



26 Οκτωβρίου 2011

Δελτίο Τύπου

**Θέμα:** Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή προς παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών αναφορικά με χρεώσεις παγίων μηνιαίων τελών.

Με αφορμή την υποβολή μεγάλου αριθμού έγγραφων καταγγελιών και τηλεφωνικών παραπόνων από καταναλωτές αναφορικά με το ύψος παγίων μηνιαίων τελών που χρεώνονται από παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, παρότι η πρόσβασή τους σε αυτές έχει διακοπεί προσωρινά λόγω ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στη διενέργεια έρευνας στους όρους των σχετικών συμβάσεων.

Από την έρευνα της Αρχής προέκυψε ότι κατά συχνή και συνήθη πρακτική τους, οι πάροχοι επιφυλάσσουν την απαίτηση της είσπραξης ολόκληρων των ποσών των παγίων μηνιαίων τελών ως καθολικό συμβατικό τους δικαίωμα, ασχέτως εάν σε ορισμένους συνδρομητές έχουν επιβάλλει το τιμωρητικό μέτρο της προσωρινής διακοπής της παροχής των υπηρεσιών τους.

Παρότι η εφαρμογή του εν λόγω μέτρου της προσωρινής διακοπής προβλέπεται ως νόμιμη μορφή προστασίας των παρόχων απέναντι σε συνδρομητές που δεν εκπληρώνουν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις, ιδίως τις οικονομικές, εντούτοις οι θεμελιώδεις αρχές της εύλογης αντιστοιχίας των ανταλλασσόμενων παροχών και της αναπροσαρμογής των συμβατικών παροχών στο πλαίσιο της καλής πίστης επιβάλλουν ότι η τιμολόγηση των συνδρομητών θα πρέπει να περιορίζεται στις υπηρεσίες στις οποίες έχουν πραγματική πρόσβαση και να μην επεκτείνεται σε υπηρεσίες, η παροχή των οποίων ήταν μεν αρχικά συμφωνημένη, όμως στην πορεία έχει προσωρινά διακοπεί.

Σύμφωνα με το αναλυτικό σκεπτικό του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εάν περιστέλλεται η δυνατότητα χρήσης του εύρους των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, δίχως όμως ταυτόχρονα να αναπροσδιορίζεται και το αρχικό τίμημά τους κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στο υπαρκτό μέγεθος της επιτρεπόμενης πρόσβασης, τότε οι οικονομικές επιβαρύνσεις τις οποίες υφίστανται οι καταναλωτές-συνδρομητές δύνανται να χαρακτηριστούν ως υπέρμετρες και καταχρηστικές σύμφωνα με τον νόμο.

Ενόψει τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελος Ζερβέας**, απηύθυνε Σύσταση προς όλους τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να χρεώνουν το ήμισυ των παγίων μηνιαίων τελών σε όσους συνδρομητές έχει επιβληθεί το μέτρο της προσωρινής διακοπής της παροχής των υπηρεσιών τους και για όσο χρονικό διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η επιβολή του μέτρου αυτού.

Ολόκληρη η Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή βρίσκεται αναρτημένη στον διαδικτυακό του τόπο ([www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)).