



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΚΕΙΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ**

Μαρούσι, Απρίλιος 2008

1. Πρόλογος

Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει συνταχθεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά στον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν.3431/2006 «Περί ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006).

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους φορείς να παρουσιάσουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με το υπό διαβούλευση σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή παραγράφους που αναφέρονται.

Η Δημόσια Διαβούλευση διεξάγεται στο διάστημα από 23 Απριλίου 2008 έως και 30 Μαΐου 2008, ώρα 13:00. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 30η Μαΐου 2008 και ώρα 13:00μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευτούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

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

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : kodikas_deontologias@eett.gr

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: kodikas_deontologias@eett.gr

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

2. Προτεινόμενο Σχέδιο Κώδικα

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Έχοντας υπόψη

- α. το Νόμο 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006) ιδίως το άρθρο 12, στοιχείο γ,
- β. την Απόφαση 375/10/14-2-2006 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης», (ΦΕΚ 460/Β΄/ 17-4-2003),
- γ. την Απόφαση 390/3/2006 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β΄/2006, όπως τροποποιηθείσα ισχύει,
- δ. κάθε Κανονιστική Πράξη και Απόφαση της ΕΕΤΤ που έχει εκδοθεί στο πλαίσιο του άρθρου 12 του ν. 3431/2006 και αφορά Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών,
- ε. το ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» όπως εκάστοτε ισχύει

Αποφασίζει:

Εκδίδει Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές, οι διατάξεις του οποίου έχουν ως ακολούθως :

ΑΡΘΡΟ 1

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας θέτει γενικές αρχές και καθορίζει διαδικασίες τις οποίες πρέπει να ακολουθούν οι Πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (εφεξής πάροχος) για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές.
2. Ο παρών Κώδικας ρυθμίζει τα θέματα παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που για συγκεκριμένη υπηρεσία διαφορετικές διαδικασίες ορίζονται σε ειδικότερο κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, υπερισχύει το ειδικότερο του παρόντος Κώδικα.

ΑΡΘΡΟ 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού ο ακόλουθος όρος έχει την έννοια που του αποδίδεται παρακάτω:

Προσωπικό παρόχου: εννοείται το προσωπικό του παρόχου, τα στελέχη του, οι προστεθέντες του είτε το προσωπικό των μεταπωλητών του και των υπεργολάβων/συνεργατών του, το οποίο έχει αναλάβει θέματα καταναλωτών, όπως εξυπηρέτηση, προώθηση, πώληση των υπηρεσιών του, είσπραξη οφειλών.

Για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που υπάρχουν στο Ν.3431/2006 όπως ισχύει, στο Ν.2251/94 όπως ισχύει, στους κανονισμούς της ΕΕΤΤ και στη δευτερογενή νομοθεσία της Ε.Ε.

ΑΡΘΡΟ 3

Όροι παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών/Γενικές υποχρεώσεις παρόχων

Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διέπεται από τις αρχές της προστασίας του καταναλωτή, της αναλογικότητας, της διαφάνειας, της αμεροληψίας.

ΑΡΘΡΟ 4

Πωλήσεις- Προώθηση υπηρεσιών

1. Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να είναι σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης, όπως εκάστοτε ισχύει. Κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να είναι σαφές και ακριβές, να μην περιέχει λανθασμένη ή παραπλανητική πληροφορία, ενδεικτικά κυρίως σχετικά με τις χρεώσεις, την ποιότητα ή τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και την ταυτότητα του παρόχου.
2. Οι πάροχοι οφείλουν να διατηρούν αρχεία που είναι σε θέση να τεκμηριώσουν την αλήθεια και ακρίβεια του διαφημιστικού τους υλικού. Όλες οι προσφορές και αναφορές, είτε πραγματοποιούνται στα πλαίσια διαφήμισης είτε άλλων μορφών επικοινωνίας και περιέχουν περιγραφές, ισχυρισμούς, αξιώσεις ή συγκρίσεις, πρέπει να είναι αληθείς και ακριβείς.

3. Οι διαφημίσεις ή άλλες προσφορές δεν πρέπει να περιέχουν δηλώσεις ή οπτικές παρουσιάσεις που, άμεσα ή επαγωγικά, μέσω παραλείψεων, ασαφειών, ή υπερβολών, είναι πιθανό να παραπλανήσουν τον καταναλωτή για το προϊόν ή την υπηρεσία που προβάλλεται ή για κάθε άλλο προϊόν ή για τον διαφημιζοντα ή για τρίτο διαφημιζοντα.
4. Η προώθηση και η πώληση των υπηρεσιών του παρόχου, γίνεται με σεβασμό προς τον καταναλωτή. Όταν η προώθηση ή η πώληση γίνεται είτε με επίσκεψη στην οικία του καταναλωτή, είτε μέσω τηλεφωνικής κλήσης, πρέπει να γίνεται με σεβασμό στις ώρες κοινής ησυχίας, εκτός αν ο καταναλωτής ζητήσει κάτι διαφορετικό. Όταν η προώθηση ή η πώληση γίνεται με επίσκεψη στην οικία του καταναλωτή, το προσωπικό του παρόχου οφείλει να επιδεικνύει ταυτότητα ή κάρτα με φωτογραφία ή άλλο διακριτικό σήμα με τα στοιχεία του και την επωνυμία του παρόχου με τον οποίο συνεργάζεται.
5. Το προσωπικό του παρόχου, το οποίο ασχολείται με την προώθηση των υπηρεσιών, ανακοινώνει αμέσως, στην αρχή της επικοινωνίας με τον καταναλωτή, ποια εταιρεία αντιπροσωπεύει και ποιος είναι ο σκοπός της κλήσης ή της επίσκεψης. Στην περίπτωση όπου ο καταναλωτής δηλώσει ή καταστήσει σαφές ότι δεν ενδιαφέρεται, ή ότι η κλήση ή η επίσκεψη είναι ενοχλητική για αυτόν, το προσωπικό του παρόχου διακόπτει αμέσως την κλήση ή την επίσκεψη, χωρίς να επιμένει παρά την θέληση του καταναλωτή.
6. Το προσωπικό του παρόχου που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές, απευθύνεται σε αυτούς με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Κάθε πληροφορία που παρέχει είναι απλή και ακριβής. Δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλείψεις, τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του παρόχου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων παρόχων.
7. Το προσωπικό του παρόχου δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία καταναλωτών που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες, όπως ηλικιωμένων, ανηλίκων, ατόμων οι οποίοι δεν καταλαβαίνουν καλά την ελληνική γλώσσα είτε ατόμων με ειδικές ανάγκες, προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.
8. Ο πάροχος δεν πραγματοποιεί πωλήσεις σε καταναλωτές οι οποίοι κατοικούν σε περιοχές όπου δεν είναι δυνατή η παροχή των υπηρεσιών του, ακόμα και αν η παροχή επίκειται άμεσα. Ο πάροχος δεν παρέχει ελλιπή ή ανακριβή

πληροφορία σχετικά με τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας του στη συγκεκριμένη περιοχή.

9. Ο πάροχος υιοθετεί κατάλληλες διαδικασίες για την επιλογή του προσωπικού που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές για εξυπηρέτηση καταναλωτών, προώθηση και πώληση των υπηρεσιών του. Ειδικότερα για το προσωπικό του παρόχου, ισχύουν τα όσα αναφέρονται στο άρθρο 12.

ΑΡΘΡΟ 5

Ελάχιστα στοιχεία ενημέρωσης των καταναλωτών

1. Πριν τη σύναψη της σύμβασης, το προσωπικό του παρόχου εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί με ακρίβεια τουλάχιστον για τα ακόλουθα:
- i. Επωνυμία του παρόχου
 - ii. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που παρέχεται
 - iii. Ποιότητα παρεχόμενης υπηρεσίας
 - iv. Διαθεσιμότητα της υπηρεσίας
 - v. Χαρακτηριστικά των χρεώσεων πρόσβασης, χρήσης, συντήρησης της υπηρεσίας, τέλη ενεργοποίησης, χρεώσεις για επιπλέον χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και πιθανά εκπαιδευτικά πακέτα ή ειδικές προσφορές, όπως ειδικότερα αναφέρονται στο άρθρο 11.
 - vi. Τυχόν αποζημιώσεις του καταναλωτή από τον πάροχο
 - vii. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη
 - viii. Βασικούς όρους της σύμβασης καθώς και την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης, την ανανέωση/παράτασή του και τους όρους διακοπής του
 - ix. Χρεώσεις κατά τη διακοπή του συμβολαίου και τέλη απενεργοποίησης
 - x. Όρους υπαναχώρησης
 - xi. Χρόνος ενεργοποίησης της νέας υπηρεσίας από τη σύναψη της σύμβασης και πιθανή διακοπή της υφιστάμενης υπηρεσίας πριν την ενεργοποίησή της νέας.

