωμές. Σημειώνεται ότι από το πεδίο εφαρμογής της ανωτέρω οδηγίας εξαιρέθηκαν, εσφαλμένως κατά την άποψη της Αρχής, οι Υ.Π.Π.

Ο “Συνήγορος του Καταναλωτή” παράλληλα ανέδειξε τη σημασία της ευθύνης των παρόχων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών εγγραφής των πελατών τους σε Υ.Π.Π., δεδομένου ότι οι πάροχοι εισπράττουν μέρος του καταβαλλόμενου, για τις υπηρεσίες αυτές, τιμήματος.

Στη συνάντηση τέθηκε ακόμη το θέμα των ταχυτήτων που απολαμβάνουν οι χρήστες του διαδικτύου στην Ελλάδα και οι αναφορές - καταγγελίες σχετικά με το ότι οι ταχύτητες που παρέχονται είναι χαμηλότερες των συμφωνηθέντων συμβατικών ταχυτήτων.

Επιπροσθέτως, ο "Συνήγορος του Καταναλωτή" αναφέρθηκε στην πρόταση του προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (με το υπ. αριθμ. πρωτ. 43013/18.10.2019 έγγραφο του προς τον Πρόεδρο της Ε.Ε.Τ.Τ.) στην οποία τονίστηκε η επιτακτική ανάγκη λήψης συγκεκριμένων μέτρων προστασίας των ανηλίκων κατά την χρήση "έξυπνων" κινητών τηλεφωνικών συσκευών με πολλαπλές δυνατότητες και εφαρμογές (smartphones), με γνώμονα την αποτελεσματικότερη προάσπιση των δικαιωμάτων τους, αλλά και κατ' επέκταση, του οικογενειακού προϋπολογισμού και προγραμματισμού από ανεπιθύμητες χρεώσεις. Το έγγραφο με τις προτάσεις της Αρχής επισυνάπτεται.

Τέλος, ο "Συνήγορος του Καταναλωτή" αναφέρθηκε στο κόστος των δεδομένων (mobile data) στην Ελλάδα, το οποίο είναι το υψηλότερο στην Ευρώπη. Αναφέρθηκε επίσης και στην πρόσφατη συνάντηση των παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τον Πρωθυπουργό ο οποίος δικαιολογημένα τους ζήτησε τη μείωση του κόστους των δεδομένων με το οποίο επιβαρύνονται οι καταναλωτές στην Ελλάδα.

Σε σχέση με όλα τα ανωτέρω η Αρχή θα αποστείλει τις θέσεις και τις απόψεις της προς την αρμόδια διεύθυνση για θέματα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής καθώς και τα αναλυτικά στατιστικά στοιχεία για τα θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών για το έτος 2019.