

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

Θέμα: Τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.696/115/11-7-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 1873/Β/2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα από τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 708/014/2014 (ΦΕΚ 557/Β/2014) και ΑΠ. 735/006/9-10-2014 (ΦΕΚ 2986/Β/2014)

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)**Έχοντας υπόψη:**

- α. τον Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», ιδίως τα άρθρα 3, 12, στοιχ. (ιβ), (κα), (κβ), (κη) και (μγ), 17, 22, 46 έως 51, 68, 77, και 79 αυτού, (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), όπως ισχύει τροποποιηθείς,
- β. τον Ν.4146/2013 “Διαμόρφωση Φιλικού Αναπτυξιακού Περιβάλλοντος για τις Στρατηγικές και Ιδιωτικές Επενδύσεις και άλλες διατάξεις”, ιδίως το άρθρο 58, παρ. 3 αυτού (ΦΕΚ 90/Α/18-4-2013)
- γ. τις οδηγίες 2002/21/ΕΚ και 2002/19 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, όπως ισχύουν τροποποιηθείσες με την Οδηγία 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, «για την τροποποίηση των οδηγιών 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών», L 337/37, 18.12.2009,
- δ. την Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία καθολικής υπηρεσίας), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την Οδηγία 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, για την τροποποίηση της Οδηγίας

2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 σχετικά με την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, (ΕΕ L 337/11, 18.12.2009),

- ε. τον Ν. 3959/2011 «Προστασία του Ελεύθερου Ανταγωνισμού», (ΦΕΚ 93/Α/20.04.2011), όπως ισχύει,
- στ. το Ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997», (ΦΕΚ 133/Α/2006), όπως ισχύει,
- ζ. το Ν.2251/1994 «Περί προστασίας καταναλωτών» (ΦΕΚ 191/Α/1994), όπως ισχύει,
- η. την Υπουργική Απόφαση αριθ. Οικ. 26634/924/3-05-2007 «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», (ΦΕΚ 768/Β/2007), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθ. Οικ. 26073/937/26-5-2010 Απόφαση του Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων «Τροποποίηση της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθμ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 805/Β/9-6-2010) και την υπ' αριθ. Οικ. 20509/541/19-5-2011 «Τροποποίηση της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθμ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», ως ισχύει» (ΦΕΚ 1284/Β/16-6-2011),
- θ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 677/03/8-1-2013, «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της ΑΠ. ΕΕΤΤ 441/121/21-6-2007 Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 170/Β/31.01.2013), όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 685/16/12-3-2013 (ΦΕΚ 734/Β/29-3-2013) και ΑΠ. 698/24/25-7-2013 (ΦΕΚ 2233/Β/10-9-2013,
- ι. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 298/Β/2013), όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 693/12//4-6-2013 (ΦΕΚ 1529/Β/21-6-2013) και ΑΠ. 701/064/23-12-2013 (ΦΕΚ 179/Β/31-1-2014),
- ια. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.696/115/11-7-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της

Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 1873/Β/2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 708/14/2014 (ΦΕΚ 557/Β/2014) και ΑΠ. 735/006/9-10-2014 (ΦΕΚ 2986/Β/2014),

- ιβ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 375/10/14-2-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης», (ΦΕΚ 314/Β/16.03.2006),
- ιγ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 819/7/20-7-2017 «Διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά»
- ιδ. τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην υπό στοιχείο ιγ' διεξαχθείσα Δημόσια Διαβούλευση που παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα :

α/α	Συμμετέχων στη Διαβούλευση	Αριθ. πρωτ.
1	COSMOTE	ΕΜΠ 6725/21-9-2017
2	CYTA	26242/22-9-2017
3	FORTHNET	28994/16-10-2017
4	NEVAPARK	25424/14-9-2017
5	OTE	ΕΜΠ 6727/21-9-2017
6	VODAFONE	26128/21-9-2017
7	WIND	ΕΜΠ 6726/21-9-2017
8	Καταναλωτής	26095/21-9-2017
9	Συνήγορος του Καταναλωτή	26889/28-9-2017, 26218/22-9-2017

- ιε. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ,

Αποφασίζει:

1. Τροποποιεί την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 696/115/11-7-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 1873/Β/2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα από τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 708/014/2014 (ΦΕΚ 557/Β/2014) και ΑΠ. 735/006/9-10-2014 (ΦΕΚ 2986/Β/2014), ως ακολούθως:

Α. Στο εδάφιο α' (Τέλος αίτησης φορητότητας) της παρ. 2 του Τμήματος Α του άρθρου 6 προστίθεται τελευταίο σημείο ως εξής:

«ν. Η ΕΕΤΤ, ιδίως σε περιπτώσεις μη υποβολής κοστολογικών στοιχείων από τους παρόχους-δότες, δύναται να αποφασίζει την εφαρμογή ενιαίου τέλους αίτησης φορητότητας από όλους τους παρόχους. Το τέλος αυτό προκύπτει από την ανάλυση του κόστους που η ΕΕΤΤ πραγματοποιεί με δικό της Bottom-Up



μοντέλο χρησιμοποιώντας στοιχεία της αγοράς που έχει στη διάθεσή της.»

Β. Το Τμήμα Β του άρθρου 6 αντικαθίσταται ως εξής:

«Τμήμα Β : Τέλη υπηρεσιών λιανικής

1. Οι συνδρομητές του παρόχου-δότη δεν επιβαρύνονται από αυτόν για την παροχή της φορητότητας των αριθμών τους ούτε για την αποσύνδεσή τους από το δίκτυό του προκειμένου να πραγματοποιηθεί η φορητότητα των αριθμών στο δίκτυο του παρόχου-δέκτη. Εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών που ορίζονται από τους όρους των συμβάσεων, οι οποίες καταγγέλλονται λόγω της υλοποίησης της φορητότητας αριθμού σε άλλο δίκτυο, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων για τις οποίες ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία το δικαίωμα του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως.

2. α. Οι τυχόν χρεώσεις των παρόχων-δεκτών στους συνδρομητές για την παροχή της φορητότητας των αριθμών τους είναι διακριτές των τυχόν τελών για την ενεργοποίηση της σύνδεσης στο δίκτυό τους, δεν πρέπει να αποτρέπουν τη χρήση της φορητότητας αριθμού και δεν επιτρέπεται να περιορίζονται μόνο σε συγκεκριμένες κατηγορίες συνδρομητών/χρηστών του ίδιου τύπου δικτύου (σταθερού ή κινητού) ούτε να διαφέρουν μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών συνδρομητών/χρηστών του ίδιου τύπου δικτύου. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι δεν επιτρέπεται από έναν πάροχο κινητής η εφαρμογή χρεώσεων για την παροχή της φορητότητας αριθμού μόνο σε συνδρομητές καρτοκινητής και όχι σε συνδρομητές συμβολαίου ούτε επιτρέπεται η εφαρμογή τους μόνο σε συνδρομητές συγκεκριμένων παρόχων-δοτών και όχι στους συνδρομητές των υπολοίπων παρόχων-δοτών. Αντίθετα, επιτρέπεται η εφαρμογή από έναν πάροχο διαφορετικών χρεώσεων για την παροχή της φορητότητας αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

β. Δεν επιτρέπεται η αναδρομική επιβολή τέλους για την παροχή της φορητότητας αριθμού από τους παρόχους-δέκτες κατά την αποσύνδεση των συνδρομητών από το δίκτυό τους.»

Γ. Το εδάφιο β' της παρ. 1 του άρθρου 7 αντικαθίσταται ως εξής:

«β. Ο πάροχος-δότης οφείλει να διακόψει όλες τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες, οι οποίες σχετίζονται με τον(τους) μεταφερόμενο(-ους) αριθμό(-ούς) (π.χ. αφορά και στην τυχόν υπάρχουσα υπηρεσία σύνδεσης στο διαδίκτυο μέσω του παρόχου-δότη), εκτός αν ζητηθεί διαφορετικά από τον συνδρομητή και είναι τεχνικά εφικτό και διαθέσιμο εμπορικά από τον πάροχο-δότη. Η διακοπή υλοποιείται με την ολοκλήρωση της

φορητότητας και τη μεταφορά του συνδρομητή στον πάροχο-δέκτη, με την επιφύλαξη της παραγράφου 12.»

Δ. Το εδάφιο δ' της παρ. 1 του άρθρου 7 καταργείται.

Ε. Το σημείο (4) του εδαφίου α της παρ. 2 του άρθρου 7 αντικαθίσταται ως εξής:

«(4)τηλεφωνικά, είτε μέσω κλήσεων, οι οποίες, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης και συναίνεσης του συνδρομητή, μαγνητοφωνούνται, είτε μέσω κλήσεων σε αυτοματοποιημένο σύστημα IVR (Interactive Voice Response), και μόνο για τη μεταφορά μεμονωμένων αριθμών. Στην τελευταία περίπτωση, η κλήση πρέπει να γίνεται από τη γραμμή του συνδρομητή με τον αριθμό για τον οποίο υποβάλλεται η αίτηση φορητότητας προς συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό του παρόχου-δέκτη, ο οποίος δεν είναι αριθμός υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης. Κατά την κλήση αυτή, ο συνδρομητής δηλώνει με κατάλληλη επιλογή ή απάντηση στο IVR ότι επιθυμεί την κατάθεση της αίτησης φορητότητας. Ο πάροχος-δέκτης οφείλει να προβεί στη συνέχεια σε ταυτοποίηση του συνδρομητή που υποβάλει την αίτηση φορητότητας τηλεφωνικά.»

ΣΤ. Το εδάφιο α' της παρ. 4 του άρθρου 7 αντικαθίσταται ως εξής:

«4. α) Οι αιτήσεις φορητότητας προωθούνται από τον πάροχο-δέκτη αποκλειστικά μέσω της ΕΒΔΑΦ στον πάροχο-δότη εντός των ακόλουθων κατά περίπτωση προθεσμιών, οι οποίες υπερσχύουν και τροποποιούν ανάλογα τυχόν διαφορετικές προθεσμίες υποβολής άλλων αιτήσεων για τις οποίες προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία συνυποβολή με τις αιτήσεις φορητότητας:

- i. Στις περιπτώσεις που η υποβολή των αιτήσεων φορητότητας πραγματοποιείται στο πλαίσιο σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, η προώθηση πραγματοποιείται εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παρέλευση της προθεσμίας των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, την οποία διαθέτει ο συνδρομητής για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης. Κατ'εξαίρεση, και μόνο για αντικειμενικούς τεχνικούς λόγους, η προώθηση πραγματοποιείται πέραν της ανωτέρω προθεσμίας της μιας εργάσιμης ημέρας, κατόπιν συμφωνίας με το συνδρομητή. Ειδικά στην περίπτωση σύναψης σύμβασης από απόσταση μέσω τηλεφώνου, η σύναψη της σύμβασης και η υποβολή της σχετικής αίτησης φορητότητας θεωρείται ότι πραγματοποιείται την ημερομηνία που ο συνδρομητής υπογράφει την προσφορά του παρόχου-δέκτη ή του αποστέλλει τη γραπτή

συγκατάθεσή του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.2251/1994, όπως ισχύει.

- ii. Η ανωτέρω προθεσμία του σημείου i. δεν ισχύει εάν ο συνδρομητής έχει με ειδική ρητή δήλωσή του προς τον πάροχο-δέκτη δηλώσει ότι επιθυμεί η έναρξη εργασιών για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Η ειδική αυτή δήλωση καθώς και η τυχόν επιπρόσθετη δήλωση του συνδρομητή ότι στην περίπτωση αυτή, με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης παρέχονται από τον συνδρομητή μέσω της ενεργητικής επιλογής από αυτόν συγκεκριμένου σχετικού πεδίου ή πεδίων κατά τη συμπλήρωση της αίτησης για σύναψη σύμβασης με τον πάροχο-δέκτη ή, εφόσον η σύναψη γίνεται τηλεφωνικά, κατά την ενυπόγραφη αποδοχή της προσφοράς από τον συνδρομητή ή την παροχή της γραπτής συγκατάθεσής του σε αυτή. Στην περίπτωση αυτή, ο πάροχος-δέκτης δύναται να προωθήσει την αίτηση φορητότητας στον πάροχο-δότη νωρίτερα της προθεσμίας του σημείου i.
- iii. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, η προώθηση της αίτησης φορητότητας πραγματοποιείται εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της από τον συνδρομητή. Κατ' εξαίρεση, και μόνο για αντικειμενικούς τεχνικούς λόγους, η προώθηση πραγματοποιείται πέραν της ανωτέρω προθεσμίας της μιας εργάσιμης ημέρας, κατόπιν συμφωνίας με το συνδρομητή.

Απαγορεύεται η αποστολή στοιχείων της αίτησης φορητότητας με οποιονδήποτε άλλο τρόπο εκτός της ΕΒΔΑΦ.

Στην περίπτωση που ο συνδρομητής έχει αιτηθεί τη μεταφορά μη συνεχόμενων αριθμών που είναι συνδεδεμένοι στον πάροχο-δότη τότε προωθούνται μέσω της ΕΒΔΑΦ ξεχωριστές αιτήσεις για κάθε αριθμό.

Στην περίπτωση που ο συνδρομητής έχει αιτηθεί τη μεταφορά ομάδας αριθμών στον πάροχο-δότη τότε προωθείται μέσω της ΕΒΔΑΦ μία αίτηση για την ομάδα αριθμών.»

Ζ. Το εδάφιο β' της παρ. 7 και το εδάφιο δ' της παρ. 9 του άρθρου 7 καταργούνται.

Η. Τα εδάφια α', β' και γ' της παρ. 11 του άρθρου 7 αντικαθίστανται ως εξής:

«11. α. Ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλλει αίτημα ακύρωσης της αίτησης φορητότητας μόνον στην περίπτωση όπου η υποβολή της αίτησης φορητότητας πραγματοποιήθηκε στο



πλαίσιο σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος.

Το αίτημα ακύρωσης της αίτησης φορητότητας γίνεται αποδεκτό εφόσον υποβληθεί εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος.

Εάν ο συνδρομητής έχει υποβάλει ειδική ρητή δήλωσή του προς τον πάροχο-δέκτη ότι επιθυμεί η έναρξη εργασιών για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης και ότι στην περίπτωση αυτή δέχεται να απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης με την ενεργοποίηση, το αίτημα ακύρωσης της αίτησης φορητότητας γίνεται αποδεκτό εφόσον η ενεργοποίηση της υπηρεσίας πραγματοποιηθεί πριν εκπνεύσει η προθεσμία των 14 ημερολογιακών ημερών για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και το αίτημα υποβληθεί πριν την ενεργοποίηση. Η ενεργοποίηση τεκμαίρεται από την έναρξη παροχής υπηρεσιών με την αποστολή του μηνύματος NP RFS από τον πάροχο-δέκτη στην ΕΒΔΑΦ. Ο πάροχος-δέκτης αποστέλλει στον συνδρομητή ενημερωτικό μήνυμα SMS, με το οποίο τον ενημερώνει για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας εντός το πολύ μίας ώρας από την αποστολή του μηνύματος NP RFS.

Με την υποβολή του αιτήματος ακύρωσης, ο συνδρομητής ασκεί και το σχετικό δικαίωμα υπαναχώρησης.

Σε περίπτωση υποβολής αιτήματος ακύρωσης εκτός των ανωτέρω προθεσμιών, το αίτημα ακύρωσης απορρίπτεται από τον πάροχο-δέκτη, ο οποίος ενημερώνει προσηκόντως τον συνδρομητή, εγγράφως ή με αποστολή SMS σε δηλωθέν αριθμό κινητού του συνδρομητή, παραθέτοντας την σχετική αιτιολογία εκπρόθεσμης υποβολής και η αίτηση φορητότητας υλοποιείται.

β. Η ανωτέρω ακύρωση της αίτησης φορητότητας υποβάλλεται από τον συνδρομητή στον πάροχο-δέκτη και σε αυτή αναγράφονται τα ίδια στοιχεία του συνδρομητή που έχουν αναγραφεί στην αίτηση φορητότητας. Ο πάροχος-δέκτης παρέχει τη δυνατότητα υποβολής των αιτήσεων ακύρωσης με τουλάχιστον έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- (1) έντυπα, με την προσκόμιση ταυτότητας και την επισύναψη στην αίτηση φωτοτυπίας ταυτότητας.
- (2) με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- (3) με ηλεκτρονικά μέσα, με χρήση ασφαλούς μεθόδου ταυτοποίησης του χρήστη, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ηλεκτρονικής υπογραφής.



(4) με τηλεφωνική κλήση από τη γραμμή του συνδρομητή με τον αριθμό για τον οποίο έχει υποβάλει την αίτηση φορητότητας (ή με έναν από τους αριθμούς της ομάδας, προκειμένου για αίτηση μεταφοράς ομάδας αριθμών) προς συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό του παρόχου-δέκτη, ο οποίος δεν είναι αριθμός υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης. Κατά την κλήση αυτή, ο συνδρομητής, αφού ταυτοποιηθεί με βάση τον αριθμό της καλούσας γραμμής ή επιπλέον και με τον αριθμό αναφοράς της αίτησης φορητότητας, δηλώνει με κατάλληλη επιλογή ή απάντηση σε αυτοματοποιημένο σύστημα (IVR-Interactive Voice Response) ότι επιθυμεί την ακύρωση της αίτησης φορητότητάς του. Η επιλογή ή η απάντηση του συνδρομητή καταγράφεται υποχρεωτικά από το ανωτέρω αυτοματοποιημένο σύστημα (IVR) και τα αρχεία καταγραφής διατηρούνται για χρονικό διάστημα τουλάχιστον δώδεκα (12) μηνών. Το ανωτέρω αυτοματοποιημένο σύστημα (IVR) λειτουργεί σε 24ωρη βάση τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες.

Στις περιπτώσεις (1) και (3) ο συνδρομητής λαμβάνει έντυπο ή ηλεκτρονικό, αντίστοιχα, αντίγραφο της αίτησής του, η οποία φέρει ημερομηνία υποβολής και μοναδικό αριθμό αναφοράς.

Στις περιπτώσεις (2) και (4) αποστέλλεται από τον πάροχο-δέκτη μήνυμα SMS στον δηλωθέντα στην αίτηση φορητότητας αριθμό κινητού του συνδρομητή από το περιεχόμενο του οποίου προκύπτει σαφώς η επιβεβαίωση από τον πάροχο-δέκτη της ακύρωσης της αίτησης φορητότητας και αναφέρεται ο μοναδικός αριθμός αναφοράς της και η ημερομηνία υποβολής της.

Η αίτηση ακύρωσης υποβάλλεται σε οποιοδήποτε σημείο πώλησης του παρόχου-δέκτη ανεξαρτήτως του τρόπου που ο συνδρομητής είχε υποβάλει την αρχική αίτηση φορητότητας.

Οι πάροχοι-δέκτες που διαθέτουν περισσότερους από 50.000 συνδρομητές παρέχουν υποχρεωτικά τουλάχιστον τη δυνατότητα υπ' αριθ. (4) για την υποβολή αίτησης ακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, οι δυνατοί τρόποι ακύρωσης μιας αίτησης φορητότητας παρουσιάζονται σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του παρόχου, μαζί με τις πληροφορίες υποβολής αίτησης φορητότητας.

γ. Ο πάροχος-δέκτης διεκπεραιώνει άμεσα τις ακυρώσεις αίτησης φορητότητας αριθμού. Σε περίπτωση που η αίτηση φορητότητας έχει ήδη υποβληθεί στην ΕΒΔΑΦ, ο πάροχος-δέκτης υποβάλλει την ακύρωση της αίτησης φορητότητας αριθμού μέσω της ΕΒΔΑΦ στον πάροχο-δότη εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από τη λήψη της.»

Θ. Στο άρθρο 8 προστίθεται νέα παράγραφος 7 ως εξής:

«7. Οι πάροχοι-δότες και οι πάροχοι-δέκτες διατηρούν σε ηλεκτρονικό αρχείο όλα τα μηνύματα που έστειλαν ή έλαβαν μέσω της ΕΒΔΑΦ, σχετιζόμενα με τη διεκπεραίωση αιτήσεων φορητότητας αριθμών για διάστημα τουλάχιστον δώδεκα (12) μηνών από την υποβολή κάθε αίτησης. Η υποχρέωση αυτή δεν αφορά τα ενημερωτικά μηνύματα που εκπέμπονται προς όλους τους συνδεδεμένους με την ΕΒΔΑΦ παρόχους. Εάν στο ανωτέρω διάστημα ανακύψουν διαφορές ενώπιον οιασδήποτε αρμόδιας Αρχής ή Δικαστηρίου, τα μηνύματα που αφορούν στις διαφορές αυτές διατηρούνται με ευθύνη των σχετικών παρόχων μέχρι την αμετάκλητη επίλυση των ως άνω διαφορών.»

Ι. Το εδάφιο α. της παρ. 7 του άρθρου 9 αντικαθίσταται ως εξής:

«7. α. Οι διατάξεις του παρόντος δεν περιορίζουν άλλα δικαιώματα των συνδρομητών με βάση την νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτών (Ν.2251/94, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει).»

ΙΑ. Στο τέλος της παρ. 7 του άρθρου 9 προστίθεται νέο εδάφιο γ' ως εξής:

«γ. Εάν η σύναψη της σύμβασης γίνεται εντός εμπορικού καταστήματος, το προσωπικό του παρόχου ενημερώνει με σαφήνεια τον συνδρομητή πριν την υποβολή της αίτησης φορητότητας ότι δεν θα έχει δικαίωμα να ακυρώσει την αίτηση φορητότητας και να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος ή από απόσταση, το προσωπικό του παρόχου ενημερώνει με σαφήνεια τον συνδρομητή για το δικαίωμα ακύρωσης της αίτησης φορητότητας και υπαναχώρησης από τη σύμβαση που διαθέτει καθώς και για το πότε η αίτηση θα προωθηθεί στον πάροχο-δότη.»

2. Οι οριζόμενες από την παρούσα τροποποιήσεις που αφορούν τη διαδικασία και υποβολή αιτήσεων φορητότητας και αιτήσεων ακύρωσης αιτημάτων φορητότητας αριθμών και συγκεκριμένα τα οριζόμενα από τα σημεία Δ, Ε, ΣΤ, Ζ, Η, Θ και ΙΑ της ανωτέρω παραγράφου 1, εφαρμόζονται για τις αιτήσεις φορητότητας αριθμών που υποβάλλονται από τους συνδρομητές από την 3η Ιουνίου 2018 και εξής.

3. Μέχρι την αντικατάσταση του άρθρου 7, παρ. 11, εδάφιο α' της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.696/115/11-7-2013, όπως ισχύει, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 1 και 2 της παρούσας, η προθεσμία των τριών ημερών που ορίζεται από το σημείο i αυτού, υπολογίζεται σε εργάσιμες ημέρες.

4. Η ισχύς της παρούσας Απόφασης άρχεται από την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός εάν άλλως ορίζεται σε επιμέρους διατάξεις αυτής.

Η παρούσα Απόφαση να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι 30 Νοεμβρίου 2017

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΗΜ. ΤΣΑΜΑΚΗΣ

Ανακοίνωση/ Εσωτερική Διανομή :

1. Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών