



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

24 Ιουνίου 2022

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 3242

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 1032/6

Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Έχοντας υπόψη:

α. τον ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), και ιδίως την περ. γ) της παρ. 2 του άρθρου 113 και το άρθρο 131 αυτού,

β. τον ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82),

γ. τον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2243 της Επιτροπής της 17ης Δεκεμβρίου 2019 για τον καθορισμό υποδείγματος συνοπτικής σύμβασης προς χρήση από παρόχους διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου,

δ. τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του Κανονισμού (ΕΕ) 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης,

ε. τον ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του ν. 2472/1997» (Α' 133),

στ. το άρθρο 90 του Κώδικα της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την παρ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133),

ζ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 996/8/22-6-2021 «Έγκριση Οργανισμού της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» (Β' 3367),

η. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 816/20/29.06.2017 «Οργάνωση και λειτουργία συνεργείων ελέγχου, μόνιμων και έκτακτων επιτροπών και ομάδων εργασίας της Εθνικής Ομάδας Εργασίας Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» (Β' 2489),

θ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 375/10/14-2-2006 «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (Β' 314), την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265),

ι. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 994/11/7-6-2021 «Συγκρότηση ομάδας εργασίας για την έκδοση νέου Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών»,

ια. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1013/4/1-11-2021 «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης σχετικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ488/82/15-7-2008 "Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές" (ΦΕΚ Β' 1505)»,

ιβ. τα αιτήματα παράτασης προθεσμίας υποβολής απόψεων στη Δημόσια Διαβούλευση της εταιρίας Wind με αριθ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 30563/16-11-2021 και 2012/28-01-2022,

ιγ. τα αιτήματα παράτασης προθεσμίας υποβολής απόψεων στη Δημόσια Διαβούλευση της εταιρίας Nova με αριθ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 31291/24-11-2021 και 1995/28-01-2022,

ιδ. την υπ' αριθ. πρωτ. 42414/6-12-2021 απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ «Παράταση της διάρκειας της Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές»,

ιε. τις απαντήσεις εμπιστευτικού χαρακτήρα των ενδιαφερόμενων φορέων στην ως άνω δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ κατά το χρονικό διάστημα από τις 9/11/2022 μέχρι και τις 7/2/2022:

Πάροχος	Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ
Cosmote	8481/Φ960/10-12-2021
Nova	8526/Φ960/7-2-2022
OTE	2277/1-2-2022
Vodafone	8527/Φ960/7-2-2022
Wind	8525/Φ960/7-2-2022

και την απάντηση του ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών 31780/30-11- 2021

ιστ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1032/6/30-5-2022 «Έγκριση Αποτελεσμάτων Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 488/82/15-7-2008 “Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές” (ΦΕΚ Β' 1505)»,

ιζ. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη ούτε εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ,

ιη. την υπ' αριθ. 36121/Φ600/25-5-2022 Εισηγήση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ και ύστερα από προφορική εισήγηση του Προέδρου, Καθηγ. Κωνσταντίνου Μασσέλου και του Αντιπροέδρου, Καθηγ. Δημητρίου Βαρουτά, αποφασίζει:

Άρθρο 1

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Σκοπός του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας είναι η θέσπιση γενικών αρχών και διαδικασιών τις οποίες οφείλει να ακολουθεί κάθε πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (εφεξής πάροχος) για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές.

2. Ο Κώδικας ρυθμίζει τα θέματα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που για συγκεκριμένη υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών ορίζονται διαφορετικές διαδικασίες σε ειδικότερο κανονιστικό πλαίσιο, υπερισχύουν οι ειδικοί αυτοί κανόνες του παρόντος Κώδικα.

3. Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στον παρόντα Κώδικα έχουν την έννοια η οποία τους δίνεται στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που λέξεις ή φράσεις δεν ορίζονται εκεί, έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στο σχετικό δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για τις ανάγκες του παρόντος Κώδικα ως «Προσωπικό παρόχου» εννοούνται οι εργαζόμενοι με οποιαδήποτε σχέση εργασίας με τον πάροχο, τα στελέχη, οι προσθηθέντες, οι εργολάβοι / υπεργολάβοι / συνεργάτες / μεταπωλητές αυτού και το προσωπικό αυτών, στους οποίους έχει αναθέσει και αυτοί έχουν αναλάβει θέματα καταναλωτών, όπως προώθηση, πώληση των υπηρεσιών του, εξυπηρέτηση, είσπραξη οφειλών, κ.λπ.

Άρθρο 2

Γενικές υποχρεώσεις παρόχων

Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (στο εξής αναφέρονται και ως «υπηρεσίες») διέπεται από τις αρχές της προστασίας του καταναλωτή, της διαφάνειας και της αμεροληψίας. Οι καταναλωτές που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, είναι ανήλικοι ή άτομα με ειδικές ανάγκες, πρέπει να προστατεύονται καταλλήλως μέσω σχετικών διαδικασιών του παρόχου. Ο πάροχος πρέπει να διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.

Άρθρο 3

Διαφήμιση και Προώθηση υπηρεσιών

Εφαρμοστέα νομοθεσία: Για την διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών πρέπει να ακολουθείται η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Ο πάροχος είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση και συμμόρφωσή του με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.

Α. Διαφήμιση

1. Περιεχόμενο της διαφήμισης: Στο διαφημιστικό περιεχόμενο περιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά και οι σημαντικότεροι όροι παροχής της διαφημιζόμενης υπηρεσίας, κατά το μέγιστο δυνατόν, με σκοπό οι καταναλωτές να μπορούν να προβαίνουν σε ορθές επιλογές και να αποφεύγεται η παραπλάνησή τους με οποιοδήποτε τρόπο, σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτών. Λεπτομέρειες για τους όρους, τις προϋποθέσεις αγοράς και τυχόν περιορισμούς της υπηρεσίας, οι καταναλωτές μπορούν να αναζητήσουν στην ιστοσελίδα του παρόχου.

