

Αθήνα, 11 Μαΐου 2015

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Συνάντηση εργασίας του “Συνηγόρου του Καταναλωτή” με την “Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων”

Συνάντηση εργασίας πραγματοποιήθηκε σήμερα **μεταξύ των Ανεξάρτητων Αρχών του “Συνηγόρου του Καταναλωτή” και της “Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων”**. Στη συνάντηση, που έλαβε χώρα στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, παρευρέθηκαν ο ΣτΚ, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, ο Αντιπρόεδρος της Ε.Ε.Τ.Τ., κ. Νίκος Παπαουλάκης, και στελέχη των δύο Αρχών.

Στη συνάντηση συζητήθηκαν, ιδίως, τα ακόλουθα ζητήματα:

- Η μονομερής τροποποίηση όρων σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας από κάποιες εταιρείες. Στις περισσότερες περιπτώσεις πρόκειται για τιμολογιακές αυξήσεις, που επιβάλλονται μονομερώς στον καταναλωτή κατά τη διάρκεια ισχύος της σχετικής σύμβασης.
- Η διευκόλυνση της ενημέρωσης των καταναλωτών για τους βασικούς όρους των συμβάσεων που συνάπτουν με τις εταιρείες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, δια της καθιέρωσης της υποχρέωσης αναγραφής και της συγκέντρωσης των όρων αυτών (κυρίως όσων αφορούν το τίμημα, τη διάρκεια, την επιδότηση και τους φόρους) στην αρχή της σύμβασης, κατά τρόπο ευδιάκριτο, απλό και κατανοητό.
- Η καθιέρωση υποχρέωσης των τηλεπικοινωνιακών παρόχων να ενημερώνουν τους καταναλωτές σε περίπτωση υπέρβασης όχι μόνο του 80%, αλλά και του 100% για όλα τα οικονομικά πακέτα.
- Η παροχή δυνατότητας στον καταναλωτή, κατά τη σύναψη της σύμβασης, να ζητήσει την αυτόματη διακοπή, όταν υπερβεί την κατανάλωση του οικονομικού του πακέτου κατά συγκεκριμένο ποσοστό (π.χ., στο 110% ή 120%), προκειμένου να αποφευχθούν, σε περίπτωση υπέρβασεων, ανεπιθύμητες χρεώσεις.
- Η αποσαφήνιση ότι όλες οι ανανεώσεις συμβάσεων τηλεπικοινωνιών πρέπει να γίνονται γραπτώς.

- Η παροχή, δωρεάν, στον καταναλωτή αντιγράφου των απομαγνητοφωνημένων συνομιλιών του με την εταιρεία, όταν ζητείται.
- Το ζήτημα της ελλιπούς ή μη συνεχούς κάλυψης των παραμεθόριων περιοχών από Ελληνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας και η συνακόλουθη οικονομική επιβάρυνση που συνεπάγεται το γεγονός αυτό για τους καταναλωτές.

Μετά το πέρας της συνάντησης, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης**, έκανε την ακόλουθη δήλωση:

“Η σημερινή γόνιμη συνάντηση έγινε στο πλαίσιο της εντατικοποίησης της συνεργασίας των δύο Ανεξάρτητων Αρχών στο πεδίο της αποτελεσματικότερης αντιμετώπισης προβλημάτων και της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών-χρηστών υπηρεσιών τηλεφωνίας και ίντερνετ. Το ζητούμενο είναι, σε μια περίοδο οικονομικής κρίσης, να ενημερώνονται με πληρότητα και σαφήνεια οι καταναλωτές, να μην επιβαρύνονται με δυσβάστακτες χρεώσεις και να τηρείται η νομοθεσία. Συζητήσαμε με την Ε.Ε.Τ.Τ. και μελετήσαμε τα νομικά και τεχνικά εργαλεία, ώστε να επιλυθούν τα προβληματικά ζητήματα που απασχολούν μεγάλο αριθμό καταναλωτών, όπως προκύπτει και από την τελευταία Ετήσια Έκθεση της Αρχής μας, σύμφωνα με την οποία ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών συγκέντρωσε περίπου το 1/3 του συνολικού αριθμού των αναφορών των πολιτών”.