
Ρήξη στις σχέσεις ταχυδρομείων - τηλεπικοινωνιών για τον ηλεκτρονικό λογαριασμό. Ο ρόλος της ΕΕΤΤ

2017/06/23 10:06 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

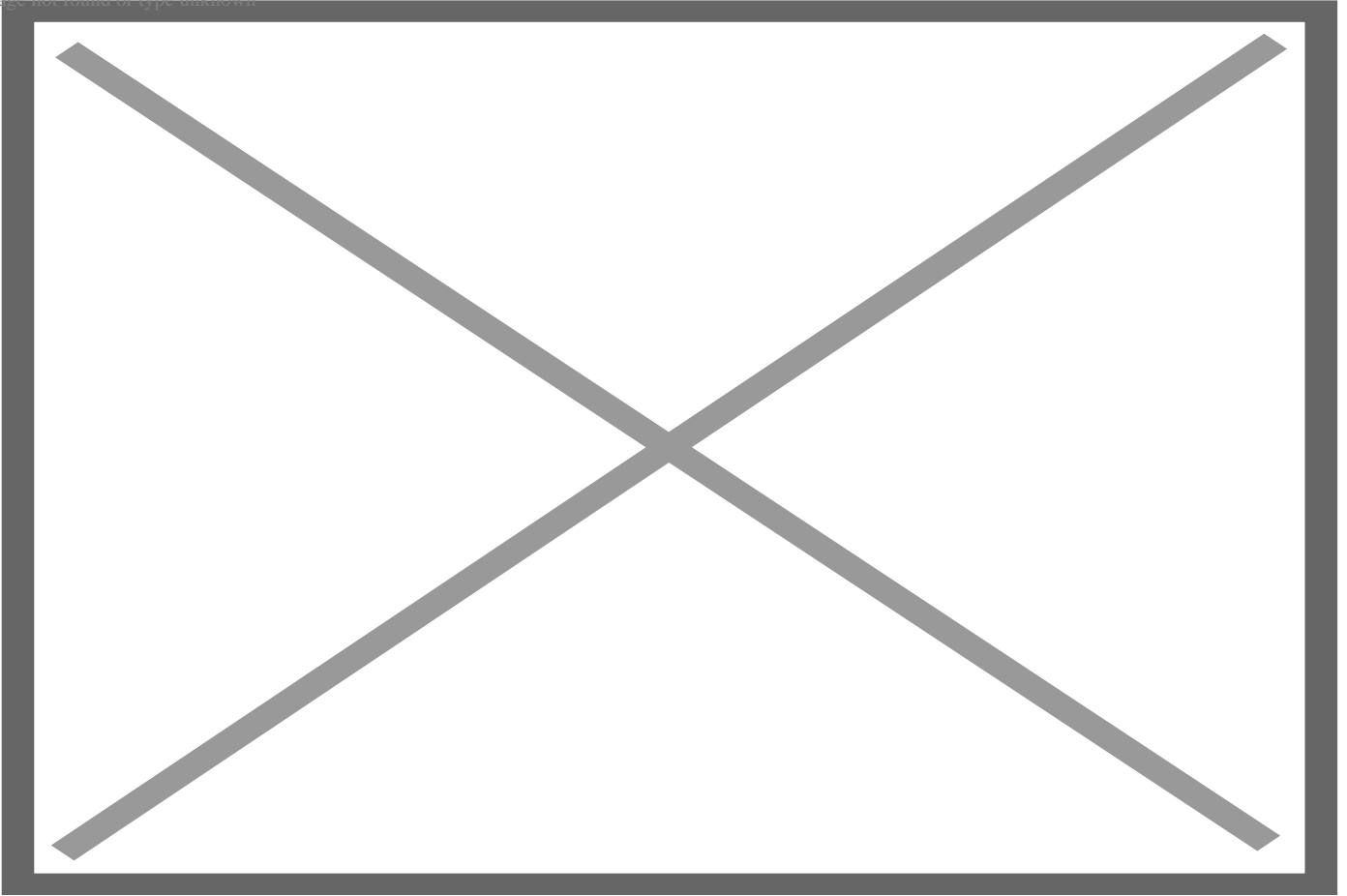
Ρήξη στις σχέσεις των ταχυδρομικών και τηλεπικοινωνιακών εταιρειών για την ηλεκτρονική αποστολή των λογαριασμών τηλεφωνίας και συνδρομητικής τηλεόρασης.

Του Φώτη Φωτεινού

Οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών - για λόγους εξοικονόμησης κόστους - πιέζουν την ΕΕΤΤ για **την, σχεδόν υποχρεωτική, ηλεκτρονική αποστολή των λογαριασμών, μέσω του νέου κανονισμού Γενικών Αδειών Τηλεπικοινωνιών.**

Στο ενδεχόμενο αυτό αντιδρούν οι ταχυδρομικές εταιρείες, καθώς πρόκειται **να απολέσουν έσοδα δεκάδων εκατ. ευρώ**, θεωρώντας παράλληλα ότι ανήκει η «Κερκόπορτα» για άλλους συναφείς κλάδους.

Σύμφωνα με στελέχη της ταχυδρομικής αγοράς, το μείζον πρόβλημα έγκειται στην προωθούμενη ακόλουθη διατύπωση του κανονισμού: «κατ' επιλογή του παρόχου», αντί «κατ' επιλογή του πελάτη - χρήστη».



Άξιο αναφοράς είναι ότι και ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με επιστολή του στην ΕΕΤΤ, έχει εκφράσει την αντίθεσή του σε **ενδεχόμενη υποχρεωτική εφαρμογή του e-bill**, επισημαίνοντας τα εξής:

«Θεωρούμε λοιπόν ότι θα πρέπει να δοθεί στους καταναλωτές η δυνατότητα επιλογής του τρόπου (έντυπου ή ηλεκτρονικού), με τον οποίο θα λαμβάνουν το λογαριασμό τους, σύμφωνα με τις ανάγκες ή τις προτιμήσεις τους.

Οι πάροχοι θα πρέπει να θέτουν τη σχετική ερώτηση κατά τη σύναψη ή την ανανέωση της σύμβασης (επιλογή σε tickbox), ενώ για τις υφιστάμενες κατά την έναρξη ισχύος συμβατικές σχέσεις μπορεί να τεθεί από τους παρόχους, με κάθε πρόσφορο μέσο, η σχετική ερώτηση στους συνδρομητές που λαμβάνουν έντυπο λογαριασμό.

Ωστόσο, εάν οι πάροχοι δεν λάβουν θετική απάντηση από τους υφιστάμενους συνδρομητές τους για την αποστολή του λογαριασμού, μέσω της ηλεκτρονικής οδού εφεξής, θα πρέπει να εξακολουθήσουν την αποστολή των έντυπων λογαριασμών».

Καταγγελίες ταχυδρομικών εταιρειών

Σύμφωνα με καταγγελίες στελεχών της ταχυδρομικής αγοράς, παρά τα ανωτέρω και παρότι δεν έχει εκδοθεί ο σχετικός κανονισμός, **εδώ και μερικές εβδομάδες εταιρείες τηλεφωνίας έχουν ξεκινήσει την αποστολή ειδοποιητηρίων στους συνδρομητές,**

με σκοπό να τους πληροφορήσουν ότι, από τον επόμενο λογαριασμό, θα σταματήσουν να στέλνουν έντυπους λογαριασμούς, μέσω ταχυδρομείου.

Αντί αυτού, θα υπάρχει ενημέρωση μόνο ηλεκτρονικά (μέσω ίντερνετ στον υπολογιστή τους ή μέσω sms στο κινητό τους), σχετικά με τις χρεώσεις και τις πληροφορίες του λογαριασμού τους.

Οι εταιρείες τηλεφωνίας ζητούν, από όσους συνδρομητές δεν επιθυμούν τους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς, να επικοινωνήσουν αυτοί με τις εταιρείες τηλεφωνίας.

Ήδη καταναλωτές έχουν υποβάλει παράπονα προς τον συνήγορο του Καταναλωτή και την ΓΓ Καταναλωτή, ενώ ασκείται και πίεση για άμεση παρέμβαση της ΕΕΤΤ, κατά αυτών των ενεργειών.

Βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας τηλεπικοινωνιών, και ειδικότερα βάσει του ισχύοντος κανονισμού Τηλεπικοινωνιών, οι ειδοποιήσεις αυτές, όπως υποστηρίζουν τα ίδια στελέχη, δεν είναι σύννομες και η ΕΕΤΤ οφείλει να παρέμβει άμεσα, ώστε να σταματήσουν οι εταιρείες τηλεφωνίας να στέλνουν αυτές τις ειδοποιήσεις και να υποβάλλουν τους συνδρομητές σε ταλαιπωρία και ίσως παράνομες χρεώσεις.

Παρέμβαση κατά της ανωτέρω πρακτικής στην ΕΕΤΤ **έχει γίνει από το σύνολο σχεδόν των ταχυδρομικών εταιρειών.**

Τέλος, η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με στελέχη της ταχυδρομικής αγοράς, οφείλει ως ρυθμιστής:

-να ενημερώσει τους καταναλωτές, με ανακοίνωσή της, ότι αυτές οι ειδοποιήσεις είναι μη σύννομες,

-να ζητήσει από τις εταιρείες τηλεφωνίας την επαναφορά στο προηγούμενο καθεστώς για όσους συνδρομητές δεν έχουν απαντήσει,

-να ζητήσει από τις εταιρείες τηλεφωνίας να επιστραφεί/πιστωθεί το κόστος από τυχόν σχετικές χρεώσεις,

-να ενημερώσει ότι οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνουν σχετικό παράπονο στην ΕΕΤΤ ή/και τον συνήγορο καταναλωτή για σχετικές ενέργειές τους.