

Μαρούσι, 17-5-2021
ΑΠ: 991/3

ΑΠΟΦΑΣΗ

Έγκριση Θέσεων της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Έχοντας υπόψη:

- α) Το ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), και ιδίως τα σημεία ιγ, ιε, κε και λγ της παρ. 1 του άρθρου 113, τα άρθρα 120, 121, 122, 124, 126, 131, 132, 137 και 138,
- β) το ν.4070/2012 (Α' 82) «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», ως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 6 και 11,
- γ) την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών,
- δ) την υπ' αριθ. 93/Φ211/26-2-2019 κοινή υπουργική απόφαση «Έγκριση Εθνικού Κανονισμού Κατανομής Ζωνών Συχνοτήτων» (Β' 751),
- ε) την υπ' αριθ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (Β' 768), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθ. Οικ. 26073/937/26-5-2010 απόφαση του Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (Β' 805), με την υπ' αριθ. Οικ. 20509/541 (Β' 1284), με την υπ' αριθμ. 85541/1300/2017 απόφαση του Υπουργού ψηφιακής πολιτικής, τηλεπικοινωνιών και ενημέρωσης (Β' 768), όπως ισχύει» (Β' 4493), με την υπ' αριθμ. 16242/2018 απόφαση του Υπουργού ψηφιακής πολιτικής, τηλεπικοινωνιών και ενημέρωσης (Β' 5868) και την υπ' αριθμ. 425/2019 απόφαση του Υπουργού ψηφιακής πολιτικής, τηλεπικοινωνιών και ενημέρωσης (Β' 2557),
- στ) την υπ' αριθ. 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 Β' 1421),

- ζ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 860/2/23-07-2018 «Κανονισμός Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων υπό Καθεστώς Γενικής Άδειας για την Παροχή Δικτύων ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (Β' 3919),
- η) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 925/01/03-03-2020 «Κανονισμός Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων» (Β' 1241),
- θ) την απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ: 834/2/9-11-2017 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 4267),
- ι) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 578/29/28-9-2010 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (Β' 1651),
- ια) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 488/82/15-7-2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (Β' 1505),
- ιβ) την απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ: 375/10/14-2-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (Β' 314),
- ιγ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 966/2/9-11-2020 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (Β' 5266),
- ιδ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 696/115/11-7-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (Β' 1873), όπως ισχύει τροποποιηθείσα από τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 708/14/20-2-2014 (Β' 557), ΑΠ. 735/006/9-10-2014 (Β' 2986) και ΑΠ.837/2/30-11-2017 (Β' 4413),
- ιε) 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,
- ιστ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 974/4/21-12-2020 «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την έκδοση νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών»,
- ιζ) τα σχόλια της σχετικής Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών (Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ: 5057/4-2, 5413/8-2, 5869/10-2, 6670/19-2, 6684/19-2, 6739/19-2, 3741/19-2, 6742/19-2, 6745/19-2, 6748/19-2, 6826/23-2), η οποία διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ στο διάστημα από 23-12-2020 έως τις 19-2-2021,
- ιη) την υπ' αριθμ. 35318/28-4-2021 Εισήγηση της Υπηρεσίας,

και ύστερα από προφορική εισήγηση του Προέδρου της ΕΕΤΤ,

Αποφασίζει:

Εγκρίνει τις κάτωθι θέσεις 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. Να μην τροποποιηθεί ο υπολογισμός του ετήσιου διοικητικού τέλους και να γίνει αποσαφήνιση ότι από το σύνολο των ετησίων ακαθαρίστων εσόδων αφαιρούνται οι δαπάνες για τέλη τερματισμού κλήσεων κατά το μέρος που αποδίδονται σε τρίτους.**

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτά τα ανωτέρω σχόλια, δεν τροποποιεί τον υπολογισμό του ετήσιου διοικητικού τέλους, αποσαφηνίζεται δε ότι από το σύνολο των ετησίων ακαθαρίστων εσόδων αφαιρούνται δαπάνες για τέλη τερματισμού κλήσεων κατά το μέρος που αποδίδονται σε τρίτους.

- 2. Να τηρούν οι πάροχοι, για χρονικό διάστημα δύο και όχι τριών ετών, τα λογιστικά τους βιβλία, καθώς και τακτικά ενημερωμένες πληροφορίες, οικονομικές, στατιστικές, τεχνικές, υπηρεσιών, τιμολογιακές που αφορούν τους όρους της παρούσης και αναφέρονται στις δραστηριότητες που τελούν υπό καθεστώς Γενικών Αδειών καθώς και στοιχεία που αφορούν τις ποιοτικές τους επιδόσεις.**

Η ΕΕΤΤ εμμένει στην πρότασή της για διατήρηση των στοιχείων επί τρία έτη, ώστε να διασφαλίζεται κατά το μέγιστο η ελεγκτική αρμοδιότητα της αρχής, χωρίς υπέρμετρη επιβάρυνση των παρόχων.

- 3. Να εισαχθεί στο εδάφιο 1.2 η επιφύλαξη ότι η διενέργεια επιθεώρησης δεν εκτείνεται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, η επεξεργασία των οποίων υπόκειται στις διατάξεις της νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όταν η επιθεώρηση δεν έχει σκοπό τον έλεγχο τήρησης αυτών των διατάξεων αλλά επ'**

ευκαιρίας της επιθεώρησης, γίνεται επεξεργασία προσωπικά δεδομένων χρηστών.

Η νομοθεσία για τα προσωπικά δεδομένα παρέχει τις σχετικές προβλέψεις, ώστε δεν παρίσταται αναγκαιότητα να γίνει σχετική πρόβλεψη στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

4. Διατυπώθηκαν αντιρρήσεις από τους συμμετέχοντες στη Διαβούλευση για την αποκλειστική εγγραφή στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006 καθώς και για την διαγραφή του συνόλου της βάσης/εγγραφών των συνδρομητών που τηρούνται στο Μητρώο.

Η ΕΕΤΤ κάνει αποδεκτά τα ανωτέρω σχόλια, και αναδιατυπώνεται η σχετική υποχρέωση, ώστε κάθε πάροχος με περισσότερους από πενήντα χιλιάδες (50.000) συνδρομητές, έχει την υποχρέωση, από την 1-1-2022, να διαθέτει στους συνδρομητές του και ηλεκτρονική υπηρεσία για την εγγραφή/διαγραφή τους στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006.

5. Στην έννοια της ανωτέρας βίας να προστεθεί και η περίπτωση της πανδημίας

Λόγω της ιδιαιτερότητας και των διακυμάνσεων που μπορεί να επιφέρει μία πανδημία, δεν δύναται να τεθεί ως ειδική περίπτωση εμπόπτουσα ευρέως στην έννοια της ανωτέρας βίας, αλλά κρίνεται σκόπιμο να εξετάζεται ανά περίπτωση, υπό προϋποθέσεις και για ποιο διάστημα δύναται μία πανδημία να αναστέλλει τυχόν υποχρεώσεις που επιβάλλονται στο πλαίσιο του παρόντος. Ως εκ τούτου, δεν κάνει δεκτό το ανωτέρω σχόλιο.

6. Διατυπώθηκαν αντιρρήσεις σχετικά με αναφορές που γίνονται σε άλλα σχήματα προτεραιοποίησης κλήσεων, πέραν των αναφορών για κλήσεις έκτακτης ανάγκης.

Η ΕΕΤΤ εμμένει στη θέση της. Αντιλαμβανόμενη τις τεχνικές δυσκολίες, αφαιρεί την υποχρέωση σχήματος προτεραιοποίησης κλήσεων προς κρίσιμους φορείς (σώματα Ασφαλείας, ένοπλες δυνάμεις, κυβερνητικούς οργανισμούς κ.λπ.).

7. Διατυπώθηκαν αντιρρήσεις σχετικά με τον τρόπο υποβολής του αιτήματος καταγγελίας, και ειδικά την δυνατότητα του συνδρομητή να μπορεί να υποβάλει το αίτημα μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω σχόλιο, ορίζει ότι οι τρόποι με τους οποίους ο συνδρομητής μπορεί να υποβάλει αίτημα καταγγελίας της σύμβασης είναι οι κάτωθι:

- στα καταστήματα του παρόχου ή,
- με αποστολή επιστολής ή,
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή,
- μέσω ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος,



επισυνάπτοντας σε κάθε περίπτωση αντίγραφο δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου.

- 8. Επισημάνθηκε ότι δεν νοείται σιωπηρή αυτόματη παράταση, αλλά ο συνδρομητής είτε συμπράττει στην ανανέωση της σύμβασής του είτε ουδέν πράττει οπότε και αυτή καθίσταται αορίστου χρόνου.**

Η επιλογή της χρήσης του όρου «αυτόματη παράταση» έγινε κατ' αντιστοιχία με τις διατάξεις του ν. 4727/2020. Προς αποφυγή σύγχυσης, η ΕΕΤΤ κάνει αναφορά στο συγκεκριμένο εδάφιο και για τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου που μετατρέπονται σε αορίστου χρόνου, μετά τη λήξη της σύμβασης, οι οποίες καλύπτουν την πλειονότητα αν όχι το σύνολο των συμβάσεων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- 9. Διατύπωση προβληματισμού σχετικά με την πολύπλοκη διαδικασία υπολογισμού των ακυρωτικών τελών, η οποία δημιουργεί πολλά ερωτήματα στον συνδρομητή ως προς το πώς προκύπτουν τα ακυρωτικά τέλη, καθώς και πρόσθετη δυσκολία επεξήγησης αυτών από τα σημεία εξυπηρέτησης των παρόχων.**

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψιν τα σχετικά σχόλια, προχώρησε στην απλοποίηση της διαδικασίας υπολογισμού των ακυρωτικών τελών, αφαιρώντας και τον όρο «έκπτωση μηνιαίου παγίου», ο οποίος μπορεί να δημιουργεί σύγχυση στον συνδρομητή σε σχέση με τα ακυρωτικά τέλη.

- 10. Συμμετέχων στη Διαβούλευση, προτείνει για την αυτόματη διακοπή των υπηρεσιών δύο επιλογές α) την υπέρβαση του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή x 2, ως τη μικρότερη από τις διαθέσιμες επιλογές ή άλλως την μείωση του ελαχίστου ορίου από τα 150 που ισχύει σήμερα στα 50 ή 100 ευρώ, αναλόγως της διάρκειας του κύκλου τιμολόγησης. Επίσης προτείνει τη σύντμηση του χρονικού περιθωρίου για την διαπίστωση της υπέρβασης και διακοπή των υπηρεσιών από (5) ημέρες σε σαράντα οκτώ (48) ώρες.**

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτή τη δεύτερη από τις δύο προτάσεις και ορίζει το ελάχιστο όριο στα εκατό (100,00) ευρώ στις περιπτώσεις που ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης και στα διακόσια (200,00) ευρώ στις περιπτώσεις που ακολουθείται διμηνιαίος κύκλος τιμολόγησης. Αναφορικά με την σύντμηση του χρονικού περιθωρίου για την διαπίστωση της υπέρβασης, η ΕΕΤΤ εκτιμά ότι υπάρχουν σημαντικές τεχνικές δυσκολίες υλοποίησης και δεν η πρόταση δεν μπορεί να γίνει δεκτή.

- 11. Προτείνεται να μην νοείται δέσμη υπηρεσιών, οι υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες του ίδιου ομίλου.**

Αποδοχή της σχετικής πρότασης θα οδηγούσε σε υπέρμετρη επιβάρυνση των καταναλωτών, ώστε εάν από τον συνδυασμό υπηρεσιών (υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες του ίδιου ομίλου) προκύπτει άμεσο ή έμμεσο



οικονομικό όφελος για τον καταναλωτή σε ένα τουλάχιστον από τα στοιχεία του συνδυασμού, αυτό συνιστά δέσμη. Συνεπώς η πρόταση δεν μπορεί να γίνει δεκτή.

- 12. Να έχει δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης- υπηρεσίας, αλλά όχι και της συνδεόμενης υπηρεσίας η οποία παρέχεται απρόσκοπτα, περιπτώσεις όπου «η αδυναμία συμμόρφωσης» ή «η αδυναμία παροχής» είναι εκτός της σφαίρας ευθύνης του Παρόχου ή/και οφείλεται σε υπαιτιότητα τρίτου (πχ του Παρόχου Πρόσβασης).**

Ο πάροχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος απέναντι στον συνδρομητή για την τήρηση των όρων της Σύμβασης στους οποίους έχει δεσμευθεί, ανεξαρτήτως εάν για την παροχή των υπηρεσιών προμηθεύεται προϊόντα χονδρικής άλλων παρόχων ή στηρίζεται αποκλειστικά και μόνο σε δικές του υποδομές. Συνεπώς η πρόταση δεν μπορεί να γίνει δεκτή. Τυχόν παραβίαση υποχρεώσεων τρίτων μερών δύνανται να γεννούν αναγωγικά δικαιώματα του παρόχου έναντι του τρίτου.

- 13. Ο ορισμός της δέσμης πρέπει να καλύπτει αποκλειστικά τις περιπτώσεις συνδυασμού διαφορετικών μεταξύ τους υπηρεσιών (όπως σταθερή και ίντερνετ, κινητή τηλεφωνία ή/και τηλεόραση) και για κανένα λόγο δεν πρέπει να επεκτείνεται σε ομοειδείς μεταξύ τους υπηρεσίες.**

Αποδοχή της σχετικής πρότασης θα οδηγούσε σε υπέρμετρη επιβάρυνση των καταναλωτών οι οποίοι λαμβάνουν ομοειδείς υπηρεσίες, ώστε δεν κάνει δεκτό το σχόλιο και διευκρινίζει ότι η δέσμη υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνει και ομοειδείς υπηρεσίες.

- 14. Διατυπώθηκε η άποψη ότι οι υπηρεσίες καρτοκινητής δεν μπορούν να αποτελέσουν στοιχείο δέσμης.**

Αποδοχή της σχετικής πρότασης θα οδηγούσε σε υπέρμετρη επιβάρυνση των καταναλωτών οι οποίοι λαμβάνουν και καρτοκινητή τηλεφωνία, ώστε η ΕΕΤΤ δεν κάνει δεκτό το σχετικό σχόλιο και διευκρινίζει ότι η δέσμη υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνει και συνδέσεις καρτοκινητής τηλεφωνίας.

