



Χαλάνδρι, 29 Μαρτίου 2024

**Προς: Συνήγορος του Καταναλωτή**

Λ. Αλεξάνδρας 144

11471, Αθήνα

Υπόψη: κ. Μ. Δημητράκοπούλου

Ηλεκτρ. Δ/νση: [mardim@synigoroskatanaloti.gr](mailto:mardim@synigoroskatanaloti.gr)

Σχετικά Σας: Η με αριθμ. πρωτ. 17581/19-03-2024 σύσταση – πόρισμά σας

Σχετικά μας: LEA/L087/29-3-2024

**ΥΠΟΜΝΗΜΑ**

Της Ανώνυμης Εταιρείας με την επωνυμία **«VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ»**, που εδρεύει στο Χαλάνδρι Αττικής, οδός Τζαβέλλα, αριθμός 1-3, με Α.Φ.Μ. 094349850 της Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών και εκπροσωπείται νόμιμα.

\*\*\*\*\*

Σε συνέχεια των σχετικών απαντητικών επιστολών της Εταιρείας μας και σε απάντηση της με αριθμ. πρωτ. 17581/19-03-2024 έγγραφης σύστασης – πορίσματος της Αρχής Σας, επισημαίνονται τα εξής:

1. Η παροχή της έκπτωσης “e-bill” αφορούσε μια πολιτική επιβράβευσης της Εταιρείας μας στο πλαίσιο ενίσχυσης της ψηφιακής μετάβασης και της χρήσης αντίστοιχων υπηρεσιών σε μια περίοδο που η χρήση ψηφιακών υπηρεσιών και ηλεκτρονικών μέσων ήταν πολύ περιορισμένη και είχε εφαρμογή αποκλειστικά και μόνο για την υπηρεσία σταθερής. Δεν παρέχονταν δηλαδή στην υπηρεσία κινητής και τούτο διότι η χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ήταν διαδεδομένη λόγω της ήδη εδραιωμένης χρήσης της εφαρμογής “My Vodafone” και πληροφοριών μέσω της συσκευής.
2. Όπως δε έχουμε ήδη τεκμηριωμένα παραθέσει σχετικώς στις ως άνω προαναφερθείσες απαντήσεις μας, ο συνδρομητής, ευθύς εξ αρχής, τόσο προσυμβατικά κατά την υποβολή της αίτησης ενεργοποίησης υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, όσο και κατά τη λειτουργία τους (δια των λογαριασμών που ελάμβανε), ενημερωνόταν για την έκπτωση “e-bill” και τον μεταβλητό και διακριτό

της χαρακτήρα σε σχέση με το πάγιο, το οποίο παρέμενε αμετάβλητο και σταθερό. Συνιστούσε δε η εν λόγω έκπτωση (Έκπτωση “e-bill”) πρόσθετο τιμολογιακό ευεργέτημα/προνόμιο για τους συνδρομητές σε σχέση με προβλεπόμενες εκπτώσεις επί του Παγίου, που λαμβάνουν χώρα, π.χ. λόγω ανανέωσης συμβολαίου ή/και συνδυαστικής επιλογής προγραμμάτων χρήσης σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

**3.** Ειδικότερα, ο συνδρομητής είχε ενημερωθεί προσηκόντως και επαρκώς, με τρόπο διαφανή και σαφή, ότι διέθετε τη δυνατότητα απενεργοποίησης οποτεδήποτε της υπηρεσίας λήψης ηλεκτρονικού λογαριασμού “e-bill”, καθώς και για τη συνακόλουθη διακοπή της έκπτωσης, αντιστοίχως δε, είχε τη δυνατότητα εκ νέου ενεργοποίησης, με απλά βήματα άμεσα, λαμβάνοντας σε αυτή τη περίπτωση εκ νέου την έκπτωση. Σε όλα δε τα προσυμβατικά στάδια ήταν σαφής η διάκριση της εν λόγω εμπορικής πολιτικής σε σχέση με το συμφωνηθέν πάγιο.

**4.** Λαμβανομένων υπόψη των ανωτέρω, η Εταιρεία μας με γνώμονα τη μέγιστη δυνατή διαφάνεια των χρεώσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών της, καθώς και την απλοποίηση του τρόπου παροχής αυτών, προχώρησε, κατόπιν σχετικής επαρκούς και πλήρους ενημέρωσης των συνδρομητών της που έλαβε χώρα την 22-9-2023, πριν την έναρξη ισχύος, στην κατάργηση της ως άνω Έκπτωσης “e-bill” στις συμβάσεις παροχής των ανωτέρω τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ορισμένου χρόνου.

**5.** Άξιο επισήμανσης το γεγονός ότι η Εταιρεία μας, προτού καν προχωρήσει στην ανωτέρω ανακοίνωση της κατάργησης της πιο πάνω έκπτωσης και με γνώμονα την πλήρη διασφάλισή της ότι η εν λόγω κατάργηση είναι απολύτως σύμφωνη με τις κείμενες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, ενεργώντας πάντοτε νόμιμα, συμβατικά και καλόπιστα, απευθύνθηκε με σχετικά ερωτήματα επί αυτού του ζητήματος προς τον **κ. Αντώνιο Γ. Καραμπατζό, Καθηγητή Αστικού Δικαίου της Νομικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών**, ο οποίος συνέταξε **την από 21-9-2023 Γνωμοδότησή του**, την οποία σας προσκομίζουμε **(Σχετ. 1)**, στην οποία επί λέξει παρατίθενται μεταξύ άλλων τα κάτωθι:

ι. α. Το γενικό πλαίσιο: Σύμφωνα με το άρθρο 120 του ν. 4727/2020, με το οποίο ενσωματώθηκε στο εσωτερικό δίκαιο το άρθρο 12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής: ΕΕΤΤ) εκδίδει Κανονισμό Γενικών Αδειών, με τον οποίο ρυθμίζονται όλες οι λεπτομέρειες σχετικά με τη γενική άδεια (για την παροχή κατ’ αρχήν κάθε είδους δραστηριότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορά στην παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών εντός της ελληνικής επικράτειας – βλ και άρθρο 123 του ν. 4727/2020), τους όρους αυτής και το Μητρώο Παρόχων Υπηρεσιών ή/και Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Ισχύουν, σήμερα, είναι ο υπ’ αριθ. 991/4 Κανονισμός Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ Β’ 2265/31.5.2021 – εφεξής: Κανονισμός Γενικών Αδειών), του οποίου πάντως η εφαρμογή δεν περιορίζει τις υποχρεώσεις των παρόχων δικτύων ή/και ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με τη νομοθεσία περί καταναλωτών, προσωπικών δεδομένων και εν γένει την κείμενη νομοθεσία (βλ. άρθρο 1 § 2 του Κανονισμού Γενικών Αδειών). Ευνόητο είναι, πάντως, ότι το ειδικό κανονιστικό πλαίσιο που θέτει ο Κανονισμός Γενικών Αδειών κατ’ αρχήν

άλλης γενικής νομοθετικής διατάξεως (εφόσον η τελευταία δεν διαθέτει υπερνομοθετική ισχύ).

ii. Σημειωτέον ότι οι πάροχοι δικτύων ή/και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικών Αδειών (εφεξής: Πάροχοι), οφείλουν να συμμορφώνονται και με τους όρους του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπως εκάστοτε ισχύει (βλ. άρθρο 5 § 1 Κανονισμού Γενικών Αδειών). Το Παράρτημα αυτό, που φέρει τον τίτλο «Όροι Γενικών Αδειών», καταγράφει μεταξύ άλλων, υποχρεώσεις των Παρόχων προς τους καταναλωτές/συνδρομητές (βλ. ιδίως άρθρο 3.2) αλλά και ειδικές υποχρεώσεις τους κατά τη σύναψη, λειτουργία και λήξη της συμβατικής τους σχέσεως (βλ. ιδίως άρθρα 3.3 και 3.4).

iii. β. Ειδικά ως προς τη νομική δυνατότητα μονομερούς τροποποίησης των τιμολογίων από τον Πάροχο: Πέραν του (όποιου) συμβατικού πλαισίου μεταξύ Παρόχου και συνδρομητή, το οποίο θα πρέπει να μην αντιτίθεται στις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, το ειδικό κανονιστικό πλαίσιο που θέτει ο Κανονισμός Γενικών Αδειών για τις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών (δικτύων ή/και ηλεκτρονικών επικοινωνιών) προς τους συνδρομητές προβλέπει ρητώς και σαφώς την, υπό όρους, νομική δυνατότητα τροποποίησης από τον Πάροχο των τιμολογίων των παρεχομένων υπηρεσιών. Τούτο προκύπτει ευθέως από το άρθρο 3.3 περ. ιβ' του Παραρτήματος Β' του Γενικού Κανονισμού Αδειών, κατά το οποίο «σε περίπτωση τροποποίησης των τιμολογίων των παρεχόμενων υπηρεσιών παρέχεται η δυνατότητα στον συνδρομητή/χρήστη να αντιταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως οποτεδήποτε λάβει γνώση για τις ως άνω τροποποιήσεις έως και δύο (2) μήνες, εάν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης, ή τρεις (3) μήνες, εάν ακολουθείται διμηνιαίος κύκλος τιμολόγησης ή ένα (1) μήνα, εάν πρόκειται για υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας, από τη θέση τους σε ισχύ, υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων τιμολογίων, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων: i) μείωσης τιμολογίων, ii) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει ορισθεί ειδικό πακέτο χρέωσης ή χρόνος ομιλίας ενσωματωμένος στο πάγιο της σύμβασης προς αυτήν τη χώρα, iii) τελών μεταφοράς γραμμής και τελών επανασύνδεσης, iv) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, v) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου, ή επιβάλλονται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο...». Η χορήγηση δικαιώματος στον συνδρομητή να αντιταχθεί στην τροποποίηση των τιμολογίων και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως, κατά τα ως άνω, δηλοί ολοφάνερα ότι η διάταξη αναφέρεται σε μονομερή τροποποίηση των τιμολογίων από τον Πάροχο, αφού άλλως θα ήταν άτοπη η πρόβλεψη δικαιωμάτων εναντιώσεως και καταγγελίας από πλευράς του συνδρομητή. Ρητή αναφορά σε τροποποίηση συμβατικών όρων «μονομερώς από τον πάροχο» περιέχεται άλλωστε, και στην περ. ιβ' του ίδιου άρθρου του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπου προβλέπεται η ειδική διαδικασία γνωστοποίησης των τροποποιήσεων στους συνδρομητές.

iv. Για κάθε τροποποίηση των τιμολογίων επιβάλλεται προηγούμενη αναλυτική ενημέρωση των καταναλωτών, τουλάχιστον έναν (1) μήνα προ της ενάρξεως ισχύος τους, ως προς το είδος της τιμολογιακής μεταβολής, ως προς τη νέα τιμολόγηση αλλά και ως προς το δικαίωμά τους για καταγγελία, κατά τους ειδικότερους όρους του άρθρου 3.4 του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών. Στην τελευταία αυτή διάταξη διευκρινίζεται ότι ως τροποποίηση τιμολογίου νοείται και η κατάργηση προσφερόμενου τιμολογίου.

v. Απαγορεύεται, ωστόσο, κατ' αρχήν, η αναδρομική αύξηση των τιμολογίων χωρίς την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του αντισυμβαλλομένου του Παρόχου (βλ. άρθρο 3.3 περ. ιγ' του Κανονισμού Γενικών Αδειών). Η ρύθμιση αυτή προσφέρεται ως επιπλέον, εξ αντιδιαστολής επιχείρημα για το κατ' αρχήν επιτρεπτό της μονομερούς τροποποίησης των τιμολογίων από τους Παρόχους (με ισχύ *ex nunc*). Περιορισμοί τίθενται και ως προς την αύξηση του παγίου στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, κατά τα εκτιθέμενα στην αμέσως επόμενη υποενότητα της παρούσης

vi. γ. Ειδικά ως στις την απαγόρευση αύξησης του παγίου στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου – Η νομοθετική έννοια του «παγίου»: Στο μνησθέν άρθρο 3.3 περ. ιβ' του Παραρτήματος Β' του Γενικού Κανονισμού Αδειών προβλέπεται, περαιτέρω, ότι *«[σ]τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, ανεξαρτήτως του εάν υπάρχει επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου, δεν δύναται εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης να πραγματοποιηθεί αύξηση του παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας του πακέτου υπηρεσιών (όπως λεπτά χρόνου ομιλίας, αριθμός SMS/MMS και όγκος δεδομένων) το οποίο περιλαμβάνεται στο πάγιο»*. Από το σαφές περιεχόμενο της διατάξεως αυτής προκύπτει ότι, ειδικά στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ορισμένου χρόνου, εισάγεται **εξαίρεση** ως προς τη δυνατότητα των Παρόχων να τροποποιούν την τιμολόγηση, με περιεχόμενο την απαγόρευση αύξησης του ποσού του παγίου ή/και, την ισοδύναμη προς την αύξηση αυτή, μείωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον συνδρομητή. Η εξαίρεση αυτή ισχύει και όταν στις συμβάσεις προβλέπονται και έχουν ενσωματωθεί εκπτώσεις παγίου ή σύστημα επιδότησης συσκευής.

vii. Εξάλλου, στο εδ. τελ. της περ. ζ' του άρθρου 3.2 του αυτού Παραρτήματος, όπου προσδιορίζεται, κατά περίπτωση, το ανώτατο ποσό του επιβαλλόμενου στον συνδρομητή τέλους πρόωρης διακοπής εκ μέρους του συμβάσεως ορισμένου χρόνου, προβλέπεται ότι *«ως πάγιο λαμβάνεται το καταβαλλόμενο μηνιαίως από τον συνδρομητή κατά τη διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης»*. Επιπροσθέτως, στην περ. θ' του άρθρου 3.3 του ίδιου Παραρτήματος, όπου καθορίζεται το ελάχιστο περιεχόμενο κάθε συμβάσεως μεταξύ Παρόχου και συνδρομητών, αναφέρεται ότι στις δύο πρώτες σελίδες κάθε συμβάσεως και στη συνοπτική σύμβαση πρέπει να αναφέρονται ευδιάκριτα, μεταξύ άλλων, *«...2. Η τελική τιμή χρέωσης του παγίου, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α και τυχόν άλλων φόρων/τελών. Στην περίπτωση διαφοροποίησης της τελικής τιμής του παγίου κατά τη διάρκεια της σύμβασης αναγράφεται το σύνολο της τελικής τιμής του παγίου ανά χρονική περίοδο και η αντίστοιχη χρονική περίοδος ισχύος του. 3. Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται εντός του παγίου...»*.

viii. Από τον συνδυασμό των ανωτέρω διατάξεων του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών συνάγεται ότι ως «πάγιο» ορίζεται το σταθερώς, για

ορισμένο χρονικό διάστημα, καταβαλλόμενο ανά μήνα από τον συνδρομητή ποσό για συγκεκριμένες υπηρεσίες που του παρέχονται (λεπτά ομιλίας, γραπτά μηνύματα, εικονομηνύματα, όγκο δεδομένων κ.λπ.), συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. (και λοιπών φόρων και τελών) και συνυπολογιζομένων τυχόν εκπτώσεων επί του παγίου. Το ποσόν του παγίου, δηλαδή η τελική τιμή αυτού, πρέπει να αναφέρεται σε ξεχωριστό πεδίο, στη σύμβαση, ώστε να είναι διαγνωστή και η τελική επιβάρυνση του συνδρομητή ως προς αυτό, αλλά και η διάκρισή του από τυχόν περαιτέρω χρεώσεις (π.χ. για υπηρεσίες εκτός παγίου) ή περαιτέρω προσφερόμενες εκπτώσεις (εκτός εκείνων που αναφέρονται στο πάγιο).

ix. 2. Το συμβατικό πλαίσιο. α. Οι περί χρεώσεων των συνδρομητών Γενικοί Όροι παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών: Στους Γενικούς Όρους των συμβάσεων παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μεταξύ Vodafone και συνδρομητών περιλαμβάνονται και ρυθμίσεις αφορώσες στην αναπροσαρμογή της τιμολόγησης, που αναφέρουν τα κάτωθι: «*Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του ισχύοντος κάθε φορά τιμοκαταλόγου και των τελών συντήρησης, εφόσον αυτό επιβάλλεται, ενδεικτικά, από τις οικονομικές συνθήκες της αγοράς των τηλεπικοινωνιών, το κόστος παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών από την Εταιρεία στον Πελάτη, τον πληθωρισμό και τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού. Κατ' εξαίρεση η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης του ισχύοντος τιμοκαταλόγου κατά την Ελάχιστη Διάρκεια της Σύμβασης, σε περίπτωση που εξαιτίας τεχνολογικών αλλαγών αναγκαστεί (ελλείψει εναλλακτικών τεχνικών λύσεων) να αναβαθμίσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τον Πελάτη υποκείμενη σε σημαντικά αυξημένο κόστος χονδρικής και κατόπιν σχετικής ενημέρωσης της ΕΕΤΤ. Τυχόν τροποποίηση των τιμολογίων των παρεχόμενων Υπηρεσιών και των τελών συντήρησης της Εταιρείας εφαρμόζεται βάσει της κείμενης νομοθεσίας...».* Το συμβατικό κείμενο παραπέμπει, επομένως, στην κείμενη νομοθεσία για τις τιμολογιακές αναπροσαρμογές, που ενώ απαγορεύει κατ' αρχήν ως καταχρηστική (και γι' αυτό άκυρη) τη συμβατική συνομολόγηση γενικών όρων μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή περί μονομερούς επεμβάσεως του πρώτου στη σύμβαση (βλ. άρθρο 2 § 7 περ. ε' του ν. 2251/1994, ως ισχύει), παρέχει, υπό όρους, τη νομική δυνατότητα στους Παρόχους να τροποποιούν τα τιμολόγια των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών (δικτύων ή/και ηλεκτρονικών επικοινωνιών) προς τους συνδρομητές (βλ. τις αναφορές στον Κανονισμό Γενικών Αδειών πιο πάνω υπό Γ Ι 1 β). Σημειωτέον ότι η αναφορά στους ως άνω Γενικούς Όρους σε δικαίωμα τροποποίησης από την Vodafone του ισχύοντος τιμοκαταλόγου επί τεχνολογικών αλλαγών, που δεν παρέχουν εναλλακτικές τεχνικές λύσεις, αναπαράγει όμοια αναφορά του Γενικού Κανονισμού Αδειών (βλ. εδ. τελ. περ. ιβ' του άρθρου 3.3 του Παραρτήματος Β' αυτού).

x. β. Η αποτύπωση της Έκπτωσης "e-bill" στα Προγράμματα Σταθερής Τηλεφωνίας και τους Λογαριασμούς: Από την επισκόπηση των σχετικών συμβάσεων ορισμένου χρόνου (αναλυτικών και συνοπτικών) προγραμμάτων σταθερής τηλεφωνίας μεταξύ της Vodafone και των συνδρομητών, που ετέθησαν υπ' όψιν μου, παρατηρείται ότι πράγματι, όπως εκτίθεται και στο ιστορικό της παρούσης, η Έκπτωση "e-bill" -που παρέχεται σε περίπτωση επιλογής από τον συνδρομητή αποκλειστικώς της ηλεκτρονικής αποστολής των λογαριασμών

αποτυπώνεται ως διακριτή έκπτωση σε σχέση με το καταβαλλόμενο ποσό του παγίου. Αυτό είναι, άλλωστε, εύλογο, καθ' όσον η έκπτωση αυτή δεν συνδέεται με τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (όπως λ.χ. εκείνες των «οικογενειακών πακέτων» ή επί ανανεώσεως συμβολαίου), στις οποίες αναφέρεται το πάγιο (βλ. πιο πάνω υπό Γ Ι 1 γ), αλλά έχει χαρακτήρα οιονεί επιβράβευσης/αντιδώρου για την επιλογή της ηλεκτρονικής λήψης των λογαριασμών, που επάγεται χαμηλότερες δαπάνες για τον Πάροχο (λόγω εξοικονόμησης αναλώσιμων, ταχυδρομικών τελών κ.λπ.).

xi. **Διακριτώς αποτυπώνεται η Έκπτωση "e-bill"** και στους Λογαριασμούς που ετέθησαν υπ' όψιν μου. Η εν λόγω Έκπτωση δεν περιλαμβάνεται στις τυχόν αναφερόμενες εκπτώσεις παγίου (π.χ. λόγω ανανέωσης συμβολαίου) και πράγματι εμφανίζεται/πιστώνεται σε ιδιαίτερη οριζόντια στήλη, όπως εκτίθεται στο ιστορικό της παρούσης. Μάλιστα, στην Έκπτωση "e-bill" δεν συμπεριλαμβάνεται φόρος σταθερής, γεγονός που δεικνύει τον τιμολογιακά διακριτό χαρακτήρα της εν σχέσει προς το πάγιο, που αφορά σε τιμολόγηση παρεχομένων υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας.

xii. Ο συνδρομητής, επομένως, ευθύς εξ αρχής, κατά την υποβολή αιτήσεως ενεργοποίησης συμβολαίου σταθερής τηλεφωνίας, αλλά και κατά τη σύναψη της συμβάσεως, όπως και κατά τη λειτουργία της (διά των Λογαριασμών), **με τρόπο διαφανή και σαφή, ενημερώνεται για την Έκπτωση "e-bill", το περιεχόμενό της, αλλά και για τον διακριτό, εκ της φύσεώς της, χαρακτήρα της ως προς τυχόν συνομολογούμενες εκπτώσεις επί του παγίου.**

xiii. **II. Περί του επιτρεπτού ή μη της μονομερούς κατάργησης της Έκπτωσης "e-bill":** Λεκτέον, κατ' αρχάς, ότι η μονομερής κατάργηση ορισμένης έκπτωσης ισοδυναμεί με –δυσμενή για τον συνδρομητή– τιμολογιακή τροποποίηση. Αυτή είναι **κατ' αρχήν επιτρεπτή** από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών (για λόγους που έχουν εκτεθεί υπό Γ Ι 1 β), **εφόσον δεν επιφέρει αύξηση του παγίου σε σύμβαση ορισμένου χρόνου** (βλ. άρθρο 3.3 περ. ιβ' του Παραρτήματος Β' του εν λόγω Κανονισμού και επ' αυτού τα εκτεθέντα παραπάνω υπό Γ Ι 1 γ).

xiv. Παρέπεται ότι για τη διάγνωση του επιτρεπτού ή μη της κατάργησης από την Vodafone της Έκπτωσης "e-bill" θα πρέπει να διαπιστωθεί αν αυτή αποτελεί έκπτωση επί του παγίου (που μόνον εκείνης η κατάργηση απαγορεύεται, κατ' άρθρο 3.3 περ. ιβ' του Παραρτήματος Β' του Γενικού Κανονισμού Αδειών, καθόσον θα επέφερε αύξηση του παγίου), αλλά και αν καταγράφεται ως τέτοια στη σύμβαση μεταξύ του ως άνω Παρόχου και των συνδρομητών. Από τις προηγηθείσες αναπτύξεις (υπό Γ Ι 2 β) συνάγεται ήδη, όμως, ότι είναι αποφαιτική η απόφαση επί των ζητημάτων αυτών, ώστε **δεν θα μπορούσε να τεθεί βασίμως ζήτημα παραβάσεως από την Vodafone της ως άνω απαγορεύσεως για αύξηση του παγίου στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου.**

xv. **Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:** Ενόψει των ανωτέρω, μπορεί πλέον να λεχθεί ότι στο τεθέν ερώτημα προσήκει απάντηση καταφατική

xvi. Το άρθρο 3.3 περ. ιβ' του Παραρτήματος Β' του Γενικού Κανονισμού Αδειών απαγορεύει την αύξηση του παγίου στις συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ορισμένου χρόνου. Η Έκπτωση "e-bill", για τους ανωτέρω αναλυτικώς εκτεθέντες λόγους και όπως τούτο αποτυπώνεται στις οικείες συμβάσεις και τους

Λογαριασμούς, δεν στοιχειοθετεί έκπτωση επί του παγίου, αλλά **διακριτή τιμολογιακή επιβράβευση** εκείνων των συνδρομητών που επιλέγουν να τους αποστέλλεται ο λογαριασμός αποκλειστικώς σε ηλεκτρονική μορφή. Συνεπώς, **τυχόν κατάργηση της Έκπτωσης "e-bill" από την Vodafone δεν αντίκειται στον Γενικό Κανονισμό Αδειών.**

6. Επιπροσθέτως των ανωτέρω και προς αντίκρουση των αβασίμων ισχυρισμών που παρατίθενται στην ως άνω έγγραφη σύσταση – πόρισμα, επισημαίνονται τα εξής:

i. Η έκπτωση "e-bill" -που παρείχε η εταιρεία μας σε περίπτωση επιλογής από τον συνδρομητή αποκλειστικώς της ηλεκτρονικής αποστολής των λογαριασμών είτε στο στάδιο της αρχικής σύνδεσης ή/και ετεροχρονισμένα, αποτυπωνόταν ως διακριτή εγγραφή τόσο στο λογαριασμό όσο και στην αίτηση σε σχέση με το καταβαλλόμενο ποσό του παγίου. Αυτό είναι, άλλωστε, εύλογο, καθ' όσον η έκπτωση αυτή δεν συνέχετο με τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες αλλά είχε χαρακτήρα οιονεί επιβράβευσης/αντιδώρου για την επιλογή της ηλεκτρονικής λήψης των λογαριασμών, που επάγεται χαμηλότερες δαπάνες για τον Πάροχο (λόγω εξοικονόμησης αναλώσιμων, ταχυδρομικών τελών κ.λπ.). Συνεπώς σε καμία περίπτωση η έκπτωση "e-bill" δεν συνιστούσε «χρονικά περιορισμένη έκπτωση» προκειμένου να αναφέρεται ρητώς τούτο στη σύμβαση.

ii. Η έκπτωση "e-bill" αποτυπωνόταν διακριτά και στους Λογαριασμούς που λάμβαναν οι συνδρομητές στο πλαίσιο διακριτής τιμολογιακής επιβράβευσης καθώς είχαν επιλέξει να τους αποστέλλεται ο λογαριασμός αποκλειστικώς σε ηλεκτρονική μορφή. Η εν λόγω έκπτωση δεν περιλαμβανόταν στις τυχόν αναφερόμενες εκπτώσεις παγίου (π.χ. λόγω ανανέωσης συμβολαίου) και δεν περιλάμβανε φόρο σταθερής, γεγονός που καταδεικνύει με σαφήνεια τον τιμολογιακά διακριτό χαρακτήρα της σε σχέση με το πάγιο, που αφορά σε τιμολόγηση παρεχομένων υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας. Στη περίπτωση δε που συμπεριλαμβανόταν θα τροποποιούσε το συμφωνημένο πάγιο. Προς τούτο συνηγορεί και το γεγονός ότι στο τέλος διακοπής δεν συνυπολογιζόταν η επίμαχη έκπτωση "e-bill".

iii. Ο συνδρομητής, ευθύς εξ αρχής, κατά την υποβολή της αίτησης ενεργοποίησης υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, όπως και κατά τη λειτουργία τους (διά των Λογαριασμών), με τρόπο διαφανή και σαφή, ενημερωνόταν για την έκπτωση "e-bill", το περιεχόμενό της, αλλά και για τον διακριτό, εκ της φύσεώς της, χαρακτήρα της ως προς τυχόν συνομολογούμενες εκπτώσεις επί του παγίου.

iv. Περαιτέρω ο συνδρομητής είχε τη δυνατότητα οποτεδήποτε να αλλάξει τον τρόπο λήψης του λογαριασμού (από ηλεκτρονικό σε έγχαρτο). Ακολούθως για το μήνα που επέλεγε τον ηλεκτρονικό τρόπο λάμβανε την έκπτωση αυτή, ενώ σε μήνα που δεν επέλεγε ηλεκτρονική πληρωμή δεν απολάμβανε του προνομίου αυτού. **Ως εκ τούτου η εν λόγω παροχή δεν συνδεόταν καθ' οιονδήποτε τρόπο με το πάγιο το οποίο παρέμενε σταθερό και αμετάβλητο.**

Από τα ανωτέρω αποδεικνύεται πέραν πάσης αμφιβολίας ότι η κατάργηση της Έκπτωσης "e-bill" από την εταιρεία μας **δεν αντίκειται ούτε στον Γενικό Κανονισμό Αδειών δεδομένου ότι αποτελεί επιτρεπτή τιμολογιακή αλλαγή ούτε στη**

**σχετική νομοθεσία παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών ούτε στο ν. 2251/1994.**

Ως εκ τούτου τα όσα περί του αντιθέτου παρατίθενται στην πιο πάνω έγγραφη σύσταση – πόρισμα είναι αβάσιμα και εσφαλμένα.

**7. Σε κάθε περίπτωση τονίζεται ότι εν προκειμένω υπάρχει Ειδική Εφαρμογή των Διατάξεων της Νομοθεσίας που εφαρμόζεται στους Παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Κανονισμών της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Ειδικότερα:**

i. Η αρχή της ειδικότητας των κανόνων δικαίου συνιστά πάγια αρχή της θεωρίας του δικαίου. Σύμφωνα με την εν λόγω αρχή, σε περίπτωση που μπορούν να εφαρμοστούν δύο κανόνες δικαίου, ο ειδικός εκτοπίζει τον γενικό (*lex specialis derogat legi generali*).

ii. Η ως άνω αρχή τυγχάνει πλήρους εφαρμογής και στην προκειμένη περίπτωση, σύμφωνα άλλωστε και με την επικρατούσα νομολογία των Ελληνικών Δικαστηρίων, η οποία έχει κρίνει ότι οι σχετικές διατάξεις των νομοθετημάτων που εφαρμόζεται στους Παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Ν. 4727/2020 κ.λπ., του Κανονισμού Γενικών Αδειών, Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές) εισάγουν ειδικότερες ρυθμίσεις, οι οποίες κατ'εξουσιοδότηση έναντι των γενικότερων διατάξεων του Ν. 2251/1994, ενώ συμπληρωματική εφαρμογή γενικότερων διατάξεων του τελευταίου νόμου είναι δυνατή σε κάθε περίπτωση, ωστόσο συνάγεται πως τούτο έχει νόημα μόνο σε περιπτώσεις όπου το προστατευτικό πεδίο των εν λόγω διατάξεων είναι ευρύτερο των αντίστοιχων διατάξεων της ειδικότερης νομοθεσίας **(ενδεικτικά αποφάσεις 936/2021 και 209/2021 Διοικητικού Εφετείου Αθηνών)**.

