



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 5 Φεβρουαρίου  
Αριθ. Πρωτ. :6616

Εισηγητές -Ειδικοί Επιστήμονες: Αρχοντάκη Μελίνα  
Παπαγιάννης Βησσαρίων  
Πετράκη Μάρθα

**Προς:**

**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων**

Λ. Κηφισίας 60

15125 Μαρούσι

[licensing@eett.gr](mailto:licensing@eett.gr)

**ΘΕΜΑ: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.**

### **1. Μονομερείς τροποποιήσεις συμβατικών όρων.**

Το ζήτημα των μονομερών τροποποιήσεων συμβατικών όρων έχει αποτελέσει και στο παρελθόν μείζον θέμα τόσο για το καταναλωτικό κοινό, όσο και για την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», καθώς αφορά την εφαρμογή στην πράξη της αρχής της ισορροπίας των συμβάσεων. Το γεγονός ότι ο ισχύων αλλά και ο υπό διαβούλευση Κανονισμός Γενικών Αδειών επί μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων από τον πάροχο επιφορτίζει τον καταναλωτή που αναγκάζεται να ασκήσει το δικαίωμα της αζήμιας πρόωρης καταγγελίας με την υποχρέωση να επιστρέψει τυχόν αναπόσβεστο ποσό επιδότησης τερματικού εξοπλισμού, συσκευής ή κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, υπονομεύει κατ' ουσίαν τον αζήμιο χαρακτήρα του δικαιώματος πρόωρης καταγγελίας. Παρόλο που η μη τήρηση των συμφωνηθέντων γίνεται μονομερώς από τον πάροχο, ακόμη και με αύξηση των χρεώσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο καταναλωτής, που βρίσκεται σε ανίσχυρη διαπραγματευτική θέση σε σχέση με τον πάροχο, εξαναγκάζεται στην πράξη να αποδεχθεί την εις βάρος του ανατροπή των συμβατικών όρων .

Η επισήμανση αυτή είχε γίνει από την Αρχή μας ήδη από το 2018<sup>1</sup> στο πλαίσιο του διαλόγου που είχε αναπτύξει ο Συνήγορος του Καταναλωτή με την Ε.Ε.Τ.Τ. και με αφορμή την έκδοση του ισχύοντος Κανονισμού. Μάλιστα, είχε υπογραμμιστεί ότι η υποχρέωση επιστροφής ενδεχόμενης επιδότησης κατόπιν μονομερούς τροποποίησης αποτελούσε

<sup>1</sup> βλ. το με αρ. πρωτ. 6847/9-2-2018 έγγραφό μας

υποχώρηση για τα δικαιώματα του Καταναλωτή, σε σχέση με την τότε προταθείσα από την ίδια την Ε.Ε.Τ.Τ. ρύθμιση στο Σχέδιο Κανονισμού που είχε τεθεί σε δημόσια διαβούλευση. Υπενθυμίζεται ότι σε αυτό το κείμενο ορθά δεν προβλεπόταν υποχρέωση επιστροφής. Η Αρχή μας προτείνει σήμερα εκ νέου την κατάργηση της υποχρέωσης επιστροφής αναπόσβεστου ποσού επιδότησης.

Η παραπάνω πρόταση αποκτά μεγαλύτερη σημασία, αν συνυπολογίσουμε ότι με το υπό διαβούλευση Σχέδιο εισάγεται η δυνατότητα μονομερούς αύξησης του παγίου, ακόμη και εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης, σε περίπτωση τεχνολογικών αλλαγών που οδηγούν σε αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών. Η άποψή μας, λαμβάνοντας υπόψη και τη σύντομη διάρκεια των ορισμένου χρόνου συμβάσεων στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, είναι ότι, η συγκεκριμένη ρύθμιση ανατρέπει ριζικά τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή.

Αν και αναγνωρίζεται η δυνατότητα πρόωρης καταγγελίας της σύμβασης από τον καταναλωτή για την παραπάνω αιτία, δεν διευκρινίζεται ωστόσο τι θα ισχύει για την επιβάρυνσή του με την επιστροφή ενδεχομένως αναπόσβεστου ποσού επιδότησης τερματικού εξοπλισμού, συσκευής ή κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο. Επιβάλλεται λοιπόν να διευκρινισθεί ότι σε αυτές τις περιπτώσεις πρόωρης καταγγελίας ο καταναλωτής θα απαλλάσσεται από τις ανωτέρω επιβαρύνσεις.

Τέλος, προτείνεται η επιμήκυνση των προθεσμιών για αζήμια πρόωρη καταγγελία σύμβασης σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων ή των τιμολογίων από τον πάροχο, από δύο (2) μήνες, που ισχύει σήμερα, σε τρεις (3) μήνες, όταν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης και από τρεις (3) μήνες σε τέσσερεις (4) για διμηνιαίο κύκλο τιμολόγησης. Με αυτήν την επιμήκυνση θεωρούμε ότι θα διευκολυνθεί η άσκηση του δικαιώματος αζήμιας καταγγελίας των συνδρομητών και θα μειωθεί ο κίνδυνος να χάσουν την προθεσμία άσκησης του δικαιώματος της αζήμιας καταγγελίας της σύμβασής τους.

## **2. Πρόληψη υπέρογκων χρεώσεων των συνδρομητών λόγω υπέρβασης του προγράμματός τους.**

**A.** Η δυνατότητα της πρόληψης υπέρογκων χρεώσεων των συνδρομητών μέσω της επιλογής από πλευράς τους της δυνατότητας διακοπής της υπηρεσίας σε περίπτωση που ο λογαριασμός υπερβαίνει συγκεκριμένο χρηματικό ποσό, με βάση τρεις κατηγορίες επιλογών είναι πολύ σημαντική με δεδομένο τον μεγάλο αριθμό περιπτώσεων συνδρομητών που αντιμετωπίζουν υπέρογκους λογαριασμούς λόγω υπέρβασης της περιλαμβανόμενης στο οικονομικό τους πρόγραμμα κατανάλωσης. Ειδικά μάλιστα όταν αυτή η κατανάλωση αφορά στη χρήση δεδομένων (data), για την οποία στη χώρα μας η τιμή μονάδας παραμένει ιδιαίτερα υψηλή.

Επισημαίνουμε, λοιπόν, εκ νέου ότι η διατήρηση του ποσού των 150 ευρώ ως ελαχίστου μεταξύ των τριών οικονομικών επιλογών που τίθενται στη διάθεση του καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης, όταν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης, ή των 300 ευρώ για διμηνιαίο κύκλο τιμολόγησης, προκειμένου να γίνεται, εφόσον το επιθυμεί, διακοπή των υπηρεσιών λόγω υπέρβασης των εκτός παγίου χρεώσεων είναι οικονομικά επαχθής για την πλειοψηφία των καταναλωτών στη χώρα μας. Το πρόβλημα επιτείνεται λόγω του ιδιαίτερος μεγάλου χρονικού περιθωρίου των πέντε (5) εργασίμων ημερών που τίθεται, ως απώτατο χρονικό όριο μετά την υπέρβαση, προκειμένου να λάβει χώρα η διακοπή των υπηρεσιών. Αρκεί να σκεφτεί κανείς πόσο μπορεί να αυξηθεί ο λογαριασμός, αν για παράδειγμα το ποσό των 150 ευρώ υπέρβασης ή και μεγαλύτερο ποσό

καταναλωθεί ήδη την πρώτη μέρα και ακολουθήσουν άλλες 4 αντίστοιχης κατανάλωσης, έως ότου ο πάροχος βάσει του Κανονισμού προχωρήσει σε διακοπή των υπηρεσιών. Η επισήμανσή μας αυτή δεν παραγνωρίζει την προφανή ανάγκη για θέσπιση ενός χρονικού ορίου για τη διαπίστωση της υπέρβασης, προκειμένου να γίνει η διακοπή, αλλά λαμβάνουμε υπόψη και το γεγονός ότι ήδη οι περισσότερες εταιρείες έχουν την τεχνική δυνατότητα να ειδοποιούν σχεδόν σε πραγματικό χρόνο τον συνδρομητή τους, όταν φθάσει ορισμένο ποσοστό της προβλεπόμενης στο οικονομικό του πρόγραμμα κατανάλωσης, ώστε να προστατευθούν και οι ίδιοι από πιθανές ανεξόφλητες οφειλές για υψηλές καταναλώσεις, επομένως εύλογα εκτιμούμε και τεκμαίρεται ότι και ο πάροχος γνωρίζει σε πραγματικό χρόνο το χρονικό σημείο από το οποίο εκκινεί η υπέρβαση.

Υπενθυμίζουμε άλλωστε ότι η Ε.Ε.Τ.Τ. στο Σχέδιο του ισχύοντος Κανονισμού που είχε θέσει στη δημόσια διαβούλευση το 2017 είχε προβλέψει, αντί της τελικά υιοθετηθείσας ρύθμισης των 150 ή 300 ευρώ αναλόγως της διάρκειας του κύκλου τιμολόγησης, ότι η μικρότερη από τις διαθέσιμες επιλογές δεν θα μπορούσε να είναι υψηλότερη από το διπλάσιο του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή/χρήστη. Η επιλογή αυτή θα οδηγούσε τη μεγάλη πλειοψηφία των καταναλωτών σε χαμηλότερες ανώτατες χρεώσεις λόγω υπέρβασης της κατανάλωσης του πακέτου τους σε σχέση με το ποσό των 150 ευρώ, όταν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης, ή των 300 ευρώ για διμηνιαίο κύκλο τιμολόγησης. Η Αρχή μας που είχε ζητήσει τη θέσπιση σχετικής πρόβλεψης τοποθετήθηκε με θετικό τρόπο κατά τη δημόσια διαβούλευση για την τότε προταθείσα από την Ε.Ε.Τ.Τ. ρύθμιση σχετικά με το προαναφερθέν διπλάσιο του παγίου του οικονομικού προγράμματος, που όμως, δυστυχώς για το καταναλωτικό κοινό, δεν υιοθετήθηκε.

Σήμερα, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» επαναφέρει και προτείνει την υιοθέτηση της τότε επιλογής της Ε.Ε.Τ.Τ. περί διπλασίου του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή ως τη μικρότερη από τις διαθέσιμες επιλογές ή άλλως την μείωση του ελαχίστου ορίου στα 50 ή 100 ευρώ, αναλόγως της διάρκειας του κύκλου τιμολόγησης. Επίσης προτείνει τη σύντμηση του χρονικού περιθωρίου των πέντε (5) ημερών για διακοπή στις σαράντα οκτώ (48) ώρες.

**Β. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ:** Σχετική με το ζήτημα είναι και η υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή, όταν καταναλώσει το 80% της προβλεπόμενης στο οικονομικό του πρόγραμμα κατανάλωσης, καθώς και το 100% της κατανάλωσης των περιλαμβανόμενων σε αυτό δεδομένων του. Υπενθυμίζουμε το άρθρο 210<sup>2</sup> ν. 4727/2020<sup>3</sup>, στην παράγραφο 5 του οποίου ορίζεται ότι: «Όταν υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών χρεώνονται βάσει κατανάλωσης είτε χρόνου ή όγκου, οι πάροχοί τους προσφέρουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να παρακολουθούν και να ελέγχουν τη χρήση καθεμίας από τις εν λόγω υπηρεσίες. Η διευκόλυνση αυτή περιλαμβάνει την πρόσβαση σε έγκαιρη πληροφόρηση σχετικά με το επίπεδο κατανάλωσης των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται σε τιμολογιακό πρόγραμμα. Ειδικότερα, οι πάροχοι γνωστοποιούν στους καταναλωτές προτού καλυφθούν τα όρια κατανάλωσης, τα οποία θεσπίζονται από την Ε.Ε.Τ.Τ. και τα οποία εμπεριέχονται στο τιμολογιακό τους πρόγραμμα, και όταν έχει ολοκληρωθεί η κατανάλωση υπηρεσίας που εμπεριέχεται στο τιμολογιακό τους πρόγραμμα.» Το παραπάνω λεκτικό της διάταξης επιτάσσει τη γνωστοποίηση στον καταναλωτή τόσο προτού καλυφθούν τα όρια κατανάλωσης που έχει θεσπίσει η Ε.Ε.Τ.Τ., εν προκειμένω το 80%, όσο και όταν έχει ολοκληρωθεί η περιλαμβανόμενη στο τιμολογιακό πρόγραμμα κατανάλωση, δηλαδή έχει αναλωθεί το 100% αυτής. Ο νομοθέτης δεν διακρίνει μεταξύ κατανάλωσης όγκου δεδομένων, ομιλίας, μηνυμάτων, ούτε μεταξύ σταθερής και

<sup>2</sup> Απαιτήσεις πληροφοριών για συμβάσεις- άρθρο 102 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972

<sup>3</sup> Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Οδηγ.2016/2102,2019/1024)-Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες Οδηγ.2018/1972

κινητής τηλεφωνίας, επομένως η υποχρέωση ενημέρωσης πρέπει να αφορά όλες τις υπηρεσίες, ήτοι και τη σταθερή τηλεφωνία ως προς την ειδοποίηση της κατανάλωσης τόσο για το 80%, όσο και το 100%.

Θεωρούμε λοιπόν ότι θα πρέπει να τροποποιηθούν και οι σχετικές διατάξεις του υπό διαβούλευση Κανονισμού<sup>4</sup>, ώστε να εναρμονίζονται πλήρως με τις προβλέψεις του νόμου. Μάλιστα είναι αναγκαίο να ορισθεί ότι ο πάροχος κατά τη σύναψη της σύμβασης ενημερώνει τον υποψήφιο συνδρομητή σταθερής σύνδεσης για το δικαίωμά του να ενημερώνεται προτού καλυφθεί το όριο κατανάλωσης, καθώς και όταν έχει ολοκληρωθεί η περιλαμβανόμενη στο τιμολογιακό του πρόγραμμα κατανάλωση, ζητώντας από τον υποψήφιο συνδρομητή να υποδείξει στον πάροχο για τον σκοπό αυτό διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και αριθμό κινητής σύνδεσης για την αποστολή σχετικού ενημερωτικού γραπτού μηνύματος (SMS).

### **3. Δωρεάν γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών (παράγραφος 3.3.θ ii)**

Η θέσπιση ενός ελάχιστου υποχρεωτικού περιεχομένου, το οποίο θα εμφανίζεται στις πρώτες σελίδες της σύμβασης, προκειμένου ο καταναλωτής να έχει άμεση εποπτεία των βασικότερων σημείων της συμβατικής δέσμευσης που αναλαμβάνει, προτού υπογράψει το κείμενο της σύμβασης ανήκει ασφαλώς στα πολύ θετικά στοιχεία τόσο του υπό διαβούλευση Σχεδίου Κανονισμού, όσο και του ισχύοντος. Ωστόσο, για να εξυπηρετείται η ασφάλεια του δικαίου και να αποφεύγονται οι παρανοήσεις, είναι αναγκαίο να μην υπάρχει διάσταση μεταξύ των προβλεπομένων σε μορφή καταλόγου ως δωρεάν υποχρεωτικών παροχών (παράγραφος 3.3.θ ii) και όσων ορίζονται για το ίδιο θέμα αναλυτικά σε άλλο σημείο του Σχεδίου Κανονισμού.

Ειδικότερα, ενώ στον πίνακα της παραγράφου 3.3.θ ii προβλέπεται δωρεάν γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών, στην παράγραφο 3.6.1(γ) αναφέρεται ότι «ο πάροχος εξυπηρετεί τους καταναλωτές μέσω μίας ή περισσότερων τηλεφωνικών γραμμών, οι οποίες λειτουργούν σε αριθμούς όχι πρόσθετης χρέωσης», καθώς και ότι «η χρέωση των γραμμών εξυπηρέτησης καταναλωτών δεν μπορεί να είναι υψηλότερη από την χρέωση του δικτύου προς συνδρομητικούς αριθμούς σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας αναλογικά με τον τύπο του δικτύου που καλείται».

Όπως φαίνεται στην ανωτέρω παράγραφο γίνεται μνεία σε δυνατότητα χρέωσης των κλήσεων προς γραμμές εξυπηρέτησης καταναλωτών αντίθετα με το περιεχόμενο του πιο πάνω καταλόγου όπου γίνεται ρητή αναφορά σε δωρεάν γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών. Ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» σαφέστατα συντάσσεται με το περιεχόμενο του πίνακα της παραγράφου 3.3.θ (ii), προτείνουμε τη δωρεάν λειτουργία μίας ή περισσότερων γραμμών εξυπηρέτησης καταναλωτή από τους παρόχους και την τροποποίηση του λεκτικού της διάταξης 3.6.1(γ) ώστε αυτό να είναι σύμφωνο με το περιεχόμενο του πίνακα της παραγράφου 3.3.θ (ii).

### **4. Προσυμβατική ενημέρωση**

α. Θεωρούμε σημαντικό να τίθεται υπόψη του υποψήφιου συνδρομητή κατά τη διάρκεια της κλήσης που αφορά την ενημέρωσή του με σκοπό την εξ' αποστάσεως σύναψη σύμβασης το δικαίωμά του να υπαναχωρήσει, καθώς και να ορίσει ανώτατο όριο χρέωσης από τη διαθέσιμη λίστα των τριών επιλογών, η υπέρβαση του οποίου θα συνεπάγεται τη φραγή. Για τον λόγο αυτόν προτείνουμε την προσθήκη των σημείων 3.3.θ(i) 6 και 7 στην

<sup>4</sup> παράγραφος 5.3 -έλεγχος του κόστους- και πίνακας της παρ. 3.3. θ (ii)

παράγραφο 3.3γ (iv) που αφορά την ενημέρωση των υποψήφιων συνδρομητών με σκοπό την εξ' αποστάσεως σύναψη σύμβασης.

β. Σύμφωνα με το υπό διαβούλευση Σχέδιο Κανονισμού «ο πάροχος μεριμνά ώστε οι καταναλωτές να έχουν λάβει γνώση των όρων της σύμβασης, πριν υπογράψουν την αίτηση παροχής υπηρεσιών.»<sup>5</sup>. Είναι χρήσιμο να προστεθεί ότι αυτό γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 210 παρ.3 ν. 4727/2020. Υπενθυμίζεται ότι σύμφωνα με το εν λόγω άρθρο οι πάροχοι παρέχουν στους καταναλωτές σύντομη και ευανάγνωστη συνοπτική σύμβαση όπου προσδιορίζονται τα κύρια στοιχεία των απαραίτητων πληροφοριών και η σύμβαση παράγει αποτελέσματα όταν ο καταναλωτής επιβεβαιώσει τη συμφωνία του μετά την παραλαβή της συνοπτικής σύμβασης.

## 5. Προσθήκη ημερομηνίας έναρξης της σύμβασης

Κατά καιρούς έχουν τεθεί υπόψιν του Συνηγόρου του Καταναλωτή καταναλωτικές διαφορές που έχουν προκύψει κατά την προανανέωση συμβάσεων. Εκ της εμπειρίας μας οφείλουμε να προτείνουμε την προσθήκη της ημερομηνίας έναρξης της σύμβασης στο υποχρεωτικό ελάχιστο περιεχόμενο των τριών πρώτων σελίδων της σύμβασης<sup>6</sup>.

## 6. Μεταφορά σύνδεσης- Μετακόμιση

Για τις περιπτώσεις όπου διαπιστώνεται ότι δεν είναι τεχνικά εφικτή η ενεργοποίηση της σύνδεσης στο δίκτυο του παρόχου στη νέα σταθερή θέση κατόπιν μετακόμισης -αλλαγής κατοικίας του καταναλωτή, εντός των τασσόμενων χρονικών ορίων, ειδικώς κρίνουμε ότι ο καταναλωτής πρέπει να αποκτά δικαίωμα πρόωρης αξίμιας καταγγελίας της σύμβασης<sup>7</sup> και εκ τούτου προτείνουμε τη συμπλήρωση του λεκτικού του υπό κρίση Σχεδίου σε αυτή την κατεύθυνση.

## 7. Συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακού περιεχομένου

Δεν υπάρχει στο εν θέματι Σχέδιο οιαδήποτε πρόβλεψη σχετικά με συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακού περιεχομένου οι οποίες ενεργοποιούνται μέσω διαδικτύου (κατά την πλοήγηση των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας στο διαδίκτυο μέσω των smartphone συσκευών τους) και οι οποίες ενδεχομένως συμπεριλαμβάνονται στις υπηρεσίες διαπροσωπικών αριθμών ανεξαρτήτως αριθμών. Επισημαίνεται μάλιστα ότι: σε αρκετές περιπτώσεις, η ενεργοποίηση των εν λόγω υπηρεσιών γίνεται μέσω ανακατεύθυνσης σε ειδικές ιστοσελίδες των παρόχων των συνδρομητών και η διαδικασία ενεργοποίησης διαφέρει ανάλογα με τον τρόπο σύνδεσης των συνδρομητών στο διαδίκτυο, αν δηλαδή είναι συνδεδεμένοι μέσω Wi-Fi ή μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας 3G/4G, στη δεύτερη δε περίπτωση πραγματοποιείται “σιωπηρή πιστοποίηση/επιβεβαίωση”, ήτοι αναγνώριση της σύνδεσης κινητής της κάρτας SIM που υπάρχει εγκατεστημένη στην κινητή συσκευή των καταναλωτών, οπότε δεν ζητείται κάποιου άλλου είδους πιστοποίηση/επιβεβαίωση του χρήστη και της βούλησής του να ενεργοποιήσει τις σχετικές υπηρεσίες. Θα πρέπει λοιπόν να προστεθούν στο εν θέματι Σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών διατάξεις που θα εισάγουν:

<sup>5</sup> παράγραφος 3.3.γ(i)

<sup>6</sup> παράγραφος 3.3.θ(i)

<sup>7</sup> παράγραφος 3.5.ζ



- υποχρέωση ενημέρωσης για την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών (ύψος και τρόπος των χρεώσεων, διαδικασία ενεργοποίησης) από τους παρόχους των υπηρεσιών αλλά και από τους παρόχους των συνδρομητών εφόσον η ενεργοποίηση γίνεται μέσω δικών τους ιστοσελίδων και
- υποχρέωση των παρόχων που είναι υπεύθυνοι για τη διαδικασία ενεργοποίησης να επιβεβαιώνουν τη βούληση των καταναλωτών για ενεργοποίηση των υπηρεσιών μέσω χρήσης one-time κωδικού ή άλλης σχετικής μεθόδου.

## 8. Ειδική μέριμνα για τους ανήλικους χρήστες κινητών συνδέσεων

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή έχουν υποβληθεί αρκετές αναφορές σχετικά με αδικαιολόγητες χρεώσεις, που οφείλονταν, όπως προέκυψε κατά τη διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων, στην παρέμβαση ανηλίκων και, ειδικότερα, στην από μέρους τους πρόσβαση σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης αυξημένης χρέωσης.

Με γνώμονα την αποτελεσματικότερη προάσπιση, προεχόντως των δικαιωμάτων των ανηλίκων, αλλά, κατ' επέκταση, και των οικογενειακών προϋπολογισμών, η Αρχή μας προτείνει τη συμπλήρωση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπως ισχύει, σύμφωνα και με το άρθρο 10 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που αφορά την προστασία των ανηλίκων, ως ακολούθως:

1. Την προσθήκη, σε εμφανές σημείο της πρώτης σελίδας της σύμβασης, ειδικού κουτιού επιλογής (tick box) αναφορικά με το εάν η σύνδεση προορίζεται και για χρήση από ανήλικο, την οποία θα μπορεί εάν θέλει να επιλέξει ο αντισυμβαλλόμενος γονέας/κηδεμόνας του ανηλίκου.
2. Σε περίπτωση χρήσης/σήμανσης του ανωτέρω κουτιού (tick box), να ζητείται η δήλωση, σε παράπλευρο ειδικό πεδίο της σύμβασης, κινητού τηλεφωνικού αριθμού του άμεσα αντισυμβαλλόμενου γονέα/κηδεμόνα/, προς τον οποίο να γίνεται η προβλεπόμενη ενημέρωση σχετικά με τυχόν υπέρβαση του ορίου (80%, 100%) κατανάλωσης του προγράμματος κινητής τηλεφωνίας (χρόνος ομιλίας, SMS, δεδομένα ή πακέτο προπληρωμένων υπηρεσιών).
3. Σε περίπτωση δήλωσης κινητού τηλεφώνου γονέα/κηδεμόνα να ενεργοποιείται αποκλεισμός προωθητικών ενεργειών, τηλεφωνικά ή μέσω SMS, που στοχεύουν σε περαιτέρω συμβατικές δεσμεύσεις (π.χ. σε σχέση με την ανανέωση ή την αναβάθμιση της σύνδεσης σε ακριβότερο πακέτο υπηρεσιών) προς τον χρήστη της προστατευόμενης κατά τα ανωτέρω σύνδεσης, αλλά να απευθύνονται οι ενέργειες αυτές μόνο προς τον τηλεφωνικό αριθμό που έχει γνωστοποιηθεί από τον αντισυμβαλλόμενο (γονέα/κηδεμόνα του ανηλίκου).
4. Την περαιτέρω προσθήκη, στην πρώτη σελίδα της σύμβασης, μετά την επιλογή ότι η σύνδεση προορίζεται για ανήλικο, επιπλέον ειδικού κουτιού επιλογής (tickbox) για τον γενικό και εκ των προτέρων αποκλεισμό των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (είτε μέσω λήψης/αποστολής SMS/MMS προς πενταψήφιους αριθμούς είτε μέσω κλήσεων σε δεκαψήφιους αριθμούς των αριθμοδοτικών σειρών 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 190-195 κ.ά.).
5. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον δεν υιοθετηθεί η προηγούμενη (υπ' αριθ. 4) πρόταση, να εισαχθεί διάταξη που θα υποχρεώνει τον πάροχο σε άμεση ενημέρωση του αντισυμβαλλόμενου γονέα/κηδεμόνα του ανηλίκου μέσω του γνωστοποιηθέντος τηλεφωνικού αριθμού, σε περίπτωση που παρατηρείται πρόσβαση της σύνδεσης σε

Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, για τις οποίες δεν έχει ενεργοποιηθεί προηγουμένως φραγή.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

