

## Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004

Διάταγμα δυνάμει των άρθρων 20(ιβ), 69 και 70 και 152

## ΜΕΡΟΣΙ– ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός Τίτλος

1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως το περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα του 2018.

Πεδίο Εφαρμογής

2. Το παρόν Διάταγμα τυγχάνει εφαρμογής σε ζητήματα προστασίας καταναλωτών που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ενδεικτικά, οι πρόνοιες του Διατάγματος αφορούν στο ελάχιστο περιεχόμενο του τυποποιημένου κειμένου της σύμβασης παροχής υπηρεσιών που συνάπτεται μεταξύ συνδρομητών και Παροχέων δικτύων ή/και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τη δημοσίευση πληροφοριών και στοιχείων τιμολόγησης και άλλων χρεώσεων εκ μέρους των Παροχέων δικτύων ή/και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Το Διάταγμα περιλαμβάνει επίσης ειδικές πρόνοιες που αφορούν στην παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) μέσω Δημόσιων Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Ορισμοί

3.(1) Στο παρόν Διάταγμα, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια,

«Εγγραφή σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)» σημαίνει την εγγραφή στο μητρώο Παροχέα υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, γεγονός που οδηγεί στη λήψη προωθητικού υλικού ή/και προωθητικών μηνυμάτων ή/και μηνυμάτων πληροφοριακού χαρακτήρα για τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης. Η εγγραφή δεν αποτελεί συνδρομή και δεν οδηγεί στην αποστολή χρεωστικών μηνυμάτων εκ μέρους του Παροχέα ΥΠΠ.

«Καταναλωτής» σημαίνει κάθε φυσικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα αγαθά ή/και οι υπηρεσίες που προσφέρονται δημόσια από Παροχείς Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

«Μήνυμα» σημαίνει περιεχόμενο επικοινωνίας το οποίο δύναται να είναι γραπτό κείμενο ή/και εικόνα ή/και βίντεο

«Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2004 και περιλαμβάνει κάθε Νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά.

«Παροχέας» σημαίνει πρόσωπο που είναι εξουσιοδοτημένο να παρέχει δημόσιο δίκτυο ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (περιλαμβανομένων των παροχέων υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης).

«Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης» σημαίνει τον παροχέα δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο δίκτυο του οποίου συνδέεται ο Χρήστης. Είναι δυνατόν, ο Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης να ταυτίζονται. Στην έννοια του Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης εμπίπτουν και οι Παροχείς που παρέχουν υπηρεσίες μέσω χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση και οι παροχείς κινητών ιδεατών δικτύων.

«Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης» σημαίνει τον Παροχέα Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο δίκτυο του οποίου συνδέεται ο Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

«Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης ή Παροχέας ΥΠΠ (Π-ΥΠΠ)» σημαίνει το πρόσωπο το οποίο μέσω ειδικής υποδομής παρέχει δημόσιες Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης έναντι αμοιβής και στο οποίο έχουν εκχωρηθεί πρωτογενώς από τον Επίτροπο ή δευτερογενώς από άλλο Παροχέα αριθμοί ή σειρά αριθμών από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας για την παροχή των ΥΠΠ»

«Προωθητικό Υλικό ή/και προωθητικό Μήνυμα ή/και Μήνυμα πληροφοριακού χαρακτήρα» είναι κάθε περιεχόμενο επικοινωνίας, το οποίο δυνατό να είναι γραπτό κείμενο, ή/και εικόνα ή/και βίντεο που αποστέλλεται ή διατίθεται από Παροχέα δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στον Καταναλωτή με σκοπό την προώθηση ή διαφήμιση του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας που προσφέρει και το οποίο μπορεί να έχει έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή ή/και να γνωστοποιηθεί μέσω διαφημίσεων σε ραδιοηλεκτρονικά ή άλλα ηλεκτρονικά οπτικοακουστικά μέσα. Το προωθητικό υλικό δεν είναι χρεώσιμο.

«Συνδρομητής» σημαίνει πρόσωπο που είναι συμβαλλόμενο μέρος σε σύμβαση με Παροχέα δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών.

«Συνδρομή σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης» σημαίνει το καθεστώς μετά την εκ μέρους του Καταναλωτή ρητή αποδοχή σύναψης σύμβασης με Παροχέα ΥΠΠ.

«Τηλεψηφοφορία» σημαίνει την υπηρεσία η οποία προσφέρει τη δυνατότητα ψηφοφορίας μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, σύντομων μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας ή άλλων μεθόδων όπως είναι η επιλογή συνδέσμου σε ιστοσελίδα με στόχο την καταγραφή των προτιμήσεων της κοινής γνώμης για συγκεκριμένο θέμα.

«Τιμολόγια» σημαίνει εμπορικά έγγραφα απόδειξης παροχής υπηρεσιών.

«Υπηρεσίες» σημαίνει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

«Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου» αφορούν την κατηγορία αριθμών υπερτιμημένων κλήσεων δηλαδή τους 5ψήφιους με τη δομή 118xx

«Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης ή (ΥΠΠ)» σημαίνει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν τη μετάδοση πληροφοριών ή/και περιεχομένου μέσω Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ή/και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου με χρέωση για τις οποίες γίνεται χρήση αριθμών από τις αριθμοσειρές του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας για τη διεκπεραίωση οποιουδήποτε σκέλους της συναλλαγής, περιλαμβανομένης της επιβεβαίωσης αποδοχής της σύμβασης εκ μέρους του χρήστη.

Οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης συμπεριλαμβάνουν ενδεικτικά τις κάτωθι κατηγορίες:

- i. Υπηρεσίες Οπτικής και Ηχητικής Πληροφόρησης (ΟΗΠ) όπως είναι οι υπηρεσίες Τηλεχοπληροφόρησης/Υπερτιμημένων Κλήσεων που αφορούν την κατηγορία αριθμών υπερτιμημένων κλήσεων δηλαδή τους 8ψήφιους με τη δομή 900xxxxx για ψυχαγωγικούς σκοπούς και 909xxxxx για επιχειρηματικούς ή πληροφοριακούς σκοπούς, Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου που αφορούν την κατηγορία 5ψήφιων αριθμών με τη δομή 118xx ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω οποιασδήποτε άλλης κατηγορίας αριθμών σύμφωνα με το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας που επιτρέπει την υπερτιμημένη χρέωση.
- ii. Υπηρεσίες διάθεσης περιεχομένου ή/και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου
- iii. Υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων (Short Message Services – SMS), σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (Premium SMS - PSMS) , μηνυμάτων πολυμέσων (Multimedia Messages Services – MMS) και μηνυμάτων πολυμέσων προστιθέμενης αξίας (Premium MMS - PMMS) αλλά και οποιαδήποτε άλλη κατηγορία προκύψει λόγω τεχνολογικής εξέλιξης στην προσφορά τέτοιου είδους υπηρεσιών.

«Υπηρεσίες Τηλεχοπληροφόρησης/Υπερτιμημένων κλήσεων» αφορούν την κατηγορία αριθμών υπερτιμημένων κλήσεων, δηλαδή τους 8ψήφιους με τη δομή 900xxxxx για ψυχαγωγικούς σκοπούς και 909xxxxx για επιχειρηματικούς ή πληροφοριακούς σκοπούς.

«Χρεωστικό μήνυμα» σημαίνει το μήνυμα που αποστέλλεται από Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης σε Συνδρομητή του και το οποίο φέρει χρέωση.

«Χρήστης» σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί για ιδιωτικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, δημόσια διαθέσιμη υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, χωρίς απαραίτητως να είναι Συνδρομητής σε αυτή την υπηρεσία.

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στο παρόν Διάταγμα και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σε αυτό θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.

#### ΜΕΡΟΣ II – ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Έγκριση  
Ελάχιστου  
Περιεχόμενου Σύμβασης

4.(1) Οι Παροχείς υποχρεούνται να υποβάλουν προς έγκριση στον Επίτροπο το τυποποιημένο κείμενο σύμβασης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο οποίο καθορίζονται οι όροι και προϋποθέσεις σχετικά με την πρόσβαση, τη χρήση, και την τιμολόγηση των διαθέσιμων υπηρεσιών στους συνδρομητές, κατ' εφαρμογή του άρθρου 69 του Νόμου.

## Περιεχόμενο

(2) Το ελάχιστο περιεχόμενο του τυποποιημένου κειμένου σύμβασης περιέχει με σαφή και κατανοητό τρόπο και σε μορφή που διευκολύνει την πρόσβαση των καταναλωτών τουλάχιστον τα ακόλουθα:

(α) Την Επωνυμία του Παροχέα ή τον διακριτικό τίτλο αυτής, τη διεύθυνση του Παροχέα, και τον Αριθμό Μητρώου Αδειοδότησης του από τον Επίτροπο Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ).

(β) Τις παρεχόμενες υπηρεσίες, στις οποίες περιλαμβάνεται ειδικότερα πληροφόρηση αναφορικά με:

(i) τη δυνατότητα παροχής πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, περιλαμβανομένης της δυνατότητας παροχής επαρκούς πληροφόρησης στις αρμόδιες αρχές της Δημοκρατίας για τον εντοπισμό του καλούντος,

(ii) την ύπαρξη όρων που περιορίζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή/και τη χρήση τους, όπου, βάσει του εθνικού δικαίου και σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία, επιτρέπεται η ύπαρξη τέτοιων όρων,

(iii) τα ελάχιστα επίπεδα ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, ιδίως την προθεσμία της αρχικής σύνδεσης, και κατά περίπτωση, άλλες παραμέτρους της ποιότητας παροχής της υπηρεσίας

(iv) τυχόν μεθόδους που εφαρμόζει ο Παροχέας για τη μέτρηση και την διαχείριση της κίνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση ή η υπερφόρτωση ζεύξης του δικτύου του Παροχέα που υποστηρίζει τις προσφερόμενες υπηρεσίες, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που οι μέθοδοι αυτοί θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας,

(v) τις μορφές των παρεχόμενων υπηρεσιών υποστήριξης των πελατών (πληροφόρηση, διαχείριση παραπόνων), καθώς και τα στοιχεία επαφής με τις υπηρεσίες αυτές,

(vi) τυχόν περιορισμούς που επιβάλλονται από τον Παροχέα όσον αφορά την χρήση του παρεχόμενου εξοπλισμού,

## Διάρκεια Σύμβασης

(v) εφόσον υπάρχει υποχρέωση παροχής υπηρεσιών καταλόγου, τις επιλογές του Συνδρομητή σχετικά με το αν τα προσωπικά του δεδομένα θα περιληφθούν σε κατάλογο συνδρομητών και το είδος αυτών των δεδομένων,

(δ) τις λεπτομέρειες της τιμολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών, τις προσφερόμενες μεθόδους πληρωμής και πιθανές πρόσθετες χρεώσεις

(ε) τη διάρκεια της σύμβασης, τους όρους για την ανανέωση και την καταγγελία της σύμβασης συμπεριλαμβανομένων:

(i) κάθε ελάχιστης περιόδου χρήσης που απαιτείται για να επωφεληθεί κανείς από τους όρους προσφορών,

## Επίλυση Διαφορών

(ii) κάθε πιθανής επιβάρυνσης για τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών στοιχείων,

(iii) κάθε επιβάρυνση λόγω λήξης ή πρόωρης διακοπής της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης της δαπάνης για την ανάκτηση του τερματικού εξοπλισμού. Η διάρκεια δέσμευσης δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει τους 24 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της

(στ) κάθε ρύθμιση για αποζημίωση και επιστροφή χρημάτων, σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας,

(ζ) τον τρόπο κίνησης των διαδικασιών επίλυσης διαφορών σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Μέρους 7 του Νόμου 112(Ι) 2004 ως εκάστοτε τροποποιείται αλλά και σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Διατάγματος,

(η) τη μορφή των μέτρων που αναλαμβάνει να εφαρμόσει ο Παροχέας εξαιτίας περιστατικών που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα του δικτύου, ή απειλών ή προστασία τρωτών σημείων,

(θ) τις υποχρεώσεις του Παροχέα και την ευθύνη του έναντι των συνδρομητών του,

(ι) τις υποχρεώσεις του Συνδρομητή και την τιμολόγηση και τις χρεώσεις των υπηρεσιών,

(κ) τις προϋποθέσεις για διακοπή παροχής υπηρεσιών,

(λ) την πρόβλεψη για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών και τους σχετικούς όρους.

Τροποποίηση  
συμβατικών  
Όρων σύμβασης  
εκ μέρους του  
Παροχέα  
Δικαίωμα  
Συνδρομητή να  
καταγγείλει τη σύμβαση

(3) Ο Επίτροπος δύναται να απαιτήσει από τον Παροχέα όπως η σύμβαση περιλαμβάνει την υποχρέωση ικανοποίησης αιτήσεων παροχής πληροφοριών από αρμόδιες κυβερνητικές αρχές που αφορούν τη χρήση υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για παράνομες ενέργειες ή για την κυκλοφορία επικίνδυνου περιεχομένου, καθώς και σε σχέση με τα μέτρα προφύλαξης εναντίον κινδύνων που απειλούν την προσωπική ασφάλεια του χρήστη, την ιδιωτική του ζωή και προσωπικά στοιχεία, σύμφωνα με τα όσα προνοούνται στο άρθρο 70 (4) του Νόμου 112(Ι) 2004 ως εκάστοτε τροποποιείται.

(4) Πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες σύνδεσης σε δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ειδοποιεί τουλάχιστον ένα(1)μήνα, πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε προτεινόμενης τροποποίησης στους συμβατικούς όρους, τους συνδρομητές της υπηρεσίας αυτής:

(α) σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση στους όρους της σύμβασης .Εφόσον το περιεχόμενο της τροποποίησης είναι ογκώδες, ο παροχέας δύναται να παραπέμπει τους συνδρομητές στον διαδικτυακό του χώρο. Σε αυτή την περίπτωση ισχύουν αναλυτικά τα όσα περιλαμβάνονται στο εδάφιο (2) του άρθρου 7 του παρόντος Διατάγματος.

(β) σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς κυρώσεις, εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση,

(γ) ο Επίτροπος δύναται, δυνάμει του παρόντος Διατάγματος, να ορίσει την μορφή του εγγράφου, τον τρόπο ειδοποίησης καθώς και οποιαδήποτε άλλη λεπτομέρεια σχετική με την συμμόρφωση των παροχέων με τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με οποιαδήποτε εκ μέρους τους προτεινόμενη τροποποίηση στους συμβατικούς όρους,

(δ) οι πρόνοιες του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται με την επιφύλαξη μέτρων προστασίας του Καταναλωτή που παρέχονται δυνάμει της σχετικής Κυπριακής Νομοθεσίας περί Προστασίας των Καταναλωτών, όπως εκάστοτε ισχύει,

(ε) ο Επίτροπος δύναται, με δική του πρωτοβουλία ή βάσει της πρόνοιας του υποεδαφίου (ε) που συμπεριλαμβάνεται στο εδάφιο (2) του άρθρου 39 του Νόμου 112(Ι) 2004 ως εκάστοτε ισχύει, να αναθεωρεί όρους και προϋποθέσεις συμβάσεων παροχής υπηρεσιών και προϋποθέσεις για καταβολή οποιασδήποτε αποζημίωσης ή/και οποιουδήποτε διακανονισμού επιστροφής καταβληθέντων και δύναται με Απόφαση ή Διάταγμα να απαιτεί από τους Παροχείς την τροποποίηση τέτοιων όρων ή/και προϋποθέσεων,

(στ) πριν απαιτήσει οποιαδήποτε τέτοιες τροποποιήσεις δυνάμει του εδαφίου (ε) πιο πάνω, ο Επίτροπος ενημερώνει γραπτώς τον ενδιαφερόμενο Παροχέα ότι πρόκειται να αναθεωρήσει τους αναφερόμενους στο εδάφιο (ε) όρους και προϋποθέσεις, και περί των τυχόν ανησυχιών του τον καλεί να υποβάλει παραστάσεις εντός καθορισμένης προθεσμίας όχι μικρότερης των δεκαπέντε 15 ημερών από την ημερομηνία της γραπτής ενημέρωσης.

#### ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ – ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΕΩΣΗΣ

Δημοσίευση  
πληροφοριών και  
πληροφοριών  
τιμολόγησης και χρέωσης

5.(1) Ο Επίτροπος έχει την εξουσία να απαιτεί από πρόσωπα που παρέχουν πρόσβαση σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν με διαφάνεια συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές, όλους τους τύπους χρεώσεων, περιλαμβανομένων χρεώσεων λόγω τερματισμού μιας σύμβασης, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις που αφορούν την πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται στους συνδρομητές. Οι σχετικές πληροφορίες δημοσιεύονται σε σαφή, εύκολα προσβάσιμη και κατανοητή μορφή. Ο Επίτροπος μπορεί να προσδιορίζει επιπρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με τη μορφή υπό την οποία δημοσιεύονται αυτές οι πληροφορίες. Ενδεικτικά πρέπει να δημοσιεύονται οι ακόλουθες πληροφορίες:

(α) Επωνυμία και διεύθυνση Παροχέα: Πρόκειται για την επωνυμία και τη διεύθυνση των κεντρικών γραφείων των προσώπων παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

(β) Περιγραφή προσφερόμενων υπηρεσιών:

(i) Πεδίο εφαρμογής των προσφερόμενων υπηρεσιών

(ii) Τυποποιημένα τιμολόγια που αναφέρουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το περιεχόμενο εκάστου τιμολογιακού στοιχείου (π.χ. τέλη πρόσβασης, όλα τα είδη των τιμολογήσεων χρήσης, όλους τους τύπους χρεώσεων, τέλη συντήρησης), συμπεριλαμβανομένων και όλων των λεπτομερειών για τις ισχύουσες συνήθειες εκπτώσεις και τα ειδικά και στοιχειοθετημένα τιμολογιακά καθεστώτα, καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη καθώς και τις δαπάνες που αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό.

(iii) Πολιτική αποζημιώσεων/επιστροφής, περιλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών για τα προσφερόμενα συστήματα αποζημίωσης/επιστροφής.

(iv) Τύποι παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης.

(v) Τυποποιημένοι συμβατικοί όροι, στους οποίους περιλαμβάνονται η ελάχιστη συμβατική περίοδος, η διαχείριση της λύση της σύμβασης, και οι διαδικασίες και τα σχετικά τέλη που δυνατό να αφορούν τη φορητότητα αριθμών.

(γ) Μηχανισμοί επίλυσης διαφορών, περιλαμβανομένων διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί από τον Παροχέα.

(δ) Ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών που αφορούν την καθολική υπηρεσία, περιλαμβανομένων, όπου κρίνεται σκόπιμο, των ευκολιών και των υπηρεσιών που αναφέρονται στο Άρθρο 115 του Νόμου 112(Ι) 2004 ως αυτός τροποποιείται.

(2) Ο Επίτροπος δύναται να συλλέγει τις απαιτούμενες πληροφορίες σε σχέση με το περιεχόμενο και την τιμολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τους παροχείς ούτως ώστε να είναι σε θέση να παρέχει την συγκριτικές πληροφορίες στην αγορά, με στόχο οι καταναλωτές να είναι σε θέση να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση των προσφερόμενων στην αγορά υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η πρόσβαση των καταναλωτών στις συγκριτικές πληροφορίες, είναι δυνατόν να πραγματοποιείται μέσω διαδραστικών οδηγών ή παρόμοιων τεχνικών, δωρεάν ή σε λογική τιμή. Τρίτα μέρη έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν ατελώς τις πληροφορίες που δημοσιεύθηκαν από τους παροχείς πρόσβασης σε δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με σκοπό την πώληση ή τη δημόσια διάθεση διαδραστικού οδηγού ή παρόμοιας ευκολίας.

(3) Ο Επίτροπος δύναται να υποχρεώνει τους παροχείς μεταξύ άλλων:

(α) να παρέχουν στους συνδρομητές πληροφορίες για τα ισχύοντα τιμολόγια, και σχετικά με οιαδήποτε υπηρεσία υπόκειται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης: όσον αφορά τις επιμέρους κατηγορίες υπηρεσιών, ο Επίτροπος μπορεί να απαιτεί όπως αυτές οι πληροφορίες παρέχονται πριν από τη σύνδεση με τον καλούμενο αριθμό,

(β) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με οιαδήποτε αλλαγή όσον αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ή τις πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος στην υπηρεσία για την οποία έχουν συνδρομή

(γ) να ενημερώνουν τους συνδρομητές για οποιαδήποτε αλλαγή στους όρους που περιορίζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή/και τη χρήση τους, όπου, βάσει του εθνικού δικαίου, και σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία, επιτρέπεται η ύπαρξη τέτοιων όρων,

(δ) να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με μεθόδους που εφαρμόζει ο Παροχέας για τη μέτρηση και τη διαχείριση της κίνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση ή η υπερφόρτωση ζεύξης δικτύου, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που οι μέθοδοι αυτές θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας

(ε) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με το δικαίωμά τους να αποφασίζουν εάν επιθυμούν ή όχι να περιληφθούν τα στοιχεία προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, καθώς και τη μορφή των στοιχείων αυτών σύμφωνα με τη σχετική πρόνοια του Νόμου και

(στ) να ενημερώνουν σε τακτά διαστήματα τους συνδρομητές με αναπηρία σχετικά με τις λεπτομέρειες των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για αυτούς.

