



**Παρατηρήσεις της Vodafone-Πάναφον στη Δημόσια Διαβούλευση
της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή
Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές**

ΜΑΪΟΣ 2008

Πίνακας Περιεχομένων

1	Εισαγωγή	4
2	Γενικά Σχόλια	4
3	Σχόλια Άρθρου 2	5
4	Σχόλια Άρθρου 4	5
4.1	Παράγραφος 2	5
4.2	Παράγραφος 3	6
4.3	Παράγραφος 4	6
4.4	Παράγραφος 5	6
4.5	Παράγραφος 6	6
4.6	Παράγραφος 7	7
4.7	Παράγραφος 8	7
4.8	Παράγραφος 9	7
5	Σχόλια Άρθρου 5	7
5.1	Παράγραφος 1	7
5.2	Παράγραφος 2	8
5.3	Παράγραφος 4	8
6	Σχόλια Άρθρου 6	8
6.1	Παράγραφος 3	8
6.2	Παράγραφος 6	8
6.3	Παράγραφος 7	9
7	Σχόλια Άρθρου 7	10
7.1	Παράγραφος 1	10
7.2	Παράγραφος 3	11
7.3	Παράγραφος 4	11
7.4	Παράγραφος 6	12
8	Σχόλια Άρθρου 8	12
8.1	Παράγραφος 3	12
9	Σχόλια Άρθρου 9	12
9.1	Παράγραφος 3	12



10	Σχόλια Άρθρου 11	13
10.1	Παράγραφος 4	13
10.2	Παράγραφος 5i	13
11	Σχόλια Άρθρου 12	13
11.1	Παράγραφος 6	13
12	Σχόλια Άρθρου 13	14
12.1	Παράγραφος 3	14
12.2	Παράγραφος 4	14
13	Σχόλια Άρθρου 14	14

1 Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο παραθέτει τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της Vodafone– Πάναφον ΑΕΕΤ (εφεξής Vodafone) αναφορικά με το υπό διαβούλευση σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

2 Γενικά Σχόλια

Ο προτεινόμενος από την ΕΕΤΤ Κώδικας Δεοντολογίας αποτελεί μια θετική προσπάθεια συμπληρωματικής ρύθμισης του μέχρι σήμερα νομοθετικού πλαισίου παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η οποία όμως θα πρέπει να προετοιμαστεί με προσοχή, ώστε να επιτευχθεί το μέγιστο θετικό αποτέλεσμα. Απαιτείται προσαρμογή του παρόντος σχεδίου Κώδικα στα δεδομένα των επιμέρους τμημάτων της αγοράς προκειμένου να διαχωριστούν σαφώς οι προβλέψεις του αντίστοιχα μεταξύ σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και ευρυζωνικών υπηρεσιών, λόγω των τεχνικών κυρίως διαφοροποιήσεων που υφίστανται.

Θα πρέπει παράλληλα να χρησιμοποιηθούν σαφείς ορισμοί και εκφράσεις, να εξαιρεθούν οι ασάφειες στις υποχρεώσεις καθώς και να αφαιρεθούν κάποιοι όροι που επιχειρούν υπερβολική ρύθμιση σε θέματα παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εφόσον δεν υφίσταται η ανάλογη ανάγκη.

Επιπλέον, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ιδιαιτερότητες και οι τεχνικοί περιορισμοί των εκάστοτε συστημάτων σταθερής ή/και κινητής τηλεφωνίας, και ευρυζωνικών υπηρεσιών, προκειμένου να εκτιμηθούν ρεαλιστικά οι δυνατότητες ή/και τα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης των επιμέρους προβλέψεων του Κώδικα.

Τέλος, το παρόν σχέδιο του Κώδικα χρήζει επανεξέτασης αναφορικά με επιμέρους θέματα προστασίας των καταναλωτών, τα οποία επιχειρεί να ρυθμίσει σε αντίφαση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

3 Σχόλια Άρθρου 2

Για μεγαλύτερη ακρίβεια και σε συμφωνία με την κείμενη νομοθεσία, προτείνεται η εξής αναδιατύπωση ορισμού:

«Προσωπικό Παρόχου: εννοούνται οι υπάλληλοι, τα στελέχη κλπ., που συνδέονται με τον πάροχο με σχέση εξαρτημένης εργασίας»

Επιπλέον προκειμένου να γίνει περισσότερο διακριτή η διαφορά μεταξύ του Προσωπικού του Παρόχου και του Προσωπικού των Συνεργατών του Παρόχου, προτείνεται η προσθήκη του παρακάτω ορισμού:

«Συνεργάτες Παρόχου: εννοούνται οι προστηθέντες (πλην του προσωπικού) του παρόχου, δηλαδή οι εμπορικοί του συνεργάτες, οι μεταπωλητές ή υπεργολάβοι του, καθώς και το προσωπικό αυτών, οι οποίοι έχουν αναλάβει θέματα καταναλωτών όπως εξυπηρέτηση, προώθηση και πώληση των υπηρεσιών του, είσπραξη οφειλών κλπ.»

Σε κάθε περίπτωση η εταιρία, δίνει στους συνεργάτες της τις απαραίτητες κατευθύνσεις όπως αυτές προβλέπονται στους εκάστοτε κώδικες δεοντολογίας και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, και επισημαίνει την αναγκαιότητά τους. Θα πρέπει να επισημάνουμε, όμως ότι δεν είναι εφικτός ο ιδιαίτερα παρεμβατικός έλεγχος των συνεργατών, και πιο συγκεκριμένα η απόλυτη εποπτεία των ενεργειών τους.

4 Σχόλια Άρθρου 4

4.1 Παράγραφος 2

Αναφορικά με την υποχρέωση των παρόχων για διατήρηση αρχείων που τεκμηριώνουν την αλήθεια και ακρίβεια του διαφημιστικού τους υλικού, θεωρούμε ότι το ελάχιστο χρονικό διάστημα διατήρησης των συγκεκριμένων αρχείων ανέρχεται σε δύο (2) χρόνια όπως αντίστοιχα ισχύει, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, για τη διατήρηση των λογιστικών βιβλίων καθώς

και των τακτικά ενημερωμένων οικονομικών, στατιστικών και τεχνικών πληροφοριών.

4.2 Παράγραφος 3

Θα θέλαμε να σημειώσουμε ότι η παράγραφος αυτή ενέχει ασάφειες ως προς την ερμηνεία των χρησιμοποιούμενων όρων στα πλαίσια της διαφήμισης.

Σε κάθε περίπτωση, δεδομένης της ύπαρξης σαφούς και λεπτομερούς νομικού πλαισίου περί προστασίας καταναλωτή που ρυθμίζει εκτενώς τα θέματα εμπορικών πρακτικών, προτείνεται η ανασύνταξη της συγκεκριμένης παραγράφου σε ευθυγράμμιση με αυτό ως εξής:

«Οι διαφημίσεις ή άλλες προσφορές δεν πρέπει να υιοθετούν πρακτικές που να έρχονται σε αντίθεση με το εφαρμοστέο Νομικό πλαίσιο περί προστασίας καταναλωτή».

4.3 Παράγραφος 4

Στην εν λόγω παράγραφο θα θέλαμε να αντικατασταθεί η φράση «το προσωπικό του παρόχου», με τη φράση: «το Προσωπικό ή οι Συνεργάτες του παρόχου».

4.4 Παράγραφος 5

Στην εν λόγω παράγραφο θα θέλαμε όπου αναφέρεται η φράση «το προσωπικό του παρόχου», να αντικατασταθεί με τη φράση: «το Προσωπικό ή οι Συνεργάτες του παρόχου».

4.5 Παράγραφος 6

Στην εν λόγω παράγραφο θα θέλαμε να αντικατασταθεί η φράση «το προσωπικό του παρόχου», με τη φράση: «το Προσωπικό ή οι Συνεργάτες του παρόχου».

4.6 Παράγραφος 7

Στην εν λόγω παράγραφο θα θέλαμε να αντικατασταθεί η φράση «το προσωπικό του παρόχου», με τη φράση: «το Προσωπικό ή οι Συνεργάτες του παρόχου».

4.7 Παράγραφος 8

Δεδομένων των διαφορετικών αναγκών που καλούνται να καλύψουν οι διάφορες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (π.χ. κινητές επικοινωνίες μη συνδεδεμένες με γεωγραφική θέση) αλλά και του δικαιώματος του συνδρομητή να επιλέξει ελεύθερα εάν, πότε και ποια υπηρεσία θα αγοράσει έχοντας πληροφορηθεί με σαφήνεια για τις επιλογές που είναι διαθέσιμες από τον πάροχο, θεωρούμε ότι το ζητούμενο είναι η σωστή πληροφόρηση και όχι οι γενικευμένοι περιορισμοί. Ως εκ τούτου, θα προτείναμε την ανασύνταξη της συγκεκριμένης παραγράφου ως εξής:

«Ο πάροχος παρέχει ακριβή πληροφορία στους καταναλωτές σχετικά με τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας του σε συγκεκριμένη περιοχή».

4.8 Παράγραφος 9

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η Εταιρία φέρει την ευθύνη για την επιλογή του προσωπικού που συνδέεται μαζί της με σχέση εξαρτημένης εργασίας, αλλά δεν μπορεί να διασφαλίσει την ορθότητα των διαδικασιών που τηρούνται από τους συνεργάτες ως προς την επιλογή του προσωπικού τους.

5 Σχόλια Άρθρου 5

5.1 Παράγραφος 1

Προτείνουμε την εξής αλλαγή στην αρχή της παραγράφου: «Πριν τη σύναψη της σύμβασης, το Προσωπικό και οι Συνεργάτες του παρόχου ενημερώνουν τους καταναλωτές με ακρίβεια τουλάχιστον για τα ακόλουθα....».

5.2 Παράγραφος 2

Προτείνεται μια εναλλακτική διατύπωση της αρχής της παραγράφου ως εξής: «Σχετικά με το σημείο ii. «Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που παρέχεται», του ανωτέρου εδαφίου του παρόντος άρθρου, ο πάροχος υπηρεσιών ή οι Συνεργάτες του ενημερώνουν των καταναλωτή πριν τη σύναψη της σύμβασης για τα ακόλουθα...».

5.3 Παράγραφος 4

Θεωρούμε ότι η ευθύνη απόδειξης της ενημέρωσης του συνδρομητή από τον πάροχο, όπως αυτή περιγράφεται στο εν λόγω εδάφιο, αποτελεί αντιστροφή του βάρους απόδειξης, που έχει ως ουσιαστικό αποτέλεσμα την αντικειμενική ευθύνη του παρόχου για οποιαδήποτε περίπτωση ανώμαλης εξέλιξης της συναλλακτικής σχέσης με το συνδρομητή. Ως εκ τούτου προτείνουμε την αφαίρεση της συγκεκριμένης παραγράφου.

6 Σχόλια Άρθρου 6

6.1 Παράγραφος 3

Προτείνουμε στο τέλος του εδαφίου να προστεθεί η φράση: «...ο οποίος και πληροφορείται για τη δυνατότητα υπαναχώρησης *βάση των διατάξεων του Αστικού Κώδικα*».

6.2 Παράγραφος 6

Δεδομένου του όγκου της συνδρομητικής βάσης του εκάστοτε παρόχου, η διαφοροποίηση του τρόπου ενημέρωσης του εκάστοτε συνδρομητή βάσει προσωπικής προτίμησης για το μέσο και τους τρόπους υπαναχώρησης/ακύρωσης/καταγγελίας της σύμβασης, δεν είναι πρακτικά εφικτή, καθώς απαιτεί ιδιαίτερα πολύπλοκη συστημική υποδομή και ενέχει σημαντικότητα κόστη, ενώ παράλληλα δεν διασφαλίζει σε όλες τις

περιπτώσεις την προσήκουσα επικοινωνία μεταξύ των μερών (π.χ. τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).

Επιπλέον θεωρούμε ότι η αποστολή αποδεικτικού παραλαβής αίτησης κατάργησης δεν είναι απαραίτητη από τη στιγμή που ο πάροχος επικοινωνεί σε κάθε περίπτωση με το συνδρομητή γνωστοποιώντας του τις συνέπειες της ακύρωσης/καταγγελίας αμέσως μετά την παραλαβή του σχετικού αιτήματός του για διακοπή της υπηρεσίας.

Ως εκ τούτου προτείνουμε την εναλλακτική διατύπωση του εδαφίου ως εξής:

«Ο καταναλωτής ενημερώνεται από το Προσωπικό ή / και τους Συνεργάτες του Παρόχου πριν την υπογραφή της σύμβασης, για το μέσο και τους τρόπους υπαναχώρησης από την σύμβαση, ακύρωσης/καταγγελίας της σύμβασης, η οποία πραγματοποιείται με τον τρόπο με τον οποίο έχει συναφθεί η σύμβαση. Ο πάροχος διασφαλίζει ότι ο συνδρομητής ενημερώνεται για τη διακοπή της υπηρεσίας, καθώς και για τις συνέπειες ακύρωσης/καταγγελίας της σύμβασης για την υπηρεσία που λαμβάνει ο καταναλωτής και για τους τρόπους διατήρησης του συνδρομητικού του αριθμού ή / και του βρόχου του, ανάλογα με την υπηρεσία που διαθέτει. Στις περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής έχει αιτηθεί ενεργοποίηση της υπηρεσίας σε άλλο πάροχο και προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία ότι η αίτηση ενεργοποίησης της νέας υπηρεσίας συνεπάγεται αυτοδικαίως την αίτηση κατάργησης της προηγούμενης, ο νέος πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διαδικασία κατάργησης και τους αντίστοιχους χρόνους».

6.3 Παράγραφος 7

Ισχύουν τα ήδη αναφερθέντα στα σχόλια της Παραγράφου 4 του Άρθρου 5 (βλ.5.3)

7 Σχόλια Άρθρου 7

7.1 Παράγραφος 1

Όπως έχει προαναφερθεί στα σχόλια της Παραγράφου 6 του Άρθρου 6 (6.2) θεωρούμε ότι η καταγραφή και χρήση της σχετικής διαφορετικής προτίμησης του τρόπου ενημέρωσης των συνδρομητών, δεν είναι εφικτή.

Επιπλέον σε ότι αφορά την ενημέρωση του συνδρομητή σχετικά με το μέγιστο χρόνο έναρξης ενεργοποίησης της υπηρεσίας και ειδικότερα των ευρυζωνικών υπηρεσιών, θα θέλαμε να τονίσουμε ότι ο εν λόγω χρόνος εξαρτάται από πολλούς παράγοντες και φορείς τους οποίους ο Πάροχος δεν δύναται να ελέγξει, αλλά δύνανται να επηρεάσουν άμεσα τον χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας του συνδρομητή.

Τέλος ισχύουν και τα ήδη αναφερθέντα στα σχόλια της Παραγράφου 4 του Άρθρου 5 (βλ.5.3).

Ως εκ τούτου:

- προτείνουμε το εδάφιο «Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή σαφώς...» να διαμορφωθεί ως εξής:

«Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή σαφώς, ιδίως εγγράφως και εν πάσει περιπτώσει, με τρόπο που να μην επιδέχεται αμφισβήτηση κατά την σύναψη της σύμβασης για τον μέγιστο χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας, καθώς και για τους παράγοντες που ενδέχεται να εισάγουν καθυστερήσεις εκτός του ελέγχου του παρόχου (π.χ. ενέργειες τρίτου μέρους), όπως αυτός ο χρόνος ειδικότερα ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία, ή όπου αυτό δεν ορίζεται, όπως ο κάθε πάροχος υποχρεούται κατά περίπτωση να ορίσει όπου αυτή η υποχρέωση απορρέει από την κείμενη νομοθεσία».

- προτείνουμε το εδάφιο «Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας....» να διαμορφωθεί ως εξής:
«Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας, με κάθε πρόσφορο τρόπο, για το γεγονός της ενεργοποίησης της υπηρεσίας εντός 24 ωρών από αυτήν».
- Η φράση «ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή» θεωρούμε ότι θα πρέπει να αφαιρεθεί.

7.2 Παράγραφος 3

Ο χρόνος που ορίζεται στο εν λόγω εδάφιο, δηλαδή η ενημέρωση του συνδρομητή «εντός 24 ωρών» για την καθυστέρηση της υπηρεσίας που έχει αιτηθεί στον Πάροχο, προτείνουμε να μετατραπεί σε «εντός τριών (3) ημερών», ειδικότερα όσον αφορά τις ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς αφενός η πληροφορία που απαιτείται να σταλεί στον πελάτη εξαρτάται από ενέργειες και πληροφόρηση από τρίτο πάροχο τα οποία δεν είναι άμεσα διαθέσιμα και αφετέρου οι καθυστερήσεις παραδόσεων βρόχων, ή ακόμη και η επίλυση τεχνικών προβλημάτων που εντοπίζονται κατά την διαδικασία ενεργοποίησης δύνανται να αφορούν ταυτόχρονα πολλούς συνδρομητές.

Ως προς την ευθύνη απόδειξης της ενημέρωσης, ισχύουν τα ήδη αναφερθέντα στα σχόλια της Παραγράφου 4 του Άρθρου 5 (βλ.5.3). Ως εκ τούτου η φράση «ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή» θεωρούμε ότι πρέπει να αφαιρεθεί.

7.3 Παράγραφος 4

Σε αυτό το σημείο, θα πρέπει να αναφερθεί ότι σε περιπτώσεις μεταβάσεων βρόχων, αλλά και μεταφορές αριθμών (portability), που βρίσκονται σε συγκεκριμένο στάδιο υλοποίησης, η λύση της σύμβασης πριν την ενεργοποίηση δεν είναι εφικτή, προς διασφάλιση του συνδρομητή.

7.4 Παράγραφος 6

Η υποχρέωση αυτή έχει νόημα σε περιπτώσεις όπου η ενεργοποίηση της υπηρεσίας απαιτεί σημαντικό χρόνο. Στην περίπτωση της κινητής τηλεφωνίας, όπου ο χρόνος ενεργοποίησης δεν ξεπερνά την μια εργάσιμη ημέρα, μια τέτοια υποχρέωση θεωρείται υπερβολική καθώς δεν προσφέρει τίποτα στο συνδρομητή. Προτείνεται να διασαφηνιστεί η ισχύς της υποχρέωσης: «Ειδικά για τις περιπτώσεις τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών μέσω υποδομής σταθερού δικτύου, ...»

8 Σχόλια Άρθρου 8

8.1 Παράγραφος 3

Ισχύουν τα ήδη αναφερθέντα στα σχόλια της Παραγράφου 6 του Άρθρου 6 (βλ.6.2) καθώς και της Παραγράφου 1 του Άρθρου 7 (βλ.7.1).

Κατά συνέπεια θεωρούμε ότι η συγκεκριμένη παράγραφος θα πρέπει να διατυπωθεί ως εξής:

«Ο καταναλωτής ενημερώνεται, τουλάχιστον 24 ώρες πριν, από τον πάροχο με κάθε πρόσφορο τρόπο, για ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης, ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο του παρόχου, οι οποίες πιθανόν να επηρεάσουν την ποιότητα ή την παροχή της υπηρεσίας».

9 Σχόλια Άρθρου 9

9.1 Παράγραφος 3

Δεδομένου ότι η αποκατάσταση των βλαβών ενδέχεται να εξαρτάται από εξωγενείς παράγοντες (π.χ. ΟΤΕ), ο Πάροχος δύναται να παρέχει ακριβή πληροφόρηση σχετικά με τον χρόνο και την πορεία αποκατάστασης της βλάβης, μόνο εάν αυτές είναι διαθέσιμες στον ίδιο, τουλάχιστον όσον αφορά τις ευρυζωνικές υπηρεσίες.

10 Σχόλια Άρθρου 11

10.1 Παράγραφος 4

Θα θέλαμε να ληφθεί υπόψη ότι υπάρχουν περιπτώσεις, όπου παρά το γεγονός ότι κάποια υπηρεσία δεν παρέχεται πλέον εμπορικά (προς πώληση) εξακολουθούν να υπάρχουν συνδρομητές εγγεγραμμένοι σε αυτή οι οποίοι δικαιούνται πρόσβασης σε σχετική πληροφόρηση.

10.2 Παράγραφος 5i

Προτείνεται η αφαίρεση του εδαφίου «όταν υπάρχουν αυξήσεις σε πακέτα υπηρεσιών του παρόχου, ο πάροχος προσθέτει σύντομη επισήμανση στο λογαριασμό που αποστέλλει στους καταναλωτές του, προτρέποντας τους να ενημερωθούν αναλυτικά για τις αλλαγές των χρεώσεων των συγκεκριμένων πακέτων», καθώς αφενός η υλοποίησή του συνεπάγεται σημαντική τεχνική πολυπλοκότητα (π.χ. επιμέρους αυξήσεις δεν αφορούν όλους τους συνδρομητές, άρα απαιτείται διαχωρισμός στην ενημέρωση των λογαριασμών) και αντίστοιχα κόστη, τα οποία δεν θα πρέπει να επιβάλλονται μέσω ενός Κώδικα Δεοντολογίας, και αφετέρου, οι δόκιμοι τρόποι ενημέρωσης προβλέπονται ήδη από την κείμενη νομοθεσία (Ν. 3431/2006).

11 Σχόλια Άρθρου 12

11.1 Παράγραφος 6

Προτείνεται η εναλλακτική διατύπωση της παραγράφου ως εξής:
«Οι Συνεργάτες του παρόχου συμπεριλαμβανομένων και εκείνων οι οποίοι ασχολούνται με εισπράξεις, ενημερώνουν τους καταναλωτές με τρόπο σαφή, ευγενικό και κόσμιο για κάθε θέμα που τους αφορά, όπως για παράδειγμα για τυχόν οφειλές και για το νόμιμο τρόπο εξόφλησης».

12 Σχόλια Άρθρου 13

12.1 Παράγραφος 3

Το συγκεκριμένο εδάφιο θεωρούμε ότι εισάγει υπερβολική ρύθμιση αναφορικά με τα θέματα τήρησης αρχείου συγκεντρωμένου σε ένα σημείο της κάθε σύναψης σύμβασης που πραγματοποιεί ο πάροχος, δεδομένου ότι ήδη υποχρεούμαστε από την κείμενη νομοθεσία να διατηρούμε όλα τα στοιχεία που αφορούν συναλλακτικές σχέσεις με τους συνδρομητές μας, καθώς και να τα παραδίδουμε στις αρμόδιες αρχές όταν αυτό ζητηθεί. Επιπλέον, και δεδομένου ότι το συγκεκριμένο αρχείο περιέχει προσωπικά δεδομένα των συνδρομητών, οποιαδήποτε πρόσβαση στα εν λόγω στοιχεία θα πρέπει να γίνεται υπό το φως των διατάξεων για την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών. Για όλους τους παραπάνω λόγους καθώς και για το ότι οι υποχρεώσεις των παρόχων που ορίζονται ήδη από το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο καλύπτουν ικανοποιητικά τον στόχο της προστασίας του καταναλωτή, προτείνεται να αποσυρθεί η εν λόγω απαίτηση.

12.2 Παράγραφος 4

Αναφορικά με τη διατήρηση ιστορικού των παραπόνων/καταγγελιών του καταναλωτή θεωρούμε ότι το ελάχιστο χρονικό διάστημα διατήρησης των συγκεκριμένων αρχείων ανέρχεται σε δύο (2) χρόνια όπως αυτό ορίζεται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

13 Σχόλια Άρθρου 14

Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να διευκρινιστεί πως προκύπτει η νομοθετική εξουσιοδότηση προς την ΕΕΤΤ για την επιβολή διοικητικών κυρώσεων για παραβιάσεις της νομοθεσίας περί προστασίας των καταναλωτών, δεδομένου ότι στις εν γένει διατάξεις του Ν. 3431/2006 δεν ορίζεται σαφώς η συγκεκριμένη αρμοδιότητα.