

# **Νέος Κώδικας Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές**

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε, σε συνέχεια σχετικής δημόσιας διαβούλευσης, τον νέο Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές, με τον οποίο τροποποιεί τον πρώτο Κώδικα που είχε εκδοθεί το 2008. Ο νέος Κώδικας Δεοντολογίας ενσωματώνει τις σχετικές διατάξεις του νέου κανονιστικού πλαισίου, λαμβάνει υπόψη τις τρέχουσες τεχνολογικές εξελίξεις και διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές και ιδιαίτερα τα ευάλωτα άτομα λαμβάνουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης από τους παρόχους.

Πιο συγκεκριμένα, οι νέες υποχρεώσεις των παρόχων προς τους καταναλωτές, που προβλέπονται στον Κώδικα, μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

## **Διαφήμιση υπηρεσιών**

**Εμπορική ονομασία υπηρεσιών:** Ο πάροχος επιλέγει, στο μέτρο του εφικτού, εμπορικές ονομασίες που να αντιπροσωπεύουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα χαρακτηριστικά τους και την τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών.

**Προσφορές:** Ο πάροχος κοινοποιεί τους κύριους όρους και τους σημαντικούς περιορισμούς που ισχύουν για την προμήθεια των προσφορών του, όπως η χρονική διάρκεια, η ημερομηνία λήξης της προσφοράς, καθώς και τυχόν ειδικούς όρους για την αγορά της προσφοράς, όπως η δεσμοποίηση με άλλα προϊόντα και υπηρεσίες ή ο περιορισμός της προσφοράς σε μια συγκεκριμένη κατηγορία καταναλωτών.

## Πρωώθηση πωλήσεων

Επικοινωνία με τους καταναλωτές: Κατά την επικοινωνία με τους καταναλωτές, το προσωπικό του παρόχου προωθεί και πουλά τις υπηρεσίες του με δίκαιο, διαφανή, υπεύθυνο και σαφή τρόπο. Επίσης, εξηγεί με σαφήνεια και ευκρίνεια βασικούς όρους, προϋποθέσεις, τυχόν περιορισμούς, ειδικούς όρους και κόστος των προϊόντων που αγοράζουν οι καταναλωτές.

Ώρες επικοινωνίας: Η επικοινωνία με τους καταναλωτές δεν πραγματοποιείται σε ώρες κοινής ησυχίας, εκτός εάν συμφωνεί προς τούτο ο καλούμενος. Αυτό ισχύει και για τις αυτοματοποιημένες τηλεφωνικές κλήσεις, οι οποίες πραγματοποιούνται μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Μητρώο άρθρου 11 ν. 3471/2006: Ο πάροχος δεν πραγματοποιεί κλήσεις προς καταναλωτές που έχουν ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11 του Νόμου 3471/2006 και έχουν ζητήσει να μην δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις για απ' ευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς.

Διακοπή προωθητικής επικοινωνίας: Εάν ο καταναλωτής δηλώσει ότι δεν ενδιαφέρεται ή ότι ενοχλείται, το προσωπικό του παρόχου υποχρεούται να διακόψει αμέσως και με ευγένεια την προωθητική επικοινωνία.

Παρουσίαση προσωπικού: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του ανακοινώνει από την αρχή της επικοινωνίας με τους καταναλωτές το επώνυμο, τον πάροχο που εκπροσωπεί και τον σκοπό της επικοινωνίας. Ειδικότερα, στην περίπτωση υπεργολάβων / συνεργατών / μεταπωλητών πρέπει να δηλώνεται σαφώς το όνομα της εταιρίας του υπεργολάβου / συνεργάτη / μεταπωλητή και η σχέση της με τον πάροχο.

Ευάλωτες ομάδες καταναλωτών: Το προσωπικό του παρόχου δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία καταναλωτών που ανήκουν σε

ευαίσθητες ομάδες, όπως ηλικιωμένων, ανηλίκων, ατόμων που δεν έχουν επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας και ατόμων με ειδικές ανάγκες, προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.

Διατήρηση αρχείων: Τα αρχεία των τηλεφωνικών συνομιλιών για την πραγματοποίηση πωλήσεων με τους καταναλωτές, διατηρούνται από την εταιρία που πραγματοποιεί την πώληση για έξι μήνες. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διάρκεια διατήρησης των εν λόγω στοιχείων και του παρέχει τα δικαιώματα που ορίζει η σχετική νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, όπως είναι το δικαίωμα εναντίωσης.

## **Προσυμβατική ενημέρωση**

Συνοπτική σύμβαση: Κατά την προσυμβατική ενημέρωση, ο πάροχος μεριμνά ώστε η προσφορά του προς τον υποψήφιο συνδρομητή να συνοδεύεται οπωσδήποτε από το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης. Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης από απόσταση, η συνοπτική σύμβαση δύναται να αποσταλεί ηλεκτρονικά.

## **Συμβάσεις**

Χαρακτηριστικά σύμβασης: Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέσα, έτσι ώστε οι όροι της σύμβασης να είναι εύκολα κατανοητοί και προσβάσιμοι από άτομα με αναπηρία, χωρίς επιπλέον χρέωση.

## **Ανοικτό Διαδίκτυο**

Πληροφορίες ταχυτήτων: Ο πάροχος οφείλει να παρέχει στο έντυπο της συνοπτικής σύμβασης τις πληροφορίες για την ταχύτητα που δεσμεύεται να παρέχει.

Αποζημιώσεις: Σε περίπτωση συνεχών ή επαναλαμβανόμενων αρνητικών αποκλίσεων μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας και της ταχύτητας για την οποία δεσμεύεται στη σύμβαση, ο πάροχος αναφέρει τυχόν επανορθώσεις ή αποζημιώσεις, όπως αυτές ορίζονται

στον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο (ΕΚΑΔ).

## **Εκπαίδευση προσωπικού**

Επαρκή κατανόηση υπηρεσιών: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο, έχει επαρκή κατανόηση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προωθεί/πουλά, διαθέτει όλα τα απαραίτητα μέσα για την παροχή πλήρους ενημέρωσης στους καταναλωτές και είναι ενήμερο για υπηρεσίες που αφορούν καταναλωτές με αναπηρία.

Παρακολούθηση: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι η επικοινωνία του προσωπικού του και των συνεργατών του (π.χ. υπεργολάβοι, μεταπωλητές) παρακολουθείται και ελέγχεται περιοδικά, έτσι ώστε να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά τυχόν προβλήματα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πώλησης.

## **Εξυπηρέτηση καταναλωτών**

Τρόποι επικοινωνίας: Ο πάροχος ενημερώνει με σαφή και ευδιάκριτο τρόπο τους καταναλωτές για όλους τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας για την εξυπηρέτησή τους, πλέον της τηλεφωνικής.

Τήρηση αρχείων: Ο πάροχος τηρεί αρχεία της επικοινωνίας του με τους καταναλωτές, τα οποία πρέπει να είναι προσβάσιμα στο προσωπικό εξυπηρέτησης καταναλωτών αλλά και να κοινοποιούνται στους καταναλωτές, εφόσον αυτοί υποβάλλουν σχετικό αίτημα.

Συστήματα αξιολόγησης της επίδοσης: Ο πάροχος απευθύνεται συστηματικά στους καταναλωτές για τη συγκέντρωση σχολίων σχετικά με την εμπειρία τους από την εξυπηρέτηση πελατών, τα οποία αξιοποιούνται για τη λήψη τυχόν μέτρων βελτίωσης.

## **Καταγγελίες καταναλωτών**

Αποτελεσματική διευθέτηση: Ο πάροχος διασφαλίζει την άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση των καταγγελιών των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκει την επίλυση των καταγγελιών/παραπόνων κατά την πρώτη επικοινωνία του καταναλωτή, όπου αυτό καθίσταται δυνατόν. Ως εκ τούτου, τα τμήματα διαχείρισης καταγγελιών πρέπει να είναι στελεχωμένα με

επαρκείς πόρους και με ικανοποιητικά επίπεδα εξουσιοδότησης.

**Διαφάνεια και προσβασιμότητα:** Ο πάροχος διαθέτει εγχειρίδιο με καταγεγραμμένες τις διαδικασίες διεκπεραίωσης καταγγελιών/παραπόνων και οφείλει να εκπαιδεύσει σχετικά το προσωπικό του. Οι διαδικασίες αυτές πρέπει να περιλαμβάνονται και στον ιστότοπο του παρόχου.

**Απόκριση:** Ο πάροχος οφείλει να απαντά τεκμηριωμένα σε κάθε παράπονο/καταγγελία που του υποβάλλεται, να παρέχει επαρκείς πληροφορίες για την πρόοδο της καταγγελίας, εφόσον του ζητηθεί, και να αιτιολογεί στον καταναλωτή τυχόν καθυστερήσεις κατά τη διαδικασία εξέτασης της καταγγελίας. Εάν ο πάροχος θεωρεί ότι μία καταγγελία δεν χρήζει περαιτέρω διερεύνησης, ενημερώνει τον καταναλωτή πλήρως για τους λόγους της απόφασης αυτής.

Στο πλαίσιο της προστασίας των καταναλωτών, που αποτελεί διαχρονικά βασική προτεραιότητα της ΕΕΤΤ, η Αρχή θα παρακολουθεί και θα ελέγχει συστηματικά τη συμμόρφωση των παρόχων με τις ισχύουσες διατάξεις, ενώ σε περίπτωση παράβασης, δύναται να επιβάλει τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Νόμο 4727/2020.

Το πλήρες κείμενο του νέου Κώδικα μπορεί να αναζητηθεί στο ΦΕΚ 3242/Β/24-6-2022, ενώ σημειώνεται πως η ουσιαστική ισχύς του ξεκινά έξι μήνες από την ημερομηνία δημοσίευσης.

Να γίνει προβεβλημένο; 1