

Αριθμός 139

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004

Διάταγμα δυνάμει των άρθρων 20(ιβ), 70(1) και 152

Για σκοπούς:

εναρμόνισης των διαδικασιών προστασίας και διασφάλισης των συμφερόντων των καταναλωτών, που σχετίζονται με τον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με τις κατευθυντήριες γραμμές της πράξης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας με τίτλο:

«Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σελ. 33)

«Οδηγία 2002/22/ΕΚ 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 επικοινωνιών» (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σελ. 51).

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα Άρθρα 20(ιβ) και 70(1) του περί Ρυθμίσεων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004, εκδίδει το ακόλουθο Διάταγμα.

Μέρος Ι. Εισαγωγικές διατάξεις

Συνοπτικός Τίτλος.

1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως το περί Προστασίας των Καταναλωτών Διάταγμα του 2005.

Ερμηνεία.

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

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

«υπηρεσίες» σημαίνει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

«τιμολόγια» σημαίνει εμπορικά έγγραφα απόδειξης παροχής υπηρεσιών.

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

Πεδίο Εφαρμογής.

3. Το παρόν Διάταγμα τυγχάνει εφαρμογής σε ζητήματα προστασίας καταναλωτών που σχετίζονται με τον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και ειδικότερα σε σχέση με το ελάχιστο περιεχόμενο του τυποποιημένου κειμένου της σύμβασης παροχής υπηρεσιών, τη δημοσιότητα τιμολογίων και το χειρισμό παραπόνων / καταγγελιών

Μέρος II. Ελάχιστο Περιεχόμενο του Τυποποιημένου Κειμένου Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών

4. (1) Οι Οργανισμοί υποχρεούνται να υποβάλουν προς έγκριση στον Επίτροπο το τυποποιημένο κείμενο σύμβασης παροχής υπηρεσιών το οποίο θα καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις σχετικά με την πρόσβαση και τη χρήση υπηρεσιών διαθέσιμων στους συνδρομητές, κατ'εφαρμογή του άρθρου 69 του Νόμου.

(2) Το ελάχιστο περιεχόμενο του τυποποιημένου κειμένου σύμβασης αποτελείται ιδίως από τα κατωτέρω:

- υποχρεώσεις του Οργανισμού και ευθύνη του έναντι των συνδρομητών,
- υποχρεώσεις του συνδρομητή,
- χρεώσεις υπηρεσιών,
- προϋποθέσεις για διακοπή παροχής υπηρεσιών,
- διάρκεια σύμβασης,
- καταγγελία της σύμβασης,
- πρόβλεψη για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών,
- πρόβλεψη για επίλυση διαφορών.

Μέρος III. Δημοσίευση Πληροφοριών και Τιμολογίων

Δημοσίευση πληροφοριών χρέωσης.

5. (1) Οι πληροφορίες χρέωσης των Οργανισμών, για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποτελούν αντικείμενο συμβατικής ρύθμισης, τηρουμένων των διατάξεων περί καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος, γενικών όρων συναλλαγών, των διατάξεων περί προστασίας του καταναλωτή, και σύμφωνα με την κείμενη Κυπριακή νομοθεσία.

(2) Η ανακοίνωση των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων από τους Οργανισμούς είναι υποχρεωτική.

(3) Στα πλαίσια της ανακοίνωσης των σχετικών πληροφοριών τιμολόγησης, οι Οργανισμοί θα διασφαλίζουν ότι οι σχετικές με τις πληροφορίες χρέωσης και τιμολόγησης είναι ακριβείς, κατανοητές και προσβάσιμες.

(4) Η αρχή ότι οι σχετικές με την τιμολόγηση πληροφορίες και οι πληροφορίες χρεώσεων θα είναι ακριβείς, κατανοητές και προσβάσιμες τίθεται προκειμένου να διασφαλισθεί, μεταξύ άλλων, ότι οι Οργανισμοί παρουσιάζουν διαφανείς και ενημερωμένες

πληροφορίες, ιδίως για τα ακόλουθα:

- α. τις πληροφορίες τιμολόγησης που αφορούν στην πρόσβαση,
- β. όλους τους τύπους χρεώσεων για χρήση,
- γ. αναφορικά με χρεώσεις που αφορούν την συντήρηση,
- δ. λεπτομέρειες σχετικά με συνήθειες εκπτώσεις που εφαρμόζονται, και
- ε. λεπτομέρειες σχετικά με πληροφορίες εκπτώσεων στόχου και ειδικά τιμολόγια .

(5) Οι Οργανισμοί οφείλουν να διαθέτουν όλες τις σχετικές πληροφορίες τιμολόγησης/χρεώσεων και έντυπα σχετικά με τα τιμολόγια υπηρεσιών λιανικής από τα σημεία πώλησης των υπηρεσιών τους ή να λειτουργούν τηλεφωνικό κέντρο από το οποίο να παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων καθώς και να ανακοινώνουν αυτά σε εμφανές σημείο στο Δικτυακό τους τόπο ή στο σχετικό έντυπο, εφόσον διαθέτουν τέτοιο.

Τιμολόγια και πληροφορίες τιμολόγησης/χρεώσεων τηλεφωνικών υπηρεσιών.

6. (1) Ειδικότερα οι Παροχείς Τηλεφωνικών Υπηρεσιών υποχρεούνται όπως η σχετική ανακοίνωση / δημοσίευση να παρουσιάζει επαρκώς και με σαφήνεια τις επιμέρους τιμές 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 στα τέλη χρέωσης ανάλογα με το χρονικό διάστημα που πραγματοποιείται η κλήση (ώρες αιχμής – μη αιχμής). Σε περίπτωση μεταβολής πρέπει να επισημαίνεται κατά σαφή τρόπο η μεταβολή η οποία πραγματοποιείται καθώς επίσης και η ημερομηνία από την οποία ισχύει η εν λόγω μεταβολή.

(2) Οι Οργανισμοί υποχρεούνται να δημοσιοποιούν με πρόσφορο τρόπο τις πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων των υπηρεσιών τους προς τους τελικούς χρήστες / καταναλωτές. Η εν λόγω υποχρέωση καλύπτει τόσο την περίπτωση νέων πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων, όσο και τις μεταβολές των υφισταμένων αυτών.. Η δημοσίευση συνίσταται στην ανακοίνωση των τιμολογίων και των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων σε τουλάχιστον δύο (2) ημερήσιες πολιτικές εφημερίδες και σε μία (1) οικονομική εφημερίδα, υψηλής κυκλοφορίας, καθώς και στον Δικτυακό Τόπο του Παροχέα στο διαδίκτυο.

(3) Στις περιπτώσεις όπου οι Οργανισμοί δημοσιοποιούν ή/και διαφημίζουν την παροχή υπηρεσιών τους μέσω ραδιοτηλεοπτικών ή άλλων ηλεκτρονικών οπτικοακουστικών μέσων οι πληροφορίες χρεώσεων και τιμολόγησης των υπηρεσιών τους θα πρέπει να ανακοινώνονται και ηχητικά κατά το χρόνο παρουσίασης της εν λόγω διαφήμισης σε περίπτωση που το προϊόν/υπηρεσία διαφημίζεται ηχητικά.

7. Δια σκοπούς αποτελεσματικότερης εφαρμογής των πιο πάνω και

διασφάλισης συμμόρφωσης, ο Επίτροπος δύναται να εκδίδει και να δημοσιεύει στην Ιστοσελίδα του Γραφείου Κατευθυντήριες Αρχές κατόπιν διαβούλευσης με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με το άρθρο 26 του Νόμου.

8. Οι Οργανισμοί κοινοποιούν στον Επίτροπο, εφόσον τους ζητηθεί ή/και κριθεί αναγκαίο από τον τελευταίο, τα νέα τιμολόγια και τις πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων τους την επομένη της δημοσίευσής τους στον ημερήσιο τύπο, συνοδευόμενα από το αντίγραφο της δημοσίευσης που έγινε στα εκάστοτε έντυπα ή/και στις περιπτώσεις διαφημίσεων σε ραδιοτηλεοπτικά ή άλλα ηλεκτρονικά οπτικοακουστικά μέσα, το αντίγραφο του οπτικοακουστικού υλικού, καθώς και εκτύπωση του ενημερωτικού σημειώματος του Οργανισμού που ανακοινώθηκε στο Δικτυακό του Τόπο στο διαδίκτυο.

9. Ο Επίτροπος δύναται, και αφού έχει δώσει τη δυνατότητα στους εν λόγω οργανισμούς να καταθέσουν γραπτώς τις απόψεις τους μέσα σε 15 μέρες από το χρόνο κοινοποίησης σε αυτούς της πρόθεσης του Επιτρόπου, να παρεμβαίνει με αιτιολογημένη Απόφασή του και να επιβάλλει την αναδημοσίευση των τιμολογίων και των σχετικών πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων κατά τρόπο ο οποίος συνάδει με τις διατάξεις του παρόντος Διατάγματος.

10. 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 κείμενης Κυπριακής Νομοθεσίας η αναδρομική αύξηση χρεώσεων απαγορεύεται χωρίς την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του αντισυμβαλλομένου.

11. Σε περίπτωση τροποποίησης των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων, οι συνδρομητές οι οποίοι δεσμεύονται με συμβάσεις ορισμένου χρόνου για οποιοδήποτε λόγο, είναι δυνατόν, εφόσον αυτό δικαιολογείται από τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή ή/και καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος ή/και της σχετικής κείμενης νομοθεσίας να προβούν σε καταγγελία της σύμβασής τους αζημίως.

12. Ενεργώντας αυτεπαγγέλτως, ο Επίτροπος δύναται να απαιτεί τη διακοπή ή απόσυρση των προγραμμάτων εκπτώσεων που εφαρμόζουν οι Οργανισμοί, στο βαθμό που αυτά δεν είναι διαφανή ή επιβάλλουν αθέμιτες διακρίσεις. Η παρούσα διάταξη δεν περιορίζει σε τίποτα τη δυνατότητα παρέμβασης του Επιτρόπου σε κάθε άλλη περίπτωση παράβασης της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

13. (1) Οι Οργανισμοί διασφαλίζουν ότι στους τελικούς χρήστες προσφέρονται ακριβείς και ενημερωμένες τιμολογιακές πληροφορίες και πληροφορίες χρεώσεων αναφορικά με τις σχετικές με τις ανάγκες τους υπηρεσίες. Κατά την ανακοίνωση πληροφοριών τιμολόγησης, οι Οργανισμοί διασφαλίζουν ότι αυτές είναι άμεσα κατανοητές και ότι

δεν οδηγούν στον αποπροσανατολισμό και σύγχυση των τελικών χρηστών / καταναλωτών δια μέσω ανακριβιών, διαφορούμενων εννοιών, υπερβολών ή παραλείψεων.

(2) Τιμολογιακές πληροφορίες και πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων, ισχυρισμοί και συγκρίσεις που έχουν καταστεί απηρχαιωμένες ή παραπλανητικές, κατά τη κρίση του Επιτρόπου, δεν δύνανται να χρησιμοποιηθούν. Οι ως άνω πληροφορίες, ισχυρισμοί και συγκρίσεις αποσύρονται από τη δημόσια χρήση.

(3) Δια σκοπούς αποτελεσματικότερης εφαρμογής των πιο πάνω και διασφάλισης συμμόρφωσης, ο Επίτροπος δύνανται να εκδίδει [με Διάταγμα] και να δημοσιεύει στην Ιστοσελίδα του Γραφείου Κατευθυντήριες Αρχές κατόπιν διαβούλευσης με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με το άρθρο 26 του Νόμου.

Προσδιορισμένες διαδικασίες προκειμένου να διασφαλίζονται ακριβείς πληροφορίες.

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

(α) Ενημερώνονται οι υφιστάμενοι συνδρομητές σχετικά με τις αυξήσεις στις τιμολογιακές χρεώσεις πριν την εφαρμογή τους, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Άρθρο 5 του παρόντος Διατάγματος.

(β) Διασφαλίζεται ότι τα έντυπα τιμολόγια και οι ιστοσελίδες ενημερώνονται σύμφωνα με και κατά το χρόνο που νέες τιμολογιακές χρεώσεις τίθενται σε εφαρμογή σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Άρθρο 5 του παρόντος Διατάγματος.

(γ) Εκπαιδεύεται το σχετικό προσωπικό και οι τυχόν μεταπωλητές ή εμπορικοί συνεργάτες των Οργανισμών σχετικά με το ρόλο τους στο να παρέχουν ακριβείς και κατανοητές πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων στους τελικούς χρήστες σχετικά με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

(2) Οι Οργανισμοί δεν θα επεξεργάζονται πληροφορίες κατά τρόπο που τις καθιστά ανακριβείς και παραπλανά τους τελικούς χρήστες. Ειδικότερα, οι πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων δεν πρέπει να στρογγυλοποιούνται κατά τρόπο μη αρμόζοντα.

Ανταγωνιστικές Συγκρίσεις.

15. (1) Οι Οργανισμοί 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.

(2) Συγκρίσεις που χρησιμοποιούν τα συνήθη τιμολόγια ενός ανταγωνιστή Οργανισμού οφείλουν να αναφέρουν το γεγονός ότι δύνανται να εφαρμόζονται εκπτώσεις επί αυτών, και οι τελικοί