



Παρατηρήσεις - Προτάσεις της Vodafone-Πάναφον στη
Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση
του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Μη εμπιστευτική έκδοση

Σεπτέμβριος 2025



I. ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ

Στο πλαίσιο της παρούσας δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, υποβάλλουμε τις προτάσεις και παρατηρήσεις μας επί των προτεινόμενων ρυθμίσεων. Στόχος μας είναι να συμβάλουμε εποικοδομητικά στη βελτίωση του κανονιστικού πλαισίου, με γνώμονα την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την προστασία των δικαιωμάτων των παρόχων και των χρηστών.

Οι προτάσεις μας βασίζονται στην εμπειρία μας από την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονισμού, καθώς και στις ανάγκες και τις εξελίξεις της αγοράς, με ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία των τελικών χρηστών, την απλοποίηση διαδικασιών και την ενθάρρυνση της καινοτομίας, αξιολογώντας παράλληλα την αναλογικότητα εφαρμογής έκαστου μέτρου.

Εκφράζουμε την εκτίμησή μας για την πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ να προχωρήσει σε αναθεώρηση του Κανονισμού και ευελπιστούμε ότι οι προτάσεις μας θα συμβάλουν εποικοδομητικά στον διάλογο και στη διαμόρφωση ενός σύγχρονου και πιο αποτελεσματικού πλαισίου παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

II. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

-Διαδικασία Κατάργησης

Πρόταση ΕΕΤΤ: 3.2 «Προστασία Καταναλωτή» του Παραρτήματος Β: 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.»

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ VODAFONE

Η εμπειρία καταδεικνύει ότι σημαντικό ποσοστό συνδρομητών υποβάλει αίτημα διακοπής, αλλά αλλάζει γνώμη όταν:

- ✓ κατανοήσει τις επιπτώσεις, π.χ. απώλεια σταθερού αριθμού και βρόχου,
- ✓ ενημερωθεί για τυχόν εναλλακτικές ή/και τη διευθέτηση του ζητήματος που είχε και συνιστούσε τον λόγο που είχε ζητήσει διακοπή (π.χ. βλάβη).

Πέραν των ανωτέρω, κρίνεται απαραίτητη η προηγούμενη τηλεφωνική επικοινωνία καθώς πολλοί συνδρομητές:

- ✓ δεν θυμούνται λεπτομέρειες σχετικά με την τυχόν υπολειπόμενη διάρκεια δέσμευσης και τη σχετική ρήτρα πρόωρης αποχώρησης, τυχόν εκκρεμότητες εξοπλισμού ή εγγυήσεων κλπ. Η τηλεφωνική ενημέρωση διασφαλίζει την προηγούμενη ολοκληρωμένη ενημέρωση, προκειμένου ο καταναλωτής να καταλήξει στην οριστική του απόφαση και στο πλαίσιο αυτό αποτρέπει τυχόν μελλοντικές ενστάσεις,
- ✓ δεν αντιλαμβάνονται ότι με την κατάργηση της σύνδεσης θα απωλέσει τυχόν εκπτώσεις και οφέλη από άλλες συνδυαστικές υπηρεσίες,
- ✓ υποβάλουν αίτημα κατάργησης ενώ βρίσκονται σε διαδικασία φορητότητας ή μετακόμισης. Η άμεση κατάργηση χωρίς τηλεφωνική επιβεβαίωση δύναται να προκαλέσει την απώλεια του τηλεφωνικού αριθμού.

Η τηλεφωνική επικοινωνία επίσης:

- παρέχει τη δυνατότητα στον πάροχο να διερευνήσει τα πραγματικά αίτια του αιτήματος κατάργησης του συνδρομητή,
- να προτείνει εναλλακτικές λύσεις ή προσφορές,
- να αποτρέψει την αποχώρηση όταν αυτή επιλέγεται ως τρόπος αντίδρασης σε ένα πρόσκαιρο ζήτημα που μπορεί να διευθετηθεί.



Αυτό συμβάλλει στην ουσιαστική εξυπηρέτηση του πελάτη και όχι μόνο στην εμπορική διατήρησή του.

Ως εκ τούτου, η τηλεφωνική επικοινωνία μειώνει περιττές διακοπές και δυσaráσκεια και δεν έχει σκοπό να καθυστερήσει τη διαδικασία, **αλλά να τη διασφαλίσει.**

Σε συνέχεια των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν αστοχίες που έχουν καταγραφεί διαχρονικά και κατανοώντας το στόχο της ΕΕΤΤ για βελτίωση της εμπειρίας των καταναλωτών, προτείνουμε την αύξηση του διαστήματος εντός του οποίου ολοκληρώνεται η διακοπή, σε **δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.** Ειδικότερα προτείνουμε τη διατήρηση της ως άνω προτεινόμενης πρότασης της ΕΕΤΤ υπό την προϋπόθεση τροποποίησης του παρακάτω εδαφίου ως εξής: «{...} *Ειδικά για υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, η διακοπή της υπηρεσίας επέρχεται, **εντός δέκα εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία της καταγγελίας (εκτός εάν ο συνδρομητής ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο). Ειδικά στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών φωνητικής επικοινωνίας ή πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω χονδρικών υπηρεσιών αδεσμοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο ή εικονικής αδεσμοποίησης πρόσβασης VLU, η διακοπή της υπηρεσίας πραγματοποιείται **μετά το πέρας της ως άνω προθεσμίας** και κατόπιν ολοκλήρωσης της διακοπής της χονδρικής υπηρεσίας από τον πάροχο πρόσβασης, όπως αυτή προβλέπεται στις σχετικές ισχύουσες Προσφορές Αναφοράς του χονδρικού παρόχου.*»

Η ως άνω τροποποίηση είναι απαραίτητη καθώς, όπως προαναφέραμε, το προτεινόμενο χρονικό διάστημα των δύο (2) εργάσιμων ημερών δεν επαρκεί για τη διαχείριση του αιτήματος κατάργησης από τα αρμόδια τμήματα των Παρόχων, ιδίως ως προς τον έλεγχο της ορθότητάς του αλλά και ως προς την επιβεβαίωση της πραγματικής βούλησης του πελάτη. Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθεί εκ νέου ότι σε σημαντικό μέρος των περιπτώσεων το αίτημα δεν ικανοποιήθηκε γιατί ο καταναλωτής άλλαξε γνώμη, καθώς διάφοροι λόγοι (και όχι απαραίτητα δυσaráσκεια από την παρεχόμενη υπηρεσία) τον οδήγησαν στην απόφαση αυτή. Σε κάθε περίπτωση ακόμη και όταν ο καταναλωτής οδηγείται στο αίτημα διακοπής λόγω



δυσαρέσκειας, θα πρέπει να δίδεται ο κατάλληλος χρόνος στον Πάροχο για την επίλυση του προβλήματος, η οποία ενδεχομένως να απαιτεί μεγαλύτερο χρόνο από τις δύο εργάσιμες ημέρες.

Προς επίρρωση των ανωτέρω, {...}

Στο σημείο αυτό θέτουμε υπόψη σας ότι σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή πρακτική το διάστημα εντός του οποίου υλοποιούνται τα αιτήματα κατάργησης είτε δεν ρυθμίζεται είτε ανέρχεται στον ένα (1) μήνα με εξαίρεση τη Γαλλία όπου το διάστημα ανέρχεται σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, που θεωρούμε εύλογο και κατ' ελάχιστο να εφαρμοστεί και στην περίπτωση της Ελλάδας¹.

-Κατάργηση Τέλους Μεταβίβασης

Πρόταση ΕΕΤΤ: 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».

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ VODAFONE

{...}

-Διατήρηση Φωτοτυπίας Ταυτότητας

Πρόταση ΕΕΤΤ: 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

¹ <https://www.cullen-international.com/client/site/documents/CTTEEU20250019>



τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεν επιτρέπεται η ενεργοποίηση της σύνδεσης από τον πάροχο πριν από την παροχή των στοιχείων ταυτότητας εκ μέρους του συνδρομητή.»

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ VODAFONE

Η υποχρέωση συλλογής και διατήρησης φωτοαντιγράφων ταυτοποιητικών εγγράφων κατά την εγγραφή ή ενεργοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα πρέπει να αναθεωρηθεί, ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι πλέον σύγχρονοι διαθέσιμοι διαλειτουργικοί μηχανισμοί ταυτοποίησης μέσω επίσημων μητρώων του Δημοσίου. Η αξιοποίηση αυτών των μηχανισμών, όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία (βλ. Ν. 4727/2020 άρθρο 96 «Υπηρεσίες διαλειτουργικότητας προς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών», όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 100 παρ. 1 του Ν.4961/2022 (ΦΕΚ 146/Α/27.07.2022), Απόφαση υπ' αριθμ. 40486/2024 του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Υπηρεσίες διαλειτουργικότητας προς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 6939/Β/18.12.2024), Ν. 3987/2009 «Ταυτοποίηση των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει, και Ν. 5099/2024 «Λήψη μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ («Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες») και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 48/Α/5.4.2024)), διασφαλίζει την ακρίβεια της ταυτοποίησης, μειώνει τον διοικητικό φόρτο για τους παρόχους και ενισχύει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, αποφεύγοντας την περιττή αποθήκευση ευαίσθητων εγγράφων.

Ως εκ τούτου προτείνουμε την ακόλουθη διατύπωση:

«...Τα στοιχεία ταυτότητας του συνδρομητή μαζί με αντίγραφο του ταυτοποιητικού εγγράφου (πχ 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. [Προτεινόμενη Προσθήκη] Δεν απαιτείται η συλλογή και διατήρηση φωτοαντιγράφου του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας, όταν η ταυτοποίηση του συνδρομητή/χρήστη διενεργείται μέσω των υφιστάμενων διαλειτουργικών μηχανισμών και μητρώων, σύμφωνα με: α) το άρθρο 96 του Ν. 4727/2020, β) τις διατάξεις του Ν. 3987/2009 σχετικά με την ταυτοποίηση χρηστών υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, και γ) τον Ν. 5099/2024 περί εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 ("Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες").»

-Αποζημίωση σε περίπτωση βλάβης >6ΕΗ

Πρόταση ΕΕΤΤ: 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.»

{...}

-Συντονισμός έκδοσης λογαριασμού με έναρξη Σύμβασης

Πρόταση ΕΕΤΤ: 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.»

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ VODAFONE:

Αναφορικά με την προτεινόμενη ρύθμιση, ως προς τον συγχρονισμό της πρώτης τιμολόγησης με την ενεργοποίηση της νέας υπηρεσίας, θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τους κάτωθι προβληματισμούς:

Η ισχύουσα πρακτική είναι κατανοητή και διαφανής:



Η πρακτική των αναλογικών χρεώσεων για τον πρώτο μήνα και της ένταξης του πελάτη σε σταθερό κύκλο τιμολόγησης:

- Είναι μια συνήθης εμπορική πρακτική που συναντάται και σε διεθνές επίπεδο.
- Παρέχει προβλεψιμότητα για τους καταναλωτές, καθώς παρέχεται και προσυμβατικά σχετική ενημέρωση του καταναλωτή.
- Τα συστήματα τιμολόγησης έχουν υλοποιηθεί στην βάση αναλογικής χρέωσης.

Ως εκ τούτου η υιοθέτηση της προτεινόμενης ρύθμισης κρίνουμε ότι παρέλκει δεδομένου ότι οι πελάτες είναι πλήρως ενημερωμένοι σχετικά με την αναλογία τόσο του παγίου όσο και των παροχών τους (σε λεπτά χρόνου ομιλίας) κατά την έναρξη της σύμβασης. Ιδίως ως προς τις παροχές, η σχετική πληροφορία παρέχεται από την Εταιρεία μας επιπρόσθετα και μέσω της εφαρμογής (My Vodafone App). Συνεπώς δεν υπάρχει ασάφεια ή αδιαφάνεια, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από το ότι δεν υπάρχει αντίστοιχα μεγάλος όγκος παραπόνων. Σε αυτό το σημείο, διευκρινίζουμε ότι, τουλάχιστον για τα προϊόντα κινητής τηλεφωνίας της εταιρείας μας, η παροχή των ενσωματωμένων δεδομένων είναι πλήρης από τη στιγμή ενεργοποίησης της υπηρεσίας, ανεξάρτητα από την ημερομηνία της πρώτης τιμολόγησής της.

Λειτουργικό και τεχνικό κόστος υλοποίησης:

Η προσαρμογή των συστημάτων τιμολόγησης (billing systems), ώστε να υποστηρίζουν τον συντονισμό του πρώτου κύκλου τιμολόγησης με την ενεργοποίηση για κάθε πελάτη συνεπάγεται:

- Σημαντικές επενδύσεις σε υποδομές.
- Αναβάθμιση ή αντικατάσταση legacy συστημάτων.
- Αυξημένο λειτουργικό κόστος (διαχείριση, testing, υποστήριξη).

Σε συνέχεια των ανωτέρω και επειδή:

- Η απαίτηση για συστημική υλοποίηση σε περίπτωση που υιοθετηθεί η αλλαγή, είναι δυσανάλογα επαχθής για την εταιρεία μας, καθώς η τεχνική και λειτουργική πολυπλοκότητα που απαιτείται για την υλοποίηση αυτής της



πρακτικής σε επίπεδο billing και provisioning συστημάτων, συνεπάγεται σημαντικό κόστος ανάπτυξης, δοκιμών και συντήρησης,

- Οι πελάτες ενημερώνονται προσυμβατικά για την αναλογική χρέωση και αντίστοιχα τη παροχή του προγράμματος που έχει επιλέξει «allowance» στον πρώτο λογαριασμό. Η διαφάνεια αυτή διασφαλίζει την κατανόηση και αποδοχή των όρων από τον καταναλωτή, καθιστώντας περιττή την επιβολή πρόσθετων τεχνικών απαιτήσεων στους παρόχους.

Για τους παραπάνω λόγους κρίνουμε σκόπιμο να μην υιοθετηθεί η εν λόγω ρύθμιση. Σε κάθε περίπτωση εφόσον η Επιτροπή προβεί σε εισαγωγή σχετικής ρύθμισης είναι επιβεβλημένο να υπάρχει σχετική πρόνοια ως προς τις υπηρεσίες που **παρέχουν** το σύνολο των παροχών τους κατά την ενεργοποίησή τους, ώστε **να εξαιρούνται από τον παραπάνω κανόνα που συντονίζει την ενεργοποίηση με την πρώτη τιμολόγηση.**

Ειδικότερα, προτείνουμε την ακόλουθη προσθήκη στην πρόταση της ΕΕΤΤ:

« 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.

[ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΠΡΟΣΘΗΚΗ] Από την ανωτέρω πρόβλεψη εξαιρούνται υπηρεσίες που διαθέτουν το σύνολο των παροχών τους κατά την έναρξη της σύμβασης ανεξάρτητα από την ημερομηνία της πρώτης τιμολόγησής τους.

-Ως προς το μέσο ενημέρωσης για τους συμβατικούς όρους



Πρόταση ΕΕΤΤ: 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).»

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ VODAFONE:

Στο πλαίσιο διεύρυνσης των μέσων αποστολής των δεδομένων, ιδίως για το σημείο που αφορά στην αποστολή του υπερσυνδέσμου της συνοπτικής σύμβασης/εντύπου υπαναχώρησης (3.3 παρ. ι και ια), **αιτούμαστε να προστεθεί και η δυνατότητα αποστολής μέσω ασφαλούς σύνδεσης στην ιστοσελίδα/εφαρμογή του Παρόχου**, 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 μέσω ευρέως διαδεδομένης διαδικτυακής εφαρμογής επικοινωνίας ή μέσω ασφαλούς σύνδεσης στην ιστοσελίδα/εφαρμογή του Παρόχου».

Μεταβατική Διάταξη



Σε περίπτωση υιοθέτησης ρυθμίσεων που συνεπάγονται την ανάγκη τεχνικής υλοποίησης, παρακαλούμε όπως η Επιτροπή Σας προβλέψει κατάλληλη μεταβατική περίοδο, επαρκούς διάρκειας, **τουλάχιστον εννέα (9) μηνών** για την αναπροσαρμογή προγραμματισμένων εμπορικών πλάνων και υλοποιήσεων, προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή και εύρυθμη προσαρμογή όλων των εμπλεκόμενων μερών.