

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2022

Ρυθμιστική Απόφαση δυνάμει των άρθρων 4(3)(ζ), 29, 30, 31, 33, 34, 43 και 45

Ο Επίτροπος Επικοινωνιών (εφεξής «ο Επίτροπος») ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 4(3)(ζ), 29, 30, 31, 33, 34, 43 και 45 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Νόμου του 2022 (εφεξής «ο Νόμος»), ως εκάστοτε τροποποιείται, εκδίδει την παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση.

ΜΕΡΟΣ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- Συνοπτικός τίτλος. 1. Η παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση θα αναφέρεται ως η περί των Δικαιωμάτων Τελικών Χρηστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Ρυθμιστική Απόφαση του 2025.
- Πεδίο Εφαρμογής. 2. Η παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση τυγχάνει εφαρμογής σε ζητήματα που αφορούν τα δικαιώματα των τελικών χρηστών και την προστασία τους αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Ορισμοί. 3.-(1) Στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση, 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 φυσικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί ή ζητά διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στο πεδίο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας,
 24(Ι) του 2022. «Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Νόμο του 2022, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται,
 «Μήνυμα» σημαίνει περιεχόμενο επικοινωνίας το οποίο δύναται να είναι γραπτό κείμενο ή/και εικόνα ή/και βίντεο,
 «Παροχέας» σημαίνει πρόσωπο που παρέχει ή είναι εξουσιοδοτημένο να παρέχει δίκτυο ή και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή συναφείς διευκολύνσεις προς το κοινό,
 «Παροχέας-Δέκτης» σημαίνει τον παροχέα δημόσιου δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τον οποίο πραγματοποιείται η μεταφορά του αριθμού,
 «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-Δότης» σημαίνει τον παροχέα δημόσιου δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τον οποίο πραγματοποιείται η μεταφορά του αριθμού,
 «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»,
 «Πρωθητικό 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 τελικό χρήστη 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 τελικού χρήστη ρητή αποδοχή σύναψης σύμβασης με Παροχέα ΥΠΠ,

«Τελικός Χρήστης» σημαίνει τον χρήστη που δεν παρέχει δημόσια δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέσιμες στο κοινό,

«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 Τηλεηχοπληροφόρησης/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 Τηλεηχοπληροφόρησης/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,

«Χρήστης» σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί ή ζητά διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σε αυτό θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.

ΜΕΡΟΣ II – ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Έγκριση
Ελάχιστου
Περιεχόμενου
Σύμβασης.

4.-(1) Οι παροχείς υποχρεούνται όπως 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 τελικούς χρήστες, κατ' εφαρμογή του άρθρου 29 του Νόμου.

(2) Οι παροχείς υποχρεούνται όπως παρέχουν στους τελικούς χρήστες τις πιο κάτω πληροφορίες με σαφή και κατανοητό τρόπο σε σταθερό μέσο. Στην περίπτωση που η παροχή σε σταθερό μέσο δεν είναι εφικτή, θα διατίθεται σε έγγραφο που μεταφορτώνεται εύκολα. Οι πληροφορίες παρέχονται κατόπιν αιτήματος, σε μορφή που είναι προσβάσιμη για τους τελικούς χρήστες με αναπηρίες.

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

α) τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στον βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες·

β) στοιχεία επικοινωνίας όπως την ταυτότητα του παροχέα, την εμπορική επωνυμία του, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό του τηλεφώνου του, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, και εάν υπάρχει τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας του, ώστε να μπορεί ο τελικός χρήστης να επικοινωνήσει με τον παροχέα γρήγορα και αποτελεσματικά και, κατά περίπτωση, τη γεωγραφική διεύθυνση και την ταυτότητα του παροχέα για λογαριασμό του οποίου ενεργεί·

γ) τη συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή, καθώς και, όπου ενδείκνυται, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου και κάθε άλλη δαπάνη ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις. Σε περίπτωση σύμβασης αορίστου χρόνου ή σύμβασης που περιλαμβάνει συνδρομή, η συνολική τιμή περιλαμβάνει τη συνολική δαπάνη ανά περίοδο χρέωσης. Εάν οι συμβάσεις αυτές επιβαρύνονται με σταθερή τιμή, η συνολική τιμή σημαίνει επίσης τη συνολική μηνιαία δαπάνη. Εάν η συνολική δαπάνη δεν μπορεί ευλόγως να υπολογισθεί εκ των προτέρων, περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η τιμή πρόκειται να υπολογιστεί·

δ) κατά περίπτωση, τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση, την εκτέλεση, την προθεσμία εντός της οποίας ο παροχέας αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει την υπηρεσία και την πολιτική που εφαρμόζει ο παροχέας για την αντιμετώπιση των παραπόνων·

ε) την υπενθύμιση για την ύπαρξη νόμιμης εγγύησης για τη συμμόρφωση των αγαθών, την υπενθύμιση περί ύπαρξης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και, κατά περίπτωση, εμπορικών εγγυήσεων, μαζί με τις σχετικές προϋποθέσεις·

στ) τη διάρκεια της σύμβασης, όπου ενδείκνυται, ή, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης·

ζ) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας·

η) κατά περίπτωση, κάθε αξιολογη διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο παροχέας έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.

ι) εάν διαφέρει από τη διεύθυνση που παρέχεται βάσει του στοιχείου β), τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του παροχέα και, όπου ενδείκνυται, τη διεύθυνση του παροχέα για λογαριασμό του οποίου ενεργεί, όπου ο τελικός χρήστης μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του·

ια) το κόστος χρήσης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων·

ιβ) τις διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, της προθεσμίας εντός της οποίας ο παροχέας αναλαμβάνει να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει τις υπηρεσίες και, κατά περίπτωση, της πολιτικής που εφαρμόζει ο παροχέας για την αντιμετώπιση των παραπόνων·

ιγ) όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης·

ιδ) κατά περίπτωση, ότι ο τελικός χρήστης θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών σε περίπτωση υπαναχώρησης και, για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, εάν τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν υπό κανονικές συνθήκες να επιστραφούν ταχυδρομικώς, τη δαπάνη επιστροφής τους·

ιε) κατά περίπτωση, την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του τελικού χρήστη μετά την πώληση, εξυπηρέτησης μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων·

κ) την ύπαρξη σχετικών κωδίκων δεοντολογίας, συμφωνίας ή συνόλου κανόνων που δεν επιβάλλονται από νομοθετική, κανονιστική ή διοικητική διάταξη και που καθορίζουν, όσον αφορά μια ή περισσότερες συγκεκριμένες εμπορικές πρακτικές ή επιχειρηματικούς τομείς, τη συμπεριφορά των εμπορευομένων που αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από τον κώδικα, και του τρόπου απόκτησης αντιγράφων τους, κατά περίπτωση·

κα) κατά περίπτωση, την ελάχιστη διάρκεια των υποχρεώσεων του τελικού χρήστη βάσει της σύμβασης·

κβ) κατά περίπτωση, την ύπαρξη και τους όρους κατάθεσης χρημάτων ή άλλων χρηματοοικονομικών εγγυήσεων που πρέπει να καταβληθούν ή να παρασχεθούν από τον τελικό χρήστη όποτε το ζητήσει ο παροχέας·

κγ) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας·

κε) κατά περίπτωση, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο παροχέας, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν,

κστ) ως μέρος των πληροφοριών για τη διάρκεια της σύμβασης για δέσμες υπηρεσιών και τους όρους για ανανέωση και καταγγελία της σύμβασης, κατά περίπτωση, τους όρους λήξης της δέσμης ή των στοιχείων της,

κζ) με την επιφύλαξη του άρθρου 13 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, πληροφορίες σχετικά με το ποια δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα παρέχονται πριν από την εκτέλεση της υπηρεσίας ή συλλέγονται στο πλαίσιο της παροχής της υπηρεσίας,

κη) το δικαίωμα των τελικών χρηστών να αποφασίζουν εάν επιθυμούν να περιληφθούν τα στοιχεία προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, καθώς και τα είδη των στοιχείων αυτών,

κθ) τις λεπτομέρειες για προϊόντα και υπηρεσίες σχεδιασμένες για τελικούς χρήστες με αναπηρίες, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο είναι δυνατό να λαμβάνονται επικαιροποιήσεις των εν λόγω πληροφοριών,

κι) τα μέσα κίνησης των διαδικασιών επίλυσης διαφορών, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών και διασυνοριακών διαφορών,

κκ) τους τυχόν περιορισμούς όσον αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ή τις πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος λόγω έλλειψης δυνατότητας τεχνικής εφαρμογής, εφόσον η υπηρεσία επιτρέπει σε τελικούς χρήστες να πραγματοποιούν κλήσεις προς έναν αριθμό σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης,

λ) κατά περίπτωση, για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών πλην των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή παρέχουν ως μέρος των κύριων χαρακτηριστικών κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας, τα τυχόν ελάχιστα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών, στον βαθμό που αυτά προσφέρονται, και, για υπηρεσίες πλην των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, τις εξασφαλισμένες ειδικές παραμέτρους ποιότητας.

Εφόσον δεν προσφέρονται ελάχιστα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών, γίνεται σχετική μνεία.

i) ως μέρος των πληροφοριών σχετικά με τις τιμές, εφόσον και στον βαθμό που εφαρμόζονται, τις αντίστοιχες τιμές για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για οποιαδήποτε περιοδικά ή καταναλωτικά τέλη,

ii) ως μέρος των πληροφοριών για τη διάρκεια της σύμβασης και τους όρους για ανανέωση και καταγγελία της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν τελών καταγγελίας, καθ' όσον εφαρμόζονται αυτοί οι όροι:

- την τυχόν ελάχιστη απαιτούμενη χρήση ή διάρκεια για να επωφεληθεί κανείς από όρους προσφορών,
- τις τυχόν επιβαρύνσεις σχετικά με την αλλαγή παροχέα και τις ρυθμίσεις για αποζημίωση και επιστροφή λόγω καθυστέρησης ή κατάχρησης της αλλαγής παροχέα, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις αντίστοιχες διαδικασίες,
- πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα των τελικών χρηστών που χρησιμοποιούν προπληρωμένες υπηρεσίες σε επιστροφή, κατόπιν αιτήματος, κάθε πιστωτικού υπόλοιπου σε περίπτωση αλλαγής παροχέα,
- τα τυχόν τέλη λόγω πρόωρης καταγγελίας της σύμβασης όπως προνοείται στο άρθρο 5(3), συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ξεκλείδωμα του τερματικού εξοπλισμού και της τυχόν ανάκτησης κόστους όσον αφορά τερματικό εξοπλισμό,

iii) κάθε ρύθμιση για αποζημίωση και επιστροφή, συμπεριλαμβανομένης, κατά περίπτωση, ρητής αναφοράς στα δικαιώματα των τελικών χρηστών, η οποία εφαρμόζεται σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών ή ανεπαρκή αντίδραση του παροχέα έναντι περιστατικών που αφορούν την ασφάλεια ή απειλών και τρωτών σημείων,

iv) το είδος των ενεργειών στις οποίες ενδέχεται να προβεί η επιχείρηση ως αντίδραση σε συμβάντα ασφάλειας, ή σε απειλές ή τρωτά σημεία.

μ) Για υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών, επιπλέον των απαιτήσεων που αναφέρονται στο σημείο (λ) του παρόντος άρθρου, παρέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:

i) τα τυχόν ελάχιστα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών, στον βαθμό που αυτά προσφέρονται, όσον αφορά:

— για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο: τουλάχιστον τον χρόνο αναμονής, τις διακυμάνσεις χρόνου επιστροφής πακέτων, την απώλεια πακέτων,

— για παροχές διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών, όταν ασκούν έλεγχο επί τουλάχιστον ορισμένων στοιχείων του δικτύου ή έχουν συμφωνία σε επίπεδο υπηρεσιών για τον σκοπό αυτόν με επιχειρήσεις που παρέχουν πρόσβαση στο δίκτυο: τουλάχιστον τον χρόνο παροχής της αρχικής σύνδεσης, την πιθανότητα αποτυχίας, τις καθυστερήσεις στη σηματοδότηση της κλήσης σύμφωνα με τις προδιαγραφές ποιότητας οι

Κ.Δ.Π. 74/2005.

οποίες καθορίζονται στο περί Ποιότητας (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διάταγμα του 2005, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται, και

με την επιφύλαξη του δικαιώματος των τελικών χρηστών να χρησιμοποιούν τερματικό εξοπλισμό της επιλογής τους, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, τυχόν όρους, συμπεριλαμβανομένων των τελών, που επιβάλλονται από τον παροχέα στη χρήση του παρεχόμενου τερματικού εξοπλισμού,

ii) ως μέρος των πληροφοριών σχετικά με τις τιμές, εφόσον και στον βαθμό που εφαρμόζονται, τις αντίστοιχες τιμές για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για οποιαδήποτε περιοδικά ή καταναλωτικά τέλη, πρέπει να παρέχονται οι ακόλουθες πληροφορίες:

iii) οι λεπτομέρειες του συγκεκριμένου τιμολογιακού προγράμματος ή προγραμμάτων βάσει της σύμβασης και, για κάθε εν λόγω τιμολογιακό πρόγραμμα, οι τύποι υπηρεσιών που παρέχονται, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των όγκων επικοινωνιών (όπως ΜΒ, λεπτά, μηνύματα) που περιλαμβάνονται ανά περίοδο τιμολόγησης, και η τιμή για συμπληρωματικές μονάδες επικοινωνίας,

iv) στην περίπτωση τιμολογιακού προγράμματος ή προγραμμάτων με προκαθορισμένο όγκο επικοινωνιών, η δυνατότητα των τελικών χρηστών να μεταφέρουν τυχόν μη χρησιμοποιημένο όγκο από την προηγούμενη περίοδο τιμολόγησης στην επόμενη, όταν η δυνατότητα αυτή περιλαμβάνεται στη σύμβαση,

v) διευκολύνσεις για τη διασφάλιση της διαφάνειας των λογαριασμών και την παρακολούθηση του επιπέδου κατανάλωσης,

vi) τιμολογιακές πληροφορίες σχετικά με οποιουδήποτε αριθμούς ή υπηρεσίες που υπόκεινται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης: σε ό,τι αφορά επιμέρους κατηγορίες υπηρεσιών, οι αρμόδιες αρχές σε συντονισμό, κατά περίπτωση, με τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να απαιτούν επιπλέον την παροχή τέτοιων πληροφοριών αμέσως πριν από τη σύνδεση της κλήσης ή τη σύνδεση στον παροχέα της υπηρεσίας. Λεπτομερείς υποχρεώσεις περιλαμβάνονται στο Μέρος IV της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης

vii) για δέσμες υπηρεσιών και δέσμες που περιλαμβάνουν τόσο υπηρεσίες όσο και τερματικό εξοπλισμό, η τιμή των επιμέρους στοιχείων της δέσμης στον βαθμό που διατίθενται επίσης στην αγορά χωριστά,

viii) λεπτομέρειες και όρους, συμπεριλαμβανομένων των τελών, ενδεχομένων υπηρεσιών μετά την πώληση, συντήρησης και υποστήριξης πελατών και,

x) τρόπους με τους οποίους είναι δυνατό να λαμβάνονται επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με όλα τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια και τέλη συντήρησης.

(4) Όταν υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών χρεώνονται βάσει κατανάλωσης είτε χρόνου ή όγκου, οι παροχείς προσφέρουν στους τελικούς χρήστες τη δυνατότητα να παρακολουθούν και να ελέγχουν τη χρήση καθεμιάς από τις εν λόγω υπηρεσίες. Η διευκόλυνση αυτή περιλαμβάνει την πρόσβαση σε έγκαιρη πληροφόρηση σχετικά με το επίπεδο κατανάλωσης των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται σε τιμολογιακό πρόγραμμα. Ειδικότερα, οι παροχείς γνωστοποιούν στους τελικούς χρήστες προτού καλυφθούν τα όρια κατανάλωσης, τα οποία εμπεριέχονται στο τιμολογιακό τους πρόγραμμα, και όταν έχει ολοκληρωθεί η κατανάλωση υπηρεσίας που εμπεριέχεται στο τιμολογιακό τους πρόγραμμα.

5. -(1) Ο Επίτροπος εξασφαλίζει ότι οι όροι και οι διαδικασίες καταγγελίας της Σύμβασης δεν αποτελούν αντிகίνητρο για την αλλαγή παροχέα υπηρεσιών και ότι οι συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ τελικών χρηστών και παροχέων διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και, εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, δεν επιβάλλουν περίοδο δέσμευσης άνω των εικοσιτεσάρων (24) μηνών. Η παρούσα πρόνοια δεν εφαρμόζεται όσον αφορά τη διάρκεια σύμβασης που προβλέπει την πληρωμή σε δόσεις, αν ο τελικός χρήστης έχει συμφωνήσει σε ξεχωριστή σύμβαση να καταβάλλει πληρωμές σε δόσεις αποκλειστικά για την εγκατάσταση υλικής σύνδεσης, ιδίως σε δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας. Οι συμβάσεις που προβλέπουν την πληρωμή σε δόσεις και αφορούν την εγκατάσταση υλικής σύνδεσης δεν περιλαμβάνουν τερματικό εξοπλισμό, όπως δρομολογητή ή μόντεμ, και δεν αποκλείουν τους τελικούς χρήστες από το να ασκήσουν τα δικαιώματά τους βάσει του παρόντος άρθρου.

(2) Το εδάφιο (1) του παρόντος άρθρου εφαρμόζεται επίσης σε τελικούς χρήστες οι οποίοι είναι πολύ μικρές επιχειρήσεις, μικρές επιχειρήσεις ή μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, εκτός αν έχουν συμφωνήσει ρητώς να παραιτηθούν από τις εν λόγω διατάξεις.

(3) Όταν σύμβαση ή εθνική νομοθεσία προβλέπει αυτόματη παράταση για σύμβαση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ορισμένης διάρκειας εκτός των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών και εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, ο Επίτροπος διασφαλίζει ότι, μετά την εν λόγω παράταση, οι τελικοί χρήστες έχουν το δικαίωμα να καταγγέλλουν τη σύμβαση ανά πάσα

Διάρκεια και
καταγγελία
Σύμβασης.

στιγμή με μέγιστη προθεσμία προειδοποίησης ενός μήνα, και χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση εκτός του διοικητικού κόστους διακοπής και των τελών για τη λήψη των υπηρεσιών κατά την περίοδο προειδοποίησης. Πριν από την αυτόματη παράταση της σύμβασης, οι παροχείς ενημερώνουν τους τελικούς χρήστες, με εμφανή τρόπο, εγκαίρως και σε σταθερό μέσο, σχετικά με τη λήξη της συμβατικής δέσμευσης και σχετικά με τα μέσα για την καταγγελία της σύμβασης. Ταυτόχρονα, οι παροχείς παρέχουν στους τελικούς χρήστες συμβουλές για τα καλύτερα τιμολόγια σε σχέση με τις υπηρεσίες τους, τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο.

(4) Πρόσωπο που παρέχει δημόσια διαθέσιμες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός από υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, ειδοποιεί τουλάχιστον ένα (1) μήνα, πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε προτεινόμενης τροποποίησης στους συμβατικούς όρους, τους συνδρομητές της υπηρεσίας αυτής. Η υποχρέωση του παροχέα δεν υφίσταται εφόσον οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του συνδρομητή, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον συνδρομητή, ή επιβάλλονται άμεσα από το εθνικό ή ενωσιακό δίκαιο. Η ενημέρωση του παροχέα περιλαμβάνει τα ακόλουθα

(α) την προτεινόμενη τροποποίηση στους όρους της σύμβασης. Εφόσον το περιεχόμενο της τροποποίησης είναι ογκώδες, ο παροχέας δύναται να παραπέμπει τους τελικούς χρήστες στον διαδικτυακό του χώρο. Σε αυτή την περίπτωση ισχύουν αναλυτικά τα όσα περιλαμβάνονται στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση.

(β) αναφορά στο δικαίωμα του συνδρομητή εντός ενός μηνός από την ενημέρωση, να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς κυρώσεις, εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση,

(γ) ο Επίτροπος δύναται, δυνάμει της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης, 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 των προνοιών του Νόμου, να αναθεωρεί όρους και προϋποθέσεις συμβάσεων παροχής υπηρεσιών και δύναται με Ρυθμιστική Απόφαση να απαιτεί από τους Παροχείς την τροποποίηση τέτοιων όρων ή και προϋποθέσεων,

(στ) πριν απαιτήσει οποιεσδήποτε 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.

(5) Οποιαδήποτε σημαντική συνεχιζόμενη ή συχνά επαναλαμβανόμενη απόκλιση μεταξύ της πραγματικής εκτέλεσης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, και της εκτέλεσης που αναφέρεται στη σύμβαση εκλαμβάνεται ως βάση για την ενεργοποίηση των διορθωτικών μέσων που έχει στη διάθεσή του ο τελικός χρήστης σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος καταγγελίας της σύμβασης ατελώς.

(6) Σε περίπτωση που ο τελικός χρήστης προβεί σε καταγγελία της σύμβασης για διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός από υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, πριν από την λήξη της συμφωνημένης διάρκειας της σύμβασης ο τελικός χρήστης με την επιφύλαξη του άρθρου 5(3), δεν οφείλει καμία αποζημίωση πέραν αυτής που αφορά τη διατήρηση επιδοτούμενου τερματικού εξοπλισμού.

Σε περίπτωση που ο τελικός χρήστης επιλέξει να διατηρήσει τερματικό εξοπλισμό που παρέχεται ως δέσμη κατά τη στιγμή σύναψης της σύμβασης, οποιαδήποτε οφειλή δεν υπερβαίνει την κατά χρονική αναλογία αξία του όπως συμφωνήθηκε κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης..

Δεσμοποιημένες προσφορές.

6. -(1) Σε περίπτωση όπου η δέσμη υπηρεσιών ή δέσμη υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού που προσφέρεται σε τελικό χρήστη περιλαμβάνει τουλάχιστον μια υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο, ή διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, εφαρμόζεται η υποχρέωση του παροχέα σύμφωνα με τα άρθρα 5, 7, 10 και 12 της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης, σε όλα τα στοιχεία της δέσμης, συμπεριλαμβανομένων, τηρουμένων των αναλογιών των στοιχείων εκείνων που διαφορετικά δεν καλύπτονται από τις εν λόγω διατάξεις.

(2) Ο τελικός χρήστης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση όσον αφορά όλα τα στοιχεία της σύμβασης, σε περίπτωση που έχει το δικαίωμα καταγγελίας οποιουδήποτε από τα στοιχεία της δέσμης που αναφέρεται στο εδάφιο (1) του παρόντος άρθρου, δυνάμει του ενωσιακού δικαίου ή δυνάμει του περί Συμβάσεων Νόμου.

(3) Οποιαδήποτε συνδρομή σε πρόσθετες υπηρεσίες ή τερματικό εξοπλισμό που παρέχεται ή διανέμεται από τον ίδιο παροχέα υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμων στο κοινό

υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών δεν οδηγεί σε παράταση της αρχικής διάρκειας της σύμβασης, στην οποία προστίθενται οι εν λόγω υπηρεσίες ή ο τερματικός εξοπλισμός, εκτός αν ο τελικός χρήστης συμφωνήσει ρητά κατά τη σύναψη της συνδρομής σε πρόσθετες υπηρεσίες ή τερματικό εξοπλισμό.

Συνοπτική Σύμβαση

7.-(1) Οι παροχές διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, παρέχουν στους τελικούς χρήστες σύντομη και ευανάγνωστη συνοπτική σύμβαση σύμφωνα με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2243 της Επιτροπής της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2019 για τον καθορισμό υποδείγματος συνοπτικής σύμβασης προς χρήση από παρόχους διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

(2) Η Συνοπτική Σύμβαση περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

α) την ονομασία, τη διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας του παροχέα και, εφόσον είναι διαφορετικά, τα στοιχεία επικοινωνίας για την υποβολή καταγγελιών,

β) τα κύρια χαρακτηριστικά κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας:

Περιλαμβάνεται περιγραφή των κύριων χαρακτηριστικών της/των υπηρεσίας/ιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για παράδειγμα σταθερή τηλεφωνία, κινητή τηλεφωνία, κινητή πρόσβαση στο διαδίκτυο, σταθερή πρόσβαση στο διαδίκτυο, υπηρεσίες μετάδοσης για τηλεοπτική υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών. Για δέσμες σύμφωνα με το άρθρο 6 της παρούσας ρυθμιστικής απόφασης περιγράφεται επίσης ο τύπος του τερματικού εξοπλισμού και των υπηρεσιών.

γ) Τιμές (i) τις τιμές για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για οποιαδήποτε περιοδικά ή καταναλωτικά τέλη, όταν η υπηρεσία παρέχεται έναντι άμεσης καταβολής χρημάτων,

(ii) Για συμβάσεις συνδρομής, περιλαμβάνεται επίσης το περιοδικό τέλος, συμπεριλαμβανομένων των φόρων ανά περίοδο χρέωσης και εάν η χρέωση δεν είναι μηνιαία, επίσης ανα μήνα. Αναφέρονται τυχόν πρόσθετες πάγιες χρεώσεις, όπως για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και, κατά περίπτωση, η χρέωση για τον εξοπλισμό, όπως συμβαίνει και με τυχόν χρονικά περιορισμένες εκπτώσεις, κατά περίπτωση.

(iii) Κατά περίπτωση, στη συνοπτική σύμβαση αναφέρονται τα καταναλωτικά τέλη τα οποία θα εφαρμόζονται μετά την υπέρβαση των όγκων που περιλαμβάνονται στο περιοδικό τέλος.

δ) τη διάρκεια της σύμβασης και τους όρους για την ανανέωση και την καταγγελία της:

Περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τη διάρκεια της σύμβασης σε μήνες και οι κύριοι όροι ανανέωσης και λύσης της, λόγω λήξης της διάρκειας της σύμβασης και πρόωρης καταγγελίας, κατά περίπτωση. Περιλαμβάνονται τα τέλη που καταβάλλονται σε περίπτωση πρόωρης λύσης, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ξεκλείδωμα του τερματικού εξοπλισμού.

ε) τον βαθμό στον οποίο τα προϊόντα και οι υπηρεσίες είναι σχεδιασμένα για τελικούς χρήστες με αναπηρίες:

Περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες. Στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνονται εφόσον είναι διαθέσιμες, τουλάχιστον κείμενο σε πραγματικό χρόνο, πλήρης συνομιλία, υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης, προσβάσιμες επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης, ειδικός εξοπλισμός, ειδικά τιμολόγια και πληροφορίες προσβασιμότητας

στ) όσον αφορά τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, σύνοψη των πληροφοριών που απαιτούνται σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχεία δ) και ε) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120:

Για υπηρεσία σταθερής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται τουλάχιστον η ελάχιστη, η συνήθης και η μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης και για υπηρεσία κινητής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης. Παρέχεται περίληψη των μέσων αποκατάστασης που έχει στη διάθεση του ο τελικός χρήστης σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο στην περίπτωση συνεχούς ή τακτικής απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο όσον αφορά την ταχύτητα ή άλλες παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας και των επιδόσεων που αναφέρονται στη σύμβαση.

ζ) Άλλες σημαντικές πληροφορίες

Μπορεί να συμπεριλαμβάνεται από τους παροχείς κάθε πρόσθετη πληροφορία που απαιτείται δυνάμει του ενωσιακού ή εθνικού δικαίου προτού δεσμευθεί ο τελικός χρήστης από σύμβαση.

(3) Οι παροχείς συμπληρώνουν δεόντως το υπόδειγμα συνοπτικής σύμβασης και παρέχουν αυτό ατελώς στους τελικούς χρήστες, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των εξ αποστάσεως συμβάσεων. Σε περίπτωση που για αντικειμενικούς τεχνικούς λόγους, είναι αδύνατη η παροχή της συνοπτικής σύμβασης τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή, παρέχεται αργότερα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, και η σύμβαση παράγει

αποτελέσματα όταν ο τελικός χρήστης επιβεβαιώσει τη συμφωνία του μετά την παραλαβή της συνοπτικής σύμβασης.

Ποιότητα υπηρεσίας σχετικά με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και τις διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών.

Κ.Δ.Π. 72/2017.

Ισότιμη πρόσβαση και επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρίες.

Αλλαγή Παροχέα και Φορητότητα Αριθμού.
Κ.Δ.Π. 5/2024.

8. Οι παροχές υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών, δημοσιεύουν κατανοητές, συγκρίσιμες, αξιόπιστες, φιλικές προς τον τελικό χρήστη και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών τους, στον βαθμό που ελέγχουν τουλάχιστον ορισμένα στοιχεία του δικτύου είτε άμεσα είτε βάσει συμφωνίας σε επίπεδο υπηρεσιών για τον σκοπό αυτόν, και σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται ώστε να διασφαλίζεται ισοδυναμία πρόσβασης σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες. Οι παροχές ενημερώνουν επίσης τους τελικούς χρήστες εάν η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν εξαρτάται από τυχόν εξωτερικούς παράγοντες, όπως ο έλεγχος της μετάδοσης σήματος ή η συνδεσιμότητα του δικτύου.

Τα μέτρα για τη διασφάλιση της ποιότητας της υπηρεσίας συμμορφώνονται με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 και τις πρόνοιες του περί της Πρόσβασης στο Ανοικτό Διαδίκτυο Διατάγματος του 2017 ως εκάστοτε τροποποιείται.

9. Οι παροχές διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών δημοσιεύουν κατανοητές, συγκρίσιμες, αξιόπιστες, φιλικές προς τον τελικό χρήστη και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται ώστε να διασφαλίζεται ισοδυναμία πρόσβασης σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες. Οι τελικοί χρήστες με αναπηρίες θα έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση, καθώς επίσης τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ επιχειρήσεων και υπηρεσιών. Οι ανωτέρω πληροφορίες δημοσιεύονται σε ειδική ιστοσελίδα του παροχέα ή στην υφιστάμενη ιστοσελίδα, σε μορφή που να είναι σαφής, κατανοητή, μηχανικώς αναγνώσιμη και προσβάσιμη σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.

10. -(1) Η διαδικασία φορητότητας αριθμών καθορίζεται στην περί Φορητότητας Αριθμών (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Ρυθμιστική Απόφαση, όπως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται. Στην περίπτωση αλλαγής μεταξύ παροχέων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, οι εκάστοτε παροχές παρέχουν στον τελικό χρήστη επαρκείς πληροφορίες πριν και κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αλλαγής και διασφαλίζουν τη συνέχεια της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο, εκτός αν δεν είναι τεχνικά εφικτό. Ο Παροχέας-Δέκτης εξασφαλίζει ότι η ενεργοποίηση της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο επέρχεται εντός του συντομότερου δυνατού χρόνου κατά την ημερομηνία και εντός του χρονικού πλαισίου που συμφωνείται ρητώς με τον τελικό χρήστη. Ο Παροχέας-Δότης εξακολουθεί να παρέχει την υπηρεσία του πρόσβασης στο διαδίκτυο με τους ίδιους όρους μέχρι την ενεργοποίηση της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο από τον Παροχέα-Δέκτη. Η απώλεια υπηρεσίας κατά τη διαδικασία αλλαγής δεν θα υπερβαίνει τη μία εργάσιμη ημέρα.

(2) Οι τελικοί χρήστες οι οποίοι είναι κάτοχοι αριθμών του Σχέδιου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας έχουν το δικαίωμα, μετά από σχετικό αίτημα, να διατηρούν τους αριθμούς τους, ανεξαρτήτως του παροχέα που παρέχει την υπηρεσία.

Νοείται ότι το εδάφιο αυτό εφαρμόζεται:

α) εφόσον πρόκειται για γεωγραφικούς αριθμούς, σε συγκεκριμένο τόπο· και

β) εφόσον πρόκειται για μη γεωγραφικούς αριθμούς, σε οποιονδήποτε τόπο.

Και δεν ισχύει για τη μεταφορά αριθμών μεταξύ δικτύων που παρέχουν υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις και δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

(3) Όταν ο τελικός χρήστης καταγγέλλει σύμβαση, ο τελευταίος μπορεί να διατηρήσει το δικαίωμα μεταφοράς αριθμού από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας (ΣΑΚΔ) σε άλλον παροχέα επί τουλάχιστον ένα μήνα μετά την ημερομηνία της καταγγελίας, εκτός εάν ο τελικός χρήστης παραιτηθεί του δικαιώματος αυτού.

(4) Η τιμολόγηση μεταξύ παροχέων υπηρεσιών όσον αφορά την παροχή φορητότητας του αριθμού αντανάκλα το κόστος, και δεν εφαρμόζονται άμεσες χρεώσεις σε τελικούς χρήστες.

(5) Η μεταφορά αριθμών και η επακόλουθη ενεργοποίησή τους πραγματοποιείται εντός της συντομότερης δυνατής προθεσμίας, στην ημερομηνία που έχει συμφωνηθεί ρητώς με τον τελικό χρήστη. Σε κάθε περίπτωση, η ενεργοποίηση του αριθμού των τελικών χρηστών που έχουν συνάψει συμφωνία για τη μεταφορά ενός αριθμού σε νέο παροχέα γίνεται μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία που έχει συμφωνηθεί με τον τελικό χρήστη. Σε περίπτωση αποτυχίας της διαδικασίας μεταφοράς, ο Παροχέας-Δότης επανενεργοποιεί τον αριθμό και τις σχετικές υπηρεσίες του τελικού χρήστη μέχρι την επιτυχή ολοκλήρωση της μεταφοράς. Ο Παροχέας-Δότης εξακολουθεί να παρέχει τις υπηρεσίες του με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις μέχρι την ενεργοποίηση των υπηρεσιών του Παροχέα-Δέκτη. Σε κάθε περίπτωση, η απώλεια υπηρεσίας κατά τη διαδικασία αλλαγής παροχέα και μεταφοράς αριθμού δεν μπορεί να υπερβαίνει τη μία (1) εργάσιμη ημέρα. Οι φορείς εκμετάλλευσης, των οποίων τα δίκτυα ή οι ευκολίες πρόσβασης χρησιμοποιούνται είτε από τον Παροχέα-Δότη είτε από τον Παροχέα-Δέκτη

είτε από αμφοτέρους, εξασφαλίζουν ότι δεν υπάρχει απώλεια υπηρεσίας που θα καθυστερούσε τη διαδικασία αλλαγής παροχής και μεταφοράς αριθμού.

(6) Ο Παροχέας-Δέκτης συντονίζει τις διαδικασίες αλλαγής και μεταφοράς που προβλέπονται στα εδάφια (1) και (5) και τόσο ο Παροχέας-Δέκτης όσο και ο Παροχέας-Δότης συνεργάζονται με καλή πίστη. Δεν καθυστερούν ούτε καταχρώνται τις διαδικασίες αλλαγής και μεταφοράς, ούτε επίσης προβαίνουν σε μεταφορά αριθμών ή αλλαγή τελικών χρηστών χωρίς τη ρητή συγκατάθεσή των τελικών χρηστών. Οι συμβάσεις των τελικών χρηστών με τον Παροχέα-Δότη λύνονται αυτομάτως μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αλλαγής.

Εφόσον κάτι τέτοιο είναι τεχνικά εφικτό, η μεταφορά θα ολοκληρώνεται μέσω ασύρματης παροχής, εκτός εάν ζητηθεί κάτι διαφορετικό από τον τελικό χρήστη. Επιπλέον, οι τελικοί χρήστες ενημερώνονται επαρκώς και προστατεύονται καθ' όλη τη διάρκεια των διαδικασιών αλλαγής και μεταφοράς και δεν μεταφέρονται σε άλλον παροχέα παρά τη θέλησή τους.

(7) Οι Παροχείς-Δότες επιστρέφουν κατόπιν αιτήματος κάθε πιστωτικό υπόλοιπο στους τελικούς χρήστες προπληρωμένων υπηρεσιών. Η επιστροφή μπορεί να υπόκειται σε τέλος μόνον εάν αυτό προβλέπεται στη σύμβαση. Οποιοδήποτε παρόμοιο τέλος είναι ανάλογο και αντίστοιχο με το πραγματικό κόστος που επιβαρύνεται ο Παροχέας-Δότης για την προσφορά της επιστροφής.

(8) Ο Επίτροπος δύναται να επιβάλλει κυρώσεις σύμφωνα με τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου καθώς επίσης και τις δυνάμει αυτού εκδοθείσες Ρυθμιστικές Αποφάσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης παροχέα προς τις υποχρεώσεις όπως ορίζονται στο παρόν άρθρο, συμπεριλαμβανομένων των καθυστερήσεων ή των καταχρήσεων στη μεταφορά από παροχέα ή για λογαριασμό του.

(9) Οι τελικοί χρήστες δύναται να αποζημιώνονται από τους παροχείς τους εύκολα και έγκαιρα σε περίπτωση μη συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στο παρόν άρθρο και στην περί Φορητότητας Αριθμών (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Ρυθμιστικής Απόφασης του 2024 καθώς και σε περίπτωση καθυστερήσεων ή καταχρήσεων στη μεταφορά και την αλλαγή των διαδικασιών και απώλειας συναντήσεων υπηρεσίας και εγκατάστασης. Προς το σκοπό αυτό οι παροχείς θα πρέπει να ενημερώνουν επαρκώς τους τελικούς χρήστες σχετικά με τα δικαιώματα αποζημίωσης.

Κ.Δ.Π. 5/2024.

Υπηρεσίες
Πληροφοριών
Καταλόγου.

11. -(1) Οι παροχείς υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών που χορηγούν αριθμούς από σχέδιο αριθμοδότησης ικανοποιούν κάθε εύλογο αίτημα για τη διάθεση, στο πλαίσιο της παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου και καταλόγων, των σχετικών πληροφοριών σε συμφωνημένη μορφή και κατά τρόπο δίκαιο, αντικειμενικό, κοστοστρεφή και αμερόληπτο.

(2) Ο Επίτροπος επιβάλλει υποχρεώσεις και όρους στις επιχειρήσεις που ελέγχουν την πρόσβαση στους τελικούς χρήστες για την παροχή υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου. Οι όροι και οι υποχρεώσεις είναι αντικειμενικοί, ισότιμοι, διαφανείς και δεν εισάγουν διακρίσεις. Οι παροχείς έχουν υποχρέωση συμμόρφωσης με τους όρους που επιβλήθηκαν στην περί Καθορισμού Όρων Γενικών Εξουσιοδοτήσεων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Ρυθμιστική Απόφαση.

Κ.Δ.Π. 279/2023.

(3) Οποιοδήποτε ρυθμιστικοί περιορισμοί που εμποδίζουν την άμεση πρόσβαση των τελικών χρηστών ενός κράτους μέλους στην υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου άλλου κράτους μέλους μέσω τηλεφωνικής κλήσης ή με αποστολή SMS, δεν νομιμοποιούνται.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ – ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΕΩΣΗΣ

Δημοσίευση
πληροφοριών και
πληροφοριών
τιμολόγησης και
χρέωσης.

12.-(1) Ο Επίτροπος έχει την εξουσία να απαιτεί από τους παροχείς υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και παροχείς διαθέσιμων στο κοινό διαπροσωπικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν τις πληροφορίες που αναφέρονται πιο κάτω, τηρουμένων των προνοιών του άρθρου 30 του Νόμου. Οι σχετικές πληροφορίες δημοσιεύονται σε σαφή, εύκολα προσβάσιμη και κατανοητή μορφή τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και υπηρεσιών. 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) Στοιχεία επικοινωνίας του 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 και τα κύρια χαρακτηριστικά κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν παρεχόμενων ελάχιστων επιπέδων ποιότητας υπηρεσιών όπου προσφέρονται και τυχόν περιορισμών που επιβάλλονται από τον παροχέα για τη χρήση του παρεχόμενου τερματικού εξοπλισμού.

(ii) Πληροφορίες Τιμολόγησης που αναφέρουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με όγκους επικοινωνίας (όπως οι περιορισμοί της χρήσης

δεδομένων, ο αριθμός των λεπτών φωνητικής επικοινωνίας, ο αριθμός των μηνυμάτων), συγκεκριμένων τιμολογιακών προγραμμάτων και τα εφαρμοστέα τιμολόγια για πρόσθετες μονάδες επικοινωνίας, τιμή τιμολογιακού προγράμματος/ πλάνου και τιμή τρέχουσας προσφοράς, αριθμούς ή υπηρεσίες που υπόκεινται σε ειδικούς όρους τιμολόγησης, τέλη πρόσβασης και συντήρησης, όλα τα είδη των τελών χρήσης, ειδικά και στοχοθετημένα τιμολογιακά καθεστώτα, καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη καθώς και τις δαπάνες που αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό.

(iii) Παρεχόμενες υπηρεσίες μετά την πώληση, υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης πελατών, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας τους.

(iv) Τυποποιημένοι συμβατικοί όροι, στους οποίους περιλαμβάνονται η ελάχιστη συμβατική περίοδος, τα οφειλόμενα τέλη σε περίπτωση πρόωρης καταγγελίας της σύμβασης, δικαιώματα που σχετίζονται με τη λύση προσφορών σε δέσμες ή των στοιχείων των δεσμών και οι διαδικασίες και τα άμεσα τέλη που σχετίζονται με τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών, εφόσον κρίνεται σκόπιμο.

(v) Παροχέας υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, οφείλει να παρέχει πληροφορίες για την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος ή οποιονδήποτε περιορισμό σχετικά τις εν λόγω πληροφορίες. Παροχέας υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, οφείλει να παρέχει υπηρεσίες σχετικά με τον βαθμό στον οποίο η πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μπορεί να περιορίζεται ή όχι.

(vi) Λεπτομέρειες προϊόντων και υπηρεσιών, όπου συμπεριλαμβάνονται λειτουργίες, πρακτικές, πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και αλλαγές στη λειτουργία της υπηρεσίας ειδικά σχεδιασμένες για τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.

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

(2) Ο Επίτροπος εξασφαλίζει ότι οι τελικοί χρήστες έχουν πρόσβαση ατελώς σε τουλάχιστον ένα ανεξάρτητο εργαλείο σύγκρισης που τους επιτρέπει να συγκρίνουν και να αξιολογούν διάφορες υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, και, κατά περίπτωση, διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, όσον αφορά:

(α) τις τιμές και τα τιμολόγια υπηρεσιών που παρέχονται έναντι άμεσων χρηματικών καταβολών είτε περιοδικών είτε βάσει κατανάλωσης και

(β) την ποιότητα των επιδόσεων των υπηρεσιών, εφόσον προσφέρεται ελάχιστη ποιότητα υπηρεσίας ή η επιχείρηση υποχρεούται να δημοσιεύει αυτές τις πληροφορίες σύμφωνα με το περί Ποιότητας (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διάταγμα, όπως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

(3) Το εργαλείο σύγκρισης που αναφέρεται στο εδάφιο (2) του παρόντος άρθρου πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

(α) λειτουργεί ανεξάρτητα από τους παροχείς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, διασφαλίζοντας ότι οι εν λόγω παροχείς έχουν ίση μεταχείριση στα αποτελέσματα της αναζήτησης,

(β) δημοσιοποιεί με σαφήνεια τους ιδιοκτήτες και φορείς εκμετάλλευσης του εργαλείου σύγκρισης,

(γ) ορίζει σαφή και αντικειμενικά κριτήρια στα οποία βασίζεται η σύγκριση,

(δ) χρησιμοποιεί απλή και κατανοητή γλώσσα,

(ε) παρέχει ακριβή και επικαιροποιημένη πληροφόρηση και αναφέρει τον χρόνο της τελευταίας επικαιροποίησης,

(στ) είναι ανοικτό σε κάθε παροχέα υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών που καθιστά διαθέσιμες τις σχετικές πληροφορίες, περιλαμβάνει δε ευρύ φάσμα προσφορών που καλύπτουν σημαντικό μέρος της αγοράς και, αν οι προσβαλλόμενες πληροφορίες δεν αποτελούν πλήρη επισκόπηση της αγοράς, σαφή σχετική δήλωση, πριν από την απεικόνιση των αποτελεσμάτων,

(ζ) παρέχει αποτελεσματική διαδικασία για την καταγγελία εσφαλμένης πληροφόρησης,

(η) περιλαμβάνει τη δυνατότητα να συγκρίνονται οι τιμές, τα τιμολόγια και η ποιότητα επιδόσεων των υπηρεσιών μεταξύ των διαφόρων προσφορών που είναι διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες.

(θ) Ο παροχέας οφείλει να συμμορφώνεται με την περί Καθορισμού των Όρων Γενικών Εξουσιοδοτήσεων Ρυθμιστική Απόφαση του 2023.

(4) Ο Επίτροπος δύναται να απαιτεί από τους παροχείς υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών να διανέμουν ατελώς πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σε υφιστάμενους και νέους συνδρομητές όπου

K.Δ.Π. 74/2005.

K.Δ.Π. 279/2023.

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 πρόσβασης στο διαδίκτυο και των διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών που πραγματοποιούνται με τρόπο που οδηγεί σε παράνομες ενέργειες, ή τη διάδοση επιβλαβούς περιεχομένου, ιδίως σε τομείς που θα μπορούσαν να βλάψουν το σεβασμό των δικαιωμάτων και των ελευθεριών άλλων προσώπων, περιλαμβανομένων των παραβιάσεων δικαιωμάτων προστασίας των δεδομένων, των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων και των νομικών τους επιπτώσεων και

(β) τα μέσα προστασίας κατά κινδύνων που απειλούν την προσωπική ασφάλεια, την ιδιωτική ζωή και τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κατά τη χρήση των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών.

(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 τελικούς χρήστες, 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 τελικών χρηστών 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 κατανάλωση 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 συνδρομητή. Οι εν λόγω όροι και προϋποθέσεις οφείλουν ταυτόχρονα να είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα του Παροχέα.

Περιεχόμενο
πληροφοριών.

13. -(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 στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση 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 τελικών χρηστών, στις περιπτώσεις έντυπης ή μέσω τηλεοπτικών μέσων διαφήμισης

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

(2) Οι πληροφορίες πρέπει να αναγράφονται με ευκρινή, σαφή και ξεκάθαρο τρόπο σε ευανάγνωστο μέγεθος και σε κατάλληλο φόντο που να επιτρέπει την ανάγνωσή τους από τον τελικό χρήστη 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.

14.-(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, προορισμό 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 τελικό χρήστη, 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 τελικούς χρήστες. 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 αυτούς. Περαιτέρω, σχετική ανακοίνωση περιλαμβάνεται σε περίοπτη θέση στην ιστοσελίδα του Παροχέα.

Νοείται ότι σε περιπτώσεις όπου οι πληροφορίες χρέωσης είναι ογκώδεις, η υποχρέωση των Παροχών για δημοσιοποίηση των εν λόγω πληροφοριών θα ικανοποιείται με τη δημοσίευση ανακοίνωσης, που παραπέμπει τους τελικούς χρήστες στο διαδικτυακό χώρο του Παροχέα, αφού προηγηθεί σχετική ενημέρωση του Επιτρόπου. Ο Παροχέας σε αυτή την περίπτωση οφείλει να 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 στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση. Κάθε ανάρτηση αυτού του είδους θα φέρει χρονική σήμανση, ενώ ο παροχέας θα υποχρεούται να διατηρεί αρχείο αναρτήσεων.

(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.

Κοινοποίηση στον
Επίτροπο.

15. 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, εφόσον ζητηθεί από τον Επίτροπο, 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.

Αναδημοσίευση
πληροφοριών
τιμολόγησης.

16. 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 σχετικών πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων, κατά τρόπο που συνάδει με τις διατάξεις της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης.

Αναδρομικότητα.

17. 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.

Διακοπή
προγραμμάτων
εκπτώσεων.

18. 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.

Ακριβείς
πληροφορίες
σχετικά με τις
πληροφορίες
χρεώσεων.

19.-(1) Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι προσφέρονται ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες χρεώσεων προς τους συνδρομητές τους αναφορικά με τις σχετικές με τις ανάγκες τους υπηρεσίες, περιλαμβανομένων πληροφοριών χρεώσεων που αφορούν την περιαγωγή. Κατά την ανακοίνωση πληροφοριών χρέωσης, οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι αυτές είναι άμεσα κατανοητές και ότι δεν οδηγούν στον αποπροσανατολισμό ή παραπλάνηση των τελικών χρηστών, μέσω ανακριβιών, διφορούμενων εννοιών, υπερβολών ή παραλείψεων.

(2) Πληροφορίες χρεώσεων, ισχυρισμοί και συγκρίσεις που έχουν καταστεί απηρχαιωμένες ή παραπλανητικές, δεν δύνανται να χρησιμοποιηθούν. Οι ως άνω πληροφορίες, ισχυρισμοί και συγκρίσεις αποσύρονται αμέσως με ευθύνη του Παροχέα.

(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 39 του Νόμου.

Προσδιορισμένες
διαδικασίες
προκειμένου να
διασφαλίζονται
ακριβείς
πληροφορίες.

20.-(1) Οι Παροχείς οφείλουν να διαθέτουν προσδιορισμένες και προκαθορισμένες διαδικασίες προκειμένου να διασφαλίζεται ότι στους τελικούς χρήστες προσφέρονται ακριβείς πληροφορίες. Ειδικότερα, θα πρέπει να καθορίζεται διαδικασία προκειμένου να:

(α) Ενημερώνονται οι υφιστάμενοι συνδρομητές σχετικά με τις αλλαγές στις τιμολογιακές χρεώσεις πριν την εφαρμογή τους, σύμφωνα με την παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση.

	(β) Διασφαλίζεται ότι τα έντυπα τιμολόγια και οι ιστοσελίδες είναι επικαιροποιημένα. (γ) Εκπαιδεύεται το αρμόδιο προσωπικό και οι τυχόν μεταπωλητές ή εμπορικοί συνεργάτες των Παροχών σχετικά με το ρόλο τους, αναφορικά με την παροχή πληροφοριών τιμολόγησης και άλλων χρεώσεων που είναι να ακριβείς και κατανοητές στους τελικούς χρήστες σχετικά με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. (2) Οι Παροχές δεν θα επεξεργάζονται πληροφορίες κατά τρόπο που τις καθιστά ανακριβείς και παραπλανεί τους τελικούς χρήστες. Ειδικότερα, οι πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων δεν πρέπει να προσαρμόζονται στο πλησιέστερο δεκαδικό ψηφίο κατά τρόπο μη αρμόζοντα.
Ανταγωνιστικές Συγκρίσεις.	21. -(1) Οι Παροχές διασφαλίζουν ότι οι ανταγωνιστικές συγκρίσεις είναι ακριβείς, δίκαιες και βασισμένες σε αντίστοιχες τιμολογιακές επιλογές για προϊόντα ή υπηρεσίες που απευθύνονται σε παρεμφερείς κατηγορίες τελικών 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 τελικούς χρήστες ότι η συνήθης τιμή του ανταγωνιστή είναι η μόνη διαθέσιμη τιμή. (3) Κατά τη σύγκριση τιμολογίων και πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων, οι Παροχές δεν πρέπει να χειρίζονται τις ως άνω πληροφορίες, ή αυτές των ανταγωνιστών τους με τρόπο που να αποπροσανατολίζει ή να παραπλανά τον τελικό χρήστη.
Απόδειξη Ισχυρισμών.	22. -(1) Οι Παροχές οφείλουν να είναι σε θέση να αποδεικνύουν: (α) τους ισχυρισμούς που προβάλλουν αναφορικά με τις εξοικονομήσεις που οι υφιστάμενοι τελικοί χρήστες δύνανται να πετύχουν όταν μεταφέρονται σε μία διαφορετική τιμολογιακή επιλογή, (β) τους ανταγωνιστικούς ισχυρισμούς και τις συγκρίσεις. (2) Οι Παροχές 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 τελικούς χρήστες, οι Παροχές 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.	23. Οι Παροχές διασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες, 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 τελικούς χρήστες σχετικά με τα χαρακτηριστικά διαφορετικών τιμολογιακών επιλογών.
Πληροφορίες Τιμολόγησης.	24. 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 ομοιόμορφη 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.	25. Στις περιπτώσεις στις οποίες οι Παροχές 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 τελικό 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.	26. Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες έχουν ευχερή πρόσβαση σε τιμολογιακές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών για τους όρους και προϋποθέσεις που εφαρμόζονται για κάθε υπηρεσία, πληροφορίες χρεώσεων και λεπτομέρειες για συνθήκες εκπτώσεις που εφαρμόζονται ή για ειδικά/στοχευμένα τιμολογιακά σχήματα.
Πρόσβαση σε έντυπα τιμολόγια και τιμολόγια στο διαδίκτυο.	27. Οι Παροχείς παρέχουν: (α) έντυπες τιμολογιακές πληροφορίες σε απάντηση των αιτημάτων συνδρομητών, (β) 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.	28. Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι όλες οι πληροφορίες χρέωσης και οι σχετικοί όροι και προϋποθέσεις τους ανακοινώνονται ξεκάθαρα στους τελικούς χρήστες πριν από την απόφαση των τελευταίων να προβούν σε αγορά. Οι Παροχείς δεν αποκρύπτουν πληροφορίες χρέωσης ώστε να οδηγούν τον τελικό χρήστη να προβεί σε μια βεβαιασμένη απόφαση αγοράς, και σε κάθε περίπτωση οφείλουν να παρέχουν εγγράφως τις ίδιες πληροφορίες χρέωσης που παρείχαν και προφορικώς.
Ενημέρωση τελικών χρηστών σχετικά με τις τιμές και χρεώσεις υπηρεσιών υπερτιμημένων κλήσεων (Premium Rate Services).	29. -(1) Ειδικότερα, οι Παροχείς ΥΠΠ υποχρεούνται να ενημερώνουν τους τελικούς χρήστες, 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 ring back tone με ηχητική ενημερωτική ανακοίνωση της χρέωσης. ΜΕΡΟΣ IV – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
Γενικές Υποχρεώσεις των Παροχέων Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.	30.-(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 τελικούς χρήστες 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 τελικούς χρήστες, 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 τελικού χρήστη σχετικά με τη χρέωση υπηρεσιών σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας. 31. (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 909xxxxx, 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 οιοδήποτε άλλου προσώπου που εκμεταλλεύεται καθοιονδήποτε τρόπο τους αριθμούς 900xxxxx και 909xxxxx. Η ανακοίνωση γίνεται με αντικατάσταση του ring back tone. 32.-(1) Η παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης επιτρέπεται υπό τις προϋποθέσεις και τους όρους που προβλέπονται στις σχετικές διατάξεις της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης. (2) Η πρόσβαση όλων των τελικών 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
Προϋποθέσεις και όροι παροχής ΥΠΠ.	

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 τελικό χρήστη.

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

(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.

(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 της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης αλλά και τους όρους αδειοδότησης.

(8) Ο Παροχέας ΥΠΠ οφείλει να τηρεί τις πρόνοιες του Νόμου 112(Ι)/2004 και Νόμου 24(Ι)/2022 ως ισχύουν, ειδικότερα σε σχέση με τις αυτόκλητες κλήσεις, και με επιφύλαξη των προνοιών σε σχέση με την προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τον περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται. Ο Παροχέας ΥΠΠ οφείλει να τηρεί νόμιμο αρχείο τελικών 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.

125(Ι) του 2018.

125(Ι) του 2018.

33.(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. Εξαίρεση 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.

(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 τελικό 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 τελικοί χρήστες, 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 τελικών χρηστών μέσω του προωθητικού υλικού (ιδίως έντυπου ή ηλεκτρονικού) των Παροχέων ΥΠΠ ισχύουν τα οριζόμενα στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση, 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 προνοιών του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και τον περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

125(Ι) του 2018.

(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 τον τελικό 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 ανακοινώνονται 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 τελικών χρηστών 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 Παροχών ΥΠΠ και αυτός πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμος στους τελικούς χρήστες. 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 τελικοί χρήστες να μπορούν εύκολα και άμεσα να βρουν μέσω της ιστοσελίδας του Παροχέα ΥΠΠ, πληροφορίες τόσο για τις ΥΠΠ που παρέχει, όσο και για τον τρόπο επικοινωνίας μαζί του. Οι τελικοί χρήστες 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 τελικό χρήστη 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 τελικό χρήστη 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 τελικού χρήστη 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.

(14) Ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης του Συνδρομητή ενημερώνει τον Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης για την επιτυχή εγγραφή του τελικού 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:

Α. ότι η συνδρομή του του στην επιλεγείσα πολυμεσική υπηρεσία ολοκληρώθηκε

Β. 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 συνδρομητή 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 «DO NOT REPLY» για ελληνικό και αγγλικό κείμενο αντίστοιχα.

Ειδικοί όροι
παροχής ΥΠΠ
μέσω διαδικτύου
(Internet).

34.-(1) Οι ειδικοί όροι παροχής ΥΠΠ μέσω διαδικτύου ισχύουν συμπληρωματικά των ως άνω αναφερομένων.

(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 τη 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 30 έως και 33 καθώς και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να εμφανίζονται σε ευδιάκριτο σημείο της ιστοσελίδας για τον συνδρομητή. 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:

(i). Εφόσον τελικός χρήστης 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. 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 τελικός χρήστης και το γεγονός ότι αυτή είναι χρεώσιμη. Εφιστάται επίσης, στο ίδιο μήνυμα, η προσοχή του τελικού χρήστη στους όρους της συγκεκριμένης ΥΠΠ για την οποία έχει επιδείξει ενδιαφέρον.

(ii). Εφόσον ο τελικός χρήστης εισάξει στην ιστοσελίδα του Παροχέα ΥΠΠ τον κωδικό ασφαλείας, ο Παροχέας ενεργοποίησης αποστέλλει εκ νέου, σύντομο μήνυμα στον τελικό χρήστη 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 τελικό χρήστη 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.

(iii) Σε περίπτωση που ο τελικός χρήστης 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.

(iv) 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.

(ε) Εφόσον, ο τελικός χρήστης επιλέξει μία ΥΠΠ που παρέχεται μέσω διαδικτύου μόνο σε εγγεγραμμένους με κωδικό (user name, 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 (user name, password) στη σχετική ιστοσελίδα.

Ειδικοί όροι
παροχής
Υπηρεσιών
Σύντομων
Μηνυμάτων (Short
Message
Services-SMS)
Προστιθέμενης
Αξίας
(PSMS) και
Πολυμεσικών
Μηνυμάτων
Προστιθέμενης
Αξίας (PMMS).

35.-(1) Οι ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων με Συνδρομή (Short Message Services-SMS) ισχύουν συμπληρωματικά των ως άνω αναφερόμενων στα άρθρα 30 έως 38 της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης.

(2) Για τις υπηρεσίες με συνδρομή, των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR), θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που προνοούνται στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση, όπως και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να ανακοινώνονται στον τελικό χρήστη με ηχογραφημένο μήνυμα, πριν προχωρήσει ο τελικός χρήστης σε οποιαδήποτε ενέργεια που οδηγεί στην εγγραφή του σε συνδρομητική υπηρεσία και στην λήψη χρεώσιμων μηνυμάτων.

(3) Εφόσον, ο τελικός χρήστης επιλέξει:

(α) μία υπηρεσία με συνδρομή στέλνοντας ένα σύντομο μήνυμα (SMS) ή πολυμεσικό μήνυμα (MMS) ισχύουν κατ' αναλογία οι πρόνοιες των άρθρων 30 έως 38 της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης.

(γ) μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω χρήσης διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR), υποχρεωτικά ακούει την ανακοίνωση του ηχογραφημένου μηνύματος που αναφέρονται στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση. 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.

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

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

Όροι παροχής
υπηρεσιών
Τηλεψηφοφορίας

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

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

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

Υποχρέωση
παρουσίασης των
λογότυπων και των
αριθμών
πρόσβασης των

37.-(1) Για σκοπούς διαφανούς πρόσβασης των τελικών χρηστών 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

παροχέων παροχής Υπηρεσιών ΥΠΠ. ταυτόχρονα διαφορετικά λογότυπα, που πιθανόν να οδηγούν τον τελικό χρήστη 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.

Ειδικές υποχρεώσεις όλων των εμπλεκόμενων παροχέων στις παροχές υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

38.-(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 την παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση 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 τελικών 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

Παράπονα προς παροχείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

39.-(1) Οι τελικοί χρήστες δικαιούνται να αναμένουν ένα ελάχιστο επίπεδο εξυπηρέτησης από όλους τους παροχείς όταν υποβάλλουν ένα παράπονο.

(2) Η διαδικασία υποβολής παραπόνων από τελικούς χρήστες προς τους παροχείς πρέπει να είναι εύκολη για τον τελικό χρήστη, κατανοητή και να παρέχεται ατελώς. Οι μηχανισμοί επίλυσης διαφορών πρέπει να περιλαμβάνουν και διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί από τον παροχέα προς αυτόν τον σκοπό.

(3) Οι παροχείς θα πρέπει να καθορίζουν με ξεκάθαρους όρους σε όλες τις συμβάσεις τις διαδικασίες παραπόνων και τα σημεία επικοινωνίας. Λεπτομέρειες αναφορικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνων από τελικούς χρήστες θα δηλώνονται με σαφήνεια, ενώ λεπτομέρειες επικοινωνίας θα πρέπει να αναφέρονται με ευκρινή και σαφή τρόπο και στους λογαριασμούς.

(4) Ο παροχέας έχει υποχρέωση να διατηρεί σε περίοπτο σημείο στην ιστοσελίδα του και στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών την πύλη εισόδου/έναρξης της διαδικασίας παραπόνων των τελικών χρηστών. Η πύλη εισόδου πρέπει να είναι σε περίοπτο σημείο ούτως ώστε να μην χρειάζεται επιπρόσθετη αναζήτηση από τον τελικό χρήστη και να μην εντάσσεται κάτω από άλλη κατηγορία.

(5) Οι παροχείς υποχρεούνται να παρέχουν ακριβείς και σαφείς πληροφορίες αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής παραπόνων.. και οι οποίες θα περιλαμβάνουν κατά ελάχιστο τα ακόλουθα:

i. Αριθμός τηλεφώνου με τον οποίο οι τελικοί χρήστες δύνανται να επικοινωνούν τηλεφωνικώς και να υποβάλλουν παράπονα. 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. Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή Ιστοσελίδα

iv. Αριθμό τηλεμοιότυπου

Κ.Δ.Π. 419/2023.

v. Αριθμό γραμμής βοήθειας /παραπόνων (HELP LINE), ατελούς χρέωσης (αριθμό ελεύθερων κλήσεων με βάση τις πρόνοιες της περί Αριθμοδότησης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Ρυθμιστικής Απόφασης).

(6) Ο παροχέας έχει υποχρέωση να παρέχει τυποποιημένη διαδικασία υποβολής και καταγραφής παραπόνων, σε έντυπη, ηλεκτρονική ή άλλη μορφή.

Έγκαιρη διευθέτηση παραπόνων.

40. -(1) Ο Παροχέας οφείλει να ενημερώσει τον τελικό χρήστη σχετικά με την παραλαβή του παραπόνου του. Στην ενημέρωση αποστέλλεται ο αύξων αριθμός παραπόνου ο οποίος δίνεται από τον Παροχέα στο παράπονο καθώς και ο αναμενόμενος χρόνος επίλυσης του παραπόνου.

(2) Παροχέας που λαμβάνει το παράπονο οφείλει να απαντήσει εγγράφως σε αυτό και να φροντίσει να το επιλύσει εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών.

(3) Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και όπου είναι αδύνατον να τηρηθεί η προθεσμία των παραγράφων (1) και (2) 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 τελικούς χρήστες 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.

Παράπονα σχετικά με παροχή υπηρεσιών ΥΠΠ.

125(Ι) του 2018.

41.-(1) Σε σχέση με παράπονο που αφορά υπηρεσία ΥΠΠ ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης ενημερώνει τον Παροχέα ΥΠΠ και αντίστροφα, για κάθε παράπονο τελικού χρήστη που τον αφορά. Ο Παροχέας ΥΠΠ τηρεί πλήρως ενημερωμένο συνοπτικό κατάλογο και σχετικό αρχείο των παραπόνων τελικών χρηστών που λαμβάνει είτε απευθείας είτε μέσω άλλων Παροχέων είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, ανά παρεχόμενη ΥΠΠ. Στον εν λόγω κατάλογο παραπόνων περιλαμβάνεται και η πληροφορία του τρόπου αντιμετώπισης κάθε παραπόνου. Το σχετικό αρχείο διαχείρισης κάθε παραπόνου διατηρείται τουλάχιστον για την περίοδο ενός (1) έτους μετά την επίλυση του παραπόνου με επιφύλαξη τα όσα ισχύουν βάσει των προνοιών του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

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

(3) Ο Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης, στην περίπτωση που μετά από παράπονο τελικού χρήστη ή κατόπιν δικής του έρευνας διαπιστώσει ότι οι δευτερογενώς από αυτόν εκχωρηθέντες αριθμοί, του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας, στον Παροχέα 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 παραπόνου προς τον Επίτροπο.

42. -(1) Ο τελικός χρήστης δύναται να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του προς τον Επίτροπο, εφόσον πρώτα υποβάλει το παράπονο του γραπτώς προς τον παροχέα. Εάν, κατόπιν εξάντλησης των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ενώπιον των Παροχέων, ο τελικός χρήστης δεν ικανοποιηθεί, αυτός δύναται να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του στον Επίτροπο. Δεν γίνονται αποδεκτά από τον Επίτροπο και δεν εξετάζονται παράπονα τελικών χρηστών που δεν αποτάθηκαν πρώτιστα προς τον παροχέα.

(2) Το παράπονο το οποίο αποστέλλεται προς τον Επίτροπο (μέσω της σχετικής πλατφόρμας στην Ιστοσελίδα του ΓΕΡΗΕΤ) πρέπει απαραίτητα να περιλαμβάνει:

(α) Το ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας του τελικού χρήστη που υποβάλλει το παράπονο,

(β) Το όνομα του παροχέα εναντίον του οποίου στρέφεται το παράπονο,

(γ) Περιγραφή του παραπόνου,

(δ) Αιτούμενη θεραπεία,

(ε) τη γραπτή απάντηση του παροχέα.

(3) Ο Επίτροπος δεν εξετάζει παράπονα που δεν περιλαμβάνουν τα πιο πάνω στοιχεία.

(4) Ο Επίτροπος εξετάζει το παράπονο το οποίο υποβλήθηκε σύμφωνα με τις πρόνοιες των παραγράφων (1) και (2) του παρόντος άρθρου και σε περίπτωση που το παράπονο αφορά σε θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του έχει την υποχρέωση να προβεί σε περαιτέρω διερεύνηση του παραπόνου και να απαντήσει προς τον παραπονούμενο.

(5) Στο πλαίσιο διερεύνησης του παραπόνου ο Επίτροπος δύναται να κοινοποιεί το παράπονο προς τον παροχέα υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στον οποίο αφορά και να ζητήσει τη θέση του παροχέα εντός ταχθείσας προθεσμίας. Ο παροχέας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχει υποχρέωση, λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες των Άρθρων 35 και 36 του Νόμου, να απαντήσει εντός της ταχθείσας προθεσμίας.

(6) Ο Επίτροπος δύναται να προβεί, ανεξάρτητα από την υποβολή παραπόνου κατά Παροχέα και σε αυτεπάγγελη έρευνα σχετικά με τις δραστηριότητες του παροχέα.

(7) Σε περίπτωση όπου κατά τη διερεύνηση παραπόνου προκύψει υπόνοια για ενδεχόμενη παράβαση του Νόμου ή της σχετικής δευτερογενούς νομοθεσίας, ο Επίτροπος εξετάζει την ενδεχόμενη παράβαση σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 43 του Νόμου και του περί Συλλογής Πληροφοριών και επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διατάγματος του 2008.

Κ.Δ.Π. 300/2008.

Υποβολή Στοιχείων.

43. Οι Παροχείς, υποχρεούνται να τηρούν στοιχεία σχετικά με τα παράπονα τα οποία υποβάλλονται από τους τελικούς χρήστες και να κοινοποιούν στον Επίτροπο οποιαδήποτε πληροφορία ζητηθεί σχετικά με τα υποβληθέντα παράπονα. Ειδικότερα, θα πρέπει να τηρούν τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- α) τον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων τελικών χρηστών,
- β) τον αριθμό των διεκπεραιωθέντων παραπόνων τελικών χρηστών,
- γ) κατηγοριοποίηση των υποβληθέντων παραπόνων αναφορικά με τις υπηρεσίες, περιλαμβανομένων:

(1) κατηγοριοποίηση ανάλογα με τις υπηρεσίες που παρέχονται, οι οποίες προβλέπονται από τις σχετικές άδειες των Παροχέων, και

(2) τους λόγους των παραπόνων (όπως οικονομικοί λόγοι, ποιότητα υπηρεσίας).

- δ) στοιχεία για πότε υποβλήθηκαν και πότε επιλύθηκαν.

ΜΕΡΟΣ VI – ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- | | |
|--------------------------|---|
| Τροποποιήσεις. | 44. Ο Επίτροπος δύναται να τροποποιεί με ρυθμιστική απόφασή του το περιεχόμενο της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου. |
| Συμμόρφωση και Κυρώσεις. | 45. Δυνάμει του άρθρου 43 του Νόμου και χωρίς περιορισμό των τυχόν αυστηρότερων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, οι δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Ρυθμιστικές Αποφάσεις ή οι όροι της γενικής εξουσιοδότησης ή ειδικής άδειας του εκάστοτε παροχέα, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει κυρώσεις σε περίπτωση διαπίστωσης παραβίασης της σχετικής νομοθεσίας ή και άλλης δεσμευτικής απόφασης του Επιτρόπου. |
| Κατάργηση ΚΔΠ 256/2018. | 46. Με την έναρξη ισχύος της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης, καταργείται το περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα του 2018. |
| Έναρξη ισχύος. | 47. Η παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας. |