

## Παρατηρήσεις στη Δημόσια Διαβούλευση

### για την Τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών

#### Περιεχόμενα

1. Παράρτημα Α1. ....	2
2. Ενότητα 2.1.14 .....	2
i. Χρόνος κατάργησης των υπηρεσιών .....	2
ii. Υπέρβαση κατανάλωσης προγράμματος. ....	4
iii. Εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών. ....	6
iv. Επιλογή ανωτάτου ορίου .....	7
3. Ενότητα 2.1.15 .....	8
i. Συμβάσεις - Σημείο (α) .....	8
ii. Συμβάσεις - Σημείο (γ) .....	9
iii. Συμβάσεις - Σημείο (η) .....	11
- Καρτοκινητή .....	11
- Αύξηση παγίου .....	12
iv. Συμβάσεις - Σημείο (στ) .....	13
v. Συμβάσεις - Σημείο (ια) .....	13
4. Ενότητα 3.1.6 .....	14
5. Ενότητα 3.1.7. ....	15
6. Ενότητα 3.2.2 .....	15
- Βλαβοδιαχείριση .....	15
- Παράδοση γραμμής .....	16

## 1. Παράρτημα Α1.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 του ν. 4250/2014 «Κατάργηση της υποχρέωσης δημοσίευσης στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως ΤΑΕ-ΕΠΕ και Γ.Ε.ΜΗ. του ν. 4250/2014» και τη σχετική εγκύκλιο του Υπουργείου Ανάπτυξης, καταργήθηκε από 1-1-2015 η υποχρέωση δημοσίευσης στο ΦΕΚ των πράξεων, στοιχείων και ανακοινώσεων καταχώρισης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο, που προβλεπόταν ως αναπόσπαστο μέρος της δημοσιότητας για τις Α.Ε., τις ΕΠΕ, τις Ευρωπαϊκές Εταιρείες, τις Ευρωπαϊκές Συνεταιριστικές Εταιρείες και τα υποκαταστήματα των αλλοδαπών εταιρειών στην ημεδαπή στο πλαίσιο της προσπάθειας μείωσης των διοικητικών βαρών για τις επιχειρήσεις.

Ως εκ τούτου θα πρέπει να επικαιροποιηθούν οι σχετικές απαιτήσεις με την αντικατάσταση των ΦΕΚ με Πιστοποιητικά ΓΕΜΗ.

## 2. Ενότητα 2.1.14

### i. Χρόνος κατάργησης των υπηρεσιών

Στο τέλος του σημείου (γ) της ενότητας 2.1.14 «Προστασία Καταναλωτή» προστίθενται τα ακόλουθα εδάφια ως συνέχεια του σημείου (γ): και μεταξύ άλλων αναφέρεται ότι : *«Ειδικά η υλοποίηση της διακοπής παροχής υπηρεσιών κατόπιν σχετικής καταγγελίας της σύμβασης εκ μέρους του συνδρομητή πρέπει να γίνεται άμεσα (εκτός και εάν ο συνδρομητής ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο). Η διακοπή πρέπει να γίνει εντός δύο εργασίμων ημερών».*

Η διάταξη πρέπει να λάβει υπ' όψιν ότι οι πάροχοι πλην του υπόχρεου, λαμβάνουν υπηρεσίες σύμφωνα με την προσφορά αναφοράς προϊόντων χονδρικής πρόσβασης, οι οποίες έχουν προθεσμίες (SLA) για την ημερομηνία κατάργησης, το οποίο συνήθως εξαντλείται. Ενδεικτικά για το LLU η προθεσμία κατάργησης της υπηρεσίας είναι 8ΕΗ.

Εφόσον υλοποιηθεί η πρόταση του Κανονισμού ο πάροχος θα ζημιωθεί κατά το ποσό που θα υποχρεωθεί να καταβάλλει στον πάροχο χονδρικής μέχρι την υλοποίηση του αιτήματος.