2. Διαφημιστικό μέσο: Ο πάροχος φροντίζει ώστε το διαφημιστικό μήνυμά του προς τους καταναλωτές να είναι σαφές, ευκρινές και διατυπωμένο με επαρκή λεπτομέρεια. Στο κύριο μήνυμα της διαφήμισης περιλαμβάνονται οι βασικοί όροι παροχής της υπηρεσίας. Αναλόγως του μέσου, ο διαφημιστικός χρόνος, το μέγεθος της διαφήμισης σε έντυπο μέσο ή μέσω διαδικτύου και λοιπά κρίσιμα χαρακτηριστικά της διαφήμισης πρέπει να σχεδιάζονται με στόχο να γίνονται εύκολα κατανοητές οι αναγκαίες πληροφορίες από τους καταναλωτές. Τυχόν περιοριστικοί όροι και άλλες προϋποθέσεις για την παροχή της υπηρεσίας περιλαμβάνονται στους κύριους όρους της διαφήμισης.

3. Εμπορική ονομασία υπηρεσιών: Ο πάροχος επιλέγει, στο μέτρο του εφικτού, εμπορικές ονομασίες για τις υπηρεσίες του που να αντιπροσωπεύουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα χαρακτηριστικά τους και την τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών.

4. Προσφορές: Ο πάροχος κοινοποιεί τους κύριους όρους και τους σημαντικούς περιορισμούς που ισχύουν για την προμήθεια των προσφορών του, όπως η χρονική διάρκεια και η ημερομηνία λήξης της προσφοράς, καθώς και τυχόν ειδικούς όρους για την αγορά της προσφοράς, όπως η δεσμοποίηση με άλλα προϊόντα και υπηρεσίες ή ο περιορισμός της προσφοράς σε μια συγκεκριμένη κατηγορία καταναλωτών.

5. Αντιμετώπιση ανακριβών ή εσφαλμένων πληροφοριών στη διαφήμιση: Στην περίπτωση κατά την οποία καταναλωτές προέβησαν σε αγορά προϊόντων και υπηρεσιών βασισμένοι σε ανακριβείς ή εσφαλμένες πληροφορίες από διαφήμιση του παρόχου, ο πάροχος οφείλει να προβαίνει σε κατάλληλες ενέργειες παρέχοντας στους συγκεκριμένους καταναλωτές τις σωστές πληροφορίες και προτάσεις για την επίλυση του ζητήματός τους. Οι ενέργειες του παρόχου δύναται να περιλαμβάνουν το δικαίωμα των καταναλωτών να τερματίσουν τη σύμβαση αζημίως, να αιτηθούν την επιστροφή χρημάτων ή την παροχή ισοδύναμης υπηρεσίας. Επιπλέον, ο πάροχος λαμβάνει εύλογα μέτρα για την άμεση διόρθωση των ανακριβών ή εσφαλμένων πληροφοριών καθώς και να

προβαίνει σε συχνή παρακολούθηση των παραπόνων σχετικά με ανακριβείς πληροφορίες ώστε να αντιμετωπίζονται άμεσα και αποτελεσματικά ουσιώδη ζητήματα που προκύπτουν από ανακριβείς ή εσφαλμένες πληροφορίες στη διαφήμιση.

Β. Προώθηση Πωλήσεων υπηρεσιών

1. Επικοινωνία με τους καταναλωτές: Ο πάροχος μεριμνά ότι η προώθηση και η πώληση των υπηρεσιών του πραγματοποιείται με σεβασμό προς τους καταναλωτές. Κατά την επικοινωνία με τους καταναλωτές, το προσωπικό του παρόχου προωθεί και πωλεί τις υπηρεσίες του με δίκαιο, διαφανή, υπεύθυνο και σαφή τρόπο. Επίσης, κατά τη διάρκεια της προώθησης των υπηρεσιών εξηγεί με σαφήνεια και ευκρίνεια τους βασικούς όρους, προϋποθέσεις, τυχόν περιορισμούς, ειδικούς όρους και κόστος των προϊόντων που αγοράζουν οι καταναλωτές.

2. Ώρες επικοινωνίας: Η επικοινωνία με τους καταναλωτές, είτε πρόκειται για επίσκεψη στην κατοικία, είτε μέσω τηλεφώνου πρέπει να γίνεται σε κατάλληλες ώρες και δεν πραγματοποιείται σε ώρες κοινής ησυχίας, εκτός εάν συμφωνεί προς τούτο ο καλούμενος. Αυτό ισχύει και για τις αυτοματοποιημένες τηλεφωνικές κλήσεις, οι οποίες πραγματοποιούνται μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

3. Μητρώο άρθρου 11 ν. 3471/2006: Ο πάροχος δεν πραγματοποιεί κλήσεις προς καταναλωτές που έχουν ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και έχουν ζητήσει να μην δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις για απ' ευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς.

4. Προστασία προσωπικών δεδομένων: Όλα τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία με καταναλωτές όταν αναζητούνται υποψήφιοι πελάτες πρέπει να συγκεντρώνονται, να προωθούνται και να διατηρούνται με τρόπο που να συμμορφώνεται με τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

5. Παρουσίαση προσωπικού: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με τους καταναλωτές ανακοινώνει αμέσως στην αρχή της επικοινωνίας το επώνυμο τους, τον πάροχο που εκπροσωπούν και τον σκοπό της επικοινωνίας τους. Ειδικότερα, στην περίπτωση υπεργολάβων / συνεργατών / μεταπωλητών, στην επικοινωνία με τους καταναλωτές πρέπει να δηλώνεται σαφώς το όνομα της εταιρίας του υπεργολάβου / συνεργάτη / μεταπωλητή και η σχέση της με τον πάροχο. Δηλαδή, η επικοινωνία θα πρέπει να έχει το περιεχόμενο: «το όνομά μου είναι καλώ από την [όνομα εταιρίας υπεργολάβου / συνεργάτη / μεταπωλητή], που είναι συνεργαζόμενη εταιρία με τον πάροχο [όνομα]». Δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται παραπλανητικές εκφράσεις που δημιουργούν εσφαλμένες εντυπώσεις στους καταναλωτές, όπως η έκφραση «καλώ εκ μέρους του παρόχου [όνομα]» εάν πρόκειται για προσωπικό υπεργολάβου / συνεργάτη / μεταπωλητή του παρόχου.

6. Ευάλωτες ομάδες καταναλωτών: Το προσωπικό του παρόχου δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία καταναλωτών που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες, όπως ηλικιω-

μένων, ανηλίκων, ατόμων οι οποίοι δεν έχουν επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας και ατόμων με ειδικές ανάγκες προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.

7. Λεξιλόγιο και ευγένεια προσωπικού: Το προσωπικό του παρόχου στην επικοινωνία με τους καταναλωτές, απευθύνεται σε αυτούς με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Κάθε πληροφορία πρέπει να είναι απλή και ακριβής και να παρέχεται με τρόπο ώστε να καθίσταται ευθέως και άμεσα αντιληπτή από τον εκάστοτε καταναλωτή. Δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλείψεις, τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του παρόχου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων παρόχων.

8. Διακοπή προωθητικής επικοινωνίας: Στην περίπτωση όπου ο καταναλωτής δηλώσει ή καταστήσει σαφές ότι δεν ενδιαφέρεται, ή ότι η κλήση ή η επίσκεψη είναι ενοχλητική για αυτόν, το προσωπικό του παρόχου υποχρεούται να διακόπτει αμέσως την κλήση ή την επίσκεψη ευγενικά, χωρίς να επιμένει ενάντια στην θέληση του καταναλωτή και χωρίς να ασκήσει οποιουδήποτε είδους πίεση ή έμμεσο εξαναγκασμό.

9. Διατήρηση αρχείων: Τα αρχεία των τηλεφωνικών συνομιλιών για την πραγματοποίηση πωλήσεων με τους καταναλωτές, διατηρούνται από την εταιρία που πραγματοποιεί την πώληση για έξι μήνες από την πραγματοποίηση αυτής, σύμφωνα με τους όρους του ισχύοντος πλαισίου. Τα προαναφερθέντα αρχεία περιλαμβάνουν την ημερομηνία και την ώρα της συνομιλίας με τους καταναλωτές καθώς και επαρκείς πληροφορίες για την ταυτοποίηση του εμπλεκόμενου αντιπροσώπου σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, ώστε να χρησιμοποιηθούν για την επίλυση οποιασδήποτε μελλοντικής καταγγελίας ή ζητήματος προκύψει. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διάρκεια διατήρησης των εν λόγω στοιχείων και να του παρέχει τα δικαιώματα που ορίζει η σχετική νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, όπως είναι το δικαίωμα εναντίωσης.

Άρθρο 4

Προσυμβατική Ενημέρωση

1. Κατά την προσυμβατική ενημέρωση, ο πάροχος μεριμνά ώστε η προσφορά του προς τον υποψήφιο συνδρομητή να παρέχεται οπωσδήποτε με το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 210 του ν. 4727/2020 σε συνδυασμό με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2243 και τα αναφερόμενα στο άρθρο 3.3 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΑΠ 991/4/17-5-2021), συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης σύναψης σύμβασης από απόσταση. Σε περίπτωση που επιθυμεί ο καταναλωτής, είναι δυνατή και η εναλλακτική επιλογή της αποστολής του κειμένου της συνοπτικής σύμβασης με ηλεκτρονικά μέσα.

2. Μαζί με το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης ο πάροχος δύναται να παρέχει στον υποψήφιο συνδρομητή και πρόσθετο διαφημιστικό / ενημερωτικό υλικό, το οποίο δεν έρχεται σε αντίθεση με τα αναφερόμενα στη συνοπτική σύμβαση. Σε περίπτωση διαφοροποίησης

μεταξύ της συνοπτικής σύμβασης και του πρόσθετου διαφημιστικού / ενημερωτικού υλικού υπερσχύουν τα αναφερόμενα στη συνοπτική σύμβαση.

3. Κατά την προσυμβατική ενημέρωση και την παροχή της συνοπτικής σύμβασης το προσωπικό του παρόχου οφείλει να παρέχει στον υποψήφιο συνδρομητή και προφορικά πλήρη ενημέρωση για όλα τα σημεία που περιλαμβάνονται στη συνοπτική σύμβαση και να απαντά με σαφήνεια σε τυχόν διευκρινιστικές ερωτήσεις του.

4. Οι ανωτέρω παράγραφοι εφαρμόζονται και για υφιστάμενους συνδρομητές του παρόχου που ενδιαφέρονται να ανανεώσουν τη σύμβασή τους ή να συνάψουν νέα σύμβαση.

Άρθρο 5 Συμβάσεις

1. Αρμόδιος υπογράφων: Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής, ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει την ικανότητα ή την εξουσιοδότηση να συνάψει τη σύμβαση αυτή. Ο πάροχος οφείλει να προβαίνει σε ορθή ταυτοποίηση του καταναλωτή. Ο πάροχος δεν ξεκινά τις διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας εάν δεν έχει ολοκληρωθεί η σύναψη της σύμβασης.

2. Χαρακτηριστικά Σύμβασης: Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η σύμβαση πληροί τα χαρακτηριστικά που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως από τον ν. 4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα, έτσι ώστε το περιεχόμενο της σύμβασης και οι όροι αυτής να είναι εύκολα κατανοητοί και προσβάσιμοι, χωρίς επιπλέον χρέωση, από άτομα με αναπηρία, σύμφωνα με τα οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία.

3. Υπογραφή Σύμβασης: Ο πάροχος παρέχει στον υποψήφιο συνδρομητή αντίγραφο της σύμβασης με το σύνολο των όρων της, πριν την υπογραφή της, είτε η σύμβαση συνάπτεται εντός του καταστήματος του παρόχου, είτε εξ αποστάσεως. Ο πάροχος διασφαλίζει ότι η υπογραφή της σύμβασης δεν γίνεται υπό πίεση, και ότι το προσωπικό του παρόχου προτρέπει τον καταναλωτή να διαβάσει τους όρους της σύμβασης πριν την υπογραφή.

4. Σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης: Κατά την σύναψη σύμβασης σε χώρο εκτός καταστήματος της εταιρίας ή μέσω πώλησης υπηρεσιών στον χώρο του καταναλωτή, με την παρουσία εκπροσώπου του παρόχου, πρέπει να διασφαλίζεται ότι ο τελευταίος εκπροσωπεί τον συγκεκριμένο πάροχο και ενεργεί για λογαριασμό του.

Κατά την σύναψη σύμβασης από απόσταση, το προσωπικό του παρόχου εξασφαλίζει ότι η σύναψη σύμβασης γίνεται με την πλήρη αποδοχή και συγκατάθεση του καταναλωτή και αφότου ο τελευταίος έχει κατανοήσει όλους τους όρους της σύμβασης και αντιληφθεί πλήρως το περιεχόμενο αυτής.

Το προσωπικό του παρόχου διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει κατανοήσει ότι θα παραλάβει σε δεύτερο χρόνο αλλά έγκαιρα τους όρους της σύμβασης και το έντυπο υπαναχώρησης, καθώς και ότι τηρείται η προβλεπόμενη στη νομοθεσία διαδικασία σχετικά με τη σύναψη σύμβασης από απόσταση. Σε περίπτωση αμφισβήτησης από τον καταναλωτή της ρητής του αποδοχής και συ-

γκατάθεσης, ο πάροχος φέρει το βάρος απόδειξης της εγκυρότητας της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης αζημίως από τον καταναλωτή εκκινεί από τη στιγμή που θα παραλάβει τους όρους της σύμβασης.

Κατά την σύναψη σύμβασης από απόσταση, το προσωπικό του παρόχου ενημερώνει τον καταναλωτή ότι έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναίτιολογήτως εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή των εγγράφων της σύμβασης εκτός εάν έχει ρητώς συμφωνήσει να απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης με την ενεργοποίηση της σύμβασης. Στην περίπτωση χρεώσεων, μέχρι την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, από χρήση υπηρεσίας ή ειδικών κατασκευών εξαιτίας ειδικών απαιτήσεων, καταβάλλεται αναλογική σχετική αποζημίωση.

Στην περίπτωση κατά την οποία, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η σύναψη της σύμβασης απαιτεί υπογραφή των σχετικών συμβατικών εγγράφων από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής ενημερώνεται σαφώς για την απαίτηση αυτή και για το γεγονός ότι η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν ξεκινά πριν την υπογραφή αυτών. Ο πάροχος παρέχει στον υποψήφιο συνδρομητή αντίγραφο της σύμβασης με το σύνολο των όρων της, πριν την υπογραφή ή με άλλο τρόπο σύναψής της, είτε η σύμβαση συνάπτεται εντός του καταστήματος του παρόχου, είτε εξ αποστάσεως.

5. Παροχή εντύπου σύμβασης: Αντίγραφο της συνοπτικής σύμβασης, του εντύπου σύμβασης καθώς και της δήλωσης υπαναχώρησης παρέχονται σύμφωνα με τα οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον ν. 4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

6. Μη υπογραφή σύμβασης/Αίτηση Κατάργησης (καταγγελία σύμβασης): Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή ότι δεσμεύεται με την προσφορά που δέχθηκε τηλεφωνικώς μόνον εφόσον ο τελευταίος υπογράψει ή ρητώς επιβεβαιώσει τη συμφωνία μετά την παραλαβή των όρων της σύμβασης. Σε διαφορετική περίπτωση οποιαδήποτε σύμβαση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή και ο καταναλωτής μπορεί να διακόψει τη λήψη υπηρεσιών αζημίως, ενημερώνοντας εγγράφως τον πάροχο.

Στις περιπτώσεις υποβολής αίτησης κατάργησης (καταγγελίας της σύμβασης) από τον καταναλωτή προς τον πάροχο, ο πάροχος υποχρεούται να αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της αίτησης κατάργησης στον καταναλωτή, εντός τριών (3) εργασίμων ημερών, εκτός εάν ο πάροχος προβεί στην κατάργηση της σύμβασης νωρίτερα. Το αποδεικτικό παραλαβής παραδίδεται ή αποστέλλεται στον καταναλωτή από τον πάροχο, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για την μεταξύ τους επικοινωνία και αναγράφει με σαφήνεια την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης κατάργησης από τον πάροχο, καθώς και την ημερομηνία υποβολής της από τον καταναλωτή.

Ο πάροχος, σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι ο καταναλωτής δεν είχε σωστή πληροφόρηση ή η σύναψη της σύμβασης δεν έγινε με την ρητή συγκατάθεσή του, καταβάλει κάθε προσπάθεια για να παρέχει τη σωστή πληροφόρηση και να συναφθεί η σύμβαση με τη ρητή

συγκατάθεσή του, σε εύλογο χρονικό διάστημα εκτός και εάν ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει το δικαίωμα αζήμιας διακοπής παροχής των υπηρεσιών.

Σε περίπτωση αμφισβήτησης σύναψης σύμβασης «από απόσταση» ή «εκτός καταστήματος», ο πάροχος οφείλει να αποδείξει ότι έχει δοθεί η συναίνεση του συνδρομητή για τη σύναψη της σύμβασης.

Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, ο πάροχος αποφεύγει την άσκηση πίεσης και κάθε μέσου εξαναγκασμού προς τον καταναλωτή με σκοπό να παραμείνει.

Άρθρο 6

Ενεργοποίηση υπηρεσίας

1. Χρόνοι ενεργοποίησης: Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή σαφώς και με τρόπο που να μην επιδέχεται αμφισβήτησης, κατά την σύναψη της σύμβασης, για τον μέγιστο χρόνο που απαιτείται για την ενεργοποίηση της σύνδεσης της υπηρεσίας, ενημερώνοντας ταυτόχρονα, για την περίπτωση, που η ενεργοποίηση αυτής εξαρτάται από ενέργειες τρίτων μερών.

Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας, κατόπιν σχετικού αιτήματος, για την ενεργοποίηση τη υπηρεσίας εντός 24 ωρών, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για τη μεταξύ τους επικοινωνία. Συνιστάται ο τρόπος αυτός να είναι μέσω αποστολής sms ή μέσω επίσκεψης του καταναλωτή σε ηλεκτρονική εφαρμογή του παρόχου.

Ο πάροχος φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμά του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.

2. Παράδοση Εξοπλισμού: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι παραδίδεται στον καταναλωτή ο απαραίτητος για την παροχή της υπηρεσίας εξοπλισμός εντός ευλόγου χρόνου και σε κάθε περίπτωση πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

3. Ενημέρωση για καθυστερήσεις: Εφόσον η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή για οποιονδήποτε λόγο την ημέρα που ο πάροχος δήλωσε στον καταναλωτή ότι αυτή θα πραγματοποιηθεί, ο πάροχος ειδοποιεί, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την ημέρα που είχε δηλωθεί τον καταναλωτή για την καθυστέρηση, την αιτία της καθυστέρησης, τυχόν διορθωτικά μέτρα που έχουν ληφθεί, αν είναι δυνατή η άρση του προβλήματος και τη νέα ή η εκτιμώμενη ημερομηνία ενεργοποίησης.

Ο καταναλωτής έχει συνεχή και σαφή ενημέρωση για την πορεία ενεργοποίησης της υπηρεσίας με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για τη μεταξύ τους επικοινωνία, κάθε φορά που παρουσιάζεται πρόβλημα και μέχρι την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμα του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.

4. Λύση σύμβασης πριν την ενεργοποίηση: Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη λύση της συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο, αφού πρώτα εκπληρώσουν εκατέρωθεν τις εκ του νόμου και της συμβάσεως

απορρέουσες υποχρεώσεις τους, οποιαδήποτε χρονική στιγμή, ακόμα και πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή τη διάθεση αυτής στον καταναλωτή. Σχετικό αίτημα του καταναλωτή διεκπεραιώνεται άμεσα από τον πάροχο, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Ειδικά για την περίπτωση των υπηρεσιών μέσω πληθυσμιακής ή εικονικής αδεσμοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί τη λύση της συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο, υποβάλλοντας προς τον πάροχο καταγγελία της σύμβασης πριν την έναρξη της διάθεσης της υπηρεσίας προς τον καταναλωτή, ο πάροχος πληροφορεί τον καταναλωτή, εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της ως άνω καταγγελίας, αν ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί. Στην περίπτωση που ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή ότι η διατήρηση του τοπικού βρόχου και του συνδρομητικού του αριθμού είναι δυνατή μόνο αν απευθυνθεί σε άλλο πάροχο, άλλως η ολοκλήρωση της ως άνω αίτησης οδηγεί στην απώλεια του τοπικού βρόχου και του συνδρομητικού του αριθμού.

5. Έναρξη χρέωσης: Η έναρξη της χρέωσης της υπηρεσίας, ξεκινά με την ενεργοποίησή της και την έναρξη της διάθεσής της προς τον καταναλωτή. Πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και την έναρξη της διάθεσής της προς τον καταναλωτή, ο καταναλωτής δεν χρεώνεται με πάγια και άλλα τέλη.

Άρθρο 7

Τιμολόγηση - Χρεώσεις -

Αμφισβήτηση χρεώσεων και διακανονισμοί

1. Παρουσίαση Πληροφορίας: Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η προβολή της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει είναι ακριβής, κατανοητή, και δεν περιέχει σε καμία περίπτωση στοιχεία παραπλάνησης (ανακρίβειες ή ασάφειες, υπερβολές ή παραλειπόμενες πληροφορίες). Ο πάροχος δεν δύναται να αποκρύπτει πληροφορίες για τις χρεώσεις προκειμένου να πείσει τον καταναλωτή να συνάψει μαζί του συμβατική σχέση.

2. Περιεχόμενο πληροφόρησης: Οι πληροφορίες ως προς τις χρεώσεις των υπηρεσιών που θα δημοσιεύονται πρέπει να περιλαμβάνουν τα οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

3. Ιστοσελίδα / Έντυπα ενημέρωσης: Οι πληροφορίες για τις χρεώσεις πρέπει να είναι επικαιροποιημένες, ευανάγνωστες, σε εύκολα προσβάσιμο και ευκρινές σημείο της ιστοσελίδας του παρόχου με την ένδειξη: «Τιμοκατάλογοι», σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Ο πάροχος περιλαμβάνει στο έντυπο του λογαριασμού ενημέρωση για τον σχετικό σύνδεσμο των Τιμοκαταλόγων στην ιστοσελίδα του. Το προσωπικό του παρόχου παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση για τις χρεώσεις προς τους καταναλωτές σε κάθε στάδιο της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Ο πάροχος δύναται να αναπτύξει στον ιστότοπό του ενότητα για τους Λογαριασμούς και πληρωμές. Στην ενότητα θα περιλαμβάνονται δείγματα Λογαριασμών τα οποία εμπεριέχουν τις αναγκαίες επεξηγήσεις σχετικά με τιμές και χρεώσεις για όλους τους τύπους Λογα-

ριασμών βάσει των παρεχόμενων πακέτων/υπηρεσιών (δεσμοποιημένων και μή). Στην ίδια ενότητα δύναται να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής και λοιπά σχετικά θέματα.

4. Διαδικασίες Ενημέρωσης: Ο πάροχος διαθέτει διαδικασίες ενημέρωσης οι οποίες εξασφαλίζουν την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον ν. 4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Η παροχή των πληροφοριών για χρεώσεις, οι οποίες θα έχουν ισχύ μόνο για περιορισμένο χρονικό διάστημα, πρέπει σαφώς να αναφέρει την έναρξη και τη λήξη της ισχύος των χρεώσεων με αναγραφή των αντίστοιχων ημερομηνιών.

5. Μηχανισμοί διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών: Ο πάροχος διασφαλίζει την ύπαρξη και εφαρμογή μηχανισμών επίλυσης διαφορών και διακανονισμού οφειλών, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών για τη διαχείριση παραπόνων από τους καταναλωτές αναφορικά με ζητήματα χρεώσεων, σύμφωνα με τα οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Κατά τη διαχείριση και ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τα παράπονά τους και εφόσον τα αιτήματα των τελευταίων δεν ικανοποιηθούν, ο πάροχος αναφέρει τους τρόπους επίλυσης των διαφορών από αρμόδιες διοικητικές ή δικαστικές αρχές.

6. Πολιτική αποζημιώσεων / επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση αθέτησης των συμβατικών υποχρεώσεων σχετικά με τους όρους παροχής της υπηρεσίας, όπως είναι ενδεικτικά ο συμψηφισμός με υφιστάμενες ή μελλοντικές οφειλές των καταναλωτών, η πίστωση ποσού κ.α. Ο καταναλωτής επιλέγει με ελεύθερη βούληση, χωρίς πίεση και κατόπιν πλήρους ενημέρωσης αναφορικά με τις επιλογές του, τον τρόπο αποζημίωσης που επιθυμεί.

7. Αμφισβήτηση λογαριασμού: Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού, ο πάροχος δύναται να απαντάει εγγράφως, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικά, ανάλογα με την επιλογή του συνδρομητή, παρέχοντας αναλυτικές εξηγήσεις για τις χρεώσεις που αμφισβητούνται και την αντιστοιχία τους με τις παρεχόμενες υπηρεσίες οι οποίες τις αιτιολογούν. Η υποχρέωση έγγραφης επεξήγησης των χρεώσεων που αμφισβητούνται από τον πάροχο, ισχύει για τις περιπτώσεις που ο καταναλωτής έχει υποβάλει το παράπονο / καταγγελία του εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπο του παρόχου. Σε περίπτωση που προκύπτει δικαίωση του συνδρομητή, ο πάροχος προβαίνει σε πιστώσεις των σχετικών ποσών σε επόμενο λογαριασμό και σε κάθε περίπτωση εντός της σχετικής προθεσμίας που ορίζεται από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση ο καταναλωτής δύναται να προσφύγει σε φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή δικαστικούς.

Άρθρο 8 Ανοικτό Διαδίκτυο

1. Πληροφορίες ταχύτητας: Ο πάροχος αναφέρει στους συμβατικούς όρους που διέπουν την παροχή/χρή-

ση των υπηρεσιών τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 4 παρ. 1, σημεία (α) έως (ε) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, σύμφωνα με τον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο.

2. Προσυμβατική ενημέρωση: Κατά την προσυμβατική ενημέρωση, ο πάροχος μεριμνά ώστε να παρέχει στο έντυπο της συνοπτικής σύμβασης τις πληροφορίες ταχύτητας σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω.

3. Αποζημιώσεις: Ο πάροχος αναφέρει στους συμβατικούς όρους που διέπουν την παροχή / χρήση των υπηρεσιών τυχόν επανορθώσεις ή αποζημιώσεις που δικαιούνται οι συνδρομητές σε περίπτωση που διαπιστωθούν συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις (δηλαδή αποκλίσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε χειρότερη απόδοση) μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας για την οποία δεσμεύεται με βάση τους συμβατικούς όρους παροχής / χρήσης της υπηρεσίας, ανάλογα με το μέγεθος της απόκλισης και τους όρους και προϋποθέσεις για την παροχή των επανορθώσεων ή αποζημιώσεων. Σε κάθε περίπτωση οι εν λόγω επανορθώσεις ή αποζημιώσεις είναι τουλάχιστον αυτές που ορίζονται από τον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο (ΕΚΑΔ).

4. Ενημέρωση Ιστοσελίδας Παρόχου: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι οι όροι παροχής / χρήσης των υπηρεσιών αναγράφονται ευκρινώς, σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο στην ιστοσελίδα του, σύμφωνα με τα οριζόμενα από τον ΕΚΑΔ.

5. Υποχρεώσεις διαφάνειας: Οι όροι παροχής και χρήσης περιλαμβάνουν τις πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ταχύτητας, σύμφωνα με τα οριζόμενα από τον ΕΚΑΔ.

Άρθρο 9 Εκπαίδευση Προσωπικού:

1. Διασφάλιση ενημέρωσης για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του έχει ενημερωθεί σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα και έχει επαρκή γνώση του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου για την προστασία των καταναλωτών. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον πλαίσιο.

2. Επαρκής κατανόηση υπηρεσιών: Ο πάροχος μεριμνά ότι το προσωπικό του είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και έχει επαρκή κατανόηση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προωθεί και πωλεί. Επιπλέον, φροντίζει να παρέχει όλα τα απαραίτητα μέσα και εργαλεία στο προσωπικό ώστε να ενημερώνει επαρκώς τους καταναλωτές για τις υπηρεσίες που προσφέρει ο πάροχος.

Ειδικότερα, ο πάροχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του έχει επαρκή κατανόηση, κατ' ελάχιστον, για τα ακόλουθα:

1. Όροι και προϋποθέσεις αγοράς των υπηρεσιών
2. Διαθεσιμότητα υπηρεσίας
3. Διαθεσιμότητα ταχυτήτων (ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα, για συνδρομητές σταθερών δικτύων και μέγιστη ταχύτητα για συνδρομητές κινητών δικτύων)
4. Λεπτομέρειες σχετικά με το κόστος της υπηρεσίας και λοιπές χρεώσεις που τυχόν περιλαμβάνει η υπηρεσία καθώς και τους τρόπους πληρωμής

5. Διαδικασίες καταγγελίας σύμβασης και Πολιτικής αποζημιώσεων / επιστροφής χρημάτων

6. Διαδικασίες και τρόπους εξυπηρέτησης καταναλωτών και αναγγελίας βλαβών

7. Διαδικασίες χειρισμού παραπόνων και καταγγελιών

8. Σχετική νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών.

3. Κάλυψη αναγκών καταναλωτών: Ο πάροχος μεριμνά ώστε το προσωπικό του να προβαίνει σε κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών για το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις όπου οι καταναλωτές έχουν εκφράσει / επισημάνει συγκεκριμένη ανάγκη. Το προσωπικό του παρόχου ενημερώνει με σαφή και αναμφισβήτητο τρόπο εάν υπάρχει υπηρεσία που μπορεί να καλύψει επαρκώς ή πλήρως τις ανάγκες τους. Σε περίπτωση που δεν υφίσταται υπηρεσία που να καλύπτει επακριβώς τις ανάγκες τους πρέπει να υποδεικνύει εναλλακτική προσφορά που μπορεί ωστόσο να καλύπτει εν μέρει τις ανάγκες των καταναλωτών. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τους παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε να μπορούν να αξιολογήσουν την καταλληλότητα της προτεινόμενης υπηρεσίας έναντι των αναγκών τους. Επιπλέον, το προσωπικό του παρόχου υποχρεούται να είναι ενήμερο για υπηρεσίες που αφορούν σε καταναλωτές με αναπηρία.

4. Περιοδική παρακολούθηση: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι η επικοινωνία του προσωπικού του και των συνεργαζόμενων με αυτόν υπεργολάβων / συνεργατών / μεταπωλητών παρακολουθείται και ελέγχεται περιοδικά προκειμένου να έχει εικόνα για τον τρόπο αλληλεπίδρασης με τους καταναλωτές και να μπορεί να λαμβάνει διορθωτικά μέτρα για την αντιμετώπιση τυχόν νέων ή επαναλαμβανόμενων προβλημάτων κατά τη διαδικασία των πωλήσεων.

5. Παρακολούθηση παραπόνων: Ο πάροχος διασφαλίζει την ύπαρξη και εφαρμογή διαδικασιών παρακολούθησης παραπόνων αναφορικά με την διαδικασία προώθησης πωλήσεων, εξυπηρέτησης πελατών και καταγγελιών και της επίλυσης αυτών.

Άρθρο 10

Εξυπηρέτηση Καταναλωτών

1. Αποτελεσματική εξυπηρέτηση: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι τα ερωτήματα και τα παράπονα/καταγγελίες των καταναλωτών αντιμετωπίζονται έγκαιρα και αποτελεσματικά.

2. Τρόπος επικοινωνίας: Ο πάροχος ενημερώνει με σαφή και ευδιάκριτο τρόπο τους καταναλωτές για τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση τους όπως:

1. τον αριθμό του τηλεφωνικού κέντρου,
2. τον αριθμό για δήλωση βλάβης,
3. τον σύνδεσμο της ιστοσελίδας εξυπηρέτησης πελατών,
4. την σχετική εφαρμογή στο κινητό,
5. τον σύνδεσμο για βιντεοκλήση και ζωντανή συνομιλία / live chat με το προσωπικό του,
6. τις διευθύνσεις και τηλέφωνα των καταστημάτων του,

7. την ταχυδρομική διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών

8. λοιπούς πιθανούς διαθέσιμους τρόπους εξυπηρέτησης πελατών.

Επιπρόσθετα, ενημερώνει για τις ώρες λειτουργίας αυτών των τρόπων επικοινωνίας.

3. Μέσος χρόνος αναμονής: Ο πάροχος μεριμνά ώστε ο χρόνος αναμονής των καταναλωτών που καλούν στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών να περιορίζεται σε ένα λογικό μέγιστο χρονικό διάστημα και με ανώτατο όριο χρέωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Εξαιρέσει στο όριο αυτό του χρονικού διαστήματος αποτελεί η περίπτωση στην οποία δεν καθίσταται εφικτή η δωρεάν αναμονή κλήσεων, οπότε η κλήση δεν θα απαντάται ωστόσο να υπάρχει διαθέσιμη άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Το εύλογο αυτό όριο χρονικού διαστήματος ισχύει και για τους καταναλωτές που επιλέγουν επικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης ή ζωντανής συνομιλίας / live chat.

4. Διευθέτηση αιτήματος: Ο πάροχος καταβάλλει προσπάθεια ώστε τα αιτήματα των καταναλωτών να επιλύονται στο συντομότερο χρονικό διάστημα. Για τον σκοπό αυτό, οφείλει να αναπτύξει διαδικασίες μέσω των οποίων θα παρακολουθείται η αρχική επικοινωνία των καταναλωτών με την εξυπηρέτηση πελατών και θα εντοπίζονται τα αιτήματα που δεν μπορούν να διευθετηθούν κατά την πρώτη επικοινωνία, ώστε να αναδειχθούν και να επιλυθούν σε εύλογο χρονικό διάστημα τα βασικά αίτια καθυστέρησης επίλυσης των αιτημάτων των καταναλωτών.

5. Τήρηση αρχείων: Ο πάροχος τηρεί αρχεία της επικοινωνίας του με τους καταναλωτές, τα οποία πρέπει να είναι προσβάσιμα στο προσωπικό που εξυπηρετεί τον εκάστοτε καταναλωτή, ώστε να διευκολύνεται η επίλυση του αιτήματός του. Κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, ο πάροχος υποχρεούται να παρέχει το αρχείο της επικοινωνίας μεταξύ παρόχου και καταναλωτή, εντός του χρονικού διαστήματος τήρησης των προαναφερθέντων αρχείων.

6. Συστήματα Αξιολόγησης της απόδοσης: Ο πάροχος διαθέτει συστήματα αξιολόγησης της απόδοσης της εξυπηρέτησης πελατών. Σε αυτή την κατεύθυνση, διαθέτει διαδικασίες με τις οποίες να απευθύνεται συστηματικά προς τους καταναλωτές για την συγκέντρωση σχολίων σχετικά με την εμπειρία τους από την επικοινωνία τους με την εξυπηρέτηση πελατών. Τα σχόλια αυτά θα χρησιμοποιούνται για να εντοπιστούν τυχόν δομικά ζητήματα στον τρόπο εξυπηρέτησης των καταναλωτών, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα βελτίωσης.

Άρθρο 11

Καταγγελίες Καταναλωτών

Ο πάροχος διασφαλίζει την άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση των καταγγελιών των καταναλωτών. Με στόχο αυτό, τηρεί τις ακόλουθες αρχές:

1. Αποτελεσματική διευθέτηση: Ο πάροχος επιδιώκει την επίλυση των καταγγελιών / παραπόνων κατά την πρώτη επικοινωνία του καταναλωτή, όπου αυτό καθίσταται δυνατόν. Τα τμήματα διαχείρισης καταγγελιών πρέπει να είναι στελεχωμένα με επαρκείς πόρους και με ικανοποιητικά επίπεδα εξουσιοδότησης για την επιλογή

και τον τρόπο επίλυσης της καταγγελίας. Ο πάροχος φροντίζει ώστε το προσωπικό του να αντιμετωπίζει με ευγένεια τους καταναλωτές που υποβάλλουν καταγγελίες και να τους κατευθύνει ως προς τον αποτελεσματικότερο και ευχερέστερο τρόπο υποβολής τόσο των καταγγελιών όσο και τυχόν συμπληρωματικών εγγράφων που απαιτούνται για τη διαχείριση και εξυπηρέτηση αυτών.

2. Διαφάνεια και προσβασιμότητα: Ο πάροχος διαθέτει εγχειρίδιο με καταγεγραμμένες διαδικασίες διεκπεραίωσης καταγγελιών / παραπόνων, τις οποίες οφείλει να ακολουθεί το προσωπικό κατά την διαχείριση καταγγελιών των καταναλωτών. Σε περίπτωση αδυναμίας διευθέτησης των καταγγελιών σε πρώτο επίπεδο, οι διαδικασίες πρέπει να περιλαμβάνουν μια εσωτερική διαδικασία αναφοράς σε ανώτερα επίπεδα. Οι τυχόν εσωτερικές διαδικασίες του παρόχου δεν θα πρέπει θεσπίζονται ούτε να αποβαίνουν εις βάρος των καταναλωτών και να δυσχεραίνουν την αποτελεσματική ικανοποίηση των αιτημάτων / καταγγελιών τους. Ο πάροχος οφείλει να εκπαιδεύσει και να παρέχει στο προσωπικό του το σχετικό εγχειρίδιο διεκπεραίωσης καταγγελιών.

Επιπλέον, ο πάροχος διαθέτει πληροφορίες αναρτημένες στον ιστότοπό του και σχετικό έντυπο με καταγεγραμμένες τις διαδικασίες υποβολής καταγγελιών απευθυνόμενο προς τους καταναλωτές, στο οποίο περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμά τους να υποβάλουν καταγγελίες. Στο έντυπο αυτό πρέπει να περιέχονται επαρκείς οδηγίες γραμμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα, έτσι ώστε οι καταναλωτές να μπορούν εύκολα να εντοπίσουν τον τρόπο υποβολής καταγγελιών και το αρμόδιο προσωπικό του παρόχου στο οποίο μπορούν να απευθύνονται. Ανάλογες πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνονται και στον ιστότοπο του παρόχου.

3. Απόκριση: Ο πάροχος απαντά τεκμηριωμένα σε κάθε παράπονο / καταγγελία που του υποβάλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Ο πάροχος παρέχει επαρκείς πληροφορίες για την πρόοδο της εξέτασης της καταγγελίας σε περίπτωση που ζητήσει ενημέρωση ο καταναλωτής καθώς και να ειδοποιεί σχετικά σε περίπτωση διαφοροποίησης του χρονοδιαγράμματος στην πορεία και τους λόγους στους οποίους οφείλεται η καθυστέρηση. Επιπλέον, διαθέτει κατάλληλους μηχανισμούς για να παρακολουθεί και να επιλύει τα ζητήματα που προκύπτουν σύμφωνα με όσα έχουν συμφωνηθεί με τον καταναλωτή και με τις διαδικασίες που αναφέρονται ανωτέρω.

Στην περίπτωση που ο πάροχος θεωρεί ότι μία καταγγελία δεν χρήζει περαιτέρω διερεύνησης, ενημερώνει τον καταναλωτή πλήρως, με σαφή και κατανοητό τρόπο για τους λόγους αυτής της απόφασης και αν ζητηθεί από τον καταναλωτή, τον πληροφορεί για τη διαθεσιμότητα εναλλακτικών επιλογών για την εξέταση της καταγγελίας.

Άρθρο 12

Συμμόρφωση με τον Κώδικα και έλεγχοι

1. Πλαίσιο συμμόρφωσης με τον Κώδικα: Ο πάροχος οφείλει να εφαρμόζει και να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα Κώδικα. Για

τον σκοπό αυτό, ο πάροχος οφείλει να σχεδιάσει και να θέσει σε εφαρμογή διαδικασίες συμμόρφωσης και εάν κριθεί αναγκαίο να αναπτύξει συστήματα / εργαλεία για τη διασφάλιση της συμμόρφωσής του. Επιπλέον, ο πάροχος δύναται - προαιρετικά - να συντάξει Σχέδιο Συμμόρφωσης με τον Κώδικα καθώς και λοιπούς Κώδικες που αφορούν σε ειδικότερα ζητήματα στην παροχή των υπηρεσιών του.

2. Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού: Ο πάροχος υποχρεούται να κοινοποιεί τον Κώδικα στο προσωπικό του και να διασφαλίζει ότι το προσωπικό του είναι ενημερωμένο για την ύπαρξη του Κώδικα και άρτια εκπαιδευμένο στις σχετικές διαδικασίες για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα.

3. Ενημέρωση των καταναλωτών για τον Κώδικα: Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να πληροφορεί για τον Κώδικα τους καταναλωτές και να τους ενημερώνει για τους τρόπους πρόσβασης στον Κώδικα.

4. Δημοσίευση του Κώδικα: Ο Κώδικας δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο του παρόχου σε σημείο εμφανές, διακριτό και εύκολα προσβάσιμο από τους καταναλωτές. Επίσης, ο πάροχος δύναται να προσαρτήσει τον Κώδικα εντύπως κατά τη σύναψη νέας σύμβασης ή ανανέωσης.

5. Έλεγχος συμμόρφωσης των υπεργολάβων / συνεργατών / μεταπωλητών: Ο πάροχος οφείλει μέσω τακτικής παρακολούθησης και συστημάτων ελέγχου, να διασφαλίσει ότι οι υπεργολάβοι / συνεργάτες / μεταπωλητές του συμμορφώνονται με τον Κώδικα. Ο πάροχος οφείλει να αναπτύξει κατάλληλες διαδικασίες οι οποίες θα περιγράφουν αναλυτικά τον τρόπο συμμόρφωσης τους σε περίπτωση μεμονωμένων και επαναλαμβανόμενων παραβάσεων του Κώδικα.

Άρθρο 13

Κυρώσεις

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κώδικα, η ΕΕΤΤ δύναται να επιβάλει κυρώσεις εφαρμόζοντας τις διατάξεις των άρθρων 137 και 138 του ν. 4727/2020.

Άρθρο 14

Καταργούμενες διατάξεις

Με την έναρξη της ουσιαστικής ισχύος της παρούσας απόφασης, καταργείται η απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 488/82/15-7-2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ Β' 1505).

Έναρξη ισχύος

Η ουσιαστική ισχύς της παρούσας αρχίζει έξι μήνες από την δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 30 Μαΐου 2022

Ο Πρόεδρος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