



**Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet ΑΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές.**

**Γενικά Σχόλια:**

1. Από μια απλή ανάγνωση του προτεινόμενου κειμένου προκύπτει σαφώς ότι δεν πρόκειται για Κώδικα Δεοντολογίας, διότι με αυτόν επιβάλλονται συγκεκριμένες υποχρεώσεις και περιορισμοί στους παρόχους, οι οποίοι θα έπρεπε να είναι αντικείμενο Κανονισμού της ΕΕΤΤ. Με τους Κώδικες Δεοντολογίας εισάγονται γενικές καθοδηγητικές αρχές και κανόνες συμπεριφοράς τους οποίους οφείλουν να ακολουθούν τα υποκείμενα της δέσμευσης. Σε καμία περίπτωση δε οι Κώδικες Δεοντολογίας δεν μπορούν να θεωρηθούν και να χρησιμοποιηθούν ως ένα διαφορετικό μέσο για την τροποποίηση ή και εξειδίκευση του νόμου ή ακόμα και της δευτερεύουσας νομοθεσίας. Ο υπό διαβούλευση Κώδικας Δεοντολογίας επιβάλλει αυστηρές προδιαγραφές εμπορικής λειτουργίας και ιδιαίτερος επαχθείς όρους εμπορικής δραστηριότητας των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε βαθμό τέτοιο που δεν εφαρμόζεται σε καμία άλλη υπηρεσία.
2. Επιπρόσθετα, την ευθύνη για την ενημέρωση και την εκπαίδευση των καταναλωτών ώστε να είναι σε θέση να κατανοούν και κατόπιν να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καλούνται για μια ακόμη φορά να επωμιστούν οι πάροχοι, μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης που διαθέτουν, γεγονός το οποίο αποτελεί ένα ακόμα δυσβάσταχτο, τόσο οικονομικά όσο και λειτουργικά, κόστος. Θα πρέπει λοιπόν να ληφθεί σοβαρά υπόψη ότι η περιγραφόμενη στο σύνολό της διαδικασία ενημέρωσης των καταναλωτών ξεπερνάει την εμπορική πρακτική των παρόχων και καθιστά ιδιαίτερος επαχθή την εμπορική λειτουργία των παρόχων.
3. Ορίζεται ακόμα ότι σε περίπτωση που για συγκεκριμένη υπηρεσία διαφορετικές διαδικασίες προβλέπονται σε ειδικότερο κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, υπερισχύει αυτό. Ωστόσο, με το προτεινόμενο κείμενο επιβάλλονται επιπλέον υποχρεώσεις στους παρόχους, οι οποίες δεν προβλέπονται σε κανένα ισχύον κανονιστικό κείμενο, με αποτέλεσμα ο εν λόγω Κανονισμός να συνιστά κατ' ουσίαν τροποποίηση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου. Περαιτέρω, οι καταναλωτές δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν το ειδικότερο κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, με αποτέλεσμα οι πάροχοι να καλούνται και πάλι να εξηγήσουν στον εκάστοτε καταναλωτή τους λόγους για τους οποίους δεν έχουν εφαρμογή σε συγκεκριμένες περιπτώσεις οι διαδικασίες που ορίζονται με βάση τον εν λόγω Κώδικα Δεοντολογίας.
4. Ο εν λόγω Κώδικας Δεοντολογίας δεν λαμβάνει υπόψη τις ιδιαιτερότητες ορισμένων υπηρεσιών, όπως είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο.
5. Εν τέλει, είναι αμφίβολο κατά πόσον η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια να επεμβαίνει και να καθορίσει σε τέτοιο βαθμό τις σχέσεις παρόχων και καταναλωτών. Ως γνωστόν, η ΕΕΤΤ έχει αρμοδιότητα εφαρμογής, εποπτείας και επιβολής κυρώσεων για παραβιάσεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και συγκεκριμένων διατάξεων της νομοθεσίας για τον ελεύθερο ανταγωνισμό. Η ΕΕΤΤ δεν έχει επομένως εκ του νόμου γενική αρμοδιότητα εφαρμογής του Ν. 2251/1994 και κατά συνέπεια γενικής εποπτείας και επιβολής κυρώσεων αναφορικά με τα θέματα προστασίας του καταναλωτή. Εάν ο νομοθέτης είχε την πρόθεση να απονείμει στην ΕΕΤΤ τις ως άνω αρμοδιότητες, θα το είχε πράξει ρητά και κατηγορηματικά όπως στην περίπτωση του Ν. 703/1977 για τον ελεύθερο ανταγωνισμό και των αντίστοιχων διατάξεων των άρθρων 81 και 82 της Συνθήκης της Ρώμης. Σε όσες περιπτώσεις σιωπά ως προς την απονομή αρμοδιοτήτων συνάγεται ότι δεν είχε την πρόθεση να αναθέσει στην ΕΕΤΤ τις αρμοδιότητες αυτές.

Επομένως, τίθεται εν αμφιβόλω και η αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ να επιβάλλει κυρώσεις σε περίπτωση παραβίασης των όρων του προτεινόμενου Κώδικα Δεοντολογίας. Σύμφωνα λοιπόν με το νόμο περί προστασίας του καταναλωτή, αρμόδιος για την επιβολή κυρώσεων για θέματα παραβίασης του νόμου περί προστασίας του καταναλωτή είναι ο Υπουργός Ανάπτυξης.

6. Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε απαραίτητη, πριν από την υιοθέτηση οποιουδήποτε σχετικού κειμένου, την πραγματοποίηση, με πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ, συνάντησης με τους παρόχους, στα πλαίσια της οποίας θα συζητηθούν πιο διεξοδικά τα επιμέρους θέματα τα οποία τίγονται με τον προτεινόμενο «Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές», προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα στους παρόχους να αναλύσουν και να αναδείξουν τις πραγματικές διαστάσεις και τη σοβαρότητα των αλλαγών που επιχειρούνται με το εν λόγω κείμενο.

<b>Άρθρο του προτεινόμενου Κώδικα Δεοντολογίας</b>	<b>Σχόλια Forthnet</b>	<b>Προτάσεις Forthnet</b>
2 Ορισμοί	Ο ορισμός της έννοιας του «προσωπικού παρόχου» περιλαμβάνει και το προσωπικό συνεργατών, μεταπωλητών και υπεργολάβων η δράση. Σε καμία περίπτωση είναι δυνατόν να θεωρηθεί το προσωπικό τρίτου προς τον πάροχο προσώπου ως προσωπικό του ίδιου του παρόχου, καθώς αυτό ούτε ελέγχεται από τον πάροχο καθοδηγείται από αυτόν	Ο ορισμός του «προσωπικού παρόχου» θα πρέπει να περιλαμβάνει αποκλειστικά το προσωπικό του παρόχου, ήτοι το απασχολούμενο με σχέση εξαρτημένης εργασίας προσωπικό
4 παρ. 8	Επειδή η πληροφόρηση που δίνει ο πάροχος σε πολλές περιπτώσεις εξαρτάται από την ενημέρωση που λαμβάνει από τρίτον (π.χ. ΟΤΕ) δεν είναι πάντοτε εφικτή η εξασφάλιση πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης προς τον καταναλωτή	Η υποχρέωση παροχής ακριβούς και πλήρους πληροφόρησης από τον πάροχο θα πρέπει να περιορίζεται σε ό,τι εξαρτάται αποκλειστικά από τον ίδιο και βρίσκεται στη σφαίρα ευθύνης του.
5. παρ. 1	(1) Ο πάροχος δεν μπορεί να εξασφαλίσει με κάθε τρόπο ότι ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί για όλα τα στοιχεία που αναφέρονται στο παρόν άρθρο. (2) Η ακριβής ενημέρωση του καταναλωτή για το σύνολο των στοιχείων που αναφέρονται στο εν λόγω άρθρο αποτελεί χρονοβόρα διαδικασία, η οποία πραγματοποιείται είτε τηλεφωνικά είτε πρόσωπο με πρόσωπο, θα απασχολεί πέραν του δέοντος το προσωπικό του	(1) Ο πάροχος είναι σε θέση να εξασφαλίσει ότι είναι στη διάθεση του καταναλωτή οποιαδήποτε πληροφορία σχετική με το περιεχόμενο του παρόντος άρθρου. Σε κάθε περίπτωση όλη η σχετική πληροφόρηση δύναται να βρίσκεται αναρτημένη στην οικεία ιστοσελίδα του παρόχου. (2) Η παροχή της σχετικής πληροφορίας να είναι διαθέσιμη με κάθε προσφορο μέσο, εφόσον ζητηθεί από τον

	<p>παρόχου, ενώ ενδεχομένως να προκαλεί και τη δυσαρέσκεια του ίδιου του καταναλωτή.</p> <p>(3) Η ενημέρωση για την συντήρηση και τεχνική υποστήριξη δεν είναι απαραίτητη εφόσον οι πάροχοι οφείλουν να έχουν προβλέψει στις σχετικές συμβάσεις τους, ειδικούς όρους για τα θέματα αυτά, τους οποίους ο συνδρομητής και τους οποίους οφείλει να διαβάσει προτού προχωρήσει στην υπογραφή της σύμβασης.</p> <p>(4) Η ενημέρωση για το χρόνο ενεργοποίησης της νέας υπηρεσίας από τη σύναψη της σύμβασης, με ακρίβεια, δεν είναι εφικτή σε πολλές περιπτώσεις καθώς η διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας εκφεύγει της ευθύνης του παρόχου.</p> <p>(5) Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση που έχει συνάψει με το πάροχο ισχύει αποκλειστικά για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και για την εμπορία από απόσταση υπηρεσιών</p>	<p>καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση να διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή μέσω της οικείας ιστοσελίδας του παρόχου.</p> <p>(3) Να διαγραφεί η σχετική πρόβλεψη, εφόσον αυτή καλύπτεται από τους οικείους όρους της σύμβασης που υπογράφει ο καταναλωτής.</p> <p>(4) Η υποχρέωση να περιλαμβάνει την ενημέρωση του καταναλωτή για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να λάβει τη σχετική πληροφόρηση για την πορεία της αίτησής του.</p> <p>(5) Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι η υποχρέωση ενημέρωσης για το δικαίωμα υπαναχώρησης προβλέπεται μόνο για συμβάσεις που συνάπτονται με τους προαναφερθέντες τρόπους</p>
5 παρ. 2	Ομοίως με το σχόλιο (1) στο άρθρο 5.1 ως ανωτέρω	Ομοίως με την πρόταση (1) στο άρθρο 5.1 ως ανωτέρω.
5 παρ. 3	<p>Ομοίως με το σχόλιο (1) στο άρθρο 5.1 ως ανωτέρω</p> <p>Ειδικά για το θέμα της «ποιότητας παρεχόμενης υπηρεσίας» έχει εκδοθεί πλέον ο σχετικός Κανονισμός, στον οποίο ορίζονται τόσο τα σχετικά με τους δείκτες ποιότητας όσο και με τους τρόπους δημοσίευσης των εν λόγω δεικτών.</p>	<p>Ομοίως με την πρόταση (1) στο άρθρο 5.1 ως ανωτέρω</p> <p>Ειδικά για το θέμα της «ποιότητας παρεχόμενης υπηρεσίας» ο πάροχος να οφείλει να ενημερώσει τον καταναλωτή για την υποχρέωσή του να δημοσιοποιεί με κάθε πρόσφορο μέσο τους εν λόγω δείκτες ποιότητας.</p>
5 παρ. 4	Η υποχρέωση απόδειξης ότι πραγματοποιήθηκε η ενημέρωση που περιγράφεται στα σχετικά άρθρα για κάθε καταναλωτή ξεχωριστά αποτελεί όρο δυσβάσταχτο, τόσο οικονομικά όσο και λειτουργικά για τους παρόχους και εν τέλει δεν μπορεί να τύχει εφαρμογής.	Ο πάροχος είναι σε θέση να εξασφαλίσει ότι είναι στη διάθεση του καταναλωτή οποιαδήποτε πληροφορία σχετική με το περιεχόμενο του παρόντος άρθρου. Σε κάθε περίπτωση όλη η σχετική πληροφόρηση δύναται να βρίσκεται αναρτημένη στην οικεία ιστοσελίδα του παρόχου.
6 παρ. 3	Ομοίως με σχόλιο σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του άρθρου 5.1.	Ομοίως με πρόταση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του άρθρου 5.1

<p>6 παρ. 6</p>	<p>(1) Δεν είναι εφικτή η ταυτοποίηση του προσώπου που υποβάλλει το αίτημα κατάργησης της υπηρεσίας, όταν αυτό υποβάλλεται μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.</p> <p>(2) Η υποχρέωση αποστολής αποδεικτικού παραλαβής της αίτησης κατάργησης που υπέβαλε ο καταναλωτής και μάλιστα εντός τριών εργασίμων ημερών αποτελεί όρο δυσβάσταχτο, τόσο οικονομικά όσο και λειτουργικά για τους παρόχους και εν τέλει δεν μπορεί να τύχει εφαρμογής.</p> <p>(3) Η πρόβλεψη ότι «Στις περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής έχει αιτηθεί ενεργοποίηση υπηρεσίας σε νέο πάροχο και προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία ότι η αίτηση ενεργοποίησης της νέας υπηρεσίας συνεπάγεται αυτοδικαίως την αίτηση κατάργησης της προηγούμενης, ο νέος πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει τον καταναλωτή για την αποστολή της αίτησης κατάργησης προς τον παλαιό πάροχο, εντός τριών εργασίμων ημερών», έρχεται σε σύγκρουση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (βλ. RUO) στο οποίο προβλέπεται ότι ο συνδρομητής που επιθυμεί να λάβει υπηρεσίες αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο από νέο πάροχο, υποβάλλει σχετικό αίτημα σε αυτόν, χωρίς να έχει υποχρέωση να προβεί σε οποιαδήποτε άλλη ενέργεια.</p> <p>(4) Η υποχρέωση επικοινωνίας του παρόχου με τον καταναλωτή, όπως ο τελευταίος έχει δηλώσει, καθιστά για μια ακόμη φορά δυσλειτουργική την επικοινωνία με τον καταναλωτή, επιβάλλει δε στο πάροχο να διατηρεί αρχείο το οποίο θα πρέπει να συμβουλευέται ώστε να ενημερώνεται για τον τρόπο με τον οποίο ο συγκεκριμένος</p>	<p>(1) Η υποβολή του σχετικού αιτήματος κατάργησης της υπηρεσίας θα πρέπει να γίνεται δεκτή μόνο στην περίπτωση που ο αιτών συνυποβάλλει τα σχετικά στοιχεία ταυτοποίησης που ζητά ο πάροχος.</p> <p>(2) Να απαλειφθεί ο όρος αυτός</p> <p>(3) Να απαλειφθεί ο όρος αυτός</p> <p>(4) Και η πρόβλεψη αυτή δεν μπορεί να τύχει ουσιαστικής εφαρμογής</p>

	καταναλωτής επιθυμεί να ενημερώνεται.	
6 παρ. 8	Η διατύπωση του εν λόγω όρου είναι αόριστη και δημιουργεί ασάφεια στην ερμηνεία	Να διαγραφεί η συγκεκριμένη παράγραφος
7 παρ. 1	Η ενημέρωση από τον πάροχο για το μέγιστο χρόνο ενεργοποίησης της νέας υπηρεσίας δεν δύναται να είναι πάντοτε ακριβής σε όσες περιπτώσεις αυτή εξαρτάται από τρίτους παράγοντες (βλ. ΟΤΕ) και όχι από τον ίδιο τον πάροχο. Πολύ δε περισσότερο, η υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας είναι ανέφικτη, όταν ορίζεται ότι θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός 24 ωρών από αυτήν και μάλιστα με τον τρόπο που έχει υποδείξει ο καταναλωτής (sms, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπίας κλπ)	Ο πάροχος δύναται να ενημερώνει τον καταναλωτή για τον χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας, όπως αυτός προβλέπεται στο οικείο ρυθμιστικό πλαίσιο, ωστόσο δεν είναι σε θέση να δεσμευτεί για το χρόνο αυτό, ούτε για το ακριβές χρόνο της ενημέρωσης, καθώς η διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας εξαρτάται κυρίως από τρίτους και όχι από τον ίδιο.
7 παρ. 2	Σε ορισμένες περιπτώσεις (βλ. ΑΡΥΣ), όπου δεν υπάρχει στάδιο επιλεξιμότητας, επομένως ο πάροχος δεν γνωρίζει εάν θα υλοποιηθεί το αίτημά του, δεν αποστέλλεται εκ των προτέρων ο εξοπλισμός, ώστε να περιοριστεί η πιθανότητα απώλειάς του αλλά και να αποφευχθούν τα σχετικά έξοδα αποστολής του στον καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση, η εν λόγω πρόβλεψη είναι περιττή, εφόσον η παράδοση εξοπλισμού δεν αποτελεί υποχρέωση του παρόχου, αλλά περιλαμβάνεται ως εμπορική προσφορά προς τον καταναλωτή, γεγονός που καθιστά αδικαιολόγητη τη σύνδεση της έναρξης παροχής της υπηρεσίας με την παράδοση του εξοπλισμού. Ο καταναλωτής έχει τη	Να αφαιρεθεί η εν λόγω πρόβλεψη.

	δυνατότητα να εφοδιαστεί ελεύθερα τον εξοπλισμό της επιλογής του, εφόσον συγκεκριμένος εξοπλισμός δεν αποτελεί προϋπόθεση για τη χρήση της υπηρεσίας.	
7 παρ. 3	Για την παροχή υπηρεσιών τόσο μέσω Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, όσο και μέσω ΑΡΥΣ η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον πάροχο, αυτός δε λαμβάνει τη σχετική πληροφόρηση μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ, την οποία εν συνεχεία κάνει γνωστή στον καταναλωτή, ως εκ τούτου δεν μπορεί να θεωρηθεί εξ ολοκλήρου υπεύθυνος για την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του καταναλωτή.	Ο πάροχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει τη σχετική πληροφόρηση, αφού ληφθούν υπόψη οι ιδιαίτερες συνθήκες βάσει των οποίων παρέχονται οι σχετικές υπηρεσίες.
7 παρ. 4	Η εν λόγω πρόβλεψη δεν λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες συνθήκες υπό τις οποίες υλοποιείται η ενεργοποίηση υπηρεσιών τόσο μέσω Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, όσο και μέσω ΑΡΥΣ και ως εκ τούτου δεν μπορεί να τύχει εφαρμογής στις εν λόγω περιπτώσεις. Επίσης δεν λαμβάνεται υπόψη ότι δεν είναι εφικτή η ακύρωση αιτήματος για την ενεργοποίηση τοπικού βρόχου, όταν αυτό βρίσκεται υπό κατασκευή, καθώς η ακύρωση στο στάδιο αυτό οδηγεί σε οριστική διακοπή της υπηρεσίας στον καταναλωτή.	Με δεδομένο ότι ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών κατά πάντα χρόνο, να απαλειφθεί η εν λόγω πρόβλεψη
7 παρ. 5	Δεν είναι πάντα σαφές πότε ενεργοποιείται μια υπηρεσία	Να οριστεί σαφώς και κατά περίπτωση η έναρξη ενεργοποίησης της υπηρεσίας
7 παρ. 6	Ομοίως με σχόλιο 7.3	Να διαγραφεί το «σε πραγματικό χρόνο»
8 παρ. 3	(1) Η παροχή ενημέρωσης 24 ώρες πριν για ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο του παρόχου είναι εφικτή μόνο για προγραμματισμένες ενέργειες. (2) Η παροχή ενημέρωσης σε κάθε καταναλωτή ξεχωριστά υπερβαίνει τη	(1) Να διαμορφωθεί ο όρος ώστε η εν λόγω πρόβλεψη να αφορά αποκλειστικά τις προγραμματισμένες ενέργειες. (2) Ο καταναλωτής να έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για τις προγραμματισμένες εργασίες μέσω της οικείας ιστοσελίδας του παρόχου ή με

	<p>συνήθη εμπορική πρακτική των παρόχων και καθιστά ιδιαίτερος επαχθή την εμπορική λειτουργία των παρόχων, πολύ δε περισσότερο όταν προβλέπεται ότι η ενημέρωση θα παρέχεται με τον τρόπο που έχει επιλέξει ο κάθε καταναλωτής.</p>	<p>κάθε άλλο πρόσφορο μέσο που αυτός επιλέγει.</p>
8 παρ. 4	<p>Οι δείκτες ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως προβλέπονται αναλυτικά στον προσφάτως δημοσιευμένο Κανονισμό για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ουδόλως απλοί, κατανοητοί και σαφείς είναι για τους καταναλωτές, γεγονός το οποίο έχουμε ήδη επισημάνει με την επιστολή μας στα πλαίσια της διεξαχθείσας δημόσιας διαβούλευσης για τον καθορισμό των παραμέτρων ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών</p>	<p>Δεν είναι αποδεκτό οι πάροχοι να αναλαμβάνουν και το καθήκον ενημέρωσης και επεξήγησης στους καταναλωτές των δεικτών ποιότητας που οφείλουν να μετρούν</p>
9 παρ. 1	<p>Δεν προβλέπεται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών η υποχρέωση απόκρισης των τηλεφωνικών κέντρων του παρόχου σε συγκεκριμένο χρόνο.</p>	<p>Η πρόβλεψη αυτή συνιστά προσπάθεια τροποποίησης του ισχύοντος Κανονισμού και ως τέτοια δεν γίνεται αποδεκτή</p>

9 παρ. 3	<p>Η πληροφόρηση του καταναλωτή αναφορικά με τη φύση της βλάβης δεν κρίνεται σκόπιμη, καθώς το καταναλωτικό κοινό δεν είναι σε θέση να κατανοήσει τις ειδικότερες τεχνικές παραμέτρους αφού στην πλειοψηφία του δεν διαθέτει τεχνικές γνώσεις και δη σε θέματα τηλεπικοινωνιών, αρκεί η πληροφόρηση σχετικά με τον χρόνο και την πορεία αποκατάστασης της βλάβης εφόσον αυτή εντοπίζεται στα σημεία ευθύνης του παρόχου, διαφορετικά ο πάροχος οφείλει να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι έχει δηλώσει τη σχετική βλάβη στον ΟΤΕ και αναμένει την αποκατάστασή της</p>	<p>Να τροποποιηθεί το εδάφιο β' ως εξής:  <i>«Ιδίως, για τις περιπτώσεις βλαβών, το προσωπικό παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τον χρόνο και την πορεία αποκατάστασης της βλάβης».</i></p>
11 παρ. 5(i)	<p>Ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει με κάθε πρόσφορο μέσο τον καταναλωτή σχετικά με επερχόμενες αυξήσεις στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η υποχρέωση προσθήκης σύντομης σχετικής επισήμανσης στους λογαριασμούς που αποστέλλει στους καταναλωτές επιβαρύνει με επιπλέον διαχειριστικά κόστη τους παρόχους.</p>	<p>Να διαγραφεί το εδάφιο β' του εν λόγω άρθρου</p>
11 παρ. 11	<p>Η πρόβλεψη ότι <i>«Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι οι καταναλωτές κατανοούν πλήρως το τυχόν κόστος διακοπής της σύμβασής τους πριν τη λήξη της»</i>, δεν είναι εφαρμόσιμη.</p>	<p>Να τροποποιηθεί ως εξής: <i>«Ο πάροχος ενημερώνει τους καταναλωτές πριν την υπογραφή της σύμβασης για το τυχόν κόστος της διακοπής της σύμβασής τους πριν τη λήξη της».</i></p>
12 Προσωπικό Παρόχου	<p>Ομοίως με το σχόλιο στο άρθρο 2</p>	<p>Να υιοθετηθεί η πρόταση της εταιρείας σχετικά με το άρθρο 2</p>
13 παρ. 2	<p>Αποτελεί σοβαρό διαχειριστικό κόστος για τους παρόχους η διάθεση αντιγράφου του Κώδικα στους καταναλωτές</p>	<p>Να διαγραφεί η εν λόγω πρόβλεψη.</p>
14 Κυρώσεις	<p>Ισχύουν τα γενικά σχόλια</p>	<p>Να αντικατασταθεί το εν λόγω άρθρο ως εξής: <i>«Η EETT διατηρεί το δικαίωμα εποπτείας των παρόχων σχετικά με τη συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα».</i></p>