Επίσης θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν οι προθεσμίες του Κανονισμού Φορητότητας προκειμένου να μην διακοπούν οι υπηρεσίες του πελάτη. Σε αυτό το σημείο πρέπει να γίνει ευκρινές ότι πέραν από το αίτημα διακοπής στη διαδικασία φορητότητας σύμφωνα με τον Κανονισμό Φορητότητας δεν απαιτείται άλλη διαδικασία ενώπιον του παρόχου δότη (λ.χ. ξεχωριστή καταγγελία της σύμβασης ακόμα και όταν είναι αζήμια σε περιπτώσεις λ.χ. υπαναχώρησης) καθώς σύμφωνα με τον Κανονισμό Φορητότητας *«Η αίτηση φορητότητας αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής όλων των παρεχόμενων από τον πάροχο-δότη υπηρεσιών, 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). Η διακοπή υλοποιείται με την ολοκλήρωση της φορητότητας και τη μεταφορά του συνδρομητή στον πάροχο-δέκτη, με την επιφύλαξη της παραγράφου 12.»*

Ο Πάροχος εφόσον ο Πελάτης έχει καταγγείλει τη σύμβαση είτε για την κατάργηση των υπηρεσιών είτε με την αίτηση φορητότητας ουδέν όφελος διατηρεί από το καθυστερεί την κατάργηση των υπηρεσιών.

Προτείνεται η ακόλουθη αναδιατύπωση.

*«Ειδικά η υλοποίηση της διακοπής παροχής υπηρεσιών κατόπιν σχετικής καταγγελίας της σύμβασης εκ μέρους του συνδρομητή πρέπει να γίνεται άμεσα **[υπό την επιφύλαξη των χρονικών περιορισμών, όπως τίθενται στην κείμενη νομοθεσία στην περίπτωση φορητότητας]** (εκτός και εάν ο συνδρομητής ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο). ~~Η διακοπή πρέπει να γίνει εντός δύο εργασίμων ημερών~~».*

**ii. Υπέρβαση κατανάλωσης προγράμματος.**

Μετά το τέλος του σημείου (ε) της ενότητας 2.1.14 «Προστασία Καταναλωτή» το νέο σημείο (στ):

*«στ) Κάθε πρόσωπο που παρέχει δημόσια δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο κοινό, οφείλει να ενημερώνει τους συνδρομητές του, μέσω γραπτού μηνύματος (sms) ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση υπέρβασης τόσο του 80% όσο και του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος, ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών [χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και όγκου δεδομένων (MB)]. Η ενημέρωση μέσω γραπτού μηνύματος ή ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικής επιστολής στην περίπτωση που δεν υποστηρίζεται η υπηρεσία γραπτών μηνυμάτων, θα λαμβάνεται ως έγκυρη, εφόσον αποστέλλεται στον αριθμό ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση τα οποία έχουν δηλωθεί από τον συνδρομητή κατά την υπογραφή της Σύμβασης. Τυχόν αλλαγή των στοιχείων αυτών, θα πρέπει να γνωστοποιείται άμεσα στον πάροχο. Ο πάροχος διατηρεί τα*

*ανωτέρω αρχεία που αποδεικνύουν την αποστολή των δύο παραπάνω ενημερώσεων για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στο 2.1.15 (i). Η παροχή της ανωτέρω δυνατότητας δεν απαιτεί ενεργοποίηση από τον συνδρομητή, αλλά παρέχεται αυτομάτως σε όλους τους συνδρομητές, υφιστάμενους και νέους με την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού.*

Τα ανωτέρω έχουν εφαρμογή μόνο στις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, στην οποία υπάρχει σχετική υλοποίηση λόγω των υποχρεώσεων στο Roaming διεθνούς κίνησης. Στην σταθερή τηλεφωνία, η υλοποίηση έχει σημαντικό κόστος για τους παρόχους χωρίς να είναι τεχνικά εφικτή η παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο (real time) των χρεώσεων πέραν του ότι δεν έχει προκύψει ποτέ παράπονο για υπέρβαση του αγορασμένου χρόνου.

Περαιτέρω η παράλληλη υποχρέωση για την επιλεκτική φραγή σε όριο και μάλιστα σε τρεις (3) κατηγορίες που προτείνεται στην παρούσα διαβούλευση (σημείο ι') τείνει στο ίδιο αποτέλεσμα προκαλώντας επικαλύψεις που προκαλούν σύγχυση.

Αν επιτευχθεί το 100% του προγράμματος, όταν ο συνδρομητής έχει επιλέξει μεγαλύτερο όριο από το πρόγραμμά του και τεθεί φραγή σε μεταγενέστερο διάστημα, ο συνδρομητής θα λαμβάνει συνεχείς ενημερώσεις που θα του προκαλούν σύγχυση και ο προστατευτικός σκοπός της διάταξης θα μείνει ανεφάρμοστος.

Η αυτόματη φραγή μετά τη συγκατάθεση του χρήστη, έχει ήδη προκαλέσει προβλήματα στην εφαρμογή της και ο συνδυασμός των παραπάνω διατάξεων θα προκαλέσει μεγαλύτερες δυσχέρειες.

Περαιτέρω η διατήρηση των αποδεικτικών μηνυμάτων για το σύνολο των συνδρομητών για ένα έτος μετά τη λήξη της σύμβασης προκαλεί σοβαρό διαχειριστικό και

αποθηκευτικό κόστος όταν τα παράπονα αντιστοιχούν σε ένα πολύ μικρό ποσοστό των συνδρομητών.

Εξάλλου τα προγράμματα σταθερής περιλαμβάνουν απεριόριστες αστικές και υπεραστικές κλήσεις και απεριόριστη χρήση υπηρεσιών Διαδικτύου, οπότε και μια τέτοια ρύθμιση θα μείνει ανεφάρμοστη. Περαιτέρω στη συνδρομητική μας βάση ένα μεγάλο ποσοστό των πελατών σταθερής τηλεφωνίας δεν έχει email ή κινητό ή έγκυρο κινητό και ως εκ τούτου η ρύθμιση δεν θα είναι αποτελεσματική.

Σχετικά με την από 25-2-2015 επιστολή του ΣΤΚ<sup>1</sup> που ζητάει την προσθήκη της παραπάνω διάταξης, αναφέρουμε ότι και στην επιστολή του οι υπηρεσίες που περιγράφονται είναι υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας.

Προτείνεται -εφόσον ήθελε ρυθμιστεί το παραπάνω προϊόν, που παρέχεται μέχρι σήμερα οικειοθελώς από τους παρόχους- η αναδιατύπωση της παραγράφου ώστε να έχει εφαρμογή στις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μόνο.

iii. Εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

Αναφορικά για το στοιχείο μετά το τέλος του σημείου (ε) της ενότητας 2.1.14 «Προστασία Καταναλωτή» το νέο σημείο (η):

*«Για την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες, ιδίως, αφορούν στους συμβατικούς όρους καθώς και σε αμφισβήτηση λογαριασμών καταναλωτών, η ΕΕΤΤ ενημερώνει τους*

---

<sup>1</sup><http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/announce/2015-02-25-Epistoli-EETT-Cost-Control.pdf>  
και τις σχετικές Παρατηρήσεις στην Παρούσα Διαβούλευση  
<http://www.synigoroskatanaloti.gr/2017-03-10.Παρατηρησεις-προς-EETT-ΚΓΑ.pdf>

*καταγγέλλοντες καταναλωτές ότι πρέπει να απευθυνθούν στην Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία είναι αρμόδια για την επίλυση των εν λόγω διαφορών»*

Για την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι καταναλωτές θα πρέπει να απευθύνονται σε φορείς επίλυσης διαφορών (εναλλακτικούς φορείς επίλυσης διαφορών) που έχουν καταχωρηθεί στο ειδικό μητρώο που τηρείται στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς μεταξύ άλλων και στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Η αναφορά στο Συνήγορο του Καταναλωτή, δεν θα πρέπει να ενταχθεί στον Κανονισμό Γενικών Αδειών αλλά να παραμείνει στο επικοινωνιακό υλικό της Αρχής. Η παρακάτω αναφορά που ήδη υπάρχει στο άρθρο 3.1.8 παρ. ε, είναι η κατάλληλη διατύπωση.

*«ε) Ο πάροχος ενημερώνει, από τα σημεία εξυπηρέτησης πελατών τους καταναλωτές για τη δυνατότητα προσφυγής τους σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, καθώς και προσφυγής τους στις αρμόδιες αρχές στις οποίες υπάγεται ο πάροχος. Για τον λόγο αυτό παρέχει αναλυτικά τα στοιχεία επικοινωνίας των αρμόδιων φορέων»*

iv. Επιλογή ανωτάτου ορίου

Για την προσθήκη μετά το τέλος του σημείου (ε) της ενότητας 2.1.14 «Προστασία Καταναλωτή» και το νέο σημείο (i) λεκτέα είναι τα ακόλουθα:

Στη σταθερή τηλεφωνία το μέτρο δεν απέδωσε τα αναμενόμενα αποτελέσματα, παρόλο που έτυχε εκ μέρους μας, προωθητικών ενεργειών, προκειμένου να προστατεύσουμε τους πελάτες και την εταιρεία από επισφαλείς απαιτήσεις. Το ποσοστό που

επέλεξε το ειδικά διακριτό πεδίο του ανωτάτου ορίου που βρίσκεται σε εμφανές σημείο στην 1<sup>η</sup> σελίδα της Αίτησης δεν έτυχε αποδοχής των πελατών.

Ως εκ τούτου η προσθήκη άλλων δύο υποχρεωτικών πεδίων και εκ των οποίων το ένα να διαμορφώνεται αναλόγως του πακέτου που έχει ο πελάτης (το οποίο μπορεί να αλλάζει κατά τη διάρκεια της σύμβασης) έχει πολύπλοκη και κοστοβόρα διαχείριση, με υποδεέστερο αποτέλεσμα.

### **3. Ενότητα 2.1.15**

#### **i. Συμβάσεις - Σημείο (α)**

Το σημείο (α) της ενότητας 2.1.15 «Συμβάσεις» τροποποιείται ως εξής:

*«α) Κάθε πρόσωπο που παρέχει δημόσια δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο κοινό υποχρεούται να διαθέτει συμβατικό κείμενο, το οποίο ρυθμίζει τις σχέσεις του με τους συνδρομητές/χρήστες. Οι όροι που περιλαμβάνονται στο συμβατικό κείμενο πρέπει να παρατίθενται με απόλυτη σαφήνεια, ευκρίνεια και απλότητα, έτσι ώστε ο χρήστης να είναι σε θέση να έχει πλήρη γνώση όλων των όρων της σύμβασης. Ειδικότερα, οι γενικοί όροι αναγράφονται έντυπα ή/και ηλεκτρονικά με ευδιάκριτο τρόπο και αναρτώνται στον ιστοτόπο του παρόχου σε ειδική ιστοσελίδα που βρίσκεται σε ευκρινές κεντρικό σημείο του ιστοτόπου εύκολα προσβάσιμου και στην Ελληνική γλώσσα. Η ειδική αυτή ιστοσελίδα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τους όρους όλων των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών που έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης.*

*Ειδικότερα, αυτή περιλαμβάνει:*

*i. τους όρους όλων των ισχυουσών συμβάσεων παροχής υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων που αφορούν σε πακέτα υπηρεσιών που παρέχονται σε υφιστάμενους*



*χρήστες αλλά δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμα. Οι ισχύοντες όροι που έχουν προκύψει ως τροποποίηση σε σχέση με τους προϊσχύοντες όρους σημειώνονται με επισήμανση αλλαγών.*

*ii. τους όρους όλων των προϊσχυουσών συμβάσεων παροχής υπηρεσιών σε βάθος πενταετίας με αναφορά του χρονικού διαστήματος που αυτοί ίσχυαν»*

Οι υποχρεώσεις που επιβάλλονται για δημοσιότητα πληροφοριών δεν έχουν αναδρομικό χαρακτήρα ούτε πρέπει να διατηρούν ιστορικότητα καθώς θα προκαλέσουν μεγαλύτερη σύγχυση από ωφέλεια στους καταναλωτές. Σε κάθε περίπτωση η επιβολή τέτοιας υποχρέωσης δεν θα πρέπει να έχει αναδρομική ισχύ και θα πρέπει δοθεί ικανός χρόνος για συμμόρφωση. Περαιτέρω η αναφορά της επισήμανσης αλλαγών δημιουργεί νομοτεχνικά προβλήματα και δεν προτείνεται να είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα αλλά σε σύντομη περιγραφή κάθε έκδοσης και εφόσον είναι εφικτό αναλόγως τον αριθμό των αλλαγών.

## **ii. Συμβάσεις - Σημείο (γ)**

Το σημείο (γ) της ενότητας 2.1.15 «Συμβάσεις» τροποποιείται ως εξής:

*«γ i. Ο πάροχος μεριμνά ώστε οι καταναλωτές να έχουν λάβει γνώση των όρων της σύμβασης, πριν υπογράψουν την αίτηση παροχής υπηρεσιών.*

*Στον συνδρομητή παραδίδεται αντίγραφο της υπογεγραμμένης σύμβασης με συμπληρωμένη την ημερομηνία υπογραφής της.*

*Ομοίως, στην περίπτωση σύναψης συμβάσεως από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος μεριμνά ώστε οι καταναλωτές να έχουν λάβει γνώση των όρων της σύμβασης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή»*

*iv. Για τη σύναψη συμβάσεως συμπεριλαμβανομένης της σύμβασης εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ισχύει ο Ν. 2251/1994, όπως εκάστοτε ισχύει.*

*v. Στην περίπτωση σύναψης συμβάσεως από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος μέσω τηλεφώνου, ο πάροχος υποχρεούται 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.*

*vi. Σε κάθε περίπτωση σύναψης σύμβασης παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι πάροχοι οφείλουν να προβαίνουν σε ταυτοποίηση του συνδρομητή πριν τη σύναψη της σύμβασης μαζί του.*

*viii. Οι υποχρεώσεις του παρούσας παραγράφου 2.1.15 (γ) ισχύουν και στις περιπτώσεις που συνδρομητής με σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου συνάπτει με τον υφιστάμενο πάροχο του εκ νέου σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου (ανανέωση σύμβασης).»*

Με τις παραπάνω προσθήκες εξειδικεύεται ο ν. 2251/1994 και διαμορφώνεται μια ιδιότυπη σύμβαση από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, στην οποία τηρείται και ο έγγραφος τύπος, με την υποχρέωση να παραδίδεται και υπογεγραμμένο αντίγραφο της σύμβασης (αντί της αποστολής των όρων και του εντύπου υπαναχώρησης όπως είθισται στις συμβάσεις από απόσταση).

Παράλληλα θα πρέπει να τηρείται και η ηχογράφηση - χωρίς να είναι σαφές τι απαιτείται να ηχογραφηθεί. Στις διατάξεις για την προεπιλογή φορέα, όπου ο πελάτης δεν υποχρεούται να υπογράψει αίτηση όπως χρειάζεται για την μεταβίβαση του βρόχου,

διατηρούνταν τα στοιχεία της αιτήσεως ηχογραφημένα, χωρίς ωστόσο ο πάροχος να διατηρεί και παράλληλο αρχείο με έγγραφα.

Ταυτόχρονα επιβάλλει την υποχρέωση αποστολής της ηχογράφησης -που επιβάλλεται για να αναπληρώσει τον έγγραφο τύπο της σύμβασης από απόσταση – κατά το διάστημα που ο καταναλωτής ήδη έχει στα χέρια του την αίτηση και τους όρους για να την μελετήσει, έχει ήδη ενημερωθεί προσυμβατικά μέσω τηλεφώνου και διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης. Οι παράλληλες ανωτέρω υποχρεώσεις ωστόσο δημιουργούν τεράστιο διαχειριστικό κόστος, για να ενισχύσουν το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει, το οποίο καλύπτεται με την ισχύουσα διαδικασία.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης, προβλέπεται από τις διατάξεις του ν. 2251/1994 και μάλιστα προβλέπεται και εξαίρεση από το δικαίωμα υπαναχώρησης. Σε κάθε περίπτωση εφόσον ενσωματωθούν οι εν λόγω διατάξεις στον Κανονισμό Γενικών Αδειών, η ενσωμάτωση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί λαμβάνοντας υπ' όψιν τον Κανονισμό Φορητότητας και τις συνθήκες παροχής χονδρικών υπηρεσιών.

### **iii. Συμβάσεις - Σημείο (η)**

#### **- Καρτοκινητή**

*«Ειδικά στην περίπτωση που ο συνδρομητής/χρήστης υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας αντιταχθεί στην τροποποίηση τιμολογίων σύμφωνα με τα ανωτέρω, ο πάροχος, κατόπιν αιτήσεως του συνδρομητή/χρήστη, οφείλει να του επιστρέψει εντός τριάντα (30) ημερών, την 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 επιστροφή της αξίας στην καρτοκινητή πέρα από το πολύπλοκο της υλοποίησης, δημιουργεί προβλήματα φορολογικά, καθώς θα πρέπει να εμφανίζεται συναλλαγή με πελάτη που δεν προβλέπεται. Η προθεσμία προηγούμενης ενημέρωσης και ο χρόνος που θα ξεκινήσουν οι τροποποιήσεις είναι ικανό διάστημα για να καταναλωθεί ο χρόνος, χωρίς να μειωθούν τα δικαιώματα του χρήστη καρτοκινητής.

#### - **Αύξηση παγίου**

Αναφορικά με την τελευταία παράγραφο του σημείου α) ν. της ενότητας 2.1.8 που διεγράφη και μεταφέρεται τροποποιημένη στην ενότητα 2.1.15 όπου γίνεται σημείο η):

*«Για τις περιπτώσεις συμβάσεων ορισμένου χρόνου, 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.»*

Καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό της πελατειακής βάσης μας είναι δεσμευμένο σε προγράμματα ορισμένου χρόνου, για να απολαμβάνουν προνομιακές τιμές, απόληξη αυτής της ρυθμιστικής παρέμβασης θα είναι η αδυναμία να αναπροσαρμόζεται η τιμολογιακή πολιτική των παρόχων στο διηνεκές.

Ο πελάτης σε κάθε δυσμενή αναπροσαρμογή έχει το δικαίωμα αζημίας καταγγελίας ώστε να μην διαταράσσονται τα συμφέροντά του (ΑΠ 296/2001). Η αναπροσαρμογή των

τιμών υπόκειται στις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και όταν γίνονται τεκμηριώνονται και δικαιολογούνται από τις κοστολογικές αναλύσεις των επιχειρήσεων.

Πέραν αυτού ειδικοί οικονομοτεχνικοί λόγοι καθιστούν αναγκαίες τις αναπροσαρμογές και ενδέχεται να επηρεάσουν την τιμολογιακή πολιτική των παρόχων, ξεκινώντας ενδεικτικά από τις πρόσφατες αυξήσεις στον συντελεστή ΦΠΑ ή το ειδικό τέλος συνδρομητικής τηλεόρασης και ευρυζωνικών συνδέσεων αλλά και συνεχείς φορολογικές επιβαρύνσεις στις επιχειρήσεις.

Καθώς ο παραπάνω περιορισμός δεν τεκμηριώνεται από οποιαδήποτε πηγή εθνικού ή ενωσιακού δικαίου θα πρέπει να διαγραφεί.

#### **iv. Συμβάσεις - Σημείο (στ)**

Οι προσθήκες στο σημείο χvi μας βρίσκουν σύμφωνους από το σημείο 1-9. Οι υπόλοιπες πληροφορίες που ζητείται να προστεθεί στην «1<sup>η</sup> σελίδα» και ειδικότερα στο πινακάκι που συνοδεύει το άρθρο είναι ιδιαίτερα μεγάλος και όχι φιλικός προς τον συνδρομητή («δωρεάν υποχρεωτικές παροχές»).

Καθώς η αίτηση μας, περιλαμβάνει στην πλειοψηφία ήδη τις απαιτούμενες πληροφορίες και σήμερα αποτελείται ήδη από 3 σελίδες οι δε οι όροι ξεπερνάνε τις 5 σελίδες, οι εν λόγω πληροφορίες θα πρέπει να είναι αντικείμενο ενημέρωσης μέσω της ιστοσελίδας καθώς θα είναι πιο φιλικό και προς τον χρήστη.

#### **v. Συμβάσεις - Σημείο (ια)**

*«ια) Κάθε πρόσωπο που παρέχει δημόσια δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών και διαθέτει πρόσθετα πακέτα και υπηρεσίες τα οποία ενεργοποιούνται πέραν του*

*προγράμματος που έχει ενεργοποιηθεί από τον συνδρομητή, οφείλει να παρέχει τα πρόσθετα πακέτα και υπηρεσίες και στους συνδρομητές εταιρικών συμβολαίων, τιμολογώντας τον χρήστη του εταιρικού προγράμματος σε ξεχωριστό λογαριασμό στον οποίο δεν έχει πρόσβαση η εταιρεία αλλά μόνο ο χρήστης. Είναι στην διακριτική ευχέρεια του παρόχου ηλεκτρονικών υπηρεσιών εάν θα προσφέρει δυνατότητα αντικατάστασης του επιλεγμένου εταιρικού προγράμματος με άλλο πρόγραμμα κατ' επιλογήν του χρήστη του εταιρικού προγράμματος.»*

Η προσθήκη περί των εταιρικών προγραμμάτων αφορά την εμπορική πολιτική κάθε εταιρείας και την εργασιακή σχέση των χρηστών με τους εργοδότες που παρέχουν οικειοθελείς παροχές. Θα προτείναμε να μην ενταχθεί στον Κανονισμό αυτή η πρόβλεψη.

#### **4. Ενότητα 3.1.6**

Συμφωνούμε και επικροτούμε την παρακάτω ρύθμιση στο σημείο (α) της ενότητας 3.1.6:

*«Σε περίπτωση:*

- i) που ο καταναλωτής λαμβάνει υπηρεσίες, τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο ή, ii) που η υπηρεσία παρέχεται σε εταιρικό ΑΦΜ με περισσότερες από 4 συνδέσεις, οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται είτε στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης είτε μέσω διαδικτυακής εφαρμογής είτε μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή κατ' επιλογήν του παρόχου Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών»*

Οι χρήστες μετά από την ενημέρωση για τις δυνατότητές τους, θα πρέπει να επιλέξουν αν θέλουν να συνεχίσουν να λαμβάνουν έντυπο λογαριασμό.

## 5. Ενότητα 3.1.7.

Αναφορικά με το σημείο (δ) της ενότητας 3.1.7 «Τιμολόγηση»:

*δ) Σε περίπτωση λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο, το υπόλοιπο αυτό επιστρέφεται στον συνδρομητή, χωρίς να απαιτείται η υποβολή ειδικής προς τούτο αίτησης από τον συνδρομητή. Η επιστροφή γίνεται εντός της ίδιας προθεσμίας που θα ετίθετο για την εξόφληση του λογαριασμού εάν ήταν χρεωστικός και μέσω του ίδιου μέσου που ο συνδρομητής έχει δηλώσει ότι θα πληρώνει τους λογαριασμούς του.*

Τα πρακτικά προβλήματα είναι πολλαπλά με αυτήν την πρόβλεψη καθώς οι επιχειρήσεις τηλεπικοινωνιών δεν διατηρούν και δεν επεξεργάζονται τραπεζικούς λογαριασμούς εκ προοιμίου και ούτε περιλαμβάνεται στο σκοπό τους αυτό. Εφόσον δε η επιστροφή γίνεται εντός της ίδιας προθεσμίας με το χρεωστικό λογαριασμό, είναι λογικό να γίνει η σχετική εκκαθάριση ή συμψηφισμός.

Στην περίπτωση λύσης της σύμβασης, ο πελάτης με σχετικό αίτημά του που θα πληροφορεί την εταιρεία και τον τραπεζικό λογαριασμό ώστε να εισπράττει την επιστροφή, όπως γίνεται απρόσκοπτα και σήμερα.

## 6. Ενότητα 3.2.2

- **Βλαβοδιαχείριση**

*«α) Σε περίπτωση βλάβης ο πάροχος Δημοσίων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια στο μέτρο του τεχνικά εφικτού για αποκατάσταση της βλάβης εντός τεσσάρων ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της. Σε περίπτωση καλωδιακών βλαβών, το ανωτέρω διάστημα είναι έξι ημερολογιακές ημέρες. Βλάβες των οποίων η αποκατάσταση είναι εκτός των ανωτέρω προθεσμιών κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ κατόπιν αιτήματος της αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών.»*

Η Αρχή θα πρέπει να λάβει υπ' όψιν της τις προθεσμίες άρσης της βλάβης στο επίπεδο της χονδρικής ώστε να εξαιρεθούν από την αποκλειστική προθεσμία βλάβες υπαιτιότητας τρίτων ή του πελάτη.

Στα πλαίσια βλαβοδιαχείρισης και όταν αφορά ευθύνη του χονδρικού παρόχου ο μέσος όρος επίλυσης της βλάβης ξεπερνάει τις 5-6 ημέρες ενώ δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που ακολουθεί συνδυαστικό ραντεβού μεγαλώνοντας την προθεσμία σε 8-10 ημέρες.

#### **- Παράδοση γραμμής**

*«β) Στις περιπτώσεις που ο συνδρομητής υποβάλλει αίτημα μεταφοράς γραμμής σταθερής τηλεφωνίας χωρίς παράλληλη αλλαγή παρόχου, ο πάροχος υποχρεούται να διακόπτει την παροχή υπηρεσιών στην υφιστάμενη γραμμή και να ενεργοποιεί την νέα γραμμή, την ίδια ημέρα, την οποία θα έχει ορίσει ο συνδρομητής κατά το αίτημα μεταφοράς της γραμμής, τηρουμένων των χρονικών περιορισμών όπως αυτοί ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.»*

Η προθεσμία παράδοσης και κατάργησης γραμμής εξαρτάται από τις χρονικές προθεσμίες που έχει θέσει ο πάροχος χονδρικής. Ως εκ τούτου παρόλο που είναι επιθυμητή η παρακάτω ρύθμιση προς όφελος και καλύτερη εμπειρία πελάτη, η εφαρμογή της δεν





εξαρτάται από παράγοντες που μπορούμε να ελέγξουμε και χωρίς να τροποποιηθεί η αντίστοιχη Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής κάθε προϊόντος.