iii. Άλλωστε, αντιστοίχως το ΣτΕ είχε κρίνει με παλαιότερη απόφασή του 3351/2011 ότι συγκεκριμένες διατάξεις του Ν. 3054/2002 περί οργάνωσης της αγοράς των πετρελαιοειδών (ενός άλλου ειδικού τομέα της αγοράς, όπως είναι και οι τηλεπικοινωνίες) και του Ν. 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή τελούν σε σχέση ειδικών προς γενικές. Το δικαστήριο κατέληξε στην εν λόγω κρίση κατόπιν συνδυαστικής ερμηνείας των εν λόγω διατάξεων, τονίζοντας πως ο Ν. 2251/1994 θεσπίζει, μεν, μια γενική υποχρέωση συμμόρφωσης περί απαιτήσεων υγείας και ασφάλειας, ωστόσο οι ειδικότερες διατάξεις του Ν. 3054/2002 τυγχάνουν εφαρμοστέες, καθώς θεσπίζουν ειδικότερες υποχρεώσεις περί ποιότητας για τα διακινούντα πετρελαιοειδή προϊόντα.

iv. Περαιτέρω ως προς τη *ratio* των ως άνω διατάξεων της Νομοθεσίας που εφαρμόζεται στους Παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών καθίσταται πέραν πάσης αμφιβολίας σαφές ότι σκοπός των νομοθετικών κειμένων που στοχεύουν στη ρύθμιση της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι, μεταξύ άλλων, και η προστασία του καταναλωτή των σχετικών υπηρεσιών. Ειδικότερα δε σκοπός των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας είναι ρητά η προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ανενδοίαστα προκύπτει από τα άρ. 1 και 3 του εν λόγω κώδικα. Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι το προστατευόμενο έννομο αγαθό μέσω των ανωτέρω διατάξεων είναι η προστασία του καταναλωτή στο πλαίσιο της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Αντίστοιχα, σκοπός του Ν. 2251/1994 είναι σύμφωνα με το άρ. 1 παρ.



3 του εν λόγω νόμου: «α) η προώθηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, β) η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, γ) η προαγωγή της πληροφόρησης και της επιμόρφωσης των καταναλωτών, ώστε να επηρεάζουν σε όφελός τους τις εξελίξεις στην αγορά, δ) η υποστήριξη της οργάνωσης των καταναλωτών σε ενώσεις και της ακρόασης αυτών σε θέματα που τους αφορούν, ε) η διαμόρφωση υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και προτύπων ορθής καταναλωτικής συμπεριφοράς».

v. Με βάση τα ανωτέρω, είναι προφανές ότι οι δύο νομοθεσίες (περί προστασίας καταναλωτή και περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών) είναι μεν ανεξάρτητες και συνισχύουν, αλλά το πεδίο προστασίας που προβλέπει η κάθε μία ταυτίζεται προς εκείνο της άλλης στο σημείο που αφορά στην προστασία των καταναλωτών εντός της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ακριβώς δύο τεμνόμενοι κύκλοι καλύπτουν από κοινού μία συγκεκριμένη περιοχή. Δηλαδή το συγκεκριμένο έννομο αγαθό προστατεύεται πλήρως και αποτελεσματικώς τόσο από τις διατάξεις της ως άνω Νομοθεσίας που εφαρμόζεται στους Παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπως έχει εξειδικευθεί με τις κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες πράξεις της ΕΕΤΤ, ήτοι τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και τον Κώδικα Δεοντολογίας όσο και από τον Ν. 2251/1994.

vi. Ειδικότερα επισημαίνεται ότι οι διατάξεις της πιο πάνω Νομοθεσίας καθώς και των άρθρων 3.2. και 3.3. του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπως και το άρ. 1 του Κώδικα Δεοντολογίας στοχεύουν ευθέως στην προστασία του καταναλωτικού κοινού, κατά τρόπο ανάλογο και ισότιμο με τις διατάξεις του ν. 2251/1994. Η δε ταυτόχρονη προστασία και της ομαλής λειτουργία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν αναιρεί επ' ουδενί τη διαπίστωση αυτή, καθώς είναι σύνηθες φαινόμενο ορισμένη διάταξη να επιδιώκει διττό σκοπό μέσα από την προστασία περισσότερων του ενός εννόμων αγαθών. Κατά τα λοιπά, η ισχύουσα σήμερα σχετική νομοθεσία στοχεύει γενικότερα στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ο Ν. 2251/1994 στοχεύει στην γενικότερη προστασία των καταναλωτών ανεξαρτήτως κλάδου και αγοράς.

vii. Ως προς δε το ανωτέρω κοινό πεδίο προστασίας των εν λόγω διατάξεων, ήτοι την προστασία των καταναλωτών στον χώρο της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι διατάξεις θα μπορούσαν αμφότερες να εφαρμοστούν, κάτι που συνεπάγεται ότι η εφαρμοστέα κανονιστική διάταξη κρίνεται με βάση την αρχή της ειδικότητας. Εν προκειμένω, οι ειδικότερες διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και των κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδοθέντων νομοθετημάτων υπερισχύουν της γενικότερης νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή (Ν. 2251/1994), η οποία πάντως εξακολουθεί να ισχύει και να εφαρμόζεται συμπληρωματικά (άλλωστε υπάρχει γενική παραπομπή υπέρ της στον Κώδικα Δεοντολογίας), αλλά μόνο για τις περιπτώσεις εκείνες οι οποίες δεν καλύπτονται από τις διατάξεις της ως άνω νομοθεσίας και των συναφών κανονιστικών πράξεων. Δηλαδή, ο σκοπός του νομοθέτη δεν ήταν να επιβάλει διπλή κύρωση για την ίδια παράβαση, αλλά να διασφαλίσει την προστασία των καταναλωτών και στην περίπτωση που οι διατάξεις της νομοθεσίας παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών, του Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Κώδικα Δεοντολογίας παρουσιάζουν κενά.

viii. Η ερμηνεία αυτή υποστηρίζεται και από το γεγονός ότι οι κυρώσεις που προβλέπονται στην νομοθεσία περί προστασίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχουν πολύ υψηλότερο πλαίσιο ποινής, κάτι που μαρτυρά την βούληση του νομοθέτη να εξασφαλίσει ειδικότερη και ευρύτερη προστασία για τους καταναλωτές στο πεδίο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και που αποδεικνύει ότι η προστασία των καταναλωτών βάσει των ειδικότερων διατάξεων της ανωτέρω νομοθεσίας και των κατ' εξουσιοδότηση εκδοθέντων νομοθετημάτων είναι απόλυτα επαρκής και δεν χρήζει συμπλήρωσης.

ix. Για τους ανωτέρω λόγους τα όσα περί του αντιθέτου παρατίθενται στην επίδικη Σύσταση είναι αβάσιμα και εσφαλμένα.

**8.** Βάσει των ανωτέρω σε καμία περίπτωση δεν μπορεί ευλόγως να υποστηριχθεί το συμπέρασμα, στο οποίο καταλήγει η Αρχή Σας, που δείχνει να αγνοεί πλήρως τη σαφήνεια της ενημέρωσης και των παραπάνω εν γένει, λαμβανομένου υπόψη ότι η Εταιρεία μας ενήργησε νόμιμα, συμβατικά, καλόπιστα και με γνώμονα την επίτευξη της πλέον συμφέρουσας συναλλακτικής σχέσης για αμφότερα τα μέρη, τη μέγιστη δυνατή διαφάνεια των όρων συνεργασίας και των χρεώσεων της Εταιρείας μας, η οποία καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να επιτύχει την πλέον προσηκούσα ενημέρωσή των συνδρομητών, με κάθε πρόσφορο μέσο, και σε κάθε στάδιο της συμβατικής τους σχέσης μαζί της, φροντίζοντας οι συναφείς όροι της να λαμβάνουν ευρεία δημοσιότητα, ώστε να μην μπορεί να αμφισβητηθεί το γεγονός ότι η ενημέρωση υπήρξε επαρκής, τουλάχιστον για τον προσεκτικό και συνετό μέσο καταναλωτή, όπως αυτός έχει σκιαγραφηθεί από την νομολογία του ΔΕΚ (βλ. ανωτέρω), και ο οποίος αποτελεί το αντικείμενο προστασίας του Ν.2251/1994.

Στην αντίθετη περίπτωση που δεν είχαν τηρηθεί τα ανωτέρω και εφόσον ήθελε υποτεθεί ότι η εν λόγω κατάργηση ήταν πράγματι αντισυμβατική, παράνομη και επιβάλλονταν υπό καθεστώς ανισορροπίας για το μέσο καταναλωτή, γεγονός το οποίο αμφισβητούμε και θεωρούμενων βασίμων των θέσεών Σας, τη βασιμότητα των οποίων αμφισβητούμε εντόνως, λαμβανομένου υπόψη ότι η πιο πάνω κατάργηση απευθυνόταν στο σύνολο του πληθυσμού της Ελληνικής Επικράτειας και ότι ο συνολικός αριθμός των κατόχων συνδέσεων του δικτύου σταθερής της VODAFONE ανέρχεται σε εκατοντάδες χιλιάδες συνδρομητών, τότε οι καταγγελίες υπό φυσιολογικές συνθήκες θα ήταν αντιστοίχως εκατοντάδες χιλιάδες, που στην περίπτωσή μας όμως δεν συνέβη, γεγονός που αποδεικνύεται και από το ότι η Αρχή Σας αποφεύγει σκοπίμως να παραθέσει ακριβή αριθμό αναφορών/καταγγελιών που έλαβε, παρά για ευνόητους λόγους κάνει λόγο, γενικώς και αορίστως, περί λήψεως αναφορών καταναλωτών.

Επειδή από τα ανωτέρω αποδεικνύεται ότι η Εταιρεία μας ενήργησε νόμιμα, συμβατικά, καλόπιστα και με γνώμονα τη συμμόρφωσή της στις κείμενες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.

**ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΛΟΓΟΥΣ  
καθώς και όσους θα αναφέρουμε στο μέλλον**

## με ρητή επιφύλαξη για κάθε νόμιμο δικαίωμά μας

### ΖΗΤΑΜΕ

Να τεθεί ο φάκελος στο αρχείο.

Να κρίνει η Αρχή Σας ότι η Εταιρεία μας δεν παραβίασε τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και των σχετικών κανονιστικών διατάξεων και

Να μην προβεί στη δημοσιοποίηση της ως άνω Σύστασης προς την Εταιρεία μας, άλλως, εφόσον το πράξει, να προβεί στη δημοσιοποίηση αυτής μαζί με το παρόν Υπόμνημα της Εταιρείας μας, όπως είναι υπόχρεη σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης και της αμεροληψίας.

Για την Εταιρεία VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.

MARIA  
SKAGKOU

Digitally signed by  
MARIA SKAGKOU  
Date: 2024.03.29  
15:06:15 +02'00'

Μαρία Σκάγκου  
Νομικός Σύμβουλος  
Head of Legal & External Affairs