

ΑΠΟΦΑΣΗ

Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

- α. *i. το ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006) ιδίως το άρθρο 12, στοιχείο γ,*
ii. το ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» όπως εκάστοτε ισχύει,
iii. την Απόφαση 375/10/14-2-2006 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης», (ΦΕΚ 460/Β' / 17-4-2003),
iv. την Απόφαση 390/3/2006 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β' /2006), όπως τροποποιηθείσα ισχύει,
v. 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,
- β. *την δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ από τις 23 Απριλίου έως και τις 30 Μαΐου αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές και τα αποτελέσματα αυτής*
- γ. *το γεγονός ότι από την παρούσα δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,*
- δ. *την Εισήγηση αριθμ.13769/Φ600/15-7-2008 της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ*

και ύστερα από προφορική εισήγηση και των Προέδρου και Αντιπροέδρου (κ.Κουλούρη),

Αποφασίζει

ΑΡΘΡΟ 1

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας θέτει γενικές αρχές και καθορίζει διαδικασίες τις οποίες πρέπει να ακολουθεί κάθε πάροχος 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 ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ορίζονται διαφορετικές διαδικασίες σε ειδικότερο κανονιστικό πλαίσιο, υπερισχύουν οι ειδικοί αυτοί κανόνες του παρόντος Κώδικα.

ΑΡΘΡΟ 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω:

Προσωπικό παρόχου: εννοούνται οι εργαζόμενοι με οποιαδήποτε σχέση εργασίας με τον πάροχο, τα στελέχη, οι προστηθέντες, οι εργολάβοι υπεργολάβοι/συνεργάτες αυτού και το προσωπικό αυτών, στους οποίους έχει αναθέσει και αυτοί έχουν αναλάβει θέματα καταναλωτών, όπως προώθηση, πώληση των υπηρεσιών του, εξυπηρέτηση, 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. Σε περίπτωση αντίφασης υπερισχύουν οι ορισμοί του ν.3431/2006

ΑΡΘΡΟ 3

Όροι παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών/Γενικές υποχρεώσεις παρόχων

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

ΑΡΘΡΟ 4

Πωλήσεις υπηρεσιών

1. Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να είναι σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης, όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Σε κάθε περίπτωση, ενδείκνυται να ισχύουν τα ακόλουθα:
 - a. οι διαφημίσεις ή άλλες προσφορές να μην 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.
 - b. Η προώθηση και η πώληση των υπηρεσιών του παρόχου, να γίνεται με σεβασμό προς τον καταναλωτή. Όταν η προώθηση ή η πώληση γίνεται είτε με επίσκεψη στην οικία του καταναλωτή, είτε μέσω τηλεφωνικής κλήσης, 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 να επιδεικνύει ταυτότητα ή

κάρτα με φωτογραφία ή άλλο διακριτικό σήμα με τα στοιχεία του και την επωνυμία του παρόχου με τον οποίο συνεργάζεται.

- c. Το προσωπικό του παρόχου, το οποίο ασχολείται με την προώθηση των υπηρεσιών, να ανακοινώνει αμέσως, στην αρχή της επικοινωνίας με τον καταναλωτή, το επώνυμό του, ποιον πάροχο εκπροσωπεί, ποιος είναι ο σκοπός της κλήσης ή της επίσκεψης και στην περίπτωση τηλεφωνικής κλήσης, τη θέση εργασίας του. 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 να διακόπτει αμέσως την κλήση ή την επίσκεψη, χωρίς να επιμένει παρά την θέληση του καταναλωτή.
3. 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.
4. 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.
5. Ο πάροχος, πριν πραγματοποιήσει πωλήσεις σε καταναλωτές οι οποίοι κατοικούν σε περιοχές όπου δεν είναι άμεσα διαθέσιμες οι υπηρεσίες του, εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί σαφώς για τη μη άμεση διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, τον χρόνο κατά τον οποίο αυτή θα του παρασχεθεί ή αναμένεται να του παρασχεθεί, και έχει δώσει τη ρητή του συγκατάθεση. Στην περίπτωση που μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη, ο πάροχος θα παρέχει στον

καταναλωτή εναλλακτική μορφή υπηρεσίας, ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει κατανοήσει και έχει δώσει τη ρητή του συγκατάθεση για την παροχή της εναλλακτικής μορφής υπηρεσίας. Ο πάροχος δεν παρέχει ελλιπή ή ανακριβή πληροφορία σχετικά με τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας του στη συγκεκριμένη περιοχή.

ΑΡΘΡΟ 5

Ελάχιστα στοιχεία ενημέρωσης των καταναλωτών

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει κατάλληλα συστήματα ενημέρωσης των καταναλωτών σε κάθε στάδιο της παροχής υπηρεσίας και κυρίως κατά την προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, έτσι ώστε να είναι δυνατή η πλήρης, ακριβής και σαφής ενημέρωση του καταναλωτή τουλάχιστον για τα ακόλουθα:
 - i. Επωνυμία και διεύθυνση του παρόχου,
 - ii. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που παρέχει,
 - 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 εκπτωτικά πακέτα ή ειδικές προσφορές, όπως ειδικότερα αναφέρονται στο άρθρο 11,
 - vi. Τυχόν αποζημιώσεις του καταναλωτή από τον πάροχο,
 - vii. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη,
 - viii. Ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης, όρους ανανέωσης/παράτασής της,
 - ix. Χρεώσεις για τη διακοπή της σύμβασης και τέλη απενεργοποίησης,

- x. Όρους υπαναχώρησης/καταγγελίας/ακύρωσης της σύμβασης,
 - xi. Χρόνο ενεργοποίησης της αιτηθείσας υπηρεσίας μετά τη σύναψη της σύμβασης και το ενδεχόμενο διακοπής της υφιστάμενης υπηρεσίας πριν την ενεργοποίηση της ως άνω αιτηθείσας, και
 - xii. Άλλους όρους της σύμβασης
2. Σχετικά με το σημείο ii. «Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που παρέχει» της ανωτέρω παραγράφου του παρόντος άρθρου, ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής δύναται να 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» της παραγράφου 1, ο πάροχος εξασφαλίζει ότι είναι διαθέσιμη η πληροφόρηση σχετικά με τα επίπεδα ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας και οι πιθανές τιμές-στόχοι που έχει θέσει, η πιθανή αποζημίωση ή πίστωση των καταναλωτών σε περίπτωση που δεν τηρούνται οι τιμές-στόχοι και ο τρόπος που ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για τις τιμές αυτές. Ειδικότερα για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται α) κατά πόσον

απαιτείται πρώτα η ενεργοποίηση της υπηρεσίας προκειμένου να διαπιστωθεί το αν μπορεί να επιτευχθεί για τη συγκεκριμένη σύνδεση του καταναλωτή, η ονομαστική ταχύτητα πρόσβασης την οποία αιτήθηκε, καθώς, ενδεχομένως, εξαρτάται από τεχνικές παραμέτρους ειδικές για τη συγκεκριμένη σύνδεση, β) κατά πόσον η ονομαστική ταχύτητα πρόσβασης για την οποία συνάπτεται η σύμβαση, είναι δυνατόν να εξασφαλίζεται αδιάκοπα καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσίας, καθώς, ενδεχομένως η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης εξαρτάται από τη χρήση ή την ποιότητα του δικτύου ή του εξοπλισμού του παρόχου στον οποίο είναι συνδεδεμένος ο καταναλωτής.

4. Τα συστήματα ενημέρωσης τα οποία αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου περιλαμβάνουν τουλάχιστον το διαδικτυακό τόπο του παρόχου. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 1, 2, και 3 του παρόντος άρθρου, πρέπει να είναι διαθέσιμες στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου, σε σημείο το οποίο εύκολα μπορεί να εντοπίσει και να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής. Οι πληροφορίες αυτές είναι συνέχεια επικαιροποιημένες. Η ηλεκτρονική διεύθυνση του διαδικτυακού τόπου θα αναφέρεται σε κάθε ενημερωτικό/προωθητικό υλικό του παρόχου, καθώς επίσης και στο συμβατικό κείμενο.
5. Το προσωπικό του παρόχου το οποίο έρχεται σε επικοινωνία με τους καταναλωτές για προώθηση και πώληση υπηρεσιών, πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένο για τα ανωτέρω αναφερθέντα στις παραγράφους 1, 2 και 3 και να απαντά στις ερωτήσεις των καταναλωτών με σαφήνεια και ακρίβεια.
6. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή, κατόπιν αιτήματός του, για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να λάβει ενημέρωση για τα προαναφερθέντα στις παραγράφους 1, 2 και 3.

ΑΡΘΡΟ 6

Συμβάσεις

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει την ικανότητα ή την εξουσιοδότηση να συνάψει τη σύμβαση αυτή.
2. Στην περίπτωση κατά την οποία, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, δεν απαιτείται υπογραφή σύμβασης, αλλά πρόκειται για σύναψη σύμβασης από απόσταση, 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 αλλά ότι θα παραλάβει κατόπιν τους όρους της 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 φέρει το βάρος απόδειξης της εγκυρότητας της σύμβασης. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής λαμβάνει σε εύλογο χρόνο τους όρους της σύμβασης και το έντυπο υπαναχώρησης.
3. Στην περίπτωση κατά την οποία, 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, τη δήλωση υπαναχώρησης, όπου αυτό απαιτείται. Η υπογραφή της αίτησης 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, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες επιτρέπεται.

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 έχει πρόσβαση ο καταναλωτής.
6. Στις περιπτώσεις υποβολής αίτησης κατάργησης από τον καταναλωτή προς τον πάροχο, ο πάροχος υποχρεώνεται να παραδίδει/αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της αίτησης κατάργησης στον καταναλωτή, εντός τριών (3) εργασίμων ημερών. Το αποδεικτικό παραλαβής παραδίδεται ή αποστέλλεται στον καταναλωτή από τους παρόχους, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για την μεταξύ τους επικοινωνία και αναγράφει σαφώς την ημερομηνία παραλαβής από τον πάροχο, της αίτησης κατάργησης του καταναλωτή.
7. 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, καταβάλλει 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, και εν πάση περιπτώσει, με τρόπο που να μην επιδέχεται αμφισβήτηση, κατά την σύναψη της σύμβασης, για τον μέγιστο χρόνο παροχής για αρχική σύνδεση της υπηρεσίας, όπως αυτός ο χρόνος ειδικότερα ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία ή εφόσον αυτό δεν ορίζεται, όπως ο κάθε πάροχος υποχρεούται κατά περίπτωση να ορίσει όταν αυτή η υποχρέωση απορρέει από την κείμενη νομοθεσία, ή όταν δεν απορρέει τέτοια υποχρέωση, κατά την εκτίμηση του παρόχου. Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας, κατόπιν σχετικού αιτήματος, για το γεγονός της ενεργοποίησης

της υπηρεσίας εντός 24 ωρών από αυτήν, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για την μεταξύ τους επικοινωνία. Ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμα του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.

2. Εφόσον για την παροχή της υπηρεσίας, παραδίδεται εξοπλισμός από τον πάροχο προς τον καταναλωτή, η παράδοση του εξοπλισμού στον καταναλωτή, ο οποίος είναι απαραίτητος για την παροχή της υπηρεσίας, γίνεται απαραίτητα, πριν την ενεργοποίησή της.
3. Εφόσον η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή, για οποιονδήποτε λόγο, την ημέρα που ο πάροχος δήλωσε στον καταναλωτή ότι αυτή θα πραγματοποιηθεί, και κατόπιν σχετικού αιτήματος του καταναλωτή, ο πάροχος ειδοποιεί εντός δύο (2) εργασίμων ημερών, τον καταναλωτή, με τη διαδικασία που αναφέρθηκε στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, για την καθυστέρηση, την αιτία της καθυστέρησης, αν είναι δυνατή η άρση του προβλήματος και ποια είναι η νέα ή η εκτιμώμενη 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. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμα του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.
4. Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη λύση της συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο, αφού πρώτα εκπληρώσουν εκατέρωθεν τις εκ του νόμου και της συμβάσεως απορρέουσες υποχρεώσεις τους, οποιαδήποτε χρονική στιγμή, ακόμα και πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή τη διάθεση αυτής στον καταναλωτή. Σχετικό αίτημα του καταναλωτή

διεκπεραιώνεται άμεσα από τον πάροχο, με την επιφύλαξη της παραγράφου 5.

5. Ειδικά για την περίπτωση των υπηρεσιών μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί τη λύση της συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο, υποβάλλοντας προς τον πάροχο αίτηση ακύρωσης της σύμβασης πριν την έναρξη της διάθεσης της υπηρεσίας προς τον καταναλωτή, ο πάροχος πληροφορεί τον καταναλωτή, εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της ως άνω αίτησης, αν ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί. Στην περίπτωση που ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή για το ότι η διατήρηση του τοπικού βρόχου και του συνδρομητικού του αριθμού είναι δυνατή μόνο αν απευθυνθεί σε άλλο πάροχο, άλλως η ολοκλήρωση της ως άνω αίτησης οδηγεί στην απώλεια του τοπικού βρόχου και του συνδρομητικού του αριθμού. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή ότι έχει δικαίωμα εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ενημέρωση που έλαβε χώρα σύμφωνα με το προηγούμενο εδάφιο, να αποσύρει την ως άνω αίτηση.
6. Η έναρξη της χρέωσης της υπηρεσίας, ξεκινά με την ενεργοποίησή της και την έναρξη της διάθεσής της προς τον καταναλωτή. Πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και την έναρξη της διάθεσής της προς τον καταναλωτή, ο καταναλωτής δεν χρεώνεται με πάγια και άλλα τέλη.
7. Ειδικά για τις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, οι πάροχοι εγκαθιστούν στο διαδικτυακό τους τόπο, σύστημα ενημέρωσης των καταναλωτών, σχετικά με την εξέλιξη της ενεργοποίησης της υπηρεσίας που έχουν αιτηθεί και την πορεία αποκατάστασης των βλαβών. Τα συστήματα αυτά θα ενημερώνονται σε εύλογο χρόνο, τουλάχιστον τέσσερις (4) φορές εντός μίας εργάσιμης ημέρας. Η έναρξη λειτουργίας του συστήματος αυτού θα ξεκινήσει μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2008. Ενδείκνυται η υλοποίηση του ανωτέρω

συστήματος ενημέρωσης και για άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 8

Ποιότητα υπηρεσίας

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει κατάλληλα συστήματα ενημέρωσης των καταναλωτών σε κάθε στάδιο της παροχής υπηρεσίας και κυρίως κατά την προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, ώστε να είναι δυνατή η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την υποχρέωση που έχει ο πάροχος για τη δημοσίευση συγκρίσιμων, επαρκών και ενημερωμένων πληροφοριών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, και τα μέσα στα οποία είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες αυτές, όπως αυτό προβλέπεται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό κανονισμό της ΕΕΤΤ.
2. Το προσωπικό του παρόχου πληροφορεί τον καταναλωτή κατόπιν αιτήματός του, για τους δείκτες ποιότητας που μετράει σε σχέση με την υπηρεσία που θα παράσχει ή παρέχει στον καταναλωτή όπως αυτοί προβλέπονται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό Κανονισμό της ΕΕΤΤ. Η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα γίνεται με όρους κατανοητούς και σαφείς.
3. Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο, τουλάχιστον 24 ώρες πριν, μέσω του διαδικτυακού του τόπου και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην περίπτωση όπου ο πάροχος παρέχει στον καταναλωτή υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για προγραμματισμένες ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης, ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο του παρόχου, οι οποίες πιθανόν να επηρεάσουν την ποιότητα ή την παροχή της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό του παρόχου είναι επαρκώς ενημερωμένο ώστε να παρέχει οποιαδήποτε σχετική πληροφορία κατόπιν αιτήματος καταναλωτή.

4. Τα θέματα αποζημίωσης των καταναλωτών, εφόσον υπάρξει παραβίαση των συμβατικών υποχρεώσεων του παρόχου, ρυθμίζονται κατά τις κείμενες διατάξεις.

ΑΡΘΡΟ 9

Εξυπηρέτηση καταναλωτών

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει κατάλληλους μηχανισμούς και 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 υπερβολική αναμονή, με την επιφύλαξη της παραγράφου 2, η οποία συνιστάται να μην ξεπερνά τα πέντε λεπτά.
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 άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση του καταναλωτή.
3. Ο πάροχος μεριμνά ώστε ο τηλεφωνικός αριθμός για βλάβες με ατελή χρέωση να εμφανίζεται ευδιάκριτα στο διαδικτυακό του τόπο, σε σημείο στο οποίο εύκολα μπορεί να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής. Ο τηλεφωνικός αριθμός για βλάβες με ατελή χρέωση αναγράφεται στο λογαριασμό που αποστέλλει στον καταναλωτή.
4. 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, συνοπτικό, 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

Ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές γνωρίζει τη διαδικασία υποβολής καταγγελίας/παραπόνου/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. Σύμφωνα με το παρόν άρθρο, η έννοια των «χρεώσεων των υπηρεσιών» περιλαμβάνει τουλάχιστον 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. 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, και
 - 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 εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία για τις χρεώσεις, και σε οποιονδήποτε όρο ή προϋπόθεση που ισχύει ή πιθανές εκπτώσεις, ειδικές προσφορές και τιμολογιακά πακέτα που έχουν σχέση με αυτές.
4. Ο πάροχος λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο ώστε να εξασφαλισθεί ότι, οποιαδήποτε πληροφορία για τις χρεώσεις που δεν βρίσκονται 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 χρεώσεών 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 του έντυπα 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 συμβατική σχέση.
8. Η παρουσίαση της πληροφορίας για χρεώσεις, οι οποίες θα έχουν ισχύ μόνο για περιορισμένο 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 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, και

- vi. τον χρόνο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο δωρεάν χρόνος ή κλήσεις.
11. Ο πάροχος ενημερώνει τους καταναλωτές, ιδίως πριν τη σύναψη της σύμβασης, με σαφείς και κατανοητούς όρους για 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 και οποιαδήποτε τυχόν οδηγία λαμβάνει από την ΕΕΤΤ για την εφαρμογή της νομοθεσίας. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το πλαίσιο αυτό.
2. Ο πάροχος θεσπίζει διαδικασίες για την επιλογή κατάλληλου προσωπικού που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές για την εξυπηρέτηση αυτών (των καταναλωτών), την προώθηση και πώληση των υπηρεσιών του.
3. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι το προσωπικό που διενεργεί την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την προώθηση και τις πωλήσεις των υπηρεσιών του, έχει εκπαιδευθεί κατάλληλα ώστε οποιαδήποτε σχετική πληροφορία ή οδηγία δώσει σε καταναλωτή δεν θα είναι παραπλανητική ή λανθασμένη. Η σχετική πληροφορία ή οδηγία μπορεί να αφορά, ενδεικτικά, θέματα σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών 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.
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 νομοθετικό πλαίσιο.
6. Το προσωπικό του παρόχου, το οποίο ασχολείται με εισπράξεις, ενημερώνει τους καταναλωτές με τρόπο σαφή, ευγενικό και κόσμιο για τυχόν οφειλές τους 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 τους ενημερώνει σχετικά με τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να βρουν το κείμενο του Κώδικα.
3. Ο πάροχος υπηρεσιών τηρεί οργανωμένο αρχείο της κάθε πώλησης που έχει πραγματοποιήσει, τουλάχιστον καθ'όλη τη διάρκεια ισχύος της αντίστοιχης σύμβασης, και σε κάθε περίπτωση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Όλα τα στοιχεία που αφορούν τη διενέργεια της πώλησης και τη σύναψη της σύμβασης κάθε καταναλωτή του παρόχου είναι άμεσα διαθέσιμα σε οποιαδήποτε αρμόδια ελεγκτική αρχή. Στην περίπτωση που η παροχή της υπηρεσίας απαιτεί την υπογραφή σύμβασης, στο αρχείο αυτό υπάρχει η υπογεγραμμένη σύμβαση του πελάτη με ευκρινώς 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. Για το λόγο αυτό διαθέτει κατάλληλα μέσα ώστε να μπορεί ανά πάσα στιγμή να αποδείξει την τήρηση της υποχρέωσής του αυτής.
5. Οι πάροχοι ενδείκνυται να συντάσσουν Κώδικες που αφορούν ειδικότερα ζητήματα στην παροχή των υπηρεσιών τους, 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, όπως εκάστοτε ισχύει.

ΑΡΘΡΟ 15

Έναρξη ισχύος

Η παρούσα Απόφαση, η ισχύς της οποίας αρχίζει από τη δημοσίευσή της, έκτος αν ορίζεται διαφορετικά σε επιμέρους διατάξεις της, να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΝΙΚΗΤΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΗΣ

Εσωτερική διανομή: Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών