



Ευρωπαϊκή
Επιτροπή



Κατάργηση των χρεώσεων περιαγωγής για όλους τους ταξιδιώτες στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Πώς γίνεται;

Η ΕΕ θέτει τέρμα στα τέλη περιαγωγής για όλους τους ταξιδιώτες της ΕΕ από τις 15 Ιουνίου 2017. Η κατάργηση πρόσθετων επιβαρύνσεων για τους ταξιδιώτες, οι οποίοι καλούν, στέλνουν μηνύματα ή πλοηγούνται στο διαδίκτυο μέσω των κινητών συσκευών τους όταν βρίσκονται στο εξωτερικό, αποτέλεσε μία από τις μεγαλύτερες επιτυχίες στην Ευρώπη.

Δεδομένου ότι οι συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας και οι δέσμες δεδομένων που προσφέρονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θεσπίσει διασφαλίσεις προκειμένου να επιτευχθεί η περιαγωγή σε εγχώριες τιμές για όλους, καθώς και για να αποφευχθούν οι βλαβερές παρενέργειες σε εγχώριες αγορές.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΠΕΡΙΑΓΩΓΗ ΣΑΝ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ΣΑΣ;

- ▶ Η **περιαγωγή σαν στο σπίτι σας** απευθύνεται σε όλους όσους ταξιδεύουν στην ΕΕ για εργασία ή ψυχαγωγία εκτός έδρας. Το «σπίτι» σημαίνει τη χώρα διαμονής τους ή χώρα στην οποία ένα πρόσωπο διαθέτει «σταθερούς δεσμούς». Τούτο περιλαμβάνει πελάτες που περνούν σημαντικά και επαναλαμβανόμενα χρονικά διαστήματα σε μια χώρα όπου σπουδάζουν, εργάζονται ή έχουν συνταξιοδοτηθεί.
- ▶ Κατά την προσφορά περιαγωγής, οι φορείς εκμετάλλευσης τηλεπικοινωνιών που δραστηριοποιούνται σε μια συγκεκριμένη χώρα της ΕΕ πρέπει να περιλαμβάνουν ως προεπιλογή την περιαγωγή σαν στο σπίτι σας στις συμβάσεις που προσφέρουν σε πελάτες που ζουν στην εν λόγω χώρα της ΕΕ. Οι ταξιδιώτες μπορούν στη συνέχεια να καλούν, να στέλνουν μηνύματα και να πλοηγούνται με τις κινητές συσκευές τους εφόσον βρίσκονται σε άλλες χώρες της ΕΕ, χωρίς προσαύξηση στην τιμή που καταβάλλουν στη χώρα τους.
- ▶ Η περιαγωγή σαν στο σπίτι σας δεν προορίζεται να χρησιμοποιηθεί ως μόνιμη περιαγωγή (συμπεριλαμβανομένης της μόνιμης χρήσης κάρτας SIM άλλης χώρας). Ο φορέας εκμετάλλευσης μπορεί να αμφισβητήσει την κατοικία / σταθερούς δεσμούς των πελατών οι οποίοι, κατά τη διάρκεια κάθε 4μηνιας περιόδου και διαμένουν περισσότερο χρόνο στο εξωτερικό απ' ό,τι στη χώρα τους, και πραγματοποιούν το μεγαλύτερο μέρος των κλήσεων και των μηνυμάτων τους ή χρησιμοποιούν το μεγαλύτερο μέρος των δεδομένων τους εκτός της χώρας του φορέα εκμετάλλευσης.

ΤΙ ΓΙΝΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΙΝΗΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ;

Ορισμένοι φορείς εκμετάλλευσης προσφέρουν απεριόριστη ή πολύ υψηλή χρήση δεδομένων έναντι χαμηλών τιμών μονάδας. Δεδομένου ότι οι εν λόγω συμφωνίες είναι διαθέσιμες σε ορισμένα κράτη μέλη αλλά όχι σε άλλα, είναι **έκθετες σε μεγαλύτερο κίνδυνο κατάχρησης**. Για την προστασία των αγορών από στρεβλώσεις και των καταναλωτών από τις δυσμενείς επιπτώσεις της αύξησης των εγχώριων τιμών, η Επιτροπή προτείνει ειδικές λύσεις για τις εν λόγω δέσμες δεδομένων.

Για τα δεδομένα, το επιλέξιμο ποσό θα καθορίζεται από τους φορείς εκμετάλλευσης όσον αφορά το ανώτατο όριο τιμών για δεδομένα περιαγωγής χονδρικής. Αυτή είναι η μέγιστη τιμή που μπορούν να χρεώσουν εκατέρωθεν οι φορείς εκμετάλλευσης για τα δεδομένα που οι καταναλωτές τους χρησιμοποιούν στο εξωτερικό. Το ακριβές ποσό αυτού του ορίου είναι 7,7 EUR ανά GB. Από 1ης Ιανουαρίου 2018 θα είναι 6 EUR ανά GB και θα εξακολουθήσει να μειώνεται κάθε χρόνο.

Για τα πιο ανταγωνιστικά συμβόλαια που προσφέρουν απεριόριστα δεδομένα ή δεδομένα σε πολύ χαμηλές εγχώριες τιμές μονάδας (κάτω από το ανώτατο όριο χονδρικής των 7,7 EUR/GB): Όταν βρίσκεστε στο εξωτερικό θα εξακολουθήσετε να απολαμβάνετε πλήρως τα δικαιώματά σας σε κλήσεις και μηνύματα. Όσον αφορά τα δεδομένα, θα έχετε το διπλάσιο του όγκου των δεδομένων που μπορούν να αγοραστούν από την αξία του μηνιαίου συμβολαίου σας στο ανώτατο όριο τιμών χονδρικής των υπηρεσιών περιαγωγής δεδομένων (7,7 EUR/GB το 2017). Πέρα από το όριο αυτό, ο φορέας εκμετάλλευσης μπορεί να επιβάλλει μικρό πρόσθετο τέλος (το πολύ μέχρι το ανώτατο όριο χονδρικής + ΦΠΑ).

Για προπληρωμένες συμβάσεις με μετρητή, χωρίς αυτόματες μηνιαίες πληρωμές, και για τις οποίες δεν έχει ζητηθεί από τον φορέα εκμετάλλευσης αποδεικτικό κατοικίας: Όταν βρίσκεστε στο εξωτερικό, μπορείτε να έχετε περιαγωγή σαν στο σπίτι σας έως το μηνιαίο υπόλοιπο της πίστωσής σας για τον εν λόγω μήνα, στην ίδια τιμή που θα πληρώνετε στη χώρα σας. Αν, ανά μονάδα δεδομένων, πληρώνετε λιγότερα από το ανώτατο όριο χονδρικής τιμής δεδομένων (7,7 EUR/GB), μπορείτε να χρησιμοποιήσετε όγκο δεδομένων περιαγωγής ίσο με την αξία της υπολειπόμενης μηνιαίας πίστωσής σας, στο ανώτατο όριο τιμής χονδρικής για περιαγωγή δεδομένων. Μπορείτε να ανανεώσετε την πίστωση σας κατά τη διάρκεια περιαγωγής, εφόσον απαιτηθεί.

Παράδειγμα: Με συμβόλαιο 70 EUR (57,85 EUR εκτός ΦΠΑ) ανά μήνα, ο Tim που κατοικεί στην Ολλανδία λαμβάνει απεριόριστες κλήσεις, μηνύματα και δεδομένα στο έξυπνο τηλέφωνό του. Όταν ταξιδεύει στο εξωτερικό, θα έχει απεριόριστες κλήσεις και μηνύματα. Όσον αφορά τα δεδομένα, θα έχει, χωρίς πρόσθετο τέλος περιαγωγής, δεδομένα στο διπλάσιο της αξίας των 57,85 EUR στο ανώτατο όριο τιμής χονδρικής για υπηρεσίες περιαγωγής δεδομένων, ήτοι 7,7 EUR/GB, δηλαδή πάνω από 15 GB.

Παράδειγμα: Στην Τσεχική Δημοκρατία, ο Zoran έχει προπληρωμένη κάρτα 20 EUR για δεδομένα, κλήσεις και γραπτά μηνύματα, πληρώνοντας 0,5 λεπτά/MB για δεδομένα. Ξεκινώντας τις διακοπές του, ο Zoran διαθέτει ακόμα πίστωση 13 EUR (10,74 EUR εκτός ΦΠΑ) ως υπόλοιπο της κάρτας του. Ενόσω είναι στο εξωτερικό, ο Zoran μπορεί να καταναλώσει όγκο δεδομένων ισοδύναμο της αξίας της πίστωσής του. Αυτό σημαίνει ότι διαθέτει το ισοδύναμο αξίας ύψους 10,74 EUR στην ανώτατη τιμή χονδρικής περιαγωγής για δεδομένα, 7,7 EUR/GB, δηλαδή περισσότερο από 1,4 GB.

Τα όρια αυτά, για συμβόλαια που προσφέρουν όγκο δεδομένων σε χαμηλή τιμή, αναμένεται ότι θα καλύψουν τις κανονικές ανάγκες δεδομένων όλων των χρηστών, όταν ταξιδεύουν. Από την 1η Ιανουαρίου 2018, το ανώτατο όριο τιμών χονδρικής των υπηρεσιών περιαγωγής δεδομένων θα έχει ήδη μειωθεί σε 6 EUR/GB και στη συνέχεια θα μειώνεται ετησίως έως ότου, το 2022, φτάσει τα 2,5 EUR/GB (οι τιμές θα επανεξεταστούν το 2019).

ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΑΓΟΡΩΝ;

- ▶ Οι φορείς εκμετάλλευσης **μπορούν να ζητούν από τους καταναλωτές να παρέχουν αποδεικτικά στοιχεία** ότι ζουν ή έχουν σταθερούς δεσμούς με τη χώρα του φορέα εκμετάλλευσης, προτού περιλάβουν την *περιαγωγή σαν στο σπίτι σας* σε ένα νέο συμβόλαιο.
- ▶ Οι φορείς εκμετάλλευσης **μπορούν να χρησιμοποιούν μόνο τις πληροφορίες που έχουν ήδη συγκεντρώσει για σκοπούς χρέωσης** προκειμένου να ελέγχουν σε ποιο βαθμό οι πελάτες χρησιμοποιούν κινητές υπηρεσίες και υπηρεσίες δεδομένων στο εξωτερικό σε σχέση με την κατανάλωση στη χώρα τους.
- ▶ **Αποφεύγοντας τους υπερβολικούς ελέγχους των καταναλωτών**, πρέπει οι φορείς εκμετάλλευσης να είναι σε θέση να ανιχνεύουν καταχρήσεις περιαγωγής σε τιμές εγχώριες, δεδομένου ότι αυτές ενδέχεται να βλάψουν τις εγχώριες αγορές:
 - Ελέγχοντας κατά πόσο οι καταναλωτές αφιερώνουν περισσότερο χρόνο και καταναλώνουν περισσότερες υπηρεσίες στο εξωτερικό απ' ό,τι στη χώρα τους, πρέπει οι φορείς εκμετάλλευσης να εξετάζουν χρονικές περιόδους **τουλάχιστον τεσσάρων μηνών**.
 - Οι μεθοριακοί εργαζόμενοι και άλλοι που διέρχονται τακτικά τα σύνορα στην ΕΕ απολαμβάνουν προστασία: οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας συνδεθούν με το εσωτερικό τους δίκτυο, η συγκεκριμένη ημέρα λογίζεται ως ημέρα παρουσίας.
 - Εάν από τα στοιχεία του λογαριασμού του προκύπτει ότι ο καταναλωτής έχει διαμείνει μακρύτερο χρονικό διάστημα στο εξωτερικό απ' ό,τι στο εσωτερικό, καθώς επίσης έχει καταναλώσει περισσότερες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ενόσω ταξίδευε σε άλλες χώρες της ΕΕ απ' ό,τι στο εσωτερικό, πρέπει ο φορέας εκμετάλλευσης **πρώτα** να αποστείλει **προειδοποιητικό μήνυμα** στον πελάτη.
 - Ο πελάτης θα έχει ακολούθως **δύο επιπλέον εβδομάδες** για να ενημερώσει τον φορέα εκμετάλλευσης σχετικά με την ταξιδιωτική του κατάσταση, ή να συνδεθεί πάλι στη χώρα προέλευσης ή κατοικίας του, προκειμένου να αποκατασταθεί εκ νέου η επικρατούσα παρουσία ή η κατανάλωση στην έδρα του.
 - Εάν ένας καταναλωτής συνεχίζει να διαμένει στο εξωτερικό, μπορεί να επιβληθεί **πολύ μικρό τέλος περιαγωγής** (το πολύ στα ανώτατα όρια περιαγωγής χονδρικής, δηλ. 0,032 EUR/λεπτό, 0,01 EUR/SMS, 7,7 EUR/GB για το 2017).

Πρόκειται για ειδικούς κανόνες για ιδιαίτερα εξαιρετικές περιπτώσεις. Η συντριπτική πλειονότητα των Ευρωπαίων ταξιδεύει στο εξωτερικό πολύ λιγότερο από 30 ημέρες ανά έτος, οπότε δεν πρόκειται να τους απασχολήσουν ποτέ αυτοί οι κανόνες που αφορούν καταχρήσεις.