



Μαρούσι, 03-12-2012

Αρ. Πρωτ. CYTA/ΕΞΕ/17704

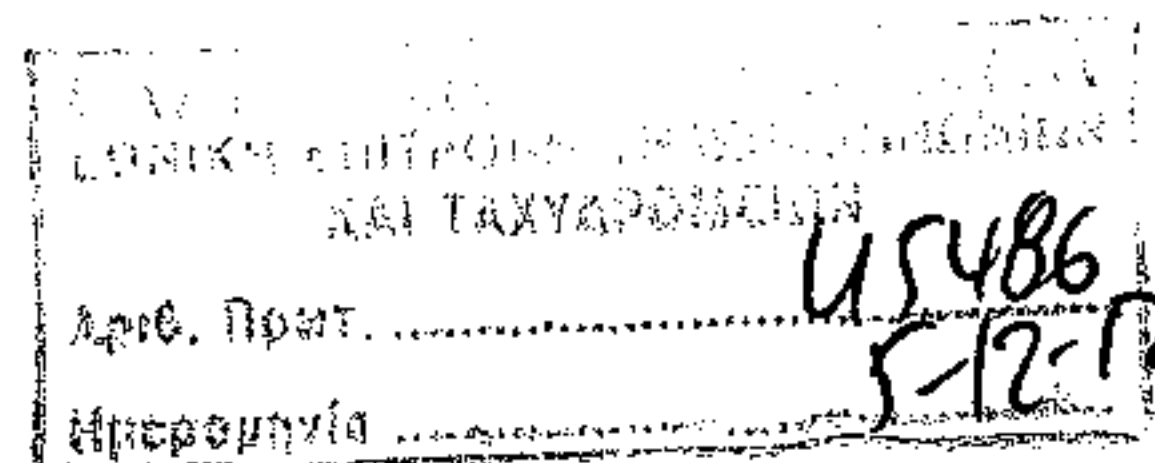
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

Τμήμα Ρυθμιστικών Θεμάτων

Μ. Δημητρίου, Μ. Νικοπούλου

Τηλ. 215 500 8800

e-mail: Regulatory@hq.cyta.gr



**ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
& ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ**

Λ. Κηφισίας 60

151 25, Μαρούσι

Fax: 210 6105049

Θέμα: «Απάντηση της CYTA HELLAS στην Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών»

Αξιότιμοι(ες) κύριοι(ες),

Με το παρόν σας αποστέλλουμε και έντυπα τα σχόλια της εταιρείας μας στην εν λόγω δημόσια διαβούλευση της Επιτροπής σας.

Παραμένουμε στην διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή επιπλέον πληροφορία.

Με εκτίμηση,

Γιώργος Αθηνίτης

Διευθυντής

Διεύθυνση Υποστήριξης

Επιχειρησιακής Διεύθυνσης

& Διεύθυνση Πληροφορικής

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

Γενικές παρατηρήσεις:

Θα θέλαμε καταρχήν να επισημάνουμε ότι μέσω της εν λόγω διαβούλευσης εξειδικεύονται διατάξεις του νόμου 4070/2012 για την οργάνωση και λειτουργία του τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ωστόσο πέραν αυτών διαπιστώσαμε ότι περιλαμβάνονται και διατάξεις που δεν ορίζονται ρητά στον Νόμο και επιχειρούν να ρυθμίσουν επιπρόσθετα ζητήματα της αγοράς των τηλεπικοινωνιών.

Η εφαρμογή μεγάλου μέρους των εν λόγω διατάξεων θα επιφέρει σημαντικότερες αλλαγές σε διαδικασίες και εσωτερικά συστήματα των Παρόχων που δεν είναι εφικτό να αποτυπωθούν και να αξιολογηθούν σε βάθος αποκλειστικά και μόνο με την υποβολή παρατηρήσεων στα πλαίσια της εν λόγω διαβούλευσης. Ως εκ τούτου κρίνουμε απαραίτητο με την ολοκλήρωση της διαβούλευσης να συσταθεί ομάδα εργασίας μεταξύ των ενδιαφερομένων παρόχων και της Επιτροπής, προκειμένου να εξεταστούν σε βάθος οι προτεινόμενες αλλαγές και ιδίως τα ζητήματα: α) της προσωρινής διακοπής της υπηρεσίας, β) των πιστώσεων, γ) την προστασία των χρηστών από τηλεπικοινωνιακή απάτη.

Παρατηρήσεις επί των άρθρων:

1. Ως προς το άρθρο 12 «Τέλη» του ισχύοντος Κανονισμού, παρ. 4

«...Σε όλα τα πρόσωπα που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικών Αδειών και παρέχουν δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επιβάλλεται ετήσιο διοικητικό τέλος, υπολογιζόμενο ως ποσοστό επί των συνολικών ακαθάριστων εσόδων από την παροχή δημοσίων δικτύων επικοινωνιών ή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς Γενικών Αδειών, ως εξής:

<i>Ζώνη συνολικών ετήσιων ακαθάριστων έσοδα (E), σε εκατομμύρια ΕΥΡΩ</i>	<i>Συντελεστής διοικητικών τελών ανά ζώνη</i>
<i>$E \leq 0,15$</i>	<i>0</i>
<i>$0,15 < E \leq 250$</i>	<i>0,0025</i>
<i>$250 < E \leq 750$</i>	<i>0,004</i>
<i>$750 < E$</i>	<i>0,0005</i>

Τα ετήσια διοικητικά τέλη θα πρέπει να βασίζονται στο σύνολο των ακαθάριστων ετήσιων εσόδων, πιστοποιημένων από τον ορκωτό ελεγκτή / λογιστή που υπογράφει τον ισολογισμό της επιχείρησης, και



τα οποία προήλθαν από την παροχή δημοσίων δικτύων επικοινωνιών ή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς Γενικών Αδειών των επιχειρήσεων στις οποίες επιβάλλεται το σχετικό τέλος. Από το σύνολο των ετησίων ακαθάριστων εσόδων αφαιρούνται οι επιχορηγήσεις που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις από συμμετοχή τους σε προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή αντίστοιχα Εθνικά και μόνο οι δαπάνες διασύνδεσης και περιαγωγής»

Να διευκρινιστεί γιατί σύμφωνα με τον ανωτέρω πίνακα ο συντελεστής των διοικητικών τελών είναι **0,0025** για έσοδα από 0,15εκ. έως 250εκ.€, στη συνέχεια για έσοδα από 250εκ. έως 750εκ.€ αυξάνει σε **0,004**, και κατόπιν μειώνεται σε **0,0005** για έσοδα πάνω από 750εκ€. Κρίνουμε ότι οι δύο τελευταίες ζώνες θα πρέπει να επαναξιολογηθούν καθώς δεν είναι εύλογο ο πάροχος που βρίσκεται για παράδειγμα στο άνω όριο της τρίτης ζώνης να επωμίζεται μεγαλύτερο κόστος από τον πάροχο που βρίσκεται στο κάτω όριο της τέταρτης ζώνης (π.χ. πάροχος με συνολικά ετήσια ακαθάριστα έσοδα 750 εκ. με αντίστοιχο πάροχο που έχει συνολικά ετήσια ακαθάριστα έσοδα 751 εκ.).

2. Ως προς το σημείο 10, που αφορά στο άρθρο 12 «Τέλη», παρ. 6.

«Κατόπιν αιτήματος του ενδιαφερομένου/υπόχρεου, είναι δυνατή η καταβολή των ετήσιων διοικητικών τελών στο πλαίσιο διακανονισμού με την ΕΕΤΤ. Για την επίτευξη του διακανονισμού, ο ενδιαφερόμενος /υπόχρεος οφείλει να καταβάλει το 30% των διοικητικών τελών με την αίτηση διακανονισμού. Το υπόλοιπο οφειλόμενο ποσό δύναται να καταβληθεί από τον υπόχρεο σε έως έξι (6) ισόποσες μηνιαίες δόσεις, εκτός εάν η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες της συγκεκριμένης περίπτωσης και κατόπιν σχετικού αιτήματος του ενδιαφερομένου αποφασίσει να καθορίσει διαφορετικά το ύψος και τον αριθμό των δόσεων...»

Κρίνουμε ότι θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη ευελιξία στους όρους αποπληρωμής των τελών λαμβάνοντας υπόψιν και την δύσκολη οικονομική περίοδο που διανύει η Ελλάδα. Ως εκ τούτου προτείνουμε να αυξηθεί ο αριθμός των μηνιαίων δόσεων για την εξόφληση των ετήσιων διοικητικών τελών από 6 σε 12 ισόποσες, χωρίς την επιβάρυνση των τελών με τόκους υπερημερίας και χωρίς την υποχρέωση προκαταβολής.

3. Ως προς το σημείο 15, που αφορά στο Παράρτημα Β, παρ. 1.2.2 «Άλλες υποχρεώσεις των Προσώπων».

Όταν η χρέωση των τελικών χρηστών είναι τριπλάσια από τη συνήθη χρέωση και σε κάθε περίπτωση υψηλότερη από τριακόσια (300,00€) ευρώ, η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να ζητά από τις επιχειρήσεις παροχής δημοσίων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να παρεμποδίζουν κατά περίπτωση την πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για



λόγους απάτης ή κατάχρησης και να απαιτεί σε τέτοιες περιπτώσεις, οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να παρακρατούν τα σχετικά έσοδα διασύνδεσης ή έσοδα από άλλες υπηρεσίες.»

Οι πάροχοι ήδη έχουν αναπτύξει και εφαρμόζουν μηχανισμούς προστασίας των τελικών χρηστών από περιπτώσεις τηλεπικοινωνιακής απάτης ή κατάχρησης τους οποίους προσαρμόζουν στο προφίλ του κάθε χρήστη. Επομένως ο καθορισμός συγκεκριμένου ορίου στη χρέωση του κάθε χρήστη δεν μπορεί να καλύψει όλες τις περιπτώσεις ούτε να αποτελέσει η υπέρβασή του υπόνοια απάτης ή κατάχρησης. Επισημαίνουμε δε ότι θα υπάρξει και ένα ποσοστό καταναλωτών που κακόπιστα θα καταχραστεί το εν λόγω δικαίωμα εις βάρος των παρόχων. Ως εκ τούτου προτείνουμε την διαγραφή της ανωτέρω παραγράφου.

Επιπρόσθετα επισημαίνουμε ότι στο πλαίσιο συμβάσεων με παρόχους εξωτερικού η μη χρέωση του κόστους διασύνδεσης δεν είναι σε πολλές περιπτώσεις εφικτή. Συνεπώς επισημαίνουμε ότι αυτό θα πρέπει να εξετάζεται και λαμβάνεται υπόψιν από την Επιτροπή ανά περίπτωση και αφού πρώτα αξιολογήσει την τοποθέτηση των παρόχων και ιδίως για το αν είναι εφικτή η παρακράτηση των εσόδων διασύνδεσης ιδίως στις περιπτώσεις διεθνούς κίνησης.

4. Ως προς το σημείο 24, που αφορά στο Παράρτημα Β, παρ.2.1.14 «Συμβάσεις»

«...Η ενημέρωση πραγματοποιείται δια του τύπου και με σχετικό έντυπο που συνοδεύει το έντυπο του λογαριασμού ή, στην περίπτωση που δεν αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς και διά του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίηση για την έκδοση του λογαριασμού ηλεκτρονικά. Η ενημέρωση περιλαμβάνει την περιγραφή των συμβατικών όρων που τροποποιούνται ή καταργούνται ή εισάγονται καθώς και αναλυτικά το περιεχόμενο των νέων όρων όπως διαμορφώνονται μετά την τροποποίηση των υφιστάμενων όρων και την εισαγωγή των νέων όρων. Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των ανωτέρω υποχρεώσεων ενημέρωσης σε συνδρομητή, τότε οι τροποποιήσεις δεν εφαρμόζονται στο συνδρομητή μέχρι την εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων και την παρέλευση των αντίστοιχων προθεσμιών...»

Κρίνουμε ότι η ενημέρωση δια του τύπου δεν προσθέτει αξία στην πληροφόρηση των πελατών, ενώ οι πάροχοι αναγκάζονται να επιβαρυνθούν με σημαντικά κόστη που υποχρεώνονται να καταβάλλουν στον τύπο. Εμπειρικά οι πελάτες δεν εντοπίζουν τις αλλαγές μέσω των σχετικών ανακοινώσεων στον τύπο, αλλά ενημερώνονται απευθείας από την Εταιρεία μέσω των μεθόδων που έχουν συμφωνηθεί (ιστοσελίδα, τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, λογαριασμοί). Ως εκ τούτου προτείνεται η διαγραφή της υποχρέωσης γνωστοποίησης των αλλαγών μέσω του τύπου. Περαιτέρω επισημαίνουμε ότι η αναλυτική ενημέρωση μέσω χωριστού εντύπου στους λογαριασμούς ομοίως θα επιφέρει σοβαρό κόστος στους παρόχους. Ως εκ τούτου προτείνεται η ενημέρωση να περιορίζεται σε επιγραμματική αναφορά των αλλαγών – όχι κατ' ανάγκη με χωριστό έντυπο αλλά εφόσον είναι εφικτό μέσω σχετικού μηνύματος στον λογαριασμό - και



παραπομπή είτε στο site ή/και στα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών των παρόχων προκειμένου να υπάρξει αναλυτική ενημέρωση.

5. Ως προς το σημείο 26, που αφορά στο Παράρτημα Β, παρ.2.1.17 «Ευθύνη έναντι των Χρηστών».

«Ειδικότερα, στην περίπτωση που η διαθεσιμότητα του Δικτύου ή/και των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών είναι χαμηλότερη από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών που το πρόσωπο υποχρεούται να παρέχει καθώς και στην περίπτωση βλάβης που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα συνδρομητή ή τρίτου προσώπου και οδηγούν σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων Υπηρεσιώνο πάροχος οφείλει, να πιστώνει το συνδρομητή με το τμήμα του καταβαλλόμενου από αυτόν ποσού του παγίου τέλους, που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακοπής των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η πίστωση στις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις πραγματοποιείται από τον πάροχο αυτόματα στον επόμενο λογαριασμό του συνδρομητή χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του συνδρομητή.»

Θεωρούμε ότι πρέπει να διαγραφεί η ως άνω τελευταία πρόταση. Η πίστωση θα πρέπει να γίνεται κατόπιν λήψης σχετικού αιτήματος- δήλωσης βλάβης του συνδρομητή, άλλως δεν είναι εφικτό να εντοπίζεται και να διερευνάται κάθε βλάβη που τυχόν προκύψει σε μια σύνδεση και να ερευνάται ιδίως αν έγκειται στα όρια ελέγχου του πελάτη, ή τρίτου προσώπου. Δεν είναι εφικτό συστημικά να γίνεται αυτόματα η ανωτέρω διαδικασία. Η εν λόγω διαδικασία μπορεί να γίνεται μόνο ανά περίπτωση και αυτό το ενδεχόμενο συνεπάγεται τεράστιο διαχειριστικό και λειτουργικό κόστος για τον πάροχο καθώς για να εντοπίζει τα αίτια θα πρέπει να μεταβαίνει στον πελάτη και στο Α/Κ.

Επίσης η έκδοση της πίστωσης στον αμέσως επόμενο λογαριασμό μπορεί να μην είναι εφικτή καθώς αν η πίστωση αξιολογείται στο τέλος του μήνα δεν μπορεί να διασφαλιστεί η δρομολόγηση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό. Ως εκ τούτου προτείνεται η αντικατάσταση της φράσης «στον επόμενο λογαριασμό» σε «σε επόμενο λογαριασμό».

6. Ως προς το σημείο 31 που αφορά στο Παράρτημα Β, παρ3.1.4 «Συμβάσεις»

Ο χρόνος των 30 ημερών που απαιτείται για την τροποποίηση των συμβάσεων και την αποστολή τους στην ΕΕΤΤ για έλεγχο, κρίνουμε ότι είναι πολύ σύντομος. Κρίνουμε απαραίτητο να δοθεί εύλογο περιθώριο το οποίο δεν μπορεί να είναι μικρότερο από τους 3 μήνες από την έναρξη ισχύος της Απόφασης.



7. Ως προς το σημείο 32 που αφορά στο Παράρτημα Β, παρ3.1.5 «Διακοπή παροχής Υπηρεσιών».

«Κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής και εφόσον αυτό είναι συμβατό με τη συγκεκριμένη υπηρεσία θα πρέπει να επιτρέπεται η λήψη εισερχόμενων κλήσεων και η πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων που δεν συνεπάγονται χρέωση για τον Συνδρομητή.»

Επίσης και δεδομένου ότι οι πάροχοι δύναται να διαθέτουν πακέτα που περιλαμβάνουν δωρεάν χρόνο ομιλίας (για παράδειγμα λόγω κάποια προσφοράς) και η πραγματοποίηση των εξερχόμενων κλήσεων σε αυτή την περίπτωση δεν συνεπάγεται χρέωση για τον συνδρομητή αλλά συνεπάγεται κόστος διασύνδεσης για τον πάροχο, μη ανακτήσιμο, θα πρέπει να είναι σαφές ότι, σε περιπτώσεις προσωρινής διακοπής λόγω ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών του συνδρομητή, η δυνατότητα πραγματοποίησης εξερχόμενων κλήσεων θα περιορίζεται μόνο στις κλήσεις έκτακτης ανάγκης.

8. Ως προς το σημείο 33 που αφορά στο Παράρτημα Β, παρ3.1.5 «Διακοπή παροχής Υπηρεσιών».

«δ) Κατά την προσωρινή διακοπή ο πάροχος δύναται να χρεώνει μόνο τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο που αντιστοιχούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες δεν υφίσταται προσωρινή διακοπή, μη συμπεριλαμβανομένων τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών. Τα τέλη αυτά, που δεν δύνανται να υπερβαίνουν το μισό του πάγιου τέλους στο τηλεφωνικό δίκτυο, μη συμπεριλαμβανομένων τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών, αναγράφονται ρητά στην σύμβαση του συνδρομητή. Κατά την προσωρινή διακοπή ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον συνδρομητή για τις ανωτέρω χρεώσεις και ο συνδρομητής δύναται να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή του.»

Στην περίπτωση της Εταιρείας μας το μεγαλύτερο ποσοστό των Πελατών μας έχει το προϊόν modular, το οποίο βασίζεται πάνω σε ένα βασικό πάγιο και σε επιπρόσθετα πακέτα ομιλίας. Οι συνδρομητές καταβάλλουν μηνιαίως το βασικό πάγιο τέλος της υπηρεσίας που περιλαμβάνει:

Α) το κόστος διατήρησης του βρόχου από τον ΟΤΕ:

Αφορά στο μίσθωμα που πληρώνουν οι εναλλακτικοί πάροχοι στον ΟΤΕ σε επίπεδο χονδρικής για την διατήρηση του χάλκινου βρόχου κάθε συνδρομητή. Το εν λόγω μίσθωμα – που ελέγχεται από την ΕΕΤΤ ως προς την κοστοστρέφειά του - ενσωματώνεται στο βασικό πάγιο του Πελάτη μας. Εφόσον, λοιπόν, ο Πελάτης μας δεν έχει επιλέξει πρόγραμμα χρόνου ομιλίας και χρεώνεται με το **βασικό τέλος πρόσβασης στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες**, εάν εφαρμόσουμε το προτεινόμενο μέτρο, θα συμβεί το εξής παράδοξο:



Αν χρεώσουμε το 1/2 του βασικού παγίου στον Πελάτη μας (με προσωρινή φραγή), η εν λόγω χρέωση προς τον Πελάτη θα είναι χαμηλότερη από το μίσθωμα που καταβάλλουμε για να διατηρήσουμε την υπηρεσία (την λειτουργία της γραμμής) σε επίπεδο χονδρικής. Όπερ σημαίνει ότι η Εταιρεία μας, θα υποστεί σημαντική οικονομική ζημία » και μάλιστα για τουλάχιστον 75 ημέρες, που είμαστε υποχρεωμένοι να διατηρήσουμε τη γραμμή (15 μέρες προσωρινή, 60 μέρες οριστική), διότι θα παρέχει υπηρεσίες «κάτω του κόστους». Εφόσον δεν εξαλειφθεί το κόστος του μισθώματος σε επίπεδο χονδρικής, το παραπάνω φαινόμενο θα δημιουργήσει αρνητικά οικονομικά αποτελέσματα στην Εταιρεία μας.

Β) Λειτουργικά κόστη διατήρησης της γραμμής:

Στο βασικό πάγιο των Πελατών ενσωματώνεται το κόστος λειτουργικών εξόδων που σχετίζονται με την διατήρηση της υπηρεσίας στον Πελάτη. Εδώ περιλαμβάνονται όλα τα κόστη τα οποία επιμερίζονται σε όλους τους ενεργούς Πελάτες, ανεξαρτήτως αν είναι σε φραγή ή όχι.

Η ως άνω ρύθμιση θα επιφέρει σημαντική ζημία στους παρόχους, καθώς τα μειωμένα έσοδα δεν θα μπορούν να καλύψουν τα κόστη που θα πρέπει να καταβάλλουν για τη διατήρηση της γραμμής.

Στο πλαίσιο αυτό το ως άνω μέτρο μπορεί να γίνει αποδεκτό μόνο στην περίπτωση που ο ΟΤΕ δεν μας χρεώνει την αναλογία του παγίου του βρόχου για όσο διάστημα έχουμε φραγή στον πελάτη. Σε διαφορετική περίπτωση η μόνη μείωση που μπορεί να επέλθει είναι στα επιπρόσθετα πακέτα ομιλίας.

Το αναφερόμενο προτεινόμενο μέτρο συνιστά ρύθμιση τιμών ενός αγαθού (προς προστασία του καταναλωτικού κοινού) και κατανοούμε ότι αποτελεί θεμιτό, κατ' αρχήν, περιορισμό στην αρχή της ελευθερίας των συναλλαγών. Ωστόσο, πρέπει να ληφθεί υπόψιν ότι η εφαρμογή του δεν μπορεί να παρεμποδίζει ουσιαστικά την οικονομική λειτουργία μιας επιχείρησης. Πιστεύουμε ότι το μέτρο δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει μείωση των ανελαστικών χρεώσεων, οι οποίες περιλαμβάνονται στο βασικό πάγιο. Αντιθέτως, θεωρούμε εύλογο να περιλαμβάνει μείωση στις υπόλοιπες χρεώσεις.

Επίσης επισημαίνουμε ότι θα πρέπει να επαναξιολογηθούν οι προθεσμίες για την προσωρινή και οριστική διακοπή που πλέον δεν προσδιορίζονται ρητά στον Νόμο. Κρίνουμε ότι στο πλαίσιο διασφάλισης και των παρόχων θα πρέπει τα ως άνω διαστήματα να μειωθούν.

9. Ως προς το σημείο 47 που αφορά στο Παράρτημα Β, ως νέα παρ. 3.9.2 «Συμβάσεις».

«...3.9.2 Συμβάσεις Κάθε Πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης θα πρέπει να αναφέρει στην σύμβαση με τους συνδρομητές το λόγο συγκέντρωσης υπηρεσίας (condatio ratio)»

Θεωρούμε ότι η ως άνω αναφορά στις συμβάσεις δεν προσθέτει αξία και δεν θα γίνεται κατανοητή από το μέσο καταναλωτή. Επιπρόσθετα ο συγκεκριμένος λόγος δύναται να τροποποιείται και αυτό



συνεπάγεται πρόσθετο διαχειριστικό κόστος για τον πάροχο που θα αναγκάζεται να τροποποιεί τη σύμβαση. Προτείνεται η εν λόγω αναφορά σε περίπτωση που την κρίνει η Επιτροπή σας απαραίτητη να παρέχεται μέσω της ιστοσελίδας ή/και μέσω των τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών.