



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

Θέμα: Τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ488/82/15-7-2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ Β' 1505)

Μαρούσι, Νοέμβριος 2021

Το παρόν Τεύχος Δημόσιας Διαβούλευσης καταρτίστηκε από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και έχει ως θεματικό αντικείμενο την τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ488/82/15-7-2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ Β' 1505)

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους φορείς να υποβάλουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με την πρότασή της για την τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

Αν υπάρχουν απόψεις ή σχόλια που δεν καλύπτονται από τις διατάξεις του παρόντος κειμένου Δημόσιας Διαβούλευσης, παρακαλούμε να τα συμπεριλάβετε στις απαντήσεις σας.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη μορφή στην έδρα της ΕΕΤΤ (Λ. Κηφισίας 60, Μαρούσι, 15125) ή/και σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση kdeontologias@eett.gr έως τις 3 Δεκεμβρίου 2021 και ώρα 15:00 (καταληκτική ημερομηνία υποβολής απόψεων). Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη.

Η ΕΕΤΤ διατηρεί το δικαίωμα δημοσίευσης των απαντήσεων στη ΔΔ, καθώς και των ονομάτων των μερών που θα συμμετάσχουν σε αυτήν. Σε περίπτωση που κάποιο ενδιαφερόμενο μέρος θεωρεί την απάντησή του εν μέρει ή συνολικά εμπιστευτική, θα πρέπει να έχει επισημάνει σαφώς τα σημεία της απάντησής του που θεωρεί εμπιστευτικά, ή ότι θεωρεί όλη την απάντησή του εμπιστευτική. Σε κάθε περίπτωση η ΕΕΤΤ έχει δικαίωμα να δημοσιεύσει τα ονόματα των συμμετεχόντων στη ΔΔ. Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ είναι ενήμεροι και συναινούν ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που αναφέρονται πάνω στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν. Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της ΕΕΤΤ δείτε εδώ:

<https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/privacy.html>.

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: kdeontologias@eett.gr

Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

1. το ν.4727/2020 (Α' 184) «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», όπως ισχύει
2. το ν. 4070/2012 (Α' 82) «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει
3. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 2265/Β/31-5-2021),
4. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 488/82/15-7-2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ Β' 1505).
5. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 966/2/9-11-2020 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ Β' 5266),
6. 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: 708/14/20-2-2014 (ΦΕΚ 557/Β/2014), ΑΠ: 735/006/9-10-2014 (ΦΕΚ 2986/Β/2014), και ΑΠ: 837/2/30-11-2017 (ΦΕΚ 4413/Β/14-12-17),
7. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 588/21/16-12-2010 «Κανονισμός για τον Καθορισμό του Ελαχίστου Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης των Δημοσίων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών», (ΦΕΚ 2153/Β/2010), όπως ισχύει τροποποιηθείσα από την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 835/6/16-11-2017 (ΦΕΚ 4433/Β/2017).
8. την Απόφαση της ΕΕΤΤ, ΑΠ ΕΕΤΤ 876/7Β/18.12.2018, ΦΕΚ Β'242/5-2-2019 «Εθνικός Κανονισμός για το Ανοικτό Διαδίκτυο (ΕΚΑΔ)», όπως ισχύει
9. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ.

Τροποποιεί και κωδικοποιεί την απόφαση της ΕΕΤΤ488/82/15-7-2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ Β' 1505) ως ακολούθως:

Άρθρο 1

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Σκοπός του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας είναι η θέσπιση γενικών αρχών και διαδικασιών, τις οποίες οφείλει να ακολουθεί κάθε πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (εφεξής πάροχος) για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές.
2. Ο Κώδικας ρυθμίζει τα θέματα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που για συγκεκριμένη υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ορίζονται

διαφορετικές διαδικασίες σε ειδικότερο κανονιστικό πλαίσιο, υπερισχύουν οι ειδικοί αυτοί κανόνες του παρόντος Κώδικα.

3. Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στον παρόντα Κώδικα, έχουν την έννοια η οποία τους δίνεται στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που λέξεις ή φράσεις δεν ορίζονται εκεί, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται στο σχετικό δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για τις ανάγκες του παρόντος Κώδικα ως «Προσωπικό παρόχου» εννοούνται οι εργαζόμενοι με οποιαδήποτε σχέση εργασίας με τον πάροχο, τα στελέχη, οι προστηθέντες, οι εργολάβοι/ υπεργολάβοι/ συνεργάτες/ μεταπωλητές αυτού και το προσωπικό αυτών, στους οποίους έχει αναθέσει και αυτοί έχουν αναλάβει θέματα καταναλωτών, όπως προώθηση, πώληση των υπηρεσιών του, εξυπηρέτηση, είσπραξη οφειλών, κλπ.

Άρθρο 2

Γενικές υποχρεώσεις παρόχων

Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (στο εξής αναφέρονται και ως «υπηρεσίες») διέπεται από τις αρχές της προστασίας του καταναλωτή, της διαφάνειας και της αμεροληψίας. Οι καταναλωτές που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, είναι ανήλικοι ή άτομα με ειδικές ανάγκες πρέπει να προστατεύονται καταλλήλως μέσω σχετικών διαδικασιών του παρόχου. Ο πάροχος πρέπει να διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.

Άρθρο 3

Διαφήμιση και Προώθηση υπηρεσιών

Εφαρμοστέα νομοθεσία: Για την διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών πρέπει να ακολουθείται η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Ο πάροχος είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση και συμμόρφωσή του με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.

A. Διαφήμιση

1. **Περιεχόμενο της διαφήμισης:** Στο διαφημιστικό περιεχόμενο πρέπει να περιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά, οι περιορισμοί και οι σημαντικότεροι όροι παροχής της διαφημιζόμενης υπηρεσίας προκειμένου οι καταναλωτές να μπορούν να προβαίνουν σε ορθές επιλογές και να αποφεύγεται η παραπλάνησή τους με οποιοδήποτε τρόπο, σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτών.
2. **Διαφημιστικό μέσο:** Ο πάροχος οφείλει να φροντίζει ώστε το διαφημιστικό μήνυμά του προς τους καταναλωτές να είναι σαφές, ευκρινές και διατυπωμένο με επαρκή λεπτομέρεια. Στο κύριο μήνυμα της διαφήμισης πρέπει να περιλαμβάνονται οι βασικοί όροι παροχής της υπηρεσίας. Αναλόγως του μέσου, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κρίσιμα χαρακτηριστικά όπως ο διαφημιστικός χρόνος, το μέγεθος της διαφήμισης σε έντυπο μέσο ή μέσω διαδικτύου, προκειμένου να δοθεί η κατάλληλη ποσότητα πληροφοριών σε βαθμό που να μπορούν εύκολα οι καταναλωτές να τις κατανοήσουν. Οι τυχόν περιοριστικοί όροι και οι όποιες προϋποθέσεις για την παροχή της υπηρεσίας πρέπει να περιλαμβάνονται στους κύριους όρους της διαφήμισης.
3. **Εμπορική ονομασία υπηρεσιών:** Ο πάροχος οφείλει να επιλέγει εμπορικές ονομασίες για τις υπηρεσίες του που να αντιπροσωπεύουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα χαρακτηριστικά τους και την τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών.

4. **Προσφορές:** Ο πάροχος πρέπει να κοινοποιεί τους κύριους όρους και τους σημαντικούς περιορισμούς που ισχύουν για την προμήθεια των προσφορών του, όπως η χρονική διάρκεια και η ημερομηνία λήξης της προσφοράς καθώς και τυχόν ειδικούς όρους για την αγορά της προσφοράς, όπως η δεσμοποίηση με άλλα προϊόντα και υπηρεσίες ή ο περιορισμός της προσφοράς σε μια συγκεκριμένη κατηγορία καταναλωτών.
5. **Αντιμετώπιση ανακριβών ή εσφαλμένων πληροφοριών στη διαφήμιση:** Στην περίπτωση κατά την οποία καταναλωτές προέβησαν σε αγορά προϊόντων και υπηρεσιών βασιζόμενοι σε ανακριβείς ή εσφαλμένες πληροφορίες από διαφήμιση του παρόχου, ο πάροχος οφείλει να προβαίνει σε κατάλληλες ενέργειες παρέχοντας στους συγκεκριμένους καταναλωτές τις σωστές πληροφορίες και προτάσεις για την επίλυση του ζητήματός τους. Οι ενέργειες του παρόχου δύναται να περιλαμβάνουν το δικαίωμα των καταναλωτών να τερματίσουν τη σύμβαση αζημίως, να αιτηθούν την επιστροφή χρημάτων ή την παροχή ισοδύναμης υπηρεσίας. Επιπλέον, ο πάροχος πρέπει να λαμβάνει εύλογα μέτρα για την άμεση διόρθωση των ανακριβών ή εσφαλμένων πληροφοριών καθώς και να προβαίνει σε συχνή παρακολούθηση των παραπόνων σχετικά με ανακριβείς πληροφορίες ώστε να αντιμετωπίζονται άμεσα και αποτελεσματικά ουσιώδη ζητήματα που προκύπτουν από ανακριβείς ή εσφαλμένες πληροφορίες στη διαφήμιση.

B. Προώθηση Πωλήσεων υπηρεσιών

1. **Επικοινωνία με τους καταναλωτές:** Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά ότι η προώθηση και η πώληση των υπηρεσιών του πραγματοποιείται με σεβασμό προς τους καταναλωτές. Κατά την επικοινωνία με τους καταναλωτές, το προσωπικό του παρόχου προωθεί και πωλεί τις υπηρεσίες του με δίκαιο, διαφανή, υπεύθυνο και σαφή τρόπο. Επίσης, κατά τη διάρκεια της προώθησης των υπηρεσιών εξηγεί με σαφήνεια και ευκρίνεια τους βασικούς όρους, προϋποθέσεις, τυχόν περιορισμούς, ειδικούς όρους και κόστος των προϊόντων που αγοράζουν οι καταναλωτές.
2. **Ώρες επικοινωνίας:** Η επικοινωνία με τους καταναλωτές είτε πρόκειται για επίσκεψη στην κατοικία, είτε μέσω τηλεφώνου πρέπει να γίνεται σε κατάλληλες ώρες και δεν πραγματοποιείται σε ώρες κοινής ησυχίας, εκτός εάν η επικοινωνία τελεί σε σύμφωνη γνώμη του καλούμενου. Αυτό ισχύει και για τις αυτοματοποιημένες τηλεφωνικές κλήσεις, οι οποίες πραγματοποιούνται μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων.
3. **Μητρώο άρθρου 11 Ν. 3471/2006:** Ο πάροχος δεν πρέπει να πραγματοποιεί κλήσεις προς καταναλωτές που έχουν ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11 του ν.3471/2006 και έχουν ζητήσει να μην δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις για απ' ευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς.
4. **Προστασία προσωπικών δεδομένων:** Όλα τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία με καταναλωτές όταν αναζητούνται υποψήφιοι πελάτες πρέπει να συγκεντρώνονται, να προωθούνται και να διατηρούνται με τρόπο που να συμμορφώνεται με τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.
5. **Παρουσίαση προσωπικού:** Ο πάροχος πρέπει να διασφαλίζει ότι το προσωπικό του κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με τους καταναλωτές ανακοινώνει αμέσως στην αρχή της επικοινωνίας το επώνυμο τους, τον πάροχο που εκπροσωπούν και τον σκοπό της επικοινωνίας τους. Ειδικότερα, στην περίπτωση υπερβολάβων/ συνεργατών/

μεταπωλητών, στην επικοινωνία με τους καταναλωτές πρέπει να δηλώνεται σαφώς το όνομα της εταιρίας του υπεργολάβου/ συνεργάτη/ μεταπωλητή και η σχέση της με τον πάροχο. Δηλαδή, η επικοινωνία θα πρέπει να έχει το περιεχόμενο: «το όνομά μου είναι καλώ από την [όνομα εταιρίας υπεργολάβου/ συνεργάτη/ μεταπωλητή], που είναι συνεργαζόμενη εταιρία με τον πάροχο [όνομα]». Δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται παραπλανητικές εκφράσεις που δημιουργούν εσφαλμένες εντυπώσεις στους καταναλωτές, όπως η έκφραση «καλώ εκ μέρους του παρόχου [όνομα]» εάν πρόκειται για προσωπικό υπεργολάβου/συνεργάτη/μεταπωλητή του παρόχου.

- 6. Ευάλωτες ομάδες καταναλωτών:** Το προσωπικό του παρόχου δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία καταναλωτών που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες, όπως ηλικιωμένων, ανηλίκων, ατόμων οι οποίοι δεν έχουν επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας και ατόμων με ειδικές ανάγκες προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.
- 7. Λεξιλόγιο και ευγένεια προσωπικού:** Το προσωπικό του παρόχου στην επικοινωνία με τους καταναλωτές, απευθύνεται σε αυτούς με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Κάθε πληροφορία πρέπει να είναι απλή και ακριβής και να παρέχεται με τρόπο ώστε να καθίσταται ευθέως και άμεσα αντιληπτή από τον εκάστοτε καταναλωτή. Δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλείψεις, τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του παρόχου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων παρόχων.
- 8. Διακοπή προωθητικής επικοινωνίας:** Στην περίπτωση όπου ο καταναλωτής δηλώσει ή καταστήσει σαφές ότι δεν ενδιαφέρεται, ή ότι η κλήση ή η επίσκεψη είναι ενοχλητική για αυτόν, το προσωπικό του παρόχου υποχρεούται να διακόπτει αμέσως την κλήση ή την επίσκεψη ευγενικά, χωρίς να επιμένει ενάντια στην θέληση του καταναλωτή και χωρίς να ασκήσει οποιουδήποτε είδους πίεση ή έμμεσο εξαναγκασμό.
- 9. Διατήρηση αρχείων:** Τα αρχεία των διαφημιστικών εκστρατειών, συμπεριλαμβανομένων των τηλεφωνικών συνομιλιών, πρέπει να διατηρούνται από την εταιρία που πραγματοποιεί την πώληση ή διεξάγει τη διαφημιστική εκστρατεία για δώδεκα μήνες από την πραγματοποίηση αυτής. Τα προαναφερθέντα αρχεία πρέπει να περιλαμβάνουν την ημερομηνία και την ώρα της συνομιλίας με τους καταναλωτές καθώς και επαρκείς πληροφορίες για την ταυτοποίηση του εμπλεκόμενου αντιπροσώπου σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, ώστε να χρησιμοποιηθούν για την επίλυση οποιασδήποτε μελλοντικής καταγγελίας ή ζητήματος προκύψει. Ο πάροχος πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διάρκεια διατήρησης των εν λόγω στοιχείων και να του παρέχει τα δικαιώματά του ορίζει η σχετική νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, όπως είναι το δικαίωμα εναντίωσης.

Άρθρο 4

Προσυμβατική Ενημέρωση

1. Κατά την προσυμβατική ενημέρωση, ο πάροχος μεριμνά ώστε η προσφορά του προς τον υποψήφιο συνδρομητή να παρέχεται οπωσδήποτε με το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 210, παρ. 3 του Ν.4727/2020 σε συνδυασμό με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2243 και τα αναφερόμενα στο άρθρο 3.3 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΑΠ 991/4/17-5-2021), συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης σύναψης σύμβασης από απόσταση.

2. Μαζί με το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης ο πάροχος δύναται να παρέχει στον υποψήφιο συνδρομητή και πρόσθετο διαφημιστικό/ενημερωτικό υλικό, το οποίο δεν έρχεται σε αντίθεση με τα αναφερόμενα στη συνοπτική σύμβαση. Σε περίπτωση διαφοροποίησης μεταξύ της συνοπτικής σύμβασης και του πρόσθετου διαφημιστικού/ενημερωτικού υλικού υπερισχύουν τα αναφερόμενα στη συνοπτική σύμβαση.

3. Κατά την προσυμβατική ενημέρωση και την παροχή της συνοπτικής σύμβασης το προσωπικό του παρόχου οφείλει να παράσχει στον υποψήφιο συνδρομητή και προφορικά πλήρη ενημέρωση για όλα τα σημεία που περιλαμβάνονται στη συνοπτική σύμβαση και να απαντά με σαφήνεια σε τυχόν διευκρινιστικές ερωτήσεις του.

4. Οι ανωτέρω παράγραφοι εφαρμόζονται και για υφιστάμενους συνδρομητές του παρόχου που ενδιαφέρονται να ανανεώσουν τη σύμβασή τους ή να συνάψουν νέα σύμβαση.

Άρθρο 5

Συμβάσεις

1. Αρμόδιος υπογράφων: Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής, ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει την ικανότητα ή την εξουσιοδότηση να συνάψει τη σύμβαση αυτή. Ο πάροχος οφείλει να προβαίνει σε ορθή ταυτοποίηση του καταναλωτή. Ο πάροχος δεν ξεκινά τις διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας εάν δεν έχει ολοκληρωθεί η σύναψη της σύμβασης.

2. Χαρακτηριστικά Σύμβασης: Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η σύμβαση πληροί τα χαρακτηριστικά που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως από τον Ν.4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΑΠ 991/4/17-5-2021). Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα, έτσι ώστε το περιεχόμενο της σύμβασης και οι όροι αυτής να είναι εύκολα κατανοητοί και προσβάσιμοι, χωρίς επιπλέον χρέωση, από άτομα με αναπηρία, σύμφωνα με τα οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία.

3. Υπογραφή Σύμβασης: Ο πάροχος παρέχει στον υποψήφιο συνδρομητή αντίγραφο της σύμβασης με το σύνολο των όρων της, πριν την υπογραφή της, είτε η σύμβαση συνάπτεται εντός του καταστήματος του παρόχου, είτε εξ αποστάσεως. Ο πάροχος οφείλει να διασφαλίζει ότι η υπογραφή της σύμβασης δεν γίνεται υπό πίεση, και ότι το προσωπικό του παρόχου προτρέπει τον καταναλωτή να διαβάσει τους όρους της σύμβασης πριν την υπογραφή.

4. Σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης: Κατά την σύναψη σύμβασης σε χώρο εκτός καταστήματος της εταιρίας ή μέσω πώλησης υπηρεσιών στον χώρο του καταναλωτή, με την παρουσία εκπροσώπου του παρόχου, πρέπει να διασφαλίζεται ότι ο τελευταίος εκπροσωπεί τον συγκεκριμένο πάροχο και ενεργεί για λογαριασμό του.

Κατά την σύναψη σύμβασης από απόσταση, το προσωπικό του παρόχου εξασφαλίζει ότι η σύναψη σύμβασης γίνεται με την πλήρη αποδοχή και συγκατάθεση του καταναλωτή και αφότου ο τελευταίος έχει κατανοήσει όλους τους όρους της σύμβασης και αντιληφθεί πλήρως το περιεχόμενο αυτής.

Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει κατανοήσει ότι θα παραλάβει σε δεύτερο χρόνο αλλά έγκαιρα τους όρους της σύμβασης και το έντυπο υπαναχώρησης, καθώς και ότι τηρείται η προβλεπόμενη στη νομοθεσία

διαδικασία σχετικά με τη σύναψη σύμβασης από απόσταση. Σε περίπτωση αμφισβήτησης από τον καταναλωτή της ρητής του αποδοχής και συγκατάθεσης, ο πάροχος φέρει το βάρος απόδειξης της εγκυρότητας της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης αζημίως από τον καταναλωτή εκκινεί από τη στιγμή που θα παραλάβει τους όρους της σύμβασης.

Κατά την σύναψη σύμβασης από απόσταση, το προσωπικό του παρόχου οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή ότι έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει ανατιολογητάς εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή των εγγράφων της σύμβασης εκτός εάν έχει ρητώς συμφωνήσει να απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης με την ενεργοποίηση της σύμβασης.

Στην περίπτωση κατά την οποία, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η σύναψη της σύμβασης απαιτεί υπογραφή των σχετικών συμβατικών εγγράφων από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής ενημερώνεται σαφώς για την απαίτηση αυτή και για το γεγονός ότι η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν ξεκινά πριν την υπογραφή αυτών.

5. Παροχή εντύπου σύμβασης: Αντίγραφο της συνοπτικής σύμβασης, του εντύπου σύμβασης καθώς και της δήλωσης υπαναχώρησης παρέχονται σύμφωνα με τα οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον Ν.4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

6. Μη υπογραφή σύμβασης/Αίτηση Κατάργησης (καταγγελία σύμβασης): Ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή ότι δεσμεύεται με την προσφορά που δέχθηκε τηλεφωνικώς μόνον εφόσον ο τελευταίος υπογράψει ή ρητώς επιβεβαιώσει τη συμφωνία μετά την παραλαβή των όρων της σύμβασης. Σε διαφορετική περίπτωση οποιαδήποτε σύμβαση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή και ο καταναλωτής μπορεί να διακόψει τη λήψη υπηρεσιών αζημίως, ενημερώνοντας εγγράφως τον πάροχο.

Στις περιπτώσεις υποβολής αίτησης κατάργησης (καταγγελίας της σύμβασης) από τον καταναλωτή προς τον πάροχο, ο πάροχος υποχρεούται να αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της αίτησης κατάργησης στον καταναλωτή, εντός τριών (3) εργασίμων ημερών. Το αποδεικτικό παραλαβής παραδίδεται ή αποστέλλεται στον καταναλωτή από τον πάροχο, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για την μεταξύ τους επικοινωνία και αναγράφει με σαφήνεια την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης κατάργησης από τον πάροχο, καθώς και την ημερομηνία υποβολής της από τον καταναλωτή.

Ο πάροχος, σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι ο καταναλωτής δεν είχε σωστή πληροφόρηση ή η σύναψη της σύμβασης δεν έγινε με την ρητή συγκατάθεσή του, καταβάλει κάθε προσπάθεια για να παρέχει τη σωστή πληροφόρηση και να συναφθεί η σύμβαση με τη ρητή συγκατάθεσή του, σε εύλογο χρονικό διάστημα εκτός και εάν ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει το δικαίωμα αζημίας διακοπής παροχής των υπηρεσιών.

Σε περίπτωση αμφισβήτησης σύναψης σύμβασης «από απόσταση» ή «εκτός καταστήματος», ο πάροχος οφείλει να αποδείξει ότι έχει δοθεί η συναίνεση του συνδρομητή για τη σύναψη της σύμβασης.

Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, ο πάροχος θα πρέπει να αποφεύγει την άσκηση πίεσης και κάθε μέσου εξαναγκασμού προς τον καταναλωτή με σκοπό να παραμείνει.

Άρθρο 6

Ενεργοποίηση υπηρεσίας

- 1. Χρόνοι ενεργοποίησης:** Ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή σαφώς και με τρόπο που να μην επιδέχεται αμφισβήτηση, κατά την σύναψη της σύμβασης, για τον μέγιστο χρόνο που απαιτείται για την ενεργοποίηση της σύνδεσης της υπηρεσίας.
Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας, κατόπιν σχετικού αιτήματος, για την ενεργοποίηση τη υπηρεσίας εντός 24 ωρών, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για τη μεταξύ τους επικοινωνία. Συνιστάται ο τρόπος αυτός να είναι μέσω αποστολής sms ή μέσω επίσκεψης του καταναλωτή σε ηλεκτρονική εφαρμογή του παρόχου.
Ο πάροχος φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμά του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.
- 2. Παράδοση Εξοπλισμού:** Ο πάροχος διασφαλίζει ότι παραδίδεται στον καταναλωτή ο απαραίτητος για την παροχή της υπηρεσίας εξοπλισμός εντός ευλόγου χρόνου και σε κάθε περίπτωση πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.
- 3. Ενημέρωση για καθυστερήσεις:** Εφόσον η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή για οποιονδήποτε λόγο την ημέρα που ο πάροχος δήλωσε στον καταναλωτή ότι αυτή θα πραγματοποιηθεί, ο πάροχος ειδοποιεί, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την ημέρα που είχε δηλωθεί τον καταναλωτή για την καθυστέρηση, την αιτία της καθυστέρησης, τυχόν διορθωτικά μέτρα που έχουν ληφθεί, αν είναι δυνατή η άρση του προβλήματος και τη νέα ή η εκτιμώμενη ημερομηνία ενεργοποίησης.
Ο καταναλωτής έχει συνεχή και σαφή ενημέρωση για την πορεία ενεργοποίησης της υπηρεσίας με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για τη μεταξύ τους επικοινωνία. Κάθε φορά που παρουσιάζεται πρόβλημα και μέχρι την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμα του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.
- 4. Λύση σύμβασης πριν την ενεργοποίηση:** Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη λύση της συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο, αφού πρώτα εκπληρώσουν εκατέρωθεν τις εκ του νόμου και της συμβάσεως απορρέουσες υποχρεώσεις τους, οποιαδήποτε χρονική στιγμή, ακόμα και πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή τη διάθεση αυτής στον καταναλωτή. Σχετικό αίτημα του καταναλωτή διεκπεραιώνεται άμεσα από τον πάροχο, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.
Ειδικά για την περίπτωση των υπηρεσιών μέσω πλήρους ή εικονικής αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί τη λύση της συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο, υποβάλλοντας προς τον πάροχο καταγγελία της σύμβασης πριν την έναρξη της διάθεσης της υπηρεσίας προς τον καταναλωτή, ο πάροχος πληροφορεί τον καταναλωτή, εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της ως άνω καταγγελίας, αν ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί. Στην περίπτωση που ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή για το ότι η διατήρηση του τοπικού βρόχου και του συνδρομητικού του αριθμού είναι δυνατή μόνο αν απευθυνθεί σε άλλο πάροχο, άλλως η ολοκλήρωση της ως άνω αίτησης οδηγεί στην απώλεια του τοπικού βρόχου και του συνδρομητικού του αριθμού.

5. **Έναρξη χρέωσης:** Η έναρξη της χρέωσης της υπηρεσίας, ξεκινά με την ενεργοποίησή της και την έναρξη της διάθεσής της προς τον καταναλωτή. Πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και την έναρξη της διάθεσής της προς τον καταναλωτή, ο καταναλωτής δεν χρεώνεται με πάγια και άλλα τέλη.

Άρθρο 7

Τιμολόγηση -Χρεώσεις – Αμφισβήτηση χρεώσεων και διακανονισμοί

1. **Παρουσίαση Πληροφορίας:** Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η προβολή της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει είναι ακριβής, κατανοητή, και δεν περιέχει σε καμία περίπτωση στοιχεία παραπλάνησης (ανακρίβειες ή ασάφειες, υπερβολές ή παραλειπόμενες πληροφορίες). Ο πάροχος δεν δύναται να αποκρύπτει πληροφορίες για τις χρεώσεις προκειμένου να πείσει τον καταναλωτή να συνάψει μαζί του συμβατική σχέση.

2. **Περιεχόμενο πληροφόρησης:** Οι πληροφορίες ως προς τις χρεώσεις των υπηρεσιών που θα δημοσιεύονται πρέπει να περιλαμβάνουν τα οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

3. **Ιστοσελίδα / Έντυπα ενημέρωσης:** Οι πληροφορίες για τις χρεώσεις πρέπει να είναι επικαιροποιημένες, ευανάγνωστες, σε εύκολα προσβάσιμο και ευκρινές σημείο της ιστοσελίδας του παρόχου με την ένδειξη: «Τιμοκατάλογοι», σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Ο πάροχος οφείλει να περιλαμβάνει στο έντυπο του λογαριασμού ενημέρωση για τον σχετικό σύνδεσμο των Τιμοκαταλόγων στην ιστοσελίδα του. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση για τις χρεώσεις προς τους καταναλωτές σε κάθε στάδιο της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Ο πάροχος δύναται να αναπτύξει στον ιστότοπό του ενότητα για τους Λογαριασμούς και πληρωμές. Στην ενότητα θα περιλαμβάνονται δείγματα Λογαριασμών τα οποία εμπεριέχουν τις αναγκαίες επεξηγήσεις σχετικά με τιμές και χρεώσεις για όλους τους τύπους Λογαριασμών βάσει των παρεχόμενων πακέτων/υπηρεσιών (δεσμοποιημένων και μή). Στην ίδια ενότητα δύναται να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής και λοιπά σχετικά θέματα.

4. **Διαδικασίες Ενημέρωσης:** Ο πάροχος οφείλει να διαθέτει διαδικασίες ενημέρωσης οι οποίες εξασφαλίζουν την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον Ν.4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Η παροχή των πληροφοριών για χρεώσεις, οι οποίες θα έχουν ισχύ μόνο για περιορισμένο χρονικό διάστημα, πρέπει σαφώς να αναφέρει την έναρξη και τη λήξη της ισχύος των χρεώσεων με αναγραφή των αντίστοιχων ημερομηνιών.

5. **Μηχανισμοί διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών:** Ο πάροχος διασφαλίζει την ύπαρξη και εφαρμογή μηχανισμών επίλυσης διαφορών και διακανονισμού οφειλών, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών για τη διαχείριση παραπόνων από τους καταναλωτές αναφορικά με ζητήματα χρεώσεων, σύμφωνα με τα οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Κατά τη διαχείριση και ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τα παράπονά τους και εφόσον τα αιτήματα των τελευταίων δεν ικανοποιηθούν, ο πάροχος αναφέρει τους τρόπους επίλυσης των διαφορών από αρμόδιες διοικητικές ή δικαστικές αρχές.

6. **Πολιτική αποζημιώσεων:** Ο πάροχος οφείλει να εφαρμόζει Πολιτική αποζημιώσεων/επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση αθέτησης των συμβατικών υποχρεώσεων σχετικά με τους όρους παροχής της υπηρεσίας, όπως είναι ενδεικτικά ο συμψηφισμός με υφιστάμενες ή μελλοντικές οφειλές των καταναλωτών, η πίστωση ποσού κ.α. Ο καταναλωτής επιλέγει με ελεύθερη βούληση, χωρίς πίεση και κατόπιν πλήρους ενημέρωσης αναφορικά με τις επιλογές του, τον τρόπο αποζημίωσης που επιθυμεί.
7. **Αμφισβήτηση λογαριασμού:** Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού, ο πάροχος παρέχει εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ανάλογα με την επιλογή του συνδρομητή, αναλυτικές εξηγήσεις για τις χρεώσεις που αμφισβητούνται και την αντιστοιχία τους με τις παρεχόμενες υπηρεσίες οι οποίες τις αιτιολογούν. Σε περίπτωση που προκύπτει δικαίωση του συνδρομητή, ο πάροχος προβαίνει σε πιστώσεις των σχετικών ποσών στον επόμενο λογαριασμό και σε κάθε περίπτωση εντός της σχετικής προθεσμίας που ορίζεται από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση ο καταναλωτής δύναται να προσφύγει σε φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή δικαστικώς.

Άρθρο 8

Ανοικτό Διαδίκτυο

1. **Πληροφορίες ταχυτήτων:** Ο πάροχος πρέπει να αναφέρει στους συμβατικούς όρους που διέπουν την παροχή/χρήση των υπηρεσιών τις αριθμητικές τιμές των ταχυτήτων, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, χωρίς παραπομπές σε άλλα κείμενα.
2. **Προσυμβατική ενημέρωση:** Κατά την προσυμβατική ενημέρωση, ο πάροχος μεριμνά ώστε να παρέχει στο έντυπο της συνοπτικής σύμβασης τις πληροφορίες ταχύτητας σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω..
3. **Αποζημιώσεις:** Ο πάροχος οφείλει να αναφέρει στους συμβατικούς όρους που διέπουν την παροχή/χρήση των υπηρεσιών τυχόν επανορθώσεις ή αποζημιώσεις που δικαιούνται οι συνδρομητές σε περίπτωση που διαπιστωθούν συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις (δηλαδή αποκλίσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε χειρότερη απόδοση) μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας για την οποία δεσμεύεται με βάση τους συμβατικούς όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, ανάλογα με το μέγεθος της απόκλισης και τους όρους και προϋποθέσεις για την παροχή των επανορθώσεων ή αποζημιώσεων. Σε κάθε περίπτωση οι εν λόγω επανορθώσεις ή αποζημιώσεις είναι τουλάχιστον αυτές που ορίζονται από τον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο (ΕΚΑΔ).
4. **Ενημέρωση Ιστοσελίδας Παρόχου:** Ο πάροχος διασφαλίζει ότι οι όροι παροχής/χρήσης των υπηρεσιών αναγράφονται ευκρινώς, σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο στην ιστοσελίδα του, σύμφωνα με τα οριζόμενα από τον ΕΚΑΔ.
5. **Υποχρεώσεις διαφάνειας:** Οι όροι παροχής και χρήσης πρέπει να περιλαμβάνουν τις πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ταχύτητας, σύμφωνα με τα οριζόμενα από τον ΕΚΑΔ.

Άρθρο 9

Εκπαίδευση Προσωπικού:

1. **Διασφάλιση ενημέρωσης για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο:** Ο πάροχος πρέπει να διασφαλίζει ότι το προσωπικό του έχει ενημερωθεί σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα και έχει επαρκή γνώση του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και οποιασδήποτε τυχόν οδηγίας εκδίδεται από την ΕΕΤΤ για την εφαρμογή της νομοθεσίας. Επίσης, το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον πλαίσιο.
2. **Επαρκής κατανόηση υπηρεσιών:** Ο πάροχος μεριμνά ότι το προσωπικό του είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και έχει επαρκή κατανόηση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προωθεί και πωλεί. Επιπλέον, φροντίζει να τους παρέχει όλα τα απαραίτητα μέσα και εργαλεία στο προσωπικό ώστε να ενημερώνει επαρκώς τους καταναλωτές για τις υπηρεσίες που προσφέρει ο πάροχος.
Ειδικότερα, ο πάροχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του έχει επαρκή κατανόηση, κατ' ελάχιστον, για τα ακόλουθα:
 1. Όροι και προϋποθέσεις αγοράς των υπηρεσιών
 2. Διαθεσιμότητα υπηρεσίας
 3. Διαθεσιμότητα ταχυτήτων (ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα, για συνδρομητές σταθερών δικτύων και μέγιστη ταχύτητα για συνδρομητές κινητών δικτύων)
 4. Λεπτομέρειες σχετικά με το κόστος της υπηρεσίας και λοιπές χρεώσεις που τυχόν περιλαμβάνει η υπηρεσία καθώς και τους τρόπους πληρωμής
 5. Διαδικασίες καταγγελίας σύμβασης και Πολιτικής αποζημιώσεων/επιστροφής χρημάτων
 6. Διαδικασίες και τρόπους εξυπηρέτησης καταναλωτών και αναγγελίας βλαβών
 7. Διαδικασίες χειρισμού παραπόνων και καταγγελιών
 8. Σχετική νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών
3. **Κάλυψη αναγκών καταναλωτών:** Ο πάροχος μεριμνά ώστε το προσωπικό του να προβαίνει σε κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών για το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις όπου οι καταναλωτές έχουν εκφράσει/επισημάνει συγκεκριμένη ανάγκη. Το προσωπικό του παρόχου θα πρέπει να ενημερώνει με σαφές και ξεκάθαρο τρόπο εάν υπάρχει υπηρεσία που μπορεί να καλύψει επαρκώς ή πλήρως τις ανάγκες τους. Σε περίπτωση που δεν υφίσταται υπηρεσία που να καλύπτει επακριβώς τις ανάγκες τους πρέπει να υποδεικνύει εναλλακτική προσφορά που μπορεί ωστόσο να καλύπτει εν μέρει τις ανάγκες των καταναλωτών. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τους παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε να μπορούν να αξιολογήσουν την καταλληλότητα της προτεινόμενης υπηρεσίας έναντι των αναγκών τους. Επιπλέον, το προσωπικό του παρόχου υποχρεούται να είναι ενήμερο για υπηρεσίες που αφορούν σε καταναλωτές με αναπηρία.
4. **Περιοδική παρακολούθηση:** Ο πάροχος διασφαλίζει ότι η επικοινωνία του προσωπικού του και των συνεργαζόμενων με αυτόν υπεργολάβων/συνεργατών/μεταπωλητών παρακολουθείται και ελέγχεται περιοδικά προκειμένου να έχει εικόνα για τον τρόπο αλληλεπίδρασης με τους καταναλωτές και να μπορεί να λαμβάνει διορθωτικά μέτρα για την αντιμετώπιση τυχόν νέων ή επαναλαμβανόμενων προβλημάτων κατά τη διαδικασία των πωλήσεων.
5. **Παρακολούθηση παραπόνων:** Ο πάροχος οφείλει να διασφαλίζει την ύπαρξη και εφαρμογή διαδικασιών παρακολούθησης παραπόνων αναφορικά με την διαδικασία προώθησης πωλήσεων, εξυπηρέτησης πελατών και καταγγελιών και της επίλυσης αυτών.

Άρθρο 10

Εξυπηρέτηση Καταναλωτών

- 1. Αποτελεσματική εξυπηρέτηση:** Ο πάροχος πρέπει να διασφαλίζει ότι τα ερωτήματα και τα παράπονα/καταγγελίες των καταναλωτών αντιμετωπίζονται έγκαιρα και αποτελεσματικά. Για τον λόγο αυτό ο πάροχος πρέπει να εξασφαλίζει τα ακόλουθα:
- 2. Τρόπος επικοινωνίας:** ο πάροχος πρέπει να ενημερώνει με σαφή και ευδιάκριτο τρόπο τους καταναλωτές για τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση τους όπως:
 1. τον αριθμό του τηλεφωνικού κέντρου,
 2. τον αριθμό για δήλωση βλάβης,
 3. τον σύνδεσμο της ιστοσελίδας εξυπηρέτησης πελατών,
 4. την σχετική εφαρμογή στο κινητό,
 5. τον σύνδεσμο για βιντεοκλήση και ζωντανή συνομιλία/live chat με το προσωπικό του,
 6. τις διευθύνσεις και τηλέφωνα των καταστημάτων του,
 7. την ταχυδρομική διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών
 8. λοιπούς πιθανούς διαθέσιμους τρόπους εξυπηρέτησης πελατών.

Επιπρόσθετα, πρέπει να ενημερώνει για τις ώρες λειτουργίας αυτών των τρόπων επικοινωνίας.

- 3. Μέσος χρόνος αναμονής:** ο πάροχος πρέπει να μεριμνά ώστε ο χρόνος αναμονής των καταναλωτών που καλούν στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών να περιορίζεται σε ένα λογικό μέγιστο χρονικό διάστημα και με ανώτατο όριο χρέωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Εξάιρεση στο όριο αυτό του χρονικού διαστήματος αποτελεί η περίπτωση στην οποία δεν καθίσταται εφικτή η δωρεάν αναμονή κλήσεων, οπότε η κλήση δεν θα απαντάται ωστόσο να υπάρχει διαθέσιμη άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Το εύλογο αυτό όριο χρονικού διαστήματος ισχύει και για τους καταναλωτές που επιλέγουν επικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης ή ζωντανής συνομιλίας/live chat.
- 4. Διευθέτηση αιτήματος:** Ο πάροχος πρέπει να καταβάλει προσπάθεια ώστε τα αιτήματα των καταναλωτών να επιλύονται στο συντομότερο χρονικό διάστημα. Για το σκοπό αυτό, οφείλει να αναπτύξει διαδικασίες μέσω των οποίων θα παρακολουθείται η αρχική επικοινωνία των καταναλωτών με την εξυπηρέτηση πελατών και θα εντοπίζονται τα αιτήματα που δεν μπορούν να διευθετηθούν κατά την πρώτη επικοινωνία, ώστε να αναδειχθούν και να επιλυθούν σε εύλογο χρονικό διάστημα τα βασικά αίτια καθυστέρησης επίλυσης των αιτημάτων των καταναλωτών.
- 5. Τήρηση αρχείων:** Ο πάροχος οφείλει να τηρεί αρχεία της επικοινωνίας του με τους καταναλωτές, τα οποία πρέπει να είναι προσβάσιμα στο προσωπικό που εξυπηρετεί τον εκάστοτε καταναλωτή, ώστε να διευκολύνεται η επίλυση του αιτήματός του. Κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, ο πάροχος υποχρεούται να παρέχει το αρχείο της επικοινωνίας μεταξύ παρόχου και καταναλωτή, εντός του χρονικού διαστήματος τήρησης των προαναφερθέντων αρχείων.
- 6. Συστήματα Αξιολόγησης της απόδοσης:** Ο πάροχος οφείλει να διαθέτει συστήματα αξιολόγησης της απόδοσης της εξυπηρέτησης πελατών. Σε αυτή την κατεύθυνση, πρέπει να διαθέτει διαδικασίες με τις οποίες να απευθύνεται συστηματικά προς τους καταναλωτές για την συγκέντρωση σχολίων σχετικά με την εμπειρία τους από την επικοινωνία τους με την εξυπηρέτηση πελατών. Τα σχόλια αυτά θα χρησιμοποιούνται

για να εντοπιστούν τυχόν δομικά ζητήματα στον τρόπο εξυπηρέτησης των καταναλωτών, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα βελτίωσης.

Άρθρο 11

Καταγγελίες Καταναλωτών

Ο πάροχος πρέπει να διασφαλίζει την άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση των καταγγελιών των καταναλωτών. Με στόχο αυτό, πρέπει να τηρεί τις ακόλουθες αρχές:

- 1. Αποτελεσματική διευθέτηση:** Ο πάροχος πρέπει να επιδιώκει την επίλυση των καταγγελιών/ παραπόνων κατά την πρώτη επικοινωνία του καταναλωτή, όπου αυτό καθίσταται δυνατόν. Τα τμήματα διαχείρισης καταγγελιών πρέπει να είναι στελεχωμένα με επαρκείς πόρους και με ικανοποιητικά επίπεδα εξουσιοδότησης για την επιλογή και τον τρόπο επίλυσης της καταγγελίας. Ο πάροχος πρέπει να φροντίζει ώστε το προσωπικό του να αντιμετωπίζει με ευγένεια τους καταναλωτές που υποβάλλουν καταγγελίες και να τους κατευθύνει ως προς τον αποτελεσματικότερο και ευχερέστερο τρόπο υποβολής τόσο των καταγγελιών όσο και τυχόν συμπληρωματικών εγγράφων που απαιτούνται για τη διαχείριση και εξυπηρέτηση αυτών.
- 2. Διαφάνεια και προσβασιμότητα:** Ο πάροχος θα πρέπει να διαθέτει εγχειρίδιο με καταγεγραμμένες διαδικασίες διεκπεραίωσης καταγγελιών/ παραπόνων, τις οποίες οφείλει να ακολουθεί το προσωπικό κατά την διαχείριση καταγγελιών των καταναλωτών. Σε περίπτωση αδυναμίας διευθέτησης των καταγγελιών σε πρώτο επίπεδο, οι διαδικασίες πρέπει να περιλαμβάνουν μια εσωτερική διαδικασία αναφοράς σε ανώτερα επίπεδα. Οι τυχόν εσωτερικές διαδικασίες του παρόχου δεν θα πρέπει να τίθενται εις βάρος των καταναλωτών και να δυσχεραίνουν την αποτελεσματική ικανοποίηση των αιτημάτων/καταγγελιών τους. Ο πάροχος οφείλει να εκπαιδεύσει και να παρέχει στο προσωπικό του το σχετικό εγχειρίδιο διεκπεραίωσης καταγγελιών.

Επιπλέον, ο πάροχος πρέπει να διαθέτει πληροφορίες αναρτημένες στον ιστότοπό του και σχετικό έντυπο με καταγεγραμμένες τις διαδικασίες υποβολής καταγγελιών απευθυνόμενο προς τους καταναλωτές, στο οποίο περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμά τους να υποβάλουν καταγγελίες. Στο έντυπο αυτό πρέπει να περιέχονται επαρκείς οδηγίες γραμμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα, έτσι ώστε οι καταναλωτές να μπορούν εύκολα να εντοπίσουν τον τρόπο υποβολής καταγγελιών και το αρμόδιο προσωπικό του παρόχου στο οποίο μπορούν να απευθύνονται. Ανάλογες πληροφορίες περιλαμβάνονται και στον ιστότοπο του παρόχου.

- 3. Απόκριση:** Ο πάροχος υποχρεούται να απαντά τεκμηριωμένα και εγγράφως σε κάθε παράπονο/καταγγελία που του υποβάλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Ο πάροχος οφείλει να παρέχει επαρκείς πληροφορίες για την πρόοδο της καταγγελίας σε περίπτωση που ζητήσει ενημέρωση ο καταναλωτής καθώς και να ειδοποιεί σχετικά σε περίπτωση διαφοροποίησης του χρονοδιαγράμματος στην πορεία και τους λόγους στους οποίους οφείλεται η καθυστέρηση. Επιπλέον, πρέπει να διαθέτει κατάλληλους μηχανισμούς για να παρακολουθεί και να επιλύει τα ζητήματα που προκύπτουν σύμφωνα με όσα έχουν συμφωνηθεί με τον καταναλωτή και με τις διαδικασίες που αναφέρονται ανωτέρω.

Στην περίπτωση που ο πάροχος κρίνει ότι μία καταγγελία δεν χρήζει περαιτέρω διερεύνησης πρέπει να ενημερώσει τον καταναλωτή πλήρως, με σαφή και κατανοητό

τρόπο για τους λόγους αυτής της απόφασης και αν ζητηθεί από τον καταναλωτή, να τον πληροφορήσει για τη διαθεσιμότητα εναλλακτικών επιλογών για την εξέταση της καταγγελίας.

Άρθρο 12

Συμμόρφωση με τον κώδικα και έλεγχοι

1. **Πλαίσιο συμμόρφωσης με τον Κώδικα:** ο πάροχος οφείλει να εφαρμόζει και να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα Κώδικα. Για τον σκοπό αυτό, ο πάροχος οφείλει να σχεδιάσει και να θέσει σε εφαρμογή διαδικασίες συμμόρφωσης και όποτε κριθεί αναγκαίο να αναπτύξει συστήματα για τη διασφάλιση της συμμόρφωσής του. Επιπλέον, ο κάθε πάροχος δύναται – προαιρετικά - να συντάξει Σχέδιο Συμμόρφωσης με τον παρόν Κώδικα καθώς και λοιπούς Κώδικες που αφορούν σε ειδικότερα ζητήματα στην παροχή των υπηρεσιών του.
2. **Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού:** ο κάθε πάροχος υποχρεούται να κοινοποιεί τον Κώδικα στο προσωπικό του και να διασφαλίζει ότι το προσωπικό του είναι ενημερωμένο για την ύπαρξη του Κώδικα και άρτια εκπαιδευμένο στις σχετικές διαδικασίες για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα.
3. **Ενημέρωση των καταναλωτών για τον Κώδικα:** το προσωπικό του παρόχου οφείλει να πληροφορεί για τον Κώδικα τους καταναλωτές και να τους ενημερώνει για τους τρόπους πρόσβασης στον Κώδικα.
4. **Δημοσίευση του Κώδικα:** Ο Κώδικας πρέπει να δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο του παρόχου σε σημείο εμφανές, διακριτό και εύκολα προσβάσιμο από τους καταναλωτές. Επίσης, ο πάροχος δύναται να προσαρτήσει τον Κώδικα εντύπως κατά τη σύναψη νέας σύμβασης ή ανανέωσης.
5. **Έλεγχος συμμόρφωσης των υπεργολάβων/συνεργατών/μεταπωλητών:** Ο πάροχος οφείλει μέσω τακτικής παρακολούθησης και συστημάτων ελέγχου, να διασφαλίσει ότι οι υπεργολάβοι/συνεργάτες/μεταπωλητές του συμμορφώνονται με τον Κώδικα. Ο πάροχος οφείλει να αναπτύξει κατάλληλες διαδικασίες οι οποίες θα περιγράφουν αναλυτικά τον τρόπο συμμόρφωσης των υπεργολάβων/συνεργατών/μεταπωλητών του σε περίπτωση μεμονωμένων και επαναλαμβανόμενων παραβάσεων του Κώδικα.

Άρθρο 13

Κυρώσεις

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κώδικα, η ΕΕΤΤ δύναται να επιβάλει κυρώσεις εφαρμόζοντας τις διατάξεις των άρθρων 137 και 138 του ν. 4727/2020.

Άρθρο 14

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσης αρχίζει από την δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.