



Ερωτήσεις και απαντήσεις: ανώτατες τιμές στις διεθνείς κλήσεις εντός ΕΕ

Βρυξέλλες, 13 Μαΐου 2019

Σε ποιον βαθμό οι τηλεφωνικές κλήσεις και η αποστολή SMS από μια χώρα της ΕΕ σε άλλη θα κοστίζει λιγότερο χάρη στους νέους κανόνες της ΕΕ για τις τηλεπικοινωνίες;

Από τις 15 Μαΐου 2019, για τις τηλεφωνικές κλήσεις μέσω σταθερού και κινητού τηλεφώνου και για την αποστολή SMS από μία χώρα της ΕΕ σε άλλη θα ισχύουν ανώτατα όρια 19 λεπτών του ευρώ ανά λεπτό κλήσης (+ ΦΠΑ) και 6 λεπτών ανά SMS (+ ΦΠΑ). Στην τιμή αυτή δεν περιλαμβάνεται ο ΦΠΑ, ο οποίος εξαρτάται από το κράτος μέλος του φορέα εκμετάλλευσης του καλούντος (οι συντελεστές ΦΠΑ των κρατών μελών της ΕΕ κυμαίνονται από 17 % έως 27 %). [Βλ. συντελεστές ΦΠΑ σε όλες τις χώρες της ΕΕ.](#)

Παράδειγμα: Η Μαρία ζει στην Ιταλία και η κόρη της εργάζεται στο Βέλγιο. Συνήθως καλεί την κόρη της στο τηλέφωνο για περίπου δύο ώρες τον μήνα. Η κλήση από δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας και με εθνικό ιταλικό πρόγραμμα σύνδεσης θα κόστιζε 0,89 ευρώ ανά λεπτό κλήσης, πράγμα που σημαίνει ότι η Μαρία θα δαπανούσε κάθε μήνα περίπου 105 ευρώ για να τηλεφωνεί στην κόρη της. Με τους νέους κανόνες, θα καταβάλλει κατ' ανώτατο όριο 0,23 ευρώ (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) ανά λεπτό κλήσης, συνεπώς κατ' ανώτατο όριο 27 ευρώ για την ίδια διάρκεια κλήσεων. Το ποσό αυτό είναι τέσσερις φορές μικρότερο από το προηγούμενο, και συνεπάγεται συνολική εξοικονόμηση 78 ευρώ κάθε μήνα.

Ποια είναι η διαφορά μεταξύ των διεθνών κλήσεων και της περιαγωγής;

Η **περιαγωγή** είναι η υπηρεσία που σας παρέχεται όταν χρησιμοποιείτε το **κινητό σας τηλέφωνο ταξιδεύοντας** σε άλλη χώρα. Από τις 15 Ιουνίου του 2017, οι πολίτες της ΕΕ μπορούν να έχουν περιαγωγή σε εγχώριες τιμές όταν ταξιδεύουν εντός της ΕΕ. Οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιούν τα κινητά τους τηλέφωνα στο εξωτερικό εντός της ΕΕ χωρίς επιπλέον επιβάρυνση. Αυτή η αρχή της *περιαγωγής σαν στο σπίτι σας* ισχύει για κάθε κλήση, για αποστολή SMS, καθώς και για χρήση δεδομένων κινητής τηλεφωνίας; τα τιμολόγια που ισχύουν είναι τα ίδια με αυτά που θα εφαρμόζονταν αν το πρόσωπο βρισκόταν στη χώρα του. Όταν υπάρχει υπέρβαση των ορίων θεμιτής χρήσης των υπηρεσιών περιαγωγής σε εγχώριες τιμές, μπορούν να επιβάλλονται χρεώσεις περιαγωγής, για να αποτρέπεται η κατάχρηση των υπηρεσιών περιαγωγής. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους ακριβείς όρους διατίθενται [εδώ](#).

Οι **διεθνείς κλήσεις** και τα **μηνύματα SMS** (οι λεγόμενες ενδοενωσιακές επικοινωνίες) σημαίνουν κλήση σε τηλεφωνικό αριθμό σε άλλη χώρα της ΕΕ με εγχώριο κινητό ή σταθερό τηλέφωνο, **ενώ οι καταναλωτές βρίσκονται στη χώρα τους**. Επισημαίνεται ότι, από τη στιγμή που βρίσκεται κανείς στο εξωτερικό, οι κλήσεις του είναι κλήσεις περιαγωγής, και υπόκεινται στους κανόνες της ΕΕ για την περιαγωγή, το οποίο σημαίνει τηλεφωνική χρέωση εσωτερικού, ακόμη και αν καλεί αριθμό άλλου κράτους μέλους.

Παράδειγμα: Ο Μάρτσιν ζει στην Πολωνία και έχει κινητό τηλέφωνο από φορέα εκμετάλλευσης της Πολωνίας. Όταν ταξιδεύει στο Βέλγιο λαμβάνει υπηρεσίες περιαγωγής: χάρη στην αρχή της *περιαγωγής σαν στο σπίτι σας*, οι χρεώσεις για όλες τις κλήσεις του προς την Πολωνία ή προς οποιοδήποτε άλλο κράτος μέλος παραμένουν οι ίδιες με αυτές που θα ίσχυαν αν βρισκόταν στην Πολωνία και καλούσε έναν πολωνικό αριθμό. Παρότι ο Μάρτσιν βρίσκεται στη χώρα του και καλεί τηλεφωνικό αριθμό μιας άλλης χώρας της ΕΕ, θα χρειαστεί να καταβάλει το πολύ 19 λεπτά του ευρώ ανά λεπτό κλήσης (+ ΦΠΑ).

Σε ποιες χώρες ισχύουν οι νέοι κανόνες;

Και στις 28 χώρες της ΕΕ: Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Τσεχία, Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ιρλανδία, Ιταλία, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Κάτω Χώρες, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβενία, Σλοβακία, Ισπανία, Σουηδία και Ηνωμένο Βασίλειο.

Για τηλεφωνικές κλήσεις και μηνύματα SMS από τη Νορβηγία, την Ισλανδία και το Λιχτενστάιν, οι κανόνες θα τεθούν σε εφαρμογή μόλις ενσωματωθούν στη συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο.

Ισχύει ο κανόνας για όλους;

Το όριο της ανώτατης τιμής ισχύει μόνο για προσωπική χρήση, δηλαδή για ιδιώτες πελάτες. Οι εταιρικοί πελάτες αποκλείονται από την εν λόγω τιμολογιακή ρύθμιση, δεδομένου ότι αρκετοί πάροχοι διαθέτουν ειδικές προσφορές, οι οποίες είναι ιδιαίτερα ελκυστικές για τους εταιρικούς πελάτες.

Υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση λεπτών ομιλίας ή μηνυμάτων SMS με τις χαμηλότερες τιμές;

Όχι, δεν υπάρχουν όρια.

Παράδειγμα: Η Μαρία θα μπορεί από την Ιταλία να καλεί την κόρη της στο Βέλγιο όσες φορές το επιθυμεί, καταβάλλοντας κατ' ανώτατο όριο 19 λεπτά του ευρώ ανά λεπτό κλήσης (+ ΦΠΑ).

Θα ενημερωθούν οι πολίτες της ΕΕ στις 15 Μαΐου για τις νέες τιμές; Εάν ναι, με ποιον τρόπο;

Ναι. Οι φορείς εκμετάλλευσης που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στην ΕΕ υποχρεούνται να ανακοινώσουν τις νέες χρεώσεις. Οι φορείς εκμετάλλευσης θα επιλέξουν οι ίδιοι τον τρόπο με τον οποίο θα επικοινωνήσουν με τους πελάτες τους (π.χ. μέσω SMS ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Εφαρμόζονται αυτόματα τα ανώτατα όρια τιμών ή πρέπει οι πολίτες να προβούν σε κάποια ενέργεια για να επωφεληθούν από τις χαμηλότερες τιμές;

Οι φορείς εκμετάλλευσης πρέπει να προσφέρουν τα ανώτατα όρια τιμών για τις διεθνείς κλήσεις και τα SMS ως προεπιλογή. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές θα πρέπει να επωφελούνται αυτομάτως από το νέο τιμολόγιο αμέσως μόλις αυτό τεθεί σε ισχύ, χωρίς να απαιτείται κάποια περαιτέρω ενέργεια εκ μέρους τους.

Τι θα συμβεί στην περίπτωση των υπηρεσιών δέσμης; Πώς θα επηρεάσουν τα νέα ανώτατα όρια τιμών αυτές τις προσφορές;

Εάν οι καταναλωτές διαθέτουν δέσμη που περιλαμβάνει καθορισμένο όγκο διεθνών κλήσεων και/ή SMS εντός ΕΕ για προκαθορισμένη τιμή, τότε δεν εφαρμόζεται το ανώτατο όριο τιμών.

Ωστόσο, εάν οι καταναλωτές θεωρούν ότι η δέσμη τους δεν προσφέρει πλέον την καλύτερη σχέση ποιότητας/τιμής μετά την έναρξη ισχύος της εν λόγω ανώτατης τιμής, μπορούν πάντοτε να στραφούν στη χρέωση ανά λεπτό για τις ενδοενοσιακές κλήσεις και τα μηνύματα SMS.

Παράδειγμα: Ο Μάριο έχει συνδρομή που περιλαμβάνει 50 λεπτά κλήσεων σε οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ, καθώς και απεριόριστες εγχώριες κλήσεις και απεριόριστα εγχώρια δεδομένα κινητής τηλεφωνίας, για 30 ευρώ. Κάποιους μήνες δεν δαπανά το σύνολο των 50 λεπτών, αλλά συνολικά, έχει υπολογίσει ότι η εγγραφή είναι επωφελέστερη γι' αυτόν επειδή περιλαμβάνει και άλλες υπηρεσίες τις οποίες χρησιμοποιεί πολύ. Για τον λόγο αυτό, μπορεί να συνεχίσει να χρησιμοποιεί την ίδια χρέωση. Στην περίπτωση αυτή δεν εφαρμόζεται ανώτατο όριο τιμών.

Υπάρχουν εξαιρέσεις από τα εν λόγω ανώτατα όρια;

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, οι [εθνικές ρυθμιστικές αρχές για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες](#) δύνανται να χορηγήσουν σε φορέα εκμετάλλευσης παρέκκλιση από τον κανονισμό για τις τιμές. Η παρέκκλιση δίνεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις και αφορά φορείς εκμετάλλευσης που ειδικεύονται σε διεθνείς κλήσεις ή που έχουν πολύ χαμηλό περιθώριο κέρδους στις εγχώριες τιμές.

Η εθνική ρυθμιστική αρχή που είναι υπεύθυνη για τις τηλεπικοινωνίες θα πρέπει να έχει κατάλογο φορέων εκμετάλλευσης στους οποίους μπορεί να χορηγηθεί εξαίρεση.

Ποια είναι τα οφέλη της συνολικής μεταρρύθμισης των τηλεπικοινωνιών της ΕΕ για τους Ευρωπαίους;

Τα νέα ανώτατα όρια τιμών για τις κλήσεις εντός ΕΕ αποτελούν μέρος της [αναθεώρησης των κανόνων για τις τηλεπικοινωνίες σε επίπεδο ΕΕ](#) με σκοπό την ενίσχυση του συντονισμού των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την αναβάθμιση του ρόλου του Φορέα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (BEREC).

Οι νέοι κανόνες για τις τηλεπικοινωνίες:

– **Ενισχύουν την εγκατάσταση δικτύων 5G**, καθώς διασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα ραδιοφάσματος

5G έως τα τέλη του 2020 εντός της ΕΕ και παρέχουν για τουλάχιστον 20 έτη στους φορείς εκμετάλλευσης ένα προβλέσιμο πεδίο όσον αφορά την αδειοδότηση φάσματος· εν προκειμένω περιλαμβάνεται ο καλύτερος συντονισμός των σχεδιαζόμενων εκχωρήσεων ραδιοφάσματος.

– Διευκολύνουν την ανάπτυξη νέων δικτύων σταθερής τηλεφωνίας υπερυψηλής χωρητικότητας:

- με σαφείς κανόνες για τις συνεπενδύσεις και με την προώθηση του επιμερισμού του κινδύνου·
- με την προώθηση του βιώσιμου ανταγωνισμού, ιδίως όσον αφορά την καλωδίωση, τους αγωγούς και τα καλώδια στο εσωτερικό των κτιρίων·
- με τη δημιουργία ειδικού ρυθμιστικού καθεστώτος τους φορείς εκμετάλλευσης που δραστηριοποιούνται αποκλειστικό στον τομέα της χονδρικής (φορείς εκμετάλλευσης που πωλούν τις υπηρεσίες τους μόνο στην αγορά χονδρικής και δεν έχουν προσφορές λιανικής).

– **Ωφελούν και προστατεύουν τους καταναλωτές**, ανεξάρτητα από το αν οι τελικοί χρήστες επικοινωνούν μέσω παραδοσιακών (τηλεφωνικές κλήσεις, sms) ή μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών (Skype, WhatsApp κ.λπ.) με τους εξής τρόπους:

- διασφαλίζοντας ότι όλοι οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε προσιτές υπηρεσίες επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένης της καθολικής πρόσβασης στο διαδίκτυο, για υπηρεσίες όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες ή οι βιντεοκλήσεις·
- μεριμνώντας ώστε οι διεθνείς κλήσεις εντός ΕΕ να μην κοστίζουν περισσότερο από 19 λεπτά του ευρώ ανά λεπτό κλήσης, διασφαλίζοντας παράλληλα ότι οι νέοι κανόνες δεν θα στρεβλώνουν τον ανταγωνισμό, την καινοτομία και τις επενδύσεις·
- παρέχοντας ισότιμη πρόσβαση στις επικοινωνίες στους τελικούς χρήστες με αναπηρίες·
- προωθώντας τη βελτίωση της τιμολογιακής διαφάνειας και της σύγκρισης των συμβατικών προσφορών·
- εξασφαλίζοντας καλύτερη προστασία κατά της δικτυοπαραβίασης, του κακόβουλου λογισμικού κ.λπ.·
- παρέχοντας καλύτερη προστασία των καταναλωτών που εγγράφονται σε πακέτα δεσμοποιημένων υπηρεσιών·
- διευκολύνοντας την αλλαγή παρόχου υπηρεσιών με διατήρηση του ίδιου αριθμού τηλεφώνου, συμπεριλαμβανομένων κανόνων για αποζημιώσεις σε περίπτωση που η διαδικασία αποτυγχάνει ή διαρκεί υπερβολικά μεγάλο χρονικό διάστημα·
- ενισχύοντας την προστασία των πολιτών σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένης της ανάκτησης ακριβέστερης θέσης του καλούντος σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, της διεύρυνσης των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης ώστε να συμπεριλάβουν την αποστολή γραπτών μηνυμάτων και τις βιντεοκλήσεις, καθώς και της δημιουργίας συστήματος αποστολής δημόσιων προειδοποιήσεων σε κινητά τηλέφωνα.

Για περισσότερες πληροφορίες

[Δελτίο Τύπου](#)

[Κανονισμός BEREC](#)

MEMO/19/2430

Αρμόδιοι επικοινωνίας:

[Nathalie VANDYSTADT](#) (+32 2 296 70 83)

[Johannes BAHRKE](#) (+32 2 295 86 15)

[Inga HOGLUND](#) (+32 2 295 06 98)

Ερωτήσεις του κοινού: [Europe Direct](#) τηλεφωνικά [00 800 67 89 10 11](#) ή με [ηλεκτρονικό μήνυμα](#)