



Από 1 Οκτωβρίου 2018, τίθεται σε ισχύ το δεύτερο στάδιο των ρυθμίσεων που προβλέπονται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ, ο οποίος

είχε δημοσιευθεί τον Δεκέμβριο του 2017.

Ο Κανονισμός καθορίζει τις υποχρεώσεις των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με στόχο την προάσπιση των δικαιωμάτων των συνδρομητών σε τηλεφωνία και Διαδίκτυο.

Οι σημαντικότερες υποχρεώσεις που επιβάλλονται με το δεύτερο στάδιο ρυθμίσεων, μεταξύ άλλων, συνοψίζονται στα ακόλουθα θέματα:

Μεγαλύτερη διαφάνεια ως προς τους συμβατικούς όρους: Στην πρώτη σελίδα της σύμβασης πρέπει να αναφέρονται με σαφήνεια, η ημερομηνία υπογραφής, η τελική τιμή χρέωσης του παγίου και οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτό, το ύψος τυχόν επιδότησης και η απόσβεσή της, καθώς και τυχόν τέλος για διακοπή/καταγγελία σύμβασης ορισμένου χρόνου. Επίσης, πρέπει να παρέχονται στον συνδρομητή δυνατότητες, όπως η άμεση ενεργοποίηση της σύνδεσης, ο καθορισμός ανώτατου ορίου χρέωσης για την ενεργοποίηση φραγής εξερχομένων, η εξαίρεση του αριθμού από τηλεφωνικούς καταλόγους.

Μεγαλύτερη προθεσμία για καταγγελία σύμβασης: Αυξάνεται η προθεσμία για την καταγγελία σύμβασης ορισμένου/αορίστου χρόνου αζημίως, σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων ή των τιμολογίων από τον πάροχο.

Ενημέρωση για υπέρβαση ορίου κατανάλωσης προγραμμάτων κινητής τηλεφωνίας: Ο συνδρομητής κινητής τηλεφωνίας ενημερώνεται υποχρεωτικά, όταν υπερβαίνει το 80% των λεπτών ομιλίας/SMS/MB του προγράμματός ή πακέτου προπληρωμένων υπηρεσιών. Ειδικά, για τα MB ενημερώνεται επίσης, υποχρεωτικά, και όταν καταναλώσει το 100% του όγκου.

Αυτόματη πίστωση λογαριασμού για βλάβες: Εφόσον η βλάβη υπερβαίνει τις δύο εργάσιμες ημέρες από την ημέρα δήλωσής της, πρέπει να πιστώνεται αυτόματα και εντός τετραμήνου στον λογαριασμό του συνδρομητή, το τμήμα του παγίου που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Δωρεάν γραμμή εξυπηρέτησης βλαβών από οποιοδήποτε δίκτυο: Σε περίπτωση βλάβης, ο συνδρομητής μπορεί να καλεί, χωρίς χρέωση, από όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας τη γραμμή εξυπηρέτησης βλαβών που διαθέτει ο πάροχος.

Μεγαλύτερη ευελιξία στον τρόπο υποβολής καταγγελίας σύμβασης: Ο συνδρομητής

μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση, είτε στα καταστήματα του παρόχου, είτε με αποστολή επιστολής/τηλεομοιοτυπίας ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η παροχή υπηρεσιών πρέπει να διακόπτεται εντός δύο εργάσιμων ημερών για την κινητή τηλεφωνία και οχτώ για τη σταθερή (εκτός εάν ο καταναλωτής έχει ζητήσει συγκεκριμένη ημερομηνία).

Απαγόρευση επιβολής τέλους διακοπής/ανανέωσης σύμβασης: Ο πάροχος δεν επιτρέπεται να επιβάλει τέλος αποσύνδεσης λόγω διακοπής/καταγγελίας είτε σύμβασης αορίστου χρόνου είτε σύνδεσης καρτοκινητής τηλεφωνίας. Επίσης, απαγορεύεται να επιβάλει τέλος ανανέωσης για νέα σύμβαση ορισμένου χρόνου σε υφιστάμενο συνδρομητή με σύμβαση αορίστου χρόνου.

Υπενθυμίζεται ότι το πρώτο στάδιο ρυθμίσεων, που έχουν ήδη τεθεί σε εφαρμογή από τον Δεκέμβριο του 2017, με την έκδοση του Κανονισμού, περιλαμβάνει τα εξής: Συμβάσεις ορισμένου χρόνου: Ο πάροχος δεν έχει δικαίωμα, στη διάρκεια του ορισμένου χρόνου της σύμβασης, να αυξάνει το πάγιο ή να μειώνει τον χρόνο ομιλίας/όγκο δεδομένων του προγράμματος υπηρεσιών.

Αποστολή λογαριασμών: Σε όλες τις νέες συμβάσεις, συμπεριλαμβανομένων και των ανανεώσεων υφιστάμενων συμβάσεων, ο συνδρομητής επιλέγει εξ αρχής εάν επιθυμεί να λαμβάνει τον λογαριασμό σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Σε περίπτωση που ο συνδρομητής δεν επιλέξει και, εφόσον η σύνδεσή του περιλαμβάνει υπηρεσίες Διαδικτύου, ο λογαριασμός αποστέλλεται ηλεκτρονικά ή έντυπα κατ' επιλογή του παρόχου. Ο συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να αλλάζει οποιαδήποτε στιγμή τον τρόπο αποστολής του λογαριασμού.

Το επόμενο και τελικό στάδιο ρυθμίσεων αναμένεται να τεθεί σε εφαρμογή τέλος Δεκεμβρίου του 2018.