

Γενικό Σχόλιο

Θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι στα άρθρα 5 παρ. 4, άρθρο 6 παρ. 7, άρθρο 7 παρ. 3, ο πάροχος φέρει το βάρος απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση που περιγράφεται. Εντούτοις, θέλουμε να επισημάνουμε ότι υπάρχει ασάφεια αναφορικά με τα στοιχεία με τα οποία ο πάροχος αποδεικνύει ότι έπραξε τα απαιτούμενα. Για παράδειγμα, εάν ο πάροχος αποστείλει γραπτώς στον καταναλωτή τις απαιτούμενες πληροφορίες, πως μπορεί να αποδειχτεί ότι ο καταναλωτής πράγματι τις έλαβε και τις ανέγνωσε;

Θεωρούμε ότι είναι αναγκαία η αναφορά των στοιχείων με τα οποία ο πάροχος αποδεικνύει ότι πράγματι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση.

Άρθρο 5, παρ. 1

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι ο υποψήφιος πελάτης δεν έχει πάντα την υπομονή να ακούει την ενημέρωση για την υπηρεσία, πολύ δε περισσότερο όταν οι πληροφορίες είναι πολλές και λεπτομερείς.

Επιπλέον, όπως αναφέρθηκε στο γενικό σχόλιο, δεν καθορίζεται ο τρόπος με τον οποίο μπορεί ο πάροχος να εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί με ακρίβεια.

Άρθρο 6, παρ. 6, εδάφιο α'

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι με την δυνατότητα τηλεφωνικής υποβολής της καταγγελίας/υπαναχώρησης, ο πάροχος δεν είναι σε θέση να αποδείξει ότι ο συνδρομητής πράγματι αιτήθηκε την διακοπή της υπηρεσίας. Η βούληση του καταναλωτή για διακοπή της υπηρεσίας μπορεί να αποδειχθεί μόνο όταν γίνεται εγγράφως.

Ακόμα και αν γίνεται καταγραφή της τηλεφωνικής συνομιλίας αναφορικά με την καταγγελία της σύμβασης, δεν δύναται να αποδειχθεί ότι πράγματι ο συγκεκριμένος συνδρομητής ήταν αυτός που αιτήθηκε την διακοπή.

Για παράδειγμα, στη περίπτωση της τηλεφωνικής υποβολής της αίτησης στην ενεργοποίηση της προεπιλογής φορέα, ακόμα και αν το πρόσωπο, του οποίου η συναίνεση για την ενεργοποίηση ηχογραφείται, δεν είναι ο καταναλωτής στον οποίο

ενεργοποιήθηκε η προεπιλογή φορέα, υπάρχει το δικαίωμα υπαναχώρησης από την σύμβαση αζημίως.

Δεν υπάρχει ωστόσο καμία πρόβλεψη για την περίπτωση κατά την οποία το πρόσωπο το οποίο αιτείται τηλεφωνικά την διακοπή δεν είναι ο συνδρομητής μας. Σ' αυτήν την περίπτωση δεν υπάρχει η δυνατότητα για τον πάροχο να αποδείξει ότι αυτός ο οποίος αιτήθηκε την διακοπή τηλεφωνικά είναι πράγματι ο συνδρομητής με τον οποίο έχει συμβληθεί.

Άρθρο 6, παρ. 6 εδάφιο β'

Θεωρούμε ότι πρέπει να επιμηνυνθεί η προθεσμία των 3 εργασίμων ημερών, κατά την οποία ο πάροχος αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της αίτησης κατάργησης στον καταναλωτή.

Επίσης πρέπει να αναφέρουμε ότι υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες ο πάροχος πράγματι δεν λαμβάνει το φαξ διακοπής και ο καταναλωτής ωστόσο να επιμένει ότι έχει σταλεί. Με την διατύπωση του άρθρου επομένων δεν μπορεί να αποκλειστεί η περίπτωση κατά την οποία ο καταναλωτής ισχυρίζεται ότι έχει στείλει την καταγγελία/υπαναχώρηση αλλά να μην το έχει πράξει. Αντίστοιχα ο πάροχος είναι υπεύθυνος σε κάθε περίπτωση. Εξ αυτού του θεωρούμε ότι είναι αναγκαία μια αναδιατύπωση του συγκεκριμένου εδαφίου.

Άρθρο 6, παρ. 7

Όπως αναφέρθηκε στο γενικό σχόλιο δεν προσδιορίζεται ο τρόπος με τον οποίο ο πάροχος μπορεί να αποδείξει ότι πραγματοποιήθηκε η ενημέρωση.

Άρθρο 8, παρ. 1

Δεν υπάρχει πρόβλεψη για το πότε και με ποιο τρόπο ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την υποχρέωση του αναφορικά με την δημοσίευση στοιχείων για την ποιότητα των υπηρεσιών.

Θα πρέπει να γίνεται πριν την σύναψη της σύμβασης με εξατομικευμένη ενημέρωση ή αρκεί η αναφορά των ποιοτικών στοιχείων στην επίσημη ιστοσελίδα του παρόχου, όπως άλλωστε επιβάλλεται πλέον από τον Κανονισμό Δεικτών Ποιότητας;

Άρθρο 8, παρ. 3.

Καταρχήν θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι ενδέχεται να υπάρξουν περιπτώσεις κατά τις οποίες να έχουμε προσπαθήσει να επικοινωνήσουμε με τον καταναλωτή με τον

τρόπο που έχει δηλώσει αλλά να μην μπορούμε να τον εντοπίσουμε. Η περίπτωση αυτή δεν προβλέπεται από το εν λόγω άρθρο. Ως εκ τούτου, με την συγκεκριμένη διατύπωση, δύναται να θεωρηθεί ότι ο πάροχος υποχρεούται να επικοινωνεί με τον συνδρομητή μέχρι να τον εντοπίσει και να τον ενημερώσει. Επιπλέον, πρέπει να ληφθεί υπόψη η περίπτωση κατά την οποία δεν έχει εντοπιστεί ο συνδρομητής με τον οποίο έχουμε συμβληθεί, αλλά κάποιος οικείος του, ο οποίος παρά το ότι του γνωρίσαμε την επικείμενη αναβάθμιση του δικτύου, δεν τον ενημερώνει. Σ' αυτήν την περίπτωση θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι ο πάροχος δεν δύναται να έχει ευθύνη για την ενημέρωση. Επιπλέον, δεν υπάρχει διάκριση για την περίπτωση αναβάθμισης δικτύων τρίτων, από τα οποία εξαρτάται η υπηρεσία την οποία παρέχει ο πάροχος.

Περαιτέρω να αναφέρουμε ότι θεωρούμε ότι πρέπει να επιμηκυνθεί το χρονικό διάστημα των 24 ωρών μέσα στο οποίο οφείλει ο πάροχος να ενημερώνει για τις ενέργειες αναβάθμισης.

Γι' αυτούς τους λόγους προτείνουμε να αλλάξει η διατύπωση του συγκεκριμένου άρθρου και να οριστεί υποχρέωση του παρόχου για προσπάθεια ενημέρωσης του καταναλωτή στις περιπτώσεις αναβάθμισης δικτύου κτλ.

Άρθρο 11, παρ. 7

Δεν διευκρινίζεται ο τρόπος με τον οποίο εξασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες για τις χρεώσεις έχουν κοινοποιηθεί στον καταναλωτή.

Άρθρο 12, παρ. 5

Υπάρχει ασάφεια σε ότι αφορά ποιους μηχανισμούς ο πάροχος υποχρεούται να διαθέτει ώστε να ελέγχει την τήρηση του παρόντος κώδικα και του ισχύοντος κανονιστικού και νομικού πλαισίου.

Άρθρο 13, παρ. 4

Ομοίως υπάρχει ασάφεια αναφορικά με το ποια μέσα θεωρούνται κατάλληλα έτσι ώστε ο πάροχος να αποδείξει την συνέχεια στο ιστορικό των παραπόνων. Για παράδειγμα, η ηλεκτρονική εφαρμογή με την καρτέλα του κάθε πελάτη θα μπορούσε μπορεί να θεωρηθεί κατάλληλη;

