

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΓΕΝΙΚΩΝ
ΑΔΕΙΩΝ

Μαρούσι, 30/09/2025

Αρ. Πρωτ.: 12950

Προς: ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι

Κύριοι,

Σας αποστέλλουμε τις **μη εμπιστευτικές** θέσεις του ΟΤΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης της ΕΕΤΤ σχετικά με την Τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Είμαστε στη διάθεση σας για κάθε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Ειρήνη Σούλη

Δικηγόρος

Διευθύντρια Νομικών Θεμάτων Τηλεόρασης &

Νομικού Θεσμικού Πλαισίου Σταθερής και Κινητής

Τηλ. 210-6115105

e-mail : isouli@ote.gr

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΓΕΝΙΚΩΝ
ΑΔΕΙΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2025

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε

Λ.Κηφισίας 99 15124 Μαρούσι

Ειρήνη Σούλη

Δικηγόρος

Διευθύντρια Νομικών Θεμάτων Τηλεόρασης &

Νομικού Θεσμικού Πλαισίου Σταθερής και Κινητής

Τηλ. 210-6115105

e-mail : isouli@ote.gr

Πληροφορίες:

Ιωάννης Κουτσονάσιος

Δικηγόρος

Τηλ. 2106177766

e-mail : ikoutsonasios@ote.gr

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΓΕΝΙΚΩΝ
ΑΔΕΙΩΝ

Α. Παράγραφος 3.2 «Προστασία Καταναλωτή» του Παραρτήματος Β

Αναφορικά με τη διακοπή της παροχής των υπηρεσιών για υπηρεσίες στο διαδίκτυο και διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, προτείνουμε η διακοπή της υπηρεσίας να επέρχεται εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών και όχι δύο (2) όπως ισχύει σήμερα, διότι υπάρχουν περιπτώσεις καθυστέρησης υποβολής του αιτήματος από το κατάστημα ή λήψης και επεξεργασίας του αιτήματος λόγω φόρτου.

Σε περίπτωση δε καταγγελίας της σύμβασης από το συνδρομητή δεν αποτελεί προϋπόθεση για την υποβολή του αιτήματος η πρότερη τηλεφωνική επικοινωνία μαζί του. Ωστόσο είναι σύνηθες την επικοινωνία να την επιδιώκει ο ίδιος ο συνδρομητής με σκοπό την επίτευξη καλύτερης προσφοράς με σκοπό να ανανεώσει τη σύμβασή του.

Για το λόγο αυτό προτείνεται η τροποποίηση του προτεινόμενου κειμένου της διαβούλευσης ως εξής:

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.»

Β. Παράγραφος 3.3 «Συμβάσεις» του Παραρτήματος Β

[.....]

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

Προτείνεται η διαγραφή του εδαφίου που προστίθεται και αφορά το διπλασιασμό του ποσού της πίστωσης του συνδρομητή.

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΓΕΝΙΚΩΝ
ΑΔΕΙΩΝ

Επίσης προτείνουμε αντί για την κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ των βλαβών των οποίων η αποκατάσταση διαρκεί άνω των οκτώ (8) εργάσιμων ημερών, γεγονός που επιβαρύνει τους παρόχους με συνεχή αποστολή εγγράφων και αναφορών, να διατηρούν οι πάροχοι τα σχετικά στοιχεία και να τα θέτουν στη διάθεση της ΕΕΤΤ εφόσον ζητηθεί. Για το λόγο αυτό προτείνεται η τροποποίηση της σχετικής παραγράφου ως εξής:

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

«Ειδικότερα, **οι πάροχοι διατηρούν αρχείο με τις** βλάβες των οποίων η αποκατάσταση υπερβαίνει τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία τους **και τις κοινοποιούν** κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ **κατόπιν αιτήματός της και για το διάστημα που θα ζητηθεί.** εντός του δευτέρου 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

Δεδομένου ότι δεν είναι δυνατόν συστημικά ο πρώτος λογαριασμός, είτε αφορά νέα σύνδεση είτε μετά από αλλαγή οικονομικού προγράμματος, να εκδοθεί την ημερομηνία έναρξης της παροχής των υπηρεσιών ή του νέου προγράμματος αντίστοιχα, αλλά κάποιες ημέρες μετά την έναρξη της παροχής των υπηρεσιών ή της αλλαγής του οικονομικού προγράμματος, δεν είναι δυνατόν κατά την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού να γίνεται υπολογισμός που να έχει ημερομηνία έναρξης του υπολογισμού προγενέστερο χρονικό διάστημα.

Η έκδοση του πρώτου λογαριασμού γίνεται συνήθως λίγες ημέρες αργότερα και σε αυτόν εφαρμόζονται αναλογικές χρεώσεις για το μέρος του παγίου που αντιστοιχεί από την έναρξη της παροχής των υπηρεσιών ή του νέου οικονομικού προγράμματος.

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΓΕΝΙΚΩΝ
ΑΔΕΙΩΝ

Σε περίπτωση αλλαγής του κύκλου τιμολόγησης (χωρίς αλλαγή οικονομικού προγράμματος) προκύπτουν αναλογικές χρεώσεις/πιστώσεις αλλά μετά τον συμψηφισμό τους και την ολοκλήρωση των χρεωπιστώσεων **δεν υπάρχει οικονομική επιβάρυνση του συνδρομητή**. Συγκεκριμένα για το διάστημα από την ημερομηνία αλλαγής του κύκλου τιμολόγησης μέχρι την ημερομηνία έναρξης του νέου κύκλου πιστώνεται (αναλογικά) το ποσό που έχει χρεωθεί προκαταβολικά στον προηγούμενο λογαριασμό και χρεώνεται (αναλογικά) το ποσό που αντιστοιχεί στην ίδια περίοδο.

Αντιλαμβανόμαστε ότι η προτεινόμενη αλλαγή γίνεται με στόχο την καλύτερη κατανόηση του λογαριασμού από το συνδρομητή ωστόσο απαιτεί μεγάλες (σε χρόνο και επένδυση) αλλαγές στα συστήματα των παρόχων χωρίς να βοηθά ουσιαστικά τους συνδρομητές αφού, όπως αναφέρουμε και ανωτέρω, δεν υπάρχει καμία επιπλέον οικονομική επιβάρυνση τους.

Επίσης προκειμένου να αποφεύγονται συνεχείς αλλαγές στον κύκλο τιμολόγησης προτείνουμε να είναι δυνατή η αλλαγή του κύκλου τιμολόγησης μόνο μία φορά ανά ημερολογιακό έτος.

Για το λόγο αυτό προτείνονται οι ακόλουθες διατυπώσεις:

«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, εφόσον ο πάροχος παρέχει και τις δύο δυνατότητες, 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 δύναται να είναι μεταγενέστερη, κατά 15 ημέρες κατ' ανώτατο όριο, της ημερομηνίας έναρξης παροχής υπηρεσιών ή του νέου προγράμματος. Στην περίπτωση αυτή στον πρώτο λογαριασμό εμφανίζεται και η αναλογία του παγίου για**

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΓΕΝΙΚΩΝ
ΑΔΕΙΩΝ

τις ημέρες από την έναρξη της παροχής των υπηρεσιών μέχρι την προηγούμενη
ημέρα από την έναρξη του 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, **μία φορά ανά ημερολογιακό έτος**, εφόσον ο πάροχος
δεν ακολουθεί τον ίδιο κύκλο τιμολόγησης για όλους τους συνδρομητές. **Η αλλαγή αυτή
γίνεται χωρίς καμία επιπλέον οικονομική επιβάρυνση/χρέωση του συνδρομητή επί
του συνολικού ποσού του παγίου που θα όφειλε για το ίδιο χρονικό διάστημα εάν δεν
είχε αλλάξει ο κύκλος τιμολόγησης.** ~~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, **ενώ σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου
προστίθενται τα ποσά που αντιστοιχούν σε τυχόν τέλος πρόωρης διακοπής και
υπολοίπου που δεν έχει αποσβεστεί μέχρι τη λήξη της σύμβασης αναφορικά με
επιδότηση συσκευής ή επιδότηση τερματικού εξοπλισμού ή επιδότηση κατασκευής
σύνδεσης στο δίκτυο, σύμφωνα με το άρθρο 3.2 (Προστασία Καταναλωτή) παρ. ζ) του
Παραρτήματος Β».**

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΓΕΝΙΚΩΝ
ΑΔΕΙΩΝ

Ε. [.....]

ΣΤ. Τέλος για την τυχόν προσαρμογή των συστημάτων των παρόχων στις νέες απαιτήσεις του υπό διαβούλευση Κανονισμού προτείνουμε η έναρξη ισχύος των τροποποιούμενων διατάξεων να είναι έξι (6) μήνες από τη δημοσίευσή τους στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Με εκτίμηση

Ειρήνη Σούλη
Δικηγόρος – Προϊσταμένη
Διεύθυνσης Νομικών Θεμάτων Τηλεόρασης
& Νομικού Θεσμικού Πλαισίου Σταθερής & Κινητής