



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

12 Φεβρουαρίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 701

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 1183/2

Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265).

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τον 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. 2 του άρθρου 113, τα άρθρα 120 έως 124, 126, 131, 132, 137 και 138, 169 παρ. 7,
2. τον ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82), 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 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)»,
5. τα αποτελέσματα της ανωτέρω υπό δ) δημόσιας διαβούλευσης που διενεργήθηκε κατά το διάστημα 26/6/2025 μέχρι και τις 30.9.2025,
6. το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ - ΜΙΤΟΣ.
7. την υπ' αρ. 38932/28.1.2026 Εισήγηση της Υπηρεσίας,
8. 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:

Άρθρο 1

Σκοπός

1. Ο παρών κανονισμός ρυθμίζει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις για την παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς γενικών αδειών, ιδίως σύμφωνα με το άρθρο 120 του ν. 4727/2020 (Α' 184).
2. Η εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού, δεν περιορίζει τις υποχρεώσεις τις οποίες τυχόν έχουν οι πάροχοι δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την νομοθεσία περί καταναλωτών, προσωπικών δεδομένων και εν γένει την κείμενη νομοθεσία, και ιδίως υποχρεώσεις που έχουν σχετικά με δικαιώματα χρήσης που αφορούν στην χορήγηση αποκλειστικής ή μη χρήσης ραδιοφάσματος, πόρων αριθμοδότησης ή δορυφορικών τροχιών και λειτουργεί σωρευτικά με αυτές.
3. Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στον παρόντα κανονισμό, έχουν την έννοια η οποία τους δίνεται στο ν. 4727/2020 και στον εθνικό κανονισμό κατανομής ζωνών συχνοτήτων. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω λέξεις ή φράσεις δεν ορίζονται εκεί, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται στο σχετικό δευτερογενές δίκαιο της ευρωπαϊκής ένωσης και σε περίπτωση που δεν ορίζονται και εκεί, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται στον διεθνή κανονισμό ραδιοεπικοινωνιών όπως εκάστοτε ισχύουν.
4. Για τις ανάγκες του παρόντος ως πρόσωπο θεωρείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο.



Άρθρο 2 Πεδίο Εφαρμογής

1. Γενικές άδειες απαιτούνται για την παροχή κάθε είδους δραστηριότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορά την παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών εντός της ελληνικής επικράτειας, με την εξαίρεση των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών.

2. Εάν για την άσκηση της δραστηριότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών απαιτείται και η χορήγηση δικαιωμάτων για χρήση αριθμών ή ραδιοσυχνοτήτων, ο ενδιαφερόμενος, πριν προβεί στην άσκηση της εν λόγω δραστηριότητας, πέραν της Γενικής Άδειας, πρέπει να λάβει και τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης αριθμών ή ραδιοσυχνοτήτων. Ειδικότερα και πέραν των οριζόμενων στο παρόντα κανονισμό, όροι που συνοδεύουν τη χρήση ραδιοσυχνοτήτων, για τις οποίες δεν απαιτείται η χορήγηση ατομικού δικαιώματος, λόγω του ότι ο κίνδυνος επιβλαβών παρεμβολών είναι αμελητέος, καθορίζονται στο κανονισμό όρων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων που εκδίδει η ΕΕΤΤ.

3. Σύμφωνα με τις παραγράφους 5 και 6 του άρθρου 120 του ν. 4727/2020 δεν απαιτείται γενική άδεια:

α) Για την μεταπώληση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε χρήστες. Σε αντίθεση απαιτείται γενική άδεια για τη διάθεση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τρίτους, οι οποίοι, αν και δεν διαθέτουν δική τους υποδομή ηλεκτρονικών επικοινωνιών, παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό διαφορετικό όμως εμπορικό σήμα και επιχειρηματική οργάνωση, βασιζόμενοι στην υποδομή άλλων προσώπων που παρέχουν δίκτυα ή και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τα οποία έχουν συνάψει σχετική σύμβαση,

β) για την ιδιοχρησιμοποίηση τερματικού ραδιοεξοπλισμού, βάσει μη αποκλειστικής χρήσης ειδικών ραδιοσυχνοτήτων, που ορίζονται από την αρμόδια αρχή, από το χρήστη για λόγους που δεν συνδέονται με οικονομική δραστηριότητα, όπως η χρήση της ζώνης πολιτών από ραδιοερασιτέχνες, η οποία δεν συνιστά παροχή δικτύου ή υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και διέπεται από τα οριζόμενα στις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας που αφορούν στον τερματικό εξοπλισμό και τον ραδιοεξοπλισμό,

γ) για τα κρατικά δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Άρθρο 3 Διαδικασία

1. Για την παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς γενικής άδειας σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, απαιτείται η υποβολή δήλωσης καταχώρησης μόνο από πρόσωπα που παρέχουν δημόσια δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή διαθέσιμες στο κοινό (χρήστες) υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ελληνική επικράτεια, με την εξαίρεση των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών.

2. Η δήλωση καταχώρησης υποβάλλεται στην ΕΕΤΤ σύμφωνα με την διαδικασία του παραρτήματος Α. Με τη δήλωση καταχώρησης το πρόσωπο δηλώνει την πρόθεση του να προβεί σε έναρξη παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τις οποίες δηλώνει, σύμφωνα με το παράρτημα Α του παρόντος και ζητεί την καταχώρησή του στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, που τηρείται στην ΕΕΤΤ. Η δήλωση καταχώρησης υποβάλλεται αποκλειστικά μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας της ΕΕΤΤ «Μητρώο Επιχειρήσεων και Αδειών» εφεξής ΜΕΑ, σύμφωνα με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 919/47/16-12-2019 «Λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πλατφόρμας Μητρώου Επιχειρήσεων και Αδειών» (Β' 4973). Κατά την υποβολή, ο ενδιαφερόμενος οφείλει να υποβάλλει και όλα τα αναγκαία, κατά περίπτωση συνημμένα στην δήλωση έγγραφα. Για την πρόσβαση στο ΜΕΑ υποβάλλεται σχετική αίτηση σύμφωνα με την ως άνω απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 919/47/16-12-2019.

3. Σε περίπτωση που η δήλωση καταχώρησης δεν είναι πλήρης, δεν καταχωρείται στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η δήλωση καταχώρησης για την οποία δεν έχει καταβληθεί το σχετικό διοικητικό τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 10, δεν θεωρείται πλήρης.

4. Το πρόσωπο που προβαίνει στην δήλωση δύναται να ασκήσει τη δραστηριότητα για την οποία υποβάλει τη δήλωση καταχώρησης, άμεσα με την υποβολή πλήρους δήλωσης καταχώρησης.

5. Πρόσωπο που είναι εγγεγραμμένο στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών υποβάλλει μέχρι την 1η Ιουλίου κάθε έτους, μέσω του ΜΕΑ, δήλωση τελών για το προηγούμενο έτος και να καταβάλλει τα σχετικά ετήσια διοικητικά τέλη, σύμφωνα με το άρθρο 10 και τη διαδικασία του Παραρτήματος Α.

6. Πρόσωπο που λειτουργεί υπό καθεστώς γενικής άδειας οφείλει να υποβάλει συμπληρωματική ή τροποποιητική δήλωση καταχώρησης μέσω του ΜΕΑ, σύμφωνα με την διαδικασία του παραρτήματος Α, στις ακόλουθες περιπτώσεις:



α) Για παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή/και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πέραν αυτών που έχει ήδη δηλώσει στην τελευταία υποβληθείσα δήλωση καταχώρησης,

β) για διακοπή παροχής υπηρεσίας ή/και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τα οποία έχει ήδη υποβάλει δήλωση καταχώρησης,

γ) για αλλαγή οποιουδήποτε από τα στοιχεία, τα οποία έχει κοινοποιήσει με την τελευταία υποβληθείσα δήλωση καταχώρησης, πέραν των στοιχείων των σημείων α και β ανωτέρω. Κάθε τροποποίηση στοιχείων κοινοποιείται, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την τέλεσή της.

Σε κάθε περίπτωση και εφόσον παρέλθει άπρακτη η προθεσμία κατά την οποία τα πρόσωπα τα οποία υποχρεούνται να προβούν, σύμφωνα με το στοιχείο (γ) της παρούσας παραγράφου, σε σχετική τροποποιητική δήλωση καταχώρησης, η ΕΕΤΤ δύναται, χωρίς την υποχρέωση κλήσης σε ακρόαση του ενδιαφερομένου, εφόσον περιέλθουν σε γνώση της τα σχετικά επίσημα στοιχεία, να προβεί αυτεπαγγέλτως και άνευ άλλης ειδοποίησης στην τροποποίηση αυτών στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, κοινοποιώντας αυτές μέσω του ΜΕΑ και μέσω σχετικής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

7. Όταν πρόκειται να διακοπεί η παροχή του συνόλου των υπηρεσιών ή/και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τις οποίες έχει υποβληθεί δήλωση καταχώρησης, υποβάλλεται μέσω του ΜΕΑ δήλωση οριστικής παύσης δραστηριοτήτων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8 και την διαδικασία του παραρτήματος Α.

8. Η αδυναμία προσώπου που λειτουργεί υπό καθεστώς Γενικών Αδειών να συμμορφωθεί με τα οριζόμενα στις παραγράφους 4, 5 και 6 του παρόντος άρθρου, συνιστά παράβαση του παρόντος Κανονισμού.

Άρθρο 4

Βεβαιώσεις κατόπιν Αδειοδοτήσεως

1. Στο ΜΕΑ διατίθεται τυποποιημένη βεβαίωση η οποία:

α) Επιβεβαιώνει ότι το πρόσωπο υπέβαλε πλήρη δήλωση καταχώρησης,

β) πιστοποιεί ότι το πρόσωπο έχει το δικαίωμα να παρέχει δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τις δραστηριότητες για τις οποίες έχει υποβάλει δήλωση καταχώρησης,

γ) διευκρινίζει τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες το πρόσωπο έχει το δικαίωμα να διαπραγματεύεται τη διασύνδεση του σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία,

δ) διευκρινίζει τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες το πρόσωπο έχει το δικαίωμα να του παρέχεται διασύνδεση και, κατά περίπτωση, να του παρέχεται πρόσβαση από άλλα πρόσωπα, και

ε) διευκρινίζει τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες το πρόσωπο έχει το δικαίωμα να υποβάλλει αίτημα στις αρμόδιες αρχές για εγκατάσταση ευκολιών σε, επί ή υπό χώρων, που ανήκουν στο Δημόσιο, σε ΟΤΑ, σε ιδιώτες ή είναι κοινόχρηστοι.

2. Η ανωτέρω βεβαίωση χορηγείται και μετά από έγγραφη αίτηση του προσώπου που λειτουργεί υπό καθεστώς γενικών αδειών, εντός επτά (7) εργασίμων ημερών από τη λήψη σχετικής αίτησης.

Άρθρο 5

Όροι και Προϋποθέσεις Γενικών Αδειών

1. Πρόσωπα που παρέχουν δίκτυα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και λειτουργούν υπό καθεστώς γενικών αδειών οφείλουν να συμμορφώνονται με τους όρους του παραρτήματος Β του παρόντος, όπως αυτό εκάστοτε ισχύει.

2. Η ΕΕΤΤ προκειμένου να θέσει πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις στην άσκηση νέων ή υφιστάμενων δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ή να τροποποιήσει υφιστάμενους όρους και προϋποθέσεις για την άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς γενικών αδειών, οφείλει να διενεργήσει δημόσια διαβούλευση καλώντας τα ενδιαφερόμενα μέρη να εκφράσουν την άποψή τους σχετικά με τα προτεινόμενα μέτρα. Η δημόσια διαβούλευση πραγματοποιείται σύμφωνα με τις προβλέψεις του κανονισμού δημοσίων διαβουλεύσεων της ΕΕΤΤ.

3. Πρόσωπο που δραστηριοποιείται υπό καθεστώς γενικής άδειας οφείλει να συνεργάζεται με την ΕΕΤΤ όποτε του ζητηθεί ή όποτε προβλέπεται στον παρόντα κανονισμό, το ν. 4070/2012, τον ν. 4727/2020 και τις λοιπές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, όπως εκάστοτε ισχύει. Ο σκοπός της συνεργασίας μεταξύ άλλων αφορά στο να επιτρέψει ή διευκολύνει τον έλεγχο από την ΕΕΤΤ της συμμόρφωσης με τους όρους του παρόντος κανονισμού, να υποβάλλει στην ΕΕΤΤ κάθε στατιστική ή κάθε άλλη πληροφορία αναφορικά με τις δραστηριότητές του που τελούν υπό καθεστώς γενικών αδειών και να επιτρέπει ή διευκολύνει καθοιονδήποτε άλλο τρόπο την άσκηση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ.

4. Όροι και προϋποθέσεις που συνοδεύουν τις γενικές άδειες δημοσιεύονται στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.



5. Οι ενδιαφερόμενοι επικοινωνούν με την ΕΕΤΤ και υποβάλλουν τα εκάστοτε προβλεπόμενα έγγραφα ή στοιχεία στην ελληνική γλώσσα.

Άρθρο 6

Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

1. Η ΕΕΤΤ τηρεί Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το οποίο περιλαμβάνει αρχείο των δηλώσεων καταχώρησης σε ηλεκτρονική μορφή. Η εγγραφή δήλωσης καταχώρησης, στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, επέχει θέση γενικής άδειας, υπό τις προϋποθέσεις του παρόντος.

2. Το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) Αριθμός καταχώρησης στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, (αριθμός Μητρώου Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών),

β) όνομα/επωνυμία του παρόχου,

γ) γεωγραφική διεύθυνση της έδρας του παρόχου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αν υπάρχει, και, κατά περίπτωση, του τυχόν δευτερεύοντος υποκαταστήματος σε κράτος μέλος,

δ) αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) ή αριθμός καταχώρησης στα οικεία βιβλία (ανάλογα με το είδος της επιχείρησης),

ε) αρμόδια Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ),

στ) νομική μορφή του παρόχου, νόμιμοι εκπρόσωποι, αντίκλητος σε περίπτωση που ο πάροχος εδρεύει εκτός Ε.Ε και εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (European Economic Area),

ζ) πλήρη στοιχεία των εκπροσώπων επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ,

η) πλήρη στοιχεία των εκπροσώπων επικοινωνίας με το κοινό, στοιχεία ηλεκτρονικής διεύθυνσης της εταιρείας προκειμένου να δημοσιευθούν στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ,

θ) σύντομη περιγραφή της κοινοποιηθείσας δραστηριότητας,

ι) αριθμό αίτησης στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ημερομηνία υποβολής της δήλωσης καταχώρησης,

ια) τυχόν μεταβολές στο καθεστώς γενικής άδειας του εν λόγω προσώπου,

ιβ) προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης της δραστηριότητας,

ιγ) αριθμός Γενικού Εμπορικού Μητρώου, εφόσον υπάρχει,

ιδ) διεύθυνση της ιστοσελίδας του, ηλεκτρονική διεύθυνση,

ιε) ενδιαφερόμενα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για παροχή υπηρεσιών.

3. Η ΕΕΤΤ τροποποιεί ή διαγράφει μια καταχώρηση από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όταν επέλθουν λόγοι τροποποίησης ή διαγραφής αυτής σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας και του ν. 4727/2020.

Άρθρο 7

Παροχή Πληροφοριών

1. Πρόσωπα, που λειτουργούν υπό καθεστώς γενικής άδειας, υποχρεούνται να παρέχουν όλες τις πληροφορίες στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματός της, ιδίως σύμφωνα με τα άρθρα 113 ιστ, 128, 129, 138 του ν. 4727 και του άρθρου 14 του ν. 4070 και τις διατάξεις της παρούσας.

2. Η ΕΕΤΤ οφείλει να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες μόνο χάρη του ειδικού σκοπού, για τον οποίο τις ζητεί και να ενημερώνει δε περί αυτού τα πρόσωπα.

3. Πέραν των ανάλογων υποχρεώσεων, που τυχόν απορρέουν από διατάξεις άλλων νόμων, τα πρόσωπα παρέχουν τις ως άνω πληροφορίες σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα και το βαθμό λεπτομέρειας, που καθορίζει η ΕΕΤΤ, η οποία πρέπει να αιτιολογεί το αίτημά της για παροχή πληροφοριών, που πρέπει να είναι αντικειμενικό, ορισμένο και ανάλογο με την εκτέλεση συγκεκριμένης αρμοδιότητάς της. Αν δεν ορίζεται προθεσμία, οι πληροφορίες παρέχονται στην ΕΕΤΤ εντός είκοσι εργασίμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματός της. Σε κάθε περίπτωση η τασσόμενη προθεσμία δεν μπορεί να είναι βραχύτερη των τριών εργασίμων ημερών.

Άρθρο 8

Παύση Δραστηριοτήτων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

1. Πρόσωπο, το οποίο είναι εγγεγραμμένο στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών γνωστοποιεί στην ΕΕΤΤ την παύση άσκησης δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό



καθεστώς γενικής άδειας, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, από την πραγματική παύση των εν λόγω δραστηριοτήτων υποβάλλοντας, μέσω του ΜΕΑ, σύμφωνα με την διαδικασία του Παραρτήματος Α της παρούσας, δήλωση οριστικής παύσης δραστηριοτήτων και δήλωση τελών για κάθε έτος για το οποίο δεν έχει υποβληθεί καλύπτοντας και το έτος παύσης δραστηριότητας. Ειδικά για έτη πριν το 2019, οι δηλώσεις τελών υποβάλλονται μέσω του ΜΕΑ ως συνημμένα στην δήλωση παύσης έγγραφα.

2. Στην περίπτωση που κάποιο πρόσωπο το οποίο είναι εγγεγραμμένο στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών κηρύσσεται σε πτώχευση ή τίθεται σε εκκαθάριση, υποχρεούται να προβεί σε δήλωση παύσης δραστηριότητας προς την ΕΕΤΤ, υποβάλλοντας δήλωση οριστικής παύσης δραστηριοτήτων και δήλωση τελών, μέσω του ΜΕΑ, σύμφωνα με την διαδικασία του Παραρτήματος Α της παρούσας.

3. Σε περίπτωση παύσης εργασιών νομικού προσώπου, που λειτουργούσε υπό καθεστώς γενικής άδειας, λόγω συγχωνεύσεως με απορρόφηση από άλλο νομικό πρόσωπο, υποβάλλεται δήλωση γνωστοποίησης συγχώνευσης στην ΕΕΤΤ. Τη δήλωση υποχρεούται να υποβάλει το νομικό πρόσωπο το οποίο απορρόφησε λόγω συγχωνεύσεως νομικό πρόσωπο που ασκούσε δραστηριότητα ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό γενική άδεια.

4. Η ΕΕΤΤ διαγράφει από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών τα πρόσωπα τα οποία έχουν υποβάλει δήλωση οριστικής παύσης δραστηριοτήτων και δήλωση τελών όλων των ετών από την εγγραφή τους στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2. Για την διαγραφή ενός προσώπου από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, στο πλαίσιο του παρόντος άρθρου, απαιτείται η καταβολή τυχόν οφειλόμενων ετησίων διοικητικών τελών και κάθε άλλης τυχόν οικονομικής εκκρεμότητας του προσώπου προς την ΕΕΤΤ. Για οφειλόμενα διοικητικά τέλη προηγούμενων ετών, ο υπόχρεος προσκομίζει στην ΕΕΤΤ τα απαραίτητα δικαιολογητικά που ορίζονταν από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, όπως ίσχυε για κάθε σχετικό έτος υποβολής ή/και οφειλής. Πληροφορίες/έγγραφα από το έτος 2019 και μετά, υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω του ΜΕΑ ως συνημμένα στη δήλωση τελών, ενώ πληροφορίες/έγγραφα που αφορούν σε έτη έως και το 2018, υποβάλλονται ως συνημμένα στην δήλωση παύσης.

5. Με τη διαγραφή ενός προσώπου από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ καταργεί/ανακαλεί δικαιώματα χρήσης αριθμών ή/και ραδιοσυχνοτήτων που του έχουν εκχωρηθεί.

6. Σε κάθε περίπτωση, η ΕΕΤΤ δύναται, χωρίς κλήση σε ακρόαση του ενδιαφερομένου, εφόσον περιέλθουν σε γνώση της επίσημα έγγραφα ή/και στοιχεία σχετικά με τη λύση, την πτώχευση ή την υπαγωγή του σε διαδικασία εκκαθάρισης ή άλλη διαδικασία, να προβεί, αυτεπαγγέλτως άνευ άλλης ειδοποίησης, στη διαγραφή του προσώπου από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Στην περίπτωση αυτή, η ΕΕΤΤ προβαίνει και στην ανάκληση δικαιωμάτων χρήσης αριθμών ή/και ραδιοσυχνοτήτων που του έχουν εκχωρηθεί καθώς και στην εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων για την είσπραξη των αναλογούντων ετήσιων διοικητικών τελών και όποιας άλλης οικονομικής εκκρεμότητας του προσώπου προς την ΕΕΤΤ. Σε περίπτωση μη υποβολής της δήλωσης τελών, τα ετήσια διοικητικά τέλη υπολογίζονται με τη διαδικασία που προβλέπεται στην παρ. 7 του άρθρου 10.

7. Εφόσον είναι ανέφικτη η επίδοση τυχόν πράξης κλήσης σε ακρόαση στον πάροχο, ή είναι ανέφικτη η επικοινωνία με τον πάροχο, ιδίως διότι η δηλωθείσα ηλεκτρονική ή ταχυδρομική διεύθυνση του καλουμένου είναι εσφαλμένη ή άγνωστη, η ΕΕΤΤ προβαίνει σε διαγραφή του καλουμένου από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών χωρίς τη διεξαγωγή ακρόασης. Στην περίπτωση αυτή, η ΕΕΤΤ προβαίνει και στην ανάκληση δικαιωμάτων χρήσης αριθμών ή/και ραδιοσυχνοτήτων που του έχουν εκχωρηθεί καθώς και στην εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων για την είσπραξη των αναλογούντων ετήσιων ανταποδοτικών τελών και όποιας άλλης τυχόν οικονομικής εκκρεμότητας του προσώπου προς την ΕΕΤΤ. Σε περίπτωση μη υποβολής της δήλωσης τελών, τα ετήσια διοικητικά τέλη υπολογίζονται με τη διαδικασία που προβλέπεται στην παρ. 7 του άρθρου 10.

Άρθρο 9

Διάρκεια Ισχύος Γενικών Αδειών

1. Η παροχή δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς Γενικών Αδειών συνεχίζεται για όσο χρόνο επιθυμεί το κάθε πρόσωπο που προβαίνει στην δήλωση καταχώρισης.

2. Η ΕΕΤΤ δύναται να επιβάλλει περιορισμό μόνον σε εξαιρετικές περιπτώσεις με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση, μετά από προηγούμενη ακρόαση του προσώπου, σύμφωνα με τα άρθρα 137 και 138 του ν. 4727/2020.



Άρθρο 10 Τέλη

1. Σε όλα τα πρόσωπα που είναι εγγεγραμμένα στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ επιβάλλονται ετήσια διοικητικά τέλη σύμφωνα με το άρθρο 124 του ν. 4727/2020. Στα ανωτέρω διοικητικά τέλη δεν συμπεριλαμβάνονται τα διοικητικά τέλη εκχώρησης αριθμών και διοικητικά τέλη εκχώρησης ραδιοσυχνοτήτων, τα οποία καταβάλλονται με την υποβολή των αιτήσεων εκχώρησης αριθμών ή/και ραδιοσυχνοτήτων σύμφωνα με τους αντίστοιχους κανονισμούς της ΕΕΤΤ.

2. Κατά την υποβολή δήλωσης καταχώρησης για την εγγραφή ενός παρόχου στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών επιβάλλεται για την εξέταση της δήλωσης διοικητικό τέλος τριακοσίων (300€) ευρώ, ενώ κατά την υποβολή κάθε τροποποιητικής δήλωσης καταχώρησης για δήλωση καταχώρησης νέων υπηρεσιών επιβάλλεται διοικητικό τέλος εκατό (100) ευρώ. Τα ανωτέρω τέλη δεν επιστρέφονται σε περίπτωση ανάκλησης/ακύρωσης της δήλωσης καταχώρησης. Δήλωση καταχώρησης η οποία δεν είναι πλήρης και οι ελλείψεις της δεν συμπληρώνονται, εντός διαστήματος έξι (6) μηνών από την υποβολή της, απορρίπτεται και δεν επιστρέφεται το καταβληθέν τέλος. Τυχόν νέα δήλωση καταχώρησης μετά το πέρας των έξι (6) μηνών κατά τα ως άνω, λογίζεται ως νέα δήλωση και απαιτείται για την εξέτασή της εκ νέου καταβολή τέλους.

3. Σε όλα τα πρόσωπα που είναι εγγεγραμμένα στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ επιβάλλεται ετήσιο διοικητικό τέλος, υπολογιζόμενο ως ποσοστό επί των συνολικών ακαθάριστων εσόδων από την παροχή δημοσίων δικτύων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό (χρήστες) εντός της ελληνικής επικράτειας, ως εξής:

Ζώνη συνολικών ετήσιων ακαθάριστων εσόδων (E) υποκείμενων σε τέλη, σε ΕΥΡΩ	Συντελεστής διοικητικών τελών ανά ζώνη	Προθεσμία καταβολής τελών και υποβολής δήλωσης τελών
$E \leq 150.000$	0	Μέχρι 1/7 κάθε έτους
$150.000 < E \leq 250.000.000$	0,0025	
$250.000.000 < E \leq 750.000.000$	0,004	
$750.000.000 < E$	0,0005	

Για κάθε ημερολογιακό έτος, το ετήσιο διοικητικό τέλος, υπολογιζόμενο σύμφωνα, με τον ανωτέρω πίνακα, καταβάλλεται το αργότερο μέχρι την 1η Ιουλίου του επομένου ημερολογιακού έτους, υποβάλλοντας στο ΜΕΑ τη δήλωση τελών και επισυνάπτοντας τα προβλεπόμενα στο Παράτημα Α έγγραφα, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση της ΕΕΤΤ προς αυτό.

Η δήλωση τελών δημιουργείται αυτόματα μέσω του ΜΕΑ την 1η Απριλίου κάθε έτους και τα πρόσωπα που λειτουργούν υπό καθεστώς γενικής άδειας, ενημερώνονται για την ύπαρξη της δήλωσης τελών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση του διαχειριστή του ΜΕΑ.

Τα ανωτέρω ετήσια τέλη καταβάλλονται και σε περίπτωση που το πρώτο έτος διάρκειας της γενικής άδειας δεν συμπίπτει με το ημερολογιακό έτος.

Η δήλωση τελών γίνεται υποχρεωτικά μέσω του ΜΕΑ.

Η καταβολή των ετήσιων διοικητικών τελών γίνεται με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό της ΕΕΤΤ όπου στο πεδίο «Αιτιολογία» του δελτίου κατάθεσης θα συμπληρώνεται το ΑΦΜ της επιχείρησής και η ένδειξη «Τέλη Γενικών Αδειών Η/Ε».

4. Τα ετήσια διοικητικά τέλη της παραγράφου 3, του παρόντος άρθρου, βασίζονται στο σύνολο των ακαθάριστων ετήσιων εσόδων που προήλθαν από την παροχή δημοσίων δικτύων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εντός της ελληνικής επικράτειας συμπεριλαμβανομένων εσόδων διεθνούς περιαγωγής, πιστοποιημένων από τον ορκωτό ελεγκτή/λογιστή που υπογράφει τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης, όταν εκ του νόμου προβλέπεται σχετική υποχρέωση - διαφορετικά η πιστοποίηση γίνεται από τον διευθυντή οικονομικού ή άλλο υπεύθυνο με αντίστοιχα καθήκοντα και το νόμιμο εκπρόσωπο. Από το σύνολο των ετησίων ακαθάριστων εσόδων αφαιρούνται οι επιχορηγήσεις που λαμβάνουν οι πάροχοι από συμμετοχή τους σε προγράμματα της ευρωπαϊκής ένωσης ή αντίστοιχα εθνικά, καθώς επίσης δαπάνες για τέλη τερματισμού κλήσεων κατά το μέρος που αποδίδονται σε τρίτους.

5. Η οριζόμενη, στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου, ημερομηνία για την καταβολή των ετησίων διοικητικών τελών αποτελεί την δήλη ημέρα καταβολής τους, η δε υπερημερία επιβαρύνεται με τόκο υπερημερίας όπως αυτός καθορίζεται με Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Η προσαύξηση αυτή υπολογίζεται επί του οφειλόμενου ποσού για κάθε ημέρα



καθυστέρησης και μέχρι την εξόφληση. Σε περίπτωση μη τήρησης της προθεσμίας της 1ης Ιουλίου, η ΕΕΤΤ δύναται να εφαρμόσει τις διατάξεις των άρθρων 137 και 138 του ν. 4727/2020.

6. Είναι δυνατή η καταβολή των ετήσιων διοικητικών τελών τμηματικά, όπου τουλάχιστον το 30% των διοικητικών τελών καταβάλλεται το αργότερο μέχρι την 1η Ιουλίου και το υπολειπόμενο ποσό καταβάλλεται σε έξι (6) ισόποσες μηνιαίες δόσεις με δήλη ημέρα καταβολής την τελευταία ημέρα εκάστου μηνός, με πρώτη καταβολή την τελευταία ημέρα του Ιουλίου εκάστου έτους. Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες κάθε περίπτωσης και κατόπιν σχετικού αιτιολογημένου αιτήματος του ενδιαφερομένου δύναται σε εξαιρετικές περιπτώσεις να αποφασίσει να καθορίσει διαφορετικά το ύψος και τον αριθμό των δόσεων. Η καταβολή των ετήσιων διοικητικών τελών τμηματικά επιβαρύνει τον υπόχρεο με τόκους υπερημερίας, οι οποίοι υπολογίζονται, σύμφωνα με την παράγραφο 5, για τα ποσά που καταβάλλονται μετά την 1η Ιουλίου. Σε περίπτωση μη τήρησης των ανωτέρω προθεσμιών, ο πάροχος υποχρεούται να καταβάλει εφάπαξ το σύνολο του οφειλόμενου ποσού συμπεριλαμβανομένων τόκων υπερημερίας μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου. Σε περίπτωση μη τήρησης των ανωτέρω προθεσμιών, η ΕΕΤΤ δύναται να εφαρμόσει τις διατάξεις των άρθρων 137 και 138 του ν. 4727/2020.

7. Σε περίπτωση παύσης άσκησης του συνόλου των γνωστοποιημένων δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή διαγραφής του προσώπου από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα ετήσια διοικητικά τέλη υπολογίζονται, σύμφωνα με τις παρ. 3 και 4 μέχρι:

- α) Την ημέρα υποβολής της δήλωσης οριστικής παύσης δραστηριοτήτων από τον πάροχο, ή
- β) την ημερομηνία οριστικής παύσης δραστηριοτήτων του παρόχου, εφόσον η δήλωση οριστικής παύσης συνοδεύεται από έγγραφα τα οποία αποδεικνύουν την οριστική παύση της εταιρείας σε χρόνο προγενέστερο της υποβολής της δήλωσης οριστικής παύσης δραστηριοτήτων, ή
- γ) την ημέρα διαγραφής του από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ σε κάθε άλλη περίπτωση.

Σε περίπτωση μη υποβολής της δήλωσης τελών, τα ετήσια διοικητικά τέλη υπολογίζονται από την ΕΕΤΤ αναλογικά για το διάστημα παραμονής του παρόχου στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών κατά το έτος διαγραφής. Ως βάση υπολογισμού των ετησίων διοικητικών τελών για κάθε έτος για το οποίο το πρόσωπο δεν έχει προσκομίσει στοιχεία στην ΕΕΤΤ, λαμβάνεται υπόψη ο μέσος όρος των κύκλων εργασιών, των τριών (3) τελευταίων ετών, από κάθε δραστηριότητα του προσώπου για τα οποία η ΕΕΤΤ διαθέτει, με οποιονδήποτε τρόπο, επίσημα στοιχεία. Εάν η ΕΕΤΤ δεν διαθέτει κανένα στοιχείο, δύναται να επιβάλει κυρώσεις εφαρμόζοντας τις διατάξεις των άρθρων 137 και 138 του ν. 4727/2020.

Εάν τα ετήσια διοικητικά τέλη καθώς και όποια άλλη τυχόν οικονομική εκκρεμότητα του προσώπου προς την ΕΕΤΤ δεν καταβληθούν, εντός τριάντα (30) ημερών από τη σχετική ειδοποίηση της ΕΕΤΤ στον υπόχρεο, η ΕΕΤΤ προβαίνει στην διαγραφή του προσώπου από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και στην είσπραξη των ως άνω οφειλών, σύμφωνα με τον Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων.

8. Δεν απαιτείται η καταβολή ειδικού διοικητικού τέλους για υποβολή δήλωσης οριστικής παύσης δραστηριοτήτων.

9. α) Σε κάθε περίπτωση, εάν το εγγεγραμμένο στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών πρόσωπο δε υποβάλει για περισσότερα από δύο οικονομικά έτη δήλωση τελών, η ΕΕΤΤ προβαίνει άνευ άλλης ειδοποίησης σε επιτήρηση διαγραφής και εάν μέχρι τις 30 Σεπτεμβρίου δεν συμμορφωθεί, η ΕΕΤΤ προβαίνει άνευ άλλης ειδοποίησης σε διαγραφή του από το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μετά την ημερομηνία αυτή. Στην περίπτωση αυτή, η ΕΕΤΤ προβαίνει επιπλέον και στην ανάκληση δικαιωμάτων χρήσης αριθμών ή/και ραδιοσυχνοτήτων που του έχουν εκχωρηθεί καθώς και στην εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων για την είσπραξη των αναλογούντων ετησίων διοικητικών τελών και όποιας άλλης τυχόν οικονομικής εκκρεμότητας του προσώπου προς την ΕΕΤΤ. Για την εκ νέου εγγραφή του στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών οφείλει να τακτοποιήσει κάθε οικονομική εκκρεμότητα προς την ΕΕΤΤ και ακολουθεί την διαδικασία του άρθρου 3.

β) Για εγγεγραμμένους στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών παρόχους με συνολικό, ανά έτος, κύκλο εργασιών μικρότερο των εκατό πενήντα χιλιάδων ευρώ, σύμφωνα με στοιχεία τα οποία γνωστοποιούνται στην ΕΕΤΤ από την ΑΑΔΕ, μετά από σχετικό αίτημα της ΕΕΤΤ, άλλως σύμφωνα με στοιχεία τα οποία τελούν σε γνώση της ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ως φορέα της Γενικής Κυβέρνησης, η ΕΕΤΤ δύναται να καταχωρεί αυτόματα μέσω του ΜΕΑ μηδενική δήλωση τελών για έκαστο των ανωτέρω παρόχων για το σχετικό έτος, παρά τη μη υποβολή σχετικής δήλωσης, από τον υπόχρεο.

10. Στο τέλος εκάστου ημερολογιακού έτους η ΕΕΤΤ εξετάζει το συνολικό ποσό των εισπραχθέντων διοικητικών τελών (συμπεριλαμβανομένων των διοικητικών τελών εκχώρησης αριθμών και εκχώρησης



ραδιοσυχνοτήτων) καθώς και το συνολικό ποσό των δαπανών αυτής. Εν όψει διαφορών μεταξύ του συνολικού ποσού των διοικητικών τελών που εισπράχθηκαν (τα οποία αντιστοιχούν στα διοικητικά τέλη ενός έτους πριν) και των διοικητικών δαπανών, θα πρέπει να γίνουν οι κατάλληλες αναπροσαρμογές για την καταβολή των τελών της παραγράφου 2, για το επόμενο έτος, έτσι ώστε τα διοικητικά τέλη που θα εισπραχθούν να καλύπτουν τις δαπάνες, συνυπολογίζοντας ποσό, που επιτρέπει τη διατήρηση αποθεματικού της ΕΕΤΤ ίσου με το 30% των προϋπολογιζομένων δαπανών του επόμενου έτους.

Άρθρο 11

Συμμόρφωση

1. Πρόσωπα τα οποία παρέχουν δίκτυα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν πρέπει να υπερβαίνουν το περιεχόμενο της δήλωσης καταχώρησης ή τους όρους και προϋποθέσεις άσκησης δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών που τυχόν τίθενται ή άλλες γενικές υποχρεώσεις, που περιλαμβάνονται στον ν. 4070/2012, ν. 4727/2020 όπως εκάστοτε ισχύει ή άλλες πράξεις κανονιστικού ιδίως περιεχομένου που εκδίδονται με εξουσιοδότησή του.

2. Σε περίπτωση που πρόσωπο το οποίο παρέχει δίκτυα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπό καθεστώς γενικών αδειών, δεν πληροί ή παραβιάζει όρο του παρόντος Κανονισμού, η ΕΕΤΤ δύναται να εφαρμόσει τις διατάξεις των άρθρων 137 και 138 του ν. 4727/2020.

3. Ειδικά σε περίπτωση μη καταβολής προστίμου που έχει επιβληθεί από την ΕΕΤΤ για το οποίο έχει εκδοθεί τελεσίδικη δικαστική απόφαση ή δεν εκκρεμεί κάποιο ένδικο μέσο ή βοήθημα στα αρμόδια διοικητικά δικαστήρια, η ΕΕΤΤ κατόπιν διεξαγωγής ακρόασης, με την επιφύλαξη της παραγράφου 7 του άρθρου 8, επιβάλλει αμελλητί ως κύρωση τη διαγραφή από το Μητρώο Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, αφού πρώτα ελεγχθεί κάθε τυχόν οφειλή του υπόχρεου, επιφυλασσομένης της ΕΕΤΤ να διεκδικήσει τα έσοδα αυτά με κάθε νόμιμη ενέργεια.

Άρθρο 12

Δημοσιότητα

1. Ο παρών Κανονισμός καθώς και κάθε τροποποίησή του αναρτάται και στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ.

2. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και αφορούν στο όνομα/επωνυμία του προσώπου, τα δίκτυα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχει και τα στοιχεία προσώπου επικοινωνίας με το κοινό διατίθενται ως ανοικτά δεδομένα και δημοσιεύονται στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 919/47/16-12-2019 «Λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πλατφόρμας Μητρώου Επιχειρήσεων και Αδειών» (Β' 4973).

Άρθρο 13

Καταργούμενες Διατάξεις

Η απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ: 991/4/2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265), όπως ίσχυε τροποποιηθείσα καθώς και κάθε γενική ή ειδική διάταξη, που αντίκειται στις διατάξεις του παρόντος ή κατά το μέρος που ρυθμίζει κατά διάφορο τρόπο θέματα που ρυθμίζονται με το παρόντα Κανονισμό, καταργούνται.

Άρθρο 14

Άλλες Διατάξεις

Οι υπηρεσίες φωνής, οι υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων SMS (Short Messaging Service)/MMS (Multimedia Messaging Service) προστιθέμενης αξίας, οι υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και οι υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου που αναφέρονται στο άρθρο 13 της υπουργικής απόφαση υπ' αρ. 20448 ΕΞ 2022/26-05-2022 (Β' 2657) «Διαδικασία επιμερισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας, αποζημίωσης του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (καθορισμένη επιχείρηση)» αντιστοιχούν στους νέους κωδικούς υπηρεσιών ως εξής:

Υπηρεσίες	Νέοι κωδικοί
Φωνής	N006, S001, S002, S017
Πολυμεσικής πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων SMS (Short Messaging Service)/MMS (Multimedia Messaging Service) προστιθέμενης αξίας	S009
Πρόσβασης στο διαδίκτυο	S003, S004
Τηλεφωνικού καταλόγου	S018



Άρθρο 15

Έναρξη Ισχύος

1. Η απόφαση αυτή ισχύει αρχίζει από την δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με την εξής εξαίρεση:

Τη θέση σε ισχύ έξι (6) μήνες μετά τη δημοσίευση της παρούσας απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως των διατάξεων του σημείου γ) της παραγράφου 3.6.2 Τιμολόγηση υπηρεσιών του Παραρτήματος Β. Έως τότε ισχύουν οι διατάξεις του αντίστοιχου σημείου της απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ.: 991/4/17.5.2021.

2. Ορίζει τη δημοσίευση της παρούσας και τα Παραρτήματα αυτής που αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΑΣΚΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΥΠΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

A. Διαδικασία εγγραφής στο ΜΕΑ

Η δήλωση καταχώρησης υποβάλλεται αποκλειστικά μέσω του ΜΕΑ, <https://eregistry.eett.gr>. Για την υποβολή δήλωσης καταχώρησης ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Ο ενδιαφερόμενος εγγράφεται στο ΜΕΑ.
2. Για την υποβολή δήλωσης για γενική άδεια ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο ενδιαφερόμενος επιλέγει τις υπηρεσίες στις οποίες επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί, προσκομίζοντας τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα καθώς και το καταθετήριο τραπεζικής ύψους 300€.
3. Οποιαδήποτε προσθήκη υπηρεσιών υποβάλλεται αποκλειστικά μέσω του ΜΕΑ προσκομίζοντας και το καταθετήριο τραπεζικής ύψους 100€.
4. Οποιαδήποτε τροποποίηση στοιχείων επιχείρησης υποβάλλεται αποκλειστικά μέσω του ΜΕΑ, υποβάλλοντας και τα αντίστοιχα νομιμοποιητικά έγγραφα.
5. Οποιαδήποτε διαγραφή υπηρεσιών υποβάλλεται αποκλειστικά μέσω του ΜΕΑ.
6. Η παύση δραστηριοτήτων, υποβάλλεται αποκλειστικά μέσω του ΜΕΑ με την υποβολή δήλωσης οριστικής παύσης δραστηριοτήτων. Με την υποβολή δήλωσης παύσης, δημιουργείται αυτόματα από την πλατφόρμα και η δήλωση τελών του προηγούμενου έτους εάν δεν έχει λήξει η προθεσμία υποβολής και του τρέχοντος έτους, προς συμπλήρωση από τον πάροχο και υποβολή μέσω του ΜΕΑ.
7. Για κάθε έτος δημιουργείται αυτόματα μέσω του ΜΕΑ δήλωση τελών.
8. Για την συμπλήρωση της δήλωσης τελών ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει όλα τα στοιχεία της και επισυνάπτει:
 - i. Το αποδεικτικό καταβολής των σχετικών τελών.
 - ii. Ετήσιες οικονομικές καταστάσεις του έτους αναφοράς ή εάν δεν έχουν δημοσιευθεί τελευταίο προσωρινό ισοζύγιο 7 Ε.Γ.Λ.Σ.
 - iii. Βεβαίωση ορκωτού ελεγκτή για συνολικά ακαθάριστα έσοδα υποκείμενα σε τέλη, εφόσον η εταιρεία εμπίπτει σε υποχρέωση δημοσίευσης των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων πιστοποιημένων από ορκωτό ελεγκτή.

Η υποβολή της δήλωσης και η καταβολή τελών δεν ακυρώνει τη δυνατότητα της ΕΕΤΤ να προβεί, εφόσον κριθεί σκόπιμο, σε περαιτέρω ελέγχους, επαναπροσδιορισμό των τελών και επιβολή κυρώσεων.

9. Εάν η δήλωση τελών είναι σε συμφωνία με τα επισυναπτόμενα έγγραφα, η δήλωση οριστικοποιείται και το σύστημα ενημερώνει τον πάροχο. Σε κάθε άλλη περίπτωση ο πάροχος ενημερώνεται για τις εκκρεμότητες. Ειδικότερα εάν λείπει κάποιο από τα επισυναπτόμενα, η δήλωση τελών επιστρέφεται στον πάροχο, ενώ εάν η δήλωση τελών δεν συμφωνεί με τα επισυναπτόμενα απορρίπτεται και ενημερώνεται ο πάροχος μέσω του ΜΕΑ για την εκ νέου υποβολή της.

Ο ενδιαφερόμενος, κατά την υποβολή των ανωτέρω αιτήσεων/δηλώσεων συμπληρώνει όλα τα υποχρεωτικά πεδία αυτών και δηλώνει ότι:



- α) Οι πληροφορίες που περιέχονται στην υποβαλλόμενη δήλωση και κάθε άλλη πληροφορία που τη συνοδεύει, είναι αληθείς και ακριβείς, δεσμεύουν τον εκπροσωπούμενο.
- β) Έχει πλήρη γνώση του γεγονότος ότι, για την άσκηση οποιασδήποτε δραστηριότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την οποία απαιτείται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η χορήγηση ειδικών δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή αριθμών, η χορήγηση αυτών των ειδικών δικαιωμάτων δεν συντελείται με την παρούσα διαδικασία και ότι οφείλει πριν από την παροχή της σχετικής υπηρεσίας να ζητήσει τη χορήγηση των εν λόγω ειδικών δικαιωμάτων.
- γ) Οι δηλώσεις τελών που υποβάλλονται έχουν βεβαιωθεί από τον ορκωτό ελεγκτή / λογιστή που υπογράφει τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης. Εάν δεν προβλέπεται δημοσίευση οικονομικών καταστάσεων με υπογραφή ορκωτού ελεγκτή / λογιστή ή δεν έχει δημοσιευθεί ακόμη οι ετήσιες οικονομικές καταστάσεις της εταιρείας, η δήλωση τελών βεβαιώνεται από τον διευθυντή οικονομικού, ή άλλον υπεύθυνο με αντίστοιχα καθήκοντα, του παρόχου και από τον νόμιμο εκπρόσωπο αυτού. Τα πρωτότυπα των ανωτέρω πιστοποιήσεων διατηρούνται από τον πρόσωπο και είναι στην διάθεση της ΕΕΤΤ κατόπιν σχετικού αιτήματός της.

Β. Κατηγορίες δηλώσεων/αιτήσεων καταχώρησης

Η δήλωση εγγραφής επιχείρησης/ τροποποίησης στοιχείων επιχείρησης έχει τα κάτωθι πεδία:

- I. Νομική μορφή
- II. Στοιχεία φορέα / επιχείρησης (νομικού ή φυσικού προσώπου)
- III. Νόμιμος εκπρόσωπος (Συμπληρώνεται μόνο από νομικά πρόσωπα)
- IV. Πρόεδρος ΔΣ (Συμπληρώνεται μόνο από νομικά πρόσωπα - δηλώνονται στοιχεία για επικοινωνία με την ΕΕΤΤ)
- V. Διευθύνων Σύμβουλος (Συμπληρώνεται μόνο από νομικά πρόσωπα - δηλώνονται στοιχεία για επικοινωνία με την ΕΕΤΤ)

Η δήλωση καταχώρησης για έναρξη δραστηριοτήτων ή τροποποίηση υπηρεσιών έχει τα κάτωθι πεδία:

- I. Εκπρόσωπο επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ.
 - Σε περίπτωση μη εγκατάστασης εντός της ΕΕ ή εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (European Economic Area) έχει τη θέση ορισμού Αντικλήτου στην Ελλάδα και η δήλωση καταχώρησης συνοδεύεται από όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα περί διορισμού αντικλήτου στην Ελλάδα και υπεύθυνη δήλωση του αντικλήτου περί αποδοχής των υποχρεώσεών του. Ο αντικλήτος πρέπει να είναι μόνιμος κάτοικος Ελλάδας και να γνωρίζει την ελληνική γλώσσα.
 - Υποχρεωτικά δηλώνεται αριθμός κινητού τηλεφώνου σε περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε πλοία (B0302)
- II. Στοιχεία επικοινωνίας με το κοινό (τα οποία δημοσιεύονται στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ)
- III. Χώρες δραστηριοποίησης
- IV. Δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών τις οποίες οδηγώνει ότι θα παρέχει. Ο ενδιαφερόμενος επιλέγει ποιες από τις δραστηριότητες της ενότητας Γ επιθυμεί να παρέχει.

Η δήλωση τελών έχει τα κάτωθι πεδία:

- Συνολικά ακαθάριστα έσοδα



- Συνολικά ακαθάριστα έσοδα από παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών εντός της ελληνικής επικράτειας
- Σύνολο δαπανών για τέλη τερματισμού
- Συνολικά ακαθάριστα έσοδα υποκείμενα σε τέλη (υπολογίζεται αυτόματα)
- Τρόπος καταβολής τελών (εφάπαξ ή δόσεις)
- Αναλογούντα τέλη και προθεσμία καταβολής τους (υπολογίζεται αυτόματα)
- Υποχρέωση δημοσίευσης ετήσιων οικονομικών καταστάσεων με υπογραφή ορκωτού ελεγκτή-λογιστή

Γ. Δραστηριότητες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Παροχή Υπηρεσιών	S001	Σταθερές υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών
	S002	Κινητές υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών
	S003	Σταθερές Υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο
	S004	Κινητές Υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο
	S005	Υπηρεσία μισθωμένων γραμμών
	S006	Υπηρεσία ιδεατού ιδιωτικού δικτύου (VPN)
	S007	Μετάδοση δεδομένων
	S008	Υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
	S009	Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων SMS (Short Messaging Service) / MMS (Multimedia Messaging Service) Προστιθέμενης Αξίας
	S010	Υπηρεσίας διασύνδεσης μεταξύ δικτύων διαφόρων φορέων
	S011	Διασυνοριακές υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών
	S012	Υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής (Roaming services)
	S013	Διαβίβαση τηλεφωνική κίνησης μεταξύ παρόχων
	S014	Υπηρεσίες μηχανή με μηχανή (M2M)
	S015	Δορυφορική συλλογή ειδήσεων (Satellite News Gathering)
	S016	Επίγεια συλλογή ειδήσεων (ENG)
	S017	Παροχή κοινόχρηστων τηλεφώνων στο κοινό (συμπεριλαμβανομένων call shop)
	S018	Υπηρεσία τηλεφωνικού καταλόγου
	S019	Υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε αεροσκάφη
	S020	Υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε πλοία
	S021	Άλλες Σταθερές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
	S022	Άλλες Κινητές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
	S023	Άλλες Σταθερές Δορυφορικές Υπηρεσίες
	S024	Άλλες Κινητές Δορυφορικές Υπηρεσίες
	S025	Άλλες Υπηρεσίες Ραδιοεπικοινωνιών (όπως τηλεματικής – τηλεμετρίας - ραδιοεντοπισμού) - Διευκρινίστε
Παροχή Δικτύων	N001	Δίκτυο Οπτικών Ινών (Σταθερής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών)
	N002	Δίκτυο Χαλκού (Σταθερής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών)
	N003	Καλωδιακά συστήματα ηλεκτρικής ενέργειας
	N004	Υποθαλάσσια καλώδια
	N005	Δίκτυο κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2G, 3G, 4G, 5G)
	N006	Εικονικός πάροχος δικτύου κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών
	N007	Άλλα δίκτυα κινητών επικοινωνιών (i.e:TETRAPOL emergency networks) TETRA
	N008	Δίκτυο σταθερής δορυφορικής υπηρεσίας
	N009	Δίκτυο κινητής δορυφορικής υπηρεσίας
	N010	Δίκτυο μετάδοσης σημάτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, με χρήση ραδιοσυχνοτήτων για την εκπομπή τηλεοπτικού σήματος
	N011	Ασύρματο δίκτυο – με χρήση ζωνών φάσματος για τις οποίες απαιτείται χορήγηση δικαιώματος χρήσης
	N012	Ασύρματα συστήματα – με χρήση ελεύθερης ζώνης φάσματος, συμπεριλαμβανομένων των WLAN
	N013	Άλλο δίκτυο

S001 Σταθερές υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών

Η υπηρεσία διαπροσωπικών επικοινωνιών που παρέχεται σε σταθερό σημείο και συνδέεται με δημόσια εκχωρούμενους πόρους αριθμοδότησης, δηλαδή με αριθμό ή αριθμούς που υπάρχουν σε εθνικά ή διεθνή σχέδια αριθμοδότησης, ή που παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με αριθμό ή αριθμούς που υπάρχουν σε εθνικά ή διεθνή σχέδια αριθμοδότησης.



S002	Κινητές υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών	Η υπηρεσία διαπροσωπικών επικοινωνιών που παρέχεται σε μη σταθερό σημείο και συνδέεται με δημόσια εκχωρούμενους πόρους αριθμοδότησης, δηλαδή με αριθμό ή αριθμούς που υπάρχουν σε εθνικά ή διεθνή σχέδια αριθμοδότησης, ή που παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με αριθμό ή αριθμούς που υπάρχουν σε εθνικά ή διεθνή σχέδια αριθμοδότησης.
S005	Υπηρεσία μισθωμένων γραμμών	Τα τηλεπικοινωνιακά μέσα-διευκολύνσεις τα οποία παρέχουν χωρητικότητα διαφανούς μετάδοσης μεταξύ τερματικών σημείων του δικτύου και δεν παρέχουν δυνατότητα μεταγωγής κατ' επιλογή (λειτουργίες μεταγωγής που μπορεί να ελέγχει ο χρήστης ως μέρος της παροχής μισθωμένης γραμμής).
S006	Παροχή ιδεατού ιδιωτικού δικτύου (VPN)	Παροχή ιδεατού ιδιωτικού δικτύου μέσω εν όλω ή εν μέρει δικτυακής υποδομής, της οποίας ο δηλών έχει την κυριότητα ή/και διαχείριση. Ιδεατό ιδιωτικό δίκτυο είναι το τμήμα του εταιρικού δικτύου που παρέχει υπηρεσίες δικτύου χρησιμοποιώντας κοινή υποδομή δικτύου μεταγωγής.
S008	Υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Συμπεριλαμβάνεται και η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποκλειστικά μέσω διαδικτύου με χρήση ειδικού λογισμικού εφόσον παρέχεται επ' αμοιβή.
S009	Υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων SMS (Short Messaging Service) / MMS (Multimedia Messaging Service) προστιθέμενης αξίας	Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως υπηρεσίες τηλεηχοπληροφόρησης (Audiotext), οπτικής τηλεπληροφόρησης (Videotext), σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (PSMS) και πολυμεσικών μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (PMMS), που αφορούν τη μετάδοση πληροφορίας/περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των οποίων η τιμολόγηση πραγματοποιείται μέσω της χρέωσης κλήσεων ή μηνυμάτων σε σειρές αριθμών του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης στις οποίες προβλέπεται η παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ιδίως των σειρών 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 14, 190-195 και 54.
S011	Διασυννοριακές υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών	Παροχή υπηρεσιών όπως φωνή, δεδομένα, VPN, μισθωμένες γραμμές σε διεθνές επίπεδο από δίκτυα εγκατεστημένα σε άλλα κράτη μέσω διασύνδεσης και τα οποία δεν παρέχουν υπηρεσίες αποκλειστικά και μόνο στην Ελλάδα.
S012	Υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής (Roaming provider)	Παροχή Υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας της Ελληνικής Επικράτειας, μέσω της μεταπώλησης των υπηρεσιών χονδρικής που θα λάβει ο πάροχος από τους εγχώριους παρόχους κινητής τηλεφωνίας σε επίπεδο λιανικής.
S015	Δορυφορική συλλογή ειδήσεων (Satellite News Gathering)	- Συλλογή ειδήσεων μέσω δικτύου αποτελούμενο από επίγειους σταθμούς (SNG) της Σταθερής Δορυφορικής Υπηρεσίας οι οποίοι προορίζονται να χρησιμοποιούνται σε σταθερά σημεία εντός συγκεκριμένης γεωγραφικής περιοχής.
S016	Επίγεια συλλογή ειδήσεων (ENG)	Συλλογή ειδήσεων μέσω δικτύου αποτελούμενο από επίγειους μεταφερόμενους σταθμούς συλλογής ειδήσεων (Earth News Gathering –ENG).
S017	Παροχή κοινόχρηστων τηλεφώνων στο κοινό (συμπεριλαμβανομένων call shop)	Παροχή κοινόχρηστων τηλεφώνων τα οποία είναι μόνιμα εγκατεστημένα: α) σε δημόσιους χώρους και η πρόσβαση του κοινού σε αυτά είναι δυνατή όλο το εικοσιτετράωρο ή β) σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους.
N003	Καλωδιακά συστήματα ηλεκτρικής ενέργειας	Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω συστημάτων καλωδίων για μεταφορά και διανομή ΗΕ

Δ. Νομιμοποιητικά έγγραφα

Τα νομιμοποιητικά έγγραφα που ανάλογα με την μορφή της επιχείρησης πρέπει να υποβάλλει ο ενδιαφερόμενος κατά την εγγραφή ή τροποποίηση στοιχείων της επιχείρησης είναι τα ακόλουθα:

Δ1. Νομικά/Φυσικά πρόσωπα που εδρεύουν /κατοικούν στην Ελλάδα

Δ.1.1. Κατά την αρχική υποβολή δήλωσης γενικής άδειας

α. Νομικά πρόσωπα



- Καταστατικό Εταιρείας και τροποποιήσεις αυτού Πρακτικό ΔΣ ή ειδική απόφαση ή πρακτικό της συνέλευσης των εταίρων νόμιμα δημοσιευμένο, για το νόμιμο της εκπροσώπησης και τις εξουσιοδοτήσεις των νόμιμων εκπροσώπων.
- Πρόσφατο πιστοποιητικό από το Γ.Ε.ΜΗ. περί μη λύσεως ή /και τροποποιήσεων της εταιρείας

Ανάλογα την νομική μορφή του αιτούντος παρόχου μπορεί να υπάρξουν ειδικότερες διαφοροποιήσεις στα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

β. Φυσικά πρόσωπα - ατομικές επιχειρήσεις

- Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή διαβατήριο.
- Άδεια παραμονής και εργασίας σε περίπτωση αλλοδαπού προσώπου.
- Βεβαίωση έναρξης επαγγελματικής δραστηριότητας από την οικεία ΔΟΥ.

Δ.1.2. Σε κάθε μεταγενέστερη υποβολή δήλωσης, τροποποίηση, μεταβολή στοιχείων
Επικαιροποίηση των σχετικών δικαιολογητικών.

Δ.2 Νομικά / Φυσικά πρόσωπα που εδρεύουν / κατοικούν σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Δ.2.1. Κατά την αρχική υποβολή δήλωσης

α. Νομικά πρόσωπα

- Νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και εκπροσώπησης του αλλοδαπού νομικού προσώπου συνοδευμένα από την επισημείωση της Χάγης (αποστίλλη) με συνημμένη επίσημη μετάφραση αυτών στην ελληνική γλώσσα

β. Φυσικά πρόσωπα - ατομικές επιχειρήσεις

- Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή διαβατήριο (copy of ID Card or passport.)
- Βεβαίωση έναρξης επαγγελματικής δραστηριότητας από την αρμόδια αρχή (Certificate of tax registration for the commencement of business by the competent tax authority)
- Πιστοποιητικό/Έγγραφο της αρμόδιας φορολογικής αρχής στο οποίο να ορίζεται ο αριθμός φορολογικού Μητρώου στο οποίο να πιστοποιείται ο αριθμός φορολογικού Μητρώου.

Δ.2.2. Σε κάθε μεταγενέστερη υποβολή δήλωσης, τροποποίηση, μεταβολή στοιχείων.

Επικαιροποίηση των σχετικών δικαιολογητικών

Δ.3. Για ειδικότερες κατηγορίες νομικών προσώπων

Ανά περίπτωση. Ορίζεται ειδικότερα ότι εταιρείες εκτός ευρωπαϊκής ένωσης ή ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου οι οποίες θέλουν να υποβάλλουν δήλωση καταχώρησης προσκομίζουν με την δήλωση έγγραφο από την αρμόδια ελληνική φορολογική αρχή ότι έχουν προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες/γνωστοποιήσεις ενώπιον της ως άνω αρχής προς το σκοπό έναρξης δραστηριοτήτων παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δήλωση η οποία δεν πληροί την παρούσα υποχρέωση τίθεται αυτόματα στο αρχείο.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΟΡΟΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ

1 Υποχρεώσεις για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών εκτός από υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών

2 Παροχή Πληροφοριών στην ΕΕΤΤ

- α) Οι πάροχοι, κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ και εντός εύλογου χρόνου, παρέχουν στην ΕΕΤΤ κάθε πληροφορία και κοινοποιούν κάθε σύμβαση, αρχείο, έγγραφο, πληροφορία που απαιτείται για την εφαρμογή του πλαισίου των Γενικών Αδειών και της κείμενης νομοθεσίας.
- β) Οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες παρέχονται στην ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της παρούσας απόφασης, δύναται, με τεκμηριωμένη αιτιολογία, να χαρακτηριστούν ως εμπιστευτικά, οπότε θα τηρούνται ως εμπιστευτικά από την ΕΕΤΤ αντίστοιχα.
- γ) Εφόσον ο πάροχος έχει χαρακτηρίσει αιτιολογημένα οποιοδήποτε έγγραφο ή πληροφορία ως εμπιστευτικού χαρακτήρα, η ΕΕΤΤ δεν δημοσιοποιεί τα σχετικά έγγραφα ή πληροφορίες, εκτός αν πρόκειται για έγγραφα ή πληροφορίες, η αποκάλυψη των οποίων είναι αναγκαία για την εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της. Στην περίπτωση αυτή η αποκάλυψη είναι ανάλογη με τον επιδιωκόμενο σκοπό και συνεκτιμά τα νόμιμα συμφέροντα του παρόχου για την προστασία τυχόν επιχειρηματικού απορρήτου του. Η ΕΕΤΤ δύναται να δημοσιεύει πληροφορίες σχετικά με τους όρους της παρούσας, οι οποίες δεν έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα.
- δ) Με την επιφύλαξη των διατάξεων της φορολογικής νομοθεσίας, αλλά και εκκρεμών ενώπιον της ΕΕΤΤ υποθέσεων, οι πάροχοι τηρούν, για χρονικό διάστημα όχι μικρότερο των τριών (3) ετών, τα λογιστικά τους βιβλία, καθώς και τακτικά ενημερωμένες πληροφορίες, οικονομικές, στατιστικές, τεχνικές, υπηρεσιών, τιμολογιακές που αφορούν τους όρους της παρούσης και αναφέρονται στις δραστηριότητες που τελούν υπό καθεστώς Γενικών Αδειών καθώς και στοιχεία που αφορούν τις ποιοτικές τους επιδόσεις, ώστε να δύναται να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, πληροφορίες που θεωρούνται αναγκαίες από την ΕΕΤΤ, προκειμένου να ελέγξει τη συμμόρφωση τους με τους όρους των Γενικών Αδειών. Οι πάροχοι παρέχουν στην ΕΕΤΤ τη δυνατότητα πρόσβασης στα παραπάνω βιβλία και στοιχεία, όταν τους ζητηθεί. Η ανωτέρω υποχρέωση δεν αφορά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα χρηστών, η επεξεργασία των οποίων υπόκειται στις διατάξεις της νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- ε) Οι πάροχοι αποστέλλουν στην ΕΕΤΤ τα στοιχεία που ζητούνται, στο μορφότυπο που ορίζεται, σε περιοδική βάση ή στην συχνότητα που ζητείται από την ΕΕΤΤ και χρησιμοποιούνται για την ανάλυση αγορών, την επεξεργασία στατιστικών στοιχείων και την άσκηση των αρμοδιοτήτων ελέγχου και εποπτείας της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- στ) Οι πάροχοι παρέχουν τις πληροφορίες με τη μορφή και τη συχνότητα που καθορίζονται με απόφαση της ΕΕΤΤ, η οποία λαμβάνεται, μετά από δημόσια διαβούλευση, προκειμένου να διατίθενται στο κοινό οι ευκολίες που ορίζονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 211 του Ν. 4727/2020.
- ζ) Οι πάροχοι κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τη μέτρηση του ποσοστού χρησιμοποίησης των ζεύξεων, ή και άλλων παραμέτρων σχετικά με το επίπεδο συμφόρησης του δικτύου και των μέτρων που έχουν λάβει ή



πρόκειται να λάβουν προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση των ζεύξεων μέχρι το όριο χωρητικότητάς τους ή η υπερφόρτωσή τους.

3Επιθεώρηση

- α) Για την τήρηση εφαρμογής της παρούσας και εν γένει της κείμενης νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι πάροχοι εξασφαλίζουν στην ΕΕΤΤ/νόμιμα εξουσιοδοτημένο προς το σκοπό αυτό προσωπικό, πρόσβαση για επιθεώρηση τόσο στις δικές τους εγκαταστάσεις τους όσο και στις εγκαταστάσεις κάθε συνεργάτη, προστεθέντα, υπεργολάβου τους. Η ΕΕΤΤ δύναται να προβαίνει σε συνεχόμενες και μεμονωμένες τυχαίες δειγματοληψίες των παρεχόμενων δικτύων ή /και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό την επαλήθευση των πληροφοριών που της παρέχονται.
- β) Όλες οι μετρήσεις ή κλήσεις ή γενικά η χρησιμοποίηση του δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών του παρόχου, που γίνονται σε εφαρμογή των προβλέψεων της παρούσας παραγράφου, γίνονται χωρίς ο πάροχος να εγείρει οικονομική αξίωση κατά της ΕΕΤΤ.
- γ) Κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων επιθεώρησης, η ΕΕΤΤ, δεν απαιτείται να ειδοποιεί εκ των προτέρων τον πάροχο σχετικά με την πρόθεσή της να προβεί σε επιθεώρηση. Άρνηση του παρόχου αντιμετωπίζεται όπως προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία. Η ΕΕΤΤ ασκεί την αρμοδιότητά της αυτή κατά τρόπο ανάλογο με την σπουδαιότητα της κάθε περίπτωσης.
- δ) Η ΕΕΤΤ δύναται ωστόσο να προβαίνει σε ειδοποίηση για επικείμενες επιθεωρήσεις και οι ειδοποιήσεις αυτές δύναται να προσδιορίζουν το σκοπό της επιθεώρησης, τα μέρη των προς επιθεώρηση εγκαταστάσεων, την ημερομηνία και το χρόνο επιθεώρησης καθώς και οποιαδήποτε πληροφορία και έγγραφο τεκμηρίωση που πρέπει να έχει διαθέσιμη ο πάροχος κατά την επιθεώρηση. Ο πάροχος συνεργάζεται με την ΕΕΤΤ στη διεξαγωγή της επιθεώρησης με ικανοποιητικό τρόπο προετοιμάζοντας και παραδίδοντας τα απαιτούμενα έγγραφα στοιχεία και τις πληροφορίες, υπό τον όρο ότι τα έγγραφα αυτά ή οι πληροφορίες βρίσκονται ή όφειλαν να υπάρχουν στην κατοχή του παρόχου. Πριν την έναρξη της επιθεώρησης, οι εκπρόσωποι της ΕΕΤΤ παρουσιάζουν τα στοιχεία της ταυτότητάς τους και την έγγραφη εξουσιοδότησή τους για τη συγκεκριμένη επιθεώρηση δεόντως υπογεγραμμένη, στους αρμοδίους υπαλλήλους ή εκπροσώπους του παρόχου. Ο πάροχος παράσχει εξουσιοδότηση σε πρόσωπα της επιλογής του για την παρακολούθηση της επιθεώρησης, τα οποία και επιβεβαιώνουν την παρουσία του παρόχου κατά τη διενέργεια της επιθεώρησης. Εάν για σπουδαίο λόγο, ο οποίος θα κοινοποιείται εγγράφως στην ΕΕΤΤ, δεν είναι δυνατή η διενέργεια της επιθεώρησης κατά την ημερομηνία και το χρόνο, που ορίζεται στην πρώτη ειδοποίηση, η ΕΕΤΤ, εφόσον αποδέχεται τη σπουδαιότητα του λόγου, θα αποστέλλει, μεταγενέστερη ειδοποίηση, σύμφωνα με τους όρους που διατυπώνονται στην παρούσα παράγραφο, ενώ σε περίπτωση κατά την οποία η διενέργεια παρακωλύεται από δυστροπία του παρόχου, δύναται να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες περιλαμβανομένης της επιβολής διοικητικών κυρώσεων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. ε) Τα αποτελέσματα όλων των επιθεωρήσεων καταχωρούνται σε έκθεση που καταρτίζεται προς το σκοπό αυτό από την ΕΕΤΤ και κοινοποιείται στον πάροχο.

4Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα – Απόρρητο επικοινωνιών

- α) Κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους, οι πάροχοι οφείλουν να συμμορφώνεται με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.



Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του από την ευθύνη τους με βάση τις παραπάνω διατάξεις είναι άκυρη.

- β) Σε περίπτωση που αρμόδια διοικητική ή δικαστική αρχή διαπιστώσει με απόφαση ή άλλη πράξη της, παραβίαση της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το υπαίτιο πρόσωπο οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών και την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, να υποβάλλει στις ανωτέρω αρχές αντίγραφο της απόφασης αυτής μαζί με τα τυχόν συνοδευτικά σχόλιά του, κοινοποιώντας τα ανωτέρω στην ΕΕΤΤ προς ενημέρωσή της.
- γ) Η άρση απόκρυψης για τον εντοπισμό κακόβουλων κλήσεων, η εγγραφή/διαγραφή από τηλεφωνικούς καταλόγους συνδρομητών, η εγγραφή/διαγραφή στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006 ως ισχύει πραγματοποιούνται χωρίς χρέωση των συνδρομητών.
- δ) Κάθε πάροχος με περισσότερους από πενήντα χιλιάδες (50.000) συνδρομητές, υποχρεούται, από την 1-1-2022, να διαθέτει στους συνδρομητές του και ηλεκτρονική υπηρεσία για την εγγραφή/διαγραφή τους στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006.

5 Ανωτέρα Βία

- α) Χωρίς περιορισμό των διατάξεων της παρούσας, πάροχος δεν θεωρείται ότι έχει παραβιάσει διάταξη του πλαισίου των Γενικών Αδειών ή των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή αριθμών που του έχουν χορηγηθεί λόγω μη τήρησης όρων, ή πλημμελούς ή εκπρόθεσμης μη τήρησης όρων στο βαθμό και για όσο διαρκεί η χρονική περίοδος, που μια τέτοια μη τήρηση όρων ή πλημμελής ή εκπρόθεσμη μη τήρηση των όρων, οφείλεται σε ανωτέρα βία, η οποία έχει αιτιώδη συνάφεια με την μη τήρηση των όρων του πλαισίου των Γενικών Αδειών ή των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή αριθμών.
- β) Ενδεικτικά, τα ακόλουθα γεγονότα συνιστούν ανωτέρα βία: Ο πόλεμος (είτε έχει κηρυχθεί, είτε όχι), οι ταραχές, οι πράξεις δολιοφθοράς, οι τρομοκρατικές πράξεις, οι θεομηνίες, οι εκρήξεις και οι πυρκαγιές, οι μη οφειλόμενες σε βαρεία αμέλεια του παρόχου, οι εμπορικοί αποκλεισμοί και οι απεργίες. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, ο πάροχος λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους του πλαισίου των Γενικών Αδειών και των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή αριθμών που του έχουν εκχωρηθεί.
- γ) Ο πάροχος διασφαλίζει, ότι σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης λόγω ανωτέρας βίας λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για διατήρηση της διαθεσιμότητας του δημοσίου δικτύου ή/και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται στο κοινό και τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου υπηρεσιών για την ανταπόκριση σε οποιεσδήποτε απαιτήσεις οποιασδήποτε δημόσιας αρχής.

6 Συνδρομή στην Εθνική Άμυνα και Δημόσια Ασφάλεια

- α) Ο πάροχος συνεργάζεται με την Κυβέρνηση της Ελληνικής Δημοκρατίας σε θέματα εθνικής άμυνας και δημόσιας ασφάλειας.
- β) Σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης ο πάροχος συνεργάζεται με τις αρμόδιες αρχές και εφαρμόζει όποτε αυτό είναι αναγκαίο, σχέδιο έκτακτης ανάγκης με το οποίο προσδιορίζεται η διαδικασία με την οποία θα παρέχει υπηρεσίες σε περιοχές που έχουν κηρυχθεί σε έκτακτη ανάγκη και για όσο διάστημα αυτή υφίσταται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Επίσης ο πάροχος οφείλει να συνεργάζεται και να



συμμετέχει εφόσον του ζητηθεί από τις αρμόδιες αρχές στην κατάρτιση του σχεδίου εκτάκτων αναγκών.

7 Προδιαγραφή χρήσης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης

- α) Όταν το δίκτυο λειτουργεί σε μη κανονικές συνθήκες, όπου δεν είναι δυνατόν να εξασφαλισθεί τόσο η αποκατάσταση κλήσεων όσο και η ποιότητα ομιλίας, ως γενική αρχή, δίνεται προτεραιότητα στην αποκατάσταση κλήσεων.
 - β) Πρέπει να είναι δυνατή η υλοποίηση σχημάτων προτεραιοποίησης κλήσεων για συγκεκριμένους χρήστες/κατηγορίες χρηστών από τα δίκτυα των παρόχων. Οι κλήσεις συνδρομητών προς τον αριθμό 112 και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης έχουν προτεραιότητα ως προς κάθε άλλο είδος κλήσεων.
 - γ) Η προτεραιότητα των κλήσεων προς τον αριθμό 112 και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ισχύει τόσο για τους συνδρομητές των δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όσο και για τα τηλέφωνα δημόσιας χρήσης ή έκτακτης ανάγκης.
 - δ) Ακόμα και στην περίπτωση όπου γίνεται προτεραιοποίηση προς άλλους τύπους κλήσεων ή κατηγορίες χρηστών, πάντα υπερέχει η προτεραιότητα προς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.
 - ε) Στην περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή ανωτέρας βίας που περιορίζει τη συνέχεια παροχής τηλεφωνικής υπηρεσίας, αλλά και κατά την περίοδο αποκατάστασης του δικτύου μετά από τέτοια περιστατικά, οι πάροχοι δίνουν μεγαλύτερη προτεραιότητα στις κλήσεις των χρηστών προς συγκεκριμένους τηλεφωνικούς αριθμούς μέσω των οποίων παρέχονται υπηρεσίες με ιδιαίτερη σπουδαιότητα τη διασφάλιση της ανθρώπινης ζωής. Συγκεκριμένα, πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον δυνατή η υλοποίηση των παρακάτω σχημάτων προτεραιοποίησης κλήσεων:
 - Κλήσεις προς άλλους αριθμούς (εκτός του 112) εκτάκτων αναγκών.
 - Κλήσεις από κρίσιμους φορείς (σώματα Ασφαλείας, ένοπλες δυνάμεις, κυβερνητικούς οργανισμούς κ.λπ.)
- στ) Ο πάροχος παρακολουθεί την έκταση και τις επιπτώσεις της κρίσης και είναι σε ετοιμότητα να τροποποιήσει/ενεργοποιήσει τα σχήματα προτεραιοποίησης κλήσεων όταν και εάν αυτό του ζητηθεί από τις αρμόδιες αρχές.

1.7 Σύνδεση στο Σημείο Τερματισμού Δικτύου για την παροχή σταθερών υπηρεσιών τηλεφωνίας και πρόσβασης στο διαδίκτυο

1.7.1 Γενικές Αρχές Δημοσίευσης Διεπαφών

Ο πάροχος δημοσιεύει σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του τα χαρακτηριστικά του Σημείου Τερματισμού Δικτύου για παροχή σταθερών υπηρεσιών: α) τηλεφωνίας και β) πρόσβασης στο διαδίκτυο και των κατάλληλων διεπαφών του δημόσιου σταθερού δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω των οποίων παρέχονται οι εν λόγω υπηρεσίες στο κοινό, ακολουθώντας τις παρακάτω βασικές αρχές:

α) Η δημοσίευση τεχνικών χαρακτηριστικών των διεπαφών περιλαμβάνει επαρκή και λεπτομερή στοιχεία ώστε να είναι εφικτός ο σχεδιασμός τερματικού εξοπλισμού ο οποίος υποστηρίζει τις ανωτέρω υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της αντίστοιχης διεπαφής, να διασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα με το δίκτυο του οποίου τα χαρακτηριστικά των διεπαφών δημοσιεύονται και να διασφαλίζεται η σωστή λειτουργία του εξοπλισμού.

β) Τα χαρακτηριστικά των διεπαφών δημοσιεύονται με αναφορά σε δημοσιευμένα πρότυπα ή/και προδιαγραφές όπου είναι δυνατό, με την ακόλουθη σειρά: δημοσιευμένα πρότυπα στην Επίσημη Εφημερίδα των ευρωπαϊκών Κοινοτήτων,



πρότυπα και προδιαγραφές από ευρωπαϊκούς οργανισμούς τυποποίησης (ETSI/CEN/CENELEC), διεθνή πρότυπα ή/και συστάσεις (ITU/IEC), εθνικά πρότυπα ή /και προδιαγραφές.

γ) Η δημοσίευση περιλαμβάνει στοιχεία για την πρόσβαση των κατασκευαστών σε διεπαφές προγραμμαμάτων εφαρμογής (Application Programming Interfaces, APIs) που τυχόν χρησιμοποιούνται για τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Αναφέρεται ρητά αν για τη χρήση κάποιας υπηρεσίας ή λειτουργικότητάς της απαιτείται ειδικό λογισμικό ή λειτουργικό σύστημα, καθώς και η διαδικασία/μηχανισμός μέσω του οποίου οι κατασκευαστές εξοπλισμού μπορούν να τα εξασφαλίζουν.

δ) Η δημοσίευση περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που στο σύνολό τους, επιτρέπουν στον κατασκευαστή, να κατασκευάσει εξοπλισμό ο οποίος είναι διαλειτουργικός με τις ανωτέρω υπηρεσίες που παρέχονται στο δίκτυο του παρόχου. Εάν απαιτείται κρυπτογράφηση τα ανωτέρω στοιχεία περιλαμβάνουν, τη μέθοδο για την κρυπτογράφηση. Σε περιπτώσεις που για τη σύνδεση στο δίκτυο και τη χρήση μιας υπηρεσίας απαιτείται γνωστοποίηση και χρήση κωδικών πρόσβασης ή άλλων απαραίτητων κωδικών παραμετροποίησης, δημοσιεύεται και η σχετική διαδικασία που ακολουθείται.

ε) Οι διεπαφές δημοσιεύονται 3 μήνες πριν από τον χρόνο έναρξης παροχής της υπηρεσίας. Κάθε τροποποίηση ή απόσυρση υφιστάμενης διεπαφής δημοσιεύεται τουλάχιστον 3 μήνες πριν την εφαρμογή της τροποποίησης/απόσυρσης. Τροποποίηση/απόσυρση υφιστάμενων διεπαφών δεν συνιστούν εύλογο λόγο καταγγελίας της Σύμβασης.

στ) Εάν σύμφωνα με τα πρότυπα, για την παροχή υπηρεσίας, απαιτούνται πληροφορίες από τον συνδρομητή για τον τερματικό εξοπλισμό που χρησιμοποιεί, ο πάροχος πρέπει να δημοσιεύσει την διαδικασία που ακολουθεί για να αποκτήσει αυτήν την πληροφορία από τον συνδρομητή και να χρησιμοποιήσει αυτά τα δεδομένα για την έγκαιρη παροχή της υπηρεσίας.

1.7.2 Προστασία του δημοσίου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε περιπτώσεις χρήσης τερματικού εξοπλισμού επιλογής του χρήστη

α) Ο πάροχος δύναται να αρνείται τη σύνδεση, είτε να αποσυνδέει, είτε να παύει την παροχή μέρους ή του συνόλου των υπηρεσιών εφόσον τερματικός εξοπλισμός αποδεδειγμένα δημιουργεί βλάβες στο δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών επηρεάζοντας άλλους χρήστες κατά τη λειτουργία της. Σε έκτακτες περιπτώσεις, ο πάροχος δύναται να αποσυνδέει τερματικό εξοπλισμό εφόσον υπάρχει ανάγκη για την προστασία του δικτύου υπό την προϋπόθεση ότι όπου είναι τεχνικά εφικτό παρέχεται στο χρήστη εναλλακτική δυνατότητα. Σε κάθε περίπτωση ο πάροχος ενημερώνει τον τελικό χρήστη για την διακοπή εντός 1ΕΗ από τη διακοπή, υποδεικνύοντας τον λόγο διακοπής, και τα προτεινόμενα βήματα για την ανάκτηση της υπηρεσίας.

β) Ο πάροχος δεν φέρει ευθύνη για την εγκατάσταση, συντήρηση, ενεργοποίηση του εξοπλισμού και την άρση τυχόν δυσλειτουργίας της υπηρεσίας σε περίπτωση που ο τερματικός εξοπλισμός που έχει επιλέξει και χρησιμοποιεί ο συνδρομητής αποδεδειγμένα δημιουργεί προβλήματα στο δίκτυο του παρόχου. Τυχόν μη συμμόρφωση του συνδρομητή μπορεί να επιφέρει προσωρινή διακοπή της υπηρεσίας για όσο υφίσταται το πρόβλημα ή οριστική διακοπή (καταγγελία σύμβασης) εφόσον ο συνδρομητής δεν συμμορφώνεται. Βλάβη που οφείλεται σε χρήση εξοπλισμού που αποδεδειγμένα δημιουργεί προβλήματα στο δίκτυο του παρόχου δε συνιστά εύλογο λόγο καταγγελίας της σύμβασης από τον συνδρομητή.

γ) Κατά τη διερεύνηση της βλάβης σε υπηρεσία συνδρομητή που χρησιμοποιεί τερματικό εξοπλισμό της επιλογής του, ο πάροχος δύναται να πραγματοποιήσει ή να ζητήσει από τον συνδρομητή να πραγματοποιήσει έλεγχο στο σημείο



τερματισμού δικτύου συνδέοντας προσωρινά για τον σκοπό της βλαβοδιαχείρισης εξοπλισμό που προσφέρει και είναι αποδεδειγμένα λειτουργικός.

δ) Εάν ο συνδρομητής χρησιμοποιεί τερματικό εξοπλισμό δικής του επιλογής ο πάροχος δεν ευθύνεται σε περίπτωση που ο συνδρομητής απενεργοποιήσει ρυθμίσεις αναγκαίες για την ορθή λειτουργία των υπηρεσιών ή παρέμβει στην ορισθείσα από τον πάροχο πολιτική προστασίας ή παραμελήσει τη συντήρηση των αναβαθμίσεων του λογισμικού του εξοπλισμού, εκθέτοντας τον εξοπλισμό του σε κενά ασφαλείας που ενδέχεται να προκαλέσουν απώλεια προσωπικών δεδομένων ή παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών του ή απάτη εις βάρος του.

ε) Στην περίπτωση που για τον σκοπό παροχής υπηρεσίας σε εξοπλισμό επιλογής του χρήστη, κοινοποιηθούν από τον πάροχο στον συνδρομητή πληροφορίες, κωδικοί πρόσβασης ή άλλοι απαραίτητοι κωδικοί παραμετροποίησης (keys/credentials), τότε ο συνδρομητής αναλαμβάνει την ευθύνη για συμβάντα τυχαίας ή αθέμιτης πρόσβασης στον εξοπλισμό του, για τυχόν κακή χρήση των υπηρεσιών του από τον ίδιο ή μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, για την εκτέλεση κακόβουλου λογισμικού και για την πρόκληση ζημιάς στο δίκτυο, με την επιφύλαξη ενδεχόμενης ευθύνης του παρόχου ως προς την τήρηση υποχρεώσεων που τυχόν απορρέουν από άλλες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

1.7.3 Παροχή Τερματικού Εξοπλισμού από τον πάροχο

α) Ο πάροχος δύναται να χορηγεί τερματικό εξοπλισμό, πλήρως συμβατό με το δίκτυο και την υπηρεσία που προσφέρει, ανεξάρτητα της χρήσης του ή όχι από τον συνδρομητή.

β) Οι δημοσιευμένες διεπαφές και προδιαγραφές για τον εξοπλισμό που επιλέγει ο χρήστης δεν πρέπει να περιλαμβάνουν περισσότερες απαιτήσεις από τον εξοπλισμό που δύναται να προσφέρει ο πάροχος.

1.7.4 Λοιπές διατάξεις προμήθειας τερματικού εξοπλισμού

Ο πάροχος δεν επιτρέπεται να περιορίζει την ελευθερία επιλογής εξοπλισμού του τελικού χρήστη, εκδίδοντας περιοριστικές λίστες με συγκεκριμένο τερματικό εξοπλισμό που δύναται να συνδεθεί στο δίκτυό του (white-lists).

1.8 Υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας

α) Ο πάροχος αναλαμβάνει όλες τις υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας οι οποίες τυχόν του επιβάλλονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και υποχρεούται, εφόσον κρίνεται αναγκαίο, να συμμετάσχει στον επιμερισμό του καθαρού κόστους της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας με το οποίο επιβαρύνονται άλλα πρόσωπα που έχουν υποχρέωση να παρέχουν Καθολική Υπηρεσία.

β) Σε κάθε περίπτωση, ο πάροχος δικαιούται να ζητήσει να συμμετάσχει στη παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις της νομοθεσίας που αφορούν την παροχή Καθολικής Υπηρεσίας.

1.9 Σημαντική θέση στην αγορά

Πάροχοι οι οποίοι έχουν ορισθεί, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, ότι κατέχουν σημαντική θέση στη σχετική αγορά οφείλουν, επιπροσθέτως, να συμμορφώνονται και προς όλες τις διατάξεις που αφορούν τα πρόσωπα με σημαντική θέση στη σχετική αγορά.



8 Υποχρεώσεις για την παροχή δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών

9 Όροι χρήσης φάσματος όταν η χρήση δεν εξαρτάται από την χορήγηση μεμονωμένων δικαιωμάτων χρήσης

- α) Για την χρήση ραδιοσυχνοτήτων για τις οποίες δεν απαιτείται προηγούμενη εκχώρηση από την ΕΕΤΤ, δεν παρέχεται προστασία από τυχόν παρεμβολές, ούτε επιτρέπεται η χρήση των ανωτέρω ραδιοσυχνοτήτων να προκαλεί επιζήμιες παρεμβολές σε άλλους σταθμούς ραδιοεπικοινωνίας. Εάν διαπιστωθεί η πρόκληση επιζήμιων παρεμβολών σε άλλους σταθμούς ραδιοεπικοινωνιών λόγω μη τήρησης των όρων και των προδιαγραφών της παρούσας, ή λόγω βλάβης – δυσλειτουργίας του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται, ο πάροχος υποχρεούται σε άμεση διακοπή της λειτουργίας των συστημάτων του.
- β) Κατά την χρήση ραδιοσυχνοτήτων για τις οποίες δεν απαιτείται προηγούμενη εκχώρηση από την ΕΕΤΤ, ο πάροχος συμμορφώνεται με τις εκάστοτε διατάξεις του Εθνικού Κανονισμού Κατανομής Ζωνών Συχνοτήτων, του Κανονισμού Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων υπό Καθεστώς Γενικής Άδειας για την παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τον Κανονισμό Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων.

10 Παρεμβολές

- α) Ο πάροχος κατά την ανάπτυξη του δικτύου χρησιμοποιεί ραδιοεξοπλισμό που πληροί τις διατάξεις του ΠΔ 98/2017 και να εγκαθιστά, λειτουργεί και συντηρεί τον ραδιοεξοπλισμό σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή. Ο πάροχος οφείλει να τηρεί τους εκάστοτε προβλεπόμενους όρους που σχετίζονται με τις συχνότητες που εκμεταλλεύεται και τις εφαρμογές που προσφέρει ώστε να επιτυγχάνεται αποτελεσματική εκμετάλλευση του φάσματος που του έχει παραχωρηθεί και να αποφεύγονται επιβλαβείς παρεμβολές.
- β) Ο πάροχος συνεργάζεται υπό την εποπτεία της αρμόδιας αρχής με κάθε φορέα στον οποίο έχουν ομοίως απονεμηθεί/εκχωρηθεί ραδιοσυχνότητες για την εξάλειψη οποιασδήποτε επιβλαβούς παρεμβολής που θα μπορούσε είτε να επηρεάσει την ποιότητα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται σε χρήστες είτε για την εξάλειψη οποιασδήποτε επιβλαβούς παρεμβολής που θα μπορούσε να προκληθεί σε σταθμούς ραδιοεπικοινωνιών που λειτουργούν νόμιμα εντός της Ελληνικής Επικράτειας ή σε όμορες χώρες.
- γ) Εάν από αρμόδια αρχή διαπιστωθεί η πρόκληση επιβλαβών παρεμβολών σε άλλους σταθμούς ραδιοεπικοινωνιών ή χρήστες, λόγω μη τήρησης των όρων και των προδιαγραφών των απονεμομένων ή εκχωρουμένων ή ελεύθερης χρήσης ραδιοσυχνοτήτων, ή λόγω βλάβης – δυσλειτουργίας του εξοπλισμού του, ο πάροχος υποχρεούται σε διακοπή της λειτουργίας των συστημάτων του, αμέσως, μετά την για το σκοπό αυτό ειδοποίησή του. Η παράλειψη συμμόρφωσής του, προς την υποχρέωση αυτή, συνεπάγεται τις κυρώσεις της κείμενης νομοθεσίας.

11 Ηλεκτρικός, ηλεκτρονικός εξοπλισμός, τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός και ραδιοεξοπλισμός

- α) Ο ηλεκτρικός, ο ηλεκτρονικός και ο τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός (ΤΤΕ) που χρησιμοποιείται πρέπει να συμμορφώνεται προς τις κείμενες διατάξεις (όπως η Οδηγία LVD 2014/35/ΕΕ και η Οδηγία EMC 2014/30/ΕΕ, που έχουν ενσωματωθεί



στην ελληνική νομοθεσία με την ΚΥΑ Οικ 51157/ΔΤΒΝ 1129/2016 (Β'1425) και την ΚΥΑ Οικ 37764/873/Φ342/2016 (Β'1602), αντίστοιχα).

- β) Ραδιοεξοπλισμός που χρησιμοποιείται πρέπει να συμμορφώνεται προς τις διατάξεις του π.δ. 98/2017 «Εναρμόνιση της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2014/53/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 (ΕΕ L 153/22.05.2014) σχετικά με την διαθεσιμότητα ραδιοεξοπλισμού στην αγορά και την κατάργηση της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ» (Α' 139) .
- γ) Ο πάροχος έχει την υποχρέωση να λάβει τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να διασφαλισθεί ότι μόνο ΤΤΕ νομίμως διατιθέμενος στην αγορά θα συνδέεται με το δίκτυο συμπεριλαμβανομένων κατά περίπτωση των όρων σχετικά με τις καλωδιώσεις στις εγκαταστάσεις του πελάτη και τη θέση του σημείου απόληξης του δικτύου. Οφείλει επίσης να επιτρέπει τη σύνδεση εξοπλισμού κάθε τύπου ή/και κατασκευής ή/και εμπορικής προέλευσης, ο οποίος ικανοποιεί τις απαιτήσεις του παρόντος άρθρου και κυκλοφορεί νόμιμα στην αγορά, χωρίς υπαίτια βραδύτητα.
- δ) Απαγορεύεται η θέσπιση πρόσθετων τεχνικών όρων εκ μέρους του παρόχου πέραν αυτών, που προβλέπονται στα σχετικά πρότυπα ή/και προδιαγραφές, για τον συγκεκριμένο τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό, ο οποίος προορίζεται για σύνδεση με το αντίστοιχο δίκτυο καθώς και κάθε μορφής διακριτική μεταχείριση των συνδρομητών, εφόσον ο ΤΤΕ, τον οποίο επιθυμούν να συνδέσουν, κυκλοφορεί νόμιμα στην αγορά.

12 Υποχρεώσεις διασύνδεσης

Οι πάροχοι υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών βάσει αριθμών οφείλουν, υπό την επιφύλαξη των διατάξεων της νομοθεσίας για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να διαθέτουν πρόσβαση στους τελικούς χρήστες σε μία τουλάχιστον υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου, η οποία να καλύπτει όλους τους καταχωρημένους συνδρομητικούς αριθμούς φωνητικής τηλεφωνίας.

13 Υποχρεώσεις για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός από υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών

14 Βασικές Απαιτήσεις

Οι πάροχοι λαμβάνουν κάθε εύλογο μέτρο, ώστε να διασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν με αντίστοιχες υπηρεσίες άλλων υπόχρεων.

15 Προστασία Καταναλωτή

Οι υποχρεώσεις των σημείων γ, δ, ζ, η, θ, ια, ιβ, ιγ, ιδ και ιε της παρούσας παραγράφου δεν ισχύουν για πολύ μικρές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, εκτός εάν παρέχουν και άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι επιχειρήσεις αυτές υποχρεούνται, πριν τη σύναψη σύμβασης με τελικούς χρήστες να τους παρέχουν κάθε αναγκαία σύμφωνα με το πλαίσιο πληροφορία.

- α) Ο πάροχος τηρεί την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί περιορισμού ευθύνης, κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του παρόχου από την ευθύνη του είναι άκυρη. Ο πάροχος χρησιμοποιεί κατ' ελάχιστον την ελληνική γλώσσα για το σύνολο των υποχρεώσεων ενημέρωσης, δημοσιότητας και εξυπηρέτησης καταναλωτών.
- β) Ο πάροχος τηρεί το σύνολο των διατάξεων των συμβάσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας που καθιερώνουν δικαιώματα των χρηστών.
- γ) Ο πάροχος εφαρμόζει διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των χρηστών σε ό,τι αφορά την παραγγελία, την εγκατάσταση, την έναρξη, τη διακοπή, την τιμολόγηση και γενικά την ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών



επικοινωνιών που παρέχονται στο κοινό. Επίσης, ενημερώνει την ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματός της, αναφορικά με όλα τα ανωτέρω αιτήματα και παράπονα τα οποία ενυπόγραφα έχουν ενώπιον τους υποβληθεί. Στην ανωτέρω ενημέρωση δύναται να συμπεριληφθούν και στοιχεία για τον τρόπο και τον χρόνο ικανοποίησης των σχετικών αιτημάτων.

- δ) 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.

- ε) Ο πάροχος υποχρεούται, εντός εύλογου χρόνου, να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα παροχής διευκόλυνσης και βοήθειας στους χρήστες για την επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται στο κοινό.
- στ) Σε περίπτωση διακοπής/λήξης, για οποιονδήποτε άλλο λόγο, άσκησης δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών μίας επιχείρησης υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για την έγκαιρη ενημέρωση των συνδρομητών. Ως εκ τούτου, η επιχείρηση η οποία πρόκειται να προχωρήσει σε παύση εργασιών, γνωστοποιεί στους συνδρομητές της τη διακοπή/λήξη άσκησης δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς Γενικών Αδειών, τουλάχιστον είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες, πριν από τη προγραμματισμένη διακοπή/λήξη ή σε περίπτωση μη προγραμματισμένης διακοπής την επόμενη εργάσιμη από την ημέρα κατά την οποία η επιχείρηση λαμβάνει γνώση της επικείμενης διακοπής, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα επιλογής νέου παρόχου στο συνδρομητή και να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσίας. Η γνωστοποίηση γίνεται ταχυδρομικά ή τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σε κάθε



περίπτωση με ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο, ενημερώνοντας παράλληλα και την ΕΕΤΤ για τις ενέργειες στις οποίες έχει προβεί. Στην περίπτωση που η ΕΕΤΤ λάβει γνώση της επικείμενης διακοπής, δύναται να προβεί και η ίδια σε σχετική ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο.

ζ) Το τέλος πρόωρης διακοπής το οποίο δύναται να ορίσει ο πάροχος για την καταγγελία μιας σύμβασης ορισμένου χρόνου, πριν την παρέλευση της ορισμένης διάρκειάς της, δεν δύναται να υπερβαίνει τα ακόλουθα ποσά ανά περίπτωση:

1. Εάν η διακοπή γίνει εντός των δύο πρώτων μηνών του συμβολαίου, ο συνδρομητής καταβάλλει τα πάγια δύο (2) μηνών, πέραν των παγίων που αντιστοιχούν στο χρόνο παραμονής. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση συσκευής ή/και τερματικού εξοπλισμού ή/και κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια, δηλαδή για τους εναπομείναντες μήνες, μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας, μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης μείον δύο μήνες.
2. Εάν η διακοπή γίνει μετά τον 2ο μήνα του συμβολαίου, ο συνδρομητής καταβάλλει το ένα τέταρτο (1/4) του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων για το μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας διάστημα μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης ορισμένου χρόνου. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση συσκευής ή/και τερματικού εξοπλισμού ή/και κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια, δηλαδή για τα τρία τέταρτα (3/4) του εναπομείναντος διαστήματος / μηνών, από τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας, μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης.

Ως πάγιο λαμβάνεται το καταβαλλόμενο μηνιαίως από τον συνδρομητή κατά την διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης.

η) Δεν επιτρέπεται η επιβολή τέλους αποσύνδεσης για την κατάργηση:

1. Σύνδεσης λόγω διακοπής/καταγγελίας σύμβασης που είναι ή έχει καταστεί σύμβαση αορίστου χρόνου.
2. Σύνδεσης καρτοκινητής τηλεφωνίας

θ) Δεν επιτρέπεται η επιβολή τέλους ανανέωσης για τη σύναψη νέας σύμβασης ορισμένου χρόνου σε υφιστάμενο πελάτη με σύμβαση αορίστου χρόνου. Δεν επιτρέπεται η επιβολή τέλους για τη μεταβίβαση υφιστάμενης σύνδεσης από έναν συνδρομητή σε άλλον.

ι) Για την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ ενημερώνει τους καταγγέλλοντες καταναλωτές ότι πρέπει να απευθύνονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

ια) Εάν ο πάροχος διαπιστώσει ότι, η χρέωση του συνδρομητή/ χρήστη, ανεξαρτήτως του οικονομικού προγράμματος που διαθέτει, για τις εκτός προγράμματος χρεώσεις, είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο, διακόπτει την παροχή των υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι ο συνδρομητής έχει επιλέξει την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Ο συνδρομητής/χρήστης επιλέγει το ανώτατο όριο από λίστα τουλάχιστον τριών επιλογών την οποία ορίζει ο πάροχος.

Η μικρότερη από τις διαθέσιμες επιλογές δεν δύναται να είναι υψηλότερη από τα εκατό (100,00) ευρώ στις περιπτώσεις που ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης και διακόσια (200,00) ευρώ στις περιπτώσεις που ακολουθείται



διμηνιαίος κύκλος τιμολόγησης. Η διακοπή των υπηρεσιών λαμβάνει χώρα όταν διαπιστώνεται η υπέρβαση του ανώτατου ορίου. Η δε διαπίστωση δεν μπορεί να λαμβάνει χώρα σε χρόνο μεγαλύτερο των 5 εργασίμων ημερών από την υπέρβαση. Η σχετική δυνατότητα ορισμού συγκεκριμένου ανώτατου ορίου χρέωσης πρέπει να παρέχεται κατά τρόπο σαφή και με ευκρίνεια στον υποψήφιο συνδρομητή κατά την υποβολή της αίτησης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- ιβ) Για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 215 του νόμου 4727/2020 δέσμη υπηρεσιών (ή υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού) που περιλαμβάνει τουλάχιστον υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, νοείται ότι υπάρχει στις περιπτώσεις που οι υπηρεσίες (ή οι υπηρεσίες και ο τερματικός εξοπλισμός) που περιλαμβάνονται στη δέσμη (στοιχεία της δέσμης) παρέχονται ή πωλούνται από τον ίδιο πάροχο ή από εταιρείες του ίδιου ομίλου ή από το ίδιο σημείο πώλησης μέσω της ίδιας σύμβασης ή μέσω στενά σχετιζόμενων ή συνδεδόμενων συμβάσεων. Στενά σχετιζόμενες ή συνδεδόμενες συμβάσεις θεωρούνται οι συμβάσεις βάσει των οποίων παρέχονται υπηρεσίες (ή υπηρεσίες και τερματικός εξοπλισμός) που περιλαμβάνουν τουλάχιστον υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών (διαφορετικές ή ομοειδείς υπηρεσίες, αλλά και συνδέσεις καρτοκινητής τηλεφωνίας), και ισχύει μία τουλάχιστον από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- 1) από τον συνδυασμό των υπηρεσιών (ή υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού) προκύπτει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος για τον καταναλωτή σε ένα τουλάχιστον από τα στοιχεία της δέσμης ή/και,
- 2) η παροχή μέρους των υπηρεσιών (ή υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού) προϋποθέτει από τεχνικής άποψης την παροχή τουλάχιστον ενός εκ των υπολοίπων υπηρεσιών (ή υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού).

Για πολύ μικρές επιχειρήσεις, μικρές επιχειρήσεις ή μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς οι διατάξεις του άρθρου 215 εφαρμόζονται, μετά τη θέση σε ισχύ του παρόντος, και υπό την προϋπόθεση της παρ. 4 του άρθρου 215 του νόμου 4727/2020.

- ιγ) Ο πάροχος ενημερώνει τους συνδρομητές για τη λήξη της σύμβασης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, και τα μέσα καταγγελίας αυτής σε περίπτωση που προβλέπεται αυτόματη παράταση ή μετατροπή σε αορίστου χρόνου δύο φορές με σχετική ειδική ξεχωριστή ειδοποίηση με όλα τα μέσα που ενημερώνει για την έκδοση του λογαριασμού, με την πρώτη ειδοποίηση να πραγματοποιείται το αργότερο δύο (2) μήνες πριν την λήξη της σύμβασης.
- ιδ) Ο πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, παρέχει συμβουλές στον συνδρομητή για τα καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνει ο συνδρομητής είτε με ενημέρωση μέσω σταθερού μέσου είτε μέσω ειδικού αριθμού χωρίς χρέωση κατόπιν κλήσης του συνδρομητή. Οι κλήσεις δύνανται να ηχογραφούνται κατόπιν συναίνεσης του συνδρομητή. Ο πάροχος ενημερώνει τον συνδρομητή, με όλα τα μέσα με τα οποία τον ενημερώνει για την έκδοση του λογαριασμού μία φορά ανά έτος για την διάθεση της σχετικής υπηρεσίας. Ο πάροχος, με δική του πρωτοβουλία, τουλάχιστον ένα μήνα πριν την λήξη της σύμβασης του συνδρομητή ενημερώνει τον συνδρομητή είτε με ενημέρωση μέσω σταθερού μέσου είτε τηλεφωνικά, μέσω της



ανωτέρω υπηρεσίας, για τα καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνει.

- ιε) Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών, δημοσιεύουν κατανοητές, συγκρίσιμες, αξιόπιστες, φιλικές προς τον χρήστη και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται ώστε να διασφαλίζεται ισοδυναμία πρόσβασης σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες. Οι ανωτέρω πληροφορίες δημοσιεύονται σε ειδική ιστοσελίδα του παρόχου, σε μορφή που είναι σαφής, κατανοητή, μηχανικώς αναγνώσιμη και προσβάσιμη σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.
- ιστ) Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας ενημερώνουν περιοδικά τους συνδρομητές τους ότι, όταν κινούνται σε παραμεθόριες περιοχές, υπάρχει κίνδυνος περιαγωγής τους σε δίκτυα άλλων κρατών, καθώς και για τα μέτρα στα οποία πρέπει να προβαίνουν για να μη συμβεί αυτό.
- 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. 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).

16 Συμβάσεις

Οι υποχρεώσεις της παρούσας παραγράφου δεν ισχύουν για πολύ μικρές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, εκτός εάν παρέχουν και άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι επιχειρήσεις αυτές υποχρεούνται, πριν τη σύναψη σύμβασης με τελικούς χρήστες να τους ενημερώνουν ότι δεν φέρουν υποχρέωση τήρησης των όσων ορίζονται στην παρούσα παράγραφο.

- α) Ο πάροχος διαθέτει συμβατικό κείμενο, το οποίο ρυθμίζει με απόλυτη σαφήνεια, ευκρίνεια και απλότητα τις σχέσεις του με τους συνδρομητές/χρήστες, ώστε ο χρήστης να είναι σε θέση έχει πλήρη γνώση όλων των όρων της σύμβασης. Ειδικότερα, με την κυκλοφορία τους, οι γενικοί όροι των Συμβάσεων Προσχώρησης αναγράφονται έντυπα ή/και ηλεκτρονικά με ευδιάκριτο τρόπο και αναρτώνται στην ελληνική γλώσσα, σε ειδική ιστοσελίδα, προσβάσιμη από ευκρινές σημείο της αρχικής σελίδας του ιστοτόπου (με ένδειξη: «Συμβάσεις»). Η ειδική αυτή ιστοσελίδα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τους όρους όλων των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών που έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης. Ειδικότερα, αυτή περιλαμβάνει τους όρους όλων των σε ισχύ καθώς και νέων συμβάσεων παροχής υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων που αφορούν σε πακέτα υπηρεσιών που παρέχονται σε υφιστάμενους χρήστες αλλά δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμα. Οι ισχύοντες όροι που έχουν προκύψει ως τροποποίηση σε σχέση με τους προϊσχύοντες όρους (συμπεριλαμβανομένων και των τιμολογίων) σημειώνονται με επισήμανση αλλαγών. Οι όροι κάθε Σύμβασης θα παραμένουν αναρτημένοι μέχρι και δύο (2) έτη από την κατάργησή τους, με αναφορά του χρονικού διαστήματος για το οποίο αυτοί ίσχυαν. Ως χρονικό σημείο κατάργησης του όρου και έναρξης της



ανωτέρω προθεσμίας ορίζεται η λήξη της τελευταίας σύμβασης στην οποία ίσχυε ο ως άνω όρος.

- β) Οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών προς τους χρήστες έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης, διέπονται δε και συνάδουν προς τις αντίστοιχες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή.
- γ) i. Ο πάροχος μεριμνά ώστε οι καταναλωτές να έχουν λάβει γνώση των όρων της σύμβασης, πριν υπογράψουν την αίτηση παροχής υπηρεσιών.

Στον συνδρομητή παραδίδεται αντίγραφο της συναφθείσας σύμβασης με συμπληρωμένη την ημερομηνία υπογραφής της.

Ομοίως, στην περίπτωση σύναψης συμβάσεως από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος μεριμνά, ώστε οι καταναλωτές να έχουν λάβει γνώση των όρων της σύμβασης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή και ειδικά σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 210 παρ.3 ν. 4727/2020. Για την ενημέρωση των γενικών όρων της σύμβασης, αυτή δύναται να παρέχεται ηλεκτρονικά και μέσω υπερσυνδέσμου, ο οποίος οδηγεί σε microsite το οποίο διατηρείται αναλλοίωτο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και για τρεις μήνες μετά τη λήξη αυτής. Οι υπερσύνδεσμοι δύναται να κοινοποιούνται είτε με σύντομο μήνυμα (SMS), είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

ii. Τυχόν ερωτήματα καταναλωτών σχετικά με τους όρους των συμβάσεων απαντώνται από το προσωπικό του παρόχου ή των κατά τόπους εξουσιοδοτημένων από αυτόν δικτύων πώλησης.

iii. Για τη σύναψη συμβάσεως συμπεριλαμβανομένης της σύμβασης εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ισχύει ο Ν. 2251/1994, όπως εκάστοτε ισχύει.

iv. Όταν η κλήση εκπροσώπου του παρόχου σε υποψήφιο συνδρομητή σκοπό έχει την εξ αποστάσεως σύναψη σύμβασης, ο πάροχος υποχρεούται κατά την ηχογραφημένη συνομιλία να ενημερώνει πέραν όλων προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία περί Συμβάσεων και για τις πληροφορίες των σημείων θ) i) 1,2,3,4 και 5 της παρούσας παραγράφου 3.3.

v. 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.

Δεν επιτρέπεται η ενεργοποίηση της σύνδεσης από τον πάροχο πριν από την παροχή των στοιχείων ταυτότητας εκ μέρους του συνδρομητή. Κατά την



προσυμβατική ενημέρωση και σε κάθε περίπτωση πριν την ολοκλήρωση της σύναψης της Σύμβασης και την υπογραφή της, ο πάροχος ρωτά τον συνδρομητή εάν η σύνδεση θα χρησιμοποιηθεί από ανήλικο. Σε περίπτωση θετικής απάντησης ο πάροχος ενημερώνει αναλυτικά τον συνδρομητή για τη δυνατότητα φραγής της πρόσβασης σε αριθμούς πολυμεσικής πληροφόρησης καθώς και για ειδικές εφαρμογές/ προγράμματα που διαθέτει η εταιρεία για την προστασία των ανηλίκων, ώστε ο συνδρομητής να επιλέξει, εφόσον το επιθυμεί, τις δυνατότητες που θα ενεργοποιήσει/απενεργοποιήσει.

vi. Στην περίπτωση μεταβίβασης υφιστάμενης σύνδεσης από έναν συνδρομητή σε άλλον, η οποία γίνεται αποδεκτή από τον πάροχο, εξακολουθούν να ισχύουν και για τον νέο συνδρομητή εφόσον αυτός το επιθυμεί αυτοίσιοι οι όροι της σύμβασης που ίσχυαν για τον προηγούμενο συνδρομητή, μέχρι τη συμπλήρωση του χρόνου της σύμβασης που είχε συναφθεί με τον προηγούμενο συνδρομητή.

vii. Οι υποχρεώσεις της παρούσας παραγράφου 3.3. (γ) ισχύουν και στις περιπτώσεις που συνδρομητής με σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου συνάπτει με τον υφιστάμενο πάροχό του εκ νέου σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου (ανανέωση σύμβασης).

- δ) Στις συμβάσεις με τον καταναλωτή, που περιλαμβάνουν πώληση εξοπλισμού, ρητά αναγράφεται το πρόσωπο το οποίο φέρει την ευθύνη για τον χρόνο μετά την πώληση, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5, του Ν.2251/94, όπως εκάστοτε ισχύει.
- ε) Οι συμβάσεις παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται στο κοινό μπορεί να είναι ορισμένου ή αορίστου χρόνου. Οι συμβάσεις αυτές, στο βαθμό που πρόκειται για γενικούς όρους συναλλαγών και συμβάσεις προσχώρησης και είναι αορίστου χρόνου, έχουν ελάχιστο χρόνο διάρκειας αποκλειστικά το δίμηνο. Ο συνδρομητής ενημερώνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο και οπωσδήποτε μέσω των συμβατικών όρων, επί ποινή ακυρότητας της σύμβασης, για την ορισμένη διάρκεια της σύμβασης και εφόσον είναι αορίστου χρόνου για την ελάχιστη διάρκεια αυτής.
- στ) Οι συμβάσεις συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα, το χρησιμοποιούμενο είδος γραμματοσειράς είναι κατάλληλο ώστε το κείμενο να είναι ευανάγνωστο. Το μέγεθος της γραμματοσειράς είναι τουλάχιστον 10 στιγμές. Το μέγεθος της γραμματοσειράς μπορεί να είναι μικρότερο εφόσον παρέχεται η δυνατότητα μεγέθυνσης της συνοπτικής σύμβασης με ηλεκτρονικά μέσα ή λήψης της συνοπτικής σύμβασης με μέγεθος γραμματοσειράς τουλάχιστον 10 στιγμών.
- ζ) Το περιεχόμενο της σύμβασης και της συνοπτικής σύμβασης είναι ευανάγνωστο με επαρκή αντίθεση μεταξύ των στοιχείων και του φόντου, ιδίως όταν χρησιμοποιούνται χρώματα. Το οπτικό υλικό δεν πρέπει να επικαλύπτει το κείμενο. Το περιεχόμενο της συνοπτικής σύμβασης είναι ίδιο με το περιεχόμενο των τριών πρώτων σελίδων της σύμβασης.
- η) Πέραν των όσων ορίζονται στο άρθρο 210 και στο Παράρτημα VIII του νόμου 4727/2020 και σε άλλα σημεία του παρόντος οι συμβάσεις των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών περιλαμβάνουν και τα εξής:
- i. Τα μέσα με τα οποία δύναται να αποκτώνται ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με το σύνολο των τιμολογίων και των τελών συντήρησης που ισχύουν.
 - ii. Τις διαδικασίες επίλυσης των διαφορών. Σε περίπτωση που η επίλυση διαφοράς αχθεί στα δικαστήρια, ως κατά τόπο αρμόδιο δικαστήριο για οποιαδήποτε διαφορά από τη σύμβαση ορίζεται το καθ' ύλην αρμόδιο δικαστήριο της πόλης στην οποία έχει την κατοικία του ο χρήστης ή του τόπου κατάρτισης της σύμβασης.



- iii. Εάν παρέχεται ή όχι ενημέρωση σε περίπτωση υπέρβασης της κατανάλωσης του οικονομικού προγράμματος, ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών.
 - iv. Την επιλογή του συνδρομητή να ενεργοποιήσει ή όχι αυτόματη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε περίπτωση που η χρέωση του είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο.
 - v. Τις προσφερόμενες μεθόδους πληρωμής και την οικονομική επιβάρυνση που τυχόν οφείλεται στη μέθοδο πληρωμής ή σε περίπτωση που η διαφορά κόστους δεν εξαρτάται από τον πάροχο ενημέρωση για ύπαρξη επιπλέον επιβάρυνσης.
 - vi. Σε περίπτωση επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού ή επιδότηση παγίου ή άλλου είδους επιδότηση, πρέπει να παρέχεται πίνακας απόσβεσης επιδοτήσεων σύμφωνα με τον οποίο καλείται ο συνδρομητής να καταβάλει τις αναπόσβεστες επιδοτήσεις σε περίπτωση καταγγελίας της ορισμένου χρόνου σύμβασης του. Η απόσβεση επιδότησης τερματικού εξοπλισμού ή συσκευών ή κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο πρέπει να είναι γραμμική από την έναρξη της σύμβασης ορισμένου χρόνου.
- θ) i) Στις δύο πρώτες σελίδες κάθε σύμβασης και στη συνοπτική σύμβαση, πρέπει να αναφέρονται καθαρά και ευδιάκριτα τα εξής:
- 1. Το όνομα του παρόχου, η ημερομηνία υπογραφής σύμβασης και σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου η χρονική διάρκεια της σύμβασης.
 - 2. Η τελική τιμή χρέωσης του παγίου, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και τυχόν άλλων φόρων/τελών. Στην περίπτωση διαφοροποίησης της τελικής τιμής του παγίου κατά τη διάρκεια της σύμβασης αναγράφεται το σύνολο της τελικής τιμής του παγίου ανά χρονική περίοδο και η αντίστοιχη χρονική περίοδος ισχύος του.
 - 3. Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται εντός του παγίου.
 - 4. Ενημέρωση για το ύψος τυχόν επιδότησης (συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού) καθώς και ενημέρωση για την απόσβεση της επιδότησης με σχετικό πίνακα αποσβέσεων.
 - 5. Το τέλος, εφόσον υπάρχει, το οποίο θα καταβάλει ο συνδρομητής σε περίπτωση διακοπής/καταγγελίας σύμβασης ορισμένου χρόνου, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ξεκλείδωμα του τερματικού εξοπλισμού.
 - 6. Να αναφέρεται ρητά εάν υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης και η δυνατότητα επιλογής άμεσης εξυπηρέτησης της αίτησης με απώλεια του ανωτέρω δικαιώματος.
 - 7. Ο ορισμός ή μη ανώτατου ορίου χρέωσης, από λίστα επιλογών που ορίζει ο πάροχος, πέραν του οποίου πραγματοποιείται φραγή σύμφωνα με την παράγραφο 3.2 ια του παρόντος.
 - 8. Η δυνατότητα επιλογής για μη εμφάνιση του τηλεφωνικού αριθμού του συνδρομητή σε τηλεφωνικούς καταλόγους.
 - 9. Η δυνατότητα επιλογής για μη συμμετοχή του τηλεφωνικού αριθμού του συνδρομητή σε προωθητικές ενέργειες (εγγραφή στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν.3471/2006, ως εκάστοτε ισχύει).
 - 10. Η δυνατότητα επιλογής για την παροχή πληροφοριών λογαριασμού και αναλυτικής χρέωσης μέσω έντυπου ή ηλεκτρονικού λογαριασμού. Στις περιπτώσεις της παρ. α του άρθρου 5.2 αναφέρεται η επιλογή του παρόχου με σχετική μνεία ότι ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να αλλάξει τον τρόπο παροχής των πληροφοριών λογαριασμού.



11. Η διεύθυνση και τα στοιχεία άμεσης επικοινωνίας του παρόχου και, εάν διαφέρουν, τα στοιχεία άμεσης επικοινωνίας για οποιαδήποτε καταγγελία, αναγράφονται κάτω από το όνομα του παρόχου.
12. Χαρακτηριστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρία. Περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία. Στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνονται, εφόσον είναι διαθέσιμες, τουλάχιστον κείμενο σε πραγματικό χρόνο, πλήρης συνομιλία, υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης, προσβάσιμες επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης, ειδικός εξοπλισμός, ειδικά τιμολόγια και προσβάσιμες πληροφορίες. Κατά περίπτωση, μπορεί να αναφέρεται ότι περαιτέρω λεπτομέρειες είναι διαθέσιμες χωριστά.
13. Ταχύτητες της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και μέσα αποκατάστασης. Όταν η υπηρεσία περιλαμβάνει πρόσβαση στο διαδίκτυο, περιλαμβάνεται περίληψη των πληροφοριών που απαιτούνται σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχεία δ) και ε) του κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120. Για υπηρεσία σταθερής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται τουλάχιστον η ελάχιστη, η συνήθης και η μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης και για υπηρεσία κινητής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης. Παρέχεται περίληψη των μέσων αποκατάστασης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο στην περίπτωση συνεχούς ή τακτικής απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο όσον αφορά την ταχύτητα ή άλλες παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας και των επιδόσεων που αναφέρονται στη σύμβαση.

Για τα σημεία 6, 7, 8, 9 και 10 η σύμβαση δεν έχει προεπιλεγμένη επιλογή, αλλά παρέχεται η δυνατότητα στον συνδρομητή να επιλέγει ο ίδιος τη σχετική δυνατότητα και να επιβεβαιώνει τη συμφωνία του.

ii) Στην τρίτη σελίδα κάθε Σύμβασης και στη συνοπτική σύμβαση αναφέρονται κατ' ελάχιστον τα εξής:



ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ	ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ/ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ
Γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών, χρόνος αναμονής (ο χρόνος αναμονής είναι χωρίς χρέωση)	[αριθμός κλήσης], 16 ώρες/24ώρο, Δευτέρα έως Σάββατο, έως πέντε (5) λεπτά
Γραμμή δήλωσης βλάβης, χωρίς χρέωση	[αριθμός κλήσης], 16 ώρες/24ώρο, Δευτέρα έως Σάββατο
Διακοπή υπηρεσιών κατόπιν καταγγελίας σύμβασης εκ μέρους του συνδρομητή	Εντός 2 εργ.ημ., εκτός εάν ζητηθεί άλλος χρόνος από τον συνδρομητή. Στην περίπτωση σταθερής τηλεφωνίας μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο εντός εργ.ημ. [Αναφέρετε την προθεσμία που τίθενται για τη διακοπή του βρόχου στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο]
Απαντήσεις σε παράπονα/καταγγελίες	Εντός 20 ημερ. ημ.
Ενημέρωση υπέρβασης κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος, ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας [χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και όγκου δεδομένων (MB)].	80% κατανάλωσης πακέτου του χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και όγκου δεδομένων (MB)]. 100% κατανάλωσης πακέτου του χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και του όγκου δεδομένων.
Αποκατάσταση βλάβης: α) καλωδιακής βλάβης β) μη καλωδιακής	α) Εντός 6 ημ. Ημ. στο μέτρο του τεχνικά εφικτού β) Εντός 4 ημ. Ημ. στο μέτρο του τεχνικά εφικτού
Διακοπή Υπηρεσίας που δεν οφείλεται στον συνδρομητή ή τρίτο πρόσωπο και εκτός της περίπτωσης ανωτέρας βίας (άρα υπαιτιότητα παρόχου...)	Αυτόματη πίστωση τμήματος παγίου που αντιστοιχεί στην χρονική περίοδο της διακοπής εάν η διακοπή υπερβαίνει τις δύο εργ. ημ. από την δήλωσή της
Σειρές αριθμών για κλήσεις και SMS/MMS εντός του παγίου	[Αναφέρετε σειρές αριθμών]
Ιστοσελίδα για αναλυτικές πληροφορίες τιμολογίων και όρων συμβάσεων	[Δώστε το σχετικό link]
Ιστοσελίδα για αναλυτικές πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες που είναι σχεδιασμένα για τελικούς χρήστες με αναπηρία	[Δώστε το σχετικό link]

iii) Στην διαδικτυακή εφαρμογή του παρόχου, πρέπει να αναφέρονται οι ημερομηνίες έναρξης και λήξης της σύμβασης του συνδρομητή.

i) Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, στον συνδρομητή αποστέλλεται μαζί με τη σύμβαση και υπόδειγμα του εντύπου της δήλωσης υπαναχώρησης, ενημερώνοντας παράλληλα για τον τρόπο υποβολής του. Σε κάθε περίπτωση, οι όροι και οι διαδικασίες καταγγελίας της σύμβασης δεν επιτρέπεται να λειτουργούν αποτρεπτικά για την αλλαγή παρόχου υπηρεσίας.

Αντίγραφο της συνοπτικής σύμβασης και υπόδειγμα του εντύπου της δήλωσης υπαναχώρησης δύναται να παρέχονται ηλεκτρονικά και μέσω υπερσυνδέσμου, ο οποίος οδηγεί σε έγγραφο που μεταφορτώνεται εύκολα και διατηρείται αναλλοίωτο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και για τρεις μήνες μετά την λήξη αυτής. Οι υπερσύνδεσμοι δύναται να κοινοποιούνται είτε με σύντομο μήνυμα (SMS), είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου.

ια) Σε περίπτωση τροποποίησης των συμβατικών όρων μονομερώς από τον πάροχο, οι συνδρομητές έχουν δικαίωμα καταγγελίας των συμβάσεων, αορίστου και ορισμένου χρόνου, οποτεδήποτε λάβουν γνώση για τις ως άνω τροποποιήσεις έως και δύο (2) μήνες, εάν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης και στην περίπτωση καρτοκινητής τηλεφωνίας, ή τρεις (3) μήνες, εάν ακολουθείται διμηνιαίος, από τη



θέση τους σε ισχύ, εκτός αν οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του τελικού χρήστη, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον τελικό χρήστη, ή επιβάλλονται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο, χωρίς καμία περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων συμβατικών όρων. Ειδικά για την περίπτωση τροποποίησης τιμολογίων ισχύουν τα οριζόμενα στην παράγραφο (ιβ).

Ο πάροχος υποχρεούται να γνωστοποιεί με χρήση υπερσυνδέσμου, σε έγγραφο που μεταφορτώνεται εύκολα, την περιγραφή των συμβατικών όρων που τροποποιούνται ή καταργούνται ή εισάγονται καθώς και αναλυτικά τα σημεία διαφοροποίησής τους σε σχέση με τους προγενέστερους όρους τουλάχιστον ένα (1) μήνα, πριν από την έναρξη ισχύος τους καθώς και για το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης. Ο υπερσύνδεσμος είναι ενεργός καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και για τρεις μήνες μετά τη λήξη αυτής.

Η κοινοποίηση του υπερσυνδέσμου πραγματοποιείται τουλάχιστον με δύο από τους κάτωθι τρόπους, στα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο συνδρομητής:

- i. με σύντομο μήνυμα (SMS) ατελώς
- ii. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- iii. μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσής των συνδρομητών

Η γνωστοποίηση της τροποποίησης των συμβατικών όρων παρέχεται επίσης:

- i. μέσω εύκολα προσβάσιμης ιστοσελίδας στον ιστότοπο του παρόχου και στην Ελληνική γλώσσα, η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τις τροποποιήσεις συμβατικών όρων και τιμολογίων και
- ii. με αναφορά σε εμφανές σημείο του έντυπου ή ηλεκτρονικού λογαριασμού ή σε σχετικό έντυπο που συνοδεύει το έντυπο του λογαριασμού προτρέποντας τον συνδρομητή να ενημερωθεί μέσω της ειδικής ιστοσελίδας, αναφέροντας τον σχετικό σύνδεσμο.

Σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου που καταγγέλλεται ως ανωτέρω αζημίως, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών μόνο για την καταβολή τυχόν υπολοίπου το οποίο δεν έχει αποσβεστεί μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας αναφορικά με επιδότησης συσκευής ή επιδότηση τερματικού εξοπλισμού ή επιδότηση κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της καταγγελλόμενης σύμβασης.

Στην έννοια της τροποποίησης συμβατικών όρων για την εφαρμογή των ανωτέρω δεν περιλαμβάνεται η προσθήκη στο υφιστάμενο πακέτο υπηρεσιών επιπρόσθετου πακέτου υπηρεσιών: α) άνευ τιμήματος ή β) έναντι τιμήματος κατόπιν της ρητής σύμφωνης γνώμης του συνδρομητή (διαδικασία opt-in).

ιβ) Σε περίπτωση τροποποίησης των τιμολογίων των παρεχόμενων υπηρεσιών παρέχεται η δυνατότητα στον συνδρομητή/χρήστη να αντιταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως οποτεδήποτε λάβει γνώση για τις ως άνω τροποποιήσεις έως και δύο (2) μήνες, εάν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης ή τρεις (3) μήνες, εάν ακολουθείται διμηνιαίος κύκλος τιμολόγησης ή ένα μήνα (1), εάν πρόκειται για υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας, από τη θέση τους σε ισχύ, υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων τιμολογίων, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων:



- i) μείωσης τιμολογίων,
- ii) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής εκτός ευρωπαϊκής ένωσης και υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει ορισθεί ειδικό πακέτο χρέωσης ή χρόνος ομιλίας ενσωματωμένος στο πάγιο της σύμβασης προς αυτή τη χώρα,
- iii) τελών μεταφοράς γραμμής και τελών επανασύνδεσης,
- iv) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης,
- v) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου ή επιβάλλεται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο.

Εάν ο συνδρομητής /χρήστης υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας αντιταχθεί στην τροποποίηση τιμολογίων σύμφωνα με τα ανωτέρω, ο πάροχος, κατόπιν αιτήσεως του συνδρομητή/χρήστη οφείλει να του επιστρέψει εντός τριάντα (30) ημερών, το εναπομείναν στην κάρτα χρηματικό υπόλοιπο. Απαραίτητη προϋπόθεση, ο συνδρομητής χρήστης υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας να έχει προβεί σε αγορά του πακέτου το οποίο αφορά η αύξηση, μέχρι το χρόνο ανακοίνωσής της σχετικής αύξησης/τροποποίησης των τιμολογίων.

Η ενημέρωση του συνδρομητή/χρήστη σχετικά με την τροποποίηση των τιμολογίων πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 του παρόντος Παραρτήματος.

Στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, ανεξαρτήτως του εάν υπάρχει επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου, δεν δύναται εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης να πραγματοποιηθεί αύξηση του παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας του πακέτου υπηρεσιών (όπως λεπτά χρόνου ομιλίας, αριθμός SMS/MMS και όγκος δεδομένων) το οποίο περιλαμβάνεται στο πάγιο.

Επιτρέπεται η αύξηση του παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης, μόνο στην περίπτωση τεχνολογικών αλλαγών στις οποίες ο πάροχος εξαναγκάζεται για την συνέχιση της παρεχόμενης υπηρεσίας στον καταναλωτή χωρίς να διαθέτει εναλλακτική, έχουν ως συνέπεια σημαντικά αυξημένο κόστος χονδρικής, οδηγούν σε αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και έχει ενημερωθεί σχετικά η ΕΕΤΤ, χωρίς ο καταναλωτής να απολύει το δικαίωμα δυνατότητας να καταγγείλει αζημίως τη σύμβαση λόγω της ως άνω αύξησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην τέταρτη παράγραφο του σημείου ια της ενότητας 3.3.

- ιγ) Με την επιφύλαξη των διατάξεων περί ανταγωνισμού και των αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, η αναδρομική αύξηση των τιμολογίων απαγορεύεται χωρίς την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του αντισυμβαλλομένου.

- ιδ) Ο πάροχος τηρεί έγγραφα ή ηλεκτρονικά αρχεία (συμβάσεις, αιτήσεις συνδρομητών, λοιπή αλληλογραφία), για όσο διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η σύμβαση με τον συνδρομητή και για επιπλέον δεκατέσσερις (14) μήνες, μετά τη λήξη της σύμβασης.

Εφόσον μετά τη λήξη της σύμβασης βρίσκεται σε εκκρεμότητα αίτημα επίλυσης διαφοράς ή καταγγελία του συνδρομητή κατά του παρόχου ενώπιον της ΕΕΤΤ ή άλλης δημόσιας ή δικαστικής αρχής ο πάροχος οφείλει να διατηρεί τα ως άνω έγγραφα/αρχεία μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς. Στην ανωτέρω περίπτωση, ο συνδρομητής έχει πρόσβαση στις μαγνητοφωνημένες συνομιλίες με την υποβολή σχετικού αιτήματος στο πάροχο.

- ιε) Εάν ο πάροχος διαθέτει πρόσθετα πακέτα και υπηρεσίες τα οποία ενεργοποιούνται πέραν του προγράμματος που έχει ενεργοποιηθεί από τον συνδρομητή, παρέχει τα πρόσθετα πακέτα και υπηρεσίες και στους συνδρομητές εταιρικών συμβολαίων, τιμολογώντας τον χρήστη του εταιρικού προγράμματος σε ξεχωριστό λογαριασμό στον οποίο δεν έχει πρόσβαση η εταιρεία αλλά μόνο ο χρήστης. Είναι στην διακριτική ευχέρεια του παρόχου εάν θα προσφέρει δυνατότητα αντικατάστασης του



επιλεγμένου εταιρικού προγράμματος με άλλο πρόγραμμα κατ' επιλογήν του χρήστη του εταιρικού προγράμματος.

ιστ) Οι πάροχοι, κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ, οφείλουν να κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών κάθε εν ισχύ τυποποιημένη σύμβαση και τυχόν ανακοινωθείσες τροποποιήσεις αυτών.

ιζ) Η ΕΕΤΤ δύναται να ζητήσει οποτεδήποτε από πάροχο την τροποποίηση όρων ή την προσθήκη όρων σε σύμβαση ώστε να είναι σύμφωνοι με την κείμενη νομοθεσία και ιδίως όσον αφορά το ελάχιστο περιεχόμενό της σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 του παρόντος Παραρτήματος.

17 Ενημέρωση τροποποίησης τιμολογίων

α) Οι υποχρεώσεις της παρούσας παραγράφου δεν ισχύουν για πολύ μικρές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, εκτός εάν παρέχουν επίσης άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι επιχειρήσεις αυτές υποχρεούνται, πριν τη σύναψη τυχόν σύμβασης με τελικούς χρήστες να τους ενημερώνουν ότι δεν φέρουν υποχρέωση τήρησης της παρούσας παραγράφου.

β) Η ενημέρωση τροποποίησης τιμολογίων περιλαμβάνει τόσο το είδος της τροποποίησης όσο και την αναλυτική περιγραφή των νέων τιμολογίων, όπως διαμορφώνονται, μετά την τροποποίησή, η οποία περιέχει όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την τιμολόγηση των υπηρεσιών (ενδεικτικά αναφέρεται η εφάπαξ ή η ανά μονάδα χρέωσης, το βήμα χρέωσης, η τυχόν ελάχιστη χρέωση κλπ.). Στην τροποποίηση τιμολογίων συμπεριλαμβάνεται και η κατάργηση προσφερόμενου τιμολογίου.

γ) Ο πάροχος γνωστοποιεί στον συνδρομητή, τουλάχιστον ένα (1) μήνα, πριν από την έναρξη ισχύος τους:

i) περιγραφή των τιμολογίων που τροποποιούνται και ισχύουν για αυτόν καθώς και αναλυτικά τα σημεία διαφοροποίησής τους σε σχέση με τα προγενέστερα καθώς και

ii) το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης λόγω του υπό (i) στοιχείου,

με χρήση υπερσυνδέσμου, ο οποίος οδηγεί σε microsite του παρόχου ή έγγραφο που μεταφορτώνεται εύκολα. Τα ως άνω πρέπει να παραμένουν ενεργά τουλάχιστον για τρεις μήνες μετά τη λήξη της σύμβασης κάθε συνδρομητή.

δ) Ειδικά στις παρακάτω περιπτώσεις:

i) τιμολογίων που εγκρίνονται ή καθορίζονται κατόπιν σχετικών Αποφάσεων της ΕΕΤΤ ο χρόνος εφαρμογής των οποίων ορίζεται ανά περίπτωση με τη σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ,

ii) μείωσης τιμολογίων,

iii) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις, SMS και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής εκτός ευρωπαϊκής ένωσης και υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει ορισθεί ειδικό πακέτο χρέωσης ή δωρεάν χρόνος ομιλίας προς αυτή τη χώρα,

iv) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης,

v) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου,

η γνωστοποίηση γίνεται πριν την θέση σε ισχύ των νέων τιμολογίων.

ε) Η κοινοποίηση του υπερσυνδέσμου πραγματοποιείται τουλάχιστον με δύο από τους κάτωθι τρόπους, στα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο συνδρομητής:

i) με σύντομο μήνυμα (SMS) ατελώς

ii) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου



- iii) μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσής των συνδρομητών
- στ) Η γνωστοποίηση της τροποποίησης των τιμολογίων παρέχεται επίσης:
- i) μέσω ειδικής ιστοσελίδας του ιστοτόπου σε εύκολα προσβάσιμο και ευκρινές κεντρικό σημείο, (με την ένδειξη: «Τιμοκατάλογοι»), η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τις τροποποιήσεις συμβατικών όρων και τιμολογίων και
 - ii) με αναφορά σε εμφανές σημείο του έντυπου λογαριασμού ή σε σχετικό έντυπο που συνοδεύει το έντυπο του λογαριασμού προτρέποντας τον συνδρομητή να ενημερωθεί μέσω της ειδικής ιστοσελίδας, αναφέροντας τον σχετικό σύνδεσμο.
- ζ) Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της παρούσας παραγράφου και κατόπιν σχετικής καταγγελίας του συνδρομητή, ο πάροχος πιστώνει το λογαριασμό του συνδρομητή με το ποσό της διαφοράς της εφαρμογής νέων και παλαιών τιμολογίων που αντιστοιχεί στην χρονική περίοδο μέχρι την εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων και την παρέλευση της αντίστοιχης προθεσμίας την πλήρωση της οποίας όφειλε να τηρεί με τη σχετική υποχρέωση.
- η) Ειδικά στην περίπτωση χρηστών προπληρωμένων καρτών, η ενημέρωση πραγματοποιείται ατελώς μέσω εύκολα προσβάσιμης ιστοσελίδας στον ιστότοπο του παρόχου η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τις τροποποιήσεις συμβατικών όρων και τιμολογίων ή μέσω τηλεφωνικού κέντρου ή μέσω των σημείων πώλησης.

18 Ευθύνη έναντι των χρηστών

- α) Ο πάροχος μεριμνά για την επιστημονικά και τεχνικά άρτια εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά τρόπο που να μην εκτίθεται σε κίνδυνο η ζωή, η σωματική ασφάλεια, η υγεία ή η περιουσία των χρηστών των ανωτέρω υπηρεσιών.
- β) Κάθε χρήστης δικαιούται να ζητήσει από τον πάροχο άμεση και πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε θετικής ή αποθετικής ζημίας ή ηθικής βλάβης που υπέστη λόγω ελλιπούς ή ελαττωματικής κατασκευής, εγκατάστασης, συντήρησης ή λειτουργίας του δικτύου, των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού. Η αδικαιολόγητη διακοπή του δικτύου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους χρήστες γεννά επίσης δικαίωμα αποζημίωσής τους. Ως τέτοια, με την επιφύλαξη όσων ορίζονται σε επιμέρους συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών (service level agreement) που συνάπτονται με τους χρήστες, δεν νοείται η διακοπή που είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των αναγκαίων εργασιών συντήρησης του δικτύου και η οποία έχει προηγουμένως ρητά γνωστοποιηθεί στους χρήστες.
- γ) Εάν η διαθεσιμότητα του δικτύου ή/και των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι χαμηλότερη από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών που ο πάροχος υποχρεούται να παρέχει σύμφωνα με τις διατάξεις των Γενικών Αδειών ή με τα ειδικά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή αριθμών που του έχουν εκχωρηθεί ή με τους όρους της σύμβασης καθώς και στην περίπτωση βλάβης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του συνδρομητή ή τρίτου προσώπου και οδηγεί σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στον συνδρομητή, εκτός από τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας, ο πάροχος πιστώνει το συνδρομητή με το τμήμα του καταβαλλόμενου από αυτόν ποσού του παγίου τέλους, που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο μίας (1) εργάσιμης ημέρας, από την επόμενη εργάσιμη της δήλωσης της βλάβης. 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.

- Η πίστωση στις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις πραγματοποιείται από τον πάροχο αυτόματα, προς τους συνδρομητές που έχουν δηλώσει βλάβη, σε επόμενο λογαριασμό του συνδρομητή, εντός τετραμήνου από την άρση της βλάβης, χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του συνδρομητή.
- Σε κάθε περίπτωση πρέπει να φαίνεται σαφώς στον λογαριασμό χρέωσης του συνδρομητή η πίστωση αυτή καθώς και η χρονική περίοδος κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η διακοπή.»
- δ) Ο πάροχος είναι υπεύθυνος για κάθε ζημία έναντι των χρηστών για τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
- ε) Οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας τηρούν λίστες με τους Διεθνείς Κωδικούς Κινητών Τηλεφώνων (International Mobile Equipment Identity, IMEI) κλεμμένων συσκευών χρηστών. Η εγγραφή του IMEI ενός κινητού στη λίστα αυτή πραγματοποιείται, μετά από σχετική έγγραφη αίτηση των χρηστών, οι οποίοι δήλωσαν νομίμως την κλοπή της συσκευής τους. Κάθε πάροχος ενημερώνει τους υπόλοιπους παρόχους σχετικά με τα IMEI κλεμμένων συσκευών των συνδρομητών/χρηστών του. Οι πάροχοι απαγορεύουν την παροχή υπηρεσιών σε συσκευή με IMEI που ανήκει στις εν λόγω λίστες. Οι λεπτομέρειες υλοποίησης της εν λόγω υποχρέωσης των παρόχων ρυθμίζονται με απόφαση της ΕΕΤΤ. Οι πάροχοι παρέχουν στους καταναλωτές, κατόπιν σχετικού έγγραφου αιτήματός τους, γραπτή βεβαίωση της συμπερίληψης του IMEI της συσκευής τους στις εν λόγω λίστες ή των λόγων για τους οποίους δεν έγινε η συμπερίληψή του.
- στ) 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. Βλάβες των οποίων η αποκατάσταση είναι εκτός των ανωτέρω προθεσμιών κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ κατόπιν αιτήματος της αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών.
- 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.
- ζ) Εάν ο συνδρομητής υποβάλλει αίτημα μεταφοράς γραμμής υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή/και διαπροσωπικών επικοινωνιών σε σταθερή θέση, χωρίς παράλληλη αλλαγή παρόχου, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, ο πάροχος υποχρεούται να διακόπτει την παροχή υπηρεσιών στην υφιστάμενη γραμμή και να ενεργοποιεί τη νέα γραμμή, κατά την ίδια ημέρα, την οποία έχει ορίσει ο συνδρομητής, με το αίτημα μεταφοράς της γραμμής, τηρουμένων των χρονικών περιορισμών, όπως αυτοί ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.
- η) Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας οφείλουν να ενημερώνουν τους χρήστες τους καρτοκινητής τηλεφωνίας μέσω γραπτού μηνύματος (sms) 15 μέρες, πριν από τη λήξη της προπληρωμένης αξίας υπηρεσιών για την επικείμενη λήξη.



19 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών

20 Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών

α) Ο πάροχος εξασφαλίζει την ύπαρξη διαδικασίας εξέτασης των προβλημάτων/παραπόνων/καταγγελιών των καταναλωτών και μεριμνά για την ύπαρξη τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών και κατάλληλα εκπαιδευμένου για το σκοπό αυτό προσωπικού στα ειδικά προς τούτο σημεία πώλησης. Ο πάροχος δημοσιεύει σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο των ιστοσελίδων του τα στοιχεία:

i) της ταχυδρομικής του διεύθυνσης,

ii) τις τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης,

iii) τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και τη διεύθυνση του ιστοτόπου του με ειδική φόρμα, τα οποία οφείλει να διαθέτει για την υποβολή των προβλημάτων/παραπόνων /καταγγελιών των καταναλωτών.

Η αναφορά των αριθμών των τηλεφωνικών γραμμών οι οποίοι δεν επιτρέπεται να εμπίπτουν στην κατηγορία των αριθμών πρόσθετης χρέωσης, συνοδεύεται με την αναγραφή:

i) των πληροφοριών της χρέωσης (εφόσον υπάρχει) π.χ. (χρέωση ανά μονάδα χρόνου) και την αναγωγή της σε ανά λεπτό χρέωση καλύπτοντας όλες τις περιπτώσεις δικτύου του καλούντος,

ii) τη χρονική διαθεσιμότητά τους.

Ο πάροχος απαντά τεκμηριωμένα, εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση που του δηλώνει ο καταναλωτής, σε κάθε παράπονο/καταγγελία που του υποβάλλεται εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπο του παρόχου, εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερολογιακών ημερών από την υποβολή.

Ο πάροχος αποδίδει σε κάθε υποβληθέν σε αυτόν από καταναλωτή παράπονο/καταγγελία εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπο του παρόχου, μοναδικό αριθμό αναφοράς (αριθμό πρωτοκόλλου) που περιλαμβάνει και την πληροφορία της ημερομηνίας παραλαβής. Ο εν λόγω αριθμός αναφοράς κοινοποιείται από τον πάροχο στον καταναλωτή, εφόσον αυτός αιτηθεί σχετικά. Σε κάθε περίπτωση η έγγραφη απάντηση του παρόχου προς τον καταναλωτή περιλαμβάνει τον μοναδικό αριθμό αναφοράς του παραπόνου/καταγγελίας.

Στην περίπτωση λήψης από τον πάροχο των προβλημάτων/παραπόνων /καταγγελιών των καταναλωτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπο του παρόχου, αποστέλλεται άμεσα σχετική επιβεβαίωση της υποβολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώνει ο καταναλωτής. Η επιβεβαίωση περιλαμβάνει τον μοναδικό αριθμό αναφοράς του προβλήματος/παραπόνου/καταγγελίας καθώς και το κείμενο του υποβληθέντος προβλήματος/παραπόνου/ καταγγελίας.

Ο πάροχος, στις περιπτώσεις προβλημάτων/παραπόνων/καταγγελιών που δεν χρήζουν έγγραφης απάντησης, όπως στις περιπτώσεις επίλυσης του προβλήματος άμεσα, αποστέλλει sms στον καταναλωτή για επιβεβαίωση της επίλυσης του προβλήματος. Σε περίπτωση μη επιβεβαίωσης μέσω απαντητικού sms (χωρίς χρέωση), ο πάροχος οφείλει να στείλει έγγραφη απάντηση στον καταναλωτή.

Η επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με τη διαχείριση καταγγελιών και παραπόνων καταναλωτών που υποβάλλονται στην



ΕΕΤΤ, γίνεται αποκλειστικά μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας της ΕΕΤΤ. Οι καταγγελίες και τα παράπονα καταναλωτών κοινοποιούνται στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω της πλατφόρμας. Οι πάροχοι καλούνται να διαχειρίζονται τις καταγγελίες/παράπονα καταναλωτών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παρόν σημείο, ενώ θα πρέπει να επισυνάπτουν την ψηφιακή μορφή της απαντητικής επιστολής στην διαδικτυακή πλατφόρμα της ΕΕΤΤ.

- β) Ο πάροχος κωδικοποιεί τα συχνότερα προβλήματα / ερωτήσεις των τελικών χρηστών προς τα τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών και εκπαιδεύει το προσωπικό των τμημάτων εξυπηρέτησης, ώστε να χειρίζονται αποτελεσματικά, με τυποποιημένο τρόπο, τουλάχιστον τα θέματα κάθε κωδικοποιημένης κατηγορίας η οποία εμφανίζεται πιο συχνά. Ο πάροχος υποβάλλει στην ΕΕΤΤ σε εξαμηνιαία βάση έκθεση με τα συνήθη προβλήματα / ερωτήσεις των τελικών χρηστών προς τα τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών και τα μέτρα/ενέργειες τις οποίες πραγματοποίησε για την αντιμετώπισή τους.
- γ) Ο πάροχος εξυπηρετεί τους καταναλωτές μέσω μίας ή περισσότερων τηλεφωνικών γραμμών, οι οποίες λειτουργούν σε αριθμούς όχι πρόσθετης χρέωσης, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Η χρέωση των κλήσεων προς τις γραμμές εξυπηρέτησης καταναλωτών που εκκινούν από το δίκτυο του συνδρομητή δεν μπορεί να είναι υψηλότερη από την χρέωση του δικτύου προς συνδρομητικούς αριθμούς σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας ανάλογα με τον τύπο του δικτύου από το οποίο εκκινεί η κλήση.
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.
- δ) Κατά την αναγγελία βλάβης, ο πάροχος δίνει στον συνδρομητή κωδικό βλάβης. Ο συνδρομητής αναφέροντας τον κωδικό βλάβης μπορεί να πληροφορείται για την πορεία αποκατάστασης της βλάβης μέσω της ειδικής τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης βλαβών ή/και μέσω ειδικής διαδικτυακής πύλης, η οποία ενημερώνεται για την πορεία της βλάβης ημερησίως. Με την αποκατάσταση της βλάβης, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή.
- ε) Ο πάροχος ενημερώνει, από τα σημεία εξυπηρέτησης πελατών τους καταναλωτές για τη δυνατότητα προσφυγής τους σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, καθώς και προσφυγής τους στις αρμόδιες αρχές στις οποίες υπάγεται ο πάροχος. Για τον λόγο αυτό παρέχει αναλυτικά τα στοιχεία επικοινωνίας των αρμόδιων φορέων.
- στ) Κατά την πραγματοποίηση τηλεπωλήσεων μέσω κλήσης από κέντρο τηλεφωνικών κλήσεων (call center) του παρόχου ή οποιουδήποτε συνεργάτη του, ή κατά την πραγματοποίηση οποιασδήποτε κλήσης από τμήμα εξυπηρέτησης πελατών προς τους καταναλωτές/συνδρομητές, η κλήση γίνεται χωρίς απόκρυψη του καλούντος αριθμού. Η κλήση δεν πραγματοποιείται σε ώρες κοινής ησυχίας, εκτός και εάν η ώρα κλήσης τελεί σε σύμφωνη γνώμη του καλούμενου. Ο καλών δηλώνει αρχικά το ονοματεπώνυμό του, την εταιρεία του και την εταιρεία εκ μέρους της οποίας καλεί.

21 Τιμολόγηση υπηρεσιών

- α) Ανεξαρτήτως αν η χρέωση των υπηρεσιών γίνεται ανάλογα με τον όγκο της διαβιβαζόμενης πληροφορίας ή την χρονική διάρκειά της, οι λογαριασμοί δεν επιτρέπεται να περιλαμβάνουν χρεώσεις για προπληρωμή υπηρεσιών για διαστήματα παροχής των υπηρεσιών μεγαλύτερα του διμήνου από την ημερομηνία έκδοσής τους. Επιτρέπεται ο λογαριασμός να περιλαμβάνει χρεώσεις υπηρεσιών



που έχουν παρασχεθεί πριν την ημερομηνία έκδοσης του προηγούμενου λογαριασμού και δεν είχαν συμπεριληφθεί για τεχνικούς λόγους στον λογαριασμό που κάλυπτε την αντίστοιχη περίοδο απολογιστικά.

- β) Οι συνδρομητές δεν θα χρεώνονται για κλήσεις, οι οποίες δεν ολοκληρώθηκαν ως προς το καλούμενο μέρος, ούτε θα χρεώνονται για οποιοδήποτε χρονικό διάστημα το οποίο προηγείται του χρόνου πραγματοποιήσεως της συνδέσεως με το καλούμενο μέρος (ή το μέρος μεταβιβάσεως ή την υπηρεσία μεταδόσεως του μηνύματος).
- 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.

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.
- δ) Σε περίπτωση έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο, το υπόλοιπο αυτό επιστρέφεται στον συνδρομητή, χωρίς να απαιτείται η υποβολή ειδικής προς τούτο αίτησης από τον συνδρομητή. Η επιστροφή γίνεται, υπό την προϋπόθεση ότι ο συνδρομητής δεν έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από άλλες υπηρεσίες προς τον πάροχο, το αργότερο, εντός δύο (2) μηνών και μέσω του ίδιου μέσου που ο συνδρομητής έχει δηλώσει ότι θα πληρώνει τους λογαριασμούς του, εκτός και εάν ο συνδρομητής δηλώσει διαφορετικά. Εάν ο συνδρομητής δεν έχει δηλώσει συγκεκριμένο μέσο πληρωμής, ενημερώνεται μέσω του εκκαθαριστικού λογαριασμού για τους τρόπους επιστροφής του πιστωτικού υπολοίπου. Τυχόν κόστος για την επιστροφή του πιστωτικού υπολοίπου σε τραπεζικό λογαριασμό επιβαρύνει τον συνδρομητή.
- ε) Για αμφισβήτηση λογαριασμού, ο συνδρομητής προσφεύγει στο Συνήγορο του Καταναλωτή. Στην περίπτωση που οι σχετικές καταγγελίες υποβληθούν στην ΕΕΤΤ, η ΕΕΤΤ ενημερώνει τους καταγγέλλοντες ότι πρέπει να απευθυνθούν στο Συνήγορο του Καταναλωτή.
- 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.

22 Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

Οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, όταν οι υπηρεσίες αυτές επιτρέπουν στους τελικούς χρήστες να πραγματοποιούν κλήσεις προς έναν αριθμό σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο αριθμοδότησης, υποχρεούνται να παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

23 Υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου

- α) Όλοι οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, οι οποίοι εκχωρούν τηλεφωνικούς αριθμούς, έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν, κατά τη σύναψη της σχετικής σύμβασης, τους συνδρομητές τους, συμπεριλαμβανομένων των συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας, σχετικά με:
- τους σκοπούς εντύπων ή ηλεκτρονικών καταλόγων συνδρομητών που διατίθενται στο κοινό ή μπορούν να αποκτηθούν μέσω υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγων,
 - το δικαίωμά τους να καταχωρούνται σε δημόσια διατιθέμενους τηλεφωνικούς καταλόγους, καθώς και
 - το δικαίωμά τους να ελέγχουν και, αν είναι απαραίτητο, να διορθώνουν ή και να ζητούν τη διαγραφή της σχετικής καταχώρησης.
- Ο συνδρομητής δύναται να καθορίζει στον πάροχο, ο οποίος του έχει εκχωρήσει τους συνδρομητικούς του αριθμούς, το σύνολο ή μέρος των αριθμών του ή των προσωπικών του στοιχείων τα οποία δύναται να συμπεριληφθούν στον δημόσια διατιθέμενο τηλεφωνικό κατάλογο του παρόχου του οποίου είναι συνδρομητής, ή τη



διάθεση του συνόλου ή μέρος των αριθμών του ή των προσωπικών του στοιχείων προς τρίτους.

- β) Οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών μεριμνούν, ώστε οι ίδιοι να απαντούν κάθε ερώτημα καταναλωτή για τη χρέωση των κλήσεων προς τους σύντομους κωδικούς υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου που παρέχονται μέσω των δικτύων τους.

24 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για την Παροχή Υπηρεσιών Καταλόγων

- α) Οι πάροχοι υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου ενημερώνουν επαρκώς τους χρήστες σχετικά με την επωνυμία της εταιρείας τους και το ύψος της χρέωσης των κλήσεων προς τους σύντομους κωδικούς υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου καθώς και εάν τίθεται ανώτατο όριο στο πλήθος των αριθμών για τους οποίους παρέχονται πληροφορίες ανά κλήση. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα, πριν την παροχή της υπηρεσίας, κατά την έναρξη της κλήσης, παρέχουν με ηχογραφημένο μήνυμα, ατελώς για τον χρήστη, σαφή περιγραφή της χρέωσης και, ειδικότερα, ανά περίπτωση, είτε την εφάπαξ συνολική χρέωση, ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης, είτε τη χρέωση ανά χρονική μονάδα, καθώς και την αναγωγή αυτής σε ευρώ ανά λεπτό. Δεν χρεώνουν στους καταναλωτές την αναμονή για τη σύνδεση με την υπηρεσία ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, δεν απαντούν σε κλήση καταναλωτή, αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την παροχή της υπηρεσίας.
- β) Στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών ολοκλήρωσης κλήσεων (call completion), ενημερώνουν επαρκώς τους χρήστες σχετικά με το ύψος της χρέωσης των κλήσεων αυτών, πριν εξασφαλίσουν τη ρητή συγκατάθεση των χρηστών για την ολοκλήρωση κλήσης και προχωρήσουν στη σύνδεση.
- γ) Κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών, οι τιμές χρέωσης περιγράφονται σαφώς κατά τα ανωτέρω ισχύοντα για το ηχογραφημένο μήνυμα, αναγράφονται ευκρινώς, και εμφανίζονται σε κάθε μία επιφάνεια προβολής σε περιπτώσεις έντυπης ή τηλεοπτικής ή πολυμεσικής διαφήμισης ή ανακοινώνονται με σαφήνεια εάν η διαφημιστική προβολή γίνεται αποκλειστικά μέσω ήχου από ηλεκτρονικό ή άλλο μέσο. Στην περίπτωση τηλεοπτικής ή πολυμεσικής διαφήμισης το ύψος της χρέωσης αναγράφεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στα ανωτέρω, καθ' όλη τη χρονική διάρκεια της διαφήμισης σταθερά και όχι με κυλιόμενη λεζάντα (trailer).
- δ) Οι πάροχοι ενημερώνουν επαρκώς και με ευκρίνεια τους χρήστες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου. Οποιαδήποτε ανακοίνωση ή διαφήμιση σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου διευκρινίζει σαφώς εάν οι υπηρεσίες αφορούν πληροφορίες εγχωρίου καταλόγου ή διεθνών καταλόγων.
- ε) Η υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου μπορεί να περιλαμβάνει καινοτόμες υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου, όπως η ολοκλήρωση κλήσης, η δημιουργία συμβατικών και ταξινομημένων καταλόγων, η παροχή υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου σε διάφορες γλώσσες για τουρίστες και μετανάστες και η παροχή υπηρεσιών προστιθεμένης αξίας όπως η πληροφόρηση για τους τηλεφωνικούς αριθμούς κινηματογράφων με βάση καταλόγους ταινιών.
- στ) Η παροχή της υπηρεσίας πληροφοριών διεθνούς καταλόγου γίνεται με χρήση διαφορετικού σύντομου κωδικού από το σύντομο κωδικό που χρησιμοποιείται για την υπηρεσία πληροφοριών εθνικού καταλόγου.
- ζ) Στην περίπτωση υπηρεσιών πληροφοριών διεθνών καταλόγων δεν είναι απαραίτητο να καλύπτονται όλες οι χώρες, ωστόσο κάθε ανακοίνωση ή διαφήμιση σχετικά με τις υπηρεσίες αναφέρει σαφώς ποιες χώρες καλύπτουν.
- η) Οι πάροχοι, κατά τη διαφήμιση των υπηρεσιών τους, ενημερώνουν εάν η παρεχόμενη υπηρεσία είναι πλήρης και γνωστοποιούν ευκρινώς τα είδη των αριθμών που η παρεχόμενη υπηρεσία καλύπτει.



- θ) Οι πάροχοι ακολουθούν την αρχή της αμεροληψίας κατά την επεξεργασία και παρουσίαση των πληροφοριών των συνδρομητών τους ή πληροφοριών που τους διατίθενται από άλλους παρόχους διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών.
- ια) Είναι δυνατόν να τίθεται περιορισμός στο πλήθος των αριθμών για τους οποίους παρέχονται πληροφορίες υπηρεσίας πληροφοριών καταλόγου ανά κλήση.
- ι) Η παροχή πληροφοριών για τον αιτούμενο αριθμό στον καλούντα τον σύντομο κωδικό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου δεν ικανοποιείται, εάν αυτός δεν παρέχει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με το όνομα ή/και τη διεύθυνση του κατόχου του ζητούμενου αριθμού.
- ια) Η ολοκλήρωση κλήσης αποτελεί συμπληρωματική υπηρεσία. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου είναι υποχρεωμένοι να παρέχουν τους ζητούμενους αριθμούς τηλεφώνου στους χρήστες των υπηρεσιών τους, ανεξάρτητα από το εάν ο χρήστης ζητήσει στη συνέχεια επιπρόσθετα την παροχή της ολοκλήρωσης κλήσης.
Απαγορεύεται η ολοκλήρωση κλήσης προς αριθμούς υπηρεσιών που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες.
- ιβ) Οι πάροχοι λειτουργούν γραμμή παραπόνων, ατελούς χρέωσης ή προσβάσιμη με γεωγραφικό αριθμό, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις –διαφημίσεις της υπηρεσίας.

25 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για την Παροχή Κοινόχρηστων Τηλεφώνων

- α) Για τις ανάγκες της παρούσας παραγράφου κοινόχρηστα τηλέφωνα θεωρούνται τα τηλέφωνα που είναι μόνιμα εγκατεστημένα σε δημόσιους χώρους και η πρόσβαση του κοινού σε αυτά είναι δυνατή όλο το εικοσιτετράωρο.
- β) Οι πάροχοι κοινοχρήστων τηλεφώνων εξασφαλίζουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης κλήσεων ατελώς σε αριθμούς εκτάκτου ανάγκης, χωρίς χρήση κερμάτων ή καρτών. Η ως άνω δυνατότητα πληρείται με ευδιάκριτη, ορατή, αναγνώσιμη και ανεξίτηλη δήλωση στο χώρο που φιλοξενούνται οι συσκευές.
- γ) Ο πάροχος κοινοχρήστων τηλεφώνων συμβάλλει ώστε το 75% των κοινόχρηστων τηλεφώνων να είναι προσβάσιμο από άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρικά αμαξίδια.

26 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Οι πάροχοι υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης είναι υποχρεωμένοι να ακολουθούν τις διατάξεις της ΑΠ ΕΕΤΤ 578/29/28-9-2010 (ΦΕΚ 1651/Β/2010) «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» όπως εκάστοτε ισχύει, και η συμμόρφωση με τις ανωτέρω διατάξεις δεν απαλλάσσει τον Πάροχο ΥΠΠ από άλλες υποχρεώσεις που προκύπτουν από την ισχύουσα νομοθεσία και σχετίζονται με το είδος των υπηρεσιών που παρέχει καθώς και:

- α) να ενημερώνουν επαρκώς τους χρήστες σχετικά με το ύψος των χρεώσεων προς υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης. Πριν την παροχή της υπηρεσίας, κατά την έναρξη της κλήσης, οφείλουν να παρέχουν με ηχογραφημένο μήνυμα, ατελώς για τον χρήστη, σαφή περιγραφή της χρέωσης και, ειδικότερα, ανά περίπτωση, είτε την εφάπαξ συνολική χρέωση ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης, είτε τη χρέωση, ανά χρονική μονάδα καθώς και την αναγωγή αυτής σε ευρώ ανά λεπτό, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) και τυχόν άλλων φόρων ή/και τελών, αποσαφηνίζοντας ότι οι χρόνοι κλήσης των ανωτέρω υπηρεσιών δεν καλύπτονται από πακέτα χρόνου ομιλίας που τυχόν έχουν ενεργοποιηθεί από τον συνδρομητή και οι χρεώσεις είναι επιπλέον της πάγιας μηνιαίας χρέωσης. Ειδικότερα για τα σύντομα μηνύματα προστιθέμενης αξίας και πολυμεσικά μηνύματα προστιθέμενης αξίας, ο Πάροχος Υπηρεσιών, υποχρεούται



να ενημερώνει κάθε χρήστη άμεσα, μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος είτε του μηνύματος εγγραφής του χρήστη, εάν αφορά υπηρεσία η χρήση της οποίας προϋποθέτει την εγγραφή του χρήστη, σχετικά με την τιμολόγηση ανά μήνυμα, το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας, όπου αυτό είναι δυνατό, και το συνολικό μέγιστο κόστος της υπηρεσίας για τον χρήστη, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) αποσαφηνίζοντας ότι τα μηνύματα των ανωτέρω υπηρεσιών δεν καλύπτονται από πακέτα μηνυμάτων που τυχόν έχουν ενεργοποιηθεί από τον συνδρομητή και οι χρεώσεις είναι επιπλέον της πάγιας μηνιαίας χρέωσης. Ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται κατάλληλα πότε λήγει το σύντομο ατελές ηχογραφημένο μήνυμα το οποίο περιλαμβάνει τις πληροφορίες χρέωσης καθώς και τις λοιπές πληροφορίες που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, πριν την έναρξη παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ώστε να διακρίνει το χρονικό σημείο έναρξης της χρέωσης του.

- β) να μην χρεώνουν τους καταναλωτές για την αναμονή για τη σύνδεση με την υπηρεσία ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό,
- γ) να μην απαντούν σε κλήση καταναλωτή, αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την παροχή της υπηρεσίας,
- δ) κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών, καθώς και κατά την δημοσίευσή των τιμολογίων στον ιστότοπο του παρόχου, πρέπει οι τιμές χρέωσης να περιγράφονται σαφώς κατά τα ανωτέρω ισχύοντα για το ηχογραφημένο μήνυμα, να αναγράφονται ευκρινώς, σε οριζόντια διάταξη και να εμφανίζονται σε κάθε μία επιφάνεια προβολής σε περιπτώσεις έντυπης ή τηλεοπτικής ή πολυμεσικής διαφήμισης ή να ανακοινώνονται με σαφήνεια, κατά περίπτωση ανά λεπτό, ανά κλήση ή ανά μήνυμα, καθώς και το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας, εάν η διαφημιστική προβολή γίνεται αποκλειστικά μέσω ήχου από ηλεκτρονικό ή άλλο μέσο. Στην περίπτωση τηλεοπτικής ή πολυμεσικής διαφήμισης πρέπει το ύψος της χρέωσης να αναγράφεται ευκρινώς και σύμφωνα με τα οριζόμενα στα ανωτέρω, καθ' όλη την χρονική διάρκεια της διαφήμισης σταθερά και όχι με κυλιόμενη λεζάντα (trailer),
- ε) να διαθέτουν γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών/παραπόνων η οποία απαντά τουλάχιστον στα Ελληνικά, όχι πρόσθετης χρέωσης, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις-διαφημίσεις της υπηρεσίας και η οποία δεν θα απαντά μόνο με ηχογραφημένο μήνυμα, ενώ ο χρόνος αναμονής δεν δύναται να υπερβαίνει τα πέντε (5) λεπτά.

27 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για παροχή προπληρωμένου χρόνου ομιλίας συμπεριλαμβανομένων και καρτών

- α) Οι πάροχοι παρέχουν κατά την αγορά του προπληρωμένου χρόνου:
 - i. ενημερωτικό φυλλάδιο με όλες τις πληροφορίες τιμολόγησης, όπως αυτές περιγράφονται στην επόμενη παράγραφο, ή
 - ii. λειτουργούν τηλεφωνικό κέντρο από το οποίο να παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες τιμολόγησης ατελώς, ή
 - iii. παρέχουν τις πληροφορίες τιμολόγησης μέσω του ιστοτόπου που αναγράφεται στις κάρτες προπληρωμένου χρόνου ομιλίας και του ιστοτόπου από την οποία πραγματοποιείται η διάθεση του προπληρωμένου χρόνου ομιλίας.
- β) Στις πληροφορίες τιμολόγησης που παρέχονται παρουσιάζονται επαρκώς και με σαφήνεια τα ακόλουθα:
 - i. επιμέρους τιμές που ισχύουν σε κάθε περίπτωση για τις σχετικές υπηρεσίες ανά τύπο δικτύου, προορισμό και χρονικό διάστημα στο οποίο γίνεται η κλήση,
 - ii. το βήμα χρέωσης, η ελάχιστη χρέωση ή το τέλος αποκατάστασης κλήσεως εάν υπάρχει,



- iii. Ισχύουσες συνήθειες εκπτώσεις,
 - iv. σαφή αναφορά στον τρόπο ενημέρωσης τυχόν τροποποίησης των τιμολογίων, σύμφωνα με την παρ. 3.4 και της δυνάμει της παρ. 3.3 δυνατότητας καταγγελίας της σύμβασης
- γ) Οι κάρτες προπληρωμένου χρόνου ομιλίας θα πρέπει κατ' ελάχιστον να αναγράφουν τις παρακάτω πληροφορίες ευδιακρίτως και με σαφήνεια:
- i. Επωνυμία ή διακριτικό τίτλο του παρόχου της υπηρεσίας.
 - ii. Ημερομηνία λήξης της κάρτας, πέραν της οποίας η κάρτα δεν δύναται να ενεργοποιηθεί.
 - iii. Χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο θα πρέπει να καταναλωθεί ο χρόνος ομιλίας της κάρτας μετά την ενεργοποίησή της, εφόσον υπάρχει τέτοιος περιορισμός.
 - iv. Γραμμή εξυπηρέτησης πελατών ατελώς ή προσβάσιμη μέσω γεωγραφικού αριθμού
 - v. Τυχόν περιορισμούς στη χρήση της κάρτας.

28 Υποχρεώσεις παροχής πρόσβασης στο διαδίκτυο

α) Ο πάροχος ρυθμίζει τους nameservers και ιδίως την παράμετρο TTL (Time to Life) σύμφωνα με τα RFCs και ιδίως τα:

- RFC - 1033 Domain administrators operations guide M. Lottor [November 1987]
- RFC - 1034 Domain names - concepts and facilities P.V. Mockapetris [November 1987]
- RFC - 1035 Domain names - implementation and specification P.V. Mockapetris [November 1987]
- RFC - 1912 Common DNS Operational and Configuration Errors D. Barr [February 1996]

β) Πρόσωπα που παρέχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο οφείλουν να συνεργάζονται με την αρμόδια μονάδα (επιφυλακής) της ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ.

29 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για παροχή Δικτύου μετάδοσης σημάτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής

Ο πάροχος δικτύου μετάδοσης σημάτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής εξυπηρετεί τους καταναλωτές για θέματα βλαβών. Η εξυπηρέτηση γίνεται μέσω ειδικής γραμμής που είναι προσβάσιμη από όλα τα δίκτυα Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών και λειτουργεί τουλάχιστον 12 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 ειδικής γραμμής περιλαμβάνονται οι εργάσιμες ώρες.

30 Πρόσθετες υποχρεώσεις για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών_επικοινωνιών σε πλοία.

Οι διατάξεις της παρούσας ενότητας αφορούν στην παροχή υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών σε ελληνικά πλοία, εντός των ελληνικών χωρικών υδάτων και σε απόσταση 3 ναυτικών μιλίων από την ακτογραμμή.

α) Ο πάροχος αναρτά ανακοίνωση, εντός των πλοίων τα οποία παρέχουν τις υπηρεσίες, η οποία αναφέρει κατ' ελάχιστον τα εξής:



- i. Εντός του πλοίου παρέχονται υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες αποβλέπουν σε συμπλήρωση της υφιστάμενης υπηρεσίας κινητών επικοινωνιών μόνο, όταν δεν υπάρχει κάλυψη από χερσαία δίκτυα κινητών επικοινωνιών.
 - ii. Βασικές πληροφορίες τιμολόγησης ανά προορισμό: α) για την πραγματοποίηση και λήψη κλήσεων, την αποστολή και λήψη μηνυμάτων SMS/MMS καθώς και υπηρεσίες μεταφοράς δεδομένων
- β) Ειδικά στις περιπτώσεις παροχής κινητών επικοινωνιών MCV, (*Mobile Communication Services on board vessels*) οι πάροχοι οφείλουν να αποστέλλουν αυτομάτως στον συνδρομητή, κατά την έναρξη παροχής των υπηρεσιών MCV και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και ατελώς, εξατομικευμένες βασικές πληροφορίες τιμολόγησης σχετικά με τα τέλη υπηρεσιών MCV (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) που ισχύουν για την πραγματοποίηση και λήψη κλήσεων, την αποστολή μηνυμάτων SMS/MSS και για τις υπηρεσίες μεταφοράς δεδομένων.
- γ) Ο εκπρόσωπος επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ, όπως δηλώνεται στην Δήλωση Καταχώρησης οφείλει να είναι διαθέσιμος είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο και επτά ημέρες την εβδομάδα.

31 Πρόσθετες υποχρεώσεις για παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών επικοινωνιών σε αεροσκάφη

Οι διατάξεις της παρούσας ενότητας αφορούν στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε αεροσκάφη αδειοδοτημένα από την ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας.

- α) Ο πάροχος αναρτά ανακοίνωση, εντός των αεροσκαφών τα οποία παρέχουν τις υπηρεσίες, η οποία αναφέρει κατ' ελάχιστον τα εξής:
- i. Εντός του αεροσκάφους παρέχονται υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών
 - ii. Βασικές πληροφορίες τιμολόγησης ανά προορισμό: α) για την πραγματοποίηση και λήψη κλήσεων, την αποστολή και λήψη μηνυμάτων SMS/MMS καθώς και υπηρεσίες μεταφοράς δεδομένων
- β) Ειδικά στις περιπτώσεις παροχής κινητών επικοινωνιών MCA, (*Mobile Communication on board Aircraft*)—οι πάροχοι οφείλουν να αποστέλλουν αυτομάτως στον συνδρομητή, κατά την έναρξη παροχής των υπηρεσιών MCA και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και ατελώς, εξατομικευμένες βασικές πληροφορίες τιμολόγησης σχετικά με τα τέλη υπηρεσιών MCA (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) που ισχύουν για την πραγματοποίηση και λήψη κλήσεων, την αποστολή μηνυμάτων SMS/MSS και για τις υπηρεσίες μεταφοράς δεδομένων.

32 Υποχρεώσεις διαφάνειας και δημοσιότητας πληροφοριών παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή υπηρεσιών διαθέσιμων στο κοινό διαπροσωπικών επικοινωνιών σύμφωνα με το άρθρο 211 και το Παράρτημα ΙΧ του ν.4727/2020

Ο πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών που παρέχει υπηρεσίες προς κάθε τελικό χρήστη στο πλαίσιο σύμβασης Σύμβασης Προσχώρησης οφείλει να δημοσιεύει, τουλάχιστον στην ελληνική γλώσσα, με σαφήνεια ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τα τιμολόγιά του και τους όρους πρόσβασης και χρήσης του δικτύου του και των υπηρεσιών του από τους τελικούς χρήστες. Οι πληροφορίες δημοσιεύονται σε μορφή που είναι σαφής, κατανοητή και μηχανικώς αναγνώσιμη και προσβάσιμη σε



τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Οι υποχρεώσεις της παρούσας παραγράφου δεν ισχύουν για πολύ μικρές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, εκτός εάν παρέχουν επίσης άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι επιχειρήσεις αυτές υποχρεούνται, πριν τη σύναψη σύμβασης με τελικούς χρήστες να τους ενημερώνουν ότι δεν φέρουν τις σχετικές υποχρεώσεις.

α) Οι πληροφορίες που δημοσιεύονται περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- i. Την επωνυμία του παρόχου καθώς και την διεύθυνση των κεντρικών του γραφείων.
- ii. Περιγραφή και εύρος των παρεχόμενων διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών. Πεδίο εφαρμογής των προσφερόμενων υπηρεσιών και τα κύρια χαρακτηριστικά κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν παρεχόμενων ελάχιστων επιπέδων ποιότητας υπηρεσιών όπου προσφέρονται και τυχόν περιορισμών που επιβάλλονται από τον πάροχο για τη χρήση του παρεχόμενου τερματικού εξοπλισμού.
- iii. Την διαδικασία υποβολής αίτησης παροχής υπηρεσιών από τον υποψήφιο συνδρομητή.
- iv. Στις περιπτώσεις ύπαρξης τέλους σύνδεσης ή /και περιοδικού τέλους μίσθωσης, περιγραφή αναφορικά με το ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνουν (π.χ. υπηρεσίες φορέα εκμετάλλευσης, κατάλογοι, υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου, επιλεκτική φραγή κλήσεων, αναλυτικοί λογαριασμοί, συντήρηση, κλπ.).
- v. Τιμολόγια των παρεχόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με όγκους επικοινωνιών (όπως οι περιορισμοί της χρήσης δεδομένων, ο αριθμός των λεπτών φωνητικής επικοινωνίας, ο αριθμός των μηνυμάτων) συγκεκριμένων τιμολογιακών προγραμμάτων και τα εφαρμοστέα τιμολόγια για πρόσθετες μονάδες επικοινωνίας, αριθμούς ή υπηρεσίες, τέλη πρόσβασης και συντήρησης, όλα τα είδη των τελών χρήσης και ειδικά και στοχοθετημένα τιμολογιακά καθεστώτα. Πρέπει επίσης να παρουσιάζονται επαρκώς και με σαφήνεια:
 - α) οι επιμέρους τιμές που ισχύουν σε κάθε περίπτωση για τις σχετικές υπηρεσίες ανά τύπο δικτύου, προορισμό και χρονικό διάστημα στο οποίο γίνεται η κλήση,
 - β) τα ισχύοντα τιμολόγια σχετικά με οποιοδήποτε αριθμό ή οποιαδήποτε υπηρεσία που υπόκειται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης,
 - γ) το βήμα χρέωσης, η ελάχιστη χρέωση ή το τέλος αποκατάστασης κλήσεως εάν υπάρχει καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη και δαπάνες που αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό.
- vi. Πολιτική αποζημιώσεων/επιστροφής, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών για τα προσφερόμενα συστήματα αποζημίωσης/επιστροφής.
- vii. Παρεχόμενες υπηρεσίες μετά την πώληση, υπηρεσίες συντήρησης συμπεριλαμβανομένης της προθεσμίας παροχής ή άρσης βλαβών των παρεχόμενων Υπηρεσιών και υπηρεσίες υποστήριξης πελατών, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας τους.
- viii. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ix. Τυποποιημένοι συμβατικοί όροι, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.3 του παρόντος Παραρτήματος.
- x. Μηχανισμοί επίλυσης διαφορών και διακανονισμού οφειλών, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί από την επιχείρηση.



- xi. Οποιαδήποτε αλλαγή στους όρους που περιορίζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή/και τη χρήση τους, όπου, βάσει του εθνικού και κοινοτικού δικαίου, επιτρέπεται η ύπαρξη τέτοιων όρων.
 - xii. Λεπτομέρειες προϊόντων και υπηρεσιών, όπου συμπεριλαμβάνονται λειτουργίες, πρακτικές, πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και αλλαγές στη λειτουργία της υπηρεσίας ειδικά σχεδιασμένες για τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.
 - xiii. Αν η επιχείρηση είναι πάροχος υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, πληροφορίες για την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος ή οποιονδήποτε περιορισμό σχετικά με την τελευταία περίπτωση. Αν η επιχείρηση είναι πάροχος υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, πληροφορίες σχετικά με τον βαθμό στον οποίο η πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μπορεί να υποστηρίζεται ή όχι.
 - xiv. Περιγραφή των μέτρων που λαμβάνουν ώστε να διασφαλίζεται ισοδυναμία πρόσβασης σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες.
- β) Για τη δημοσιότητα των ανωτέρω πληροφοριών πρέπει αθροιστικά να πληρούνται τα ακόλουθα:
- i. Αποστολή του ανωτέρω ενημερωτικού υλικού, ιδίως δε το εκάστοτε ισχύον συμβατικό κείμενο, ή τμήμα αυτού σε οποιοδήποτε τελικό χρήστη υπέβαλε ανάλογο αίτημα. Η αποστολή μπορεί να γίνει και με χρήση υπερσυνδέσμου σε έγγραφο που μεταφορτώνεται εύκολα, το οποίο διατηρείται αναλλοίωτο καθ' όλη τη διάρκεια ισχύς των όρων και για τρεις μήνες μετά την κατάργησή τους.
 - ii. Ανάρτηση του ανωτέρω υλικού/ πληροφορίας στον ιστότοπο του παρόχου, (εφόσον διατηρούν ιστότοπο), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα. Επιπλέον, οι πληροφορίες για όλα τα τιμολόγια υπηρεσιών (εμπορικά διαθέσιμων ή μη) που παρέχονται σε συνδρομητές αναρτώνται, στην ελληνική γλώσσα, σε ειδική ιστοσελίδα, προσβάσιμη από ευκρινές σημείο της αρχικής σελίδας του ιστοτόπου (με την ένδειξη: «Τιμοκατάλογοι»). Η ειδική αυτή ιστοσελίδα χρησιμοποιείται αποκλειστικά και μόνο για τα τιμολόγια όλων των υπηρεσιών που φέρουν μορφή σύμβασης προσχώρησης. Τα ισχύοντα τιμολόγια που έχουν προκύψει από τροποποίηση παλαιότερων τιμολογίων πρέπει να φέρουν επισήμανση αλλαγών και να αναρτώνται στην ανωτέρω ιστοσελίδα στον χρόνο που η παρούσα απόφαση ορίζει ότι πρέπει να ενημερώνει τους συνδρομητές για τις εν λόγω αλλαγές. Τα τιμολόγια παραμένουν αναρτημένα, μέχρι και δύο (2) έτη από την κατάργησή τους, με αναφορά του χρονικού διαστήματος για το οποίο αυτά ίσχυαν. Ως χρονικό σημείο κατάργησης του τιμολογίου και έναρξης της ανωτέρω προθεσμίας ορίζεται η λήξη της τελευταίας σύμβασης στην οποία παρεχόταν το ως άνω τιμολόγιο.
 - iii. Για πληροφορίες σχετικές με τα τιμολόγια θα πρέπει επιπροσθέτως να ενημερώνεται και το Σύστημα «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής», σύμφωνα με σχετικό Κανονισμό της ΕΕΤΤ.
 - iv. Ειδικά ο πάροχος οφείλει να διαθέτει όλες τις σχετικές πληροφορίες με τα τιμολόγια, από τα σημεία πώλησης των υπηρεσιών του ή να λειτουργεί τηλεφωνικό κέντρο από το οποίο να παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης.



33 Υποχρεώσεις παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή υπηρεσιών διαθέσιμων στο κοινό διαπρωσωπικών επικοινωνιών σύμφωνα με το άρθρο 223 του ν.4727/2020

34 Διακοπή παροχής Υπηρεσιών

- α) Ο πάροχος δικαιούται να διακόπτει προσωρινά ή μόνιμα την παροχή των υπηρεσιών στους συνδρομητές, μόνο λόγω μη εκπλήρωσης από τον συνδρομητή των συμβατικών του υποχρεώσεων και ιδίως λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του συνδρομητή προς τον πάροχο, καθώς και σε περίπτωση ανωτέρας βίας.
- β) Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης από τον συνδρομητή των συμβατικών του υποχρεώσεων, λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του τελευταίου προς τον πάροχο, αυτός ειδοποιεί τον συνδρομητή για την απειλούμενη προσωρινή ή μόνιμη διακοπή και προβαίνει σε προσωρινή διακοπή της παροχής των υπηρεσιών μόνο, μετά τη πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από την νόμιμη και προσήκουσα κοινοποίηση προς αυτόν της σχετικής ειδοποίησης μέσω του λογαριασμού του και μέσω αποστολής σχετικού γραπτού μηνύματος (SMS). Η διακοπή αυτή, εφόσον είναι τεχνικώς εφικτό, περιορίζεται στην συγκεκριμένη υπηρεσία για την οποία δεν γίνεται εξόφληση. Κατά τη περίοδο προσωρινής διακοπής και εφόσον αυτό είναι συμβατό με τη συγκεκριμένη υπηρεσία επιτρέπεται η λήψη εισερχόμενων κλήσεων, εφόσον αυτές δεν χρεώνονται στον καλούμενο, η πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων που δεν συνεπάγονται χρέωση (ανεξάρτητα του σχήματος τιμολόγησης δηλαδή ανά λεπτό, ανά κλήση ή χρόνο ομιλίας που συμπεριλαμβάνεται στο μηνιαίο πάγιο) για τον συνδρομητή και να υπάρχει επίπεδο υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο με ταχύτητα τουλάχιστον 256 Kbps ή πρόσβαση κατ' ελάχιστον στις ιστοσελίδες: gov.gr, Υπηρεσία Πολιτικής Προστασίας και Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ).
- γ) Η οριστική διακοπή ιδίως λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του συνδρομητή προς τον πάροχο πραγματοποιείται μόνον έπειτα από την πάροδο τουλάχιστον εξήντα ημερών από την προσωρινή διακοπή της παροχής των υπηρεσιών και έπειτα από την νόμιμη και προσήκουσα κοινοποίηση προς τον συνδρομητή σχετικής ειδοποίησης, μέσω του λογαριασμού του και μέσω αποστολής σχετικού γραπτού μηνύματος (SMS). Σε κάθε περίπτωση, στο βαθμό που είναι τεχνικά εφικτό, η διακοπή αφορά μόνον την συγκεκριμένη υπηρεσία για την οποία υφίσταται η ανεξόφλητη οφειλή.
Από τις ρυθμίσεις της παρούσας παραγράφου εξαιρούνται περιπτώσεις απάτης, ή επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή μη εξόφλησης λογαριασμών, οπότε η οριστική διακοπή επέρχεται αμέσως και χωρίς υποχρέωση του παρόχου περί προηγούμενης ειδοποίησης.
- δ) Ο πάροχος, κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής, δύναται να χρεώνει τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο συμπεριλαμβανομένων και τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα μόνο κατά την ανωτέρω προβλεπόμενη περίοδο προσωρινής διακοπής των εξήντα (60) ημερών. Μόνο στην περίπτωση όπου η προσωρινή διακοπή συμπίπτει με ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης, ο πάροχος δύναται να χρεώνει μόνο τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο που αντιστοιχούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες δεν υφίσταται προσωρινή διακοπή, μη συμπεριλαμβανομένων τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών.
Τα τέλη αυτά αναγράφονται ρητά στην σύμβαση του συνδρομητή. Κατά την προσωρινή διακοπή ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον συνδρομητή για τις ανωτέρω χρεώσεις με το ίδιο τρόπο με τον οποίο ενημερώνει για την ενεργοποίηση



της προσωρινής διακοπής και ο συνδρομητής δύναται να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή του.

35 Αναλυτική Χρέωση και πληροφορίες λογαριασμού

α) Οι λογαριασμοί χρέωσης των συνδρομητών με το αντίτιμο των παρεχόμενων από τον πάροχο υπηρεσιών περιέχουν ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, το οποίο διατίθεται χωρίς πρόσθετο τέλος, όπως αυτό κατά καιρούς καθορίζεται από την ΕΕΤΤ, ύστερα από διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση, παρέχονται στον έντυπο ή ηλεκτρονικό λογαριασμό χρέωσης. Ειδικά για τους καταναλωτές που:

- i) Συνάπτουν νέα συμβόλαια και λαμβάνουν υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο από τον ίδιο πάροχο ή
- ii) η υπηρεσία παρέχεται σε εταιρικό ΑΦΜ, ή
- iii) έχουν δηλώσει διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον πάροχο, ή
- iv) έχουν εγγραφεί στη διαδικτυακή εφαρμογή (application) του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσής του,

οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται κατ' επιλογήν του παρόχου είτε στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης είτε μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή, είτε με πρόσβαση σε σχετική υπηρεσία στην ιστοσελίδα του παρόχου με τη χρήση κωδικού εισόδου (user id) και κωδικού ασφαλείας (pin), είτε μέσω υπερσυνδέσμου (link) που αποστέλλει ο πάροχος προς τον συνδρομητή, εκτός αν ο συνδρομητής δηλώσει ότι επιθυμεί να λαμβάνει τον λογαριασμό του έντυπα ή ηλεκτρονικά, κατά την περ. 10 σημείο i του στοιχ. θ της παρ. 3.3, κατ' επιλογήν του παρόχου. Η αποστολή του υπερσυνδέσμου πραγματοποιείται τουλάχιστον με δύο από τους κάτωθι τρόπους, στα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο συνδρομητής:

- i. με σύντομο μήνυμα (SMS) ατελώς
- ii. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- iii. μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσής των συνδρομητών.

β) Όταν οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση δεν παρέχονται μέσω έντυπου λογαριασμού:

- i) η ενημέρωση για την έκδοση του λογαριασμού χρέωσης γίνεται είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με αποστολή γραπτού μηνύματος (SMS) στην ηλεκτρονική διεύθυνση ή συνδρομητικό αριθμό που έχει δηλώσει ο καταναλωτής,
- ii) παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή, εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τις πληροφορίες λογαριασμού και την αναλυτική χρέωση μέσω έντυπου λογαριασμού.

γ) Με πρωτοβουλία του παρόχου οι καταναλωτές ενημερώνονται τόσο για την αλλαγή του τρόπου αποστολής του λογαριασμού όσο και για τον τρόπο δήλωσης της μη αποδοχής της αλλαγής αυτής, τουλάχιστον δυο φορές, και δη στους δύο τελευταίους λογαριασμούς που εκδίδονται πριν την διακοπή της αποστολής των έντυπων λογαριασμών. Η μη αποδοχή της αλλαγής μπορεί να γίνει τηλεφωνικά σε γραμμή χωρίς χρέωση για τον καταναλωτή ή στα καταστήματα του παρόχου ή με αποστολή επιστολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επισυνάπτοντας σε κάθε περίπτωση αντίγραφο δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου ή μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσής των συνδρομητών με τη χρήση κωδικού εισόδου (user id) και κωδικού ασφαλείας (pin).

δ) Η υποχρέωση παροχής ελάχιστου επιπέδου αναλυτικής χρέωσης δεν υφίσταται, εάν ο συνδρομητής ρητά δηλώνει ότι δεν την επιθυμεί.



- ε) Στην ανάλυση κλήσεων που περιλαμβάνεται στους λογαριασμούς καθώς και στην ανάλυση κλήσεων που χορηγείται στην περίπτωση που ο συνδρομητής αιτηθεί την ανάλυση κλήσεων για προηγούμενο λογαριασμό, αναγράφεται η ενημέρωση ότι δεν περιλαμβάνονται οι κλήσεις ατελούς χρέωσης του συνδρομητή, εφόσον ο πάροχος έχει επιλέξει να μην τις περιλαμβάνει.

36 Έλεγχος του κόστους

Ο πάροχος υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών ή πρόσβασης στο διαδίκτυο, ενημερώνει τους συνδρομητές του, μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσής των συνδρομητών και μέσω γραπτού μηνύματος (sms) ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση υπέρβασης του 80% και του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος, ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών [χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και όγκου δεδομένων (MB)] για κάθε μία υπηρεσία που περιλαμβάνεται σ' αυτό. Η ενεργοποίηση δε, εκ νέου, πακέτου προπληρωμένης υπηρεσίας για την χρήση δεδομένων απαιτεί την ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή μέσω αποστολής γραπτού μηνύματος (SMS).

Ειδικά στην περίπτωση υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερή θέση η ενημέρωση μέσω γραπτού μηνύματος (sms) ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πραγματοποιείται μόνο στην περίπτωση που έχει δηλώσει αντίστοιχα στοιχεία ο συνδρομητής. Η ανωτέρω υποχρέωση για υπηρεσίες που παρέχονται σε σταθερή θέση δεν ισχύει για οικονομικά προγράμματα υπηρεσιών με απεριόριστες κλήσεις σε αστικά, υπεραστικά και κινητά και απεριόριστη χρήση Internet, ανεξαρτήτως εάν προσφέρονται και άλλες υπηρεσίες με περιορισμένη χρήση.

37 Παροχή πρόσθετων ευκολιών

- α) Ο πάροχος υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών ή υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών παρέχει, μετά από αίτηση του συνδρομητή δωρεάν επιλεκτική φραγή σε εξερχόμενες κλήσεις (ιδίως προς σε όλες τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) ή σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές). Η φραγή αυτή μπορεί να αφορά και σε λήψη όλων των σύντομων μηνυμάτων ΥΠΠ ή των σύντομων μηνυμάτων ΥΠΠ από συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές.
- β) Ο πάροχος υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό, παρέχει αναγνώριση καλούσας γραμμής, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων κλήσεων σε καθεστώς διεθνούς περιαγωγής, η οποία πρέπει να παρέχεται σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ισχύει. Η αναγνώριση καλούσας γραμμής αφορά στη δυνατότητα του καλούμενου συνδρομητή να γνωρίζει τον αριθμό του καλούντα, πριν από την αποκατάσταση της κλήσης. Στο μέτρο του τεχνικώς εφικτού, ο πάροχος παρέχει δεδομένα και σήματα για τη διευκόλυνση της αναγνώρισης καλούντος για συνδιαλέξεις με άλλα κράτη μέλη.
- γ) Εάν ο συνδρομητής έχει ενεργοποιήσει τη φραγή εισερχομένων κλήσεων, ο καλών ενημερώνεται με ηχητικό μήνυμα ότι έχει ενεργοποιηθεί η υπηρεσία φραγής εισερχομένων κλήσεων στη γραμμή.
- δ) Ευκολία απενεργοποίησης της χρέωσης τρίτου μέρους. Ο πάροχος παρέχει στον τελικό χρήστη την δυνατότητα απενεργοποίησης της χρέωσης τρίτου μέρους. Με την επιλογή της ευκολίας αυτής, ο τελικός χρήστης απενεργοποιεί τη δυνατότητα ενός τρίτου μέρους, παρόχου υπηρεσιών, να χρησιμοποιεί τον λογαριασμό του παρόχου υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο ή του παρόχου διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας διαπροσωπικών επικοινωνιών για να χρεώνει για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του. Η ευκολία παρέχεται μέσω κλήσης σε γραμμή ατελούς χρέωσης, ή



σε κατάσταση, ή μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσης των συνδρομητών. Ειδικά για τις υπηρεσίες περιεχομένου τρίτου μέρους, δύναται ο πάροχος εάν δεν μπορεί να απενεργοποιήσει ο ίδιος την χρέωση τρίτου μέρους, να κατευθύνει τον συνδρομητή μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του, στην αντίστοιχη εφαρμογή του παρόχου περιεχομένου/τρίτου μέρους στην οποία μπορεί ο συνδρομητής να προβεί ο ίδιος σε διαγραφή της συνδρομής της υπηρεσίας περιεχομένου.

- ε) Όταν πάροχος υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο παρέχει και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εάν κάποιος χρήστης στον οποίο παρείχε υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αλλάξει πάροχο υπηρεσιών διαδικτύου, οφείλει για χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών να προωθεί την ηλεκτρονική αλληλογραφία του στην νέα διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που του έχει δηλώσει. Επιπρόσθετα, για συνολικό διάστημα έξι (6) μηνών (συμπεριλαμβανομένου του ως άνω διαστήματος των δύο (2) μηνών), οφείλει να επιστρέφει στον αποστολέα της αλληλογραφίας ένα μήνυμα ενημερώνοντάς τον για την νέα διεύθυνση του παραλήπτη. Ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον χρήστη για τις ανωτέρω δυνατότητες.

Δεν εκχωρείται διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πριν την πάροδο έξι (6) μηνών από την κατάργησή της. Κατ' εξαίρεση, μπορεί να εκχωρηθεί, πριν τη πάροδο του ανωτέρου διαστήματος, μόνο στον χρήστη ο οποίος ήταν ο προηγούμενος κάτοχός της.

- στ) Συμβουλές σχετικά με τα τιμολόγια. Ο πάροχος οφείλει να λειτουργεί τηλεφωνικό κέντρο από το οποίο να παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης σε τελικούς χρήστες, που ζητούν ενημέρωση σχετικά με χαμηλότερα τιμολόγια από το δικό τους αν υπάρχουν. Οι ίδιες πληροφορίες παρέχονται και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εάν το ερώτημα έχει υποβληθεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- 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.

38 Υποχρεώσεις πρόσβαση σε αριθμούς και υπηρεσίες, σύμφωνα με το άρθρο 205 του ν.4727/2020

- α) Εφόσον στον πάροχο υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών έχουν εκχωρηθεί μη γεωγραφικοί αριθμοί από το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης, διασφαλίζει, εφόσον είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό και πλην της περίπτωσης κατά την οποία ο καλούμενος συνδρομητής έχει επιλέξει για εμπορικούς λόγους να περιορίσει την πρόσβαση από καλούντες που βρίσκονται σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, ότι στους αριθμούς αυτούς έχουν πρόσβαση όλοι οι τελικοί χρήστες σε οποιοδήποτε μέρος της ΕΕ και εάν βρίσκονται.
- β) Ο πάροχος διασφαλίζει, εφόσον είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, και πλην της περίπτωσης κατά την οποία καλούμενος συνδρομητής έχει επιλέξει για εμπορικούς λόγους να περιορίσει την πρόσβαση από καλούντες που βρίσκονται σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν:
- να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν υπηρεσίες μέσω μη γεωγραφικών αριθμών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και
 - να έχουν πρόσβαση σε όλους τους αριθμούς που παρέχονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας και των συσκευών που χρησιμοποιεί ο φορέας εκμετάλλευσης, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι αριθμοί που υπάρχουν στα εθνικά σχέδια αριθμοδότησης των κρατών μελών και οι παγκόσμιοι διεθνείς αριθμοί ατελών κλήσεων.



γ) Εάν υποβληθεί στην ΕΕΤΤ καταγγελία καταναλωτή ή παρόχου σχετικά με απάτη ή παράπονα/καταγγελίες τελικών χρηστών σχετικά με χρεώσεις (που αφορούν ΥΠΠ, διεθνείς κλήσεις ή υπηρεσίες δεδομένων) ιδίως τουλάχιστον τριπλάσιες από τις συνήθεις (μέσος όρος των τελευταίων 6 μηνών), η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να ζητά από τους παρόχους να παρεμποδίζουν κατά περίπτωση και για όσο χρονικό διάστημα κρίνεται σκόπιμο την αυτόματη πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης και να απαιτεί σε τέτοιες περιπτώσεις, οι πάροχοι να παρακρατούν τα σχετικά έσοδα διασύνδεσης ή έσοδα από άλλες υπηρεσίες.

Η προαναφερθείσα πρόβλεψη στο μέρος που αφορά την σχέση παρόχου καταναλωτή πρέπει να προβλέπεται ρητά ως όρος στις σχετικές συμβάσεις μεταξύ του παρόχου δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των καταναλωτών.

Σε περίπτωση που ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαπιστώσει περιστατικό με ενδείξεις απάτης οφείλει να προβεί σε άμεση διακοπή της πρόσβασης προς τους αντίστοιχους αριθμούς ή υπηρεσίες. Επίσης, οφείλει να υποβάλλει άμεσα σχετική καταγγελία στην ΕΕΤΤ περιγράφοντας το περιστατικό και τις ενέργειες στις οποίες προέβη ή σκοπεύει να προβεί για την προστασία της συνδρομητικής του βάσης.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 2 Φεβρουαρίου 2026

Ο Πρόεδρος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ



ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στην Προεδρία της Κυβέρνησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο **www.et.gr**, την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αιτήματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση **feksales@et.gr**.
- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας στην ηλεκτρονική διεύθυνση **feksales@et.gr**.
 - Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,30 €.
 - Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.
 - Υπάρχει δυνατότητα ετήσιας συνδρομής οποιουδήποτε τεύχους σε έντυπη μορφή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών.

• Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

- A.** Αποστολή των εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση **https://eservices.et.gr**. Σχετικές εγκύκλιοι και οδηγίες στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Εθνικού Τυπογραφείου (**www.et.gr**) στη διαδρομή **Ανακοινώσεις → Εγκύκλιοι**.
- B.** Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

• Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο (**www.et.gr**). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: **Καποδιστρίου 34, 10432 Αθήνα**

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000

Ιστότοπος: **www.et.gr**

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: **helpdesk.et@et.gr**

Αποστολή εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση
https://eservices.et.gr

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

Πωλήσεις - Συνδρομές: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

Πληροφορίες: (Ισόγειο, Γραφείο 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

Παραλαβή Δημοσιευτέας Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279139)

Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα έως και Παρασκευή: 8:00 - 13:30

