



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα 21 Σεπτεμβρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :33984

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

Προς:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Λ. Κηφισίας 60

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου :portability@eett.gr

Θέμα: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας.

Με την παρούσα θα θέλαμε, κατ' αρχάς, να επιβεβαιώσουμε την ανάγκη για τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας. Η ανάγκη αυτή είχε τεθεί υπόψη της Ε.Ε.Τ.Τ. με σχετικά έγγραφά μας¹ και απορρέει τόσο από τον μεγάλο αριθμό σχετικών αναφορών καταναλωτών στην Αρχή μας, όσο και από την αβεβαιότητα που δημιουργεί η ερμηνεία του ισχύοντος νομικού πλαισίου στο ζήτημα της προθεσμίας για αζήμια για τον καταναλωτή ακύρωση της αίτησης φορητότητας, στις περιπτώσεις που η υλοποίησή της συνδέεται με την αποδεσμοποίηση του τοπικού βρόχου ή την κατασκευή νέου βρόχου.

Είναι γνωστό ότι οι συνέπειες του χαρακτηρισμού του σχετικού αιτήματος ως εκπρόθεσμου αφορούν στην επιβάρυνση του καταναλωτή με τέλη πρόωρης καταγγελίας της σύμβασης. Η επιβάρυνση αυτή είναι αντίθετη με την αρχή της ασφάλειας του δικαίου, όταν ο καταναλωτής, εφαρμόζοντας την υπό κατάργηση με τον υπό διαβούλευση Κανονισμό διάταξη της παρ. 11(i) του άρθρου 7, υποβάλλει εμπρόθεσμα (δηλαδή πριν από την πάροδο των τριών ημερών της ανωτέρω παραγράφου²) το αίτημά του για ακύρωση της αίτησης φορητότητας, το οποίο, ωστόσο, ο Πάροχος-δέκτης θεωρεί εκπρόθεσμο, ως υποβληθέν σε διάστημα μικρότερο των τριών εργάσιμων ημερών από

1 Ενδεικτικά βλ. το με α.π. 20007/1-7-2016 έγγραφο μας, με το οποίο είχαμε ζητήσει να τροποποιηθεί ο Κανονισμός Φορητότητας, κατά τρόπον ώστε να εγγραφεί σε αυτόν με σαφήνεια η όποια επιλογή ο κανονιστικός νομοθέτης προέκρινε ως σκόπιμη για τον χαρακτήρα των ημερών της διάταξης της παρ. 11(i) του άρθρου 7 στο πλαίσιο της συλλειτουργίας της με άλλα σχετικά κείμενα - "Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ", εκδιδόμενη σε εφαρμογή της υπ' αριθμ. ΕΕΤΤ 614/13/28-7-2011- (π.χ. τρεις **εργάσιμες** ημέρες).

2 Οι οποίες, όπως γίνεται δεκτό, είναι ημερολογιακές, όταν δεν αναφέρονται ως εργάσιμες στο σχετικό κανονιστικό κείμενο.

την ημερομηνία της αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου ή της κατασκευής του νέου.

Το πρόβλημα συνδέεται, ασφαλώς, και με τον ανταγωνισμό των εταιρειών του κλάδου που επιδίδονται σε άγρα πελατών, χωρίς, όμως, να ενημερώνουν επαρκώς τους υποψήφιους συνδρομητές τους για τις προθεσμίες αζήμιας ακύρωσης του αιτήματός τους για φορητότητα και τις οικονομικές συνέπειες ενδεχόμενης εκπρόθεσμης ακύρωσής του. Οι καταναλωτές, από πλευράς τους σε μία κατανοητή στη σημερινή συγκυρία προσπάθεια επίτευξης της οικονομικά συμφερότερης προσφοράς, προχωρούν σε αιτήσεις φορητότητας, τις οποίες ακυρώνουν με νεότερο αίτημά τους, μόλις δεχθούν συμφερότερη οικονομική προσφορά, συνήθως, υπό την – ελλιπή ή ανακριβή - διαβεβαίωση του εκπροσώπου του Παρόχου- δότη, σχετικά με το δικαίωμά τους για αζήμια ακύρωση της αίτησής τους.

Η επιλογή, στην οποία προβαίνει το υπό διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού είναι η κατάργηση της προβλεπόμενης από τον ισχύοντα Κανονισμό Φορητότητας δυνατότητας για την υπό προϋποθέσεις αζήμια ακύρωση της αίτησης φορητότητας. Κατά συνέπεια, η δυνατότητα αζήμιας ακύρωσης της αίτησης φορητότητας θα περιορίζεται στο πλαίσιο της σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, δηλαδή στο πλαίσιο του δικαιώματος της εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών αζήμιας και αναίτιας υπαναχώρησης του ν. 2251/1994 για τις εν λόγω συμβάσεις.

- Σχόλια επί του εισαγόμενου από τον υπό διαβούλευση Κανονισμό αυτοματοποιημένου συστήματος IVR.

Σημαντικές είναι και οι ρυθμίσεις που εισάγονται για τον τρόπο άσκησης του εν λόγω δικαιώματος, οι οποίες κρίνονται σε γενικές γραμμές θετικές, αφού προβλέπουν μία επιπλέον τεχνική δυνατότητα και συγκεκριμένα το αυτοματοποιημένο σύστημα IVR, τόσο για την υποβολή του αιτήματος σύναψης σύμβασης με φορητότητα, όσο και για την υπαναχώρηση από αυτό. Η υποχρεωτική, μάλιστα, παροχή της δυνατότητας στον καταναλωτή να ακυρώσει το αίτημά του για σύναψη σύμβασης με φορητότητα μέσω του συστήματος αυτού, όταν ο πάροχος διαθέτει συνδρομητική βάση άνω των 50.000 είναι επίσης θετική³, αφού η καταγραφή των αιτημάτων σε αρχεία του συστήματος και η διατήρηση των αρχείων αυτών διευκολύνει την απόδειξη των γεγονότων που έλαβαν ή όχι χώρα κατά την αντίστοιχη ημερομηνία. Με τον τρόπο αυτό αντιμετωπίζεται ένα από τα πιο συχνά προβλήματα στην επίλυση διαφορών μεταξύ εταιρειών και καταναλωτών, που αφορά στο αν και πότε υπεβλήθη από τον καταναλωτή η αίτηση ακύρωσης αιτήματος σύναψης σύμβασης με φορητότητα, δηλαδή πότε ασκήθηκε το δικαίωμα της εντός 14 ημερών αναίτιας και αζήμιας υπαναχώρησης, ώστε αυτή να μην έχει τις συνέπειες της πρόωρης καταγγελίας σύμβασης. Όπως έχει δείξει πλήθος σχετικών αναφορών που έχουν κατατεθεί στην Αρχή μας, η καθιερωμένη σήμερα αποστολή τηλεομοιοτυπίας για την άσκηση του εν λόγω δικαιώματος κατά τη διάρκεια του δεκατετραήμερου ήταν ατελέσφορη για τον καταναλωτή, αφού αντιμετώπιζε διαρκώς κατειλημμένους αριθμούς φαξ, ενώ η τηλεφωνική συνομιλία με εκπρόσωπο του Παρόχου, στον οποίο αναφερόταν η επιθυμία υπαναχώρησης, συνοδευόταν με διάφορα προσκόμματα αμφίβολης βασιμότητας. Κατά συνέπεια, ο καταναλωτής και σε τάλαιπωρία υποβαλλόταν και δεν ήταν σε θέση να αποδείξει την εμπρόθεσμη άσκηση εκ μέρους του του δικαιώματος υπαναχώρησης. Το πρόβλημα αυτό αντιμετωπίζεται ικανοποιητικά με την προτεινόμενη απόδοση από το αυτοματοποιημένο σύστημα IVR μοναδικού αριθμού αναφοράς στον καλούντα καταναλωτή για το αίτημά του, πέραν της διατήρησης της καταγεγραμμένης

³ Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούμε σκόπιμο να εξετασθεί η ενδεχόμενη επέκταση σε όλους τους παρόχους του υποχρεωτικού χαρακτήρα της, ταυτόχρονα με όποια από τις άλλες δυνατότητες υποβολής των σχετικών αιτήσεων επιλέξει να διαθέτει ο πάροχος (έντυπη, με τηλεομοιοτυπία, με ηλεκτρονικά μέσα).

από το σύστημα δήλωσης ή απάντησης σε κατάλληλη για το σκοπό επιλογή του καταναλωτή, ότι επιθυμεί την ακύρωση του αιτήματος φορητότητας, δήλωση που προβλέπεται στον υπό διαβούλευση Κανονισμό να διατηρείται για ένα εξάμηνο από την υποβολή της. Σχετικά με το τελευταίο, η Αρχή μας θεωρεί απαραίτητη την **επέκταση της διατήρησης των αρχείων του αυτοματοποιημένου συστήματος για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του έτους (π.χ. για δεκαοκτώ μήνες) από τη δημιουργία τους (προτεινόμενο αρ.7 παρ.11 β (4) προτελευταίο εδάφιο)**, διότι η προθεσμία που ο νομοθέτης⁴ θέτει για την υποβολή αναφοράς από θιγόμενο καταναλωτή στην Αρχή μας είναι ένα έτος από τη στιγμή που αυτός έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής για αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Με δεδομένη την αποδεικτική αξία των αρχείων αυτών για τον προσδιορισμό των ημερομηνιών και του ακριβούς περιεχομένου των επιμέρους αιτημάτων του καταναλωτή (φορητότητας, ακύρωσης φορητότητας στη βάση του δικαιώματος της εντός δεκατετραήμερου αζήμιας υπαναχώρησης), είναι προφανής η σημασία της παραπάνω χρονικής επέκτασης, ώστε να είναι δυνατή η διερεύνηση πιθανής καταγγελίας καθ' όλο το διάστημα που ο νομοθέτης έχει επιλέξει να είναι εμπρόθεσμη η υποβολή αναφοράς του καταναλωτή προς την Αρχή μας. Σημειωτέον ότι η σχετική ρύθμιση έχει προέλθει από ενσωμάτωση ευρωπαϊκής Οδηγίας (2013/11/ΕΕ) και, ως εκ τούτου, έχει υπερνομοθετική ισχύ.

Σε ό,τι αφορά την ενημέρωση των συνδρομητών για τους δυνατούς τρόπους ακύρωσης της αίτησης φορητότητας, επισημαίνουμε ότι, στο τελευταίο εδάφιο της περ. β της παρ. 11 του άρθρου 7 του Κανονισμού, είναι σκόπιμο να προστεθεί η παρουσίαση των τρόπων αυτών σε εμφανές σημείο του **εντύπου** της ενυπόγραφης σύμβασης (πέραν της ήδη προβλεπόμενης στην ιστοσελίδα του Παρόχου).

- Πρώθηση της αίτησης φορητότητας από τον πάροχο-δέκτη:

Με το υπό διαβούλευση σχήμα, όταν ο καταναλωτής συνάπτει εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος σύμβαση παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο πλαίσιο της οποίας υποβάλλεται αίτημα φορητότητας, ο πάροχος-δέκτης προωθεί την αίτηση φορητότητας μία (1) εργάσιμη ημέρα από την παρέλευση των δεκατεσσάρων (14) ημερών, κατά τις οποίες ο καταναλωτής διατηρεί το δικαίωμα αζήμιας και αναίτιας υπαναχώρησης.

Κατά το διάστημα αυτό, ο καταναλωτής, όπως είναι ευνόητο μπορεί να υπαναχωρήσει αζήμια και αναίτια⁵, χωρίς όμως η κρίση του να επηρεάζεται από αλληπάλληλες προσφορές των ανταγωνιστών παρόχων, οι εκπρόσωποι των οποίων ενδεχομένως δεν του παρέχουν ακριβείς πληροφορίες για τις οικονομικές συνέπειες τυχόν εκπρόθεσμης υπαναχώρησης. Όπως είναι επίσης ευνόητο, η μη πρώθηση της αίτησης πριν από την πάροδο των δεκατεσσάρων ημερών, συνεπάγεται καθυστέρηση της ενεργοποίησης στο δίκτυο του παρόχου-δέκτη. Ωστόσο, για την εξυπηρέτηση όσων καταναλωτών είναι βέβαιοι για την απόφασή τους να αλλάξουν πάροχο και επείγονται να ενεργοποιηθούν στο δίκτυό του, ο υπό διαβούλευση Κανονισμός προβλέπει δυνατότητα παραίτησης του καταναλωτή από το δικαίωμα της εντός δεκατετραήμερου αναίτιας και αζήμιας υπαναχώρησης και δυνατότητα του παρόχου-δέκτη να προωθήσει την αίτηση στον πάροχο-δότη νωρίτερα από την παρέλευση της προαναφερθείσας προθεσμίας.

- Παραίτηση του καταναλωτή από το δικαίωμα της εντός δεκατετραήμερου αναίτιας και

4 Βλ. άρθρο 4 παρ. 2 ν. 3297/2004 "Συνήγορος του Καταναλωτή-Θέματα ΥΠΑΝ-Λαϊκές Αγορές" (Α' 259).

5 Παραμένοντας π.χ. στον πάροχό του, από τον οποίο ενδεχομένως θα κατορθώσει να αντλήσει μία πιο συμφέρουσα προσφορά ή απευθυνόμενος με άλλη αίτησή του σε έτερο πάροχο που η έρευνα αγοράς την οποία διεξήγαγε του έδειξε ως προτιμητέο.

αζήμιας υπαναχώρησης στις εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις

Η έναρξη της διαδικασίας υλοποίησης της φορητότητας, ιδίως στις περιπτώσεις που αυτή συνδέεται με αποδεσμοποίηση του τοπικού βρόχου ή κατασκευή νέου βρόχου συνεπάγεται για τον Πάροχο-δέκτη οικονομικό κόστος, το οποίο, εάν ο υποψήφιος συνδρομητής υπαναχωρήσει κατά τη διάρκεια του δεκατετραημέρου, το επωμίζεται ο Πάροχος, χωρίς δυνατότητα να αποζημιωθεί γι' αυτό μέσα από την είσπραξη των παγίων. Άλλωστε, αυτή η οικονομική απώλεια οδηγεί σήμερα τους Παρόχους να χρεώνουν συχνά παράνομα τέλη πρόωρης καταγγελίας σε εμπροθέσμως υπαναχωρούντες συνδρομητές ή να καταφεύγουν σε πρακτικές κωλυσιεργίας στην αποδοχή επί αποδείξει της αίτησης υπαναχώρησης (βλ. παραπάνω τη σχετική ανάλυση), έως ότου παρέλθουν οι δεκατέσσερις ημέρες που τάσσει ο νόμος για να είναι η υπαναχώρηση αζήμια για τον καταναλωτή.

Ο υπό διαβούλευση Κανονισμός αντιμετωπίζει το πρόβλημα αυτό ορίζοντας, ότι ο καταναλωτής θα στερείται του δικαιώματος υπαναχώρησης με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, αρκεί να έχει υποβάλει ειδική ρητή δήλωση με το αντίστοιχο περιεχόμενο (ότι, δηλαδή, συμφωνεί όχι μόνο στην ενεργοποίηση της υπηρεσίας πριν από την παρέλευση του δεκατετραημέρου, αλλά και αναγνωρίζει την απώλεια του δικαιώματός του στην αναίτια και αζήμια υπαναχώρηση). Κατ' αρχάς επισημαίνουμε ότι βάσει του λεκτικού της σχετικής διάταξης⁶, το περιεχόμενο της ειδικής ρητής δήλωσης μπορεί να περιορίζεται στη συμφωνία του καταναλωτή στην ενεργοποίηση της υπηρεσίας πριν από την πάροδο του δεκατετραημέρου: Σ' αυτή την περίπτωση εννοείται ότι η συναίνεση του συνδρομητή στην ενεργοποίηση δεν περιλαμβάνει συναίνεσή του στην παραίτηση από το δικαίωμα της αζήμιας υπαναχώρησης. Στην περίπτωση που ο συνδρομητής υποβάλει ειδική ρητή δήλωση με το διπλό περιεχόμενο της ενεργοποίησης πριν από την πάροδο του δεκατετραημέρου και της παραίτησης από το δικαίωμα της υπαναχώρησης, μόλις η αιτηθείσα υπηρεσία (σύνδεση στο δίκτυο του Παρόχου- δέκτη) ενεργοποιηθεί, ο Πάροχος- δέκτης δύναται, όπως προαναφέρθηκε να προωθήσει την αίτηση φορητότητας του υποψήφιου συνδρομητή του πριν από την παρέλευση του δεκατετραημέρου, ικανοποιώντας έτσι καταναλωτές που επιθυμούν την ταχύτερη δυνατή αλλαγή Παρόχου. Η ταχύτητα στην υλοποίηση της φορητότητας, στην οποία στοχεύει μεταξύ άλλων η προτεινόμενη ρύθμιση, είναι σκοπός θεμιτός και ορθή κατ' αρχήν επιλογή του κανονιστικού νομοθέτη. Ωστόσο, προκειμένου να αποφευχθούν κατά το δυνατόν νέες τακτικές στρεβλώσεων της διαδικασίας και να εξασφαλίζεται η συμβατότητα της προτεινόμενης διάταξης με τις αναγκαστικού δικαίου διατάξεις του νομοθετικού πλαισίου για την προστασία του καταναλωτή, που εν προκειμένω αφορούν σε ένα δικαίωμα του σκληρού πυρήνα του καταναλωτικού δικαίου (αναίτια και αζήμια υπαναχώρηση εντός 14 ημερών για τις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις⁷, το οποίο θεσπίσθηκε κατ' ενσωμάτωση ευρωπαϊκής οδηγίας, άρα έχει υπέρτερη τυπική ισχύ) επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

Η εκ μέρους του καταναλωτή αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως (στην προτεινόμενη διάταξη ως πλήρης εκτέλεση νοείται η ενεργοποίηση στο δίκτυο του Παρόχου- δέκτη) από τον

⁶ βλ. προτεινόμενο άρθρο 7, παρ. 4, εδ. α. ii, όπου αναφέρεται ότι: "(...) η ειδική αυτή δήλωση καθώς και η τυχόν επιπρόσθετη δήλωση του συνδρομητή (...)".

⁷ Το δικαίωμα αυτό περιορίζεται από τη διάταξη του 3ιβ περ.(α) του ν. 2251/1994, σύμφωνα με την οποία το εν λόγω δικαίωμα δεν ισχύει, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον προμηθευτή.

προμηθευτή, αναγνώριση που βάσει της προτεινόμενης διάταξης απαιτείται να γίνει με “ειδική ρητή δήλωση” του υποψήφιου συνδρομητή μέσω “ενεργητικής επιλογής” από αυτόν “συγκεκριμένου πεδίου κατά τη συμπλήρωση της αίτησης για τη σύναψη σύμβασης ή εφόσον γίνεται τηλεφωνικά με κατάλληλη επιλογή ή απόκριση του χρήστη στο σύστημα IVR”, πρέπει να παρέχεται υπό τις ακόλουθες επιπλέον διασφαλίσεις, που στοχεύουν στην πρόληψη ενδεχόμενης μη συνειδητής παραίτησης από το δικαίωμα της υπαναχώρησης, στο πλαίσιο μίας διαδικασίας συμβατικής δέσμευσης που λαμβάνει χώρα υπό πίεση, χρονική ή/και ψυχολογική, ή απαιτεί εξειδικευμένες νομικές ή τεχνικές γνώσεις που ο μέσος καταναλωτής κατά τεκμήριο δεν διαθέτει⁸:

Λαμβάνοντας υπόψη την τελευταία αυτή παρατήρηση, κρίνουμε σκόπιμο να περιλαμβάνεται **στην πρώτη σελίδα της σύμβασης**, όπου θα αναγράφονται, βάσει του εκδοθησόμενου Κανονισμού Γενικών Αδειών⁹, με σαφή, ευδιάκριτο και κατανοητό τρόπο, τα βασικά χαρακτηριστικά του οικονομικού προγράμματος που συνομολογείται από τα δύο μέρη **ειδικό πεδίο για την αναγνώριση της απώλειας του δικαιώματος** της εντός δεκατετραήμερου αζήμιας υπαναχώρησης, μόλις ενεργοποιηθεί η σύνδεση στο δίκτυο του παρόχου-δέκτη, **συνοδευόμενη από την ιδίοχειρη επιλογή της σχετικής δυνατότητας (checkbox) και την επιβεβαίωση της συμφωνίας του καταναλωτή θέτοντας στο ανωτέρω σημείο και την υπογραφή του.**

Επίσης, θεωρούμε ότι θα πρέπει να παρέχεται από τις εταιρείες υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών η δυνατότητα για “ειδική ρητή δήλωση” σχετικά με την αναγνώριση της απώλειας του δικαιώματος της υπαναχώρησης μέσω “ενεργητικής επιλογής” του υποψήφιου συνδρομητή **για όλους τους τρόπους μέσω των οποίων** ο υπό διαβούλευση Κανονισμός ορίζει ότι **υποβάλλεται αίτηση φορητότητας** (δηλαδή έντυπα, με τηλεομοιοτυπία, με ηλεκτρονικά μέσα, τηλεφωνικά μέσω κλήσεων σε αυτοματοποιημένο σύστημα). Ειδικά για την περίπτωση του αυτοματοποιημένου συστήματος επισημαίνουμε ότι βάσει των ρυθμίσεων του υπό διαβούλευση Κανονισμού η ρητή ειδική δήλωση παρέχεται τηλεφωνικά στο σύστημα με κατάλληλη επιλογή ή απόκριση (αρ.7 παρ. 4 εδ.α ii). Δεδομένου ότι η τηλεφωνική σύναψη ακολουθείται από ενυπόγραφη αποδοχή της προσφοράς του Παρόχου-δέκτη ή αποστολή της γραπτής συγκατάθεσης του καταναλωτή σε αυτήν (αρ.7 παρ. 4 εδ.α i), πρέπει να γίνει δεκτό ότι η “ειδική ρητή δήλωση” σχετικά με την αναγνώριση της απώλειας του δικαιώματος της υπαναχώρησης μέσω “ενεργητικής επιλογής” παρέχεται και μέσω της ενυπόγραφης αποδοχής της προσφοράς ή της γραπτής συγκατάθεσης σε αυτήν, που, άλλωστε, επιβάλλεται στο πλαίσιο της υποχρεωτικής για την εγκυρότητα της συναπτόμενης σύμβασης τήρησης του έγγραφου τύπου. Κατά συνέπεια, είναι σκόπιμο η διάταξη του άρθρου 7 παρ. 4 εδ.α ii δεύτερο εδάφιο να συμπληρωθεί καταλλήλως (π.χ. στο τέλος του δεύτερου εδαφίου: “(...) και μέσω ενεργητικής επιλογής από τον υποψήφιο συνδρομητή του συγκεκριμένου σχετικού πεδίου κατά τη συμπλήρωση της αίτησης για τη σύναψη σύμβασης. Το ίδιο ισχύει και για τις περιπτώσεις υποβολής της αίτησης μέσω τηλεομοιοτυπίας ή με ηλεκτρονικά μέσα (...).”

8 π.χ. στο παράδειγμα που η αίτηση σύναψης σύμβασης παραδίδεται από ταχυμεταφορέα στον υποψήφιο συνδρομητή, ο οποίος καλείται να υπογράψει αυτοστιγμεί, προκειμένου να παραδώσει στον ταχυμεταφορέα το πολυσέλιδο κείμενο με τους πολύπλοκους συμβατικούς όρους (Γ.Ο.Σ.), μεταξύ των οποίων αναγράφεται και η παραίτηση από το δικαίωμα της υπαναχώρησης. Είναι σαφές ότι στην περίπτωση αυτή διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο η προσυμβατική ενημέρωση, που, όπως η εμπειρία από τις αναφορές στην Αρχή μας αποδεικνύει, είναι συχνότατα ελλιπής ή ακόμα και παραπλανητική στο πλαίσιο της επίτευξης του στόχου δέσμευσης του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού συνδρομητών. Σχετική είναι η με αρ. πρωτ. 3928/2-2-2017 συνημμένη Σύσταση της Αρχής μας, η οποία έγινε δεκτή από τον Πάροχο στον οποίο απευθύνθηκε.

9 βλ. παρ. 2.1.15 (στ) χνί του κειμένου που είχε τεθεί σε διαβούλευση.

Σχετικά με την ακύρωση του αιτήματος σύναψης σύμβασης με φορητότητα, θετική κρίνεται η παροχή δυνατότητας στον καταναλωτή να υποβάλει σχετικό αίτημα σε οποιοδήποτε σημείο πώλησης του παρόχου- δέκτη, ανεξαρτήτως του τρόπου που αυτός είχε υποβάλει την αρχική του αίτηση για σύναψη σύμβασης με φορητότητα [άρθρο 7 παρ.11(β)].

- Τελη παροχής φορητότητας και αποσύνδεσης:

Θετική επίσης κρίνεται τόσο η απαγόρευση επιβολής τελών παροχής φορητότητας και τελών αποσύνδεσης από τον πάροχο- δότη στον καταναλωτή (προτεινόμενο άρθρο 6 παρ. 1 του Τμήματος Β του Κανονισμού), όσο και η απαγόρευση αναδρομικής επιβολής τέλους παροχής φορητότητας από τον πάροχο- δέκτη κατά την αποσύνδεση του καταναλωτή από το δίκτυό του.

Στο πλαίσιο της γόνιμης ανταλλαγής θέσεων, προτάσεων και απόψεων μεταξύ των Αρχών μας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω συνεργασία, τόσο σε σχέση με την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας, όσο και για κάθε άλλο ζήτημα.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης