

Η Ανεξάρτητη Αρχή - Συνήγορος του Καταναλωτή - ε-νημερώνει τους καταναλωτές για τους αριθμούς τηλε-φωνικής εξυπηρέτησης, στους οποίους...

μπορούν να απευθύνονται χωρίς χρέωση, για θέματα βλαβών, σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, προκειμένου να αποφεύγονται ενδεχόμενες υψηλές χρεώσεις που συνδέονται με τη χρήση άλλων γραμμών εξυπηρέτησης.
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει αποδέκτης αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων καταναλωτών σχετικά με το θέμα της χρέωσης για αναγγελία βλάβης προς τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης συνδρομητών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
Στο πλαίσιο της διερεύνησης του σχετικού θέματος και μετά την έναρξη ισχύος του δεύτερου σταδίου των ρυθμίσεων του "Κανονισμού Γενικών Αδειών" (ΦΕΚ 4262/Β/2017) όπου, σύμφωνα με το Παράρτημα Β, άρθρο 3.1.8., παράγραφος γ, «Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών εξυπηρετεί τους καταναλωτές μέσω μίας ή περισσότερων τηλεφωνικών γραμμών,... Ειδικά για θέματα βλαβών, η γραμμή εξυπηρέτησης λειτουργεί τουλάχιστον 16 ώρες το 24ωρο χωρίς χρέωση (τόσο για κλήσεις εντός δικτύου όσο και για κλήσεις εκτός δικτύου) από Δευτέρα έως και Σάββατο.
Στις ώρες λειτουργίας της εν λόγω γραμμής περιλαμβάνονται οι εργάσιμες ώρες, ενώ ο χρόνος αναμονής δεν μπορεί να υπερβαίνει τα πέντε (5) λεπτά με την επιφύλαξη περιπτώσεων ανωτέρας βίας λόγω εκτεταμένων βλαβών στο δίκτυο», η Αρχή, κάλεσε τους Παρόχους κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, να της γνωστοποιήσουν τους τηλεφωνικούς αριθμούς, στους οποίους μπορούν να καλούν οι καταναλωτές για δήλωση-αναγγελία βλάβης σε σταθερή ή κινητή τηλεφωνία, από οποιοδήποτε δίκτυο, χωρίς χρέωση.
Ύστερα από τις ανωτέρω ενέργειες της Αρχής, οι παρακάτω Πάροχοι σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ενημέρωσαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή σχετικά με τη λειτουργία των τηλεφωνικών αριθμών τους οποίους οι καταναλωτές μπορούν να χρησιμοποιούν για αναγγελία βλάβης χωρίς χρέωση από οποιοδήποτε δίκτυο.

Συγκεκριμένα, οι αριθμοί είναι οι εξής:
- Cyta Ελλάς Τηλεπικοινωνιακή Α.Ε. : 13811
- FORTHNET A.E. : 13731
- WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. : 13700
- OTE A.E. : 13788 (για σταθερή τηλεφωνία) και 13738 (για κινητή τηλεφωνία – Cosmote)

 VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. : 13840

Επιπλέον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ζήτησε από όλους τους Παρόχους να γνωστοποιηθούν οι ανωτέρω τηλεφωνικές γραμμές στους συνδρομητές τους με κάθε πρόσφορο μέσο (αναγραφή στους λογαριασμούς σε εμφανές σημείο, αναφορά σε προβεβλημένο σημείο της ιστοσελίδας του παρόχου κ.λ.π), παράλληλα με την αναφορά τους στη δεύτερη σελίδα της σύμβασης, ώστε να αποφεύγονται ανεπιθύμητες χρεώσεις.