ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Ανεξάρτητη Αρχή

ECC-Net
Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

Αθήνα 10 Μαρτίου 2017
Αριθ. Πρωτ. : 8857

Πληροφορίες: Μάρθα Πετράκη
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: m.petraki@synigoroskatanaloti.gr

Προς:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Λ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι
Αττική
Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου :licensing@eett.gr

Θέμα: Παρατηρήσεις της Ανεξάρτητης Αρχής |"Συνήγορος του Καταναλωτή" στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Με την παρούσα θα θέλαμε, κατ' αρχάς, να εκφράσουμε την ικανοποίησή μας για την ενσωμάτωση στο κείμενο του υπό διαβούλευση Κανονισμού Γενικών Αδειών, των προτάσεων οι οποίες έχουν υποβληθεί από την Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή", με το με αρ. πρωτ. 20007/1-7-2016 έγγραφό μας, όπως αναδείχθηκαν μέσα από τις αναφορές των καταναλωτών που έχουμε δεχθεί.
Τα ζητήματα αυτά, που είχαν ήδη τεθεί από το 2015 σε συναντήσεις εκπροσώπων των Αρχών μας, καθώς και σε σχετικά έγγραφά μας (με αρ. πρωτ. 7779/24.3.2015 και 24800/15.10.2015), αφορούν ιδίως α) στη μονομερή τροποποίηση συμβάσεων, στον τρόπο ενημέρωσης των καταναλωτών για την τροποποίηση, στο δικαίωμά τους, στην περίπτωση αυτή, σε αζήμια, πρόωρη καταγγελία της σύμβασης, β) στην τηλεφωνική ανανέωση σύμβασης και στη μη τήρηση του έγγραφου τύπου από τους παρόχους, γ) στην ανάγκη γνωστοποίησης με σαφή τρόπο στους καταναλωτές από την εταιρεία, της οποίας επιλέγουν να γίνουν συνδρομητές, ενός υποχρεωτικού ελάχιστου συμβατικού περιεχομένου, δ) στη δωρεάν πρόσβαση στις μαγνητοφωνημένες συνομιλίες για όσο χρόνο προβλέπει ο Κανονισμός Γενικών Αδειών ότι διατηρούνται τα συναφή με τη συμβατική σχέση έγγραφα και ηλεκτρονικά αρχεία, ε) σε θέματα υπερβολικών χρεώσεων (κλήσεις, data, ΥΠΠ), καθώς και στ) στο ζήτημα του χρόνου διακοπής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μετά από αίτημα του καταναλωτή.

Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούμε ότι βρίσκονται προς τη σωστή κατεύθυνση οι προτεινόμενες διατάξεις του Παραρτήματος Β παράγραφος **2.1.15 σημεία (ζ) και (η)** σχετικά με τη **μονομερή τροποποίηση συμβατικών όρων** γενικά και **τιμολογιακών αλλαγών** αντίστοιχα. Εξίσου θετικές κρίνονται α) η ρύθμιση της παρ. **2.1.15 (γ) viii** για

την **τήρηση του έγγραφου τύπου κατά την ανανέωση σύμβασης,** β) η διάταξη της παρ. **2.1.14. (στ)** για την πρόληψη των **υπερβολικών χρεώσεων** μέσω της αναλυτικής ενημέρωσης του καταναλωτή στην περίπτωση της υπέρβασης του 80% και 100% της περιλαμβανόμενης στο οικονομικό πρόγραμμα κατανάλωσης, καθώς και της παρ. **2.1.14. (ι) για τη διακοπή παροχής** των υπηρεσιών σε περίπτωση που η χρέωση υπερβεί το συμφωνηθέν ανώτατο όριο, γ) η ρύθμιση της παρ. **2.1.15 (στ)** που εισάγει ως **ελάχιστο περιεχόμενο των προτεινόμενων συμβάσεων** μια σειρά απαραίτητων πληροφοριών, οι πιο βασικές από τις οποίες θα περιλαμβάνονται στην πρώτη σελίδα του συμβατικού κειμένου **[παρ. 2.1.15 (στ) xvi]** για τη διευκόλυνση του καταναλωτή, δ) η διάταξη του **2.1.15 (ι)** για τις **μαγνητοφωνημένες συνομιλίες** και τη δωρεάν πρόσβαση σε αυτές σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ των μερών αναφορικά με το περιεχόμενο της συμβατικής σχέσης, η οποία αναμένεται να επιλύσει πολλά προβλήματα και δ) η προτεινόμενη ρύθμιση του **2.1.14 (γ) τέταρτο και πέμπτο εδάφιο** αναφορικά με τον **χρόνο διακοπής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε περίπτωση υποβολής σχετικού αιτήματος από τον συνδρομητή.**

Πέραν όσων προεκτέθηκαν, προτείνουμε μία σειρά πρόσθετων τροποποιήσεων του Κανονισμού, ιδίως των παραγράφων 2.1.14 "Προστασία Καταναλωτή", 2.1.15 "Συμβάσεις", 3.1.8 "Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών" και 3.2.2. "Ευθύνη έναντι των χρηστών", 3.6 "Πρόσθετες Υποχρεώσεις για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης", οι οποίες θα αποσαφηνίσουν αρκετά ζητήματα, συμβάλλοντας στην πιο ολοκληρωμένη προστασία του καταναλωτή. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα ακόλουθα άρθρα 2.1.14 i,ii,iii[1], 2.1.14 (θ)[2], 2.1.15.α (i) και (ii)[3], 3.1.8.α,γ,δ, ε, 3.2.2.[4], καθώς και την ενίσχυση της δεσμευτικότητας του Κώδικα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Υ.Π.Π.).
Η τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών γίνεται σε μια χρονική συγκυρία κατά την οποία ολοκληρώνονται ή εξελίσσονται σημαντικές κανονιστικές πρωτοβουλίες στο δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή, σημαντικότερη από τις οποίες είναι η πρόσφατη κύρωση με προεδρικό διάταγμα και δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως του **Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας** (π.δ. 10/2017 Α΄ 23), ο οποίος διέπει το σύνολο των εμπορικών κλάδων, συμπεριλαμβανομένου και αυτού των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

---

1 Ανώτατο όριο τέλους πρόωρης καταγγελίας σύμβασης, απαγόρευση επιβολής τέλους αποσύνδεσης για την κατάργηση σύνδεσης λόγω διακοπής/καταγγελίας σύμβασης που είναι ή έχει καταστεί σύμβαση αορίστου χρόνου ή σύνδεσης καρτοκινητής τηλεφωνίας, απαγόρευση επιβολής τέλους ανανέωσης για τη σύναψη νέας σύμβασης ορισμένου χρόνου με υφιστάμενο πελάτη με σύμβαση αορίστου χρόνου αντίστοιχα.

2 Παρεμπόδιση πρόσβασης σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης και παρακράτηση των σχετικών εσόδων διασύνδεσης ή εσόδων από άλλες υπηρεσίες σε χρεώσεις τουλάχιστον διπλάσιες από τις συνήθεις (μέσος όρος των τελευταίων 6 μηνών), άμεση διακοπή της πρόσβασης προς τους αντίστοιχους αριθμούς σε περιστατικά απάτης.

3 Υποχρέωση των παρόχων για κατασκευή ειδικής ιστοσελίδας που θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τους όρους όλων των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών που έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης και περιλαμβάνει i. τους όρους όλων των ισχυουσών συμβάσεων παροχής υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων που αφορούν σε πακέτα υπηρεσιών που παρέχονται σε υφιστάμενους χρήστες αλλά δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμα. και ii. τους όρους όλων των προϊσχυουσών συμβάσεων παροχής υπηρεσιών σε βάθος πενταετίας με αναφορά του χρονικού διαστήματος που αυτοί ίσχυαν.

4 Αποκατάσταση της βλάβης εντός τεσσάρων ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της και σε περίπτωση αιτήματος μεταφοράς γραμμής σταθερής τηλεφωνίας χωρίς παράλληλη αλλαγή παρόχου υποχρέωση διακοπής της παροχής των υπηρεσιών στην υφιστάμενη γραμμή και ενεργοποίησης της νέας γραμμής, την ίδια ημέρα.

ΝΕΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ- ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Με αφορμή την πρόσκληση για υποβολή προτάσεων στο πλαίσιο της διαβούλευσης για το σχέδιο του Κανονισμού Γενικών Αδειών παραθέτουμε και ορισμένες περαιτέρω παρατηρήσεις που προέκυψαν από την καθημερινή διερεύνηση των αναφορών καταναλωτών στην Αρχή μας, σε συνδυασμό με τον δυναμικό χαρακτήρα του σχετικού αντικειμένου. Επισημαίνεται ότι οι προτεινόμενες τροποποιήσεις ή προσθήκες που ακολουθούν αναφέρονται στα άρθρα του υπό διαβούλευση κειμένου του Κανονισμού και, προς διευκόλυνσή σας, γίνεται αναφορά στη σελίδα του κωδικοποιημένου κειμένου, όπως αυτό αναρτήθηκε στη δημόσια διαβούλευση.

1. Προτεινόμενη προσθήκη στο 2.1.2. α ως τρίτο εδάφιο (σελ. 37 του κωδικοποιημένου κειμένου):
"Η παροχή στον Συνήγορο του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της έρευνας του άρθρου 4 ν. 3297/2004[5] στοιχείων από τις εταιρείες υπέρ των οποίων έγινε χρέωση για υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, καθώς και των σχετικών με τη χρέωση αυτή και την αντιστοιχούσα κατανάλωση πληροφοριών είναι υποχρεωτική και συμβατή με τις διατάξεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (διατάξεις περί απορρήτου των επικοινωνιών)".
Η ανωτέρω πρότασή μας συνδέεται με σχετικά προσκόμματα που ορισμένες εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών προβάλλουν κατά τη διαδικασία της έρευνας από την Αρχή μας καταγγελιών με αντικείμενο Υ.Π.Π. με την επίκληση ζητημάτων απορρήτου των επικοινωνιών, παρεμποδίζοντας την άσκηση των καθηκόντων μας, σύμφωνα με τον ν. 3297/2004.
2. α. Έμφαση στην παράμετρο του πραγματικού χρόνου στο νέο **2.1.14 (στ)** (μετά το πρώτο ως δεύτερο εδάφιο, σελ. 51 κωδικοποιημένου κειμένου): "Η ενημέρωση σχετικά με την υπέρβαση παρέχεται στους συνδρομητές σε πραγματικό χρόνο, λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών." και στο νέο **2.1.14 (ι)** πρώτο εδάφιο (σελ. 52 κάτω): "... , οφείλει να διακόψει **σε πραγματικό χρόνο,** λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών την παροχή υπηρεσιών,...".
β. Προσθήκη- στο νέο **2.1.14 (στ) ως τρίτο εδάφιο: "**Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει και την ταυτόχρονη ενημέρωση σχετικά με την υπολειπόμενη κατανάλωση του οικονομικού προγράμματος για όλες τις περιλαμβανόμενες σε αυτό υπηρεσίες ή την υπολειπόμενη κατανάλωση του πακέτου προπληρωμένων υπηρεσιών για όλες τις περιλαμβανόμενες σε αυτό υπηρεσίες".
3. Προτεινόμενη τροποποίηση της νέας διάταξης του 2.1.14 (η) [σελ. 52 πάνω] για λόγους νομοτεχνικής αρτιότητας και αποφυγής επαναλήψεων**:** Διαγραφή του εξής τμήματος "...οι οποίες, ιδίως, αφορούν στους συμβατικούς όρους, καθώς και σε αμφισβήτηση λογαριασμών καταναλωτών,..." με αποτέλεσμα η διάταξη να διαμορφώνεται ως εξής: "η) Για την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ ενημερώνει τους καταγγέλλοντες καταναλωτές ότι πρέπει να απευθυνθούν στην Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή".
4. Προτεινόμενη προσθήκη στο νέο 2.1.14. (θ) [σελ. 52 κωδικοποιημένου κειμένου

5 Ν. 3297/2004 (Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»).

πάνω, η προσθήκη με bold]**:** **“** Εφόσον υποβληθεί στην ΕΕΤΤ καταγγελία καταναλωτή ή παρόχου δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, **ή διαβιβαστεί από τον Συνήγορο του Καταναλωτή καταγγελία** σχετικά με απάτη ή παράπονο/καταγγελία τελικού χρήστη ...”