- 15. Διατυπώθηκε η άποψη ότι δεν υφίσταται δέσμη υπηρεσιών στις περιπτώσεις όπου υφιστάμενος πελάτης, απολαμβάνει ήδη συνδυαστικές υπηρεσίες και επιλέγει επ' ευκαιρία αυτών, νέα υπηρεσία να προστεθεί στην ήδη συνδυαστική προσφορά.**

Αποδοχή της σχετικής πρότασης θα οδηγούσε σε υπέρμετρη επιβάρυνση των καταναλωτών, ώστε εάν από τον νέο συνδυασμό υπηρεσιών (υφιστάμενη συνδυαστική προσφορά και νέα υπηρεσία) προκύπτει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος για τον καταναλωτή σε ένα τουλάχιστον από τα

στοιχεία του νέου συνδυασμού, αυτό συνιστά δέσμη. Συνεπώς η πρόταση δεν μπορεί να γίνει δεκτή.

16. Διατυπώθηκαν διαφορετικές απόψεις σχετικά με τους τρόπους ενημέρωσης των συνδρομητών για την επικείμενη λήξη των συμβάσεών τους.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψιν τα σχετικά σχόλια, προτείνει οι ενημερώσεις να γίνονται με έναν μόνο τρόπο, ήτοι με σχετική ειδική ξεχωριστή ειδοποίηση με όλα τα μέσα που ο πάροχος ενημερώνει για την έκδοση του λογαριασμού, με την πρώτη ειδοποίηση να πραγματοποιείται το αργότερο δύο (2) μήνες πριν την λήξη της σύμβασης.

17. Διατυπώθηκαν αντιρρήσεις σχετικά με τον τρόπο και την συχνότητα παροχής συμβουλών προς τους συνδρομητές για καλύτερα τιμολόγια.

Λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια που υποβλήθηκαν, η ΕΕΤΤ θα προσθέσει την δυνατότητα ενημέρωσης των συνδρομητών με σταθερό μέσο, αφήνοντας στον πάροχο να επιλέξει εάν θα ενημερώνει μέσω σταθερού μέσου ή μέσω ειδικού αριθμού χωρίς χρέωση κατόπιν κλήσης του συνδρομητή.

18. Διατυπώθηκε προβληματισμός για τις δυσκολίες της περιοδικής ενημέρωσης των συνδρομητών για τον κίνδυνο περειαγωγής, όταν αυτοί κινούνται σε παραμεθόριες περιοχές.

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτά τα σχόλια τους και θα επαναδιατυπώσει το εν λόγω εδάφιο.

19. Προτάθηκε να γίνει η εξής προσθήκη αναφορικά με τις συμβάσεις υπηρεσιών που έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης: Οι συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και παρόχων διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και, εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, δεν επιβάλλουν περίοδο δέσμευσης άνω των είκοσι τεσσάρων (24) μηνών.

Η ανωτέρω υποχρέωση προβλέπεται στο ν. 4727/2020 και η ΕΕΤΤ δεν κρίνει σκόπιμη την επανάληψή της στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

20. Διατυπώθηκαν προτάσεις για τους τρόπους γνωστοποίησης των γενικών όρων της σύμβασης και το περιεχόμενο της σύμβασης.

Λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια που υποβλήθηκαν, η ΕΕΤΤ ορίζει ότι η κοινοποίηση των υπερσυνδέσμων πρέπει να γίνεται με δύο από τους κάτωθι τρόπους, στα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο συνδρομητής:



- i. με σύντομο μήνυμα (SMS) ατελώς
- ii. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- iii. μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσής των συνδρομητών

Συνεχίζει να υφίσταται η υποχρέωση γνωστοποίησης των όρων μέσω εύκολα προσβάσιμης ιστοσελίδας και με αναφορά σε εμφανές σημείο του έντυπου ή ηλεκτρονικού λογαριασμού ή σε σχετικό έντυπο που συνοδεύει το έντυπο του λογαριασμού προτρέποντας τον συνδρομητή να ενημερωθεί μέσω της ειδικής ιστοσελίδας, αναφέροντας τον σχετικό σύνδεσμο.

21. Διατυπώθηκαν προτάσεις αναφορικά με ειδική μέριμνα που πρέπει να ληφθεί στις περιπτώσεις όπου χρήστης της υπηρεσίας είναι ανήλικος. Συγκεκριμένα:

α) Την προσθήκη, σε εμφανές σημείο της πρώτης σελίδας της σύμβασης, ειδικού κουτιού επιλογής (tick box) αναφορικά με το εάν η σύνδεση προορίζεται και για χρήση από ανήλικο, την οποία θα μπορεί εάν θέλει να επιλέξει ο αντισυμβαλλόμενος γονέας/κηδεμόνας του ανηλίκου.

Οι διατάξεις του ν.3783/2009 «Ταυτοποίηση των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και άλλες διατάξεις» ορίζουν την υποχρέωση του συνδρομητή κινητής τηλεφωνίας να υποβάλει δήλωση στην οποία καταγράφει τα στοιχεία του τρίτου προσώπου που θα είναι χρήστης της σύνδεσης. Από τη δήλωση αυτή προκύπτει κατά πόσον η χρήση του κινητού γίνεται από ανήλικο.

Για την προστασία των ανηλίκων και την ενημέρωση των γονέων για τις δυνατότητες επιλογής προγραμμάτων που παρέχουν αυξημένη προστασία στους ανήλικους, τίθεται επί προσθέτως και η παρακάτω διάταξη στο άρθρο 3.3του Παραρτήματος Β:

«Κατά την προσυμβατική ενημέρωση και σε κάθε περίπτωση πριν την ολοκλήρωση της σύναψης της Σύμβασης και την υπογραφή της, ο πάροχος ρωτά τον συνδρομητή εάν η σύνδεση θα χρησιμοποιηθεί από ανήλικο. Σε περίπτωση θετικής απάντησης ο πάροχος ενημερώνει αναλυτικά τον συνδρομητή για τη δυνατότητα φραγής της πρόσβασης σε Αριθμούς Πολυμεσικής Πληροφόρησης καθώς και για ειδικές εφαρμογές/προγράμματα που διαθέτει η εταιρεία για την προστασία των ανηλίκων, ώστε ο συνδρομητής να επιλέξει, εφόσον το επιθυμεί, τις δυνατότητες που θα ενεργοποιήσει/απενεργοποιήσει.»

β) Σε περίπτωση χρήσης/σήμανσης του ανωτέρω κουτιού (tick box), να ζητείται η δήλωση, σε παράπλευρο ειδικό πεδίο της σύμβασης, κινητού τηλεφωνικού αριθμού του άμεσα αντισυμβαλλόμενου γονέα/κηδεμόνα/, προς τον οποίο να γίνεται η προβλεπόμενη ενημέρωση σχετικά με τυχόν υπέρβαση του ορίου (80%, 100%) κατανάλωσης του προγράμματος κινητής τηλεφωνίας (χρόνος ομιλίας, SMS, δεδομένα ή πακέτο προπληρωμένων υπηρεσιών).

Δεδομένου ότι παρέχονται οι δυνατότητες:



α) απόκτησης καρτο-συμβολαίου ή καρτοκινητής,
β) ορισμού ανώτατου ορίου χρέωσης και
γ) ενημέρωσης για την κατανάλωση του χρόνου ομιλίας, SMS ή δεδομένων και μέσω της εφαρμογής του παρόχου, στην οποία έχει πρόσβαση ο γονέας,
η εφαρμογή της πρότασης κρίνεται υπέρμετρα επαχθής και πολύπλοκη για τους παρόχους δεδομένου ότι ο γονέας πάροχος μπορεί να έχει σύνδεση κινητής σε άλλο δίκτυο σε σχέση με τη σύνδεση που χρησιμοποιεί ο ανήλικος.

γ) Σε περίπτωση δήλωσης κινητού τηλεφώνου γονέα/κηδεμόνα να ενεργοποιείται αποκλεισμός προωθητικών ενεργειών, τηλεφωνικά ή μέσω SMS, που στοχεύουν σε περαιτέρω συμβατικές δεσμεύσεις (π.χ. σε σχέση με την ανανέωση ή την αναβάθμιση της σύνδεσης σε ακριβότερο πακέτο υπηρεσιών) προς τον χρήστη της προστατευόμενης κατά τα ανωτέρω σύνδεσης, αλλά να απευθύνονται οι ενέργειες αυτές μόνο προς τον τηλεφωνικό αριθμό που έχει γνωστοποιηθεί από τον αντισυμβαλλόμενο (γονέα/κηδεμόνα του ανήλικου).

Οι πάροχοι οφείλουν να προβαίνουν σε τροποποίηση της σύμβασης κατόπιν διαπραγμάτευσης αποκλειστικά με τον κάτοχο του τηλεφώνου και όχι με τον χρήστη. Η σύναψη σύμβασης με τον χρήστη της σύνδεσης, ενήλικο ή ανήλικο, καθιστά άκυρη τη σύμβαση για την εν λόγω σύνδεση. Ως εκ τούτου η ανωτέρω πρόταση καλύπτεται. Επιπλέον, εάν ο γονέας δεν επιθυμεί η σύνδεση που χρησιμοποιεί το ανήλικο τέκνο του να δέχεται εισερχόμενες προωθητικές κλήσεις, έχει το δικαίωμα να επιλέξει την εγγραφή του αριθμού της σύνδεσης στο «Μητρώο του άρθρου 11», το οποίο προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον σκοπό αυτό.

Επειδή ο γονέας πάροχος μπορεί να έχει σύνδεση κινητής σε άλλο δίκτυο σε σχέση με τη σύνδεση που χρησιμοποιεί ο ανήλικος, προκειμένου να είναι δυνατή η συμμόρφωση του παρόχου με τις υποχρεώσεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών δεν μπορεί να τεθεί αποκλειστική η επικοινωνία με το κινητό τηλέφωνο που βρίσκεται σε άλλο δίκτυο.

δ) Την περαιτέρω προσθήκη, στην πρώτη σελίδα της σύμβασης, μετά την επιλογή ότι η σύνδεση προορίζεται για ανήλικο, επιπλέον ειδικού κουτιού επιλογής (checkbox) για τον γενικό και εκ των προτέρων αποκλεισμό των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (είτε μέσω λήψης/αποστολής SMS/MMS προς πενταψήφιους αριθμούς είτε μέσω κλήσεων σε δεκαψήφιους αριθμούς των αριθμοδοτικών σειρών 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 190-195 κ.ά.).

Το αίτημα καλύπτεται, από τη δυνατότητα που έχει και σήμερα ο συνδρομητής είτε κατά την υπογραφή της Σύμβασης είτε ανά πάσα στιγμή να αιτείται την φραγή πρόσβασης σε Αριθμούς Πολυμεσικής Πληροφόρησης.



ε) Σε κάθε περίπτωση, εφόσον δεν υιοθετηθεί η προηγούμενη (υπ' αριθ. δ) πρόταση, να εισαχθεί διάταξη που θα υποχρεώνει τον πάροχο σε άμεση ενημέρωση του αντισυμβαλλόμενου γονέα/κηδεμόνα του ανηλίκου μέσω του γνωστοποιηθέντος τηλεφωνικού αριθμού, σε περίπτωση που παρατηρείται πρόσβαση της σύνδεσης σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, για τις οποίες δεν έχει ενεργοποιηθεί προηγουμένως φραγή.

Όπως προαναφέρθηκε, το αίτημα της πρότασης δ' καλύπτεται από τη σχετική δυνατότητα που έχει και σήμερα ο συνδρομητής. Επιπλέον η τυχόν εφαρμογή της πρότασης άμεσης ενημέρωσης θα ήταν υπέρμετρα επαχθής και πολύπλοκη για τους παρόχους να πραγματοποιείται ειδοποίηση σε κάθε πρόσβαση. Η πολυπλοκότητα αυξάνεται ακόμη περισσότερο εάν ληφθεί υπόψη ότι ο γονέας μπορεί να έχει σύνδεση κινητής σε άλλο δίκτυο σε σχέση με τη σύνδεση που χρησιμοποιεί ο ανήλικος.

Για την προστασία των ανηλίκων και την ενημέρωση των γονέων για τις δυνατότητες επιλογής προγραμμάτων με αυξημένη προστασία για τους ανήλικους, τίθεται η διάταξη στο άρθρο 3.3 του Παραρτήματος Β που αναφέρεται στο σημείο α' ανωτέρω.

- 22. Προτάθηκε στις περιπτώσεις όπου διαπιστώνεται ότι δεν είναι τεχνικά εφικτή η ενεργοποίηση της σύνδεσης στο δίκτυο του παρόχου στη νέα σταθερή θέση κατόπιν μετακόμισης-αλλαγής κατοικίας του καταναλωτή, εντός των τασσόμενων χρονικών ορίων, να αποκτά ο καταναλωτής δικαίωμα πρόωρης αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης.**

Η ΕΕΤΤ δεν συμφωνεί με την ανωτέρω πρόταση, καθώς ο συνδρομητής δεσμεύεται με τη σύμβαση του προς τον πάροχο για συγκεκριμένη σταθερή θέση.

- 23. Προτάθηκαν διευκρινήσεις σχετικά με την έκδοση εκκαθαριστικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο, (άλλες ληξιπρόθεσμες οφειλές προς τον πάροχο, τρόπος και κόστος επιστροφής πιστωτικού υπολοίπου).**

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με τα ανωτέρω και θα επαναδιατυπώσει το συγκεκριμένο εδάφιο.

- 24. Επισημάνθηκε ότι στα κοινόχρηστα τηλέφωνα μπορούν να χρησιμοποιηθούν δεκάδες κάρτες πολλών παρόχων κάνοντας τη παρουσίαση όλων αυτών των πληροφοριών σε μια πινακίδα δύσχρηστη και προτείνει τη διαγραφή του συγκεκριμένου εδαφίου.**

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με τα ανωτέρω και επαναδιατυπώνει το εδάφιο, ώστε να υπάρχει μόνο η υποχρέωση δήλωσης, στο χώρο που φιλοξενούνται οι συσκευές, για την δυνατότητα κλήσεων προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης.

- 25. Διατυπώθηκε ότι η δυνατότητα παρέμβασης των παρόχων στους χώρους που λειτουργούν τα καρτοτηλέφωνα είναι εξαιρετικά περιορισμένη, αφού η διαμόρφωση του χώρου είναι αρμοδιότητα των εκάστοτε δήμων ή φορέων εντός των εγκαταστάσεων των οποίων λειτουργούν καρτοτηλέφωνα.**

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με τα ανωτέρω και θα αναδιατυπώσει το συγκεκριμένο εδάφιο.

- 26. Διατυπώθηκε η άποψη ότι οι πάροχοι θα πρέπει να διαθέτουν την ευελιξία να υλοποιήσουν με διαφορετικό τρόπο και ανά δίκτυο, ή ανά υπηρεσία τη συγκεκριμένη υποχρέωση «περιορισμένης εξυπηρέτησης».**

Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας τα σχόλια των συμμετεχόντων, θα αναδιατυπώσει το συγκεκριμένο εδάφιο προσφέροντας ευελιξία στους παρόχους οι οποίοι μπορούν να επιλέξουν ένα από τα κάτωθι:

- α) διατήρηση πρόσβασης με ταχύτητα τουλάχιστον 256 Kbps ή
- β) δυνατότητα πρόσβασης κατ' ελάχιστον στις ιστοσελίδες: gov.gr, Υπηρεσία Πολιτικής Προστασίας και Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ).

- 27. Διατυπώθηκαν επιφυλάξεις για τη δυσκολία ελέγχου του κόστους για την σταθερή τηλεφωνία, ενώ ένας συμμετέχοντας προτείνει να υπάρχει ενημέρωση και στην υπέρβαση του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή.**

Η ΕΕΤΤ αντιλαμβανόμενη την δυσκολία εφαρμογής της ανωτέρω διάταξης από τα δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας διευκρινίζει ότι οι πάροχοι σταθερής μπορούν να μην παρέχουν την ανωτέρω ενημέρωση μόνο εάν στα οικονομικά τους προγράμματα προσφέρουν απεριόριστες κλήσεις σε αστικά, υπεραστικά και κινητά και απεριόριστη χρήση Internet, ανεξαρτήτως εάν προσφέρονται και άλλες υπηρεσίες με περιορισμένη χρήση.

- 28. Διατυπώθηκε προβληματισμός για την τεχνική αδυναμία απενεργοποίησης της χρέωσης τρίτου μέρους που αφορούν σε υπηρεσίες περιεχομένου τρίτου μέρους.**

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το σχόλιο και θα αναδιατυπώσει το σχετικό εδάφιο, διευκρινίζοντας ότι για τις υπηρεσίες περιεχομένου τρίτου μέρους, ο συνδρομητής δύναται να κατευθύνεται μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου, στην αντίστοιχη εφαρμογή του παρόχου περιεχομένου στην οποία μπορεί να προβεί σε διαγραφή της συνδρομής της υπηρεσίας περιεχομένου.



- 29. Προτάθηκε να παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή, έναντι εύλογου αντιτίμου, να διατηρεί την ίδια ηλεκτρονική διεύθυνση ταχυδρομείου, η οποία του παρεχόταν ως μέρος της σύμβασής του με τον πάροχο υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και μετά την λήξη της σύμβασης του ή την αλλαγή παρόχου.**

Οι καταναλωτές διαθέτουν πλείονες επιλογές για την απόκτηση μόνιμης ηλεκτρονικής διεύθυνσης ταχυδρομείου μέσω διαφόρων πλατφορμών που παρέχουν δωρεάν ηλεκτρονικές διευθύνσεις ταχυδρομείου αλλά και δυνατότητα δημιουργίας ηλεκτρονικής διεύθυνσης ταχυδρομείου βασισμένη σε κατοχυρωμένο όνομα χώρου, έναντι εύλογου αντιτίμου. Συγκεκριμένα με την απόκτηση ενός ονόματος χώρου πχ. aaa.gr, ο καταναλωτής δημιουργεί όποια ηλεκτρονική διεύθυνση επιθυμεί με κατάληξη @aaa.gr. Ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ δεν θεωρεί εύλογη την ανωτέρω υποχρέωση λόγω της υπέρμετρης επιβάρυνσης η οποία δημιουργείται στους παρόχους για τη διατήρησή της.

Σε κάθε περίπτωση ο πάροχος υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο, οφείλει:

- α) για χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών να προωθεί την ηλεκτρονική αλληλογραφία του στην νέα διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που του έχει δηλώσει ο καταναλωτής,
- β) για συνολικό διάστημα έξι (6) μηνών (συμπεριλαμβανομένου του ως άνω διαστήματος των δύο (2) μηνών), οφείλει να επιστρέφει στον αποστολέα της αλληλογραφίας ένα μήνυμα ενημερώνοντάς τον για την νέα διεύθυνση του παραλήπτη.
- γ) να μην εκχωρεί τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πριν την πάροδο έξι (6) μηνών από την κατάργησή της, ώστε διασφαλίζονται τα δικαιώματα του καταναλωτή για την ομαλή μετάβαση στη νέα ηλεκτρονική διεύθυνση.

- 30. Προτείνεται να επιμηκυνθούν οι προθεσμίες για αζήμια πρόωρη καταγγελία σύμβασης σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων ή των τιμολογίων από τον πάροχο, από δύο (2) μήνες, που ισχύει σήμερα, σε τρεις (3) μήνες, όταν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης και από τρεις (3) μήνες σε τέσσερις (4) για διμηνιαίο κύκλο τιμολόγησης.**

Δεδομένου ότι ο συνδρομητής στο διάστημα των δύο και τριών μηνών για μηνιαίο και διμηνιαίο κύκλο τιμολόγησης αντίστοιχα, έχει παραλάβει και τον πρώτο λογαριασμό με τα νέα τιμολόγια, η ΕΕΤΤ κρίνει ότι δίνεται επαρκής χρόνος στον καταναλωτή προκειμένου να αντιληφθεί τις τροποποιήσεις και να προχωρήσει σε καταγγελία. Ως εκ τούτου δεν κάνει δεκτό το σχόλιο.

- 31. Προτείνεται να είναι δωρεάν η γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών.**

Δεδομένου ότι:

- α) παρέχονται στον καταναλωτή, από τον πάροχο εναλλακτικοί τρόποι επικοινωνίας χωρίς χρέωση (ηλεκτρονική διεύθυνση ταχυδρομείου,

ηλεκτρονικές εφαρμογές/πλατφόρμες παρόχου, live chat μέσω ιστοσελίδας παρόχου),

β) η γραμμή δήλωσης βλάβης είναι χωρίς χρέωση,

γ) ο χρόνος αναμονής στην γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών είναι χωρίς χρέωση, ενώ η χρέωση στη γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτή σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να είναι υψηλότερη από την χρέωση του δικτύου προς συνδρομητικούς αριθμούς σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας ανάλογα με τον τύπο του δικτύου από το οποίο εκκινεί η κλήση, η ΕΕΤΤ δεν θεωρεί εύλογο να είναι χωρίς χρέωση η γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών.

- 32. Προτείνεται να υπάρχει πρόβλεψη στον Κανονισμό Γενικών Αδειών για συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακού περιεχομένου οι οποίες ενεργοποιούνται μέσω διαδικτύου (κατά την πλοήγηση των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας στο διαδίκτυο μέσω των smartphone συσκευών τους) και οι οποίες ενδεχομένως συμπεριλαμβάνονται στις υπηρεσίες διαπροσωπικών αριθμών ανεξαρτήτως αριθμών.**

Τα ανωτέρω θέματα, κατά το μέρος που αφορούν υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης (υπηρεσίες που παρέχονται μέσω 5ψήφιων σύντομων κωδικών πολυμεσικής πληροφόρησης) καλύπτονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, και δεν κρίνεται σκόπιμο να εισαχθούν ανάλογες διατάξεις και στον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Κατανοώντας ότι το σχόλιο κατατείνει στην ανάγκη αύξησης της προστασίας του καταναλωτή από περιστατικά απάτης κατά την εγγραφή σε τέτοιες υπηρεσίες, τροποποιείται το άρθρο 6.5 παράγραφος γ' του Παραρτήματος Β, ώστε η δυνατότητα της Ε.Ε.Τ.Τ. να ζητά από τους παρόχους να παρεμποδίζουν κατά περίπτωση και για όσο χρονικό διάστημα κρίνεται σκόπιμο την αυτόματη πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης, να μην περιορίζεται μόνο σε παράπονα/καταγγελίες με χρεώσεις τουλάχιστον τριπλάσιες από τις συνήθειες (μέσος όρος των τελευταίων 6 μηνών). Επιπλέον, το σημείο αυτό τροποποιείται ώστε και σε περίπτωση περιστατικού με ενδείξεις απάτης ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να προβεί σε άμεση διακοπή της πρόσβασης προς τους αντίστοιχους αριθμούς ή υπηρεσίες.

Τα ανωτέρω θέματα, κατά το μέρος που αφορούν άλλες υπηρεσίες πλην των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ και οι σχετικές προτάσεις πρέπει να υποβληθούν στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή.

Τέλος σημειώνουμε ότι ο συνδρομητής έχει πλέον την δυνατότητα να ζητήσει την εφαρμογή της ευκολίας απενεργοποίησης χρέωση τρίτων μερών μέσω του λογαριασμού του.

- 33. Προτείνεται να υπάρξει πρόβλεψη για τη λήψη (ή υποχρέωση λήψης) εκ μέρους των παρόχων των αναγκαίων μέτρων αναφορικά**



με τη διακοπή μετάδοσης παράνομου οπτικοακουστικού περιεχομένου κατ' εφαρμογή των προβλέψεων του αρ. 66Ε του Ν. 2121/1993 και του αρ. 12 του Ν. 4070/2012, όπως ισχύουν μετά και την θέση σε ισχύ των αρ. 68 και 69 του Ν. 4761/2020 και σύμφωνα με τις υποδείξεις και αποφάσεις των αρμόδιων αρχών.

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτή την ανωτέρω πρόταση και εισάγει υποχρέωση των παρόχων πρόσβασης στο διαδίκτυο να συνεργάζονται με την αρμόδια μονάδα (επιφυλακή) της ΕΕΤΤ για την διακοπή πρόσβασης στο περιεχόμενο συγκεκριμένων ενιαίων εντοπιστών πόρων (URL) ή διευθύνσεων διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP addresses) ή ονομάτων τομέα (domain names) σύμφωνα με τα οριζόμενα στο στοιχείο κδ) του άρθρου 12 του Ν.4070/2012. Η ΕΕΤΤ εκτιμά ότι πάροχοι πρόσβασης στο Διαδίκτυο με αριθμό άνω των πενήντα χιλιάδων (50.000) συνδρομητών οφείλουν να διαθέτουν σύστημα δυνατότητας άμεσης διακοπής πρόσβασης.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ

