

ΑΠΟΦΑΣΗ

Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή και λειτουργία της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

1. Τις διατάξεις

- α. του ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006) και ιδίως τις διατάξεις των άρθρων 3, 12 παρ. 1 στοιχ. κβ, κθ και μα, 40, 63 και 68 αυτού,
- β. του ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του ν. 2472/1997» (ΦΕΚ 133/Α/2006),
- γ. του ν. 2251/1994 «περί προστασίας καταναλωτών» (ΦΕΚ 191/Α/1994),
- δ. της υπ' αριθμ. 366/48/14-12-2005 απόφασης της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 22/Β/2006) και ιδίως τις διατάξεις του άρθρου 10 παρ. 4 αυτής, η οποία τροποποίησε και κωδικοποίησε τις υπ' αριθμ. 339/32/30-12-2004 (ΦΕΚ 38/Β/2005) και 254/70/31-5-2002 (ΦΕΚ 773/Β/21-6-2002) αποφάσεις της ΕΕΤΤ,
- ε. της Οδηγίας 2002/19/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με την πρόσβαση

σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και με τη διασύνδεσή τους (οδηγία για την πρόσβαση),

- στ. της Οδηγίας 2002/20/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την αδειοδότηση),
 - ζ. της Οδηγίας 2002/21/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών (οδηγία πλαίσιο),
 - η. της Οδηγίας 2002/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών (οδηγία καθολικής υπηρεσίας),
2. Την με αρ. πρωτ. 38339/24-10-06 επιστολή της ΟΤΕ ΑΕ με την οποία κοινοποιήθηκε στην ΕΕΤΤ σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας όπως προέκυψε από τις μεταξύ του ΟΤΕ και παρόχων της υπηρεσίας προεπιλογής συναντήσεις.
 3. Την υπ' αριθμ. Πρωτ. 40971/Φ300/14-11-2006 επιστολή της ΕΕΤΤ, με την οποία κλήθηκαν αφενός ο υπόχρεος πάροχος (ΟΤΕ Α.Ε.) και αφετέρου οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι που παρέχουν την υπηρεσία προεπιλογής φορέα (ALTEC TELECOM A.E., ALGONET A.E., COSMOTELCO AE., FORTHnet A.E., INFOQUEST A.E., LANNET ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε., NET ONE A.E., VIVODI Telecommunications A.E., TELEDOME A.E.B.E., TELEPASSPORT A.E., TELLAS A.E., Hellas On Line, VOICENET, COLUMBIA, WEB COMMUNICATIONS & TELECOM PLUS) να γνωστοποιήσουν στην ΕΕΤΤ τη συμφωνία τους ως προς το ως άνω υποβληθέν σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας ή να διατυπώσουν τις τυχόν διαφωνίες/παρατηρήσεις τους.
 4. Τις απαντητικές επιστολές υπ' αριθμ. Πρωτ. ΕΕΤΤ : 41868/20-11-2006 και 41887/20-11-2006 της εταιρείας VIVODI Telecommunications A.E 41237/15-11-2006 της εταιρείας Algonet Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Ε., 42440/23-11-2006 της εταιρείας FORTHnet A.E.,, 42221/22-11-2006 της εταιρείας Hellas On Line, 41903/20-11-2006 της εταιρείας TELEPASSPORT A.E., 41332/15-11-2006 της εταιρείας TELEDOME A.E.B.E., 44758/6-12-2006 και 3388/25-1-2007 της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε., 44868/7-12-2006 της εταιρείας Q-TELECOM, 44869/7-12-2006 της εταιρείας COSMOLINE , 41904/20-11-2006 της εταιρείας LANNET, 41902/20-11-2006 της εταιρείας TELLAS.

5. Την υπ' αριθ. Πρωτ. 6991/Φ300/7-2-2007 επιστολή της ΕΕΤΤ με την οποία αφενός γνωστοποιήθηκαν στις ως άνω (υπό 4) εταιρείες οι τροποποιήσεις της ΕΕΤΤ επί του Σχεδίου Κώδικα Δεοντολογίας, και αφετέρου κλήθηκαν τα μέρη όπως επανυποβάλουν το τελικό κείμενο στην ΕΕΤΤ προς έγκριση με την παρατήρηση ότι σε περίπτωση μη απάντησής τους τεκμαίρεται η συμφωνία τους.
6. Την υπ' αριθ. Πρωτ. 45846/13-12-2006 επιστολή του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών (ΕΣΚ), αναφορικά με τις προτάσεις του ΕΣΚ για τον Κώδικα Δεοντολογίας και την υπ' αριθ. Πρωτ. 8558/14-2-07 επιστολή της ΕΕΤΤ προς το ΕΣΚ, με την οποία η ΕΕΤΤ κοινοποίησε το Σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή και λειτουργία της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα.
7. Τις απαντητικές επιστολές υπ' αριθ. Πρωτ. ΕΕΤΤ : 10465/27-2-2007 της εταιρείας COSMOLINE, 9738/22-2-2007 της εταιρείας FORTHnet A.E., 11853/5-3-2007 της εταιρείας VIVODI Telecommunications A.E., 9429/21-2-2007 της εταιρείας TELEDOME A.E.B.E., 10063/23-2-2007 και 10771/28-2-2007 της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε., 10282/26-2-2007 της εταιρείας LANNET, 9959/23-2-2007 της εταιρείας ALTEC.
8. Το γεγονός ότι από την παρούσα δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, για το τρέχον και τα επόμενα οικονομικά έτη,
9. την Εισήγηση αριθ. 10883/Φ.600/24-4-2007 της αρμόδιας Υπηρεσίας

Αποφασίζει:

1. **Εγκρίνει** τον υποβληθέντα «Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή και λειτουργία της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα», με ενσωματωμένες τις τροποποιήσεις της ΕΕΤΤ, ο οποίος έχει κατά λέξη ως εξής:

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ΦΟΡΕΑ («ο Κώδικας»)**

Δεδομένου ότι:

1. σύμφωνα με τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 366/48/08.12.2005 (ΦΕΚ Β' 22/17.01.2006) Απόφασης της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά» («ο Κανονισμός ΠΦ»), οι πάροχοι οφείλουν να συντάξουν από κοινού Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή και τη λειτουργία της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα,
2. ένα σωστά αρθρωμένο πλαίσιο παροχής και λειτουργίας της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα αποτελεί κλειδί για την αποτελεσματική λειτουργία του ανταγωνισμού στις νέες αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
3. οι πάροχοι που προσφέρουν υπηρεσίες προεπιλογής φορέα στην Ελλάδα, συμφωνούν και δεσμεύονται να τηρούν τους κανόνες και τις διαδικασίες που προβλέπει ο παρών Κώδικας, προκειμένου να διασφαλίζονται οι βέλτιστες εμπορικές πρακτικές κατά την διάρκεια προώθησης των υπηρεσιών τους, η προστασία και η ορθή ενημέρωση των καταναλωτών και η αποφυγή πρακτικών παράβασης των κανόνων ανταγωνισμού,
4. ανάμεσα σε άλλα ο Κώδικας πρέπει να καλύπτει το περιεχόμενο συμβολαίων με συνδρομητές, αναγκαίες πληροφορίες, διαδικασίες παραγγελιών και προώθησης της υπηρεσίας προεπιλογής, πληρωμή λογαριασμών, παρουσίαση των τιμοκαταλόγων, διαχείριση των παραπόνων των συνδρομητών καθώς επίσης την οριοθέτηση των δραστηριοτήτων του Υπόχρεου Παρόχου της διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα σχετικά με την επαναπροσέλευση συνδρομητών καθώς επίσης και θέματα μεταπωλητών,
5. οι πάροχοι οφείλουν να αναρτήσουν στην ιστοσελίδα τους τον Κώδικα Δεοντολογίας και να τηρούν τις διατάξεις του, στο μέτρο που δεν έρχονται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία, η οποία υπερισχύει αυτών.

1. Ορισμοί

Προεπιλογή Φορέα (ΠΦ, CPS)

Η δυνατότητα που παρέχεται στους συνδρομητές ενός Τηλεπικοινωνιακού Οργανισμού να επιλέγουν σε πάγια βάση

ότι μία ή περισσότερες κατηγορίες τηλεφωνικών κλήσεων θα διεκπεραιώνονται από άλλο Τηλεπικοινωνιακό Οργανισμό στη βάση ειδικής προς τούτο συμφωνίας με το φορέα αυτόν, χωρίς να απαιτείται για το σκοπό αυτό η πληκτρολόγηση ειδικού χαρακτηριστικού προθέματος ή κωδικού

ΠΦ, CPS:	Carrier Pre-selection, Προεπιλογή Φορέα
Υπόχρεος Πάροχος διευκόλυνσης ΠΦ/ Υπόχρεος Πάροχος:	Ο Τηλεπικοινωνιακός Οργανισμός με σημαντική ισχύ στην αγορά που λειτουργεί σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο
Προεπιλεγμένος Πάροχος :	Ο Τηλεπικοινωνιακός Οργανισμός που επιλέγεται από τον τελικό χρήστη για την εξυπηρέτηση των κλήσεων του μέσω της διευκόλυνσης Προεπιλογής Φορέα.
Εικονικός Προεπιλεγμένος Πάροχος:	Ο Τηλεπικοινωνιακός Οργανισμός που παρέχει Δημόσιες Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες χρησιμοποιώντας τα Δημόσια Τηλεπικοινωνιακά Δίκτυα νόμιμα αδειοδοτημένων Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών, μέσω ειδικών συμφωνιών και κάνοντας χρήση κωδικού προεπιλογής φορέα που του έχει εκχωρηθεί από την ΕΕΤΤ
Πάροχος/πάροχοι	Ο Υπόχρεος Πάροχος, ο Προεπιλεγμένος Πάροχος και ο Εικονικός Προεπιλεγμένος Πάροχος
Αθέμιτη παροχή υπηρεσίας ΠΦ	Κάθε δραστηριότητα, η οποία αναλαμβάνεται από έναν Πάροχο, με σκοπό την ενεργοποίηση ή κατάργηση της υπηρεσίας ΠΦ, χωρίς την ρητά εκφρασμένη συναίνεση του συνδρομητή
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

2. Πεδίο Εφαρμογής

Ο παρών Κώδικας αφορά στην παροχή υπηρεσιών μέσω προεπιλογής φορέα. Ισχύει και εφαρμόζεται σε όλες τις σχέσεις που διαμορφώνονται στα πλαίσια παροχής των υπηρεσιών αυτών, ήτοι (α) σχέση παρόχου υπηρεσιών ΠΦ με συνδρομητές, (β) σχέση παρόχου υπηρεσιών ΠΦ με Υπόχρεο Πάροχο, (γ), σχέση παρόχου υπηρεσιών ΠΦ με λοιπούς

παρόχους υπηρεσιών ΠΦ, (δ) σχέση παρόχου υπηρεσιών ΠΦ με υπαλλήλους, στελέχη, προστηθέντες, συνεργάτες και μεταπωλητές του, στα πλαίσια προώθησης της υπηρεσίας ΠΦ.

3. Όροι παροχής υπηρεσιών

Το τυποποιημένο κείμενο των όρων παροχής υπηρεσιών για την υπηρεσία προεπιλογής φορέα **πρέπει να:**

1. αναφέρεται στην ισχύ του Κανονισμού ΠΦ και της εκάστοτε νομοθεσίας,
2. ορίζει με σαφήνεια, ότι ο πελάτης μπορεί να τερματίσει τη σύμβαση, καθώς και τους τρόπους τερματισμού της,
3. ορίζει με σαφήνεια τους τρόπους με τους οποίους οι συνδρομητές μπορούν να γνωστοποιούν αλλαγές των στοιχείων τους ή την επιθυμία τους για τροποποίηση της σύμβασης (αν π.χ. μπορεί να επιλέξει άλλο προϊόν χωρίς να απαιτείται να καταργήσει και να υπογράψει νέα σύμβαση),
4. ορίζει με σαφήνεια οποιαδήποτε ελάχιστη περίοδο διάρκειας της σύμβασης, καθώς και να ορίζει ρητώς τυχόν συνέπειες για την παραβίαση της ελάχιστης περιόδου,
5. ορίζει σύμφωνα με τον Κανονισμό ΠΦ το χρόνο υλοποίησης των αιτήσεων ΠΦ: ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος, αλλαγής προεπιλεγμένου παρόχου και ακύρωσης της κατάργησης της προεπιλογής,
6. αναφέρει με σαφήνεια στους τρόπους με τους οποίους οι συνδρομητές ενημερώνονται σχετικά με τις χρεώσεις, επιλογές πληρωμών και τη συχνότητα τιμολόγησης,
7. περιλαμβάνει μια επιλογή του πελάτη προκειμένου ο τελευταίος να μπορεί να απορρίπτει εκ των προτέρων ανεπιθύμητη επικοινωνία (unsolicited communication) είτε από τον πάροχο είτε από τρίτον,
8. βεβαιώνει ότι η χρήση όλων των δεδομένων του πελάτη γίνεται σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών,
9. περιλαμβάνει έναν αριθμό επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση του πελάτη καθώς και τον τηλεφωνικό αριθμό ελέγχου ενημέρωσης ως προς την ενεργοποίηση της προεπιλογής φορέα,
10. **μην** περιέχει διαφημιστική προβολή και κίνητρα.

4. Χρήση Πληροφοριών του Πελάτη

1. Οι πάροχοι οφείλουν να περιορίζουν τη χρήση των δεδομένων των πελατών τους κατά τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η συμμόρφωσή τους με τις εκάστοτε υποχρεώσεις τους που απορρέουν εκ του νόμου. Ενδεικτικά: (α) την Εθνική και Κοινοτική νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, (β) τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού και κάθε εφαρμοστέο ή δεσμευτικό κανόνα δικαίου που αφορά αθέμιτη ανταγωνιστική συμπεριφορά.
2. Οι πάροχοι λαμβάνουν μέτρα για να προστατεύουν την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους, όπως τα ονόματα, τις διευθύνσεις, τους τηλεφωνικούς αριθμούς και τους τηλεφωνικούς λογαριασμούς, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Τα δεδομένα αυτά δύνανται να χρησιμοποιούνται ή αποκαλύπτονται μόνο μέχρι το σημείο που αυτό είναι απαραίτητο για την παροχή των υπηρεσιών προς τους πελάτες.
3. Ο πάροχος που χάνει τον πελάτη μπορεί να παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικές με τον εν λόγω πελάτη στον αποκτώντα πάροχο, σύμφωνα με τον Κανονισμό ΠΦ, τις προβλέψεις της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή.
4. Οι πάροχοι πρέπει να εξασφαλίζουν με συμβατικούς όρους και να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια σύμφωνα με την καλή πίστη για τη συμμόρφωση των υπαλλήλων, αντιπροσώπων, διανομέων, συνεργατών τους με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου.

5. Διαδικασία διαχείρισης αιτήσεων προεπιλογής φορέα

1. Η διαδικασία πρέπει να είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του Κανονισμού ΠΦ, όπως ισχύει κάθε φορά.
2. Σε περίπτωση υποβολής αίτησης ενεργοποίησης υπηρεσίας προεπιλογής φορέα από συνδρομητή σε προεπιλεγμένο πάροχο τηλεφωνικώς, ο τελευταίος οφείλει να ακολουθήσει την οριζόμενη στη νομοθεσία διαδικασία σχετικά με τη σύναψη συμβάσεων από απόσταση.
3. Εάν προκύπτουν προβλήματα κατά την διαδικασία διεκπεραίωσης των αιτήσεων ενεργοποίησης προεπιλογής φορέα, αλλαγής σχήματος προεπιλογής φορέα, αλλαγής Προεπιλεγμένου Παρόχου, κατάργησης της προεπιλογής φορέα και ακύρωσης της αίτησης κατάργησης προεπιλογής φορέα, οι πάροχοι δεν πρέπει να εκμεταλλεύονται τα

ανωτέρω προβλήματα προκειμένου είτε άμεσα είτε έμμεσα να μεταπείσουν τον εν λόγω πελάτη να παραμείνει σε αυτούς(παρελκυστική πολιτική).

4. Ο Υπόχρεος Πάροχος οφείλει να παρέχει και να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος διεκπεραίωσης αιτημάτων ΠΦ και να διαθέτει μηχανισμούς και διαδικασίες άμεσης επίλυσης προβλημάτων που τυχόν προκύπτουν στην λειτουργία του σε συνεργασία με τους προεπιλεγμένους και εικονικούς προεπιλεγμένους παρόχους.
5. Οι πάροχοι οφείλουν να εξηγούν με σαφήνεια στους συνδρομητές τη διαδικασία και τις συνέπειες υποβολής αίτησης ενεργοποίησης ΠΦ, αλλαγής σχήματος ΠΦ, αλλαγής προεπιλεγμένου παρόχου, κατάργησης αιτήματος ΠΦ και ακύρωσης κατάργησης αιτήματος ΠΦ και να τους ενημερώνουν εντός ποίου χρονικού διαστήματος η εκάστοτε διαδικασία θα ολοκληρωθεί.

6. Προώθηση των υπηρεσιών

1. Οι πάροχοι υποχρεούνται κατά την προώθηση των υπηρεσιών τους σε συνδρομητή με οιοδήποτε τρόπο, ήτοι μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εγγράφως ή με προσωπική προσέγγιση, να απέχουν από την άμεση ή έμμεση χρήση, αξιοποίηση και επεξεργασία κάθε πληροφορίας, γνώσης ή ένδειξης ότι ο στοχευόμενος συνδρομητής κάνει χρήση υπηρεσίας προεπιλογής έτερου παρόχου. Το ανωτέρω εδάφιο με κανένα τρόπο δεν περιορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των παρόχων, όπως αυτά ορίζονται στον Κανονισμό Προεπιλογής. Για το σκοπό αυτό οι πάροχοι πρέπει να λαμβάνουν κάθε πρόσφορο μέτρο, προς τους υπαλλήλους, προστιθέντες, κέντρα τηλεφωνικών πωλήσεων, καταστήματα, υπηρεσίες λιανικής εν γένει, τρίτους συνεργάτες, και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δραστηριοποιείται στην προώθηση των υπηρεσιών τους για λογαριασμό τους. Οι πάροχοι δεν πρέπει να προβάλλουν παραπλανητικές πληροφορίες σχετικά με το δίκτυό τους ή σχετικά με τις ενδεχόμενες συνεργασίες με άλλα δίκτυα ή παρόχους. Επίσης, δεν γνωστοποιούν παραπλανητικές ή μειωτικές πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες άλλων παρόχων.
2. Οι συμβάσεις πρέπει να είναι φυσικά διαχωρισμένες από κάθε προωθητικό υλικό ή κίνητρα, όπως βραβεία, διαγωνισμοί κλπ. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν μπορούν να συνοδεύουν τους λογαριασμούς ή τις συμβάσεις που αποστέλλονται στους συνδρομητές.
3. Σε κάθε επικοινωνία των παρόχων με καταναλωτή πρέπει να διασφαλίζεται η διατήρηση των στοιχείων που οι πάροχοι χρησιμοποίησαν κατά την διάρκεια της επικοινωνίας και

αφορούν τιμές, συγκρίσεις, ισχυρισμοί, αξιώσεις, ερωτήσεις, υπό τη μορφή για παράδειγμα σφυγμομέτρησης, προτάσεις και αναφορές σε εθνικές ή διεθνείς πρακτικές. Όλες οι περιγραφές, ισχυρισμοί, αξιώσεις και συγκρίσεις που αφορούν γεγονότα που δύνανται να εξακριβωθούν αντικειμενικά πρέπει να τεκμηριώνονται. Το υλικό αυτό θα είναι διαθέσιμο στην ΕΕΤΤ η οποία θα το αξιολογεί περιοδικά.

4. Στα πλαίσια της παροχής των υπηρεσιών προεπιλογής φορέα, οι πάροχοι οφείλουν, κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ, να θέτουν στη διάθεση της Επιτροπής κάθε στοιχείο που αποδεικνύει την αληθή εκπεφρασμένη βούληση συνδρομητή για την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών και την έγκυρη σύναψη της σύμβασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.
5. Οποιαδήποτε στοιχεία που περιλαμβάνονται στο διαφημιστικό υλικό πρέπει να είναι ακριβή και αληθή. Οι πάροχοι οφείλουν να διατηρούν αρχεία που είναι σε θέση να τεκμηριώσουν την αλήθεια και ακρίβεια του διαφημιστικού τους υλικού. Όλες οι προσφορές και αναφορές, είτε πραγματοποιούνται στα πλαίσια διαφήμισης είτε άλλων μορφών επικοινωνίας και περιέχουν περιγραφές, ισχυρισμούς, αξιώσεις ή συγκρίσεις πρέπει να είναι αληθείς και ακριβείς.
6. Οι διαφημίσεις ή άλλες προσφορές δεν πρέπει να περιέχουν δηλώσεις ή οπτικές παρουσιάσεις που, άμεσα ή επαγωγικά, μέσω παραλείψεων, ασαφειών, ή υπερβολών, είναι πιθανό να παραπλανήσουν τον καταναλωτή για το προϊόν ή την υπηρεσία που προβάλλεται ή για κάθε άλλο προϊόν ή για τον διαφημιζόμενα ή για τρίτο διαφημιζόμενα.
7. Η παρουσίαση διαφημιστικού υλικού πρέπει να είναι σαφής και όχι παραπλανητική.
8. Κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με του πελάτες, οι πάροχοι οφείλουν να χρησιμοποιούν γλώσσα κατανοητή και να διασφαλίζουν ότι οι πελάτες έχουν πλήρως κατανοήσει τους όρους της σύμβασης και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Επίσης, οι πάροχοι οφείλουν να τους ενημερώνουν ότι δεν θα απαιτηθεί η υπογραφή του για τη σύναψη της σύμβασης και για το δικαίωμα υπαναχώρησης τους εγγράφως εντός 10 ημερών από την αποστολή σε αυτούς των όρων της σύμβασης.
9. Οι πάροχοι οφείλουν να σέβονται την ιδιωτική ζωή των οικιακών χρηστών και ειδικότερα τις ώρες κοινής ησυχίας καθώς και την εκπεφρασμένη επιθυμία τους να μην ενοχλούνται για σκοπούς προώθησης προϊόντων. Επίσης οφείλουν να μην καταχρώνται την αδυναμία των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων (όπως γηραιότερων, ατόμων με ειδικές ανάγκες ή μη κατεχόντων επαρκώς την ελληνική γλώσσα).

7. Παρουσίαση τιμολογίων- Πληρωμή λογαριασμών

1. Οι πάροχοι οφείλουν να ενημερώνουν σαφώς, ακριβώς και πλήρως τον πελάτη πριν από την αποδοχή του για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ΠΦ, αλλαγής σχήματος, αλλαγής προεπιλεγμένου παρόχου, κατάργησης της υπηρεσίας ΠΦ και ακύρωσης κατάργησης ΠΦ σχετικά με τα ισχύοντα τιμολόγιά τους και κάθε προϊόν έκπτωσης, όπως αυτά δημοσιοποιούνται, και κάθε λεπτομέρεια που σχετίζεται με τις οικονομικές υποχρεώσεις που συνεπάγεται για τον πελάτη η ενεργοποίηση της υπηρεσίας ΠΦ, αλλαγής σχήματος, αλλαγής προεπιλεγμένου παρόχου, κατάργησης της υπηρεσίας ΠΦ και ακύρωσης της κατάργησης ΠΦ.
2. Οι πάροχοι πρέπει να ενημερώνουν τον πελάτη για τη συχνότητα τιμολόγησής του, για τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής και για τις συνέπειες μη πληρωμής των λογαριασμών πριν από την υπογραφή του συμβολαίου.

8. Διαχείριση και έρευνα παραπόνων

1. Οι πάροχοι πρέπει να ενημερώνουν με σαφήνεια τον πελάτη με κάθε πρόσφορο τρόπο αναφορικά με τα μέσα επικοινωνίας που είναι διαθέσιμα για ν' απευθυνθεί σε περίπτωση απορίας ή προβλήματος του σχετικά με την υπηρεσία ΠΦ.
2. Ο Υπόχρεος Πάροχος, στον οποίο απευθύνεται πελάτης αναφορικά με πρόβλημα του τελευταίου σχετικά με την υπηρεσία ΠΦ που παρέχεται από άλλον πάροχο, οφείλει να παραπέμπει τον πελάτη στον πάροχο εκείνον, ο οποίος παρέχει στον εν λόγω πελάτη την υπηρεσία ΠΦ, με την επιφύλαξη της απαγόρευσης ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ λιανικής και χονδρικής του Υποχρέου Παρόχου.
3. Οι πάροχοι που γίνονται αποδέκτες παραπόνων σχετικά με την παροχή της υπηρεσίας ΠΦ αποφεύγουν να επιρρίπτουν αναίτια ευθύνες σε συνεργαζόμενα με αυτούς δίκτυα μέσω των οποίων παρέχεται η υπηρεσία ΠΦ.
4. Οι πάροχοι πρέπει να διαμορφώσουν διαδικασία επίλυσης διαφορών για προβλήματα πελατών σχετικά με την ΠΦ, ώστε στην περίπτωση που εμπλέκεται ο Υπόχρεος Πάροχος ή και άλλος πάροχος να ενημερώνονται άμεσα όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, με σκοπό την από κοινού επίλυση του προβλήματος και με στόχο την προστασία του πελάτη-καταναλωτή.

9. Παροχή υπηρεσίας ΠΦ χωρίς εξουσιοδότηση πελάτη

1. Οι πάροχοι δεν έχουν δικαίωμα να ενεργοποιούν την υπηρεσία ΠΦ, να προβαίνουν σε αλλαγή σχήματος ΠΦ, να προβαίνουν σε αλλαγή προεπιλεγμένου παρόχου, να καταργούν την υπηρεσία ΠΦ ή να ακυρώνουν την κατάργηση της υπηρεσίας ΠΦ χωρίς ρητή εξουσιοδότηση του πελάτη.
2. Όταν διαπιστώνεται από πάροχο περίπτωση ενεργοποίησης υπηρεσίας ΠΦ, αλλαγής σχήματος ΠΦ, αλλαγής προεπιλεγμένου παρόχου, κατάργησης υπηρεσίας ΠΦ ή ακύρωσης της κατάργησης της υπηρεσίας ΠΦ χωρίς ρητή εξουσιοδότηση του πελάτη πρέπει να ειδοποιείται ο πάροχος που φέρεται ότι απέκτησε τον πελάτη χωρίς τη ρητή συγκατάθεσή του, ή για την περίπτωση της κατάργησης της ΠΦ ο υπόχρεος πάροχος («υπεύθυνος πάροχος»). Όλοι οι πάροχοι που εμπλέκονται κατά περίπτωση πρέπει να καταβάλλουν τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια για την επίλυση του ζητήματος, ώστε ο υπεύθυνος πάροχος να προβεί στις ρυθμίσεις που απαιτούνται για την επαναφορά των πραγμάτων στην προηγούμενη νόμιμη κατάσταση και να ενημερώσει σχετικά τον πελάτη για την μεταβολή, αλλά και για την αποφυγή εμφάνισης παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον. Όλοι οι πάροχοι οφείλουν να παρέχουν κάθε αναγκαία σχετική συνδρομή και ενημέρωση στα πλαίσια του εκάστοτε ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και ενδεικτικά την δυνατότητα εξέτασης των συγκεκριμένων στοιχείων, τα οποία αφορούν το σχετικό ζήτημα.
3. Ανεξάρτητα από την όποια συνεργασία για την επαναφορά των συνδρομητών στην προηγούμενη κατάσταση, τα μέρη δύνανται να προσφύγουν στην ΕΕΤΤ και να υποβάλουν αυτοτελώς καταγγελία.

10. Υπάλληλοι, μεταπωλητές και συνεργάτες παρόχων

1. Οι πάροχοι ενημερώνουν τους υπαλλήλους τους, τα στελέχη τους, τους προστηθέντες τους, τους μεταπωλητές και τους συνεργάτες τους σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντα Κώδικα, το ισχύον θεσμικό πλαίσιο καθώς και οποιαδήποτε τυχόν οδηγίες λαμβάνουν από την ΕΕΤΤ για την εφαρμογή της νομοθεσίας οι οποίοι οφείλουν να συμμορφώνονται με αυτά.
2. Οι πάροχοι οφείλουν να δεσμεύουν τους μεταπωλητές και τους συνεργάτες τους, μέσω των συμβάσεων εμπορικής συνεργασίας που συνάπτουν, για τον τρόπο προώθησης των υπηρεσιών τους, για τις εμπορικές πρακτικές που οφείλουν να ακολουθούν στα πλαίσια της πλήρους, ορθής, σαφούς, αληθούς και μη παραπλανητικής πληροφόρησης των δυνητικών πελατών.

3. Οι μεταπωλητές και οι συνεργάτες των παρόχων οφείλουν να καθιστούν εξαρχής σαφή στον συνδρομητή τον πάροχο με τον οποίο συνεργάζονται, τους όρους της σύμβασης ΠΦ και τα ισχύοντα τιμολόγια.
4. Όπου διαπιστωθεί δράση μεταπωλητών και συνεργατών των παρόχων που αντιβαίνουν στις διατάξεις του παρόντος, οι πάροχοι προβαίνουν άμεσα σε κάθε δυνατή ενέργεια για την αντιμετώπιση του προβλήματος.
5. Οι μεταπωλητές και οι συνεργάτες των παρόχων που έρχονται σε προσωπική επαφή με τους δυνητικούς πελάτες οφείλουν να επιδεικνύουν ταυτότητα, ή κάρτα, ή άλλο διακριτικό σήμα με τα στοιχεία τους, φωτογραφία τους και την επωνυμία του παρόχου με τον οποίο συνεργάζονται .
6. Οι πάροχοι οφείλουν να παρέχουν επαρκή εκπαίδευση στο προσωπικό τους, ιδίως σε αυτό που σχετίζεται με την επικοινωνία με τους πελάτες και τις πωλήσεις.
7. Οι πάροχοι οφείλουν να διοργανώνουν τακτικούς ελέγχους στα συστήματα, στις διαδικασίες και στα κείμενα που χρησιμοποιούνται από τα τμήματα των πωλήσεων και προώθησης των προϊόντων τους και να εξετάζουν τη συμμόρφωση με τον παρόντα κώδικα και την ισχύουσα νομοθεσία.

2. **Ορίζει** ότι σε περίπτωση παράβασης του ανωτέρω Κώδικα Δεοντολογίας επιβάλλονται οι διοικητικές κυρώσεις του άρθρου 63 του ν. 3431/2006.

3. Η ισχύς της παρούσας να αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Καθηγητής Ν. ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΗΣ