

Μαρούσι, 21/03/2024

Αρ. Πρωτ.: 111204

Προς: Συνήγορο του Καταναλωτή
Λ. Αλεξάνδρας 144 Τ.Κ. 11471, Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση- Πόρισμα
ΣΧΕΤ: Το με αρ. πρωτ.16349/12.03.2024 έγγραφό σας.

Αξιότιμοι Κύριοι,

Σε απάντηση του ανωτέρω σχετικού εγγράφου, θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

Ι. Η νομιμότητα της τροποποίησης των συμβατικών όρων και των τιμολογίων εκ μέρους του παρόχου υπό την προϋπόθεση της ταυτόχρονης παροχής του δικαιώματος καταγγελίας στον συνδρομητή, προκύπτει ρητά από τον Ν. 4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, τους οποίους και **τηρήσαμε απαρέγκλιτα, χωρίς κανένα αιφνιδιασμό των συνδρομητών, αφού αυτοί ενημερώθηκαν τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την εφαρμογή της διακοπής της έκπτωσης**, η δε εκ μέρους σας αντίθετη άποψη αποτελεί contra legem ερμηνεία και δημιουργεί ανασφάλεια δικαίου στους διοικούμενους παρόχους.

Όπως αναφέραμε και στην από 12/12/2023 απάντησή μας η **υποχρέωση τήρησης της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών ρυθμίζεται, ειδικά για τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατ' αρχήν από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, δηλαδή από το Ν. 4727/2020, τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και τις λοιπές αποφάσεις της ΕΕΤΤ, οι οποίες κατισχύουν, ως ειδικότερες διατάξεις (lex specialis), του Ν. 2251/1994, ο οποίος έχει συμπληρωματική ισχύ και εφαρμόζεται για το σύνολο των θεμάτων που ΔΕΝ ρυθμίζονται από το Ν. 4727/2020 και τις λοιπές αποφάσεις της ΕΕΤΤ, όπως άλλωστε και εσείς οι ίδιοι αναφέρετε και στην έγγραφη σύστασή σας.**

Ειδικότερα, το δικαίωμα τροποποίησης των τιμολογίων και των συμβατικών όρων ρυθμίζονται ρητά και με συγκεκριμένο τρόπο από το Ν. 4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και **κατά συνέπεια υπερισχύουν των γενικών διατάξεων του Ν. 2251/1994** στα ζητήματα αυτά. Αντίστοιχα οι συνδρομητές μας έχουν ενημερωθεί ότι σε περίπτωση τροποποίησης των τιμολογίων ή των συμβατικών όρων έχουν το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασής τους μέσω των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών μας και συγκεκριμένα στα άρθρα 13.4 για τις συμβάσεις σταθερής τηλεφωνίας και 14.3 για τις συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας.

II. Η έκπτωση του ηλεκτρονικού λογαριασμού παρέχεται στο λογαριασμό των συνδρομητών και όχι στο πάγιο και για το λόγο αυτό δεν αποτελεί ένα ενιαίο σύνολο με το πάγιο, αλλά αναφέρεται διακριτά στη σύμβαση του συνδρομητή. Για το λόγο αυτό και ο υπολογισμός του Τέλους διακοπής/καταγγελίας σύμβασης πριν την παρέλευση ορισμένης διάρκειας, γίνεται επί του περιοδικού τέλους/παγίου της σύμβασης το οποίο προκύπτει ΠΡΙΝ, και όχι μετά, την αφαίρεση της έκπτωσης του ενός (1) ή των δύο (2) ευρώ, όπως εσφαλμένα αναφέρετε στην Σύστασή Σας.

Η δε Σύσταση αναφέρεται γενικά και αόριστα σε περιπτώσεις και συμβάσεις πελατών όπου δήθεν αναφέρεται ή προκύπτει ότι η έκπτωση παρέχεται στο πάγιο και όχι στο λογαριασμό, παραβλέποντας ότι ρητά αναφέρεται για μεν τις συμβάσεις σταθερής τηλεφωνίας ότι «Σε περίπτωση επιλογής του πελάτη να λαμβάνει ηλεκτρονικό λογαριασμό (e-λογαριασμός), παρέχεται έκπτωση 1€/μήνα στο λογαριασμό (ήτοι 2€ σε διμηνιαίο λογαριασμό) για όσο διάστημα ο πελάτης είναι ενταγμένος στο πρόγραμμα και λαμβάνει ηλεκτρονικό λογαριασμό», στις δε συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας ότι: «Εφόσον λαμβάνετε ήδη e-λογαριασμό με την έκπτωση e-bill, δικαιούστε έκπτωση 0,72€ (προ ΦΠΑ και τέλους κινητής τηλεφωνίας) στο μηνιαίο λογαριασμό σας, εφόσον διατηρείτε πρόγραμμα στο οποίο παρέχεται η έκπτωση. Η τελική έκπτωση διαμορφώνεται σε 0,98€ (συμπ. τέλους κινητής 10% και ΦΠΑ) και για τους δικαιούμενους απαλλαγής του τέλους κινητής σε 0,89 € (συμπ. ΦΠΑ)».

III. Το γεγονός ότι πολύ μικρός αριθμός συνδρομητών επέστρεψε στον έγχαρτο λογαριασμό αποδεικνύει, αντίθετα από τους ισχυρισμούς της Σύστασης, αφενός μεν ότι στέφθηκε με επιτυχία ο σκοπός της παροχής έκπτωσης που ήταν η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των συνδρομητών, η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της εταιρείας μας και η εξοικείωση των συνδρομητών με τις ψηφιακές υπηρεσίες, και όχι η απαλλαγή μας από την εκτύπωση και την εμφακέλωση, αφετέρου δε ότι τόσο η παροχή όσο και η διακοπή της έκπτωσης δεν ήταν δυνατόν να επηρεάσει ουσιωδώς τους καταναλωτές!

Για όλους τους παραπάνω λόγους, και για όσους αναφέρουμε αναλυτικά και στην με ΑΠ 104024/12.12.2023 απάντησή μας επί της με ΑΠ 564609/9.11.2023 Πρότασή σας για Επίλυση Διαφοράς, δεν αποδεχόμαστε την με ΑΠ 16349/12.03.2024 Έγγραφο Σύσταση-Πόρισμα και παρακαλούμε, στην περίπτωση που εμείνετε στη σύστασή σας η παρούσα επιστολή να δημοσιοποιηθεί στην ιστοσελίδα σας μαζί με την σύστασή σας, μαζί με την από 12.12.2023 απάντησή μας.

Για την εταιρεία



Ιωάννης Κουτσονάσιος
Δικηγόρος

Προϊστάμενος Τμήματος Νομικών Θεμάτων
Συνδρομητών
Σταθερής & Κινητής



Ειρήνη Σούλη
Δικηγόρος

Διευθύντρια Νομικών Θεμάτων Τηλεόρασης
& Νομικού Θεσμικού Πλαισίου
Σταθερής & Κινητής