2. Σχετικά με το σημείο ii. «Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που παρέχεται» του ανωτέρου εδαφίου του παρόντος άρθρου, ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής πριν τη σύναψη της σύμβασης, έχει ενημερωθεί για τα ακόλουθα:
 - i. Περιγραφή της παρεχόμενης υπηρεσίας συμπεριλαμβανομένων ειδικών χαρακτηριστικών (π.χ. αδυναμία πραγματοποίησης συγκεκριμένων τύπων κλήσεων, πρόσβαση στις υπηρεσίες εκτάκτων αναγκών, άλλες διευκολύνσεις όπως, αναγνώριση κλήσης, φραγή κλήσεων, πρόσβαση σε υπηρεσίες καταλόγου, δυνατότητα περιαγωγής, πότε η περιαγωγή δεν ενεργοποιείται αυτόματα, αδυναμία παροχής υπηρεσίας σε περίπτωση διακοπής ρεύματος)
 - ii. Πιθανοί περιορισμοί στην πρόσβαση στην υπηρεσία. Ενδεικτικά αναφέρονται η ανάγκη εκπλήρωσης συγκεκριμένων τεχνικών απαιτήσεων για την παροχή της υπηρεσίας, η αδυναμία πραγματοποίησης κλήσεων με προεπιλογή προς συγκεκριμένες αριθμοσειρές.
 - iii. Γεωγραφική κάλυψη της υπηρεσίας
3. Σχετικά με το σημείο iii «Ποιότητα παρεχόμενης υπηρεσίας» ο πάροχος παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τα επίπεδα ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας και τις ελάχιστες τιμές τους, την πιθανή αποζημίωση ή πίστωση των καταναλωτών σε περίπτωση όπου δεν τηρούνται τα επίπεδα αυτά, άλλους δείκτες ποιότητας του παρόχου και τον τρόπο που ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για τις τιμές τους, όπως προβλέπεται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό Κανονισμό της ΕΕΤΤ. Ειδικότερα για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται για το εάν οι ονομαστικές ταχύτητες πρόσβασης είναι δυνατόν να εξασφαλιστούν, καθώς αυτό εξαρτάται από την χρήση ή την ποιότητα του δικτύου ή του εξοπλισμού του παρόχου στον οποίο είναι συνδεδεμένος ο καταναλωτής.
4. Ο πάροχος φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση που περιγράφεται στο παρόν άρθρο.
5. Η πληροφορία που αναφέρεται στα εδάφια 1,2, και 3 του παρόντος άρθρου, πρέπει να είναι διαθέσιμη στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου, σε σημείο το οποίο εύκολα μπορεί να εντοπίσει και να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής. Η πληροφορία αυτή είναι συνέχεια επικαιροποιημένη.

ΑΡΘΡΟ 6

Συμβάσεις

1. Το προσωπικό του παρόχου λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα για να εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση, έχει την αρμοδιότητα ή την εξουσιοδότηση να συνάπτει τη σύμβαση αυτή.
2. Στην περίπτωση όπου σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, δεν απαιτείται υπογραφή σύμβασης, το προσωπικό του παρόχου εξασφαλίζει ότι η σύναψη σύμβασης γίνεται με την πλήρη αποδοχή και συγκατάθεση του καταναλωτή και την κατανόηση των όρων της σύμβασης, ότι ο καταναλωτής έχει κατανοήσει ότι δεν απαιτείται υπογραφή σύμβασης, καθώς και ότι τηρείται η οριζόμενη στη νομοθεσία διαδικασία σχετικά με τη σύναψη σύμβασης από απόσταση. Στην περίπτωση αμφισβήτησης από τον καταναλωτή της ρητής του αποδοχής και συγκατάθεσης, ο πάροχος πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει την εγκυρότητα της σύμβασης. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής λαμβάνει σε εύλογο χρόνο τους όρους της σύμβασης και το έντυπο υπαναχώρησης.
3. Στην περίπτωση όπου, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η σύναψη της σύμβασης απαιτεί υπογραφή των σχετικών συμβατικών εγγράφων από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής ενημερώνεται σαφώς για την απαίτηση αυτή και για το γεγονός ότι η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν ξεκινά πριν την υπογραφή αυτών. Η αίτηση την οποία ο καταναλωτής καλείται να υπογράψει, συνοδεύεται υποχρεωτικά από τους όρους της σύμβασης, η υπογραφή της σύμβασης δεν γίνεται υπό πίεση, ο καταναλωτής προτρέπει από το προσωπικό του παρόχου να διαβάσει τους όρους της σύμβασης πριν την υπογραφή, οι όροι της σύμβασης παραμένουν μετά την υπογραφή στη διάθεση του καταναλωτή ο οποίος και πληροφορείται για τη δυνατότητα υπαναχώρησης.
4. Ο πάροχος υπηρεσιών δεν ξεκινά τις διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας εάν δεν έχει ολοκληρωθεί η σύναψη της σύμβασης.
5. Οι όροι της σύμβασης για κάθε υπηρεσία του παρόχου είναι αναρτημένοι στο διαδικτυακό του τόπο σε σημείο στο οποίο εύκολα μπορεί να οδηγηθεί ο καταναλωτής.
6. Ο καταναλωτής ενημερώνεται από το προσωπικό του παρόχου πριν την υπογραφή της σύμβασης, για το μέσο και τους τρόπους υπαναχώρησης από την σύμβαση, ακύρωσης/καταγγελίας της σύμβασης, οι οποίοι μπορεί να είναι μέσω επιστολής, τηλεφώνου, τηλεμοιτυπίας (fax), ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Στις περιπτώσεις αποστολής αίτησης κατάργησης από τον καταναλωτή, ο

πάροχος υποχρεώνεται να αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της αίτησης κατάργησης στον καταναλωτή, εντός τριών εργασίμων ημερών. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή για τις συνέπειες της ακύρωσης/καταγγελίας της σύμβασης για την υπηρεσία που λαμβάνει ο καταναλωτής και για τους τρόπους διατήρησης του συνδρομητικού του αριθμού. 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 παλιό πάροχο, εντός τριών εργασίμων ημερών. Το αποδεικτικό παραλαβής ή η ενημέρωση για την αποστολή αίτησης κατάργησης αποστέλλεται στον καταναλωτή από τους παρόχους, όπως έχει αυτός δηλώσει, μέσω SMS, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή τηλεμοιοτυπίας (fax).

7. Ο πάροχος φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση που περιγράφεται στο παρόν άρθρο.
8. Ο πάροχος σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι ο καταναλωτής δεν είχε σωστή πληροφόρηση ή η σύναψη της σύμβασης δεν έγινε με την ρητή συγκατάθεσή του, καταβάλει κάθε προσπάθεια να επιλύσει το ζήτημα σύμφωνα και με την επιθυμία του καταναλωτή, σε εύλογο χρόνο.

ΑΡΘΡΟ 7

Ενεργοποίηση υπηρεσίας

1. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή σαφώς, ιδίως εγγράφως και εν πάσει περιπτώσει, με τρόπο που να μην επιδέχεται αμφισβήτησης κατά την σύναψη της σύμβασης για τον μέγιστο χρόνο έναρξης ενεργοποίησης της υπηρεσίας, 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. Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας για το γεγονός της ενεργοποίησης της υπηρεσίας εντός 24 ωρών από αυτήν, μέσω SMS, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεμοιοτυπίας, είτε τηλεφωνήματος, όπως ο καταναλωτής έχει δηλώσει. Ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή.

2. Η παράδοση εξοπλισμού στον καταναλωτή, ο οποίος είναι απαραίτητος για την παροχή της υπηρεσίας, γίνεται απαραίτητα, πριν την ενεργοποίησή της.
3. Στην περίπτωση όπου, η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή, για οποιονδήποτε λόγο, την ημέρα που ο πάροχος δήλωσε στον καταναλωτή ότι αυτή θα πραγματοποιηθεί, ο πάροχος ειδοποιεί εντός 24 ωρών, τον καταναλωτή, με τον τρόπο που στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου αναφέρθηκε, για την καθυστέρηση, την αιτία της καθυστέρησης, αν είναι δυνατή η άρση του προβλήματος και ποια είναι η νέα ημερομηνία ενεργοποίησης. Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται κάθε φορά που παρουσιάζεται πρόβλημα και μέχρι την ενεργοποίησης της υπηρεσίας. Ο καταναλωτής έχει συνεχή ενημέρωση για την πορεία της ενεργοποίησης της υπηρεσίας για την οποία έχει συνάψει σύμβαση με τον πάροχο. Ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή.
4. Στην περίπτωση όπου δεν έχει πραγματοποιηθεί ενεργοποίηση της υπηρεσίας κατά την ημερομηνία που έχει ενημερωθεί ο καταναλωτής, λόγω προβλημάτων που δεν οφείλονται στον καταναλωτή (πρόβλημα που οφείλεται στον καταναλωτή ενδεικτικά, είναι η παροχή λανθασμένων στοιχείων), ο καταναλωτής μπορεί, πριν την ολοκλήρωση της ενεργοποίησης, να αιτηθεί την λύση της σύμβασης αζημίως για τον ίδιο, και χωρίς την καταβολή τέλους απενεργοποίησης.
5. Η έναρξη της χρέωσης της υπηρεσίας, ξεκινά με την ενεργοποίησή της. Πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, ο καταναλωτής δεν χρεώνεται με πάγια και άλλα τέλη.
6. Ειδικά για τις περιπτώσεις τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών, οι πάροχοι εγκαθιστούν στο διαδικτυακό τους τόπο, σύστημα ενημέρωσης των καταναλωτών, σε πραγματικό χρόνο, σχετικά με την εξέλιξη της ενεργοποίησης της υπηρεσίας που έχουν αιτηθεί. Η έναρξη λειτουργίας του συστήματος αυτού θα ξεκινήσει μετά την πάροδο έξι μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος Κώδικα.

ΑΡΘΡΟ 8

Ποιότητα υπηρεσίας

1. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με την υποχρέωση που έχει για τη δημοσίευση συγκρίσιμων, επαρκών και ενημερωμένων πληροφοριών όσον

αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών, όπως αυτό προβλέπεται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό κανονισμό της ΕΕΤΤ.

2. Ο πάροχος πληροφορεί τον καταναλωτή για τους δείκτες ποιότητας που μετράει σε σχέση με την υπηρεσία που θα παράσχει ή παρέχει στον καταναλωτή, και τα μέσα στα οποία είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες αυτές, όπως αυτό προβλέπεται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό κανονισμό της ΕΕΤΤ.
3. Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο, τουλάχιστον 24 ώρες πριν, για ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης, ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο του παρόχου, οι οποίες πιθανόν να επηρεάσουν την ποιότητα ή την παροχή της υπηρεσίας. Η ενημέρωση γίνεται μέσω SMS, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεομοιοτυπίας, είτε τηλεφωνήματος, όπως ο καταναλωτής έχει δηλώσει.
4. Η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα και στην περίπτωση αυτή, γίνεται με όρους κατανοητούς και σαφείς.
5. Οι πάροχοι υποχρεούνται να αποζημιώνουν τους καταναλωτές εφόσον υπάρξει παραβίαση των συμβατικών τους υποχρεώσεων κατά τις κείμενες διατάξεις.

ΑΡΘΡΟ 9

Εξυπηρέτηση καταναλωτών

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών του και την τεχνική τους υποστήριξη, ώστε όταν ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου να μην μένει σε αναμονή για χρόνο μεγαλύτερο των πέντε λεπτών.
2. Σε κάθε περίπτωση, η αναμονή των κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου, είναι χωρίς χρέωση ή αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η κλήση του καταναλωτή δεν απαντάται αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του καταναλωτή.
3. Ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του, το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση καταναλωτών, την αποκατάσταση των προβλημάτων τους και την τεχνική τους υποστήριξη, είναι επαρκώς καταρτισμένο και απαντά στους καταναλωτές με τρόπο απλό, ακριβή και σαφή. Ιδίως για τις περιπτώσεις βλαβών, το προσωπικό παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση στον καταναλωτή σχετικά με τη φύση της βλάβης, δεν αποδίδει ευθύνες σε άλλους παρόχους αν αυτές δεν είναι εξακριβωμένες και παρέχει ακριβή πληροφόρηση σχετικά με τον χρόνο και την πορεία αποκατάστασης της βλάβης.

ΑΡΘΡΟ 10

Καταγγελίες καταναλωτών

1. Ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές γνωρίζει τη διαδικασία υποβολής καταγγελίας/ερωτήματος και ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διαδικασία που ακολουθείται και τις υποχρεώσεις που έχει ο πάροχος, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, όπως εκάστοτε ισχύει.

ΑΡΘΡΟ 11

Παρουσίαση χρεώσεων

1. Στο παρόν άρθρο, η έννοια των χρεώσεων των υπηρεσιών περιλαμβάνει τη χρέωση για την πρόσβαση στην υπηρεσία, τη χρέωση για την χρήση της υπηρεσίας (όπου αυτό έχει εφαρμογή, ανά γεωγραφική περιοχή, ανά καλούμενο δίκτυο, ανά αριθμοσειρά, ανά χρονική περίοδο της ημέρας κλπ.), τις χρεώσεις συντήρησης, τα τέλη ενεργοποίησης και απενεργοποίησης, τις χρεώσεις για την παροχή επιπλέον χαρακτηριστικών της υπηρεσίας (π.χ. αναγνώριση κλήσης, αναλυτικός λογαριασμός), τη χρέωση κλήσης προς τα κέντρα εξυπηρέτησης του παρόχου, πιθανές χρεώσεις μίσθωσης/αγοράς εξοπλισμού, κόστος φορητότητας αριθμού, συμπεριλαμβανομένων και πιθανόν εκπτώσεων, ειδικών προσφορών, τιμολογιακών πακέτων κλπ. Επιπλέον, περιλαμβάνει και το τυχόν ποσό που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής σε περίπτωση διακοπής της σύμβασης πριν τη λήξη της.
2. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η παρουσίαση της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει, έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
 - i. Η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις είναι ακριβής και ανά πάσα στιγμή επικαιροποιημένη
 - ii. Η παρουσίαση της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις είναι κατανοητή
 - iii. Η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις είναι εύκολα προσβάσιμη.
3. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι, η παρουσίαση της πληροφορίας για τις χρεώσεις, δεν παραπλανά ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας ή λόγω ασάφειας, υπερβολής ή έλλειψης στοιχείων. Ο καταναλωτής

πρέπει να έχει πρόσβαση στην πληροφορία για τις χρεώσεις, συμπεριλαμβανομένων και οποιουδήποτε όρου ή προϋπόθεσης που ισχύει, ή πιθανόν εκπτώσεων, ειδικών προσφορών και τιμολογιακών πακέτων.

4. Ο πάροχος λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο να εξασφαλισθεί ότι, οποιαδήποτε πληροφορία για τις χρεώσεις, η οποία δεν βρίσκεται πλέον σε ισχύ, και η οποία μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές, αφαιρείται από τα μέσα προβολής του.
5. Ο πάροχος διαθέτει διαδικασίες οι οποίες εξασφαλίζουν ότι:
 - i. Οι καταναλωτές ενημερώνονται για τις αυξήσεις των χρεώσεων τους, πριν την έναρξη της ισχύος τους, όπως αυτό προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία. Όταν υπάρχουν αυξήσεις σε πακέτα υπηρεσιών του παρόχου, ο πάροχος προσθέτει σύντομη επισήμανση στο λογαριασμό που αποστέλλει στους καταναλωτές του, προτρέποντάς τους να ενημερωθούν αναλυτικά για τις αλλαγές των χρεώσεων των συγκεκριμένων πακέτων.
 - ii. Τα ενημερωτικά έντυπα του καθώς και ο διαδικτυακός του τόπος ενημερώνονται για τις νέες χρεώσεις άμεσα, πριν αυτές μπουν σε ισχύ, ορίζοντας το χρονικό σημείο έναρξης ισχύος τους.
 - iii. Το προσωπικό του παρόχου εκπαιδεύεται να παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση για τις χρεώσεις προς τους καταναλωτές.
6. Ο πάροχος παρέχει γραπτή απάντηση σχετικά με τις χρεώσεις, στον καταναλωτή εφόσον υπάρχει σχετικό αίτημα.
7. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η πληροφορία για τις χρεώσεις έχει κοινοποιηθεί στον καταναλωτή πριν την αποδοχή της συνεργασίας με τον πάροχο. Ο πάροχος δεν αποκρύπτει πληροφορία για τις χρεώσεις προκειμένου να πείσει τον καταναλωτή να συνάψει μαζί του σχέση συνεργασίας.
8. Η παρουσίαση της πληροφορίας για χρεώσεις, οι οποίες θα έχουν ισχύ για ένα συγκεκριμένο μόνο χρονικό διάστημα, πρέπει σαφώς να αναφέρει, την έναρξη και τη λήξη της ισχύος των χρεώσεων.
9. Κάθε παρουσίαση της πληροφορίας για τις χρεώσεις, περιλαμβάνει και όλες τις λεπτομέρειες σχετικά με πρόσθετες χρεώσεις, καθώς επίσης και την ελάχιστη χρέωση ανά κλήση και το βήμα χρέωσης.
10. Εάν ο πάροχος προσφέρει πακέτα υπηρεσιών τα οποία περιλαμβάνουν προπληρωμένο χρόνο ομιλίας ή δωρεάν κλήσεις, πρέπει να γίνονται σαφή σε

κάθε παρουσίαση της πληροφορίας για τα συγκεκριμένα πακέτα, τουλάχιστον τα κάτωθι:

- i. υπό ποιους όρους μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο χρόνος αυτός
 - ii. ποιοι τύποι κλήσεων δίνονται δωρεάν (π.χ. κατηγορίες κλήσεων, κλήσεις προς συγκεκριμένα δίκτυα)
 - iii. ποιοι τύποι κλήσεων εξαιρούνται από τέτοιες προσφορές (π.χ. κατηγορίες κλήσεων, κλήσεις προς συγκεκριμένα δίκτυα)
 - iv. αν ο χρόνος που δεν έχει χρησιμοποιηθεί ή οι δωρεάν κλήσεις που δεν έγιναν μπορούν να μεταφερθούν στην επόμενη τιμολογιακή περίοδο
 - v. αν υπάρχει ημερομηνία λήξης για ενδεχόμενη πίστωση που έχει γίνει στον καταναλωτή
 - vi. τον χρόνο όπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο δωρεάν χρόνος ή κλήσεις
11. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι οι καταναλωτές κατανοούν πλήρως το τυχόν κόστος της διακοπής της σύμβασής τους πριν τη λήξη της.

ΑΡΘΡΟ 12

Προσωπικό παρόχου

1. Ο πάροχος ενημερώνει το προσωπικό του σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντα Κώδικα, το ισχύον θεσμικό πλαίσιο καθώς και οποιαδήποτε τυχόν οδηγία λαμβάνει από την ΕΕΤΤ για την εφαρμογή της νομοθεσίας, το οποίο οφείλει να συμμορφώνεται με αυτά.
2. Ο πάροχος υιοθετεί κατάλληλες διαδικασίες για την επιλογή κατάλληλου προσωπικού που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές για εξυπηρέτηση καταναλωτών, προώθηση και πώληση των υπηρεσιών του.
3. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι το προσωπικό που διενεργεί την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, την προώθηση και τις πωλήσεις των υπηρεσιών του, έχει εκπαιδευθεί κατάλληλα ώστε οποιαδήποτε σχετική πληροφορία ή συμβουλή δώσει σε καταναλωτή δεν θα είναι παραπλανητική ή λανθασμένη. Η σχετική πληροφορία ή συμβουλή μπορεί να αφορά θέματα σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις υπηρεσίες που προσφέρει ο πάροχος, τις διαδικασίες σύναψης σύμβασης, καταγγελίας της σύμβασης, την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα και οποιασδήποτε άλλης σχετικής νομοθεσίας, τις χρεώσεις των υπηρεσιών από τον πάροχο, την υποβολή καταγγελίας κ.λπ..

4. Ο πάροχος υποχρεούται να έχει εσωτερικές διαδικασίες, ώστε να διασφαλίζει ότι τα συστήματα, οι διαδικασίες, τα έγγραφα και το προσωπικό του είναι σε συμμόρφωση με τον Κώδικα και την κείμενη νομοθεσία.
5. Ειδικότερα στις περιπτώσεις που η πώληση γίνεται τηλεφωνικά (σύμβαση από απόσταση) ο πάροχος πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς ώστε να ελέγχει ότι η τηλεφωνική επικοινωνία με τον καταναλωτή και η σύναψη της σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τον παρόντα Κώδικα και το ισχύον κανονιστικό και νομικό πλαίσιο.
6. Οι συνεργάτες του παρόχου, οι οποίοι ασχολούνται με εισπράξεις, ενημερώνουν τους καταναλωτές με τρόπο σαφή, ευγενικό και κόσμιο για τυχόν οφειλές και για το νόμιμο τρόπο εξόφλησης.

ΑΡΘΡΟ 13

Άλλες Διατάξεις

1. Ο παρών κώδικας δημοσιεύεται στους διαδικτυακούς τόπους όλων των παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σημείο το οποίο εύκολα μπορεί να εντοπίσει και να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής.
2. Το προσωπικό του παρόχου πληροφορεί τους καταναλωτές για την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα και διαθέτει αντίγραφο του Κώδικα, χωρίς χρέωση, στην περίπτωση όπου το ζητήσει ο καταναλωτής.
3. Ο πάροχος υπηρεσιών τηρεί οργανωμένο αρχείο της κάθε πώλησης που έχει πραγματοποιήσει καθ'όλη τη διάρκεια ισχύος της αντίστοιχης σύμβασης, εκτός αν άλλως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία. Όλα τα στοιχεία που αφορούν τη διενέργεια της πώλησης και τη σύναψη της σύμβασης κάθε καταναλωτή του παρόχου είναι συγκεντρωμένα σε ένα σημείο, και είναι άμεσα διαθέσιμα σε οποιαδήποτε αρχή έχει αρμοδιότητα για έλεγχο. Στην περίπτωση όπου η παροχή της υπηρεσίας απαιτεί την υπογραφή σύμβασης, στο αρχείο αυτό υπάρχει η υπογεγραμμένη σύμβαση του πελάτη με σαφώς αναγεγραμμένη την ημερομηνία υπογραφής. Στα στοιχεία αυτά συμπεριλαμβάνεται και το ιστορικό επικοινωνίας με τον καταναλωτή.
4. Ο πάροχος υπηρεσιών διασφαλίζει τη συνέχεια στο χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών του καταναλωτή (ιστορικό). Για το λόγο αυτό διαθέτει κατάλληλα μέσα ώστε να μπορεί ανά πάσα στιγμή να το αποδείξει.

5. Οι πάροχοι ενθαρρύνονται να συντάσσουν Κώδικες που αφορούν ειδικότερα ζητήματα στην παροχή των υπηρεσιών τους και πάντα στο πλαίσιο του παρόντος Κώδικα και της κείμενης νομοθεσίας.

ΑΡΘΡΟ 14

Κυρώσεις

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κώδικα, η ΕΕΤΤ επιβάλλει τις διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 63 του Ν. 3431/2006.

ΑΡΘΡΟ 15

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος Κώδικα αρχίζει από τη δημοσίευση του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, έκτος αν άλλως σε επιμέρους διατάξεις του Κώδικα ορίζεται.

Ο παρών Κώδικας να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.