

Καταναλωτές και Διεθνής Περιαγωγή: Ισχύς νέων χρεώσεων από 15 Ιουνίου 2017

Τι προσφέρει η υπηρεσία διεθνούς περιαγωγής (International Roaming);

Τη δυνατότητα να χρησιμοποιείτε το κινητό σας τηλέφωνο με τον προσωπικό σας αριθμό ενώ βρίσκεστε στο εξωτερικό, και να κάνετε χρήση όλων των υπηρεσιών που χρησιμοποιείτε στη χώρα σας (π.χ. κλήσεις, SMS, MMS, υπηρεσίες δεδομένων).

Τι αλλάζει από τις 15 Ιουνίου 2017 σε σχέση με την υπηρεσία διεθνούς περιαγωγής;

Εφαρμόζεται αυτόματα, με υποχρεωτική αναθεώρηση των προνοιών υφιστάμενων συμβολαίων, το **Roam-Like-At-Home (RLAH)**, το οποίο προβλέπει **εγκώριες χρεώσεις** κατά την **περιοδική χρήση** της υπηρεσίας διεθνούς περιαγωγής εντός των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των χωρών Νορβηγία, Ισλανδία, Λίχτενσταϊν. Δηλαδή, εφαρμόζονται οι **εγκώριες τιμές (ή μηχανισμός χρήσης στην περίπτωση πακέτων)** υπό τους ίδιους όρους ωσάν οι εν λόγω υπηρεσίες να καταναλώνονταν εγκώρια εφόσον η χρήση (φωνή, SMS, MMS, δεδομένα) περιορίζεται σε επίπεδα που καθορίζονται από τον τύπο του συμβολαίου του καταναλωτή.

Όλοι οι Καταναλωτές που έχουν ως μόνιμο τόπο διαμονής τους **ή έχουν σταθερούς δεσμούς** με την Κύπρο (δηλαδή συχνή και ουσιαστική παρουσία) είναι δικαιούχοι των υπηρεσιών RLAH.

Ο παροχέας έχει το δικαίωμα να ζητήσει αποδεικτικά στοιχεία από τον καταναλωτή σε σχέση με το κριτήριο της μόνιμης διαμονής ή των σταθερών δεσμών. Τα αποδεικτικά στοιχεία μπορούν να ζητηθούν από τον παροχέα πριν ή μετά τη σύναψη συμβολαίου.

Μετά τις 15 Ιουνίου 2017, σε περίπτωση αιτήματος από παροχέα για υποβολή αποδεικτικών στοιχείων (είτε σε νέο είτε σε υφιστάμενο πελάτη), εάν δεν υπάρχει ανταπόκριση εκ μέρους του καταναλωτή, ο παροχέας έχει τη δυνατότητα να μην προσφέρει RLAH.

Πολιτική Εύλογης Χρήσης (FUP)

Οι παροχείς υπηρεσιών περιαγωγής θα καθορίσουν Πολιτική Εύλογης Χρήσης προκειμένου να εμποδίσουν καταχρηστική ή πέραν του φυσιολογικού χρήση ρυθμιζόμενων υπηρεσιών (φωνής, SMS, MMS, και δεδομένων) κατά τη περιαγωγή.

Ενημέρωση καταναλωτών σε σχέση με Πολιτική Εύλογης Χρήσης (FUP)

Η Πολιτική Εύλογης Χρήσης που θα εφαρμόζεται από κάθε παροχέα θα πρέπει να κοινοποιηθεί στους καταναλωτές ΠΡΙΝ τεθεί σε εφαρμογή (δηλ. για υφιστάμενους πελάτες στις 15 Μαΐου 2017). Οι όροι αναφορικά με την Πολιτική Εύλογης Χρήσης θα περιλαμβάνονται στις συμβάσεις των καταναλωτών.

Προστασία καταναλωτών από "φουσκωμένους" λογαριασμούς

Για να αποφύγει ο καταναλωτής τους "φουσκωμένους" λογαριασμούς, έχει τεθεί ανώτατο όριο 50 ευρώ (ή το αντίστοιχο ποσό σε άλλο νόμισμα) όσον αφορά τον όγκο και αντίστοιχο κόστος των δεδομένων που μπορεί να χρησιμοποιήσει με το κινητό του ανά τον κόσμο, εκτός αν έχει συμφωνήσει διαφορετικό όριο με τον παροχέα του. Θα λαμβάνει επίσης προειδοποίηση όταν φθάνει στο 80% του ορίου που έχει συμφωνήσει.

Ενημερώσεις καταναλωτών κατά τη χρήση υπηρεσιών περιαγωγής εντός ΕΕ

Κατά τη χρήση υπηρεσιών περιαγωγής εντός ΕΕ, για σκοπούς ενημέρωσης και προστασίας του, ο καταναλωτής θα πρέπει να λαμβάνει σοβαρά υπόψη τα προσωπικά μηνύματα τα οποία θα λαμβάνει από τον παροχέα του σε σχέση με το διαθέσιμο όγκο υπηρεσιών που έχει στη διάθεση του και τις αντίστοιχες χρεώσεις.

Οι παροχείς υποχρεούνται να διαθέτουν πληροφορίες και να παρέχουν ενημέρωση αναφορικά με την υπηρεσία περιαγωγής που προσφέρουν και στο σχετικό **εργαλείο που χρησιμοποιείται για σκοπούς σύγκρισης δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών, το οποίο βρίσκεται στην ιστοσελίδα του ΓΕΡΝΕΤ**, στο σύνδεσμο <http://tel2me.ocecpr.org.cy/>.

Για ενημέρωση σε σχέση με τις αλλαγές που προβλέπονται στα συμβόλαιά τους, οι καταναλωτές προτρέπονται να συμβουλευούνται τον παροχέα με τον οποίο συμβάλλονται.

Στην περίπτωση που καταναλωτής έχει παράπονο αναφορικά με την υπηρεσία διεθνούς περιαγωγής που λαμβάνει, αυτό θα εγείρεται προς τον παροχέα με τον οποίο είναι συμβεβλημένος. Εάν, κατόπιν εξάντλησης της διαδικασίας χειρισμού παραπόνου ενώπιον του παροχέα, ο καταναλωτής επιθυμεί κλιμάκωση της υπόθεσης, μπορεί να υποβάλει το παράπονο του στον Επίτροπο (ηλεκτρονικά στο σύνδεσμο http://www.ocecpr.org.cy/sites/default/files/ec_doc_entiparaponouhlektronikwnepikioinwniwn_gr_24-08-2015_kv_final.pdf, http://www.ocecpr.org.cy/sites/default/files/ec_doc_consumer_complaint_form_en_24-08-2015_kv_final.pdf), επισυνάπτοντας το αποτέλεσμα της διαχείρισης του παραπόνου από τον παροχέα.