

Μαρούσι, 9-11-2017

ΑΡΙΘ. ΑΠ.:834/1

ΑΠΟΦΑΣΗ

«Έγκριση θέσεων της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

- α) Τον Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10-4-2012), όπως ισχύει τροποποιηθείς από τους Ν.4146/2013, Ν.4199/2013, Ν.4313/2014 και Ν.4339/2014 και ιδίως τα άρθρα 18 παράγρ. 5, 6, 74 και 77.
- β) Την υπ' αριθμ. 1900/51/Φ211 Κοινή Υπουργική Απόφαση «Έγκριση Εθνικού Κανονισμού Κατανομής ζωνών Συχνοτήτων» (ΦΕΚ 105/Β/27-1-2016), όπως εκάστοτε ισχύει.
- γ) Την υπ' αριθ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 768/Α/2007), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την υπ' αριθ. Οικ. 26073/937/26-05-2010 (ΦΕΚ 805/Β/9.6.2010).
- δ) Την υπ' αριθμ. 70330/2015 Κοινή Υπουργική Απόφαση «Ρυθμίσεις σχετικά με προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) και την λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.» (ΦΕΚ 1421/Β/2015).
- ε) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 676/30/20-12-2012 «Κανονισμός Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων υπό Καθεστώς

- Γενικής Άδειας για την Παροχή Δικτύων ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 110/Β/24-01-2013) όπως εκάστοτε ισχύει.
- στ) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 721/2/12-06-2014 «Κανονισμός Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων» (ΦΕΚ 1713/Β/26-06-2014) όπως εκάστοτε ισχύει.
- ζ) Την Απόφαση ΕΕΤΤ Α.Π. 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 298/Β/14-2-2013), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα, με τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ 693/12/4-6-2013 (ΦΕΚ 1529/Β/21-6-2013), ΑΠ 701/64/23/12/2013 (ΦΕΚ 179/Β/31-1-2014) και ΑΠ 721/0060/12-6-2014 (ΦΕΚ 1786/Β/30-6-2014).
- η) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 578/29/28-9-2010 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1651/Β/15-10-2010).
- θ) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 488/82/15-7-2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ 1505/Β/2008)θ) την Απόφαση ΕΕΤΤ Α.Π. 375/10/14-2-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β/16-3-2006).
- ι) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 677/003/08-01-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση της υπ' αριθμ. ΕΕΤΤ 441/121/21-6-07 "Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 170/Β/2013), όπως τροποποιήθηκε με τις αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ 685/16/12-3-2013 (ΦΕΚ 734/Β/7-3-2013), ΑΠ 698/24/25-7-2013 (ΦΕΚ 2233/Β/10-9-2013), ΑΠ 714/10/10-4-2014 (ΦΕΚ 1301/Β/22-5-2014), ΑΠ 737/11/23-10-2014 (ΦΕΚ 3061/Β/13-11-2014) και ΑΠ 751/15/5-3-2015 (ΦΕΚ 496/Β/1-4-2015).
- ια) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 586/006/30-11-2010 «Καθορισμός Δήλωσης Διαχειριστή για χρήση Διαδικτυακής Εφαρμογής της ΕΕΤΤ» (ΦΕΚ 2052/Β/31-12-2010).
- ιβ) Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 531/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.
- ιγ) Τις Κατευθυντήριες Γραμμές του BEREC BoR (13) 82 «BEREC Guidelines on Roaming Regulation (EC) NO 531/2012 (Third Roaming Regulation) (Articles 4 and 5 on Separate Sale of Roaming Services)».
- ιδ) Τον Κανονισμό 2120/2015 όπως ισχύει για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του

κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

- ιε) Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ
- ιστ) Τα αποτελέσματα της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών η οποία διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ στο διάστημα 20-12-2016 έως 27-3-2017

Αποφασίζει:

Εγκρίνει τις κάτωθι θέσεις επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης επί των προτεινόμενων στην διαβούλευση τροποποιήσεων στον ισχύοντα Κανονισμό Γενικών Αδειών και τη δημοσίευσή τους στην Ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.

Βασικά σημεία που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επ' αυτών

Οι βασικότερες απόψεις/σχόλια/παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση επί των προτεινόμενων από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεων στον ισχύοντα Κανονισμό Γενικών Αδειών και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών είναι οι εξής:

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή (ΣτΚ) επισήμανε την ανάγκη βελτίωσης του ρυθμιστικού πλαισίου ιδίως σε ότι αφορά: α) στη μονομερή τροποποίηση συμβάσεων, στον τρόπο ενημέρωσης των καταναλωτών για την τροποποίηση, στο δικαίωμά τους, στην περίπτωση αυτή, σε αζήμια, πρόωρη καταγγελία της σύμβασης, β) στην τηλεφωνική ανανέωση σύμβασης και στη μη τήρηση του έγγραφου τύπου από τους παρόχους, γ) στην ανάγκη γνωστοποίησης με σαφή τρόπο στους καταναλωτές από την εταιρεία, της οποίας επιλέγουν να γίνουν συνδρομητές, ενός υποχρεωτικού ελάχιστου συμβατικού περιεχομένου, δ) στη δωρεάν πρόσβαση στις μαγνητοφωνημένες συνομιλίες για όσο χρόνο προβλέπει ο Κανονισμός Γενικών Αδειών ότι διατηρούνται τα συναφή με τη συμβατική σχέση έγγραφα και ηλεκτρονικά αρχεία, ε)

σε θέματα υπερβολικών χρεώσεων (κλήσεις, data, ΥΠΠ), καθώς και στ) στο ζήτημα του χρόνου διακοπής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μετά από αίτημα του καταναλωτή. Στο πλαίσιο αυτό θεωρεί ότι οι προτάσεις της ΕΕΤΤ βρίσκονται στην σωστή κατεύθυνση καταθέτοντας παράλληλα βελτιωτικές προτάσεις όπου έκρινε αναγκαίο.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με τον ΣΤΚ ότι χρειάζεται βελτίωση του ρυθμιστικού πλαισίου και ιδίως των σημείων που αναφέρει ανωτέρω. Σημειώνει όμως ότι ρυθμίσεις που έχουν προταθεί και δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιότητάς της δεν μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο του Κανονισμού Γενικών Αδειών. Ειδικότερα θέματα που αφορούν στη ρύθμιση Πολυμεσικών Υπηρεσιών θα εξετασθούν και στο πλαίσιο προσεχούς τροποποίησης του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Πολυμεσικών Υπηρεσιών.

- 2. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση ο Κανονισμός να μην ρυθμίζει θέματα που ρυθμίζονται από άλλες Ανεξάρτητες Αρχές γιατί προκαλείται σύγχυση.**

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με το ανωτέρω και διευκρινίζει ότι ρυθμίσεις που έχουν προταθεί από συμμετέχοντες στη διαβούλευση και δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιότητάς της δεν μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

- 3. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση να αποσαφηνισθεί ποιες κατηγορίες παρόχων αφορούν οι υποχρεώσεις διαφάνειας και δημοσιότητας πληροφοριών που επιβάλλει ο Κανονισμός.**

Η ΕΕΤΤ αποσαφηνίζει ότι οι υποχρεώσεις διαφάνειας και δημοσιότητας πληροφοριών της παραγράφου 2.1.8 του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού αφορούν κάθε πάροχο δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχει δημόσια υπηρεσίες προς κάθε τελικό χρήστη στο πλαίσιο σύναψης Σύμβασης Προσχώρησης.

- 4. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση να γίνει ρητή αναφορά των υπηρεσιών που οι πάροχοι δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υποχρεούνται να παρέχουν χωρίς χρέωση των συνδρομητών, στο πλαίσιο των υποχρεώσεων τους από την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτου των επικοινωνιών.**

Η ΕΕΤΤ αποσαφηνίζει ότι παρέχονται χωρίς χρέωση η άρση απόκρυψης για τον εντοπισμό κακόβουλων κλήσεων, η εγγραφή/διαγραφή από

τηλεφωνικούς καταλόγους συνδρομητών, η εγγραφή/διαγραφή στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006 κ.α. ως ισχύει.

- 5. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση να επανεξετασθούν οι προτεινόμενες υποχρεώσεις ενημέρωσης των συνδρομητών σε περιπτώσεις υπέρβασης του 80% και του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος, ιδίως στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας και συνδρομητικής κινητής τηλεφωνίας δεδομένου ότι απαιτούνται σημαντικές επενδύσεις. Επιπλέον, κατά την επανεξέταση να ληφθεί υπόψη ότι η πλειοψηφία των προγραμμάτων σταθερής τηλεφωνίας προσφέρει απεριόριστες αστικές / υπεραστικές κλήσεις και συνεχή πρόσβαση στο Διαδίκτυο.**

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω η ΕΕΤΤ θα επανεξετάσει την πρότασή της.

- 6. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση να μην υπάρχει υποχρέωση των παρόχων να δημοσιεύουν τιμολόγια προγραμμάτων που δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμα.**

Η ΕΕΤΤ εμμένει στην άποψή της ότι για λόγους διαφάνειας και ενημέρωσης των συνδρομητών θα πρέπει να δημοσιεύονται όλα τα τιμολόγια συμπεριλαμβανομένων και αυτών που παρέχονται σε υφιστάμενους χρήστες/συνδρομητές αλλά δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμα σε νέους συνδρομητές. Εξάλλου το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό πλαίσιο επιβάλλει, βάσει του στόχου της διαφάνειας, οι καταναλωτές να έχουν ευχερή πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που αφορούν δικαιώματα, όρους, διαδικασίες, επιβαρύνσεις και τέλη. Επιπλέον, σημειώνεται ότι είναι σημαντικό να είναι διαθέσιμοι προς τον καταναλωτή οι τιμοκατάλογοι για ικανό διάστημα και μετά την παύση της διάθεσης ενός προγράμματος, ώστε να μπορεί να ανασύρει πληροφορίες σε περίπτωση τυχόν αμφισβήτησης λογαριασμού. Σημειώνεται δε ότι ένα τιμολόγιο προγράμματος μπορεί να μην είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμο, αλλά μπορεί να αφορά συνδρομητές των οποίων οι συμβάσεις δεν έχουν λήξει.

- 7. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση η υλοποίηση των αιτημάτων διακοπής υπηρεσιών να λαμβάνει υπόψη τους περιορισμούς που υπάρχουν από το υφιστάμενο πλαίσιο.**

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω η ΕΕΤΤ θα επαναδιατυπώσει την υποχρέωση διευκρινίζοντας ότι ειδικά στην περίπτωση παροχής σταθερής τηλεφωνίας μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο η διακοπή πραγματοποιείται εντός των χρονικών ορίων που τίθενται για τη

διακοπή του βρόχου από την ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο του ΟΤΕ.

8. Υπήρξαν αρκετές επιφυλάξεις σχετικά με την πρόταση της ΕΕΤΤ ότι το οριζόμενο από κάθε πάροχο τέλος για τη διακοπή/καταγγελία μιας σύμβασης ορισμένου χρόνου από τον συνδρομητή, πριν την παρέλευση της ορισμένης διάρκειάς της, δεν δύναται να υπερβαίνει τα δύο τρίτα του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων που αντιστοιχούν στη χρονική περίοδο μέχρι την παρέλευση της ορισμένης διάρκειας της σύμβασης. Επιπλέον, εκφράστηκε και η άποψη ότι η ΕΕΤΤ δεν πρέπει να επεμβαίνει στην εμπορική πολιτική των εταιρειών.

Λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια που υποβλήθηκαν, η ΕΕΤΤ θα επανεξετάσει την πρότασή της. Σε κάθε περίπτωση όμως θεωρεί ότι για λόγους προστασίας του καταναλωτή πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένη πρόβλεψη, και να μη τίθενται υπέρμετρα επαχθείς και καταχρηστικοί για τους καταναλωτές όροι, εφόσον οι σχετικές συμβάσεις φέρουν χαρακτηριστικά προσχώρησης.

9. Για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών προτάθηκε να γίνει αναφορά όχι μόνο στον Συνήγορο του Καταναλωτή αλλά σε όλους τους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών που έχουν καταχωριστεί σε ειδικό μητρώο που συνιστάται και τηρείται στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς, σύμφωνα με τις διατάξεις της ΚΥΑ 70330/15 (ΦΕΚ 1421 Β’).

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με το ανωτέρω σχόλιο και θα επαναδιατυπώσει την αντίστοιχη πρόβλεψη.

10. Εκφράστηκαν αντιρρήσεις στην πρόβλεψη ότι η ΕΕΤΤ μπορεί να ζητά από τους παρόχους να παρεμποδίζουν 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, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν αντίστοιχες προβλέψεις στις διεθνείς συμβάσεις διασύνδεσης των εταιρειών.

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι λόγοι προστασίας των καταναλωτών επιβάλλουν την ύπαρξη της ανωτέρω ρύθμισης. Οι πάροχοι οφείλουν να φροντίσουν, ώστε αυτό να προβλέπεται στις συμβάσεις τους.

- 11. Εκφράστηκαν αντιρρήσεις από τους παρόχους αναφορικά με την πρόβλεψη να υπάρχει δυνατότητα του συνδρομητή να ζητά τη διακοπή της υπηρεσίας εάν η χρέωσή του ξεπεράσει ένα ανώτατο όριο. Επισημάνθηκε ότι υπάρχει αδυναμία υλοποίησης σε πραγματικό χρόνο. Επίσης, αναφέρθηκε ότι υπάρχουν αντικειμενικές δυσκολίες υλοποίησης εάν ο κάθε συνδρομητής επιλέγει μεταξύ τριών ορίων που ορίζονται με βάση την κατανάλωσή του.**

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι πρέπει να παρέχεται η ανωτέρω δυνατότητα ως υπηρεσία στον συνδρομητή. Θα επανεξετάσει όμως την πρότασή της λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνικές δυσκολίες υλοποίησης που ανέφεραν οι πάροχοι.

- 12. Εκφράστηκαν αντιρρήσεις από τους παρόχους για την προτεινόμενη υποχρέωση δημοσίευσης των συμβάσεων στην ιστοσελίδα τους και προτάθηκε εάν διατηρηθεί η υποχρέωση αυτή να ισχύει μόνο για τις εν ισχύ Συμβάσεις. Επίσης, εάν διατηρηθεί η υποχρέωση οι όροι των Συμβάσεων να παραμένουν αναρτημένοι και μετά την κατάργησή τους, προτάθηκε αυτό να περιορισθεί από πέντε (5) σε ένα (1) έτος.**

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι λόγοι διαφάνειας και ενημέρωσης των συνδρομητών επιβάλλουν τη διατήρηση της υποχρέωσης, η οποία πρέπει να αφορά τους όρους όλων των σε ισχύ καθώς και των νέων (δηλαδή όσων τεθούν σε ισχύ μετά την έναρξη ισχύος του Κανονισμού) συμβάσεων παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων που αφορούν σε πακέτα υπηρεσιών που παρέχονται σε υφιστάμενους χρήστες αλλά δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμα. Αναφορικά με τα έτη που οι όροι πρέπει να μένουν δημοσιευμένοι μετά την κατάργησή τους, η ΕΕΤΤ συμφωνεί στον περιορισμό τους αλλά σε δύο (2) έτη.

Η ΕΕΤΤ σημειώνει ότι τα μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας στις τιμές, στα τιμολόγια, στους όρους και τις προϋποθέσεις, θα συμβάλλουν στη βελτίωση της δυνατότητας επιλογής των καταναλωτών ώστε να επωφελούνται πλήρως από τον ανταγωνισμό.

- 13. Δεδομένου ότι στο σχέδιο του Κανονισμού αναφέρεται ρητά ότι στον συνδρομητή παραδίδεται αντίγραφο της υπογεγραμμένης σύμβασης προτάθηκε να μην υπάρχει παράλληλα και υποχρέωση ο πάροχος**

να παρέχει στον συνδρομητή, εντός αποκλειστικής προθεσμίας 15 ημερολογιακών ημερών και χωρίς χρέωση του συνδρομητή, έπειτα από σχετικό έγγραφο αίτημά του, αντίγραφο της ηχογραφημένης συνομιλίας που αφορά στη συναπτόμενη σύμβαση.

Η ΕΕΤΤ κάνει αποδεκτό το ανωτέρω. Επισημαίνεται ότι σε κάθε περίπτωση για τις ηχογραφημένες συνομιλίες ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

14. Προτάθηκε κατά τη σύναψη Συμβάσεων εξ' αποστάσεως ο πάροχος κατά την ηχογραφημένη συνομιλία να εφαρμόζει πρότυπο με ελάχιστο περιεχόμενο σαφώς ορισμένο.

Για τη σύναψη Συμβάσεως από απόσταση ισχύουν όλες οι προβλέψεις του Ν. 2251/1994, όπως εκάστοτε ισχύει. Παρόλα αυτά, λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω σχόλιο, η ΕΕΤΤ θα ορίσει ρητά ποιες πληροφορίες από αυτές που πρέπει να αναγράφονται στην πρώτη σελίδα της Σύμβασης πρέπει τουλάχιστον να αναφέρονται κατά την ηχογραφημένη συνομιλία.

15. Προτάθηκε να μην υπάρχει υποχρέωση για μεταβίβαση υφιστάμενης σύνδεσης από έναν συνδρομητή σε άλλον.

Η ΕΕΤΤ εκτιμά ότι η εν λόγω δυνατότητα καλύπτει πραγματικές ανάγκες των συνδρομητών και πρέπει να διατηρηθεί.

16. Προτάθηκε να μην υπάρχει υποχρέωση η απόσβεση επιδότησης τερματικού εξοπλισμού ή συσκευών να είναι γραμμική.

Η ΕΕΤΤ εμμένει στη θέση της και θεωρεί ότι ο τρόπος απόσβεσης της επιδότησης του τερματικού εξοπλισμού δεν πρέπει να λειτουργεί ως φραγμός μετακίνησης των συνδρομητών, ενώ σε κάθε περίπτωση ο ρυθμός αυτός πρέπει να ακολουθεί τον πραγματικό ρυθμό απόσβεσης των προϊόντων.

17. Προτάθηκε να περιορισθούν οι προτεινόμενες πληροφορίες που αναγράφονται στην πρώτη σελίδα της σύμβασης και να μην περιλαμβάνουν στοιχεία που αποτελούν προτεινόμενους στόχους ποιότητας των παρόχων και δεν αποτελούν ακριβή πληροφόρηση ή συμβατική δέσμευση.

Οι συμβάσεις αποτελούν σημαντικό μέσο στη διάθεση των χρηστών και των καταναλωτών για την εξασφάλιση ενός ελάχιστου επιπέδου διαφάνειας στην πληροφόρηση και ασφάλειας δικαίου. Ειδικότερα, οι καταναλωτές θα πρέπει να απολαύουν ενός ελάχιστου επιπέδου ασφάλειας δικαίου όσον αφορά τις συμβατικές τους σχέσεις με τον φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, έτσι ώστε οι συμβατικοί όροι, οι προϋποθέσεις, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι όροι καταγγελίας της σύμβασης, τα μέτρα αποζημίωσης και η διαδικασία επίλυσης των διαφορών να καθορίζονται με σαφήνεια και αμεσότητα στις συμβάσεις τους. Στο πλαίσιο αυτό η ΕΕΤΤ αν και θεωρεί για λόγους ενημέρωσης των συνδρομητών πρέπει όλες οι σημαντικές πληροφορίες της Σύμβασης να διατίθενται σε ευκρινές σημείο της σύμβασης κατανοώντας το αίτημα των παρόχων, ορίζει ότι οι ως άνω πληροφορίες δύνανται να αναφέρονται στις δύο πρώτες σελίδες αυτής. Επίσης, ο συνδρομητής πρέπει να ενημερώνεται για τις υποχρεώσεις του παρόχου του, όπως αυτές απορρέουν από το Κανονισμό Γενικών Αδειών.

18. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση το χρονικό διάστημα καταγγελίας της Σύμβασης αζημίως από τον συνδρομητή να παραμείνει ένας (1) μήνας από την ενημέρωση για αλλαγές σημαντικών όρων της Σύμβασης.

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι το χρονικό διάστημα καταγγελίας της Σύμβασης αζημίως, ιδίως όσον αφορά τροποποίηση τιμολογίων, πρέπει να είναι ικανό ώστε ο συνδρομητής να αντιληφθεί τις αλλαγές. Άρα πρέπει η σχετική προθεσμία να καλύπτει τουλάχιστον την προθεσμία πληρωμής του πρώτου λογαριασμού που εκδίδεται μετά την έναρξη ισχύος των ανακοινωθέντων τροποποιήσεων.

19. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση να αναφερθεί ρητά και στον νέο Κανονισμό ότι σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου που καταγγέλλεται αζημίως για τον συνδρομητή, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της καταγγελλόμενης σύμβασης.

Η ΕΕΤΤ κάνει αποδεκτό το σχόλιο της ρητής αναφοράς ότι σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου που καταγγέλλεται αζημίως για τον συνδρομητή, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους

της καταγγελλόμενης σύμβασης. Επίσης αποσαφηνίζει ότι η καταγγελία της Σύμβασης αζημίως για τον συνδρομητή δεν τον απαλλάσσει από τυχόν τέλη σύνδεσης στο δίκτυο του παρόχου, τα οποία ενδεχομένως καταβάλλονται τμηματικά, ενώ εξακολουθούν να ισχύουν και οι τυχόν υποχρεώσεις επιδότησης κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, όπως διαμορφώνονται μετά τις τυχόν αποσβέσεις.

20. Αναφέρθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση ότι υπάρχουν αντικειμενικές δυσκολίες στην εφαρμογή της διάταξης, σύμφωνα με την οποία στην περίπτωση που ο χρήστης υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας αντιταχθεί στην τροποποίηση τιμολογίων, ο πάροχος, κατόπιν αιτήσεως του χρήστη, οφείλει να του επιστρέψει εντός τριάντα (30) ημερών, τη χρηματική αξία (υπόλοιπο) που δεν έχει καταναλωθεί, εφόσον τα τροποποιούμενα τιμολόγια τίθενται σε ισχύ σε λιγότερο από τρεις μήνες από την ημερομηνία ενημέρωσης του χρήστη σχετικά με την τροποποίηση.

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι και στην περίπτωση της καρτοκινητής, εάν ο χρήστης αντιταχθεί στην τροποποίηση τιμολογίων θα πρέπει να του επιστραφεί το χρηματικό υπόλοιπο της κάρτας, εφόσον τα τροποποιούμενα τιμολόγια τίθενται σε ισχύ σε λιγότερο από τρεις μήνες από την ημερομηνία ενημέρωσης του χρήστη σχετικά με την τροποποίηση. Ο χρήστης ανανεώνει τον χρόνο ομιλίας του με βάση τα τιμολόγια που γνωρίζει ότι ισχύουν κατά τον χρόνο της ανανέωσης. Είναι εύλογο ο χρήστης να προβαίνει στην ανανέωση με χρονικό ορίζοντα κατανάλωσης το τρίμηνο και να θεωρεί ότι αυτά τα τιμολόγια που ισχύουν κατά τον χρόνο ανανέωσης και δεν έχει κατά τη στιγμή εκείνη ενημερωθεί ότι θα αλλάξουν, θα εφαρμοστούν κατά το επόμενο τρίμηνο.

21. Διατυπώθηκαν αντιρρήσεις από συμμετέχοντες στη διαβούλευση σχετικά με την πρόβλεψη για τις περιπτώσεις συμβάσεων ορισμένου χρόνου, ότι ανεξαρτήτως του εάν υπάρχει επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου, δεν δύναται, εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης, να πραγματοποιηθεί αύξηση του παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας του πακέτου υπηρεσιών (όπως λεπτά χρόνου ομιλίας, αριθμός SMS/MMS και όγκος δεδομένων), το οποίο περιλαμβάνεται στο πάγιο.

Η ΕΕΤΤ εμμένει στη θέση της και θεωρεί ότι δεν είναι εύλογο οι πάροχοι να έχουν τη δυνατότητα να αυξάνουν άμεσα ή έμμεσα το ύψος του παγίου στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή εντός του ορισμένου χρόνου. Οι συμβάσεις αποτελούν σημαντικό μέσο στη

διάθεση των καταναλωτών για την εξασφάλιση ενός ελάχιστου επιπέδου διαφάνειας στην πληροφόρηση και ασφάλειας δικαίου. Ειδικότερα, η ανωτέρω πρόβλεψη της μη αύξησης του παγίου και της μη μείωσης του πακέτου των υπηρεσιών στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου συμβάλλει καθοριστικά στη διαμόρφωση για τους καταναλωτές ενός ελάχιστου επιπέδου διαφάνειας στην πληροφόρηση και ασφάλειας δικαίου, όσον αφορά τις συμβατικές τους σχέσεις με τον φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- 22. Συμμετέχοντες στη διαβούλευση εξέφρασαν την άποψη ότι εάν σε κάθε περίπτωση έκδοσης λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο η επιστροφή των χρημάτων πρέπει να γίνει με τον ίδιο τρόπο που πληρώνει ο συνδρομητής δημιουργεί μεγάλη πολυπλοκότητα και δυσκολία διαχείρισης.**

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η ανωτέρω υποχρέωση για την επιστροφή χρημάτων με τον ίδιο τρόπο, ισχύει υποχρεωτικά μόνο για εκκαθαριστικούς λογαριασμούς.

- 23. Διατυπώθηκε η άποψη ότι η λειτουργία γραμμής εξυπηρέτησης βλαβών η οποία καλείται ατελώς από όλα τα δίκτυα απαιτεί τη δημιουργία ειδικής σειράς σύντομων κωδικών ενώ δεν μπορεί να λειτουργήσει, εάν δεν ρυθμιστεί σε επίπεδο χονδρικής το ύψος των τελών χονδρικής μεταξύ των παρόχων.**

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι είναι πολύ σημαντικό για τους καταναλωτές η γραμμή εξυπηρέτησης βλαβών να καλείται ατελώς από όλα τα δίκτυα και για το λόγο αυτό προβαίνει στην σχετική ρύθμιση. Λαμβάνοντας όμως περαιτέρω υπόψη τα ανωτέρω, θα εξετάσει εάν τυχόν απαιτούνται πρόσθετες ρυθμίσεις στον Κανονισμό Διαχείρισης αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης.

- 24. Προτάθηκε στις περιπτώσεις που ο συνδρομητής υποβάλλει αίτημα μεταφοράς γραμμής σταθερής τηλεφωνίας σε άλλη διεύθυνση χωρίς παράλληλη αλλαγή παρόχου, ο πάροχος να υποχρεούται να διακόπτει την παροχή υπηρεσιών στην υφιστάμενη γραμμή και να ενεργοποιεί την νέα γραμμή, την ίδια ημέρα, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό.**

Το σχόλιο γίνεται δεκτό από την ΕΕΤΤ.

- 25. Προτάθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση η περίοδος της προσωρινής διακοπής μέχρι την επιβολή της οριστικής διακοπής**

υπηρεσιών να παραμείνει τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες, όπως ισχύσει και σήμερα.

Το σχόλιο γίνεται δεκτό από την ΕΕΤΤ.

26. Αναφορικά με χρεώσεις των πολυμεσικών υπηρεσιών αναφέρθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση ότι υπάρχουν πολλά παράπονα καταναλωτών και απαιτείται περαιτέρω ρύθμιση.

Λαμβάνοντας υπ' όψιν το ανωτέρω η ΕΕΤΤ ορίζει ότι ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται κατάλληλα πότε λήγει το σύντομο ατελές ηχογραφημένο μήνυμα το οποίο περιλαμβάνει τις πληροφορίες χρέωσης καθώς και τις λοιπές πληροφορίες που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία πριν την έναρξη παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ώστε να διακρίνει το χρονικό σημείο έναρξης της χρέωσής του. Ειδικότερες ρυθμίσεις που αφορούν σε θέματα υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης θα εξετασθούν στο πλαίσιο αναθεώρησης του αντίστοιχου Κώδικα Δεοντολογίας.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Καθηγητής Δημ. Τσαμάκης