

**Μαρούσι, 16.2.2026**  
**ΑΠ 1184/8**

### **ΑΠΟΦΑΣΗ**

**Έγκριση θέσεων της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών**

### **Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων**

#### **Έχοντας υπόψη:**

1. Το ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), και ιδίως τα άρθρα 110 σημείο (26), 111, τα σημεία ιγ, ιε, κε και λγ της παρ. 1 του άρθρου 113, τα άρθρα 120 έως 124, 126, 131, 132, 137 και 138, 169 παρ. 7,
2. το ν.4070/2012 (Α' 82) «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», ως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 6, 11 και 12 στοιχ. κθ' και λγ',
3. την Οδηγία (ΕΕ) (2018/1972) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών,
4. την απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265),
5. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1158/18/23.6.2025 «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τροποποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265)»,
6. τα αποτελέσματα της ανωτέρω υπό ε) δημόσιας διαβούλευσης που διενεργήθηκε κατά το διάστημα 26/6/2025 μέχρι και τις 30.9.2025,
7. το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ-ΜΙΤΟΣ,
8. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ.
- θ. την υπ' αριθμ. 39010/11.2.2026 Εισήγηση της Υπηρεσίας,
- ι. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική εισήγηση του Προέδρου της ΕΕΤΤ

**Αποφασίζει:**

1. Την έγκριση του συνημμένου στην παρούσα Απόφαση, τεύχους με τίτλο: «Αποτελέσματα - απαντήσεις της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών».
2. Τη δημοσίευση του ανωτέρω, υπό 1 τεύχους, στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ προς γνώση των ενδιαφερόμενων.

**Συνημμένα:** Αποτελέσματα - απαντήσεις της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

## Αποτελέσματα - απαντήσεις της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών

---

Μαρούσι, Φεβρουάριος 2026

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Το παρόν κείμενο περιλαμβάνει την αποδελτίωση των σχολίων των συμμετεχόντων και τις απαντήσεις της ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Η Δημόσια Διαβούλευση διεξήχθη από την ΕΕΤΤ κατά το διάστημα 26/6/2025 μέχρι και τις 30.9.2025, ελήφθησαν δε απαντήσεις από τους κάτωθι παρόχους:

ORIZON TELECOM	23019/15.9.2025
COSMOTE	ΕΜΠ.:10455/30.9.2025
VODAFONE	ΕΜΠ.:10458/30.9.2025
NOVA	ΕΜΠ.:10459/30.9.2025

Σημειώνεται ότι οι πάροχοι Cosmote, Vodafone και NOVA υπέβαλαν και μη εμπιστευτικές εκδόσεις των σχολίων τους.

## Παρατηρήσεις

Οι βασικότερες απόψεις/σχόλια/παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση επί των προτεινόμενων από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεων στον ισχύοντα Κανονισμό Γενικών Αδειών και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών είναι οι παρακάτω:

### **A. Παράγραφος 3.2 «Προστασία Καταναλωτή» του Παραρτήματος Β**

1. Στο τέλος του σημείου δ) της παραγράφου 3.2 του Παραρτήματος Β προστίθενται τα ακόλουθα εδάφια:

*«Σε καθένα από αυτά τα σημεία υποβολής παραλαμβάνεται το αίτημα καταγγελίας σύμβασης του συνδρομητή. Απαγορεύεται η παραπομπή του συνδρομητή σε οποιοδήποτε άλλο σημείο/τρόπο υποβολής ή η θέση οποιασδήποτε προϋπόθεσης για την υποβολή του αιτήματος, όπως, για παράδειγμα, η προϋπόθεση πρότερης τηλεφωνικής επικοινωνίας του συνδρομητή με υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών του παρόχου είτε με πρωτοβουλία του συνδρομητή είτε με πρωτοβουλία του παρόχου.»*

*Σχόλια Παρόχων:*

*Δύο πάροχοι πρότειναν η διακοπή της υπηρεσίας να πραγματοποιείται εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών, αντί των δύο (2) που ισχύουν σήμερα.*

*Ένας πάροχος επισημαίνει ότι, σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης από τον συνδρομητή, η προηγούμενη τηλεφωνική επικοινωνία δεν θα πρέπει να αποτελεί προϋπόθεση για την υποβολή του σχετικού αιτήματος.*

*Ένας πάροχος κρίνει απαραίτητη την προηγούμενη τηλεφωνική επικοινωνία, ενώ τρίτος πάροχος αναφέρει ότι μπορεί να προηγηθεί κλήση αποκλειστικά για την επαλήθευση των στοιχείων και την επιβεβαίωση της βούλησης του πελάτη για άμεση διακοπή της υπηρεσίας.*

*Θέση ΕΕΤΤ:*

Γίνεται αποδεκτό το αίτημα των παρόχων για αύξηση της προθεσμίας υλοποίησης σε 10 εργάσιμες ημέρες για όλες τις περιπτώσεις. Έτσι δεν απαιτείται η ειδική εξαίρεση για την περίπτωση του βρόχου, συνεπώς διαγράφεται η σχετική διάταξη.

Ως προς την τηλεφωνική επικοινωνία, διευκρινίζεται ότι με τη διάταξη δεν απαγορεύεται η τηλεφωνική επικοινωνία του παρόχου με τον συνδρομητή που υποβάλει το αίτημα κατάργησης (καταγγελίας σύμβασης) μετά την υποβολή. Απαγορεύεται όμως η τηλεφωνική επικοινωνία να αποτελεί προϋπόθεση για την

υποβολή του αιτήματος κατάργησης. Δηλαδή, ο πάροχος έχει τη δυνατότητα να καλέσει τον συνδρομητή μετά τη λήψη του αιτήματος κατάργησης, αλλά αυτό επίσης δεν αναστέλλει την προθεσμία κατάργησης των 10 εργάσιμων ημερών. Ωστόσο, ο συνδρομητής, μετά την τηλεφωνική επικοινωνία, ή/και ανεξαρτήτως αυτής, έχει το δικαίωμα να ανακαλέσει το αίτημά του για κατάργηση της σύνδεσης, οποιαδήποτε στιγμή μέχρι την υλοποίηση της κατάργησης, ή να συνάψει νέα σύμβαση για τη σύνδεσή του.

Η παράγραφος (δ) της ενότητας 3.2 αντικαθίσταται ως εξής:

*«Με εξαίρεση τις υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, οι τελικοί χρήστες διατηρούν το δικαίωμα να καταγγέλλουν τη σύμβαση, ανά πάσα στιγμή, χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση, πέρα από την υποχρέωση καταβολής των τελών λήψης των υπηρεσιών που έλαβαν για την περίοδο που έτρεχε το δικαίωμα άσκησης της καταγγελίας για κάθε σύμβαση i) ορισμένου χρόνου η οποία τρέπεται, μετά τη λήξη της χρονικής διάρκειας ισχύος της, της σε αορίστου χρόνου, και ii) όταν τυχόν από την ίδια τη σύμβαση ή τη νομοθεσία προβλέπεται αυτόματη παράταση χρονικής ισχύος σύμβασης ορισμένου χρόνου. Η διακοπή της υπηρεσίας από τον πάροχο γίνεται το αργότερο, εντός προθεσμίας δεκαπέντε ημερών, από την ημερομηνία καταγγελίας της σύμβασης. Ειδικά για υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, η διακοπή της υπηρεσίας επέρχεται, εντός δέκα εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της καταγγελίας (εκτός εάν ο συνδρομητής ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο).*

*Το αίτημα καταγγελίας της σύμβασης από τον συνδρομητή υποβάλλεται με έναν από τους κατωτέρω τουλάχιστον τρόπους κατ' επιλογή του συνδρομητή: στα καταστήματα του παρόχου ή με αποστολή επιστολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος, επισυνάπτοντας σε κάθε περίπτωση αντίγραφο δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου.*

*Σε καθένα από αυτά τα σημεία υποβολής παραλαμβάνεται το αίτημα καταγγελίας σύμβασης του συνδρομητή. Απαγορεύεται η παραπομπή του συνδρομητή σε οποιοδήποτε άλλο σημείο/τρόπο υποβολής ή η θέση οποιασδήποτε προϋπόθεσης για την υποβολή του αιτήματος, όπως, για παράδειγμα, η προϋπόθεση πρότερης τηλεφωνικής επικοινωνίας του συνδρομητή με υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών του παρόχου είτε με πρωτοβουλία του συνδρομητή είτε με πρωτοβουλία του παρόχου.*

*Ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να ανακαλέσει το αίτημά του οποιαδήποτε στιγμή πριν την υλοποίηση της κατάργησης της σύνδεσης. Ο πάροχος φέρει το βάρος της απόδειξης άσκησης του δικαιώματος ανάκλησης από τον συνδρομητή.»*

**2. Στο τέλος του σημείου θ) της παραγράφου 3.2 του Παραρτήματος Β προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:**

*«Δεν επιτρέπεται η επιβολή τέλους για τη μεταβίβαση υφιστάμενης σύνδεσης από έναν συνδρομητή σε άλλον.»*

Σχόλια Παρόχων:

*Τρεις από τους τέσσερις παρόχους που συμμετείχαν στην δημόσια διαβούλευση διαφωνούν με την ανωτέρω προσθήκη. Το τέλος που απαιτείται για την μεταβίβαση καλύπτει το πραγματικό διοικητικό και λειτουργικό κόστος της διαδικασίας (έλεγχος στοιχείων, πιστοληπτικός έλεγχος, ενημέρωση συστημάτων).*

Θέση EETT:

Δεν γίνεται αποδεκτό το αίτημα για διατήρηση του τέλους μεταβίβασης. Το μέτρο εισάγεται για την προστασία των καταναλωτών. Η EETT κρίνει ότι το μέτρο θα διευκολύνει τη μεταβίβαση συνδέσεων στους πραγματικούς χρήστες τους, ιδίως σε περιπτώσεις όπως στους κληρονόμους αποθανόντων συνδρομητών ή από τους γονείς στα τέκνα τους μετά την ενηλικίωσή τους κλπ. Το διαχειριστικό και λειτουργικό κόστος της σχετικής διαδικασίας, το οποίο αναμένεται να είναι ιδιαίτερα χαμηλό σε σχέση με το κόστος παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μπορεί να ληφθεί υπόψη από τους παρόχους κατά τον καθορισμό των τιμολογίων των υπηρεσιών τους.

Το εδάφιο παραμένει όπως προτάθηκε στη δημόσια διαβούλευση.

**3. Προστίθεται σημείο ιζ) στην παράγραφο 3.2 του Παραρτήματος Β, ως εξής:**

*«ιζ) Η ενημέρωση των καταναλωτών μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και συγκεκριμένα αναφορικά με την ενημέρωση των ενοτήτων 3.3 παρ. γ. περ. ι., 3.3 παρ. ι και ια, 3.4 παρ. ε, 3.5 παρ. η, 3.6.1 παρ. α, 5.1 παρ. β και γ, 5.2 παρ. α και β και 5.3, δύναται εναλλακτικά να πραγματοποιείται και μέσω ευρέως διαδεδομένης διαδικτυακής εφαρμογής επικοινωνίας. Για την έγκυρη λήψη των ενημερώσεων μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας πρέπει να έχει προηγηθεί η ρητή συναίνεση του καταναλωτή για τη χρησιμοποίηση της συγκεκριμένης πλατφόρμας για την παραλαβή ενημερώσεων. Εάν η ενημέρωση μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας δεν παραδοθεί στον καταναλωτή εντός 12 ωρών, ο πάροχος οφείλει να στείλει εκ νέου την ενημέρωση και μέσω γραπτού μηνύματος (SMS).»*

Σχόλια Παρόχων:

Ένας πάροχος πρότεινε το χρονικό διάστημα επαναποστολής της ενημέρωσης προς τους συνδρομητές να οριστεί σε 24 ώρες, αντί για 12 ώρες, προκειμένου να καλύψει περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης των μηνυμάτων μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας είτε για τεχνικούς λόγους είτε για λόγους που αφορούν τον ίδιο τον συνδρομητή αλλά και για να επιτρέψει την εμπρόθεσμη και αποτελεσματική επαναποστολή της ενημέρωσης μέσω sms. Επίσης να προστεθούν και άλλες περιπτώσεις όπου απαιτείται η ενημέρωση με sms.

Ένας πάροχος θεωρεί ότι καθώς η εν λόγω απαιτούμενη συγκατάθεση θα λαμβάνεται μέσω της εκάστοτε διαδικτυακής πλατφόρμας, η διάρκεια διατήρησης των δεδομένων της οποίας καθορίζεται από την ίδια, προτάθηκε η υποχρέωση του παρόχου να διατηρεί τη συγκατάθεση του πελάτη για τη λήψη ενημερώσεων να εκτείνεται σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών από τη χορήγησή της.

Ένας πάροχος πρότεινε η ενημέρωση των συνδρομητών να γίνεται και μέσω ασφαλούς σύνδεσης στην ιστοσελίδα/εφαρμογή του Παρόχου.

#### Θέση ΕΕΤΤ:

Η πρόταση για αύξηση του ορίου από 12 ώρες σε 24 ώρες και η πρόταση για τη διατήρηση της τεκμηρίωσης της συγκατάθεσης του συνδρομητή για διάστημα 12 μηνών γίνονται αποδεκτές.

Η πρόταση για την ενημέρωση των συνδρομητών μέσω ασφαλούς σύνδεσης στην ιστοσελίδα/εφαρμογή του Παρόχου, δεν γίνεται δεκτή, δεδομένου ότι και σε αυτή την περίπτωση ο συνδρομητής θα πρέπει καταρχήν να ενημερώνεται με κάποιο μήνυμα/ειδοποίηση από τον πάροχο.

Το σημείο (ιζ) της παραγράφου 3.2 του παραρτήματος Β αντικαθίσταται ως εξής:

*«Η ενημέρωση των καταναλωτών μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και συγκεκριμένα αναφορικά με την ενημέρωση των ενοτήτων 3.3 παρ. γ. περ. i., 3.3 παρ. ι και ια, 3.4 παρ. β, 3.5 παρ. η, 3.6.1 παρ. α, 5.1 παρ. β και γ, 5.2 παρ. α και β και 5.3, δύναται εναλλακτικά να πραγματοποιείται και μέσω ευρέως διαδεδομένης διαδικτυακής εφαρμογής επικοινωνίας (πλατφόρμας). Για την έγκυρη λήψη των ενημερώσεων μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας πρέπει να έχει προηγηθεί η ρητή συναίνεση του καταναλωτή για τη χρησιμοποίηση της συγκεκριμένης πλατφόρμας για την παραλαβή ενημερώσεων, την τεκμηρίωση της οποίας ο πάροχος οφείλει να διατηρεί για διάστημα τουλάχιστον 12 (δώδεκα) μηνών. Εάν η ενημέρωση μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας δεν παραδοθεί στον καταναλωτή εντός 24 ωρών, ο πάροχος οφείλει να στείλει εκ νέου την ενημέρωση και μέσω γραπτού μηνύματος (SMS).»*

**B. Παράγραφος 3.3 «Συμβάσεις» του Παραρτήματος Β**

1. Στο σημείο γ), περίπτωση ν. της παραγράφου 3.3 του Παραρτήματος Β, μετά το πρώτο εδάφιο προστίθενται τα ακόλουθα εδάφια:

*«Τα στοιχεία ταυτότητας του συνδρομητή μαζί με αντίγραφο του ταυτοποιητικού εγγράφου (π.χ. φωτοτυπία δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου ή προκειμένου περί αλλοδαπών, άλλου αντίστοιχου εγγράφου) τηρούνται από τον πάροχο. Η τήρηση γίνεται υπό τους όρους της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεν επιτρέπεται η ενεργοποίηση της σύνδεσης από τον πάροχο πριν από την παροχή των στοιχείων ταυτότητας εκ μέρους του συνδρομητή.»*

*Σχόλια Παρόχων:*

Τρεις από τους τέσσερις συμμετέχοντες στην δημόσια διαβούλευση προτείνουν την αναθεώρηση της σχετικής παραγράφου καθώς υπάρχουν διαθέσιμοι μηχανισμοί ταυτοποίησης μέσω επίσημων μητρώων του δημοσίου.

*Θέση EETT:*

Λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια και το γεγονός ότι πλέον για την διεκπεραίωση της διαδικασίας ταυτοποίησης για ημεδαπά πρόσωπα, η υποβολή και η έκδοση του φωτοαντιγράφου διενεργούνται αποκλειστικά με τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών των παρ. 2 και 6 του άρθρου 32 του ν. 5256/2025 (Α'223), έχει τροποποιηθεί το αντίστοιχο εδάφιο που αφορούσε την ταυτοποίηση κατά την διαδικασία υπογραφής της σύμβασης.

Η περίπτωση ν του σημείου (γ) της 3.3 του παραρτήματος Β αντικαθίσταται ως εξής:

*«Σε κάθε περίπτωση σύναψης σύμβασης παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι πάροχοι οφείλουν να προβαίνουν σε ταυτοποίηση του συνδρομητή, πριν τη σύναψη της σύμβασης μαζί του. Σε περίπτωση που ο συνδρομητής διατηρεί ήδη ενεργή σύμβαση με τον πάροχο αρκεί η επίδειξη του ταυτοποιητικού εγγράφου για τη σύναψη της σύμβασης εκτός εάν τα στοιχεία του ταυτοποιητικού εγγράφου διαφέρουν από αυτά που διατηρεί ο πάροχος. Τα στοιχεία ταυτότητας του συνδρομητή μαζί με αντίγραφο του ταυτοποιητικού εγγράφου τηρούνται από τον πάροχο.»*

*Σημειώνεται ότι για την διεκπεραίωση της ανωτέρω διαδικασίας ταυτοποίησης για ημεδαπά πρόσωπα, η υποβολή και η έκδοση του φωτοαντιγράφου διενεργούνται αποκλειστικά με τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών των παρ. 2 και 6 του άρθρου 32 του ν. 5256/2025 (Α'223)*

Η αποθήκευση και η λήψη του ψηφιακού αντιγράφου δελτίου ταυτότητας Ελλήνων πολιτών δύναται να πραγματοποιηθούν και σε μορφή αρχείου pdf, το οποίο φέρει μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης της παρ. 3 του άρθρου 27 του ν. 4727/2020 σε αλφαριθμητική μορφή και σε μορφή κωδικού QR, και έχει ισχύ φωτοαντιγράφου των στοιχείων του δελτίου ταυτότητας Ελλήνων πολιτών.

Η τήρηση γίνεται υπό τους όρους της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.»

#### Γ. Παράγραφος 3.5 «Ευθύνη έναντι των χρηστών» του Παραρτήματος Β

1. Στο σημείο γ) της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β, μετά το πρώτο εδάφιο προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο των έξι (6) εργάσιμων ημερών από την ημέρα δήλωσης της βλάβης, το εν λόγω ποσό που ο πάροχος πιστώνει τον συνδρομητή διπλασιάζεται.»

Σχόλια Παρόχων:

Τρεις από τους τέσσερις συμμετέχοντες στην δημόσια διαβούλευση διαφωνούν με την προτεινόμενη τροποποίηση. Ένας από αυτούς προτείνει εναλλακτικά, το όριο των έξι ημερών να γίνει οκτώ ή δέκα ημέρες.

Θέση EETT:

Η διάταξη για τον διπλασιασμό της πίστωσης όταν η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο των έξι (6) εργάσιμων ημερών από την ημέρα δήλωσής της, εισάγεται για την προστασία των καταναλωτών. Ο Κανονισμός ήδη ορίζει ότι "Σε περίπτωση βλάβης ο πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο σε σταθερή θέση ή/και διαπροσωπικών επικοινωνιών σε σταθερή θέση καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια στο μέτρο του τεχνικά εφικτού για αποκατάσταση της βλάβης, εντός τεσσάρων ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της. Σε περίπτωση καλωδιακών βλαβών, το ανωτέρω διάστημα είναι έξι ημερολογιακές ημέρες."

Το όριο του διπλασιασμού της πίστωσης ορίζεται πάνω από τα όρια αυτά.

Το εδάφιο παραμένει όπως προτάθηκε στη δημόσια διαβούλευση.

2. Στο σημείο στ) της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β, μετά το πρώτο εδάφιο προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«Ειδικότερα, βλάβες των οποίων η αποκατάσταση υπερβαίνει τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία τους κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ, εντός του δεύτερου δεκαήμερου κάθε μήνα, αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών. Η κοινοποίηση περιλαμβάνει όλες τις βλάβες που αναγγέλθηκαν τον προηγούμενο, από την κοινοποίηση, μήνα και η αποκατάστασή υπερβαίνει το ανωτέρω όριο ή έχει γίνει υπέρβαση του ανωτέρω ορίου και δεν έχουν, κατά το χρόνο κοινοποίησης, αποκατασταθεί.»

Σχόλια Παρόχων:

Ένας πάροχος προτείνει η υποχρέωση να ισχύει για παρόχους με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές.

Ένας πάροχος προτείνει η κοινοποίηση να γίνεται μόνο κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ.

Θέση ΕΕΤΤ:

Η πρόταση για τον καθορισμό ορίου συνδρομητών για την ισχύ της υποχρέωσης γίνεται αποδεκτή. Το όριο ορίζεται στους 20.000 συνδρομητές, αριθμός που θεωρείται εύλογος για την ανταπόκριση ενός παρόχου στην εν λόγω υποχρέωση.

Η πρόταση για κοινοποίηση μόνο κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ, γίνεται δεκτή μόνο για παρόχους με αριθμό συνδρομητών μικρότερο των 20.000.

Η νέα παράγραφος που προστίθεται στο σημείο στ) της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β, τροποποιείται ως εξής:

«Ειδικότερα, βλάβες των οποίων η αποκατάσταση υπερβαίνει τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία τους κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ, εντός του δεύτερου δεκαπενθήμερου κάθε μήνα, αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών. Η κοινοποίηση περιλαμβάνει όλες τις βλάβες που αναγγέλθηκαν τον προηγούμενο, από την κοινοποίηση, μήνα και η αποκατάστασή υπερβαίνει το ανωτέρω όριο ή έχει γίνει υπέρβαση του ανωτέρω ορίου και δεν έχουν, κατά τον χρόνο κοινοποίησης, αποκατασταθεί. Η υποχρέωση αυτή ισχύει για παρόχους που εξυπηρετούν περισσότερους από 20.000 συνδρομητές.»

#### **Δ. Παράγραφος 3.6.2 «Τιμολόγηση υπηρεσιών» του Παραρτήματος Β**

1. Το σημείο γ) της παραγράφου 3.6.2 του Παραρτήματος Β τροποποιείται και αντικαθίσταται ως εξής:

«γ) Η έκδοση των λογαριασμών χρέωσης ενός συνδρομητή γίνεται την ίδια ημερομηνία κάθε μήνα ή κάθε δίμηνο, για τους μηνιαίους και τους διμηνιαίους λογαριασμούς, αντίστοιχα. Ο κύκλος τιμολόγησης μπορεί να αλλάξει από διμηνιαίος σε μηνιαίο, ή το αντίστροφο, από τον πάροχο, χωρίς καμία επιβάρυνση του συνδρομητή, με κατάλληλη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, τροποποίηση των συμβατικών όρων του.

Η ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού δύναται να διαφέρει από την ημερομηνία έναρξης του κύκλου τιμολόγησης που περιλαμβάνει ο λογαριασμός. Η ημερομηνία έναρξης του πρώτου κύκλου τιμολόγησης είναι:

- i) η ημερομηνία έναρξης παροχής των υπηρεσιών, στην περίπτωση συνδρομητή σε νέο πάροχο
- ii) η ημερομηνία έναρξης παροχής του νέου προγράμματος/πακέτου υπηρεσιών, στην περίπτωση που ο συνδρομητής λαμβάνει νέο πρόγραμμα/πακέτο υπηρεσιών από τον υφιστάμενο πάροχο.

Η έναρξη του κύκλου τιμολόγησης δύναται να αλλάξει κατόπιν αιτήματος του συνδρομητή ή από τον πάροχο, εφόσον ο πάροχος δεν ακολουθεί τον ίδιο κύκλο τιμολόγησης για όλους τους συνδρομητές. Η αλλαγή αυτή γίνεται χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση/χρέωση του συνδρομητή για το μέρος του παγίου του οικονομικού προγράμματος/πακέτου του που αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα από τη λήξη του προηγούμενου κύκλου τιμολόγησης μέχρι την τροποποιημένη ημερομηνία έναρξης του νέου κύκλου τιμολόγησης.

Στην περίπτωση λήξης της υφιστάμενης σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο (π.χ. αλλαγή οικονομικού προγράμματος/πακέτου, φορητότητα αριθμού, κατάργηση σύνδεσης κλπ), η χρέωση για τις ημέρες του τελευταίου μήνα του τελευταίου κύκλου τιμολόγησης του οικονομικού προγράμματος/πακέτου του συνδρομητή αποτελεί αναλογία του μηνιαίου παγίου για τις ημέρες από την έναρξη του τελευταίου μήνα ως τη λήξη της σύμβασης, ως προς τις ημέρες στις οποίες αντιστοιχεί το μηνιαίο πάγιο, ανεξάρτητα εάν έχει καταναλωθεί πλήρως ή όχι το περιεχόμενο του οικονομικού προγράμματος/πακέτου.

Στους λογαριασμούς χρέωσης αναγράφεται η προθεσμία εξόφλησής τους καθώς και η ημερομηνία λήξης του ορισμένου χρόνου της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση η προθεσμία αυτή δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την προηγούμενη της ημέρας κατά την οποία συμπληρώνεται ένας (1) μήνας, από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού χρέωσης η οποία αναγράφεται επ' αυτού. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά για την όσο το δυνατόν ταχύτερη επίδοση στους συνδρομητές των εκδιδόμενων από αυτόν λογαριασμών χρέωσης. »

Σχόλια Παρόχων:

*Όλοι οι συμμετέχοντες στην δημόσια διαβούλευση είναι αντίθετοι με την προτεινόμενη τροποποίηση καθώς όπως αναφέρουν απαιτούνται μεγάλες αλλαγές στα συστήματα των παρόχων χωρίς να βοηθά ουσιαστικά τους συνδρομητές ενώ ένας πάροχος αναφέρει ότι οδηγεί σε άδικη απώλεια εσόδων για τους παρόχους.*

*Ένας πάροχος προτείνει να δίνεται η δυνατότητα στον πάροχο να ορίσει την ημερομηνία έναρξης του πρώτου πλήρους κύκλου τιμολόγησης σε μεταγενέστερη ημερομηνία εντός του πρώτου μήνα έναρξης παροχής των υπηρεσιών ή του νέου προγράμματος/πακέτου υπηρεσιών, κατά περίπτωση.*

**Θέση EETT:**

Η πρόταση να δίνεται η δυνατότητα στον πάροχο να ορίσει την ημερομηνία έναρξης του πρώτου πλήρους κύκλου τιμολόγησης σε μεταγενέστερη ημερομηνία εντός του πρώτου μήνα έναρξης παροχής των υπηρεσιών ή του νέου προγράμματος/πακέτου υπηρεσιών, κατά περίπτωση, γίνεται αποδεκτή. Ωστόσο, η χρέωση για το αντίστοιχο διάστημα πριν από την έναρξη του πρώτου πλήρους κύκλου τιμολόγησης πρέπει να υπολογίζεται ως αναλογία του μηνιαίου παγίου, ανεξάρτητα εάν έχει καταναλωθεί πλήρως ή όχι το περιεχόμενο του οικονομικού προγράμματος/πακέτου κατά το διάστημα αυτό.

Για την έναρξη ισχύος των διατάξεων του σημείου γ) δίνεται μεταβατική περίοδος 6 μηνών.

Αναφορικά με το αίτημα του συνδρομητή για αλλαγή στην ημερομηνία έναρξης του κύκλου τιμολόγησης, αυτό πρέπει να είναι αιτιολογημένο και επιπλέον εξετάζεται από τον πάροχο, ο οποίος δύναται είτε να το κάνει αποδεκτό, αποδεχόμενος τους λόγους που επικαλείται ο συνδρομητής, είτε, σε διαφορετική περίπτωση, να το απορρίψει.

Το εδάφιο τροποποιείται ως εξής:

*«Η έκδοση των λογαριασμών χρέωσης ενός συνδρομητή γίνεται την ίδια ημερομηνία κάθε μήνα ή κάθε δίμηνο, για τους μηνιαίους και τους διμηνιαίους λογαριασμούς, αντίστοιχα. Ο κύκλος τιμολόγησης μπορεί να αλλάξει από διμηνιαίος σε μηνιαίο, ή το αντίστροφο, από τον πάροχο, χωρίς καμία επιβάρυνση του συνδρομητή, με κατάλληλη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, τροποποίηση των συμβατικών όρων του.*

*Η ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού δύναται να διαφέρει από την ημερομηνία έναρξης του κύκλου τιμολόγησης που περιλαμβάνει ο λογαριασμός. Η ημερομηνία έναρξης του πρώτου κύκλου τιμολόγησης είναι:*

- iii) η ημερομηνία έναρξης παροχής των υπηρεσιών, στην περίπτωση συνδρομητή σε νέο πάροχο*

iv) η ημερομηνία έναρξης παροχής του νέου προγράμματος/πακέτου υπηρεσιών, στην περίπτωση που ο συνδρομητής λαμβάνει νέο πρόγραμμα/πακέτο υπηρεσιών από τον υφιστάμενο πάροχο.

Ο πάροχος δύναται να ορίσει την ημερομηνία έναρξης του πρώτου πλήρους κύκλου τιμολόγησης σε μεταγενέστερη των ανωτέρω ημερομηνιών, εντός του πρώτου μήνα έναρξης παροχής των υπηρεσιών ή του νέου προγράμματος/πακέτου υπηρεσιών, κατά περίπτωση. Η χρέωση για το διάστημα από την έναρξη παροχής έως και την προηγούμενη ημέρα από την έναρξη του πρώτου πλήρους κύκλου τιμολόγησης αποτελεί αναλογία του μηνιαίου παγίου για τις ημέρες του διαστήματος αυτού ως προς τις ημέρες στις οποίες αντιστοιχεί το μηνιαίο πάγιο, ανεξάρτητα εάν έχει καταναλωθεί πλήρως ή όχι το περιεχόμενο του οικονομικού προγράμματος/πακέτου κατά το διάστημα αυτό.

Η έναρξη του κύκλου τιμολόγησης δύναται να αλλάξει από τον πάροχο ή κατόπιν αιτιολογημένου αιτήματος του συνδρομητή που γίνεται αποδεκτό από τον πάροχο, εφόσον ο πάροχος δεν ακολουθεί τον ίδιο κύκλο τιμολόγησης για όλους τους συνδρομητές. Η αλλαγή αυτή γίνεται χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση/χρέωση του συνδρομητή για το μέρος του παγίου του οικονομικού προγράμματος/πακέτου του που αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα από τη λήξη του προηγούμενου κύκλου τιμολόγησης μέχρι την τροποποιημένη ημερομηνία έναρξης του νέου κύκλου τιμολόγησης.

Στην περίπτωση λήξης της υφιστάμενης σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο (π.χ. αλλαγή οικονομικού προγράμματος/πακέτου, φορητότητα αριθμού, κατάργηση σύνδεσης κλπ), η χρέωση για τις ημέρες του τελευταίου κύκλου τιμολόγησης του οικονομικού προγράμματος/πακέτου του συνδρομητή αποτελεί αναλογία του μηνιαίου παγίου για τις ημέρες από την έναρξη του τελευταίου κύκλου έως τη λήξη της σύμβασης, ως προς τις ημέρες στις οποίες αντιστοιχεί το μηνιαίο πάγιο, ανεξάρτητα εάν έχει καταναλωθεί πλήρως ή όχι το περιεχόμενο του οικονομικού προγράμματος/πακέτου.

Στους λογαριασμούς χρέωσης αναγράφεται η προθεσμία εξόφλησής τους καθώς και η ημερομηνία λήξης του ορισμένου χρόνου της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση η προθεσμία αυτή δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την προηγούμενη της ημέρας κατά την οποία συμπληρώνεται ένας (1) μήνας, από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού χρέωσης η οποία αναγράφεται επ' αυτού. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά για την όσο το δυνατόν ταχύτερη επίδοση στους συνδρομητές των εκδιδόμενων από αυτόν λογαριασμών χρέωσης.»

2. Προστίθεται νέο σημείο στ) στο τέλος της παραγράφου 3.6.2 του Παραρτήματος Β, ως εξής:

«στ) Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο από την χρήση προπληρωμένων υπηρεσιών (καρτών) μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας φορητότητας αριθμού, επιστρέφεται από τον πάροχο-δότη στον καταναλωτή, κατόπιν αιτήματός του,

εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή του αιτήματος, με τον τρόπο/μέσο πληρωμής (π.χ. κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό) που ο συνδρομητής δηλώνει στο αίτημά του. Ο συνδρομητής έχει δικαίωμα να υποβάλει το αίτημα επιστροφής του πιστωτικού υπολοίπου, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας φορητότητας. Εάν ο συνδρομητής δεν έχει δηλώσει συγκεκριμένο τρόπο/μέσο πληρωμής στο αίτημά του, ενημερώνεται από τον πάροχο με μήνυμα sms ή μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, άμεσα, για να δηλώσει τον τρόπο/μέσο επιστροφής του πιστωτικού υπολοίπου.»

Θέση EETT:

Δεν υπήρξε κάποια αντίρρηση και η παράγραφος παραμένει όπως προτάθηκε.

### **Ε. Παράγραφος 3.11 «Υποχρεώσεις παροχής πρόσβασης στο διαδίκτυο» του Παραρτήματος Β**

Τροποποιείται το εδάφιο β της παραγράφου 3.11 του Παραρτήματος Β και αντικαθίσταται ως εξής:

«β) Πρόσωπα που παρέχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο οφείλουν να συνεργάζονται με την αρμόδια μονάδα (επιφυλακής) της EETT για διακοπή πρόσβασης στο περιεχόμενο συγκεκριμένων ενιαίων εντοπιστών πόρων (URL) ή διευθύνσεων διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP addresses) ή ονομάτων τομέα (domain names) σύμφωνα με τα οριζόμενα στο στοιχείο κδ) του άρθρου 12 του Ν.4070/2012. Πρόσωπα που παρέχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο με αριθμό άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) συνδρομητών οφείλουν να διαθέτουν σύστημα δυνατότητας άμεσης διακοπής πρόσβασης, σύμφωνα με τις οδηγίες της αρμόδιας μονάδας (επιφυλακής) της EETT.»

Θέση EETT:

Δεν υπήρξε κάποια αντίρρηση και η παράγραφος παραμένει όπως προτάθηκε.

### **ΣΤ. Παράγραφος 5.4 «Παροχή πρόσθετων ευκολιών» του Παραρτήματος Β**

Προστίθεται νέο σημείο ζ) στο τέλος της παραγράφου 5.4. του Παραρτήματος Β ως εξής:

«ζ) Ευκολία απενεργοποίησης του αυτόματου τηλεφωνητή. Ο πάροχος παρέχει στον τελικό χρήστη την δυνατότητα απενεργοποίησης του αυτόματου τηλεφωνητή μέσω κλήσης σε γραμμή ατελούς χρέωσης, ή/και σε κατάσταση, ή/και μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσης των συνδρομητών.»

Θέση EETT:



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Δεν υπήρξε κάποια αντίρρηση και η παράγραφος παραμένει όπως προτάθηκε.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