



Μαρούσι, 31-05-2013

Αρ. Πρωτ. CYTA/ΕΞΕ/21439

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:**

Τμήμα Ρυθμιστικών Θεμάτων  
Α. Μιχαλοπούλου, Μ. Νικοπούλου  
Τηλ. 215 500 8800  
e-mail: [Regulatory@hq.cyta.gr](mailto:Regulatory@hq.cyta.gr)

ΕΚΔΟΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ  
ΕΘΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ  
ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Αριθμ. Πρωτ. .... 24205

Ημερομηνία .... 3-6-13

**ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ  
& ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ**

Λ. Κηφισίας 60  
151 25, Μαρούσι  
Fax: 210 6105049

**Θέμα: «Απάντηση της CYTA HELLAS στην Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά»**

Αξιότιμοι(ες) κύριοι(ες),

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

Παραμένουμε στην διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή επιπλέον πληροφορία.

Με εκτίμηση

Θεόδωρος Μουρούτης  
Αναπληρωτής Διευθυντής  
Υποστήριξης Επιχειρησιακής Διεύθυνσης

## **ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ**

Αναφορικά με το τεθέν χρονοδιάγραμμα για την ανάλυση της υπό διαβούλευση κείμενου, οφείλουμε να διαπιστώσουμε ότι ενόψει της έκτασης των αλλαγών του Κανονισμού και τη δομής του, υπήρχε ανάγκη για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα διαβούλευσης, ώστε να είναι και δυνατή η ανάκτηση των όσων νομιμοποιητικών εγγράφων αναφέρονται και ουσιαστικού σχετικού σχολιασμού τους.

Ακόμα σε σχέση με όσες αλλαγές έχουν αντίκτυπο στα πληροφοριακά μας συστήματα, θεωρούμε ότι πρέπει να οριστεί μεταβατική διάταξη που να ορίζει χρόνο συμμόρφωσης, η οποία να οριστεί τουλάχιστον σε 12 μήνες από τη δημοσίευση του Κανονισμού. Υπενθυμίζουμε ότι έχει τεθεί σε ισχύ ο νέος Κανονισμός Γενικής Αδειοδότησης που έχει πυροδοτήσει εκτενείς αλλαγές στα πληροφοριακά μας συστήματα και οι νέες αλλαγές που τυχόν τεθούν εν μέσω της νέας σχεδίασης θα προκαλέσουν προβλήματα στο σχεδιασμό της Εταιρείας.

Επί του υπό διαβούλευση κείμενου:

### **1. Ως προς το Άρθρο 3 «Φορητότητα Γεωγραφικών και μη Γεωγραφικών Αριθμών συμπεριλαμβανομένων των Αριθμών Κινητής Τηλεφωνίας», παρ. 5**

*«Στην περίπτωση που οι μεταφερόμενοι αριθμοί ανήκουν σε ομάδα διαδοχικών αριθμών και ο συνδρομητής χρειάζεται περισσότερους αριθμούς, σε συνέχεια αυτών που διαθέτει, τότε έχει το δικαίωμα να αιτηθεί από τον πάροχο-δότη τη μεταφορά επιπλέον συνεχόμενων αριθμών που δεν έχουν εκχωρηθεί με προγενέστερη σχετική πράξη σε άλλους συνδρομητές.»*

Στην περίπτωση που ο αιτούμενος αριθμός δεν είναι δευτερογενώς εκχωρημένος σε άλλον συνδρομητή και συνεπώς ο αριθμός δεν είναι ενεργός και δεδομένου ότι για τον εν λόγω έλεγχο και διαχείριση απαιτείται ένας εύλογος χρόνος προκειμένου ο πάροχος δότης να ανταποκριθεί, κρίνουμε σκόπιμο σε αυτές τις περιπτώσεις να μην ακολουθείται η προθεσμία για την φορητότητα ενεργών αριθμών. Κρίνουμε ότι στις εν λόγω περιπτώσεις θα πρέπει να παρέχεται ένα εύλογο διάστημα 2 ΕΗ προκειμένου ο πάροχος δότης να προβεί στον σχετικό έλεγχο και να διαθέσει τον αιτούμενο αριθμό.

2. Ως προς το Άρθρο 7 «Διαδικασία Παροχής της Φορητότητας Αριθμών» , παρ. 5, περίπτωση Α, β' παράγραφος σε συνδυασμό με την παράγραφο 6 του ίδιου άρθρου.

*«Α. Όταν ο Α.Φ.Μ. ή εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο που δεν είναι κάτοχος Α.Φ.Μ., ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του.*

*Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου, εφόσον ο συνδρομητής δεν είναι κάτοχος Α.Φ.Μ., οπότε και απόρριψης της αίτησης από τον πάροχο-δότη λόγω μη συμφωνίας του Αριθμού Δελτίου Ταυτότητας ή του Αριθμού Διαβατηρίου, ο συνδρομητής δύναται να υποβάλλει νέα αίτηση επισυνάπτοντας αντίγραφο του ισχύοντος Δελτίου Ταυτότητας ή των σελίδων του Διαβατηρίου, στις οποίες φαίνεται ο ισχύων αριθμός. Το ανωτέρω αντίγραφο κοινοποιείται από τον πάροχο-δέκτη στον πάροχο-δότη, ο οποίος οφείλει να ενημερώσει τα στοιχεία που τηρεί και να προβεί σε εξέταση της αίτησης, σύμφωνα με την παράγραφο 6 του παρόντος άρθρου.*

**Παράγραφος 6:**

*«Ο πάροχος-δότης οφείλει, το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ωρών από την υποβολή της αίτησης φορητότητας μέσω της ΕΒΔΑΦ, να απαντήσει μέσω της ΕΒΔΑΦ στον πάροχο-δέκτη εάν αποδέχεται ή απορρίπτει την αίτηση φορητότητας.»*

Σε περίπτωση αλλαγής αριθμού Δελτίου Ταυτότητας, ο χρόνος που απαιτείται για να ολοκληρωθούν οι ενέργειες ελέγχου, υπερβαίνει κατά πολύ το τεθέν χρονικό διάστημα των τριών (3) εργάσιμων ωρών. Ο συνδρομητής θα πρέπει να ενημερωθεί για την απόρριψη, να ενημερωθεί ότι δύναται να την υποβάλει με νέα αίτηση με επισυναπτόμενο το αντίγραφο του ισχύοντος δελτίου, ο ίδιος να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την αποστολή του εγγράφου στον πάροχο – δέκτη, να γίνει ο απαραίτητος χειροκίνητος έλεγχος από το αρμόδιο τμήμα του παρόχου δέκτη και στη συνέχεια η ενημέρωση των συστημάτων του παρόχου δέκτη και τέλος να ενημερώσει ο πάροχος δέκτης τον πάροχο δότη. Καθώς τα νέα στοιχεία και η ενημέρωση των συστημάτων γίνονται αναγκαστικά χειροκίνητα το περιθώριο των 3 εργάσιμων ωρών είναι ανέφικτο για την υλοποίηση των παραπάνω ενεργειών και έπειτα της ταυτοποίησης από τον πάροχο δότη και της αποστολής απάντησης. Το περιθώριο για τις παραπάνω εργασίες πρέπει να ανέλθει σε δύο (2) εργάσιμες ημέρες μετά την προσκόμιση από τον συνδρομητή των νέων στοιχείων.

**3. Ως προς το Άρθρο 7 «Διαδικασία Παροχής της Φορητότητας Αριθμών» , παρ.6**

*«Ο πάροχος-δότης οφείλει, το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ωρών από την υποβολή της αίτησης φορητότητας μέσω της ΕΒΔΑΦ, να απαντήσει μέσω της ΕΒΔΑΦ στον πάροχο-δέκτη εάν αποδέχεται ή απορρίπτει την αίτηση φορητότητας»*

Καθώς οι λόγοι απόρριψης της φορητότητας απαιτούν διαχειριστικές εργασίες από το αρμόδιο τμήμα που δύναται να είναι και χειροκίνητες, το ορισθέν χρονικό διάστημα συνιστά μια ασφυκτική προθεσμία. Σημειώνουμε ότι σε περιόδους αιχμής και αυξημένων αιτήσεων ή σε ενδεχόμενο τεχνικών δυσλειτουργιών των πληροφοριακών συστημάτων, οπότε και πρέπει να μεσολαβεί υποστήριξη και συντήρηση του συστήματος, ο χρόνος τήρησης των τριών (3) εργάσιμων ωρών εκ προοιμίου είναι πρακτικά ανέφικτος. Προτείνουμε την επαναφορά της υφιστάμενου χρόνου απόκρισης.

**4. Ως προς το Άρθρο 7 «Διαδικασία Παροχής της Φορητότητας Αριθμών» , παρ. 5, υπ. Α, Β και Γ.**

Στο υπό διαβούλευση κείμενο του Κανονισμού Φορητότητας και υπό το πρίσμα της απαλοιφής των λόγω απόρριψης, όπως αυτά διατυπώνονται στις διατάξεις της παρ. 5 υπ. Α, Β και Γ αναφέρονται τα ακόλουθα:

Οι υπ' αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 28707/26-7-2012, 44584/28-11-2012 και 5779/7-2-2013 επιστολές του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων προς την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της Υπόθεσης EU-PILOT 3652/12/INSO.

Η αναφορά στο άρθρο 68, παρ. 4, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 58, παρ. 3 του Ν.4146/2013 που ορίζει, ότι «η μεταφορά αριθμών και η επακόλουθη ενεργοποίησή τους πραγματοποιείται εντός της συντομότερης δυνατής προθεσμίας. Εν πάση περιπτώσει, η ενεργοποίηση του αριθμού για τους συνδρομητές που έχουν συνάψει συμφωνία για τη μεταφορά αριθμού σε νέα επιχείρηση, γίνεται μέσα σε μία εργάσιμη ημέρα. Η ΕΕΤΤ μπορεί να καθορίζει τη συνολική διαδικασία μεταφοράς αριθμών, έχοντας υπόψη τις εθνικές διατάξεις σχετικά με τις συμβάσεις, τη δυνατότητα τεχνικής υλοποίησης, καθώς και την αναγκαιότητα διασφάλισης της συνέχειας της υπηρεσίας προς τον συνδρομητή. Σε κάθε περίπτωση, η απώλεια υπηρεσίας κατά τη διαδικασία δεν μπορεί να υπερβαίνει τη μία εργάσιμη ημέρα.

Επιπροσθέτως, ότι η παράγραφος 6 του άρθρου 68, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 58, παρ. 3 του Ν.4146/2013 προβλέπει ότι «με την επιφύλαξη της όποιας ελάχιστης διάρκειας σύμβασης, η ΕΕΤΤ εξασφαλίζει ότι οι όροι και οι διαδικασίες καταγγελίας της σύμβασης δεν λειτουργούν



αποτρεπτικά για την αλλαγή των παρόχων υπηρεσιών. **Οι πάροχοι δεν δύνανται να θέτουν οποιοδήποτε κώλυμα, όπως οι συμβατικοί όροι, οι διαδικασίες, τα τέλη, κατά την υλοποίηση αιτημάτων φορητότητας».**

Ότι με τις υπ' αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 28707/26-7-2012 και 44584/28-11-2012 επιστολές του προς την ΕΕΤΤ, το Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων εξήτησε από την ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της Υπόθεσης με θέμα "EU-PILOT 3652/12/INSO", την παροχή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών και στοιχείων ως προς το ενδεχόμενο αντίθεσης εθνικών διατάξεων (και ειδικότερα της διάταξης του άρθρου 68 του ν. 4070/2012 και του άρθρου 9 της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 566/016) με διατάξεις κοινοτικού δικαίου (του άρθρου 30 της Οδηγίας για την Καθολική Υπηρεσία, όπως ισχύει). Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, κατά την υποβολή των απόψεών της, στο πλαίσιο της ανωτέρω υπόθεσης, ανέφερε ότι οι ως άνω εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις περί της φορητότητας αριθμού, φαίνεται να περιορίζουν ουσιαστικά το δικαίωμα για φορητότητα αριθμού σε περίπτωση ανεξόφλητων λογαριασμών και, λαμβανομένης υπόψη της κοινοτικής διάταξης περί του ότι οι πάροχοι δεν δύνανται να θέτουν οποιοδήποτε κώλυμα, νομικής, τεχνικής ή άλλης φύσεως κατά την υλοποίηση αιτημάτων φορητότητας, κάλεσε τις αρμόδιες Ελληνικές Αρχές να προβούν σε «διόρθωση της κατάστασης αυτής».

Με την υπ' αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 5779/7-2-2013 επιστολή του προς την ΕΕΤΤ, το Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων ενημέρωσε την ΕΕΤΤ ότι οι Υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αναγνώρισαν ότι οι Ελληνικές αρχές θα χρειαστούν ένα χρονικό διάστημα για να ευθυγραμμίσουν την πρωτογενή και τη δευτερογενή νομοθεσία τους με το άρθρο 30 της οδηγίας για την καθολική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης της απαιτούμενης από το Νόμο διεξαγωγής δημόσιας διαβούλευσης και ζήτησαν από τις ελληνικές αρχές να κοινοποιήσουν μέχρι το τέλος του 1ου εξαμήνου του 2013 όλα τα νομοθετικά και κανονιστικά κείμενα εναρμονισμένα με το γράμμα και το πνεύμα της ανωτέρω αναφερόμενης κοινοτικής διάταξης περί άρσης οιοδήποτε κωλύματος κατά την υλοποίηση αιτημάτων φορητότητας αριθμού.

Σε συνέχεια των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ προβαίνει σε απαλοιφή του λόγου απόρριψης της φορητότητας λόγω οφειλών (SP 13) καθώς και των υπολοίπων λόγων απόρριψης που ταυτοποιούσαν τον αιτούντα συνδρομητή. Η ανωτέρω αιτιολογία που συνάγεται από την αναφορά των παραπάνω διατάξεων έχει τα ακόλουθα ζητήματα:

1. Η αναφορά στο προοίμιο του Κανονισμού της υπόθεσης «EU-PILOT 3652/12/INSO», προϋποθέτει να έχουμε πρόσβαση στα έγγραφα του φακέλου που απασχόλησαν το αρμόδιο όργανο καθώς και το σύνολο της άποψης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ώστε η παρέμβασή μας στη



Δημόσια Διαβούλευση να έχει ουσιαστικό χαρακτήρα αναφορικά με τα συμπεράσματα στα οποία οδηγείται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

2. Ελλειπόντων των παραπάνω στοιχείων, μένει να σχολιαστεί το προφανές σχόλιο ότι οι διατάξεις της Οδηγίας δεν αποτρέπουν τη θέσπιση όρων που δεν εμποδίζουν ουσιαστικά την αίτηση της φορητότητας και επιπλέον η προϋπόθεση καταβολής των οφειλών, αποτελεί αυτονόητη συμβατική ενέργεια προ της λήξης της σύμβασης και την μεταφορά του αριθμού. Ως εκ τούτου δεν αποτελεί νομική αίρεση, που τίθεται ως εμπόδιο αλλά αναγκαία συνέπεια μιας αμφοτεροβαρούς σχέσης.
3. Περαιτέρω, στα πλαίσια της οικονομικής ύφεσης, όπου οι επισφάλειες των εταιρειών ήδη έχουν συσσωρευτεί, υπάρχει δραματική έλλειψη εύλογου χρόνου επίλυσης διαφορών ενώπιον των πολιτικών δικαστηρίων, οι καταναλωτές παρά τα μειωμένα τέλη και τις εκπτώτικες προσφορές αδυνατούν να εξοφλήσουν τις υποχρεώσεις τους, οι συνέπειες από την απαλοιφή της εν λόγω διάταξης (λόγος SP13), σηματοδοτεί την έκρηξη των επισφαλειών με ό,τι συνέπειες στον σχεδιασμό των εταιρειών αυτή επιφέρει.

Με δεδομένα τα παραπάνω, κρίνουμε ότι τυχόν εφαρμογή του υπό διαβούλευση Κανονισμού στη μορφή που έχει σήμερα θα έχει πολύ σοβαρότερο αρνητικό αντίκτυπο στη λειτουργία της αγοράς τηλεπικοινωνιών της χώρας και στο μακροπρόθεσμο ανταγωνιστικό περιβάλλον, σε σχέση με όποια πιθανά εκτιμώμενα οφέλη μπορεί να αποκομίσει ο μέσος συνεπής στις υποχρεώσεις του καταναλωτής.

**5. Ως προς το Άρθρο 7 «Διαδικασία Παροχής της Φορητότητας Αριθμών» , παρ. 11**

**Να προστεθεί στο τέλος της παραγράφου η ακόλουθη φράση «και ειδικότερα την υποχρέωση καταβολή τυχόν οφειλών ή άλλων τελών του συνδρομητή στο σύνολό τους στον πάροχο - δότη»**

**6. Ως προς το Άρθρο 7 «Διαδικασία Παροχής της Φορητότητας Αριθμών» , παρ. 12**

**«β. Η ακύρωση της αίτησης φορητότητας υποβάλλεται από το 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 επισύναψη 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.»*

Θα πρέπει να προστεθεί η κάτωθι δυνατότητα καθώς ενώ ορίζεται στους τρόπους υποβολής αιτήματος δεν ορίζεται στους τρόπους ακύρωσης:

**«(4) τηλεφωνικά μέσω κλήσεων, οι οποίες κατόπιν σχετικής ενημέρωσης και συναίνεσης του συνδρομητή, δύνανται να μαγνητοφωνούνται.»**

## **7. Ως προς το άρθρο 9 «Προστασία Καταναλωτή»**

*«Οι διατάξεις του παρόντος δεν περιορίζουν τα δικαιώματα των συνδρομητών με βάση το Ν.2251/94, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, ενδεικτικά αναφέρεται η διαπίστωση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και το δικαίωμα υπαναχώρησης του συνδρομητή στην περίπτωση συνάψεως συμβάσεως από απόσταση.*

*Στην περίπτωση που ο συνδρομητής ασκήσει νομίμως το δικαίωμα υπαναχώρησης και έχει ήδη ενεργοποιηθεί η φορητότητα του αριθμού του στο δίκτυο του παρόχου-δέκτη, τότε ο πάροχος-δέκτης μεριμνά για την επιστροφή του συνδρομητή στο δίκτυο του παρόχου-δότη, το δε κόστος της επιστροφής αυτής αναλαμβάνεται από τον πάροχο-δέκτη»*

Αναφορικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, κρίνεται ότι πρέπει να γίνει απαλοιφή της αναφοράς με δεδομένο ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης, αποτελεί ιδιαίτερο νομικό δικαίωμα που υπόκειται σε ειδικές προϋποθέσεις σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εναρμονίζεται απόλυτα ούτε δύναται να εφαρμοστεί πλήρως στη διαδικασία φορητότητας αριθμών, ειδικότερα στην περίπτωση που η αίτηση φορητότητας συνοδεύεται από αίτηση αποδεσμοποίησης τοπικού βρόχου ή απαιτείται εγκατάσταση νέας γραμμής κατά την οποία η απόπειρα πώλησης μπορεί να έχει γίνει εκτός εμπορικού καταστήματος, ωστόσο στη συντριπτική πλειοψηφία, οι συνδρομητές μελετούν και υπογράφουν συμβατικούς όρους πριν την ενεργοποίηση των υπηρεσιών ή την κατάθεση του αιτήματος φορητότητας ή ΤοΒ και υπογράφουν συμβατικό κείμενο που τους ενημερώνει όχι μόνο τα όσα αναφέρονται στον ν. 2251/1994 αλλά και στην κείμενη περί τηλεπικοινωνιών νομοθεσία. Δηλαδή δεν λαμβάνουν απλώς ενημερωτικά έγγραφα και κατόπιν παραλαμβάνουν την υπηρεσία αλλά προσχωρούν σε συμβατική σχέση, η οποία σύμφωνα και με τις τεθείσες προθεσμίες στα οικεία κείμενα για τον τοπικό βρόχο, ενεργοποιείται συνήθως μετά από 30



ημέρες. Σε αυτήν την περίπτωση απαιτείται ειδική μέριμνα και αντιμετώπιση για τον τρόπο που θα περιγραφεί το σχετικό δικαίωμα στον παρόντα Κανονισμό καθώς συνιστά ποσό αποζημίωσης που δεν προβλέπεται από τις διατάξεις περί δικαίου καταναλωτή. Σημειώνεται ότι στο άρθρο 10 του νόμου 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιηθείς αναφέρεται ότι: «10. Σε κάθε σύμβαση από απόσταση ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναίτιολογήτως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών, αν δεν συμφωνήθηκε μεγαλύτερη προθεσμία, επιστρέφοντας το αγαθό στην αρχική του κατάσταση, χωρίς να επιβαρύνεται με οποιαδήποτε δαπάνη, εκτός από τα έξοδα επιστροφής. Για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου αρχίζει, για τα αγαθά, από την παραλαβή τους, εφόσον ο προμηθευτής τήρησε τις υποχρεώσεις της προηγούμενης παραγράφου 9 και, για τις υπηρεσίες, από τη λήψη των πληροφοριών, είτε με έγγραφο είτε με σταθερά μέσα, που ενημερώνουν τον καταναλωτή ότι έχει συναφθεί η σύμβαση σύμφωνα με την ανωτέρω παράγραφο 9...» Συνεπώς κατά το χρονικό διάστημα ενεργοποίησης της γραμμής το χρονικό διάστημα της υπαναχώρησης κατά τον 2251/1994 έχει ήδη παρέλθει και δεν έχει εφαρμογή η β' παράγραφος στο υπό διαβούλευση κείμενο.

Επίσης κατά ολοκλήρωση του αιτήματος φορητότητας οι πάροχοι έχουν επωμιστεί ήδη το κόστος ενεργοποίησης του βρόχου που υπόκεινται σε αντίστοιχα τέλη και σε περίπτωση ακύρωσης πέραν των νομίμων περιθωρίων τα κόστη που θα αποδοθούν (τέλη αποσύνδεσης) δεν μπορούν να ανακτηθούν. Πλέον ο καταναλωτής θα έχει κάνει χρήση της υπηρεσίας στην οποία θα πρέπει να ενσωματωθούν ως κόστη τα τέλη ενεργοποίησης και απενεργοποίησης εντός του παραπάνω διαστήματος και οφείλει να καταβάλλει και την χρήση που έκανε μέχρι την επαναφορά στον αρχικό πάροχο - δότη.

Θα ήταν άδικο οι πάροχοι να επωμιστούν τα κόστη που προέρχονται από την υπαναχώρηση μετά την ενεργοποίηση ή την υλοποίηση της φορητότητας που συνήθως προέρχεται λόγω πλάνης ως προς τα παραγωγικά αίτια της δήλωσης βούλησης (μη ουσιώδη) είτε να μην αξιολογηθούν τα κόστη εκ των διατάξεων του αδικαιολόγητου πλουτισμού ή της καταχρηστικής άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης στον αναφερθέν κείμενο η οποία σε καμία περίπτωση δεν ταυτίζεται λόγω και του είδους των υπηρεσιών με την υπαναχώρηση του νόμου 2251/1994.

Ως εκ τούτου και καθώς το πεδίο και ο σκοπός του νόμου περιγράφεται στο κείμενο του νόμου 2251/1994, κρίνουμε ότι η απλή παραπομπή στις διατάξεις περί δικαίου καταναλωτή αρκούν για την προστασία και την ενημέρωση του καταναλωτή ως προς την έκταση των δικαιωμάτων του.



## **8. Ως προς το άρθρο 10 «Αποζημίωση συνδρομητή»**

Ο ν. 4070/2012 ορίζει ότι η ΕΕΤΤ μπορεί να επιβάλει κυρώσεις στους παρόχους συμπεριλαμβανομένης και της υποχρέωσης αποζημίωσης σε περιπτώσεις καθυστέρησης μεταφοράς ή καταχρηστικής συμπεριφοράς από τους ίδιους ή για λογαριασμό τους. Σε κάθε περίπτωση αυτό θα μπορούσε να εξετάζεται μόνο ανά περίπτωση αφού έχουν εξαντληθεί όλοι οι τρόποι επίλυσης της διαφοράς στα συμβατικά πλαίσια και μόνο με παρέμβαση της ΕΕΤΤ η οποία θα υποχρεούται εφόσον υπάρχουν οι λόγοι που προβλέπονται από το νόμο, στη διενέργεια ακρόασης σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Ακρόασεων της ΕΕΤΤ.

Ωστόσο σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή η αυτόματα αποζημίωση που ταυτίζεται με την έννοια της ποινικής ρήτρας, εκ των προτέρων τεθείσα, χωρίς να περιλαμβάνεται το δικαίωμα προηγούμενης ακρόασης του παρόχου ή η δυνατότητα να εξετάζει καταρχήν το γεγονός αν υπάρχει ζημία για τον πελάτη, ούτε το ενδεχόμενο σφάλματος λόγω ανθρώπινου λάθους ή τεχνικού προβλήματος, που στατιστικά σε κάθε περίπτωση υπάρχει, ούτε το ενδεχόμενο λόγω ανωτέρας βίας.

Το ποσό δε των αποζημιώσεων ύψος που προτείνεται στο υπό διαβούλευση κείμενο σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί εύλογο και αναλογικό αντιθέτως θα οδηγήσει τους πελάτες σε σωρεία αιτημάτων για αποζημίωση χωρίς να συντρέχουν οι βασικές προϋποθέσεις που οδηγούν στην αποζημίωση σύμφωνα με το δίκαιό μας, δηλαδή παράνομη πράξη και δη παραβίαση του Κανονισμού από τον Πάροχο, ζημία του Πελάτη, υπαιτιότητα του Παρόχου και αιτιώδης συνάφεια μεταξύ αυτών.

Επιπρόσθετα, όπως επισημάναμε και ανωτέρω, ο πελάτης που έχει ήδη ενεργή υπηρεσία στον πάροχο δότη δεν ζημιώνεται από την καθυστέρηση μεταφοράς του σε άλλον πάροχο, καθώς έχει ενεργή υπηρεσία. Η μόνη περίπτωση που μπορεί να ζημιωθεί ο πελάτης είναι αν διακοπεί η υπηρεσία. Σε αυτήν την περίπτωση, όπως ορίζεται και στον Κανονισμό Γενικών Αδειών, ο πάροχος που με υπαιτιότητά του διέκοψε την παροχή της υπηρεσίας, θα οφείλει να αποζημιώσει τον πελάτη με την αναλογία των ημερών για τις οποίες δεν είχε υπηρεσία διαθέσιμη ο πελάτης. Στην περίπτωση δε αυθαίρετης ενεργοποίησης, όπως ορίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας, ο πάροχος υποχρεούται να επαναφέρει τον καταναλωτή στην προτέρα κατάσταση, ήτοι να αναλάβει το κόστος επαναφοράς του στο αρχικό του πάροχο.