

Προς:

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ ΕΚΔΟΧΗ

ΕΕΤΤ

licensing@eett.gr

Αρ. Πρωτ. NOVA: 39275/30.09.2025

ΘΕΜΑ: «Υποβολή σχολίων στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών».

Αξιότιμοι Κύριοι/Αξιότιμες Κυρίες,

Με την παρούσα επιστολή, στο πλαίσιο της συμμετοχής της εταιρείας Nova Telecommunications & Media Μονοπρόσωπη Α.Ε. (NOVA ή Εταιρεία) στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, υποβάλλουμε στο συνημμένο τις απόψεις της Εταιρείας.

Διευκρινίζεται, προς διευκόλυνση της Επιτροπής κατά την επεξεργασία των εν θέματι απόψεων, ότι ακολουθείται η σειρά των άρθρων, των παραγράφων και οι τίτλοι αυτών, όπως παρατίθενται στο κείμενο της διαβούλευσης.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση και πληροφορία.

Με εκτίμηση,
Κατερίνα Μανιαδάκη



.....
Chief Legal & Regulatory Officer

ΣΧΟΛΙΑ – ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

NOVA

στη Δημόσια Διαβούλευση για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Εισαγωγή

Η Εταιρεία μας χαιρετίζει την πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ να προχωρήσει στην επικαιροποίηση του οικείου ρυθμιστικού πλαισίου, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού Γενικών Αδειών, η οποία κρίνεται αναγκαία για την προσαρμογή στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού που επιβάλλουν οι τρέχουσες συνθήκες.

Θεωρούμε ότι η πρωτοβουλία αυτή επιτυγχάνει σε σημαντικό βαθμό τον σκοπό της και, προς περαιτέρω ενίσχυση του εκσυγχρονισμού του πλαισίου, υποβάλλουμε επιπλέον προτάσεις και επισημάνσεις προς αυτή την κατεύθυνση.

Προτεινόμενες Τροποποιήσεις:

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.»

Σχόλια NOVA:

Συμφωνούμε με την προσθήκη της παραπάνω διάταξης προς περαιτέρω προστασία του καταναλωτικού κοινού, με τη μνεία ότι προτείνεται επιπρόσθετα η παρακάτω πρόβλεψη:

Κατ' εξαίρεση στις περιπτώσεις αιτήματος άμεσης ακύρωσης εντός δύο (2) εργασίμων ημερών, δύναται να προηγείται κλήση επαλήθευσης των στοιχείων και επιβεβαίωσης της επιθυμίας του πελάτη για άμεση διακοπή.

Και τούτο διότι δεδομένης της αμεσότητας της διαδικασίας, η υποβολή του αιτήματος εκ μέρους του πελάτη συνεπάγεται την οριστική διακοπή της σύνδεσής του, οι συνέπειες της οποίας είναι σημαντικές για τον πελάτη και η οποία δεν μπορεί να ανακληθεί εκ των υστέρων.

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».

Σχόλια NOVA:

Η NOVA θεωρεί αναγκαία τη διατήρηση του τέλους μεταβίβασης, καθώς αυτό καλύπτει το αναπόφευκτο πραγματικό διαχειριστικό κόστος που συνδέεται με την ολοκλήρωση της διαδικασίας μεταβίβασης μιας υφιστάμενης σύνδεσης.

Η διαδικασία μεταβίβασης δεν επιφέρει καμία τροποποίηση στο ισχύον πρόγραμμα ή στη σύμβαση του πελάτη – ο νέος κάτοχος υποκαθίσταται στη συμβατική σχέση, συνεχίζοντας τους συμβατικούς όρους και τη διάρκεια του υφιστάμενου συμβολαίου του μεταβιβάζοντος. Δεδομένου ότι αφενός η διάρκεια της σύμβασης διατηρείται και ο νέος πελάτης υπεισέρχεται στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του προκατόχου/μεταβιβάζοντος και αφετέρου δεν υφίσταται επαναδέσμευση σε νέα σύμβαση (π.χ. 24μηνιας διάρκειας), που θα μπορούσε να επιτρέψει την απορρόφηση του σχετικού κόστους, το τέλος μεταβίβασης αποτελεί το ελάχιστο αναγκαίο μέσο για την κάλυψη των απαιτούμενων διοικητικών ενεργειών.

Η επιβολή του τέλους μεταβίβασης βασίζεται στις αρχές (α) της αναλογικότητας, καθώς το ύψος του περιορίζεται στο απολύτως αναγκαίο για την κάλυψη του κόστους και (β) της ίσης μεταχείρισης, καθώς εφαρμόζεται ομοιόμορφα σε κάθε περίπτωση μεταβίβασης χωρίς διαφοροποίηση μεταξύ πελατών.

Ενδεικτικά, οι εργασίες που απαιτούνται για την ολοκλήρωση μιας μεταβίβασης και οι οποίες δικαιολογούν απολύτως την επιβολή του τέλους μεταβίβασης περιλαμβάνουν:

- ❖ Συμπλήρωση της αίτησης μεταβίβασης.
- ❖ Υπογραφή αίτησης μεταβίβασης.
- ❖ Καταχώρηση και αποθήκευση αίτησης μεταβίβασης στο πληροφοριακό σύστημα.
- ❖ Συλλογή δικαιολογητικών από προηγούμενο κάτοχο/μεταβιβάζοντα (σάρωση και αποθήκευση στο σύστημα).
- ❖ Συλλογή δικαιολογητικών από νέο πελάτη (σάρωση και αποθήκευση στο σύστημα).
- ❖ Έλεγχος των δικαιολογητικών συνολικά από το αρμόδιο τμήμα συμβάσεων.
- ❖ Εκτύπωση της υπογεγραμμένης αίτησης μεταβίβασης και παράδοσή της στον νέο πελάτη.

- ❖ Δημιουργία καρτέλας νέου πελάτη.
- ❖ Διενέργεια πιστωτικού ελέγχου.
- ❖ Εκτέλεση της συστημικής διαδικασίας μεταβίβασης της υπηρεσίας.
- ❖ Αποστολή ενημερωτικών SMS με τους όρους της σύμβασης και τον τιμοκατάλογο στον νέο πελάτη.
- ❖ Διαβίβαση σύμβασης στο τμήμα διαχείρισης συμβάσεων.
- ❖ Αρχαιοθέτηση σύμβασης και δικαιολογητικών στο σύστημα αποθήκευσης εγγράφων.

Επομένως, η διατήρηση του τέλους μεταβίβασης δεν συνιστά πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση χωρίς αντιστάθμισμα, αλλά αντικατοπτρίζει πραγματικό λειτουργικό κόστος και είναι πλήρως δικαιολογημένη.

Για τους ανωτέρω λόγους προτείνεται να μην τροποποιηθεί το σημείο θ) της παραγράφου 3.2 του Παραρτήματος Β και αιτούμαστε τη διατήρηση του δικαιώματος των παρόχων να επιβάλουν τέλος για τη μεταβίβαση υφιστάμενων συνδέσεων από ένα 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. ι., 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).»

Σχόλια NOVA:

Με δεδομένο ότι η εν λόγω απαιτούμενη συγκατάθεση θα λαμβάνεται μέσω της εκάστοτε διαδικτυακής πλατφόρμας, η διάρκεια διατήρησης των δεδομένων της

οποίας καθορίζεται από την ίδια, προτείνεται η υποχρέωση του παρόχου να διατηρεί τη συγκατάθεση του πελάτη για τη λήψη ενημερώσεων να εκτείνεται σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών από τη χορήγησή της.

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.»

Σχόλια NOVA:

Η ως άνω πρόταση της ΕΕΤΤ έρχεται σε μια στιγμή όπου σταδιακά επιχειρείται η κατάργηση της υποχρέωσης υποβολής και τήρησης φωτοαντιγράφων δελτίου ταυτότητας και η αντικατάστασή τους από την έκδοση ψηφιακού αντιγράφου δελτίου ταυτότητας¹ και άλλες σχετικές εφαρμογές, που στοχεύουν, εκτός από την απλούστευση των διαδικασιών και διευκόλυνση των συναλλαγών των πολιτών, στον περιορισμό του κινδύνου διαρροής προσωπικών δεδομένων των πολιτών που ελλοχεύει κατά τη διατήρηση και διαβίβαση των σχετικών εγγράφων από τους φορείς που επεξεργάζονται τα αιτήματα των πολιτών. Η εν λόγω πρόταση της ΕΕΤΤ δεν λαμβάνει επίσης υπόψη ότι σήμερα οι πάροχοι έχουν τη δυνατότητα, μέσω της εφαρμογής gov.gr wallet, να ανακτήσουν τα στοιχεία ταυτότητας του συνδρομητή, στο πλαίσιο της διαδικασίας ταυτοποίησης του. Υπό αυτό το πρίσμα, κρίνουμε σκόπιμο η ΕΕΤΤ να επανεξετάσει την πρότασή της.

Εν τέλει, όπου δεν απαιτείται ρητά από τον νόμο² η υποχρέωση τήρησης φωτοαντιγράφων δελτίου ταυτότητας, η υποχρέωση ταυτοποίησης θα πρέπει να εξαντλείται στην επίδειξη του σχετικού εγγράφου έγχαρτου ή ψηφιακού ή στην άντληση των ταυτοποιητικών στοιχείων από τις εκάστοτε διαθέσιμες εφαρμογές. Εν προκειμένω, αυτό που είναι κρίσιμο να διατηρηθεί είναι η υποχρέωση ταυτοποίησης του συνδρομητή κατά την κατάρτιση της σύμβασης και πριν την ενεργοποίηση της σύνδεσης.

Σε αυτό το πνεύμα, προτείνουμε η σχετική προσθήκη να αναδιατυπωθεί ως εξής: «Ο πάροχος προβαίνει σε ταυτοποίηση του συνδρομητή επιβεβαιώνοντας τα στοιχεία ταυτότητας του με κάθε πρόσφορο μέσο (ενδεικτικά με την επίδειξη δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου ή άλλου αντίστοιχου εγγράφου ή την έκδοση ψηφιακού αντιγράφου δελτίου ταυτότητας ή την άντληση στοιχείων μέσω διαθέσιμων στο κοινό εφαρμογών της Διοίκησης), εκτός εάν άλλως ορίζεται στο νόμο. Δεν επιτρέπεται η

¹ Ήδη για τις συναλλαγές με το Δημόσιο και σε όσες περιπτώσεις απαιτείται η προσκόμιση φωτοαντιγράφου δελτίου ταυτότητας αυτή έχει αντικατασταθεί από την ηλεκτρονική υπηρεσία έκδοσης ψηφιακού αντιγράφου ΔΤ.

² Βλ. Ν. 3783/2009.

ενεργοποίηση της σύνδεσης από τον πάροχο πριν από την παροχή των στοιχείων ταυτότητας εκ μέρους του συνδρομητή, σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω.»

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.»

[ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]

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.»

Σχόλια NOVA: Σε εναρμόνιση με την ανωτέρω πρόταση και προς επίρρωση της θέσης μας, όπως αυτή αποτυπώθηκε, δηλώνουμε σύμφωνοι με την πρόταση της ΕΕΤΤ για κοινοποίηση ενός αρχείου που θα περιλαμβάνει τις βλάβες σταθερού δικτύου των οποίων η αποκατάσταση υπερβαίνει τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία τους, καθώς εκτιμούμε ότι θα αναδείξει ουσιώδη και επαναλαμβανόμενα προβλήματα που αντιμετωπίζουμε και έχουμε ήδη γνωστοποιήσει ενώπιον της ΕΕΤΤ, όπως λ.χ. τις σημαντικές καθυστερήσεις στην αποκατάσταση καλωδιακών βλαβών. Η ενημέρωση και τεκμηρίωση αυτή, ευελπιστούμε να συμβάλει καθοριστικά στην αποτύπωση των πραγματικών δυσχερειών της αγοράς και στην υιοθέτηση ενός πιο δίκαιου και λειτουργικού κανονιστικού πλαισίου.

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 μηνιαίος, 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.»

Σχόλια NOVA:

Η διαδικασία τιμολόγησης, λόγω του όγκου του πελατολογίου και της πολυπλοκότητας των απαιτούμενων ενεργειών, οργανώνεται μέσω τιμολογιακών

κύκλων. Κάθε κύκλος εκτελείται σε συγκεκριμένη ημερομηνία κάθε μήνα και η ολοκλήρωσή του απαιτεί χρόνο τέτοιο, ώστε ημερησίως, να είναι τεχνικά δυνατή η διεκπεραίωση μόνο ενός (1) έως τριών (3) κύκλων. Ορισμένοι κύκλοι παρουσιάζουν ήδη σημαντική επιβάρυνση, με αποτέλεσμα να καταγράφονται καθυστερήσεις στη διαδικασία τιμολόγησης, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις έχει καταστεί αναγκαίος ο περιορισμός ένταξης νέων συμβολαίων σε αυτούς. Η κατάσταση αυτή έχει περαιτέρω επιβαρυνθεί λόγω της υποχρέωσης διαβίβασης και υποβολής τιμολογίων στην πλατφόρμα myData σε πραγματικό χρόνο ($t+2$), γεγονός που αυξάνει σημαντικά τον απαιτούμενο χρόνο επεξεργασίας και ολοκλήρωσης. Υπό τις συνθήκες αυτές, η απεριόριστη δυνατότητα μεταφοράς πελατών μεταξύ κύκλων δεν είναι τεχνικά εφικτή να υλοποιηθεί, ούτε συνάδει με την ανάγκη εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος τιμολόγησης.

Κατά συνέπεια, προτείνεται η διατήρηση του υφιστάμενου καθεστώτος, σύμφωνα με το οποίο η μεταφορά πελατών μεταξύ κύκλων εξετάζεται κατ' εξαίρεση και μόνο εφόσον:

- υφίσταται τεχνικά δυνατότητα ένταξης στον αιτούμενο κύκλο και
- συντρέχει ειδικός και σημαντικός λόγος (λ.χ. η έκδοση λογαριασμών να συνδεθεί με την ημέρα καταβολής μισθοδοσίας/σύνταξης προς διευκόλυνση κυρίως ευάλωτων κοινωνικών ομάδων ή η εξυπηρέτηση συνδρομητών με πολλαπλούς λογαριασμούς που επιθυμούν να τους εξοφλούν ταυτόχρονα για διευκόλυνσή τους).

Επιπλέον, η αλλαγή κύκλου τιμολόγησης πρέπει να πραγματοποιείται αποκλειστικά μετά τη λήξη του τελευταίου εκδοθέντος τιμολογίου. Ενδεικτικά, εάν τιμολόγιο εκδοθεί στις 07.08.2025 με ημερομηνία λήξης την 05.09.2025, το συμβόλαιο δύναται να ενταχθεί σε νέο κύκλο τιμολόγησης μόνο μετά την 05.09.2025. Ο κανόνας αυτός είναι κρίσιμος για τη διασφάλιση της ακεραιότητας της διαδικασίας είσπραξης, η οποία ενεργοποιείται αποκλειστικά επί ληξιπρόθεσμων τιμολογίων.

Με τον τρόπο αυτό διατηρείται η ομαλή και αξιόπιστη λειτουργία του συστήματος τιμολόγησης, χωρίς να διακυβεύεται η κανονικότητα της εισπρακτικής διαδικασίας.

Συμπληρωματικά, για λόγους διασφάλισης της ομαλής και αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος τιμολόγησης, κρίνεται αναγκαία η πρόβλεψη ορίου στα αιτήματα που δύναται να υποβάλει κάθε συνδρομητής στη διάρκεια της συμβατικής του δέσμευσης. Ενόψει τούτου, προτείνεται μετά το γ' εδάφιο, η εισαγωγή της ακόλουθης πρόβλεψης: «Ο συνδρομητής έχει δικαίωμα να αιτηθεί αλλαγή του κύκλου τιμολόγησης μία φορά κατά τη διάρκεια της συμβατικής του δέσμευσης». Η προσθήκη αυτή αποσκοπεί στη διατήρηση της σταθερότητας και της προβλεψιμότητας του συστήματος, στον περιορισμό επαναλαμβανόμενων αιτημάτων που θα επιβάρυναν τη διαχείριση και στην εξασφάλιση ομαλής εξυπηρέτησης όλων των συνδρομητών, διασφαλίζοντας παράλληλα τη δυνατότητα μίας μεμονωμένης προσαρμογής για συνδρομητές που το χρειάζονται.

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.»

Σχόλια NOVA:

Συντασσόμαστε με την προτεινόμενη τροποποίηση καθότι η ήδη θεσπισθείσα στην εταιρεία μας διαδικασία είναι σύμφωνη με αυτήν, όπως άλλωστε προβλέπεται και στον κανονισμό φορητότητας.

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.»

Σχόλια NOVA:

Η εταιρεία μας χαιρετίζει την εν λόγω πρωτοβουλία τροποποίησης, προκειμένου ο Κανονισμός Γενικών Αδειών να βρίσκεται σε πλήρη εναρμόνιση και με την ήδη τροποποιημένη διάταξη στοιχ. 2δ της παρ. 10Α του αρ. 66Ε του Ν. 2121/1993), αποσκοπώντας τόσο στην προστασία των δικαιούχων όσο και των παρόχων οπτικοακουστικού περιεχόμενου από τα περιστατικά πειρατείας καθώς έτσι αυστηροποιείται η διάταξη, αυξάνοντας το εύρος εφαρμογής της.

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 κατάστημα, ή/και μέσω της

διαδικτυακής εφαρμογής του παρόχου για τη διαχείριση της σύνδεσης των συνδρομητών.»

Σχόλια NOVA:

Η εταιρεία μας συντάσσεται με την παραπάνω τροποποίηση, ιδίως δεδομένου ότι στις περιπτώσεις στις οποίες παρέχεται αυτόματος τηλεφωνητής, η απενεργοποίησή του γίνεται εύκολα και ατελώς σε ένα τουλάχιστον από τα περιγραφόμενα στη διάταξη κανάλια.

Προτάσεις της NOVA για τροποποίηση διατάξεων του ΚΓΑ που δεν περιλήφθηκαν στο υπό δημόσια διαβούλευση κείμενο.

[ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]

Β. Παράγραφος 3.3 «Συμβάσεις» του Παραρτήματος Β.

➤ **Πρόταση NOVA**

i.Περ ια) :

Στην εν λόγω παράγραφο προβλέπονται οι διατυπώσεις γνωστοποίησης της τροποποίησης των συμβατικών όρων από τους παρόχους προς τους συνδρομητές. Για την περίπτωση που οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του τελικού χρήστη, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον τελικό χρήστη, ή επιβάλλονται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο, χωρίς καμία περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση ισχύει εξαίρεση από το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας. Ωστόσο, για τις περιπτώσεις αυτές, δεν δίνεται στους παρόχους η ευχέρεια να θέσουν σε εφαρμογή τις εν λόγω αλλαγές άμεσα με την ανακοίνωσή τους στους συνδρομητές τους με τους προβλεπόμενους τρόπους, αλλά υφίσταται υποχρέωση τήρησης προθεσμίας τουλάχιστον ενός μηνός πριν τη θέση τους σε ισχύ. Αντιθέτως, στην αντίστοιχη διάταξη ιβ) που ισχύει για τις τροποποιήσεις των τιμολογίων, οι αλλαγές αυτές που εξαιρούνται από το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας, εξαιρούνται ταυτόχρονα και από την υποχρέωση δημοσίευσης τους ενός μήνα πριν τη θέση τους σε ισχύ. Κατά τα ανωτέρω και για την ταυτότητα του νομικού λόγου, προτείνουμε οι αλλαγές των συμβατικών όρων για τις οποίες δεν συντρέχει δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας να εξαιρούνται και από την υποχρέωση τήρησης προθεσμίας ενός μηνός από την ενημέρωση του καταναλωτή για τη θέση τους σε ισχύ.

Επιπλέον, προκειμένου να καταστεί ο ΚΓΑ σύμφωνος με το δεύτερο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 213 του ν. 4727/2020 αναφορικά με την ενημέρωση των καταναλωτών για τις αλλαγές συμβατικών όρων και τα δικαιώματά τους, προτείνεται η τροποποίηση της περ. ια) του ΚΓΑ ως εξής: *«Σε περίπτωση τροποποίησης των συμβατικών όρων μονομερώς από τον πάροχο, οι συνδρομητές έχουν δικαίωμα*

αζήμιας καταγγελίας των συμβάσεων, αορίστου και ορισμένου χρόνου έως και δύο (2) μήνες, εάν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης και στην περίπτωση καρτοκινητής τηλεφωνίας, ή τρεις (3) μήνες, εάν ακολουθείται διμηνιαίος, από την κοινοποίηση των ως άνω τροποποιήσεων, εκτός αν οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του τελικού χρήστη, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον τελικό χρήστη, ή επιβάλλονται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο. Ειδικά για την περίπτωση τροποποίησης τιμολογίων ισχύουν τα οριζόμενα στην παράγραφο (ιβ).

Ο πάροχος υποχρεούται να γνωστοποιεί με χρήση υπερσυνδέσμου, σε έγγραφο που μεταφορτώνεται εύκολα, την περιγραφή των συμβατικών όρων που τροποποιούνται ή καταργούνται ή εισάγονται καθώς και αναλυτικά τα σημεία διαφοροποίησής τους σε σχέση με τους προγενέστερους όρους τουλάχιστον ένα (1) μήνα, πριν από την έναρξη ισχύος τους καθώς και για το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης. Ο υπερσύνδεσμος είναι ενεργός καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και για τρεις μήνες μετά τη λήξη αυτής.

Σε περίπτωση που οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του τελικού χρήστη, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον τελικό χρήστη, ή επιβάλλονται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο, η γνωστοποίηση των προτεινόμενων αλλαγών λαμβάνει χώρα πριν τη θέση σε ισχύ αυτών, ενώ δεν παρέχεται δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης στους συνδρομητές.

Η κοινοποίηση του υπερσυνδέσμου πραγματοποιείται τουλάχιστον 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

Η γνωστοποίηση της τροποποίησης των συμβατικών όρων παρέχεται επίσης:

i. μέσω εύκολα προσβάσιμης ιστοσελίδας στον ιστότοπο του παρόχου και στην Ελληνική γλώσσα, η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τις τροποποιήσεις συμβατικών όρων και τιμολογίων και

ii. 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.

Σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου που καταγγέλλεται ως ανωτέρω αζημίως, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών μόνο για την καταβολή τυχόν υπολοίπου το οποίο δεν έχει αποσβεστεί μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας αναφορικά με επιδότησης συσκευής ή επιδότηση τερματικού εξοπλισμού ή επιδότηση κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της καταγγελλόμενης σύμβασης.

Στην έννοια της τροποποίησης συμβατικών όρων για την εφαρμογή των ανωτέρω δεν περιλαμβάνεται η προσθήκη στο υφιστάμενο πακέτο υπηρεσιών επιπρόσθετου πακέτου υπηρεσιών: α) άνευ τιμήματος ή β) έναντι τιμήματος κατόπιν της ρητής σύμφωνης γνώμης του συνδρομητή (διαδικασία opt-in)».

i.Περ. ιβ) § 1:

Ομοίως, ως ανωτέρω προτείνεται η τροποποίηση της πρώτης παραγράφου της περ. ιβ) ως εξής: «Σε περίπτωση τροποποίησης των τιμολογίων των παρεχόμενων υπηρεσιών παρέχεται η δυνατότητα στον συνδρομητή/χρήστη να αντιταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως έως και δύο (2) μήνες, εάν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης ή τρεις (3) μήνες, εάν ακολουθείται διμηνιαίος κύκλος τιμολόγησης, εάν πρόκειται για υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας, από τη γνωστοποίηση, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων: i) μείωσης τιμολογίων, ii) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής εκτός ευρωπαϊκής ένωσης και υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει ορισθεί ειδικό πακέτο χρέωσης ή χρόνος ομιλίας ενσωματωμένος στο πάγιο της σύμβασης

προς αυτή τη χώρα, iii) τελών μεταφοράς γραμμής και τελών επανασύνδεσης, iv) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, v) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου ή επιβάλλεται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο».

[ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]