

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Αποτελέσματα δημόσιας διαβούλευσης  
αναφορικά με την τροποποίηση και  
κωδικοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας  
για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών  
Επικοινωνιών στους Καταναλωτές

Μαρούσι, Μάιος 2022

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

## Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο περιέχει τα αποτελέσματα της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

Σκοπός της διαβούλευσης ήταν να δοθεί η δυνατότητα στην αγορά παροχής υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και όλους τους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς να εκφράσουν τις απόψεις και τα σχόλιά τους αναφορικά με το νέο τροποποιημένο και κωδικοποιημένο Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

Η Δημόσια Διαβούλευση έλαβε χώρα κατά το χρονικό διάστημα από 9 Νοεμβρίου 2021 έως 7 Φεβρουαρίου 2022.

Στη Δημόσια Διαβούλευση συμμετείχαν οι:

- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ (εμπ.)
- ΟΤΕ ΑΕ (εμπ.)
- VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ (εμπ.)
- WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ (εμπ.)
- NOVA ΜΑΕ (εμπ.)
- ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών

Στα τελικά συμπεράσματα λαμβάνονται υπόψη οι θέσεις όλων των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση ακόμη και αυτών που χαρακτήρισαν τις απαντήσεις τους ως εμπιστευτικές, χωρίς όμως να αποκαλύπτεται η ταυτότητα τους.

## **1. Σχόλια και απαντήσεις δημόσιας διαβούλευσης**

### **1. ΑΡΘΡΟ 1**

#### **Άρθρο 1, Παράγραφος 2**

Προτείνεται να απαλειφθούν οι σχετικές αυτούσιες αναφορές των κανονιστικών διατάξεων άλλων κειμένων και ειδικότερα στα ακόλουθα εδάφια: Άρθρα Β. 3 και 4, Άρθρο 8, παρ. 3, παρ. 4, και 5.

**Θέση ΕΕΤΤ:** Σε περίπτωση τροποποίησης των κειμένων, προφανώς αλλάζει και η αναφορά αυτών των κειμένων στον Κώδικα Δεοντολογίας. Επομένως, η ΕΕΤΤ εμμένει στην αρχική της θέση και το άρθρο παραμένει ως έχει.

### **2. ΑΡΘΡΟ 3**

#### **Άρθρο 3, Μέρος Α, Παράγραφος 1**

Προτείνεται η παράγραφος να αφαιρεθεί διότι η συμμόρφωση με τις προδιαγραφές που εισάγει η προτεινόμενη διάταξη, προϋποθέτει υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση των παρόχων, δεδομένης της επικείμενης επαυξημένης διαφημιστικής δαπάνης για την αγορά μεγαλύτερης διάρκειας προβολής.

Θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα ικανοποίησης των διατυπώσεων διαφάνειας που εισάγει η εν λόγω διάταξη με παραπομπή στην αντίστοιχη προϊοντική σελίδα του παρόχου, όπου περιγράφονται εκτενώς οι όροι και οι προϋποθέσεις της κάθε υπηρεσίας ή προϊόντος. Η πρόταση δε αυτή, αν δεν μπορεί να εφαρμοστεί για όλα τα είδη διαφημίσεων, να εφαρμοστεί για τις τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές διαφημίσεις.

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η ΕΕΤΤ αντιλαμβάνεται ότι η υποχρέωση να περιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά, οι περιορισμοί και οι σημαντικότεροι όροι παροχής της διαφημιζόμενης υπηρεσίας στο διαφημιστικό περιεχόμενο δύναται να οδηγήσει σε αυξημένη οικονομική δαπάνη για τους παρόχους. Επιπλέον, για εκτενέστερη ενημέρωση θεωρεί εύλογο να παραπέμπονται οι καταναλωτές στην ιστοσελίδα του παρόχου. Με γνώμονα την αποφυγή διαμόρφωσης εσφαλμένων συμπερασμάτων από τους καταναλωτές λόγω παραπλανητικών διαφημιστικών μηνυμάτων αλλά και λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα οικονομικής επιβάρυνσης των παρόχων, η ΕΕΤΤ θα τροποποιήσει κατάλληλα

τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα.

### **Άρθρο 3, Μέρος Α, Παράγραφος 3**

Προτείνεται η αφαίρεση της υποχρέωσης αναφοράς της τεχνολογίας στην εμπορική ονομασία του προϊόντος λόγω δυσανάλογου περιορισμού στην ευελιξία επιλογής εμπορικής ονομασίας των υπηρεσιών του παρόχου συγκριτικά με τον επιδιωκόμενο σκοπό, της εξασφάλισης διαφάνειας στην ενημέρωση του καταναλωτή.

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η ΕΕΤΤ κρίνει η εν λόγω υποχρέωση δεν αποτελεί δυσανάλογο περιορισμό για την ονομασία των υπηρεσιών των παρόχων λόγω του μεγάλου πλήθους των επιλογών που έχουν οι πάροχοι για τις ονομασίες των υπηρεσιών τους. Εντούτοις, η ΕΕΤΤ θα τροποποιήσει κατάλληλα τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα για να παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία στους παρόχους στην ονομασία των υπηρεσιών τους.

### **Άρθρο 3, Μέρος Β, Παράγραφος 5**

Προτείνεται η αφαίρεση της εν λόγω διάταξης στα πλαίσια αποφυγής συγχύσεως των καταναλωτών που ενδέχεται να προκύψει από την ενημέρωση της επωνυμίας των μεταπωλητών κατά την επικοινωνία τους με τους καταναλωτές.

Προτείνεται στην παράγραφο 5 να παραμείνει μόνο η πρώτη πρόταση «Ο πάροχος πρέπει να διασφαλίζει ότι το προσωπικό του κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με τους καταναλωτές ανακοινώνει αμέσως στην αρχή της επικοινωνίας το επώνυμο τους, τον πάροχο που εκπροσωπούν και τον σκοπό της επικοινωνίας τους.» και όλα τα υπόλοιπα ως το τέλος της παραγράφου να διαγραφούν.

Προτείνεται η εν λόγω διάταξη να ερμηνεύεται συσταλτικά, ενώ από το πεδίο εφαρμογής της να πρέπει σίγουρα να εξαιρούνται οι επικοινωνίες που λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο της Εξυπηρέτησης Πελατών, καθώς και οι πωλησιακές επικοινωνίες που διενεργούνται κατόπιν εκδήλωσης ενδιαφέροντος από τον καταναλωτή.

Προτείνεται η εν λόγω διάταξη να αναδιατυπωθεί με την ακόλουθη προσθήκη: «Δηλαδή, η επικοινωνία **ενδεικτικά** θα πρέπει να έχει το περιεχόμενο: «το όνομά μου είναι ..... καλώ από την [όνομα εταιρίας υπερβολάβου/ συνεργάτη/ μεταπωλητή], που είναι συνεργαζόμενη εταιρία

με τον πάροχο [όνομα]». υπερβολάβου/συνεργάτη/μεταπωλητή του παρόχου» άλλως να απαλειφθεί το σχετικό χωρίο «Δηλαδή, ... παρόχου».

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η εν λόγω διάταξη αποτελεί εξειδίκευση της διάταξης του Κανονισμού Γενικών Αδειών της Ενότητας «3.6.1.Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών» όπου αναφέρεται ότι «Κατά την πραγματοποίηση τηλεπωλήσεων μέσω κλήσης από κέντρο τηλεφωνικών κλήσεων (call center) του παρόχου ή οποιουδήποτε συνεργάτη του, ή κατά την πραγματοποίηση οποιασδήποτε κλήσης από τμήμα εξυπηρέτησης πελατών προς τους καταναλωτές/συνδρομητές, η κλήση γίνεται χωρίς απόκρυψη του καλούντος αριθμού. Η κλήση δεν πραγματοποιείται σε ώρες κοινής ησυχίας, εκτός και εάν η ώρα κλήσης τελεί σε σύμφωνη γνώμη του καλούμενου. **Ο καλών δηλώνει αρχικά το ονοματεπώνυμό του, την εταιρεία του και την εταιρεία εκ μέρους της οποίας καλεί».**

Επιπλέον, στις περιπτώσεις πωλήσεων μέσω επισκέψεων στην κατοικία του καταναλωτή, η πρακτική προστατεύει και τον πάροχο σε περίπτωση που το προσωπικό του υπερβολάβου παραβεί τις σχετικές οδηγίες του παρόχου ή δράσει με τρόπο παραπλανητικό.

Για τους ανωτέρω λόγους, η ΕΕΤΤ εμμένει στην αρχική της θέση.

### **Άρθρο 3, Μέρος Β, Παράγραφος 9**

Προτείνεται το πρώτο εδάφιο της παραγράφου να διαμορφωθεί ως εξής: «Τα αρχεία των διαφημιστικών εκστρατειών, ~~συμπεριλαμβανομένων~~ **καθώς και το σύνολο** των τηλεφωνικών συνομιλιών **με τους καταναλωτές**, πρέπει να διατηρούνται από την εταιρία που πραγματοποιεί την πώληση ή διεξάγει τη διαφημιστική εκστρατεία για δώδεκα μήνες από την πραγματοποίηση αυτής. ....»

Προτείνεται από το πεδίο εφαρμογής της να εξαιρεθούν οι περιπτώσεις προωθητικών ενεργειών προς μεμονωμένους πελάτες ή κατηγορίες πελατών που τους επικοινωνούνται ατομικά, μέσω σύντομων μηνυμάτων, μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλά και μέσω ειδοποιήσεων στις εφαρμογές προσωποποιημένης πληροφόρησης. Οι επικοινωνίες αυτές απευθύνονται αποκλειστικά σε υφιστάμενους συνδρομητές οι οποίοι έχουν δώσει την ειδική συγκατάθεσή τους προς τούτου, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον

Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων, καθώς και στο άρθρο 11 του ν. 3471/2006 για την Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Σε ό,τι αφορά τις τηλεφωνικές κλήσεις προς τους καταναλωτές, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, αλλά και την πάγια θέση της ΑΠΔΠΧ, όπως αυτή αποτυπώνεται στην απόφαση υπ' αρ. 73/2017, δεν επιτρέπεται η ηχογράφηση κλήσεων πριν εκκινήσουν οι διαπραγματεύσεις με τον καταναλωτή για τη σύναψη σύμβασης. Τέλος, η ενδεχόμενη επέκταση του πεδίου εφαρμογής της διάταξης σε προσωποποιημένες επικοινωνίες προς τους καταναλωτές, θα απαιτούσε ικανό χρόνο υλοποίησης ανερχόμενο κατ' ελάχιστο σε δώδεκα μήνες και μεγάλο κόστος, συνεπώς κρίνεται επιβεβλημένη η μετάθεση του χρόνου θέσης σε εφαρμογής της οικείας διάταξης.

Προτείνεται να ζητηθεί η γνωμοδότηση της ΑΠΔΠΧ, για τη συμβατότητά της διάταξης με τις αρχές που έχει καθορίσει η αρμόδια Αρχή για τη διατήρηση των δεδομένων προωθητικών ενεργειών και δη τηλεφωνικών συνομιλιών άλλως να αφαιρεθεί.

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με την ανωτέρω τοποθέτηση ως προς τους περιορισμούς στην ηχογράφηση κλήσεων πριν εκκινήσουν οι διαπραγματεύσεις με τον καταναλωτή για τη σύναψη σύμβασης και θα τροποποιήσει κατάλληλα τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα.

### **3. Άρθρο 4**

#### **Άρθρο 4, Παράγραφος 1**

Αναφέρθηκε ότι το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης δεν μπορεί να καταρτιστεί αν δεν καταχωρηθούν ορισμένες βασικές πληροφορίες, όπως η διεύθυνση παροχής της υπηρεσίας, ώστε να υπολογιστούν οι ταχύτητες σύνδεσης στο δίκτυο σταθερής, αλλά και οι επιλογές του καταναλωτή για ένταξή του ή όχι στο Μητρώο του άρθρου 11, στον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο ή και η επιλογή του ανωτάτου ορίου λογαριασμού. Για τους λόγους αυτούς προτείνεται να απαλειφθεί η πρόβλεψη που επιβάλλει η προσφορά προς τον υποψήφιο συνδρομητή να παρέχεται οπωσδήποτε με το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης καθώς και η αναφορά σε έντυπο συνοπτικής σύμβασης,

καθώς δε συνάδει με τις προβλέψεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών περί αποστολής της συνοπτικής σύμβασης με ηλεκτρονικά μέσα.

Αναφέρθηκε ότι το κατά τις συναλλαγές που γίνονται εντός καταστήματος, δεν είναι αντιληπτό πως η προσυμβατική ενημέρωση μέσω της συνοπτικής σύμβασης θα λειτουργήσει. Προτείνεται να περιοριστεί η υποχρέωση για τις εκτός καταστήματος πωλήσεις και να προστεθεί ο ψηφιακός τρόπος αποστολής του «εντύπου» της συνοπτικής σύμβασης μέσω hyperlink ή άλλου ισοδύναμου ψηφιακού μέσου με αποδεικτικό το αποτύπωμα αποστολής στα στοιχεία επικοινωνίας που μας έχει δώσει ο πελάτης.

**Θέση ΕΕΤΤ:** Το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης είναι τυποποιημένο έγγραφο, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2243, που παρέχεται προς τον συνδρομητή χωρίς να είναι απαραίτητη η σύναψη σύμβασης. Δεν απαιτεί την προσκόμιση δικαιολογητικών ούτε επιλογές του καταναλωτή για ένταξή του ή όχι στο Μητρώο του άρθρου 11, στον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο ή και η επιλογή του ανωτάτου ορίου λογαριασμού. Η μόνη καταχώρηση που είναι αναγκαία είναι η διεύθυνση του καταναλωτή. Η ΕΕΤΤ εμμένει στην αρχική της θέση για την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή με το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης.

Η ΕΕΤΤ κρίνει ότι είναι εύλογο το σχόλιο να υπάρχει η εναλλακτική επιλογή της αποστολής του κειμένου της συνοπτικής σύμβασης με ηλεκτρονικά μέσα σε περίπτωση που επιθυμεί ο καταναλωτής και θα προσθέσει αυτή τη παρατήρηση στο κείμενο του Κώδικα.

#### **4. ΑΡΘΡΟ 5**

Προτείνεται να εισαχθούν ως δυνητικές εναλλακτικές δυνατότητες της ψηφιακής ταυτοποίησης μέσω gov.gr ή άλλων μέσων που διασφαλίζουν την ορθή ταυτοποίηση και να εισαχθούν στις οικείες διατάξεις εναλλακτικές μορφές κατάρτισης συμβάσεων πέραν των έγχαρτων.

##### **Άρθρο 5, Παράγραφος 1, Εδάφιο α΄**

Προτείνεται το εν λόγω εδάφιο να αναδιαμορφωθεί ως εξής : « Ο πάροχος ελέγχει στο μέτρο του εφικτού ότι ο καταναλωτής, ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει την αρμοδιότητα ή την εξουσιοδότηση να συνάπτει τη σύμβαση αυτή ».

##### **Άρθρο 5, Παράγραφος 4, Εδάφιο δ΄**



Προτείνεται το εν λόγω εδάφιο να συμπληρωθεί προκειμένου να προκύπτει με σαφήνεια ότι σε περίπτωση υπαναχώρησης, χρεώσεις που προκύπτουν από χρήση της υπηρεσίας κατά το διάστημα της υπαναχώρησης και μέχρι την άσκηση αυτής, θα πρέπει να καταβάλλεται από τους καταναλωτές. Επίσης το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν μπορεί να έχει εφαρμογή στην περίπτωση που αφορά υπηρεσίες που αφορούν ειδικές απαιτήσεις, για τις οποίες έχουν γίνει ειδικές κατασκευές και που προβλέπεται σε σχετική σύμβαση με τον καταναλωτή (π.χ. υπαναχώρηση πριν την ενεργοποίηση με χρέωση αναλογικού κόστους κατασκευής).

#### **Άρθρο 5, Παράγραφος 4, Εδάφιο ε΄**

Αναφέρθηκε ότι η υπογραφή ως προϋπόθεση της έγκυρης αποδοχής της σύμβασης, δεν υφίσταται μετά και την κατάργηση της ιδιόχειρης υπογραφής που προβλεπόταν υπό το καθεστώς του παλαιού Κανονισμού Γενικών Αδειών, αλλά και της ρητής πλέον πρόβλεψης για την αποστολή των συμβατικών κειμένων και των ΓΟΣ με ηλεκτρονικά μέσα. Προτείνεται η πρόβλεψη περί υπογραφής να απαλειφθεί, άλλως να διευκρινιστεί σε ποιες συγκεκριμένες περιπτώσεις απαιτείται η υπογραφή σύμβασης.

#### **Άρθρο 5, Παράγραφος 6, Εδάφιο β΄**

Προτείνεται η προταθείσα υποχρέωση να αφαιρεθεί διότι παρέλκει χρονικά των οριζόμενων στην ενότητα 3.2 σημείο δ΄ του αναθεωρημένου Κανονισμού Γενικών Αδειών και ταυτόχρονα εισάγει αδικαιολόγητα ένα πρόσθετο διαχειριστικό φόρτο διαχείρισης σε βάρος των παρόχων.

#### **Άρθρο 5, Παράγραφος 6, Εδάφιο δ΄**

Προτείνεται η σχετική πρόβλεψη να τροποποιηθεί ως εξής: «Σε περίπτωση αμφισβήτησης σύναψης σύμβασης «από απόσταση» ή «εκτός καταστήματος», ο πάροχος οφείλει να αποδείξει ότι η σύμβαση έχει καταρτιστεί έγκυρα».

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η ΕΕΤΤ κρίνει εύλογο το σχόλιο σχετικά με τη δυνατότητα ψηφιακής ταυτοποίησης μέσω gov.gr ή άλλων μέσων που διασφαλίζουν την ορθή ταυτοποίηση, ωστόσο για κάτι τέτοιο απαιτείται νομοθετική ρύθμιση, η οποία εκφεύγει των ρυθμίσεων του Κώδικα Δεοντολογίας.

Σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση της Παραγράφου 1, Εδάφιο α΄, η ΕΕΤΤ κρίνει ότι είναι επαρκής η διατύπωση αυτής της παραγράφου και δεν χρειάζεται συμπλήρωση ή τροποποίηση.



Σχετικά με το σχόλιο συμμετέχοντα, για την συμπλήρωση της Παραγράφου 4, Εδάφιο δ', θεωρεί εύλογη την πρόταση και υιοθετεί την προτεινόμενη τροποποίηση, και συμπληρώνει το ανωτέρω, με την φράση: «Στην περίπτωση χρεώσεων, μέχρι την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, από χρήση υπηρεσίας ή ειδικών κατασκευών εξαιτίας ειδικών απαιτήσεων, καταβάλλεται αναλογική σχετική αποζημίωση.»

Σχετικά με το σχόλιο συμμετέχοντα για την αναφορά ιδιόχειρης υπογραφής σχετικών συμβατικών εγγράφων στην Παράγραφο 4, Εδάφιο ε', η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι αναφέρεται στους προβλεπόμενους από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών τρόπους σύναψης σύμβασης εξ αποστάσεως. Και συμπληρώνει την Παράγραφο 4, Εδάφιο 3, ως ακολούθως: «Ο πάροχος παρέχει στον υποψήφιο συνδρομητή αντίγραφο της σύμβασης με το σύνολο των όρων της, πριν την υπογραφή ή με άλλο τρόπο σύναψής της, είτε η σύμβαση συνάπτεται εντός του καταστήματος του παρόχου, είτε εξ αποστάσεως"».

Σχετικά με το σχόλιο συμμετέχοντα για την Παράγραφο 6, Εδάφιο β', η ΕΕΤΤ αποδέχεται την παρατήρηση και συμπληρώνει το άρθρο ως εξής: «...,εντός τριών (3) εργασίμων ημερών εκτός εάν ο πάροχος προβεί στην κατάργηση της σύμβασης νωρίτερα.»

Σχετικά με το σχόλιο συμμετέχοντα για Παράγραφο 6, Εδάφιο δ', η ΕΕΤΤ κρίνει ότι η αρχική διατύπωση του εδαφίου είναι επαρκής και πλήρης.

## **5. ΑΡΘΡΟ 6**

### **Άρθρο 6, Παράγραφος 1, Εδάφιο α'**

Προτείνεται το εν λόγω εδάφιο να συμπληρωθεί, αναφέροντας ρητά ότι από το πεδίο εφαρμογής της εξαιρούνται οι περιπτώσεις, όπου η ενεργοποίηση των υπηρεσιών εξαρτάται από τη σύμπραξη του ίδιου του συνδρομητή ή ενέργειες τρίτων φορέων.

### **Άρθρο 6, Παράγραφος 1, Εδάφιο γ'**

Προτείνεται το εν λόγω εδάφιο να αναδιαμορφωθεί ως εξής : «Ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή, μέχρι την λήξη της περιόδου αμφισβήτησης του πρώτου λογαριασμού. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμά του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.»

**Άρθρο 6, Παράγραφος 3, Εδάφιο α΄**

Προτείνεται στην πρώτη πρόταση μετά τη φράση «δεν είναι δυνατή, για οποιονδήποτε λόγο» να προστεθεί η φράση «με υπαιτιότητα του παρόχου» με την υπόλοιπη πρόταση να παραμένει ως έχει.

Οι πληροφορίες για την «αιτία της καθυστέρησης», «τυχόν διορθωτικά μέτρα» ή «αν είναι δυνατή η άρση του προβλήματος», να δίδετε κατόπιν αιτήματος του πελάτη, από τα κανάλια εξυπηρέτησης του παρόχου.

**Άρθρο 6, Παράγραφος 4, Εδάφιο β΄**

Αναφέρθηκε ότι σε περίπτωση φορητότητας βρόχου η πρόβλεψη μετάβασης σε άλλο πάροχο πριν την ενεργοποίηση του βρόχου δεν μπορεί να εφαρμοστεί, αφού η ολοκλήρωση της φορητότητας του αριθμού ολοκληρώνεται άμεσα με την ολοκλήρωση της φορητότητας του βρόχου και κατά συνέπεια την ενεργοποίηση της σύνδεσης. Στην περίπτωση πάλι, που κατασκευάζεται νέα σύνδεση η διαδικασία κατασκευής ολοκληρώνεται με την μικτονόμιση του βρόχου. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας και σε αυτή την περίπτωση η σύνδεση ενεργοποιείται άμεσα.

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η ΕΕΤΤ αποδέχεται το σχόλιο συμμετεχόντων επί της Παραγράφου 1, Εδάφιο α΄, και την συμπληρώνει ως εξής: «... για τον μέγιστο χρόνο που απαιτείται για την ενεργοποίηση της σύνδεσης της υπηρεσίας, ενημερώνοντας ταυτόχρονα για την περίπτωση που η ενεργοποίηση αυτής εξαρτάται από ενέργειες τρίτων μερών».

Σχετικά με το σχόλιο συμμετέχοντος επί της Παραγράφου 1, Εδάφιο γ΄, η ΕΕΤΤ κρίνει ότι η συγκεκριμένη παράγραφος είναι επαρκώς και πλήρως διατυπωμένη.

Σχετικά με το σχόλιο συμμετέχοντος επί της Παραγράφου 3, Εδάφιο α΄, η ΕΕΤΤ δεν αποδέχεται την συμπερίληψη της διευκρίνησης «με υπαιτιότητα του παρόχου» διότι αυτό θα άλλαζε το νόημα της εν λόγω πρόβλεψης.

Σχετικά με το σχόλιο συμμετέχοντος επί του ιδίου ως άνω εδαφίου της Παραγράφου 3, για την παροχή των πληροφοριών, σχετικά με την αιτία καθυστέρησης, τυχόν διαρθρωτικά μέτρα κλπ, αυτή να γίνεται κατόπιν αιτήματος του πελάτη, κρίνεται από την ΕΕΤΤ, ως μη εύλογο και δεν γίνεται αποδεκτό.

Σχετικά με το σχόλιο συμμετέχοντος επί της Παραγράφου 4, εδάφιο β΄, η ΕΕΤΤ κρίνει ότι δεν απαιτείται τροποποίηση.

## 6. ΑΡΘΡΟ 7

### Άρθρο 7, Παράγραφος 7

#### ΣΧΟΛΙΑ Παρόχων στη ΔΔ:

Προτείνεται η παράγραφος 7 να διαμορφωθεί ως εξής: «Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού, ο πάροχος παρέχει ~~εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ανάλογα με την επιλογή του συνδρομητή,~~ αναλυτικές εξηγήσεις για τις χρεώσεις που αμφισβητούνται και την αντιστοιχία τους με τις παρεχόμενες υπηρεσίες οι οποίες τις αιτιολογούν. Οι εξηγήσεις δύνανται να παρέχονται προφορικά, εγγράφως, ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο πάροχος υποχρεούται να παρέχει τις εξηγήσεις εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μετά από σχετικό αίτημα του καταναλωτή.

Σε περίπτωση που προκύπτει δικαίωση του συνδρομητή, ο πάροχος προβαίνει σε πιστώσεις των σχετικών ποσών ~~σε~~ επόμενο λογαριασμό και σε κάθε περίπτωση εντός της σχετικής προθεσμίας που ορίζεται από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση ο καταναλωτής δύναται να προσφύγει σε φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή δικαστικώς.»

Η υποχρέωση έγγραφης επεξήγησης των χρεώσεων που αμφισβητούνται, δεν μπορεί ωστόσο να καθίσταται υποχρεωτική στις περιπτώσεις που το αίτημα του πελάτη υποβάλλεται προφορικά μέσω κλήσης προς την Εξυπηρέτηση Πελατών, καθώς και όταν λόγω της φύσης της υπόθεσης ενδείκνυται η προφορική επικοινωνία με τον συνδρομητή για την άμεση επίλυση του ζητήματος. Προτείνεται να αναδιαμορφωθεί η παράγραφος ως εξής: «Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού, ο πάροχος παρέχει εγγράφως, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικά, ανάλογα με την επιλογή του συνδρομητή, αναλυτικές εξηγήσεις για τις χρεώσεις που αμφισβητούνται και την αντιστοιχία τους με τις παρεχόμενες υπηρεσίες οι οποίες τις αιτιολογούν. Ο πάροχος είναι υποχρεωμένος να τοποθετείται εγγράφως μόνο κατά τις περιπτώσεις που ο καταναλωτής έχει υποβάλει το παράπονο/καταγγελία του εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπο του παρόχου.»

Αναφέρθηκε ότι ένας πάροχος μπορεί να επιλέγει να απαντά στους πελάτες του με τον τρόπο που αυτοί υποβάλλουν τα παράπονα του, ώστε κατ' αντιστοιχία και ένα αίτημα επεξήγησης λογαριασμού ή αμφισβήτησης του

όταν υποβάλλεται τηλεφωνικά, η διαχείρισή του γίνεται από το ίδιο κανάλι. Αντίστοιχα, μπορεί μία αμφισβήτηση λογαριασμού να υποβάλλεται γραπτά, πλην όμως ο πάροχος να επιλέγει να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή τηλεφωνικά προκειμένου να επιλύσει το ζήτημά του και να αποστείλει επιβεβαιωτικό της επίλυσης του προβλήματος (sms) ακολούθως στον καταναλωτή. Για τους λόγους αυτούς, από την παραπάνω διάταξη προτείνεται να απαλειφθεί η πρόβλεψη περί έγγραφης ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου απάντησης σε αιτήματα συνδρομητών που αφορούν αμφισβήτηση λογαριασμού.

### **Θέση ΕΕΤΤ:**

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι η τηλεφωνική επικοινωνία εκ μέρους του παρόχου ως τρόπος παροχής εξηγήσεων σε περιπτώσεις αμφισβητήσεων λογαριασμών είναι αποδεκτός αλλά διατηρεί την αρχική της θέση για την παροχή γραπτών εξηγήσεων, εφόσον ο καταναλωτής έχει υποβάλει την καταγγελία του εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπο του παρόχου. Επιπρόσθετα, η ΕΕΤΤ κρίνει ότι σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον καταναλωτή, η αποστολή ακολούθως επιβεβαιωτικού της επίλυσης του προβλήματος μέσω sms, δεν αποτελεί στοιχείο ολοκλήρωσης του σχετικού αιτήματος από τον πάροχο αλλά απαιτείται γραπτή επικοινωνία αντίστοιχη με τον τρόπο υποβολής της καταγγελίας.

## **7. ΑΡΘΡΟ 8**

### **Άρθρο 8**

Προτείνεται όλο το άρθρο να αντικατασταθεί με διάταξη που παραπέμπει ευθέως στον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο (ΕΚΑΔ) ως εξής:

**«Ο πάροχος οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις ταχύτητες και τα μέτρα αποκατάστασης που προβλέπονται στον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο».**

### **Άρθρο 8, Παράγραφος 1**

Η ικανοποίηση της εν λόγω υποχρέωσης για τα δίκτυα κινητής δεν είναι εφικτή. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η παράγραφος να διαμορφωθεί ως εξής: « Ο πάροχος πρέπει να αναφέρει στους συμβατικούς όρους που διέπουν την παροχή/χρήση των υπηρεσιών τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 4 παρ. 1, σημεία (α) έως (ε) του Κανονισμού (ΕΕ)

2015/2120, σύμφωνα με τον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο»

**Θέση ΕΕΤΤ:** Ως προς το πρώτο σχόλιο, η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι η ενημέρωση των καταναλωτών για το Ανοικτό Διαδίκτυο είναι μείζονος σημασίας ζήτημα για την αγορά και για αυτό τον λόγο θα διατηρήσει το άρθρο 8 χωρίς ευθεία παραπομπή στον ΕΚΑΔ. Ως προς το δεύτερο σχόλιο, η ΕΕΤΤ συμφωνεί και θα τροποποιήσει καταλλήλως τον Κώδικα.

## 8. ΑΡΘΡΟ 11

### Άρθρο 11, Παράγραφος 2

Αναφέρθηκε ότι υπάρχει διαφωνία ως προς την επιβολή υποχρέωσης των παρόχων να αναρτούν στον ιστότοπό τους πληροφορίες και σχετικό έντυπο με καταγεγραμμένες τις διαδικασίες υποβολής καταγγελιών απευθυνόμενο προς τους καταναλωτές στο μέτρο που η καταγγελία ως όχημα υποβολής ενός προβλήματος/παραπόνου δεν ενδείκνυται στο πλαίσιο της σχέσης συνδρομητή-παρόχου και για τον λόγο αυτό, προτείνεται η απαλοιφή της παραγράφου.

#### Θέση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι η παρουσίαση των δικαιωμάτων και επιλογών των καταναλωτών ως προς διαδικασίες υποβολής καταγγελιών δεν απαιτεί τη δημιουργία ειδικών διαδικασιών αλλά απλώς την σαφέστερη γνωστοποίηση τους. Επομένως, η ΕΕΤΤ εμμένει στη θέση της και διατηρεί την διάταξη.

### Άρθρο 11, Παράγραφος 3

Προτείνεται η διατύπωση του πρώτου εδαφίου της παρ. 3 να έχει ως εξής: «**Απόκριση:** Ο πάροχος υποχρεούται να απαντά τεκμηριωμένα και εγγράφως σε κάθε παράπονο/καταγγελία που του υποβάλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Γενικών Αδειών. .... ».

#### Θέση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί εύλογο το σχόλιο και θα τροποποιήσει καταλλήλως τη διάταξη.

### Γενικές Τοποθετήσεις

Το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών δήλωσε ότι είναι αντίθετο στη ρύθμιση της αγοράς με κώδικες δεοντολογίας. Αναφέρει ότι οι πάροχοι

τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών έχουν δημιουργήσει πάρα πολλά προβλήματα στους καταναλωτές και ζητεί την αυστηρότερη εποπτεία της αγοράς, με πιστή εφαρμογή της ήδη υπάρχουσας νομοθεσίας, καθώς και την επικαιροποίηση της ιστοσελίδας της ΕΕΤΤ, ώστε να βρίσκουν οι καταναλωτές σύγχρονες πληροφορίες που χρειάζονται.

**Θέση ΕΕΤΤ:**

Μία από τις προτεραιότητες της ΕΕΤΤ είναι να διασφαλίσει ότι οι καταναλωτές και ιδιαίτερα τα ευάλωτα άτομα λαμβάνουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών ώστε να επιλέγουν τις κατάλληλες για τις ανάγκες τους τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.

Με την τροποποίηση του Κώδικα δεοντολογίας , η ΕΕΤΤ φροντίζει οι πάροχοι να εφαρμόζουν πολιτικές και διαδικασίες που ανταποκρίνονται στις νέες εξελίξεις της αγοράς. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ εποπτεύει μέσω συνεχών ελέγχων την τήρηση των διατάξεων και κανονιστικών κειμένων συμπεριλαμβανομένου και του Κώδικα Δεοντολογίας.