(4) Ο Επίτροπος δύναται να απαιτεί από τους παροχείς να διανέμουν πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σε υφιστάμενους και νέους συνδρομητές όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο, με τα ίδια μέσα που χρησιμοποιούν συνήθως για την επικοινωνία τους, με τους συνδρομητές τους. Στη συγκεκριμένη περίπτωση αυτές οι πληροφορίες παρέχονται από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές σε τυποποιημένη μορφή και καλύπτουν μεταξύ άλλων τα ακόλουθα θέματα:

(α) κοινές χρήσεις υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που πραγματοποιούνται με τρόπο που οδηγεί σε παράνομες ενέργειες, ή τη διάδοση υλικού επιβλαβούς περιεχομένου, ιδίως σε τομείς που θα μπορούσαν να βλάψουν το σεβασμό των δικαιωμάτων και των ελευθεριών άλλων προσώπων, περιλαμβανομένων των παραβιάσεων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων και των νομικών τους επιπτώσεων και

(β) τα μέσα προστασίας του Συνδρομητή κατά κινδύνων που απειλούν την προσωπική ασφάλεια, την ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά δεδομένα κατά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

(5) Οι πληροφορίες χρέωσης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποτελούν αντικείμενο συμβατικής ρύθμισης, τηρουμένων των διατάξεων περί καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος, γενικών όρων συναλλαγών, των διατάξεων περί Προστασίας του Καταναλωτή της Κυπριακής Νομοθεσίας.

(6) Η ανακοίνωση των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων από τους Παροχείς είναι υποχρεωτική.

(7) Οι Παροχείς οφείλουν να διαθέτουν όλες τις σχετικές πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων, καθώς και έντυπα σχετικά με την τιμολόγηση υπηρεσιών λιανικής από τα σημεία πώλησης των υπηρεσιών τους ή και από τηλεφωνικό κέντρο από το οποίο να παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων στους καταναλωτές, ή και σε εμφανές σημείο στο Διαδικτυακό τους τόπο ή και σε σχετικό έντυπο εφόσον διαθέτουν τέτοιο, ώστε να καθίσταται δυνατή και εύκολη η πρόσβαση των καταναλωτών στις σχετικές πληροφορίες.

(8) Για τον καλύτερο έλεγχο των χρεώσεων των συνδρομητών τους οι παροχείς υποχρεούνται να προσφέρουν υπηρεσία (α) έγκαιρης ενημέρωσης σε σχέση με την κατανάλωσή στην οποία προβαίνουν οι συνδρομητές τους και (β) ενημέρωσης σε σχέση με εναλλακτικές υπηρεσίες τους που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες του Συνδρομητή.

(9) Ο τρόπος ενημέρωσης των συνδρομητών για τις χρεώσεις (έντυπη έναντι ηλεκτρονικής μορφής) προκαθορίζεται μετά από γραπτή δήλωση του Συνδρομητή προς τον Παροχέα του.

(10) Οι συνδρομητές έχουν την δυνατότητα υποβολής αιτήματος επιδιόρθωσης βλάβης σύμφωνα με απλή διαδικασία που διαμορφώνει και τους κοινοποιεί ο Παροχέας.

(11) Οι Γενικοί και Ειδικοί όροι και προϋποθέσεις παροχής των υπηρεσιών θα είναι διατυπωμένοι με σαφή και κατανοητό τρόπο και θα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης των συμβαλλομένων μερών και θα παραχωρούνται αντίγραφα τους στους συνδρομητές τους κατά την σύναψη της σύμβασης, είτε σε έντυπη, είτε σε ηλεκτρονική μορφή, κατά την βούληση του καταναλωτή. Οι εν λόγω όροι και προϋποθέσεις οφείλουν ταυτόχρονα να είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα του Παροχέα τους.

Περιεχόμενο  
πληροφοριών

6. (1) Η ανακοίνωση ή δημοσίευση ή διαφήμιση πληροφοριών, μέσω εντύπων ή τηλεφωνικών κέντρων ή μέσω διαδικτύου ή μέσω μεταπωλητών/εμπορικών συνεργατών του εκάστοτε Παροχέα ή μέσω ραδιοτηλεοπτικών ή άλλων ηλεκτρονικοακουστικών και οπτικών μέσων, περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που αναγράφονται στο άρθρο 5 του παρόντος Διατάγματος αλλά και συμπληρωματικά τα ακόλουθα:

(α) ιστοσελίδα στην οποία θα είναι ευδιάκριτα όλα τα στοιχεία και η διεύθυνση του Παροχέα στις περιπτώσεις έντυπης ή μέσω τηλεοπτικών μέσων διαφήμισης

(β) τηλέφωνο επικοινωνίας του Παροχέα για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, στις περιπτώσεις έντυπης ή μέσω τηλεοπτικών μέσων διαφήμισης

(γ) τον αριθμό Μητρώου Αδειοδότησης από τον ΕΡΗΕΤ στις περιπτώσεις έντυπης διαφήμισης

(2) Οι πληροφορίες πρέπει να αναγράφονται με γράμματα λευκά σε μέγεθος που επιτρέπει την ανάγνωσή τους και να τοποθετούνται σε πλαίσιο με κόκκινο ή μπλε φόντο. Στην περίπτωση διαφημιστικής προβολής μέσω τηλεοπτικών μέσων πρέπει να αναγράφονται με γράμματα λευκά σε μέγεθος που να επιτρέπει την ανάγνωσή τους και να τοποθετούνται σε πλαίσιο με κόκκινο ή μπλε φόντο. Σε όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις θα πρέπει να διασφαλίζεται η ευκρίνεια των πληροφοριών και η ανάγνωσή τους από τον καταναλωτή, χωρίς τη χρήση οπτικών βοηθημάτων.

Στην περίπτωση διαφήμισης μέσω οπτικού μέσου και παράλληλης ηχητικής περιγραφής της υπηρεσίας, οι πληροφορίες χρέωσης και τιμολόγηση θα πρέπει να ανακοινώνονται και ηχητικά κατά το χρόνο παρουσίασης της διαφήμισης.

Τηλεφωνικές Κλήσεις:  
πληροφορίες τιμολόγησης

7.(1) Συμπληρωματικά με τα πιο πάνω, οι Παροχείς υποχρεούνται όπως η σχετική ανακοίνωση/δημοσίευση παρουσιάζει επαρκώς και με σαφήνεια τις επιμέρους χρεώσεις που ισχύουν σε κάθε περίπτωση για τις σχετικές τηλεφωνικές υπηρεσίες ανά τύπο δικτύου, προσορισμό και χρονικό διάστημα στο οποίο γίνεται η τηλεφωνική κλήση. Επιπλέον θα πρέπει να παρουσιάζεται με σαφήνεια η μονάδα χρέωσης, η ελάχιστη χρέωση και το τέλος αποκατάστασης κλήσης, εάν υπάρχουν, καθώς επίσης και οι τυχόν διαφοροποιήσεις στη χρέωση ανάλογα με το χρονικό διάστημα που πραγματοποιείται η κλήση (ώρες αιχμής – μη αιχμής). Σε περίπτωση μεταβολής πρέπει να επισημαίνεται κατά τρόπο σαφή η μεταβολή που πραγματοποιείται καθώς επίσης και η ημερομηνία από την οποία ισχύει η εν λόγω μεταβολή. Αυτές οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στον Καταναλωτή, πριν από την σύνδεση με τον καλούμενο αριθμό.

(2) Οι Παροχείς, λαμβανομένης υπόψη της πρόνοιας στην υποπαράγραφο 7(1) του παρόντος, υποχρεούνται να δημοσιοποιούν με πρόσφορο τρόπο τις πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων των υπηρεσιών τους προς τους καταναλωτές. Η εν λόγω υποχρέωση καλύπτει και την περίπτωση νέων πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων. Σε περίπτωση διαφοροποίησης των χρεώσεων ο Παροχέας οφείλει να ενημερώνει τους συνδρομητές του έγκαιρα με το συνήθη τρόπο επικοινωνίας που διατηρεί με αυτόν. Περαιτέρω, σχετική ανακοίνωση περιλαμβάνεται σε περίοπτη θέση στην ιστοσελίδα του Παροχέα.

Νοείται ότι σε περιπτώσεις όπου οι πληροφορίες χρέωσης είναι ογκώδεις, η υποχρέωση των Παροχέων για δημοσιοποίηση των εν λόγω πληροφοριών θα ικανοποιείται με τη δημοσίευση ανακοίνωσης, που παραπέμπει τους καταναλωτές στο διαδικτυακό χώρο του Παροχέα, αφού προηγηθεί σχετική ενημέρωση του Επιτρόπου. Ο Παροχέας σε αυτή την περίπτωση οφείλει να

	<p>ενημερώνει τους συνδρομητές του μέσω του συνήθους τρόπου επικοινωνίας που διατηρεί μαζί τους, με δυνατότητα σχετικής παραπομπής αυτών στην ιστοσελίδα του Παροχέα δια μέσω του εντύπου ή ηλεκτρονικού λογαριασμού που λαμβάνει ο Συνδρομητής και σύμφωνα με τα όσα προνοούνται στο άρθρο 5 παράγραφος 9 του παρόντος. Κάθε ανάρτηση αυτού του είδους θα φέρει χρονική σήμανση, ενώ ο παροχέας θα υποχρεούται να διατηρεί αρχείο αναρτήσεων.</p>
Κατευθυντήριες Γραμμές	<p>(3) Στις περιπτώσεις όπου οι Παροχείς δημοσιοποιούν ή/και διαφημίζουν την παροχή υπηρεσιών τους δια ηχητικών μέσων οι πληροφορίες χρεώσεων και τιμολόγησης των υπηρεσιών τους θα πρέπει να ανακοινώνονται κατά το χρόνο παρουσίασης της διαφήμισης.</p> <p>8. Για σκοπούς αποτελεσματικότερης εφαρμογής των πιο πάνω αλλά και διασφάλισης συμμόρφωσης, ο Επίτροπος δύναται να εκδίδει και να δημοσιεύει στην Ιστοσελίδα του Γραφείου του, τις Κατευθυντήριες Γραμμές κατόπιν διαβούλευσης με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με το άρθρο 26 του Νόμου.</p>
Κοινοποίηση στον Επίτροπο	<p>9. Οι Παροχείς κοινοποιούν στον Επίτροπο, εφόσον τους ζητηθεί ή/και κριθεί αναγκαίο από τον τελευταίο, τα νέα τιμολόγια ή/και πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων τους, την επομένη της κοινοποίησής τους στους συνδρομητές τους. Στις περιπτώσεις διαφημίσεων σε ραδιοτηλεοπτικά ή άλλα ηλεκτρονικά οπτικοακουστικά μέσα, θα πρέπει να αποστέλλεται στον Επίτροπο από τον Παροχέα το αντίγραφο του οπτικοακουστικού υλικού, καθώς και εκτύπωση του ενημερωτικού σημειώματος του Παροχέα που ανακοινώθηκε στο Διαδικτυακό του τόπο.</p>
Αναδημοσίευση Τιμολογίων	<p>10. Ο Επίτροπος δύναται, και αφού έχει δώσει τη δυνατότητα στους Παροχείς να καταθέσουν γραπτώς τις απόψεις τους μέσα σε δεκαπέντε εργάσιμες (15) μέρες από το χρόνο κοινοποίησης σε αυτούς της πρόθεσης του Επιτρόπου, να παρεμβαίνει με αιτιολογημένη Απόφασή του, και να επιβάλλει την αναδημοσίευση των τιμολογίων και των σχετικών πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων, κατά τρόπο που συνάδει με τις διατάξεις του παρόντος Διατάγματος.</p>
Αναδρομικότητα	<p>11. Με την επιφύλαξη των διατάξεων περί ανταγωνισμού και των αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών της νομοθεσίας περί Προστασίας του Καταναλωτή και της σχετικής Κυπριακής Νομοθεσίας, η αναδρομική αύξηση χρεώσεων απαγορεύεται χωρίς την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του αντισυμβαλλομένου.</p>
Διακοπή προγραμμάτων εκπτώσεων	<p>12. Ενεργώντας αυτεπαγγέλτως, ο Επίτροπος δύναται να απαιτεί τη διακοπή ή απόσυρση των προγραμμάτων εκπτώσεων που εφαρμόζουν οι Παροχείς, στο βαθμό που αυτά δεν είναι διαφανή ή επιβάλλουν αθέμιτες διακρίσεις. Η παρούσα διάταξη δεν περιορίζει τη δυνατότητα παρέμβασης του Επιτρόπου στην περίπτωση παράβασης της Νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.</p>
Ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τα τιμολόγια	<p>13.(1) Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι προσφέρονται ακριβείς και ενημερωμένες τιμολογιακές πληροφορίες και πληροφορίες χρεώσεων προς τους συνδρομητές τους αναφορικά με τις σχετικές με τις ανάγκες τους υπηρεσίες. Κατά την ανακοίνωση πληροφοριών τιμολόγησης, οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι αυτές είναι άμεσα κατανοητές και ότι δεν οδηγούν στον αποπροσανατολισμό ή παραπλάνηση των καταναλωτών, μέσω ανακριβειών, διφορούμενων εννοιών, υπερβολών ή παραλείψεων.</p> <p>(2) Τιμολογιακές πληροφορίες και πληροφορίες χρεώσεων, ισχυρισμοί και συγκρίσεις που έχουν καταστεί απηρχαιωμένες ή παραπλανητικές, δεν δύναται να χρησιμοποιηθούν. Οι ως άνω πληροφορίες, ισχυρισμοί και συγκρίσεις αποσύρονται από τη δημόσια χρήση αμέσως με ευθύνη του Παροχέα.</p> <p>(3) Για σκοπούς αποτελεσματικότερης εφαρμογής των πιο πάνω και διασφάλισης συμμόρφωσης, ο Επίτροπος δύναται να εκδίδει, και να δημοσιεύει στην Ιστοσελίδα του Γραφείου του, Κατευθυντήριες Γραμμές κατόπιν διαβούλευσης με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με το άρθρο 26 του Νόμου.</p>
Προσδιορισμένες διαδικασίες προκειμένου να διασφαλίζονται ακριβείς πληροφορίες	<p>14.(1) Οι Παροχείς οφείλουν να διαθέτουν προσδιορισμένες και προκαθορισμένες διαδικασίες προκειμένου να διασφαλίζεται ότι στους καταναλωτές προσφέρονται ακριβείς πληροφορίες. Ειδικότερα, θα πρέπει να καθορίζεται διαδικασία προκειμένου να:</p> <p>(α) Ενημερώνονται οι υφιστάμενοι συνδρομητές σχετικά με τις αλλαγές στις τιμολογιακές χρεώσεις πριν την εφαρμογή τους, σύμφωνα με τα Άρθρα 5, 6, και 7 και 9 του παρόντος Διατάγματος.</p> <p>(β) Διασφαλίζεται ότι τα έντυπα τιμολόγια και οι ιστοσελίδες είναι επικαιροποιημένα.</p> <p>(γ) Εκπαιδεύεται το αρμόδιο προσωπικό και οι τυχόν μεταπωλητές ή εμπορικοί συνεργάτες των Παροχέων σχετικά με το ρόλο τους, αναφορικά με την παροχή πληροφοριών τιμολόγησης και άλλων χρεώσεων που είναι να ακριβείς και κατανοητές στους συνδρομητές σχετικά με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.</p>

(2) Οι Παροχείς δεν θα επεξεργάζονται πληροφορίες κατά τρόπο που τις καθιστά ανακριβείς και παραπλανεί τους χρήστες. Ειδικότερα, οι πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων δεν πρέπει να προσαρμόζονται στο πλησιέστερο δεκαδικό ψηφίο κατά τρόπο μη αρμόζοντα.

Ανταγωνιστικές Συγκρίσεις

15. (1) Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι οι ανταγωνιστικές συγκρίσεις είναι ακριβείς, δίκαιες και βασισμένες σε αντίστοιχες τιμολογιακές επιλογές για προϊόντα ή υπηρεσίες που απευθύνονται σε παρεμφερείς κατηγορίες χρηστών. Ανακοινώσεις που εμπεριέχουν ανταγωνιστικές συγκρίσεις θα εμφανίζουν επίσης και τις σχετικές ημερομηνίες ισχύος των συγκρινόμενων πληροφοριών τιμολόγησης.

(2) Συγκρίσεις που χρησιμοποιούν τα συνήθη τιμολόγια ενός ανταγωνιστή Παροχέα οφείλουν να αναφέρουν το γεγονός ότι δύνανται να εφαρμόζονται εκπτώσεις επί αυτών όπου αυτό εφαρμόζεται. Επιπρόσθετα δεν πρέπει να δημιουργείται η εντύπωση στους καταναλωτές ότι η συνήθης τιμή του ανταγωνιστή είναι η μόνη διαθέσιμη τιμή.

(3) Κατά τη σύγκριση τιμολογίων και πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων, οι Παροχείς δεν πρέπει να χειρίζονται τα τιμολόγια τους και τις ως άνω πληροφορίες, ή αυτές των ανταγωνιστών τους με τρόπο που να αποπροσανατολίζει ή να παραπλανά τον χρήστη.

Απόδειξη Ισχυρισμών

16. (1) Οι Παροχείς οφείλουν να είναι σε θέση να αποδεικνύουν:

(α) τους ισχυρισμούς που προβάλλουν αναφορικά με τις εξοικονομήσεις που οι υφιστάμενοι χρήστες δύνανται να πετύχουν όταν μεταφέρονται σε μία διαφορετική τιμολογιακή επιλογή,

(β) τους ανταγωνιστικούς ισχυρισμούς και τις συγκρίσεις.

(2) Οι Παροχείς οφείλουν να διαθέτουν τεκμηριωμένη απόδειξη των ισχυρισμών τους με έγγραφα ή άλλως πώς, προς υποβολή στον Επίτροπο όποτε αυτά ζητηθούν από αυτόν, για μια περίοδο έξι (6) μηνών τουλάχιστον από την ημερομηνία της προβολής των σχετικών ισχυρισμών.

(3) Στην περίπτωση όπου ισχυρισμοί περί εξοικονομήσεων μεταφέρονται προφορικά σε χρήστες, οι Παροχείς θα θεμελιώνουν αυτούς τους ισχυρισμούς παρέχοντας έντυπες λεπτομέρειες επί των ισχυρισμών αυτών, όποτε αυτό τους ζητηθεί.

(4) Ανακοινώσεις σχετικά με πληροφορίες τιμολόγησης ή και χρεώσεων που παρέχονται για περιορισμένη χρονική περίοδο, θα αναφέρουν την ημερομηνία από την οποία η προσφορά τίθεται σε ισχύ, την καταληκτική ημερομηνία της προσφοράς, καθώς και την ημερομηνία κοινοποίησης ή ανάρτησης της σχετικής ανακοίνωσης.

Κατανοητές πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων

17. Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές, έχουν πρόσβαση σε κατανοητές πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων σε μια συγκεκριμένη τοποθεσία ή/και σε ευκρινές σημείο σε σχέση με τον εκάστοτε αριθμό που προσφέρεται προς κλήση/χρήση δια παροχή υπηρεσιών και ότι οι σχετικές ανακοινώσεις περιέχουν επαρκείς πληροφορίες για να ενημερώνουν τους χρήστες σχετικά με τα χαρακτηριστικά διαφορετικών τιμολογιακών επιλογών.

Πληροφορίες Τιμολόγησης

18. Όλες οι έντυπες, διαδικτυακές, φωνητικές ή οπτικές παρουσιάσεις τιμολογίων θα αναφέρουν τις σχετικές λεπτομέρειες αυτών και τις πρόσθετες χρεώσεις/τέλη που εφαρμόζονται στα τιμολόγια. Στις έντυπες διαδικτυακές, φωνητικές ή οπτικές παρουσιάσεις, οι πληροφορίες σχετικά με πρόσθετες χρεώσεις/τέλη θα τοποθετούνται πλησίον των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων σε ομοίμορφη γραμματοσειρά. Αυτές θα εμπεριέχουν, μεταξύ άλλων:

(α) τις χρονικές προσαυξήσεις βάσει των οποίων ο Παροχέας προβαίνει σε χρεώσεις, εφόσον κάτι τέτοιο εφαρμόζεται

(β) τους χρόνους αιχμής/μη αιχμής και τις χρεώσεις για Σαββατοκύριακα, εφόσον κάτι τέτοιο εφαρμόζεται.

Τιμολογιακές επιλογές βάσει των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων που εμπεριέχουν χρόνο ή πίστωση

19. Στις περιπτώσεις στις οποίες οι Παροχείς παρέχουν τιμολογιακές επιλογές που εμπεριέχουν χρόνο ή πίστωση, οι διαδικτυακές, οι φωνητικές και οι οπτικές τιμολογιακές παρουσιάσεις θα περιλαμβάνουν ξεκάθαρα τους όρους βάσει των οποίων ο συμπεριλαμβανόμενος χρόνος και η πίστωση δύνανται να χρησιμοποιηθούν. Αυτές θα εμπεριέχουν, μεταξύ άλλων:

(α) τους ακριβείς τύπους τηλεφωνικών κλήσεων που συμπεριλαμβάνονται ή τους τύπους εκείνους που αποκλείονται προς χρήση από τον χρήστη όπως για παράδειγμα κλήσεις προστιθέμενης αξίας,

(β) κατά πόσο ο μη χρησιμοποιημένος χρόνος και η πίστωση δύνανται να μεταφέρονται στην αμέσως επόμενη ή άλλες επόμενες περιόδους χρέωσης,

(γ) την καταληκτική ημερομηνία όσον αφορά την πίστωση κλήσεων,



(δ) την περίοδο της ημέρας εντός της οποίας ο συμπεριλαμβανόμενος χρόνος και η πίστωση δύνανται να χρησιμοποιηθούν.

Προσβάσιμες  
Τιμολογιακές  
Πληροφορίες

20. Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές έχουν ευχερή πρόσβαση σε τιμολογιακές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών για τους όρους και προϋποθέσεις που εφαρμόζονται για κάθε υπηρεσία, πληροφορίες χρεώσεων και λεπτομέρειες για συνήθειες εκπτώσεις που εφαρμόζονται ή για ειδικά/στοχευμένα τιμολογιακά σχήματα.

Πρόσβαση σε έντυπα  
τιμολόγια και τιμολόγια  
στο διαδίκτυο

21. Οι Παροχείς παρέχουν:

- έντυπες τιμολογιακές πληροφορίες σε απάντηση των αιτημάτων συνδρομητών,
- σύνδεσμο στην κεντρική ιστοσελίδα τους στο διαδικτυακό τους τόπο στον οποίο περιέχονται οι τιμολογιακές πληροφορίες και οι πληροφορίες τιμολόγησης και χρέωσης των υπηρεσιών.

Τιμολογιακές  
πληροφορίες,  
πληροφορίες χρέωσης

22. Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι όλες οι τιμολογιακές πληροφορίες, οι πληροφορίες χρέωσης και οι σχετικοί όροι και προϋποθέσεις τους ανακοινώνονται ξεκάθαρα στους καταναλωτές πριν από την απόφαση των τελευταίων να προβούν σε αγορά. Οι Παροχείς δεν αποκρύπτουν τιμολογιακές πληροφορίες και πληροφορίες χρέωσης ώστε να οδηγούν τον Καταναλωτή να προβεί σε μια βεβιασμένη απόφαση αγοράς, και σε κάθε περίπτωση οφείλουν να παρέχουν εγγράφως τις ίδιες τιμολογιακές πληροφορίες και πληροφορίες χρέωσης που παρείχαν και προφορικώς.

Ενημέρωση καταναλωτών  
σχετικά με τις τιμές και  
χρεώσεις υπηρεσιών  
υπερτιμημένων κλήσεων  
(Premium Rate Services)

23.(1) Ειδικότερα, οι Παροχείς ΥΠΠ υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές, για το ύψος της χρέωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών. Ειδικότερα κατά τη διαφημιστική προβολή των προσφερόμενων υπηρεσιών τους θα πρέπει οι τιμές και ο τρόπος χρέωσης να αναγράφονται ευκρινώς και εγγύτητα σε κάθε αριθμό κλήσης ξεχωριστά και να είναι εμφανώς συνδυασμένες και σχετιζόμενες με τον εκάστοτε αριθμό, σε περιπτώσεις έντυπης, ηλεκτρονικής ή τηλεοπτικής διαφήμισης. Σε περίπτωση ραδιοφωνικής ή άλλης ακουστικής διαφήμισης, οι τιμές και ο τρόπος χρέωσης πρέπει να ανακοινώνονται φωνητικά και με σαφήνεια.

(2) Στις περιπτώσεις υπερτιμημένων κλήσεων οι παροχείς Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης μεριμνούν ώστε να αντικαθίσταται το ringbacktone με ηχητική ενημερωτική ανακοίνωση της χρέωσης.

#### ΜΕΡΟΣ IV– ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Γενικές Υποχρεώσεις των  
Παροχέων Υπηρεσιών  
Πολυμεσικής  
Πληροφόρησης

24.(1)(α) Ο Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης μεριμνά ώστε να ενσωματώνεται ειδικός όρος στις συμβάσεις που υπογράφει με τους Παροχέας ΥΠΠ σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας, με τον οποίο να υποχρεώνονται οι δεύτεροι στην παροχή επαρκούς πληροφόρησης στους καταναλωτές αναφορικά με τη διαδικασία σύναψης συνδρομής και την ακύρωσή της, την υποβολή παραπόνων καθώς και τη χρέωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

(β) Οι Παροχέας ΥΠΠ σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας υποχρεούνται να παρέχουν επαρκείς πληροφορίες στους καταναλωτές, αναφορικά με τη διαδικασία σύναψης συνδρομής, την ακύρωσή της, τη χρέωση των υπηρεσιών τους, και τη διαδικασία υποβολής παραπόνων.

(2) Κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών θα πρέπει οι τιμές χρέωσης να αναγράφονται ευκρινώς σε περιπτώσεις έντυπης, ηλεκτρονικής ή τηλεοπτικής διαφήμισης και να ανακοινώνονται με σαφήνεια, εάν η διαφημιστική προβολή γίνεται μέσω οιονδήποτε ραδιοφωνικών ή άλλων ηλεκτρονικών ακουστικών μέσων.

(3) Οι Παροχείς ΥΠΠ μεριμνούν ώστε οι ίδιοι να απαντούν κάθε εύλογο ερώτημα Καταναλωτή σχετικά με τη χρέωση υπηρεσιών σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας.

Ειδικές Υποχρεώσεις των  
Παροχέων Υπηρεσιών  
Πολυμεσικής  
Πληροφόρησης

25. (α) Οι Παροχείς ΥΠΠ μεριμνούν ώστε ο χρόνος έκαστης υπερτιμημένης κλήσης να μην ξεπερνά τα 15 λεπτά στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα 900xxxxx και 909xxxxxx, οι οποίες δεν έχουν προκαθορισμένη διάρκεια κλήσης.

(β) Οι Παροχείς ΥΠΠ μεριμνούν ώστε να ανακοινώνονται δωρεάν οι πληροφορίες χρέωσης πριν τη σύνδεση του καλούντος με την υπηρεσία και ανεξαρτήτως κατόχου ή χρήστη των αριθμών 900xxxxx και 909xxxxx ή οιονδήποτε άλλου προσώπου που εκμεταλλεύεται καθιονδήποτε τρόπο τους αριθμούς 900xxxxx και 909xxxxx. Η ανακοίνωση γίνεται με αντικατάσταση του ringbacktone.

Προϋποθέσεις και όροι παροχής ΥΠΠ 26.(1) Η παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης επιτρέπεται υπό τις προϋποθέσεις και τους όρους που προβλέπονται στις σχετικές διατάξεις του παρόντος Διατάγματος.

(2) Η πρόσβαση όλων των Χρηστών μέσω Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, προς όλες τις ΥΠΠ είναι ελεύθερη, με την επιφύλαξη των όσων ορίζονται στις διατάξεις της παρούσας νομοθεσίας.

(3) Συνδρομητής δύναται με αίτησή του προς τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης με τον οποίο είναι συμβεβλημένος να ζητήσει τη φραγή της πρόσβασής του σε όλες τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης ή τη φραγή σύντομων μηνυμάτων (SMS). Επίσης προσφέρεται στον Συνδρομητή η δυνατότητα φραγής ανά σειρά αριθμών ή ανά συνδυασμούς σειρών αριθμών υπηρεσιών συστήματος σύντομων μηνυμάτων (SMS) του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας. Ο Συνδρομητής δύναται επίσης με αίτησή του να αιτηθεί τη φραγή εισερχόμενων προς τον ίδιο μηνυμάτων από συγκεκριμένους 4ψήφιους αριθμούς ή σειρές 4ψήφιων αριθμών. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης υποχρεούται να ικανοποιήσει ατελώς το αίτημα του Συνδρομητή του. Η δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας φραγής δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο του Παροχέα Ενεργοποίησης καθώς και του Παροχέα ΥΠΠ με τρόπο εμφανή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο στον Καταναλωτή.

(4) Ο Παροχέας ΥΠΠ είναι υπεύθυνος για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας που διέπουν την παροχή των ΥΠΠ, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων του παρόντος Διατάγματος.

(5) Ο Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης διασφαλίζει με κάθε δυνατό τρόπο ότι οι αριθμοί ή σειρά αριθμών που εκχωρήθηκαν πρωτογενώς σε αυτόν από τον Επίτροπο, σύμφωνα με το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας, χρησιμοποιούνται για την παροχή ΥΠΠ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία για τους εν λόγω αριθμούς.

N.138(I)/2001

(6) Οι Παροχείς υποχρεούνται να εξετάζουν τις υποβαλλόμενες σε αυτούς καταγγελίες ή τα υποβαλλόμενα προς αυτούς παράπονα από τους συνδρομητές τους.

(7) Οι Παροχείς υποχρεούνται να παρέχουν στον Επίτροπο, κατόπιν αιτήματός του, οποιαδήποτε πληροφορία αυτός απαιτήσει, για τον έλεγχο της συμμόρφωσής τους με τους όρους του παρόντος Διατάγματος αλλά και τους όρους αδειοδότησης.

Όροι και περιορισμοί στην παροχή ΥΠΠ

(8) Ο Παροχέας ΥΠΠ οφείλει να τηρεί τις πρόνοιες του Νόμου 112(I)/2004 ως ισχύει, ειδικότερα σε σχέση με τις αυτόκλητες κλήσεις, και με επιφύλαξη των προνοιών σε σχέση με την προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σύμφωνα με τον Νόμο περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ως εκάστοτε ισχύει. Ο Παροχέας ΥΠΠ οφείλει να τηρεί νόμιμο αρχείο χρηστών οι οποίοι έδωσαν ρητά συγκατάθεση στον Παροχέα ΥΠΠ να επικοινωνεί μαζί τους για σκοπούς προώθησης των υπηρεσιών του. Επιπρόσθετα, ο Παροχέας ΥΠΠ οφείλει να τηρεί νόμιμο αρχείο συνδρομητών οι οποίοι αποδέχθηκαν ρητά να συμβληθούν μαζί του και να έχουν συνδρομή σε υπηρεσίες του. Τα αρχεία υπόκεινται σε έλεγχο από τις αρμόδιες αρχές ανά πάσα στιγμή.

27.(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως εκάστοτε ισχύει, οι Παροχείς οφείλουν να μην κοινοποιούν σε τρίτο πρόσωπο χωρίς την συναίνεση του Συνδρομητή, η οποία ζητείται και δίνεται με τρόπο που να επιτρέπει τον έλεγχο σε δεύτερο χρόνο, στοιχεία που αφορούν τον Συνδρομητή και τη χρήση κάθε/μιας υπηρεσίας από αυτόν. Εξάιρεση από τον όρο αυτό απολαμβάνει αίτημα κοινοποίησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα το οποίο προέρχεται από διοικητική ή δικαστική αρχή (περιλαμβανομένου του Επιτρόπου) στο πλαίσιο έρευνας που αναλαμβάνει αρμοδίως.

N. 138(I)/2001

(2) Ο Παροχέας ΥΠΠ οφείλει να παρέχει ο ίδιος εξ ολοκλήρου την Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης που διαφημίζει και να μην υποχρεώνει ούτε να παραπέμπει τον Χρήστη σε λήψη επιπλέον υπηρεσιών/πληροφοριών που παρέχονται είτε από αυτόν είτε από άλλο Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, για την ολοκλήρωση της ΥΠΠ που διαφημίζει.

(3) Οι Παροχείς ΥΠΠ υποχρεούνται να δημιουργήσουν γραμμή βοήθειας και διαχείρισης παραπόνων η στελέχωση της οποίας πρέπει να γίνεται με άτομα τα οποία να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται επαρκώς στη διαχείριση και επίλυση τυχόν προβλημάτων και αιτημάτων που αναδεικνύει ο καλούντας. Οι καταναλωτές, οι οποίοι κάνουν χρήση της γραμμής αυτής, πρέπει να μπορούν να καλούν και να επικοινωνούν απευθείας με στέλεχος του Τμήματος Εξυπηρέτησης του Παροχέα ΥΠΠ, χωρίς χρέωση.

(4) Για την ενημέρωση των καταναλωτών μέσω του προωθητικού υλικού (ιδίως έντυπου ή ηλεκτρονικού) των Παροχέων ΥΠΠ ισχύουν τα οριζόμενα στο παρόν Διάταγμα, στους όρους Γενικών Εξουσιοδοτήσεων, στις σχετικές Αποφάσεις του Επιτρόπου, καθώς επίσης και στην κείμενη νομοθεσία που διέπει την παροχή υπηρεσιών διαφήμισης, όπως εκάστοτε ισχύουν, με την επιφύλαξη των διατάξεων της νομοθεσίας περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμο.

(5) (α) Οι Παροχείς ΥΠΠ πρέπει να δηλώνουν με σαφήνεια σε κάθε προωθητικό υλικό ή προωθητικό μήνυμα πλήρη περιγραφή της υπηρεσίας και της σχετικής χρέωσης τη διαδικασία απόκτησης και τη διαδικασία ακύρωσης της συνδρομής.

Ειδικότερα για τα σύντομα μηνύματα προστιθέμενης αξίας και πολυμεσικά μηνύματα προστιθέμενης αξίας, οι Παροχείς ΥΠΠ υποχρεούνται να δηλώνουν σε κάθε προωθητικό υλικό, και προωθητικό μήνυμα σαφή περιγραφή της χρέωσης, και ιδίως, κατά περίπτωση, την τιμολόγηση ανά μήνυμα, το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας και τη συνολική χρέωση της υπηρεσίας για το χρήστη, όπου αυτά μπορούν να προϋπολογιστούν, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ).

(β) Κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών ΥΠΠ, πρέπει οι τιμές χρέωσης να αναγράφονται ευκρινώς, σε οριζόντια διάταξη και να εμφανίζονται σε κάθε μία επιφάνεια προβολής σε περιπτώσεις έντυπης ή τηλεοπτικής ή πολυμεσικής διαφήμισης, ή να ανακoinώνονται με σαφήνεια, κατά περίπτωση ανά λεπτό, ανά κλήση ή ανά μήνυμα, καθώς και το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας, εάν η διαφημιστική προβολή γίνεται αποκλειστικά μέσω ήχου από ηλεκτρονικό ή άλλο μέσο. Στην περίπτωση τηλεοπτικής ή πολυμεσικής διαφήμισης πρέπει το ύψος της χρέωσης να αναγράφεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στα ανωτέρω, καθ' όλη την χρονική διάρκεια της διαφήμισης σταθερά και όχι με κυλιόμενη λεζάντα.

(6) Ο Παροχέας ΥΠΠ αναφέρει σε κάθε προωθητικό υλικό, ευκρινώς, την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας των Χρηστών, Συνδρομητών και Καταναλωτών με αυτόν.

(7) Οι Παροχείς ΥΠΠ είναι υποχρεωμένοι να δημοσιεύουν πίνακα (Πίνακας ΥΠΠ), στον οποίο αναγράφονται όλες οι ΥΠΠ που παρέχουν, με τα ακόλουθα στοιχεία:

α) τον τίτλο υπηρεσίας,

β) τον αριθμό στον οποίο παρέχεται η ΥΠΠ,

γ) την σύντομη περιγραφή της ΥΠΠ,

δ) τον τιμοκατάλογο,

ε) αν αφορά υπηρεσία ενηλίκων ή όχι,

στ) τον τρόπο μετάδοσης της πληροφορίας (π.χ. φωνή, data, sms).

Η δημοσίευση του Πίνακα ΥΠΠ γίνεται στην ιστοσελίδα των Παροχέων ΥΠΠ και αυτός πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμος στους καταναλωτές. Οι Παροχείς ΥΠΠ υποχρεούνται να διατηρούν επικαιροποιημένα τα ανωτέρω στοιχεία. Σε κάθε περίπτωση, οποιαδήποτε αλλαγή στα ανωτέρω στοιχεία των παρεχόμενων ΥΠΠ καταχωρείται στον Πίνακα ΥΠΠ, το αργότερο εντός της επόμενης ημέρας στην οποία επέρχεται η αλλαγή. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει οι καταναλωτές να μπορούν εύκολα και άμεσα να βρίσκουν μέσω της ιστοσελίδας του Παροχέα ΥΠΠ, πληροφορίες τόσο για τις ΥΠΠ που παρέχει, όσο και για τον τρόπο επικοινωνίας μαζί του. Οι καταναλωτές πρέπει να έχουν πρόσβαση από την αρχική ιστοσελίδα με μία μόνον επιλογή συνδέσμου, στα στοιχεία επικοινωνίας του Παροχέα ΥΠΠ, όπως αυτά περιγράφονται ανωτέρω. Οι Παροχείς Δικτύου Ενεργοποίησης θα πρέπει να φιλοξενούν στην ιστοσελίδα τους, η οποία παρέχει πληροφορίες προς τον Καταναλωτή για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών, σύνδεσμο που θα οδηγεί στην ιστοσελίδα του Παροχέα ΥΠΠ όπου βρίσκεται ο συγκεκριμένος Πίνακας.

(8) Σε περίπτωση που Παροχείς ΥΠΠ συμβάλλονται με άλλο Παροχέα ΥΠΠ για παροχή τέτοιων Υπηρεσιών, την ευθύνη έναντι συνδρομητών θα έχει ο Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης στον οποίο ανήκει ο Συνδρομητής.

(9) Τα προωθητικά σύντομα μηνύματα (SMS), με την επιφύλαξη της κείμενης νομοθεσίας περί προώθησης και προστασίας προσωπικών δεδομένων, πρέπει να καθιστούν σαφές στον Καταναλωτή τη διαδικασία συνδρομής. Στα προωθητικά μηνύματα που αποστέλλονται μέσω των αριθμών υπηρεσιών συστήματος σύντομων μηνυμάτων (SMS) πρέπει να είναι ευδιάκριτη η ταυτότητα του αποστολέα.

(10) Στην περίπτωση, όπου οι Υπηρεσίες PSMS και PMMS χρεώνονται με τη λήψη των PSMS ή PMMS, αυτό πρέπει να αναγράφεται σε κάθε προωθητικό υλικό που αποστέλλεται.

(11) Ειδικότερα για τις ΥΠΠ με συνδρομή, κάθε προωθητικό υλικό, και προωθητικό μήνυμα θα πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι συνδρομητική, με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία. Κάθε προωθητικό υλικό και προωθητικό μήνυμα θα πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια το αντίστοιχο τέλος εγγραφής εάν υπάρχει, καθώς και τη συνολική χρέωση της ΥΠΠ με συνδρομή ανά μονάδα χρέωσης, (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα, θα πρέπει να αναγράφεται η χρέωση της ΥΠΠ ανά εβδομάδα).

(12) Κάθε αίτημα Καταναλωτή για να εγγραφεί σε συνδρομητική υπηρεσία πρέπει να αποτελεί ανεξάρτητη επικοινωνία, με μοναδικό στόχο την εκ μέρους του απόκτηση συνδρομής. Εγγραφή συνδρομητή από Παροχέα νομιμοποιείται μόνο εφόσον έχουν τηρηθεί όλα τα προβλεπόμενα στα εδάφια (13) και (14) του παρόντος άρθρου.

(13) Η συνδρομή σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης επιτυγχάνεται μόνο με την αποστολή από τον εν δυνάμει Συνδρομητή στον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης επιβεβαιωτικού Μηνύματος Αποδοχής σύναψης συνδρομής (« Μήνυμα Αποδοχής»). Πριν την αποστολή του Μηνύματος Αποδοχής, ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης αποστέλλει γραπτό μήνυμα στον εν δυνάμει Συνδρομητή με το οποίο του κοινοποιεί με τρόπο σαφή και ευδιάκριτο(α) την Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης στην οποία θα εγγραφεί ως Συνδρομητής εάν στείλει το Μήνυμα Αποδοχής σε συγκεκριμένο αριθμό σύντομου μηνύματος, (β) το όνομα του Παροχέα ΥΠΠ, (γ) τις σχετικές χρεώσεις (δ) τη διαδικασία ακύρωσης της συνδρομής. Μετά τη λήψη του Μηνύματος Αποδοχής, ο αριθμός κινητής τηλεφωνίας του Συνδρομητή προστίθεται στη σχετική συνδρομητική βάση του Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης. Η αποστολή Χρεωστικών Μηνυμάτων στον Συνδρομητή από τον Παροχέα ΥΠΠ είναι δυνατή μόνο μετά την προαναφερόμενη αποστολή Μηνύματος Αποδοχής από τον εν δυνάμει Συνδρομητή.

Ειδικοί όροι παροχής  
ΥΠΠ μέσω διαδικτύου  
(Internet)

(14) Ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης του Συνδρομητή ενημερώνει τον Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης για την επιτυχή εγγραφή του χρήστη στην συνδρομητική βάση. Περαιτέρω, ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης οφείλει να στείλει αμέσως μετά τη σύναψη συνδρομής ενημερωτικό μήνυμα στο Συνδρομητή με το οποίο θα τον ενημερώνει για τα ακόλουθα:

- A. ότι η συνδρομή του του στην επιλεγείσα πολυμεσική υπηρεσία ολοκληρώθηκε
- B. ότι η υπηρεσία είναι συνδρομητική και χρεώσιμη
- Γ. ότι οι όροι χρέωσης αναφέρονται στην ιστοσελίδα του Παροχέα Πολυμεσικής Πληροφόρησης
- Δ. τον τρόπο διαγραφής του Συνδρομητή από την πολυμεσική υπηρεσία πληροφόρησης στην οποία έγινε Συνδρομητής

(15) Σε κάθε χρεωστικό μήνυμα που αποστέλλει ο Παροχέας ΥΠΠ θα περιλαμβάνεται ενημέρωση για την συνδρομητική υπηρεσία και σχετική ενημέρωση για το ποσό της χρέωσης καθώς και τον τρόπο διαγραφής του συνδρομητή από την υπηρεσία αυτή.

(16) Ο Παροχέας ΥΠΠ που αποστέλλει μαζικά προωθητικά μηνύματα άνευ χρέωσης με σκοπό την ενημέρωση του Χρήστη για τις προσφερόμενες Υπηρεσίες του, στα οποία μηνύματα δεν αναμένεται και δεν είναι δυνατό να απαντήσει ο παραλήπτης, οφείλει να καθορίζει στο πεδίο «αποστολέας» με τον τηλεφωνικό ή άλλο αριθμό επαφής του Αποστολέα. Επιπρόσθετα, στο χώρο κειμένου του εν λόγω μηνύματος, θα περιλαμβάνεται η επωνυμία του Παροχέα ΥΠΠ αμέσως μετά το ενημερωτικό κείμενο του προς τον παραλήπτη. Στο χώρο του κειμένου θα πρέπει επίσης να αναγράφεται η πρόταση «ΜΑΖΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ ΜΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΤΕ» ή «DONOTREPLY» για ελληνικά και αγγλικά κείμενα αντίστοιχα.

28.(1) Οι ειδικοί όροι παροχής ΥΠΠ μέσω διαδικτύου ισχύουν συμπληρωματικά των ως άνω αναφερόμενων.

(2)(α) Οι Παροχείς ΥΠΠ μέσω διαδικτύου λαμβάνουν κάθε δυνατό μέτρο προκειμένου να εξασφαλίσουν ότι οι σύνδεσμοι διαδικτύου, που αναφέρονται στην υπηρεσία πολυμεσικής πληροφόρησης μέσω διαδικτύου, παρέχουν ορθές και σαφείς πληροφορίες σχετικά με την ταυτότητα του Παροχέα, το περιεχόμενο της υπηρεσίας, την τιμολόγηση της Υπηρεσίας καθώς και την δυνατότητα και τον τρόπο διαγραφής Συνδρομητή από την παροχή ΥΠΠ.

(β) Για τις υπηρεσίες με συνδρομή, των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδικτύου, θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται από τις ανωτέρω παραγράφους και από τα άρθρα 24 έως και 27 καθώς και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να εμφανίζονται σε ευδιάκριτο σημείο της ιστοσελίδας για τον Συνδρομητή ή χρήστη. Σε κάθε περίπτωση δεν πρέπει να απαιτείται να μετακινήσει ο ίδιος το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές.

(γ) Η διαδικασία ενεργοποίησης συνδρομής και λήψης χρεώσιμων πολυμεσικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου θα γίνεται με τον ακόλουθο τρόπο:

(γ1). Εφόσον Καταναλωτής ανταποκρινόμενος σε προωθητικό υλικό του Παροχέα ΥΠΠ εισάγει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου στην ιστοσελίδα του Παροχέα ΥΠΠ, η οποία ευκρινώς αναφέρει την ταυτότητα του Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και περιγράφει επαρκώς το περιεχόμενο της υπηρεσίας, λαμβάνει αριθμό, που αποτελεί τον κωδικό ασφαλείας(PIN), προκειμένου να συνεχιστεί η διαδικασία εγγραφής σε συνδρομητική υπηρεσία.

Ειδικοί όροι παροχής  
Υπηρεσιών Σύντομων  
Μηνυμάτων  
(ShortMessageServices-  
SMS) Προστιθέμενης  
Αξίας  
(PSMS) και Πολυμεσικών  
Μηνυμάτων  
Προστιθέμενης  
Αξίας (PMMS)

Η αποστολή του κωδικού ασφαλείας γίνεται από τον Παροχέα ενεργοποίησης με σύντομο μήνυμα στο οποίο αναγράφεται η ταυτότητα του Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, η υπηρεσία για την οποία επιδιώκει συνδρομή ο Καταναλωτής και το γεγονός ότι αυτή είναι χρεώσιμη. Εφιστάται επίσης, στο ίδιο μήνυμα, η προσοχή του Καταναλωτή στους όρους της συγκεκριμένης ΥΠΠ για την οποία έχει επιδείξει ενδιαφέρον.

(γ2). Εφόσον ο Καταναλωτής εισάξει στην ιστοσελίδα του Παροχέα ΥΠΠ τον κωδικό ασφαλείας, ο Παροχέας ενεργοποίησης αποστέλλει εκ νέου, σύντομο μήνυμα στον Καταναλωτή με το οποίο του ζητά να επιβεβαιώσει ρητά την πρόθεσή του να συνάψει συνδρομή σε ΥΠΠ με την αποστολή σε συγκεκριμένο αριθμό, σύντομου μηνύματος. Με το ίδιο μήνυμα, ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησής ενημερώνει τον Καταναλωτή ότι αυτός είναι στο τελικό στάδιο εγγραφής σε συνδρομητική ΥΠΠ τα στοιχεία της οποίας (ταυτότητα Παροχέα ΥΠΠ, ΥΠΠ, και χρέωση) επίσης του κοινοποιούνται σε αυτό το ενημερωτικό μήνυμα.

(γ3) Σε περίπτωση που ο Καταναλωτής ανταποκριθεί και ρητά επιβεβαιώσει με την αποστολή μηνύματος στον 4ψήφιο αριθμό που του κοινοποίησε ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης ότι επιθυμεί να καταστεί Συνδρομητής συγκεκριμένης ΥΠΠ τότε ο αριθμός κινητού τηλεφώνου του, προστίθεται στην συνδρομητική βάση του Παροχέα ΥΠΠ μετά από σχετική ενημέρωση του Π-ΥΠΠ στην οποία προβαίνει ο παροχέας δικτύου ενεργοποίησης. Μόνο τότε ο Παροχέας ΥΠΠ δύναται να αποστείλει χρεώσιμα μηνύματα προς τον Συνδρομητή.

(γ4) Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας σύναψης συνδρομής ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης στέλνει ενημερωτικό μήνυμα προς τον Συνδρομητή με το οποίο τον ενημερώνει ότι η εγγραφή του στη συνδρομητική υπηρεσία της επιλογής του ολοκληρώθηκε καθώς και ότι η υπηρεσία που ενεγράφη είναι συνδρομητική με χρεώσεις που αναφέρονται στην ιστοσελίδα του Παροχέα ΥΠΠ. Περαιτέρω, στο ενημερωτικό μήνυμα συμπεριλαμβάνονται οδηγίες προς τον Συνδρομητή για το πως μπορεί να διαγραφεί από την πολυμεσική υπηρεσία στην οποία εγγράφηκε Συνδρομητής καθώς και για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων.

(δ) Όλα τα μηνύματα που αποστέλλονται, είτε από τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης, είτε από τον Παροχέα υπηρεσίας πολυμεσικής πληροφόρησης πριν την ολοκλήρωση της διαδικασίας σύναψης συνδρομής στην Πολυμεσική Υπηρεσία Πληροφόρησης, θα είναι ατελή. Οι εν λόγω υποχρεώσεις δεν αλλάζουν στην περίπτωση που ο Παροχέας ΥΠΠ είναι ταυτόσημος με τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης.

Όροι παροχής υπηρεσιών  
Τηλεηχοφορίας

(ε) Εφόσον, ο Καταναλωτής επιλέξει μία ΥΠΠ που παρέχεται μέσω διαδικτύου μόνο σε εγγεγραμμένους με κωδικό (username, password) Συνδρομητές, δεν απαιτείται η αποστολή κωδικού με SMS για κάθε αγορά, νοουμένου ότι ο αριθμός του Συνδρομητή έχει επιβεβαιωθεί κατά τη διαδικασία εισαγωγής των κωδικών (username, password) στη σχετική ιστοσελίδα.

29. (1) Οι ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων με Συνδρομή (Short Message Services-SMS) ισχύουν συμπληρωματικά των ως άνω αναφερόμενων στα άρθρα 24 έως και 28 καθώς και των άρθρων 29 έως και 32 που ακολουθούν κατωτέρω.

Υποχρέωση παρουσίασης  
των λογότυπων και των  
αριθμών πρόσβασης των  
παροχέων παροχής  
Υπηρεσιών ΥΠΠ

(2) Για τις υπηρεσίες με συνδρομή, των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR), θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται από τις ανωτέρω παραγράφους και τα προαναφερόμενα άρθρα καθώς και από το άρθρο 30, όπως και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να ανακοινώνονται στον Χρήστη με ηχογραφημένο μήνυμα, πριν προχωρήσει ο Χρήστης σε οποιαδήποτε ενέργεια που οδηγεί στην εγγραφή του σε συνδρομητική υπηρεσία και στην λήψη χρεώσιμων μηνυμάτων.

(3) Εφόσον, ο Χρήστης επιλέξει:

(α) μία υπηρεσία με συνδρομή στέλνοντας ένα σύντομο μήνυμα (SMS) ή πολυμεσικό μήνυμα (MMS) ισχύουν κατ' αναλογία οι πρόνοιες των πιο πάνω άρθρων, καθώς των άρθρων 30 έως και 32 που ακολουθούν.

Ειδικές υποχρεώσεις  
όλων των εμπλεκόμενων  
παροχέων στις παροχές  
υπηρεσιών Πολυμεσικής  
Πληροφόρησης

(β) μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω διαδικτύου, ισχύουν όσα περιγράφονται στα άρθρα που αφορούν το παρόν Μέρος του παρόντος Διατάγματος καθώς και στο άρθρο 28 αυτού.

(γ) μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω χρήσης διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR), υποχρεωτικά ακούει την ανακοίνωση του ηχογραφημένου μηνύματος που αναφέρονται στο άρθρο 29 πιο πάνω. Το μήνυμα, περιέχει σαφή αναφορά στο γεγονός ότι η ενέργεια του Τελικού Χρήστη θα οδηγήσει στην εγγραφή του σε υπηρεσία με συνδρομή, καθώς και στην λήψη υπηρεσιών συνδρομητικής υπηρεσίας που είναι χρεώσιμη.

(4) Η διαγραφή του Συνδρομητή από ΥΠΠ πρέπει να είναι απλή και οι οδηγίες διαγραφής που παρέχονται στον Συνδρομητή, σαφείς και κατανοητές και επικαιροποιημένες.

Παράπονα και καταγγελίες κατά των παροχών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

(5) Στην περίπτωση που ο Χρήστης ή ο Συνδρομητής λαμβάνει μήνυμα στην συσκευή κινητής τηλεφωνίας του σε αυτό θα αναγράφεται υποχρεωτικά ο αποστολέας του μηνύματος.

(6) Στην περίπτωση που ο Χρήστης ή ο Συνδρομητής αποστείλει λανθασμένο κωδικό ασφαλείας ή διαγραφής αντίστοιχα, ο Παροχέας ΥΠΠ στον οποίο ανήκει ο σύντομος κωδικός οφείλει να ενημερώσει τον Χρήστη ή τον Συνδρομητή, αντίστοιχα, για την αποτυχία της εγγραφής ή διαγραφής του, δίνοντας του τις σχετικές πληροφορίες.

30.(1) Σε περίπτωση παροχής υπηρεσίας Τηλεψηφοφορίας, η χρέωση ανά κλήση ή ανά μήνυμα ή ανά επιλογή συνδέσμου σε ιστοσελίδα δεν θα ξεπερνά το 1Ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

(2) κατά την παροχή της υπηρεσίας Τηλεψηφοφορίας ο Παροχέας ΥΠΠ που την προσφέρει οφείλει πριν την σύνδεση του χρήστη να του παρέχει ατελή ηχητική ενημέρωση σχετικά με τις πληροφορίες χρέωσης αυτής (αντικατάσταση του ringbacktone).

(3) Σε περίπτωση που Καταναλωτής συμμετέχει σε υπηρεσία τηλεψηφοφορίας θα πρέπει ο Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης να λαμβάνει μέτρα ούτως ώστε ο Χρήστης να γνωρίζει πέραν πάσης αμφιβολίας ότι έχει ψηφίσει, π.χ. με την ανακοίνωση σχετικού μηνύματος «ψήφος δεκτή».

31.(1) Για σκοπούς διαφανούς πρόσβασης των καταναλωτών στις πληροφορίες τιμολόγησης του Παροχέα ΥΠΠ πρέπει, όπου ο Παροχέας υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης χρησιμοποιεί λογότυπο διαφορετικό από την επωνυμία του, αυτό να γνωστοποιείται στον Επίτροπο από τον Παροχέα μία (1) εβδομάδα πριν τη χρήση αυτού για σκοπούς διαφήμισης υπηρεσιών. Ο Παροχέας-ΥΠΠ δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί ταυτόχρονα διαφορετικά λογότυπα, που πιθανόν να οδηγούν τον Καταναλωτή σε σύγχυση περί της ταυτότητας του Παροχέα Π-ΥΠΠ.

(2) Σε όλες τις διαφημίσεις ο αριθμός πρόσβασης πρέπει να παρουσιάζεται με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε ευκρινώς και χωρίς να δημιουργεί σύγχυση να δηλώνει ότι η χρέωση αφορά είτε εθνική κλήση προς τον αριθμό 900xxxxx, 909xxxxx είτε ότι αφορά διεθνή κλήση. Στη δεύτερη περίπτωση και όπου η υπηρεσία παρέχεται στη βάση διεθνούς αριθμού πρέπει να δηλώνεται με σαφήνεια στη διαφήμιση ότι διεκπεραίωση της κλήσης αποτελεί διεκπεραίωση διεθνούς κλήσης και χρεώνεται ως τέτοια.

32.(1) Τόσο στη Σύμβαση μεταξύ Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης και Παροχέα ΥΠΠ όσο και στη Σύμβαση μεταξύ Παροχέα Δικτύου Σύνδεσης και Παροχέα ΥΠΠ, πρέπει να περιλαμβάνονται όροι που αφορούν την υποχρέωση του συμβαλλόμενου Παροχέα ΥΠΠ, να συμμορφώνεται με το παρόν Διάταγμα καθώς και κάθε σχετική νομοθεσία του Επιτρόπου.

(2) Η συμμόρφωση με τις ανωτέρω διατάξεις δεν απαλλάσσει τον Παροχέα ΥΠΠ από άλλες υποχρεώσεις που προκύπτουν από την ισχύουσα νομοθεσία και σχετίζονται με το είδος των υπηρεσιών που παρέχει.

(3) Η πρόσβαση όλων των χρηστών των Δικτύων Ενεργοποίησης προς όλες τις ΥΠΠ είναι ελεύθερη, με την επιφύλαξη των όσων ορίζονται στις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας. Ο Συνδρομητής ενημερώνεται από τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης για το ενδεχόμενο χρέωσής του λογαριασμού του για χρήση υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους.

#### ΜΕΡΟΣ V – ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

33.(1) Οι καταναλωτές δικαιούνται να αναμένουν ένα ελάχιστο επίπεδο εξυπηρέτησης από όλους τους Παροχείς όταν υποβάλλουν ένα παράπονο.

(2) Η διαδικασία υποβολής παραπόνων από καταναλωτές προς τους Παροχείς πρέπει να είναι εύκολη για τον Χρήστη ή τον Συνδρομητή, κατανοητή και να έχει ελάχιστο κόστος για αυτόν που υποβάλλει το παράπονο. Οι μηχανισμοί επίλυσης διαφοράς πρέπει να περιλαμβάνουν και διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί από τον Παροχέα προς αυτόν τον σκοπό.

(3) Σε σχέση με τους λογαριασμούς, οι Παροχείς θα πρέπει να καθορίζουν με ξεκάθαρους όρους σε όλα τα συμβόλαια καταναλωτών και τις υπηρεσίες καταλόγου, τις διαδικασίες παραπόνων και τα σημεία επικοινωνίας. Λεπτομέρειες αναφορικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνων από συνδρομητές θα δηλώνονται με σαφήνεια ενώ λεπτομέρειες επικοινωνίας θα πρέπει να αναφέρονται εντύπως με ευκρινή και σαφή τρόπο στους λογαριασμούς. Επίσης σχετική ενημέρωση για την υποβολή παραπόνων θα πρέπει να περιλαμβάνονται και στον Διαδικτυακό τόπο κάθε Παροχέα.

(4) Οι Παροχείς υποχρεούνται να παρέχουν ακριβείς και σαφείς πληροφορίες αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής σχετικών παραπόνων από τους καταναλωτές, χρήστες ή συνδρομητές. Οι εν λόγω πληροφορίες θα περιέχουν κατά ελάχιστο τα ακόλουθα:

- i. τον τρόπο με τον οποίο οι συνδρομητές δύνανται να επικοινωνούν τηλεφωνικώς, αναφέροντας τον χρόνο λειτουργίας της σχετικής υπηρεσίας. Για τα χρονικά διαστήματα όπου η εν λόγω υπηρεσία δεν λειτουργεί, πρέπει να υπάρχει ένα μαγνητοφωνημένο μήνυμα.
- ii. ταχυδρομική διεύθυνση για παράπονα που υποβάλλονται εγγράφως, συμπεριλαμβανομένων όπου είναι σκόπιμο και των ονομάτων για επικοινωνία.
- iii. ηλεκτρονική διεύθυνση υποβολής παραπόνων
- iv. αριθμό τηλεομοιοτυπίας υποβολής παραπόνων.
- v. αριθμό γραμμής βοήθειας /παραπόνων (HELPLINE), ατελούς χρέωσης που πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις-διαφημίσεις της ΥΠΠ και μηχανισμούς επίλυσης περιλαμβανομένων και διαδικασιών που έχει αναπτύξει ο ίδιος ο Παροχέας

(5) Παράπονα και ερωτήματα καταναλωτών εγείρονται πρώτιστα προς τον Παροχέα που τον αφορούν. Εάν, κατόπιν εξάντλησης των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ενώπιον των Παροχέων, ο Συνδρομητής δεν ικανοποιηθεί, αυτός δύνανται να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του στον Επίτροπο.

(6) Ο Επίτροπος δύνανται να προβεί, ανεξάρτητα από την ύπαρξη καταγγελίας ή όχι κατά Παροχέα και σε αυτεπάγγελτη έρευνα σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες σε συναφή θέματα.

Έγκαιρη διευθέτηση παραπόνων

34.(1) Οι Παροχείς ενημερώνουν τους καταναλωτές/ χρήστες/Συνδρομητές παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να έχουν επιλύσει το παράπονο / καταγγελία.

Σε κάθε περίπτωση ο Παροχέας που λαμβάνει το παράπονο ή την καταγγελία οφείλει να απαντήσει εγγράφως σε αυτή/ο και να φροντίσει να το επιλύσει εντός της προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών.

(2) Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και όπου είναι αδύνατον να τηρηθεί η προθεσμία της παραγράφου (1) πιο πάνω τότε οι Παροχείς θα παρέχουν ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα για τις περιπτώσεις εκείνες όπου η διαδικασία επίλυσης του παραπόνου θα παραταθεί χρονικά, δίδοντας σχετική αιτιολογία και θα τηρούν τους συνδρομητές ενημερούς, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, για την εξέλιξη του υποβληθέντος παραπόνου τους, παρέχοντας παράλληλα και μια εκτίμηση για το περαιτέρω χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί έως τη διερεύνηση και επίλυση του παραπόνου.

Καταγγελίες σχετικά με παροχή υπηρεσιών ΥΠΠ

35.(1) Σε σχέση με καταγγελία/παράπονο που αφορά υπηρεσία ΥΠΠ ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης ενημερώνει τον Παροχέα ΥΠΠ και αντίστροφα, για κάθε καταγγελία Καταναλωτή που τον αφορά. Ο Παροχέας ΥΠΠ τηρεί πλήρως ενημερωμένο συνοπτικό κατάλογο και σχετικό αρχείο των καταγγελιών καταναλωτών που λαμβάνει είτε απευθείας είτε μέσω άλλων Παροχέων είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, ανά παρεχόμενη ΥΠΠ. Στον εν λόγω κατάλογο καταγγελιών περιλαμβάνεται και η πληροφορία του τρόπου αντιμετώπισης κάθε καταγγελίας. Το σχετικό αρχείο διαχείρισης κάθε καταγγελίας διατηρείται τουλάχιστον για την περίοδο ενός (1) έτους μετά την επίλυση του παραπόνου με επιφύλαξη τα όσα ισχύουν βάσει των προνοιών του Νόμου περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) ως εκάστοτε ισχύει.

(2) Ο Παροχέας ΥΠΠ που λαμβάνει καταγγελία Καταναλωτή σχετικά με ΥΠΠ που προσφέρει, οφείλει να εξετάζει ενδελεχώς και σε συνεργασία με τους άλλους εμπλεκόμενους Παροχείς της συγκεκριμένης Υπηρεσίας ΥΠΠ το περιεχόμενο της καταγγελίας και μεριμνά για την παροχή ολοκληρωμένης απάντησης στην καταγγελία του Καταναλωτή. Η εξέταση των καταγγελιών δεν περιορίζεται μόνο στον έλεγχο καταγραφής των στοιχείων της κλήσης στην αναλυτική κατάσταση κλήσεων αλλά οφείλει να καλύπτει το σύνολο όλου του περιεχομένου της καταγγελίας.

(3) Ο Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης, στην περίπτωση που μετά από καταγγελία Καταναλωτή ή κατόπιν δικής του έρευνας διαπιστώσει ότι οι δευτερογενώς από αυτόν εκχωρηθέντες αριθμοί, του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας, στον Παροχέας ΥΠΠ, όπου αυτό εφαρμόζεται, δεν χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία για τους εν λόγω αριθμούς, τότε διακόπτει την παροχή υπηρεσιών του Παροχέα ΥΠΠ.

(4) Οι παροχείς οφείλουν να διακόψουν την πρόσβαση των συνδρομητών τους σε συγκεκριμένες ΥΠΠ, κατόπιν αιτήματος του Επιτρόπου ή δικαστικής αρχής, λόγω μη νόμιμης παροχής συγκεκριμένων ΥΠΠ.

Υποβολή Ετήσιας Έκθεσης

36. Οι Παροχείς, υποχρεούνται να υποβάλλουν στον Επίτροπο Ετήσια Έκθεση, επί ετήσιας βάσης, εντός του πρώτου τρίμηνου κάθε επόμενου έτους παρέχοντας όλες τις πληροφορίες σχετικά με τα ποσοστά επιτυχιών και εκκρεμών διεκπεραιώσεων παραπόνων καταναλωτών. Ειδικότερα, η ετήσια Έκθεση θα πρέπει να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- α) τον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων καταναλωτών,
- β) τον αριθμό των διεκπεραιωθέντων παραπόνων καταναλωτών,
- γ) κατηγοριοποίηση των υποβληθέντων παραπόνων αναφορικά με τις υπηρεσίες (π.χ. κατηγοριοποίηση ανάλογα με τις υπηρεσίες που παρέχονται, οι οποίες προβλέπονται από τις σχετικές άδειες των Παροχέων και τους λόγους των παραπόνων (π.χ. οικονομικοί λόγοι, ποιότητα υπηρεσίας).

#### ΜΕΡΟΣ VI – ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Διαβουλεύσεις

37. Ο Επίτροπος, με σκοπό την κατάλληλη και άμεση ενημέρωση για την προστασία των καταναλωτών, δύναται να διενεργεί διαβουλεύσεις με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς.

Συμμόρφωση και Κυρώσεις

38. Με την επιφύλαξη τυχόν αυστηρότερων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, οι δυνάμει αυτού εκδιδόμενοι Κανονισμοί Διατάγματα και Αποφάσεις ή η άδεια των Παροχέων, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο κατ' εφαρμογή του Διατάγματος περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου σε κάθε Παροχέα που παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του παρόντος Διατάγματος.

Έναρξη Ισχύος και αντικατάσταση του Κ.Δ.Π.42/2013

39. Το παρόν Διάταγμα αντικαθιστά το περί Προστασίας Καταναλωτών Διάταγμα του 2013. Το παρόν Διάταγμα τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσης του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.