

Διεξαγωγή Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών
Αδειών

Μαρούσι, Ιούνιος 2025
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

1

Ι. Πρόλογος

Με την παρούσα τίθεται σε δημόσια διαβούλευση η πρόταση της ΕΕΤΤ για τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών αναφορικά με:

- α) την εισαγωγή εναλλακτικών τρόπων αποστολής ενημερώσεων προς τους καταναλωτές, πέραν του γραπτού μηνύματος (SMS)
- β) αποσαφήνιση/εξειδίκευση υφιστάμενων και εφαρμογή νέων ρυθμίσεων για την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών.
- γ) προσαρμογή βάσει έκδοσης του ν. 5179 «Αναδιοργάνωση του νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου με την επωνυμία «Εθνική Πινακοθήκη-Μουσείου Αλεξάνδρου Σούτσου» και του νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία «Μητροπολιτικός Οργανισμός Μουσείων Εικαστικών Τεχνών Θεσσαλονίκης», ενίσχυση των δράσεων του Οργανισμού Μεγάλου Μουσικής Θεσσαλονίκης και του Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης, μετονομασία του Προπαρασκευαστικού και Επαγγελματικού Σχολείου Καλών Τεχνών Πανόρμου Τήνου σε Ανώτερη Σχολή Καλών Τεχνών Μαρμαροτεχνίας Πανόρμου Τήνου και αναμόρφωση του πλαισίου λειτουργίας της, ρυθμίσεις για το πρόγραμμα στήριξης οπτικοακουστικών έργων στην Ελλάδα και λοιπές διατάξεις.» (Α'26).

Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να υποβάλουν τα σχόλια τους απαντώντας στις σχετικές ερωτήσεις του κειμένου και κάνοντας σαφή αναφορά στις σχετικές παραγράφους αυτού.

Ως ημερομηνία έναρξης της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται η 26.6.2025 και λήξης η 15.9.2025 και ώρα 15:00.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή μέχρι και την ημερομηνία λήξης της δημόσιας διαβούλευσης. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της ΕΕΤΤ προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν επηρεάζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που είναι αναγκαίες για

την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή κοινοτικές αρχές. 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>

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου: licensing@eett.gr και να φέρουν την ένδειξη:

«Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών»

Κατά τη διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης είναι δυνατόν να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα και με σαφήνεια μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: licensing@eett.gr.

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

II. Προτεινόμενες Τροποποιήσεις

Η ΕΕΤΤ προτείνει τις κάτωθι τροποποιήσεις στην Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 991/4/2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (Β' 2265), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα, με τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ 992/2021 (Β' 3530), ΑΠ 1018/3/2021 (Β' 6583), ΑΠ 1057/1/2022 (Β' 6769) και ΑΠ 1099/2/2024 (Β' 1245):

Α. Παράγραφος 3.2 «Προστασία Καταναλωτή» του Παραρτήματος Β

1. Στο τέλος του σημείου δ) της παραγράφου 3.2 του Παραρτήματος Β προστίθενται τα ακόλουθα εδάφια:

«Σε καθένα από αυτά τα σημεία υποβολής παραλαμβάνεται το αίτημα καταγγελίας σύμβασης του συνδρομητή. Απαγορεύεται η παραπομπή του συνδρομητή σε οποιοδήποτε άλλο σημείο/τρόπο υποβολής ή η θέση οποιασδήποτε προϋπόθεσης για την υποβολή του αιτήματος, όπως, για παράδειγμα, η προϋπόθεση πρότερης τηλεφωνικής επικοινωνίας του συνδρομητή με υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών του παρόχου είτε με πρωτοβουλία του συνδρομητή είτε με πρωτοβουλία του παρόχου.»

2. Στο τέλος του σημείου θ) της παραγράφου 3.2 του Παραρτήματος Β προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Δεν επιτρέπεται η επιβολή τέλους για τη μεταβίβαση υφιστάμενης σύνδεσης από έναν συνδρομητή σε άλλον.»

3. Προστίθεται σημείο ιζ) στην παράγραφο 3.2 του Παραρτήματος Β, ως εξής:

«ιζ) Η ενημέρωση των καταναλωτών μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και συγκεκριμένα αναφορικά με την ενημέρωση των ενοτήτων 3.3 παρ. γ. περ. i., 3.3 παρ. ι και ια, 3.4 παρ. ε, 3.5 παρ. η, 3.6.1 παρ. α, 5.1 παρ. β και γ, 5.2 παρ. α και β και 5.3, δύναται εναλλακτικά να πραγματοποιείται και μέσω ευρέως διαδεδομένης διαδικτυακής εφαρμογής επικοινωνίας. Για την έγκυρη λήψη των ενημερώσεων μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας πρέπει να έχει προηγηθεί η ρητή συναίνεση του καταναλωτή για τη χρησιμοποίηση της συγκεκριμένης πλατφόρμας για την παραλαβή ενημερώσεων. Εάν η ενημέρωση μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας δεν παραδοθεί στον καταναλωτή εντός 12 ωρών, ο πάροχος οφείλει να στείλει εκ νέου την ενημέρωση και μέσω γραπτού μηνύματος (SMS).»

Β. Παράγραφος 3.3 «Συμβάσεις» του Παραρτήματος Β

1. Στο σημείο γ), περίπτωση ν. της παραγράφου 3.3 του Παραρτήματος Β, μετά το πρώτο εδάφιο προστίθενται τα ακόλουθα εδάφια:

«Τα στοιχεία ταυτότητας του συνδρομητή μαζί με αντίγραφο του ταυτοποιητικού εγγράφου (π.χ. φωτοτυπία δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου ή προκειμένου περί αλλοδαπών, άλλου αντίστοιχου εγγράφου) τηρούνται από τον πάροχο. Η τήρηση γίνεται υπό τους όρους της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεν επιτρέπεται η ενεργοποίηση της σύνδεσης από τον πάροχο πριν από την παροχή των στοιχείων ταυτότητας εκ μέρους του συνδρομητή.»

και η περίπτωση ν. διαμορφώνεται ως εξής:

«ν. 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. Τα στοιχεία ταυτότητας του συνδρομητή μαζί με αντίγραφο του ταυτοποιητικού εγγράφου (π.χ. φωτοτυπία δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου ή προκειμένου περί αλλοδαπών, άλλου αντίστοιχου εγγράφου) τηρούνται από τον πάροχο. Η τήρηση γίνεται υπό τους όρους της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεν επιτρέπεται η ενεργοποίηση της σύνδεσης από τον πάροχο πριν από την παροχή των στοιχείων ταυτότητας εκ μέρους του συνδρομητή. 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.»

Γ. Παράγραφος 3.5 «Ευθύνη έναντι των χρηστών» του Παραρτήματος Β

1. Στο σημείο γ) της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β, μετά το πρώτο εδάφιο προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο των έξι (6) εργάσιμων ημερών από την ημέρα δήλωσης της βλάβης, το εν λόγω ποσό που ο πάροχος πιστώνει τον συνδρομητή διπλασιάζεται.»

και το σημείο γ) διαμορφώνεται ως εξής:

«γ) Εάν η διαθεσιμότητα του δικτύου ή/και των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι χαμηλότερη από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών που ο πάροχος υποχρεούται να παρέχει σύμφωνα με τις διατάξεις των Γενικών Αδειών ή με τα ειδικά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή αριθμών που του έχουν εκχωρηθεί ή με τους όρους της σύμβασης καθώς και στην περίπτωση βλάβης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του συνδρομητή ή τρίτου προσώπου και οδηγεί σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στον συνδρομητή, εκτός από τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας, ο πάροχος πιστώνει το συνδρομητή με το τμήμα του καταβαλλόμενου από αυτόν ποσού του παγίου τέλους, που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο μίας (1) εργάσιμης ημέρας, από την επόμενη εργάσιμη της δήλωσης της βλάβης. Εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο των έξι (6) εργάσιμων ημερών από την ημέρα δήλωσης της βλάβης, το εν λόγω ποσό που ο πάροχος πιστώνει τον συνδρομητή διπλασιάζεται.»

Η πίστωση στις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις πραγματοποιείται από τον πάροχο αυτόματα, προς τους συνδρομητές που έχουν δηλώσει βλάβη, σε επόμενο λογαριασμό του συνδρομητή, εντός τετραμήνου από την άρση της βλάβης, χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του συνδρομητή.

Σε κάθε περίπτωση πρέπει να φαίνεται σαφώς στον λογαριασμό χρέωσης του συνδρομητή η πίστωση αυτή καθώς και η χρονική περίοδος κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η διακοπή.»

2. Στο σημείο στ) της παραγράφου 3.5 του Παραρτήματος Β, μετά το πρώτο εδάφιο προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Ειδικότερα, βλάβες των οποίων η αποκατάσταση υπερβαίνει τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία τους κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ, εντός του δεύτερου δεκαήμερου κάθε μήνα, αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών. Η κοινοποίηση περιλαμβάνει όλες τις βλάβες που αναγγέλθηκαν τον προηγούμενο, από την κοινοποίηση, μήνα και η αποκατάστασή υπερβαίνει το ανωτέρω όριο ή έχει γίνει υπέρβαση του ανωτέρω ορίου και δεν έχουν, κατά το χρόνο κοινοποίησης, αποκατασταθεί.»

Δ. Παράγραφος 3.6.2 «Τιμολόγηση υπηρεσιών» του Παραρτήματος Β

1. Το σημείο γ) της παραγράφου 3.6.2 του Παραρτήματος Β τροποποιείται και αντικαθίσταται ως εξής:

«γ) Η έκδοση των λογαριασμών χρέωσης ενός συνδρομητή γίνεται την ίδια ημερομηνία κάθε μήνα ή κάθε δίμηνο, για τους μηνιαίους και τους διμηνιαίους λογαριασμούς, αντίστοιχα. Ο κύκλος τιμολόγησης **μπορεί να αλλάξει από διμηνιαίος σε μηνιαίο, ή το αντίστροφο, από τον πάροχο, χωρίς καμία επιβάρυνση του συνδρομητή, με κατάλληλη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, τροποποίηση των συμβατικών όρων του.**

Η ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού δύναται να διαφέρει από την ημερομηνία έναρξης του κύκλου τιμολόγησης που περιλαμβάνει ο λογαριασμός. Η ημερομηνία έναρξης του πρώτου κύκλου τιμολόγησης είναι:

- i) η ημερομηνία έναρξης παροχής των υπηρεσιών, στην περίπτωση συνδρομητή σε νέο πάροχο
- ii) η ημερομηνία έναρξης παροχής του νέου προγράμματος/πακέτου υπηρεσιών, στην περίπτωση που ο συνδρομητής λαμβάνει νέο πρόγραμμα/πακέτο υπηρεσιών από τον υφιστάμενο πάροχο.

Η έναρξη του κύκλου τιμολόγησης δύναται να αλλάξει κατόπιν αιτήματος του συνδρομητή ή από τον πάροχο, εφόσον ο πάροχος δεν ακολουθεί τον ίδιο κύκλο τιμολόγησης για όλους τους συνδρομητές. Η αλλαγή αυτή γίνεται χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση/χρέωση του συνδρομητή για το μέρος του παγίου του οικονομικού προγράμματος/πακέτου του που αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα από τη λήξη του προηγούμενου κύκλου τιμολόγησης μέχρι την τροποποιημένη ημερομηνία έναρξης του νέου κύκλου τιμολόγησης.

Στην περίπτωση λήξης της υφιστάμενης σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο (π.χ. αλλαγή οικονομικού προγράμματος/πακέτου, φορητότητα αριθμού, κατάργηση σύνδεσης κλπ), η χρέωση για τις ημέρες του τελευταίου μήνα του τελευταίου κύκλου τιμολόγησης του οικονομικού προγράμματος/πακέτου του συνδρομητή αποτελεί αναλογία του μηνιαίου παγίου για τις ημέρες από την έναρξη του τελευταίου μήνα ως τη λήξη της σύμβασης, ως προς τις ημέρες στις οποίες αντιστοιχεί το μηνιαίο πάγιο, ανεξάρτητα εάν έχει καταναλωθεί πλήρως ή όχι το περιεχόμενο του οικονομικού προγράμματος/πακέτου.

Στους λογαριασμούς χρέωσης αναγράφεται η προθεσμία εξόφλησής τους καθώς και η ημερομηνία λήξης του ορισμένου χρόνου της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση η προθεσμία αυτή δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την προηγούμενη της ημέρας κατά την οποία συμπληρώνεται ένας (1) μήνας, από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού χρέωσης η οποία αναγράφεται επ' αυτού. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά για την όσο το δυνατόν ταχύτερη επίδοση στους συνδρομητές των εκδιδόμενων από αυτόν λογαριασμών χρέωσης.»

2. Προστίθεται νέο σημείο στ) στο τέλος της παραγράφου 3.6.2 του Παραρτήματος Β, ως εξής:

«στ) Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο από την χρήση προπληρωμένων υπηρεσιών (καρτών) μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας φορητότητας αριθμού, επιστρέφεται από τον πάροχο-δότη στον καταναλωτή, κατόπιν αιτήματός του, εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή του αιτήματος, με τον τρόπο/μέσο πληρωμής (π.χ. κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό) που ο συνδρομητής δηλώνει στο αίτημά του. Ο συνδρομητής έχει δικαίωμα να υποβάλει το αίτημα επιστροφής του πιστωτικού υπολοίπου, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας φορητότητας. Εάν ο συνδρομητής δεν έχει δηλώσει συγκεκριμένο τρόπο/μέσο πληρωμής στο αίτημά του, ενημερώνεται από τον πάροχο με μήνυμα sms ή μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, άμεσα, για να δηλώσει τον τρόπο/μέσο επιστροφής του πιστωτικού υπολοίπου.»

Ε. Παράγραφος 3.11 «Υποχρεώσεις παροχής πρόσβασης στο διαδίκτυο» του Παραρτήματος Β

Τροποποιείται το εδάφιο β της παραγράφου 3.11 του Παραρτήματος Β και αντικαθίσταται ως εξής:

«β) Πρόσωπα που παρέχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο οφείλουν να συνεργάζονται με την αρμόδια μονάδα (επιφυλακής) της ΕΕΤΤ για 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. Πρόσωπα που παρέχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο με αριθμό άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) συνδρομητών οφείλουν να διαθέτουν σύστημα δυνατότητας άμεσης διακοπής πρόσβασης, σύμφωνα με τις οδηγίες της αρμόδιας μονάδας (επιφυλακής) της ΕΕΤΤ.»

ΣΤ. Παράγραφος 5.4 «Παροχή πρόσθετων ευκολιών» του Παραρτήματος Β

Προστίθεται νέο σημείο ζ) στο τέλος της παραγράφου 5.4. του Παραρτήματος Β ως εξής:

«ζ) Ευκολία απενεργοποίησης του αυτόματου τηλεφωνητή. Ο πάροχος παρέχει στον τελικό χρήστη την δυνατότητα απενεργοποίησης του αυτόματου τηλεφωνητή μέσω κλήσης σε γραμμή ατελούς χρέωσης, ή/και σε κατάσταση, ή/και μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσης των συνδρομητών.»