5. Προτεινόμενη προσθήκη στο νέο 2.1.14. (ι) [σελ. 53 κωδικοποιημένου κειμένου πάνω]**:** “Σε περίπτωση που υφιστάμενος συνδρομητής έχει επιλέξει να λαμβάνει τον λογαριασμό του μέσω email, η ενημέρωση σχετικά με την παραπάνω δυνατότητα γίνεται μέσω αποστολής ειδικού μηνύματος με το συγκεκριμένο περιεχόμενο στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει για τη λήψη του λογαριασμού. Η ενημέρωση των υφιστάμενων συνδρομητών καρτοκινητής γίνεται μέσω αποστολής σχετικού SMS.”

6. Προτεινόμενη εφαρμογή πρότυπου για την ηχογραφούμενη συνομιλία με ελάχιστο περιεχόμενο σε περίπτωση εξ αποστάσεως σύναψης της σύμβασης: (σελ. 54 κωδικοποιημένου κειμένου μέσο)**, προτεινόμενη προσθήκη ως πρώτο εδάφιο στο νέο 2.1.15 (γ) v:** “ Όταν η κλήση εκπροσώπου του παρόχου σε υποψήφιο συνδρομητή σκοπό έχει την εξ αποστάσεως σύναψη σύμβασης, ο πάροχος υποχρεούται να εφαρμόζει πρότυπο για την ηχογραφημένη συνομιλία με ελάχιστο τυποποιημένο περιεχόμενο, σε περίπτωση σύναψης της συμφωνίας, το οποίο θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής: Τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται εντός του παγίου, το επίπεδο ποιότητας αυτών, τη διάρκεια της σύμβασης με προσδιορισμό της ημερομηνίας έναρξης και λήξης αυτής, τυχόν πρόσθετες παροχές, την τελική τιμή χρέωσης του παγίου, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και τυχόν άλλων φόρων ή τελών. Στην περίπτωση διαφοροποίησης της τελικής τιμής του παγίου κατά τη διάρκεια της σύμβασης γίνεται ειδική μνεία στο σύνολο των τελικών τιμών του παγίου και στις αντίστοιχες χρονικές περιόδους ισχύος τους. Στο ακολουθούμενο κατά τη συνομιλία πρότυπο περιλαμβάνονται, επίσης, οι όροι για την καταγγελία των υπηρεσιών και της σύμβασης, η ενημέρωση για το ύψος τυχόν επιδότησης, συμπεριλαμβανομένου και κάθε ελάχιστου ορίου χρήσης ή διάρκειας που απαιτείται για να επωφεληθεί ο συνδρομητής από προσφορές ή πρόσθετες παροχές, καθώς και για τις τυχόν συνεπακόλουθες συνέπειες λόγω καταγγελίας της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου και κάθε ελάχιστου ορίου χρήσης ή διάρκειας που απαιτείται για να επωφεληθεί ο συνδρομητής από προσφορές ή πρόσθετες παροχές”.

<u>ΣΧΟΛΙΟ:</u> Η πρόταση αυτή έχει ως σκοπό να προλαμβάνει τη δημιουργία εσφαλμένων εντυπώσεων στον υποψήφιο συνδρομητή, που ενημερώνεται προσυμβατικά μέσω τηλεφώνου, ώστε να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής. Είναι προφανές, ότι η πρόβλεψη υποχρέωσης του παρόχου για υιοθέτηση ενός ελαχίστου περιεχομένου των προτεινομένων στους υποψήφιους συνδρομητές του συμβάσεων, σε συνδυασμό με την εφαρμογή της πρώτης σελίδας με τα βασικότερα σημεία της σύμβασης θα διευκολύνουν σημαντικά την κατανόηση του συνδρομητικού κοινού σε σχέση με τα συνομολογούμενα. Παράλληλα, η ηχογράφηση του ελάχιστου αυτού περιεχομένου θα επιτρέψει την άρση αμφισβητήσεων, αλλά και θα αποτρέψει στελέχη εταιρειών από δεσμεύσεις και προωθητικές ενέργειες που τελικά δεν περιλαμβάνονται στο κείμενο της σύμβασης.

7. Προτεινόμενη τροποποίηση στο προτεινόμενο ως νέο 2.1.15 (γ) v (σελ. 54 κωδικοποιημένου κειμένου μέσο): Προτείνεται να μειωθούν οι ημέρες εντός των οποίων η εταιρεία (σε περιπτώσεις εξ αποστάσεως συναπτόμενων συμβάσεων) υποχρεούται να παραδώσει το αντίγραφο της ηχογραφημένης συνομιλίας στον συνδρομητή που υποβάλει σχετικό αίτημα σε δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες (αντί των 15 ημερολογιακών ημερών που ορίζεται στο υπό διαβούλευση κείμενο), προκειμένου ο συνδρομητής που θεωρεί ότι υπάρχει απόκλιση μεταξύ των οριζομένων στο συμβατικό κείμενο που του εστάλη μέσω εταιρείας ταχυμεταφοράς προς υπογραφή και των συνομολογηθέντων με τον εκπρόσωπο της εταιρείας τηλεφωνικά να έχει τη χρονική ευχέρεια, αφού συμβουλευθεί το απομαγνητοφωνημένο περιεχόμενο της συνομιλίας, κατά την οποία

επετεύχθη η συμφωνία να ασκήσει το εντός δεκατεσσάρων ημερών προβλεπόμενο δικαίωμά του για αζήμια υπαναχώρηση, εάν τελικά αποφασίσει να ενεργήσει στην κατεύθυνση της υπαναχώρησης. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται εμπλοκές σε περαιτέρω αμφισβητήσεις του πράγματι συνομολογηθέντος τηλεφωνικά και του έγγραφου περιεχομένου της σύμβασης, μετά την πάροδο των 14 ημερών. Είναι σαφές ότι η συγκεκριμένη πρόβλεψη δεν περιορίζει καθ' οιονδήποτε τρόπο την ούτως ή άλλως προβλεπόμενη από τον ν. 2251/1994 δυνατότητα για αναίτια και αζήμια υπαναχώρηση εντός 14 ημερών, που προφανώς ασκείται ακόμη και εάν ο καταναλωτής δεν διαπιστώσει την προαναφερθείσα απόκλιση, αλλά απλώς αλλάξει γνώμη σε σχέση με τη σύναψη της σύμβασης.

8. Προτεινόμενη προσθήκη στο 2.1.15 (γ) ν. ως δεύτερο εδάφιο (σελ. 54 κωδικοποιημένου κειμένου μέσο): Εάν ο συνδρομητής στο αίτημά του διευκρινίσει ότι επιθυμεί να αποκτήσει πρόσβαση στο περιεχόμενο της ηχογραφημένης συνομιλίας στην πρωτογενή (ακουστική) μορφή του, ο πάροχος υποχρεούται να παραδώσει αντίγραφο του σχετικού ηλεκτρονικού αρχείου, αποτυπωμένου σε πρόσφορο για τον σκοπό αυτό μέσο (π.χ. CD).

9. Προτεινόμενη προσθήκη στο 2.1.15 (γ) vii ως δεύτερο εδάφιο (σελ. 54 κωδικοποιημένου κειμένου): "Επίσης σε αυτές τις περιπτώσεις δεν επιβάλλονται οποιουδήποτε είδους τέλη που αφορούν στην αποσύνδεση του μεταβιβάζοντος τη σύμβαση συνδρομητή από το δίκτυο της εταιρείας ή στην ενεργοποίηση του συνδρομητή στον οποίο γίνεται η μεταβίβαση της σύμβασης στο δίκτυο της εταιρείας (π.χ. τέλη σύνδεσης-αποσύνδεσης)".

10. Προτεινόμενη προσθήκη στο 2.1.15 (**στ) ως vii.** (με αναρίθμηση επομένων), (σελ. 56 κωδικοποιημένου κειμένου μέσο) "την επιλογή του συνδρομητή να ενεργοποιήσει ή όχι τις υπηρεσίες περιαγωγής (roaming)" -σελ. 56-. και ως **2.1.15xvi 6.** (με αναρίθμηση επομένων) : "η δυνατότητα επιλογής για ενεργοποίηση (προεπιλογή παροχής) ή μη (δυνατότητα παροχής αλλά όχι ως προεπιλογή) των υπηρεσιών περιαγωγής." Συνακόλουθα προστίθεται το σχετικό σημείο σε αυτά για τα οποία η σύμβαση δεν έχει προεπιλεγμένη επιλογή.

11. Προτεινόμενη προσθήκη στο 2.1.15 (στ) ως τελευταίο εδάφιο (σελ. 59 μέσο): "Η καταγγελία της σύμβασης από τον συνδρομητή, καθώς και η άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης εντός δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών στις εξ αποστάσεως συναπτόμενες συμβάσεις μπορεί να γίνεται και μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας που λειτουργεί για τον σκοπό αυτόν υπό την ευθύνη του παρόχου. Για τη δυνατότητα καταγγελίας της σύμβασης ή υπαναχώρησης μέσω της πλατφόρμας ενημερώνεται ο συνδρομητής μέσω του εντύπου της ενυπόγραφης σύμβασης αλλά και με κάθε πρόσφορο τρόπο."

ΣΧΟΛΙΟ: Η πρόταση αυτή στοχεύει στην αντιμετώπιση των περιπτώσεων εκείνων, στις οποίες η αποστολή μέσω τηλεομοιοτυπίας καθιστά δυσανάγνωστη την υπαναχώρηση ή την καταγγελία της σύμβασης, με αποτέλεσμα ο πάροχος να μην τη λαμβάνει υπόψη του, με τα γνωστά δυσβάστακτα για τον καταναλωτή έννομα αποτελέσματα, ιδίως όταν αυτός αναγκαστεί να επανέλθει (πιθανώς μετά την πάροδο της σχετικής προθεσμίας), οπότε επιβαρύνεται με τέλη πρόωρης καταγγελίας σύμβασης.

12. 2.1.15. ζ. (ii), (προτεινόμενη προσθήκη πριν το δεύτερο εδάφιο, σελ. 60 πάνω): "Στην περίπτωση της ειδοποίησης για την έκδοση του λογαριασμού ηλεκτρονικά (π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), η σχετική με την τροποποίηση ενημέρωση δεν συνδυάζεται με άλλες ενημερωτικές πληροφορίες του παρόχου προς τους χρήστες."

β. **2.1.15. ζ. (ii), (προτεινόμενη προσθήκη πριν το δεύτερο εδάφιο**, μετά την προαναφερθείσα προσθήκη, σελ. 60 πάνω) "Η σχετική με την τροποποίηση ενημέρωση συμπληρώνεται και με την αποστολή της πληροφορίας ατελώς με σχετικό σύντομο

μήνυμα (SMS) στον αριθμό κινητής σύνδεσης που έχει δηλωθεί από τον συνδρομητή, εφόσον έχει δηλωθεί τέτοιος, προτρέποντάς τον να ενημερωθεί μέσω της ιστοσελίδας του σημείου i ανωτέρω. Το μήνυμα αυτό περιέχει αυτοτελώς την προτροπή ενημέρωσης για την τροποποίηση των όρων και δεν συνδυάζεται με άλλες ενημερωτικές πληροφορίες του παρόχου προς τους χρήστες".

13. Προτεινόμενη τροποποίηση του 2.1.16 Α. (δ) (σελ. 62)**:** Προτείνεται η απαλοιφή της εξαίρεσης από την ενημέρωση των συνδρομητών για την τροποποίηση των συγκεκριμένων τιμολογίων, καθώς η επικαιροποίηση της ενημέρωσης των συνδρομητών σχετικά με τα τιμολόγια των εν λόγω κλήσεων (πολυμεσικής πληροφόρησης, σε σύντομους κωδικούς και σε μη γεωγραφικούς εξαιρουμένων των κινητών), τα οποία έχουν αυξημένη χρέωση είναι πολύτιμη για το συνδρομητικό κοινό.

14. Προτεινόμενη αναδιατύπωση στο άρθρο **2.1.16 Α.- προσθήκη μετά το (ε),** (σελ. 62 κάτω, με bold επισημαίνονται οι αλλαγές-προσθήκες: «Η ενημέρωση των συνδρομητών, με την εξαίρεση των χρηστών προπληρωμένων καρτών και των συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας προπληρωμένου χρόνου, για την τροποποίηση τιμολογίων πραγματοποιείται οπωσδήποτε ένα (1) μήνα πριν από τη θέση σε ισχύ των τροποποιημένων τιμολογίων **σωρευτικά** μέσω:

- Εύκολα προσβάσιμης ιστοσελίδας στον ιστότοπο του παρόχου, η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τις τροποποιήσεις συμβατικών όρων και τιμολογίων **και**
- **Με αναφορά σε εμφανές σημείο του εντύπου ή/και ηλεκτρονικού λογαριασμού των τροποποιήσεων συμβατικών όρων και τιμολογίων που αφορούν στην σύμβαση και στα οικονομικά προγράμματα του συγκεκριμένου συνδρομητή.** Στην περίπτωση που δεν αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός ο καταναλωτής ενημερώνεται, δια του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίηση για την έκδοση του λογαριασμού, ότι υπάρχουν τροποποιήσεις τιμολογίων που τον αφορούν. **Το σχετικό ενημερωτικό μήνυμα πρέπει να περιέχει αυτοτελώς την προτροπή ενημέρωσης για την τροποποίηση των όρων και τιμολογίων και δεν πρέπει να συνδυάζεται με άλλες ενημερωτικές πληροφορίες του παρόχου προς τους συνδρομητές/χρήστες».**

ΣΧΟΛΙΟ: Ουσιαστικά προτείνεται η πλήρως εξατομικευμένη ενημέρωση μέσω λογαριασμού σε συνδυασμό με την ιστοσελίδα και όχι η επιλογή της εταιρείας μεταξύ της εξατομικευμένης του δεύτερου bullet και της γενικής μέσω ιστοσελίδας και λογαριασμού του πρώτου bullet.

15. Στο **3.1.5. (γ) παρεμβολή ως τρίτο εδάφιο ή ως νέο σημείο (ε) (**σελ.72)**:** "Σε περιπτώσεις που ο συνδρομητής απολαμβάνει υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συνδρομητικής τηλεόρασης δορυφορικά, η μη εξόφληση των υπηρεσιών της δορυφορικής συνδρομητικής τηλεόρασης δεν οδηγεί σε διακοπή της παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών."

ΣΧΟΛΙΟ: Πρόκειται, άλλωστε, για υπηρεσίες που παρέχονται στη βάση διαφορετικών συμβάσεων και διέπονται από διαφορετικό νομικό πλαίσιο. Ωστόσο, λόγω του ότι οι εταιρείες τηρούν συνήθως ένα μητρώο για τον πελάτη που είναι συνδρομητής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και δορυφορικής τηλεόρασης, διακόπτουν συχνά και τις δύο κατηγορίες υπηρεσιών σε περίπτωση ανεξόφλητων λογαριασμών για τη μία μόνο από αυτές. Είναι προφανές ότι η διακοπή αυτή λειτουργεί ως επιπλέον μοχλός πίεσης για την εξόφληση και των δύο λογαριασμών. Οι συνέπειες αυτής της τακτικής είναι ιδιαίτερα επώδυνες για τους συνδρομητές, όταν διακόπτεται η τηλεφωνική υπηρεσία εξαιτίας

ανεξόφλητου λογαριασμού συνδρομητικής τηλεόρασης.

16. Το σημείο **(α) της ενότητας 3.1.6 «Αναλυτική Χρέωση και πληροφορίες λογαριασμού»** που τροποποιείται κατά τρόπο ώστε για το συνδρομητή που λαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση να του παρέχονται είτε στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης, είτε μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, είτε μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή κατ' επιλογήν του παρόχου Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών (και με πιθανότερο το σενάριο ο πάροχος να επιλέξει για λόγους εξοικονόμησης πόρων την ηλεκτρονική οδό) θα δημιουργήσει προβλήματα σε όσους καταναλωτές δεν έχουν ευχέρεια στη χρήση των νέων τεχνολογιών ή σε άλλες ειδικές κατηγορίες ευάλωτων καταναλωτών (π.χ. ηλικιωμένοι) και πρόσθετα έξοδα σε όλους τους καταναλωτές λόγω εκτύπωσης με δική τους δαπάνη των ηλεκτρονικά ληφθέντων λογαριασμών, σε περίπτωση που επιθυμούν να διαθέτουν στο αρχείο τους έντυπο αντίγραφο του λογαριασμού τους.

Θεωρούμε λοιπόν ότι θα πρέπει να δοθεί στους καταναλωτές η δυνατότητα επιλογής του τρόπου (έντυπου ή ηλεκτρονικού) με τον οποίο θα λαμβάνουν το λογαριασμό τους, σύμφωνα με τις ανάγκες ή τις προτιμήσεις τους. Οι πάροχοι θα πρέπει να θέτουν τη σχετική ερώτηση κατά τη σύναψη ή την ανανέωση της σύμβασης (επιλογή σε tickbox), ενώ για τις υφιστάμενες κατά την έναρξη ισχύος συμβατικές σχέσεις μπορεί να τεθεί από τους παρόχους με κάθε πρόσφορο μέσο η σχετική ερώτηση στους συνδρομητές που λαμβάνουν έντυπο λογαριασμό. Ωστόσο, εάν οι πάροχοι δεν λάβουν θετική απάντηση από τους υφιστάμενους συνδρομητές τους για την αποστολή του λογαριασμού μέσω της ηλεκτρονικής οδού εφεξής, θα πρέπει να εξακολουθήσουν την αποστολή των έντυπων λογαριασμών.

Με την ίδια λογική θεωρούμε ότι είναι σκόπιμο να γίνουν και οι όποιες σχετικές τροποποιήσεις στην Απόφαση της ΕΕΤΤ Α.Π. 588/21/16-12-2010 «Κανονισμός για τον Καθορισμό του Ελαχίστου Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης των Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 2153/Β/2010).

17. Προτεινόμενη διαγραφή του νέου σημείου 3.1.7.(ε) [σελ.75 πάνω]**.** Πρόκειται για επανάληψη μέρους της νέας διάταξης του 2.1.14 (η).

18. Προτεινόμενη προσθήκη στο 3.1.8. (γ): "...εξυπηρετεί τους χρήστες, **ανεξάρτητα αν είναι συνδρομητές του ή όχι..."** (σελ.76 κάτω). Η προσθήκη αυτή στοχεύει στην εξυπηρέτηση συνδρομητών χωρίς την επιβάρυνσή τους με υψηλές χρεώσεις, όταν αυτοί δεν είναι συνδρομητές της εταιρείας που καλούν για εξυπηρέτηση π.χ. επειδή η σύνδεσή τους βρίσκεται σε διαδικασία φορητότητας, οπότε δεν τους είναι σαφές σε κάθε χρονική στιγμή στο δίκτυο ποιού παρόχου βρίσκεται η σύνδεση. Εξίσου χρήσιμη μπορεί να αποδειχθεί, προκειμένου να αποφύγουν αυξημένες χρεώσεις σε καταναλωτές που είναι συνδρομητές διαφορετικής εταιρείας για την τηλεφωνική τους σύνδεση και διαφορετικής για την σύνδεσή τους στο διαδίκτυο, σε περίπτωση που αντιμετωπίσουν πρόβλημα με τη δεύτερη και χρησιμοποιήσουν την τηλεφωνική υπηρεσία για τη συνεννόησή τους με την εταιρεία παροχής της υπηρεσίας διαδικτύου.

19. Ευθύνη έναντι των χρηστών, (σελ. 79) προτεινόμενη προσθήκη **δεύτερου εδαφίου στο σημείο 3.2.2. α)**: "Σε περίπτωση μη αποκατάστασης της βλάβης εντός των παραπάνω χρονικών ορίων, ο πάροχος πέραν της αναλογικής πίστωσης του παγίου, καταβάλλει στον συνδρομητή αποζημίωση αξίας ίσης ενός μηνιαίου παγίου ανά επιπλέον εβδομάδα τεχνικής δυσλειτουργίας. Η αποζημίωση αυτή δεν καταβάλλεται στην περίπτωση που ο πάροχος παράσχει δωρεάν στον συνδρομητή για το κρίσιμο χρονικό διάστημα εναλλακτικό τρόπο επικοινωνίας με χαρακτηριστικά που καλύπτουν τις ανάγκες που ικανοποιούσαν οι μη παρεχόμενες λόγω βλάβης υπηρεσίες."

20. Ευθύνη έναντι των χρηστών, σελ. 79 κάτω, προτεινόμενη **προσθήκη σημείου 3.2.2.**

(γ) : “Σε κάθε περίπτωση, αν ο πάροχος για οποιοδήποτε λόγο αδυνατεί σε κάποιο χρονικό σημείο της ορισμένου χρόνου συμβατικής σχέσης να παράσχει τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες στον συνδρομητή του για διάστημα ίσο ή μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημέρων, ο τελευταίος θεμελιώνει δικαίωμα αζήμιας πρόωρης καταγγελίας της σύμβασης.”

Θεωρούμε ότι με τις ανωτέρω τροποποιήσεις και αλλαγές θα αντιμετωπισθούν πολλά ζητήματα που απασχολούν τους καταναλωτές υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και θα καλυφθούν κενά και ασάφειες, που δεν ευνοούν τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτών και εταιρειών. Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση και συνεργασία.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης