

## Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές

### Παρατηρήσεις επί του προτεινόμενου Σχεδίου

Ως γενική παρατήρηση, εκτιμούμε ότι το προτεινόμενο Σχέδιο Κώδικα ανταποκρίνεται επί της ουσίας στο σκοπό για τον οποίο συντάσσεται. Δεν μας βρίσκουν κατ' αρχήν αντίθετους οι προτεινόμενες διατάξεις, οι οποίες, κατά τη γνώμη μας, καλύπτουν τα σχετικά ζητήματα που άπτονται της προστασίας των καταναλωτών – τελικών χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Με την ευκαιρία σημειώνουμε ότι στο προτεινόμενο Σχέδιο Κώδικα έχουν εντοπισθεί ελάχιστα επουσιώδη λεκτικά λάθη, τα οποία εύλογα αναμένεται ότι θα διορθωθούν κατά την οριστικοποίηση του κειμένου.

Ως προς τις παρατηρήσεις/σχολία μας επί των επιμέρους διατάξεων του Σχεδίου, σημειώνουμε τα ακόλουθα:

#### **1. Άρθρο 1 παράγραφος 2:**

Λαμβανομένης υπόψη της γενικής αρχής ότι η ειδική διάταξη κατισχύει της γενικής, θεωρούμε ότι για λόγους νομικής σαφήνειας, η ρήτρα θα πρέπει να αναμορφωθεί ως προς τη διπλή χρήση του όρου «ειδικότερο».

#### **2. Άρθρο 4 παράγραφος 1:**

Σε κάθε περίπτωση, αναλόγως της φύσης της υπηρεσίας, η παροχή και η ποιότητα της υπηρεσίας δύνανται να επηρεάζονται από εξωγενείς παράγοντες, πέραν του ευλόγου ελέγχου και σφαίρας επιρροής των παρόχων.

#### **3. Άρθρο 5 παράγραφος 1 (viii - ix):**

Για λόγους σαφήνειας, θεωρούμε ότι θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνον ο όρος «σύμβαση» και όχι συνδυαστικά με τον όρο «συμβόλαιο» και συνεπώς θα πρέπει να διορθωθεί το λεκτικό του κειμένου αντιστοίχως.

#### **4. Άρθρο 5 παράγραφος 1 (xi):**

Με την επιφύλαξη ενεργειών τρίτων ή άλλων γεγονότων/καταστάσεων για τις οποίες ο πάροχος δε φέρει ευθύνη ή είναι εκτός του ευλόγου ελέγχου ή σφαίρας επιρροής αυτού.

#### **5. Άρθρο 6 παράγραφος 3:**

Με την ευκαιρία της παρούσας Διαβούλευσης και αναφορικά με το Άρθρο 6 παράγραφος 3 σημειώνονται τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με την έκτη παράγραφο της ενότητας 2.2.2 της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις

Συναφείς Ευκολίες, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 388/012/31-05-2006 (ΦΕΚ 932/Β/2006), όπως αυτή εγκρίθηκε με την ΑΠ ΕΕΤΤ 429/015/04-04-2007 (ΦΕΚ 620/Β/25-4-2007), τροποποιηθείσα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 443/028/09.07.2007 (ΦΕΚ 1555/Β/17-8-2007) και με την ΑΠ ΕΕΤΤ 470/038/4.3.2008 (ΦΕΚ 490/Β/19-3-2008), οι αιτήσεις των τελικών χρηστών υποβάλλονται, επί του παρόντος, στον τηλεπικοινωνιακό πάροχο με τους ακόλουθους τρόπους:

- i. εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας, ή
- ii. με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας, ή
- iii. ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

Εντούτοις, με τη διάταξη του άρθρου 5 παρ. 1 του Συντάγματος ορίζεται ότι *«καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει την προσωπικότητά του και να συμμετέχει στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της Χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη»*. Με την ανωτέρω διάταξη του άρθρου 5 του Συντάγματος κατοχυρώνεται, ως ατομικό δικαίωμα, η οικονομική ελευθερία. Ειδική εκδήλωση του συνταγματικού αυτού δικαιώματος αποτελεί για τους ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, η ελευθερία των συμβάσεων, στην οποία ανήκουν, μεταξύ άλλων, η ελευθερία σύναψης και καταγγελίας της σύμβασης, ελευθερία επιλογής του αντισυμβαλλομένου και η ελευθερία διαμόρφωσης του περιεχομένου της σύμβασης, ως διατυπώνεται με το άρθρο 361 ΑΚ. Σύμφωνα με την εν λόγω γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να επιλέξουν τον τρόπο με τον οποίο θα συμβληθούν.

Εντός των πλαισίων αυτών, ο νομοθέτης έχει επιτρέψει, δυνάμει του Νόμου 2251/1994 *«Προστασία των Καταναλωτών»* (ΦΕΚ 191/Α/1994), τη σύναψη σύμβασης από απόσταση για την παροχή αγαθών και υπηρεσιών, η οποία συνίσταται στην σύναψη σύμβασης μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη παρουσία τους, στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί, αποκλειστικά, ένα ή περισσότερα μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση, τα οποία καθορίζονται στη νομοθεσία, μέχρι και τη σύναψη της σύμβασης.

Μάλιστα, ο νομοθέτης επιθυμώντας να υλοποιήσει και εφαρμόσει στην πράξη την προαναφερόμενη γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων έχει επιτρέψει τη σύναψη συμβάσεων από απόσταση ακόμη και για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (ήτοι υπηρεσιών τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετικών με ατομικές συντάξεις ή πληρωμές), οι οποίες εκ της φύσης τους είναι ιδιαίτερος επαχθείς για τους καταναλωτές, και ρυθμίζουν συναλλακτικές σχέσεις, που έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα γι' αυτούς.

Λαμβανομένων υπόψη των ανωτέρω, και δεδομένων ότι:

1. Σύμφωνα με την παράγραφο 3 του Άρθρου 9 (Διαδικασίες Παροχής της Προεπιλογής Φορέα), της υπ' αριθμ. 366/48/8.12.2005 Απόφασης της ΕΕΤΤ *«Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά»* (ΦΕΚ 22/Β/2006):

«Οι αιτήσεις ενεργοποίησης, κατάργησης, ακύρωσης αίτησης κατάργησης, αλλαγής σχήματος προεπιλογής φορέα ή αλλαγής Προεπιλεγμένου Παρόχου υποβάλλονται από τον συνδρομητή με τους ακόλουθους τρόπους:

- (1) έντυπα, με την προσκόμιση φωτοτυπίας ταυτότητας,
- (2) με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- (3) ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής,
- (4) τηλεφωνικά μέσω κλήσεων οι οποίες υποχρεωτικά, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή, μαγνητοφωνούνται και τηρούνται σε σχετικό Αρχείο του Προεπιλεγμένου Παρόχου. Η χρήση της δυνατότητας τηλεφωνικής υποβολής αιτήματος Προεπιλογής Φορέα απαγορεύεται, σε περίπτωση κατά την οποία ο συνδρομητής δεν συναινεί στη μαγνητοφώνηση της συνομιλίας του. Τα παραπάνω ισχύουν με την επιφύλαξη των οριζόμενων στις διατάξεις του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ 191/Α/1994) περί σύναψης Σύμβασης από απόσταση, και της, σύμφωνα με αυτές, ενημέρωσης του συνδρομητή επί των όρων της προς σύναψη Συμβάσεως. Σε κάθε περίπτωση κατά την τηλεφωνική συνομιλία καταγράφεται το σύνολο των προβλεπόμενων στις αιτήσεις στοιχείων, όπως αυτές έχουν εγκριθεί από την ΕΕΤΤ.»

2. Σύμφωνα με την παράγραφο 4 του Άρθρου 9 (Διαδικασίες Παροχής της Φορητότητας Αριθμών) της υπ' αριθμ 254/71/31.5.2002 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 791/Β/2002), ως τροποποιήθηκε και ισχύει:

«α) Τα αιτήματα φορητότητας δύνανται να υποβάλλονται τηλεφωνικά μέσω κλήσεων, οι οποίες κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή δύνανται να μαγνητοφωνούνται.

β) Οι αιτήσεις φορητότητας υποβάλλονται από τον συνδρομητή έντυπα, με τηλεομοιοτυπία ή, εφόσον αυτό υποστηρίζεται από τους παρόχους, ηλεκτρονικά με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

γ) Η αίτηση φορητότητας αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων από τον πάροχο δότη υπηρεσιών.»

θεωρούμε ότι η προαναφερόμενη διάταξη της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ πρέπει να τροποποιηθεί ανάλογα, και να επιτρέπεται η υποβολή αιτήσεων των συνδρομητών για την παροχή τοπικού βρόχου τηλεφωνικώς, μέσω μαγνητοφωνημένων κλήσεων, για τους ακόλουθους λόγους:

(Α) Συμμόρφωση προς τη γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων και τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας που επιτρέπει την σύναψη σύμβασης από απόσταση, υπό τους όρους και προϋποθέσεις που τίθενται για την προστασία των καταναλωτών, σε κάθε τομέα επιχειρηματικής δραστηριότητας.

(Β) Διασφάλιση ομοιομορφίας και συνεπώς ενίσχυση της ασφάλειας δικαίου κατά την ρύθμιση των ανωτέρω συναφών θεμάτων αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεν θεωρούμε ότι υφίσταται πλέον οποιοσδήποτε λόγος διαφοροποίησης του τρόπου υποβολής των αιτήσεων παροχής τοπικού βρόχου

έναντι του τρόπου υποβολής αιτήσεων φορητότητας ή προεπιλογής φορέα, δεδομένου ότι ήδη η σχετική αγορά έχει ωριμάσει, οι καταναλωτές έχουν αντιληφθεί και κατανοήσει την έννοια και τη φύση της παροχής τοπικού βρόχου, και οι σχέσεις των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τον Ο.Τ.Ε. έχουν πλέον ξεκαθαρίσει σε σημαντικό βαθμό.

Τέλος, εφόσον, σύμφωνα με την παράγραφο 6 του ίδιου Άρθρου 6 του Σχεδίου, προβλέπεται η χρήση τηλεφώνου για τη λύση, καταγγελία ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση που συνάπτεται με τον καταναλωτή, τότε, εύλογα θα πρέπει να επαλειφθεί οποιαδήποτε υποχρέωση υπογραφής εγγράφων για τη σύναψη σύμβασης.

#### **6. Άρθρο 6 παράγραφος 6:**

Σε σχέση με την αναφορά στη χρήση τηλεφώνου μεταξύ των μέσων και των τρόπων υπαναχώρησης από τη σύμβαση, ακύρωσης/καταγγελίας της σύμβασης, σημειώνουμε ενδεικτικά ότι: σύμφωνα με την παράγραφο 13 του Άρθρου 9 (Διαδικασίες Παροχής της Φορητότητας Αριθμών) της υπ' αριθμ 254/71/31.5.2002 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 791/Β/2002), ως τροποποιήθηκε και ισχύει: **«τα αιτήματα ακύρωσης της αίτησης και οι καταγγελίες υποβάλλονται έντυπα, με τηλεομοιοτυπία ή, εφόσον αυτό υποστηρίζεται από τους παρόχους, ηλεκτρονικά με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής από τους συνδρομητές στον πάροχο δέκτη».**

Περαιτέρω, σύμφωνα με την παράγραφο 10 του Άρθρου 4 του Ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών ως τροποποιήθηκε και ισχύει, στις περιπτώσεις σύναψης συμβάσεως από απόσταση, **«εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, κοινοποιεί το γεγονός αυτό εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση».**

Σύμφωνα με την παράγραφο 1 (στ) του Άρθρου 4<sup>α</sup> του Ν. 2251/1994, **«σταθερό μέσο είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.»** Συνεπώς, είναι θέμα ερμηνευτικό εάν η χρήση τηλεφώνου καλύπτει τις προαναφερθείσες προϋποθέσεις της νομοθεσίας.

Σε κάθε περίπτωση, εφόσον κριθεί ότι η χρήση τηλεφώνου ενδείκνυται για τη λύση, καταγγελία ή υπαναχώρηση από σύμβαση, τότε, η υποχρέωση υπογραφής εγγράφων για τη σύναψη σύμβασης σύμφωνα με τη σχετική αναφορά στην προαναφερθείσα παράγραφο 3 του ίδιου Άρθρου, θα πρέπει να εξαιρεθεί.

#### **7. Άρθρο 7 παράγραφος 4:**

Όσον αφορά στην περίπτωση της παροχής τοπικού βρόχου, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η ακόλουθη παράμετρος:



Σωρού 26

151 25 Μαρούσι, Αθήνα

T. 210 61 61 761 info@ontelecoms.com

F. 210 61 61 771 www.ontelecoms.com

Σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 388/012/31-05-2006 (ΦΕΚ 932/Β/2006), όπως αυτή εγκρίθηκε με την ΑΠ ΕΕΤΤ 429/015/04-04-2007 (ΦΕΚ 620/Β/25-4-2007), τροποποιηθείσα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 443/028/09.07.2007 (ΦΕΚ 1555/Β/17-8-2007) και με την ΑΠ ΕΕΤΤ 470/038/4.3.2008 (ΦΕΚ 490/Β/19-3-2008), στην περίπτωση όπου η ακύρωση της φορητότητας δεν κατατεθεί δύο (2) τουλάχιστον εργάσιμες ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του τοπικού βρόχου, και ο ΟΤΕ δεν δύναται να αποτρέψει την υλοποίηση του βρόχου, τότε ο βρόχος θα επιστρέφει στον ΟΤΕ σύμφωνα με τις διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης του βρόχου.

## **8. Άρθρο 12**

Σε σχέση με τα οριζόμενα στο εν λόγω Άρθρο, ζήτημα ενδέχεται να ανακύψει όσον αφορά το προσωπικό εξωτερικών συνεργατών του παρόχου που συνδέεται με σχέση εξαρτημένης εργασίας με τους εξωτερικούς συνεργάτες. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα όρια τυχόν ελέγχου και ευθύνης του παρόχου ως προς την εξασφάλιση της τήρησης των διαδικασιών από το προσωπικό των εξωτερικών συνεργατών αυτού, σύμφωνα και με τα προβλεπόμενα στις συμβάσεις συνεργασίας που υπογράφονται σχετικά.

## **Άρθρο 13 παράγραφος 3:**

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να διευκρινισθεί περαιτέρω υποχρέωση τήρησης αρχείου με το «ιστορικό επικοινωνίας με τον καταναλωτή», λαμβανομένου υπόψη του όγκου των δεδομένων σε περίπτωση που το αρχείο αφορά καταγεγραμμένη τηλεφωνική επικοινωνία.