

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

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

### Μέρος Ι. Εισαγωγικές διατάξεις

Συνοπτικός Τίτλος 1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως το περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα του 2013.

Πεδίο Εφαρμογής 2.(α) Το παρόν Διάταγμα τυγχάνει εφαρμογής σε ζητήματα προστασίας καταναλωτών που σχετίζονται με τον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ειδικότερα με το ελάχιστο περιεχόμενο του τυποποιημένου κειμένου της σύμβασης παροχής υπηρεσιών που συνάπτεται μεταξύ των καταναλωτών ή /και τελικών χρηστών και των Παροχέων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τη δημοσίευση πληροφοριών και τιμολογίων εκ μέρους των Παροχέων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αλλά και σχετικά με το χειρισμό παραπόνων.

(β) Οι πρόνοιες του παρόντος Διατάγματος εφαρμόζονται, μεταξύ άλλων, στην παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) μέσω των Δημόσιων Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών από παροχείς που είναι δεόντως αδειοδοτημένοι στην Κύπρο.

(γ) Για τους σκοπούς του παρόντος Διατάγματος, οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

(i) Υπηρεσίες Οπτικής και Ηχητικής Πληροφόρησης (ΟΗΠ) όπως είναι οι υπηρεσίες Τηλεχοπληροφόρησης/Υπερτιμημένων Κλήσεων που αφορούν την κατηγορία αριθμών υπερτιμημένων κλήσεων δηλαδή τους 8ψήφιους με τη δομή 900XXXXX για ψυχαγωγικούς σκοπούς και 909XXXXX για επιχειρηματικούς η πληροφοριακούς σκοπούς, οι 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 πώλησης αγαθών 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.

Νοείται ότι η παρούσα απόφαση δεν αφορά τη ρύθμιση του περιεχομένου των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

(δ) Άλλες υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, ως αυτές προκύπτουν λόγω τεχνολογικών εξελίξεων.

### Ερμηνεία

3.(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.

«Παροχέας» σημαίνει πρόσωπο που είναι εξουσιοδοτημένο να παρέχει δίκτυο και/ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς το κοινό.

«Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Π-ΥΠΠ)» σημαίνει το πρόσωπο το οποίο μέσω ειδικής υποδομής παρέχει Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης στο κοινό έναντι αμοιβής και στο οποίο έχουν πρωτογενώς από τον Επίτροπο ή

δευτερογενώς από άλλο παροχέα εκχωρηθεί αριθμοί ή σειρά αριθμών από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας για την παροχή των ΥΠΠ»

«Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης» σημαίνει τον Παροχέα Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, στο δίκτυο του οποίου συνδέεται ο Τελικός 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 αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο 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.

«Τηλεψηφοφορία» σημαίνει την υπηρεσία η οποία προσφέρει τη δυνατότητα καταμέτρησης ψήφων με την καταμέτρηση κλήσεων, μηνυμάτων 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 Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)» σημαίνει τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που αφορούν την μετάδοση πληροφοριών ή και περιεχομένου μέσω Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ή και τις υπηρεσίες πώλησης αγαθών ή και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου με χρέωση στον τελικό χρήστη, για τις οποίες γίνεται χρήση αριθμών από τις αριθμοσειρές του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας για τη διεκπεραίωση οποιοσδήποτε σκέλους της συναλλαγής, περιλαμβανομένης της επιβεβαίωσης αποδοχής της σύμβασης εκ μέρους του καταναλωτή, και της χρέωσης του καταναλωτή.

«Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) με συνδρομή» σημαίνει την υπηρεσία η οποία περιλαμβάνει τη με ή χωρίς κόστος εγγραφή του χρήστη και χρέωση σε τακτική βάση ή μετά την επέλευση συγκεκριμένου συμβάντος, ανεξαρτήτως του περιεχομένου που λαμβάνει ή αποστέλλει ο χρήστης. Η χρέωση γίνεται κατά την αποστολή της πληροφορίας ή της ενημέρωσης από τον Π-ΥΠΠ και ορίζεται σαφώς στη σύμβαση.

«Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) κατά ζήτηση» σημαίνει την υπηρεσία η οποία περιλαμβάνει χρέωση του Τελικού Χρήστη κατά την αγορά ή κατά την παράδοση της πληροφορίας ή του αγαθού, εφόσον αυτό γίνεται προφανές στον Τελικό Χρήστη πριν την αγορά ή την παράδοση της προαναφερόμενης πληροφορίας ή αγαθού, ως όρος στη σύμβαση.

«Υπηρεσίες Τηλεηχοπληροφόρησης/Υπερτιμημένων κλήσεων» αφορούν την κατηγορία αριθμών υπερτιμημένων κλήσεων δηλαδή τους 8ψήφιους με τη δομή 900XXXXX για ψυχαγωγικούς σκοπούς και 909XXXXX για επιχειρηματικούς η πληροφοριακούς σκοπούς.

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

(2) Οποιοσδήποτε 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.

Μέρος ΙΙ. Ελάχιστο Περιεχόμενο του Τυποποιημένου Κειμένου Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών

Ελάχιστο Περιεχόμενο Σύμβασης.

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

(2) Το ελάχιστο περιεχόμενο του τυποποιημένου κειμένου σύμβασης περιέχει με σαφή και κατανοητό τρόπο και σε ευκόλως προσβάσιμη μορφή τουλάχιστον τα ακόλουθα:

(α) Την Επωνυμία της επιχείρησης του Παροχέα ή το διακριτικό τίτλο αυτής, τον Αριθμό Μητρώου Αδειοδότησης ΓΕΡΗΕΤ και τη διεύθυνση του.

(β) Τις παρεχόμενες υπηρεσίες, στις οποίες περιλαμβάνονται ειδικότερα πληροφορίες αναφορικά με:

(i) το αν παρέχεται πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και σε πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος και τυχόν περιορισμοί όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών εκτάκτου ανάγκης,

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

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

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

(v) τις μορφές των παρεχόμενων υπηρεσιών υποστήριξης των πελατών, καθώς και τις δυνατότητες επαφής με τις υπηρεσίες αυτές,

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

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

(δ) τις λεπτομέρειες των τιμών και των τιμολογίων, τα μέσα με τα οποία δύνανται να αποκτώνται επικαιροποιημένες πληροφορίες για όλα τα ισχύοντα τιμολόγια και τέλη συντήρησης, τις προσφερόμενες μεθόδους πληρωμής και κάθε διαφορά κόστους που οφείλεται στην μέθοδο πληρωμής,

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

(i) κάθε ελάχιστο όριο χρήσης που απαιτείται για να επωφεληθεί κανείς από τους όρους των προσφορών,

(ii) κάθε επιβάρυνση για την φορητότητα των αριθμών και άλλων αναγνωριστικών,

(iii) κάθε επιβάρυνση λόγω λήξης της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του κόστους για την ανάκτηση του τερματικού εξοπλισμού,

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

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

(η) τη μορφή των μέτρων που ενδέχεται να λάβει ο Παροχέας ως απάντηση σε περιστατικά που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα, η σε απειλές και τρωτά σημεία,

- (θ) τις υποχρεώσεις του Παροχέα και ευθύνη του έναντι των συνδρομητών,
- (ι) τις υποχρεώσεις του συνδρομητή και τις χρεώσεις των υπηρεσιών,
- (κ) τις προϋποθέσεις για διακοπή παροχής υπηρεσιών,
- (λ) την πρόβλεψη για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών, και υπό ποιους όρους.

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

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

(α) σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση τους όρους της σύμβασης για την εν λόγω υπηρεσία,

(β) σχετικά με το δικαίωμα τους να καταγγείλουν την σύμβαση χωρίς κυρώσεις, εφόσον δεν αποδέχονται την τροποποίηση,

(γ) Ο Επίτροπος δύναται, δυνάμει του παρόντος Διατάγματος, να ορίσει την μορφή του εγγράφου, τον τρόπο ειδοποίησης καθώς και οποιαδήποτε άλλη λεπτομέρεια σχετική με την συμμόρφωση των παρόχων με τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με οποιαδήποτε 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 κατόπιν αιτήματος άλλων προσώπων, και ιδιαίτερα οποιασδήποτε ομάδας που εκπροσωπεί τελικούς χρήστες και/ή καταναλωτές, να αναθεωρεί όρους και προϋποθέσεις συμβάσεων παροχής υπηρεσιών και προϋποθέσεις για καταβολή οποιασδήποτε αποζημίωσης ή/και οποιονδήποτε διακανονισμών επιστροφής καταβληθέντων και δύναται με Απόφαση ή Διάταγμα να απαιτεί από τους Παροχείς την τροποποίηση τέτοιων όρων ή/και προϋποθέσεων,

(στ) Πριν απαιτήσει οποιαδήποτε τέτοιες τροποποιήσεις δυνάμει του εδαφίου 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 η οποία δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των δεκαπέντε εργασίμων 15 ημερών από την ημερομηνία της γραπτής ενημέρωσης.

### Μέρος ΙΙΙ. Δημοσίευση Πληροφοριών και Τιμολογίων

Δημοσίευση  
πληροφοριών και  
δημοσίευση  
πληροφοριών  
χρέωσης

5.(1) Ο Επίτροπος έχει την εξουσία να απαιτεί από πρόσωπα που παρέχουν πρόσβαση σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν διαφανείς, συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, σε όλους τους τύπους χρεώσεων, περιλαμβανομένων χρεώσεων λόγω τερματισμού μιας σύμβασης, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις όσον αφορά την πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται στους τελικούς χρήστες και καταναλωτές και τη χρήση των υπηρεσιών αυτών. Οι σχετικές πληροφορίες δημοσιεύονται σε σαφή, κατανοητή και ευκόλως προσβάσιμη μορφή. Ο

Επίτροπος μπορεί να προσδιορίζει επιπρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με τη μορφή υπό την οποία δημοσιεύονται αυτές οι πληροφορίες. Ενδεικτικά πρέπει να δημοσιεύονται οι ακόλουθες πληροφορίες:

(α) Επωνυμία και διεύθυνση παροχέα: Πρόκειται για τις επωνυμίες και τις διευθύνσεις των κεντρικών γραφείων των προσώπων παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

(β) Περιγραφή προσφερόμενων υπηρεσιών:

(i) Πεδίο εφαρμογής των προσφερόμενων υπηρεσιών

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

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

(iv) Τύποι παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης.

(v) Τυποποιημένοι συμβατικοί όροι, στους οποίους περιλαμβάνονται η ελάχιστη συμβατική περίοδος, η λύση της σύμβασης και οι διαδικασίες και τα άμεσα τέλη που σχετίζονται με τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών, εφόσον κρίνεται σκόπιμο.

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

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

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

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

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

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

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

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

(ε) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με το δικαίωμά τους να αποφασίζουν εάν επιθυμούν ή όχι να περιληφθούν τα στοιχεία προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, καθώς και τη μορφή των στοιχείων αυτών σύμφωνα με το άρθρο 105 του προαναφερόμενου Νόμου και

(στ) να ενημερώνουν σε τακτά διαστήματα τους συνδρομητές με αναπηρία

σχετικά με τις λεπτομέρειες των υφισταμένων προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για αυτούς.

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

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

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

(5) Οι πληροφορίες χρέωσης για 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 της Κυπριακής Νομοθεσίας.

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

(7) 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 Παροχείς παρουσιάζουν διαφανείς και ενημερωμένες πληροφορίες, σχετικά με τα όσα προνοούνται στο παρόν άρθρο.

(8) Οι Παροχείς 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 Διαδικτυακό τους τόπο ή στο σχετικό έντυπο, εφόσον διαθέτουν τέτοιο ώστε να καθίσταται δυνατή και εύκολη η πρόσβαση στις πιο πάνω πληροφορίες.

Περιεχόμενο  
πληροφοριών

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

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

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

(γ) τον αριθμό Μητρώου ΓΕΡΗΕΤ στις περιπτώσεις έντυπης διαφήμισης

(2) Οι πληροφορίες πρέπει να αναγράφονται με γράμματα άσπρα μεγέθους τουλάχιστον 8 pt σε πλαίσιο με κόκκινο ή μπλε φόντο. Στην περίπτωση διαφημιστικής προβολής μέσω τηλεοπτικών μέσων πρέπει να αναγράφονται με γράμματα άσπρα μεγέθους τουλάχιστον 16 pt σε πλαίσιο με κόκκινο ή μπλε φόντο. Σε όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις θα πρέπει να διασφαλίζεται η ευκρίνεια των πληροφοριών.

Τιμολόγια και  
πληροφορίες  
τιμολόγησης/  
χρεώσεων υπηρεσιών  
ηλεκτρονικών

7. (1) Συμπληρωματικά με τα πιο πάνω, οι Παροχείς 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

επικοινωνιών.

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 και αυτές οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται πριν από την σύνδεση με την επιθυμητή κλήση-καλούμενο αριθμό.

(2) (α) Οι Παροχείς, λαμβανομένης υπόψη της πρόνοιας στην υποπαράγραφο 2(β) του παρόντος, υποχρεούνται να δημοσιοποιούν με πρόσφορο τρόπο τις πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων των υπηρεσιών τους προς τους τελικούς χρήστες/καταναλωτές. Η εν λόγω υποχρέωση καλύπτει την περίπτωση νέων πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων. Η δημοσίευση συνίσταται στην ανακοίνωση των τιμολογίων και των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων σε τουλάχιστον δύο (2) ημερήσιες πολιτικές εφημερίδες υψηλής κυκλοφορίας, με εμφανή τρόπο και με συχνότητα που διασφαλίζει την ενημέρωση του κοινού, καθώς και στον Διαδικτυακό Τόπο του Παροχέα. Επιπρόσθετα, η δημοσίευση μπορεί να γίνεται μέσω διαδραστικών οδηγιών ή παρόμοιων τεχνικών.

Νοείται ότι σε περιπτώσεις όπου οι πληροφορίες χρέωσης είναι ογκώδεις, η υποχρέωση των Οργανισμών για δημοσιοποίηση και δημοσίευση των εν λόγω πληροφοριών θα ικανοποιείται με τη δημοσίευση ανακοίνωσης, η οποία θα παραπέμπει τους καταναλωτές στο διαδικτυακό χώρο των Οργανισμών, αφού προηγηθεί σχετική ενημέρωση του Επιτρόπου για την τοποθέτηση της ανακοίνωσης από μέρους των παροχέων.

(β) Οι Παροχείς οφείλουν να ειδοποιούν τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε προτεινόμενης τροποποίησης στους συμβατικούς όρους, τους συνδρομητές της υπηρεσίας αυτής.

(3) Στις περιπτώσεις όπου οι Παροχείς δημοσιοποιούν ή/και διαφημίζουν την παροχή υπηρεσιών τους δια ηχητικών ή οπτικών μέσων οι πληροφορίες χρεώσεων και τιμολόγησης των υπηρεσιών τους θα πρέπει να ανακοινώνονται και ηχητικά κατά το χρόνο παρουσίας της διαφήμισης.

Κατευθυντήριες  
Γραμμές

8. Για σκοπούς αποτελεσματικότερης εφαρμογής των πιο πάνω και διασφάλισης συμμόρφωσης, ο Επίτροπος δύναται να εκδίδει και να δημοσιεύει στην Ιστοσελίδα του Γραφείου Κατευθυντήριες Γραμμές κατόπιν διαβούλευσης με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με το άρθρο 26 του Νόμου.

Κοινοποίηση στον  
Επίτροπο

9. Οι Παροχείς 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 Παροχέα που ανακοινώθηκε στο Διαδικτυακό του τόπο.

Αναδημοσίευση  
Τιμολογίων

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

Αναδρομικότητα

11. Με την επιφύλαξη των διατάξεων περί ανταγωνισμού και των αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών της νομοθεσίας περί Προστασίας του Καταναλωτή και της σχετικής Κυπριακής Νομοθεσίας η αναδρομική αύξηση χρεώσεων απαγορεύεται χωρίς την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του αντισυμβαλλομένου.

Καταγγελία Σύμβασης

12. 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.

Διακοπή  
προγραμμάτων  
εκπτώσεων

13. 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 σε τίποτα τη δυνατότητα παρέμβασης του Επιτρόπου σε κάθε άλλη περίπτωση παράβασης της Νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Ακριβείς πληροφορίες  
σχετικά με τα τιμολόγια

14. (1) Οι Παροχείς 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 Παροχείς διασφαλίζουν ότι αυτές είναι άμεσα κατανοητές και ότι δεν οδηγούν στον αποπροσανατολισμό ή παραπλάνηση των τελικών χρηστών/καταναλωτών μέσω ανακριβειών, διφορούμενων εννοιών, υπερβολών ή παραλείψεων.

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

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

Προσδιορισμένες  
διαδικασίες  
προκειμένου να  
διασφαλίζονται  
ακριβείς πληροφορίες

15. (1) Οι Παροχείς 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 αλλαγές στις τιμολογιακές χρεώσεις πριν την εφαρμογή τους, σύμφωνα με τα Άρθρα 5, 6, και 7 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 Άρθρα 5, 6, 7 και 9 του παρόντος Διατάγματος.

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

(2) Οι Παροχείς 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

16. (1) Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι οι ανταγωνιστικές συγκρίσεις είναι ακριβείς, δίκαιες και βασισμένες σε αντίστοιχες τιμολογιακές επιλογές για προϊόντα ή υπηρεσίες που απευθύνονται σε παρεμφερείς κατηγορίες τελικών χρηστών.

(2) Συγκρίσεις που χρησιμοποιούν τα συνήθη τιμολόγια ενός ανταγωνιστή Παροχέα οφείλουν να αναφέρουν το γεγονός ότι δύνανται να εφαρμόζονται εκπτώσεις επί αυτών, και οι τελικοί χρήστες δεν πρέπει να μένουν με την εντύπωση ότι η συνήθης τιμή του ανταγωνιστή είναι η μόνη διαθέσιμη τιμή.

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



Απόδειξη Ισχυρισμών	<p>17. (1) Οι Παροχές οφείλουν να είναι σε θέση να αποδεικνύουν:</p> <p>(α) τους ισχυρισμούς που προβάλλουν αναφορικά με τις εξοικονομήσεις που οι υφιστάμενοι τελικοί χρήστες δύνανται να πετύχουν όταν μεταφέρονται σε μία διαφορετική τιμολογιακή επιλογή,</p> <p>(β) τους ανταγωνιστικούς ισχυρισμούς τους και τις συγκρίσεις.</p> <p>(2) Οι Παροχές οφείλουν να διαθέτουν τεκμηριωμένη με έγγραφα θεμελίωση της σύμφωνης με το ανωτέρω εδάφιο απόδειξης των ισχυρισμών των, η οποία θα είναι έτοιμη προς υποβολή στον Επίτροπο όποτε αυτή ζητηθεί από αυτόν, για μια περίοδο έξι (6) μηνών τουλάχιστον από την ημερομηνία της προβολής των.</p> <p>(3) Στην περίπτωση όπου ισχυρισμοί περί εξοικονομήσεων μεταφέρονται προφορικά σε τελικούς χρήστες, οι Παροχές θα θεμελιώνουν τους ισχυρισμούς αυτούς παρέχοντας έντυπες λεπτομέρειες επί των ισχυρισμών αυτών, όποτε αυτό τους ζητηθεί.</p> <p>(4) Ανακοινώσεις σχετικά με πληροφορίες τιμολόγησης/χρεώσεων που παρέχονται για περιορισμένη χρονική περίοδο, θα αναφέρουν την ημερομηνία από την οποία η προσφορά τίθεται σε ισχύ και την καταληκτική ημερομηνία της προσφοράς. Ανακοινώσεις που εμπεριέχουν ανταγωνιστικές συγκρίσεις θα εμφανίζουν επίσης και τις σχετικές ημερομηνίες ισχύος των συγκρινόμενων πληροφοριών τιμολόγησης.</p>
Κατανοητές πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων	<p>18. Οι Παροχές διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε κατανοητές πληροφορίες τιμολόγησης και χρεώσεων σε μια συγκεκριμένη τοποθεσία ή/και σε ευκρινές σημείο σε σχέση με τον εκάστοτε αριθμό ο οποίος 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.</p>
Πληροφορίες Τιμολόγησης	<p>19. Όλες οι έντυπες, διαδικτυακές ή φωνητικές η οπτικές παρουσιάσεις τιμολογίων θα αναφέρουν τις σχετικές λεπτομέρειες αυτών και τις πρόσθετες χρεώσεις/τέλη που εφαρμόζονται στα τιμολόγια. Στις έντυπες διαδικτυακές ή φωνητικές η 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:</p> <p>(α) τις χρονικές προσαυξήσεις βάσει των οποίων ο Παροχέας προβαίνει σε χρεώσεις,</p> <p>(β) τους χρόνους αιχμής/μη αιχμής και τις χρεώσεις για Σαββατοκύριακα.</p>
Τιμολογιακές επιλογές βάσει των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων που εμπεριέχουν χρόνο ή πίστωση	<p>20. Στις περιπτώσεις όπου 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. Αυτό δύναται να εμπεριέχει, μεταξύ άλλων:</p> <p>(α) τους ακριβείς τύπους τηλεφωνικών κλήσεων που συμπεριλαμβάνονται ή τους τύπους εκείνους που αποκλείονται προς χρήση από τον τελικό χρήστη όπως για παράδειγμα οι κλήσεις προστιθέμενης αξίας,</p> <p>(β) κατά πόσο ο μη χρησιμοποιημένος χρόνος και η πίστωση δύνανται να μεταφέρονται στην αμέσως επόμενη ή άλλες επόμενες περιόδους χρέωσης,</p> <p>(γ) την καταληκτική ημερομηνία όσον αφορά την πίστωση κλήσεων,</p> <p>(δ) την περίοδο της ημέρας εντός της οποίας ο συμπεριλαμβανόμενος χρόνος και η πίστωση δύνανται να χρησιμοποιηθούν.</p>
Προσβάσιμες Τιμολογιακές Πληροφορίες	<p>21. Οι Παροχές διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές/τελικοί χρήστες έχουν ευχερή πρόσβαση σε τιμολογιακές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών για τους όρους και προϋποθέσεις που εφαρμόζονται για την υπηρεσία τη σχετική με τις ανάγκες τους, πληροφορίες χρεώσεων και λεπτομερειών για συνήθεις εκπτώσεις που εφαρμόζονται ή για ειδικά τιμολογιακά σχήματα και τιμολογιακά σχήματα στόχου.</p>

Πρόσβαση σε έντυπα τιμολόγια και τιμολόγια στο διαδίκτυο

22. Οι Παροχείς παρέχουν:

- έντυπες τιμολογιακές πληροφορίες σε απάντηση των αιτημάτων τελικών χρηστών,
- έναν άμεσο σύνδεσμο στην κεντρική ιστοσελίδα τους στο σχετικό διαδικτυακό τόπο όπου περιέχονται οι τιμολογιακές πληροφορίες και οι πληροφορίες τιμολόγησης και χρέωσης των υπηρεσιών.

Τιμολογιακές πληροφορίες, πληροφορίες χρέωσης

23. Οι Παροχείς διασφαλίζουν ότι όλες οι τιμολογιακές πληροφορίες, οι πληροφορίες χρέωσης και οι σχετικοί όροι και προϋποθέσεις των θα ανακοινώνονται ξεκάθαρα στους τελικούς χρήστες πριν από την απόφασή τους να προβούν σε αγορά. Οι Παροχείς δεν αποκρύπτουν τιμολογιακές πληροφορίες και πληροφορίες χρέωσης προκειμένου να οδηγούν τον τελικό χρήστη να προβεί σε μια βεβαιασμένη απόφαση αγοράς, και σε κάθε περίπτωση θα προσφέρονται να παρέχουν εγγράφως τις ίδιες τιμολογιακές πληροφορίες και πληροφορίες χρέωσης που παρείχαν και προφορικά.

Ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με τα τέλη υπηρεσιών υπερτιμημένων κλήσεων (Premium Rate Services)

24. Οι Π-ΥΠΠ υπερτιμημένων υπηρεσιών υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές για το ύψος της χρέωσης των εν λόγω υπηρεσιών. Ειδικότερα κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών θα πρέπει οι τιμές 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 χρέωσης πρέπει να ανακοινώνονται φωνητικά και με σαφήνεια.

Ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με τα τέλη υπηρεσιών σύντομων μηνυμάτων (Short Message Services – SMS) προστιθέμενης αξίας

25. (1) (α) Ο Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης μεριμνά ώστε να ενσωματώνεται ειδικός όρος στις συμβάσεις που υπογράφει με τους Π-ΥΠΠ σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας, με τον οποίο να υποχρεώνονται οι δεύτεροι σε παροχή επαρκών πληροφοριών στους καταναλωτές για τη χρέωση των υπηρεσιών τους.

(β) Οι Π-ΥΠΠ σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας υποχρεούνται να παρέχουν επαρκείς πληροφορίες στους καταναλωτές για τη χρέωση των υπηρεσιών τους.

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

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

Μέγιστος χρόνος υπερτιμημένων κλήσεων

26. (α) Οι Π-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 Π-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.

Μέρος IV. Προστασία των Καταναλωτών κατά την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Προϋποθέσεις παροχής ΥΠΠ /Γενικές Υποχρεώσεις Παροχέων

27.(1) Η παροχή ΥΠΠ επιτρέπεται υπό τις προϋποθέσεις και τους όρους που προβλέπονται στις σχετικές διατάξεις του παρόντος Διατάγματος. Η συμμόρφωση με τις εν λόγω διατάξεις δεν απαλλάσσει τον Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης από άλλες υποχρεώσεις που προκύπτουν από την παρούσα νομοθεσία και σχετίζονται με το είδος των υπηρεσιών που παρέχει.

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

(3) Ο Τελικός Χρήστης δύναται με αίτησή του προς τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης με τον οποίο είναι συμβεβλημένος να ζητήσει τη φραγή της πρόσβασης του σε όλες τις ΥΠΠ ή σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας. Στην περίπτωση αυτή, ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης υποχρεούται να ικανοποιήσει το αίτημα του Τελικού Χρήστη που είναι συνδρομητής του, ατελώς.

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

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

(6) Οι Παροχείς υποχρεούνται να εξετάζουν τις υποβαλλόμενες σε αυτούς καταγγελίες καταναλωτών.

(7) Οι Παροχείς υποχρεούνται να παρέχουν στον Επίτροπο κατόπιν αιτήματός του, οποιαδήποτε πληροφορία αυτός απαιτήσει, για τον έλεγχο της συμμόρφωσής τους με τους όρους του παρόντος Διατάγματος αλλά και τους όρους αδειοδότησης, ως αυτοί αναγράφονται στην Απόφαση Περί Καθορισμού Όρων ή/και Ειδικών Υποχρεώσεων δυνάμει Γενικής Εξουσιοδότησης Απόφαση (Κ.Δ.Π. 436/2005) ως εκάστοτε τροποποιείται.

N.138(I)/2001  
(8) Ο Παροχέας ΥΠΠ οφείλει να τηρεί τις πρόνοιες του Νόμου 112(I)/2004 ως εκάστοτε τροποποιείται, ειδικότερα σε σχέση με τις αυτόκλητες κλήσεις, καθώς και τις πρόνοιες του Νόμου περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) ως εκάστοτε τροποποιείται, σε σχέση με την προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ώστε να τηρείται εκ μέρους των παροχέων ΥΠΠ νόμιμο αρχείο χρηστών οι οποίοι έδωσαν ρητά συγκατάθεση στον παροχέα ΥΠΠ να επικοινωνεί μαζί τους για σκοπούς προώθησης των υπηρεσιών του. Το αρχείο υπόκειται σε έλεγχο από τις αρμόδιες αρχές ανά πάσα στιγμή.

Όροι παροχής ΥΠΠ  
28.(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 Τελικού Χρήστη, η οποία ζητείται και να δίνεται με τρόπο που να επιτρέπει τον έλεγχο σε δεύτερο χρόνο, στοιχεία που αφορούν τον Τελικό Χρήστη και τη χρήση από αυτόν κάθε/μιας υπηρεσίας. Εξαιρέση 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, για την ολοκλήρωση της ΥΠΠ που διαφημίζει.

(3) Οι Παροχείς οφείλουν, με γραπτές απαντήσεις τους προς τους καταναλωτές και τις διοικητικές ή δικαστικές αρχές κατόπιν σχετικού αιτήματος, καθώς και με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο, να αποστέλλουν εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή σχετικού αιτήματος, ενημέρωση σε σχέση με:

- α) την επωνυμία του Παροχέα Δικτύου Σύνδεσης, του Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης ή του Παροχέα ΥΠΠ και, κατά περίπτωση, την επωνυμία, το διακριτικό τίτλο, το Νόμιμο Εκπρόσωπο/Πληρεξούσιο, το εγγεγραμμένο γραφείο, τον αριθμό τηλεφώνου και γενικά τα στοιχεία επικοινωνίας με τον Π-ΥΠΠ,
- β) τις παρεχόμενες ΥΠΠ,

- γ) την αναλυτική χρέωση των παρεχομένων ΥΠΠ,
- δ) τον τρόπο φραγής της πρόσβασής του Τελικού Χρήστη στις ΥΠΠ.

(4) Οι Παροχείς ΥΠΠ υποχρεούνται να δημιουργήσουν γραμμή βοήθειας/παραπόνων η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις- διαφημίσεις της ΥΠΠ και η οποία δεν θα απαντά μόνο με ηχογραφημένο μήνυμα. Οι καταναλωτές, οι οποίοι κάνουν χρήση της γραμμής αυτής, πρέπει να μπορούν να καλούν και να επικοινωνούν απευθείας με στέλεχος του Τμήματος Εξυπηρέτησης του Παροχέα ΥΠΠ, χωρίς χρέωση.

N. 138(Ι)2001

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

(6) (α) Οι Παροχείς ΥΠΠ πρέπει να δηλώνουν με σαφήνεια σε κάθε προωθητικό υλικό πλήρη περιγραφή της χρέωσης και, ειδικότερα, κατά περίπτωση, είτε την εφάπαξ συνολική χρέωση ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης, είτε τη χρέωση ανά χρονική μονάδα καθώς και την αναγωγή αυτής σε ευρώ ανά λεπτό, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ). Ειδικότερα για τα σύντομα μηνύματα προστιθέμενης αξίας και πολυμεσικά μηνύματα προστιθέμενης αξίας, οι Παροχείς ΥΠΠ υποχρεούνται να δηλώνουν σε κάθε προωθητικό υλικό σαφή περιγραφή της χρέωσης, και ιδίως, κατά περίπτωση, την τιμολόγηση ανά μήνυμα, το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας και το συνολικό μέγιστο κόστος της υπηρεσίας για το χρήστη, όπου αυτά μπορούν να προϋπολογιστούν, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ).

(β) Κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών ΥΠΠ, πρέπει οι τιμές χρέωσης να αναγράφονται ευκρινώς, σε οριζόντια διάταξη και να εμφανίζονται σε κάθε μία επιφάνεια προβολής σε περιπτώσεις έντυπης ή τηλεοπτικής ή πολυμεσικής διαφήμισης, ή να 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.

(7) Για την εκπλήρωση του ως άνω όρου, ορίζεται ότι τα στοιχεία περιεχομένου και τιμολόγησης των ΥΠΠ πρέπει κατά τη διαφήμισή τους να είναι ευανάγνωστα, εμφανή, οριζόντια και να παρουσιάζονται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται αποκρυπτογραφική εξέτασή τους. Ανάλογα με την περίπτωση εφαρμόζονται οι όροι του Άρθρου 5, 6 και 7 του παρόντος Διατάγματος.

(8) 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. Πιο συγκεκριμένα:

α) Κατά την προώθηση των ΥΠΠ μέσω των ηλεκτρονικών μέσων (π.χ. τηλεόραση, ραδιόφωνο, SMS), μη συμπεριλαμβανομένου του διαδικτύου, η ταυτότητα του Παροχέα αποτελείται από την επωνυμία της επιχείρησης ή το διακριτικό τίτλο αυτής, τη διεύθυνση του Π-ΥΠΠ και τα στοιχεία της επικοινωνίας περιλαμβάνουν τουλάχιστον τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων όπως αυτή ορίζεται στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου, την περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών και τις τιμές χρέωσης.

β) Στην περίπτωση προώθησης των ΥΠΠ μέσω των έντυπων ΜΜΕ και του διαδικτύου, η ταυτότητα του Παροχέα αποτελείται από την επωνυμία της επιχείρησης ή το διακριτικό τίτλο αυτής, τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων όπως αυτή ορίζεται στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου και την πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση, συμπεριλαμβανομένου του Ταχυδρομικού Κώδικα αλλά και περιγραφή των παρεχομένων υπηρεσιών και τις τιμές χρέωσης. Προαιρετικά, μπορεί να αναγράφεται και η ηλεκτρονική διεύθυνση.

(9) Οι Π-ΥΠΠ είναι υποχρεωμένοι να δημοσιεύουν πίνακα (Πίνακας ΥΠΠ), στον οποίο

αναγράφονται όλες οι ΥΠΠ που παρέχουν, με τα ακόλουθα στοιχεία:

- α) τίτλο υπηρεσίας,
- β) αριθμό στον οποίο παρέχεται η ΥΠΠ,
- γ) σύντομη περιγραφή της ΥΠΠ,
- δ) τιμοκατάλογο,
- ε) αν αφορά υπηρεσία ενηλίκων ή όχι,
- στ) τρόποσ 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 καταναλωτές. Οι Παροχές ΥΠΠ υποχρεούνται να ενημερώνουν τα ανωτέρω στοιχεία ανελλιπώς και σε τακτά χρονικά διαστήματα. Σε κάθε περίπτωση, οποιαδήποτε αλλαγή στα ανωτέρω στοιχεία των παρεχόμενων ΥΠΠ καταχωρείται στον Πίνακα ΥΠΠ, το αργότερο εντός της επόμενης ημέρας στην οποία επέρχεται η αλλαγή. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει οι καταναλωτές να μπορούν εύκολα και άμεσα να βρύνσκουν μέσω της ιστοσελίδας του Παροχέα ΥΠΠ, πληροφορίες τόσο για τις ΥΠΠ που παρέχει, όσο και για τον τρόπο επικοινωνίας τους μαζί του. Οι καταναλωτές πρέπει να έχουν πρόσβαση από την αρχική ιστοσελίδα με μία μόνον επιλογή συνδέσμου, στα στοιχεία επικοινωνίας του Παροχέα ΥΠΠ, όπως αυτά περιγράφονται ανωτέρω. Οι Παροχές Δικτύου Ενεργοποίησης Σύνδεσης Π-ΥΠΠ θα πρέπει να φιλοξενούν στην ιστοσελίδα τους, η οποία παρέχει πληροφορίες προς τον καταναλωτή για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών, σύνδεσμο που θα οδηγεί στην ιστοσελίδα του Παροχέα ΥΠΠ όπου βρύνσκεται ο συγκεκριμένος Πίνακας.

(10) Σε περίπτωση που Παροχές ΥΠΠ συμβάλλονται με άλλο Παροχέα ΥΠΠ για παροχή τέτοιων Υπηρεσιών, την ευθύνη έναντι των Τελικών Χρηστών θα έχει ο Παροχέας στον οποίο έχει εκχωρηθεί ο αριθμός ΥΠΠ.

(11) Τα προωθητικά σύντομα μηνύματα (SMS), με την επιφύλαξη της κείμενης νομοθεσίας περί προώθησης και προστασίας προσωπικών δεδομένων, πρέπει να καθιστούν σαφές στον Τελικό Χρήστη ότι η απάντηση σε αυτά πρόκειται να οδηγήσει στην παροχή ΥΠΠ. Στα προωθητικά μηνύματα που αποστέλλονται μέσω των αριθμών υπηρεσιών συστήματος σύντομων μηνυμάτων (SMS) πρέπει να είναι ευδιάκριτη η ταυτότητα του αποστολέα.

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

(13) Ειδικότερα για τις ΥΠΠ με συνδρομή, κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι με συνδρομή, με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία. Κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια το αντίστοιχο τέλος εγγραφής, 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).

(14) Κάθε αίτημα του Τελικού Χρήστη για να εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή πρέπει να αποτελεί ανεξάρτητη συναλλαγή, με στόχο την εγγραφή του και δεν πρέπει να συγχέεται με αίτημα του Τελικού Χρήστη για την απόκτηση περιεχομένου ή υπηρεσίας που δεν αποτελούν μέρος της ΥΠΠ με συνδρομή (π.χ. απαντήσεις σε ένα παιχνίδι γνώσεων).

(15) Τα προωθητικά σύντομα μηνύματα (SMS) πρέπει να καθιστούν σαφές στον Τελικό Χρήστη ότι η απάντηση σε αυτά πρόκειται να οδηγήσει στην παροχή ΥΠΠ.

(16) Υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται στον Τελικό Χρήστη άνευ κόστους, δεν πρέπει να συνδέονται άμεσα με ΥΠΠ, εκτός αν ο Τελικός Χρήστης ενημερώνεται σαφώς και επαρκώς για τη χρέωση της ΥΠΠ και έχει δώσει τη σαφή του συγκατάθεση είτε μέσω μαγνητοφωνημένης φωνητικής επικοινωνίας είτε μέσω της απαντητικού SMS είτε μέσω διαδικτύου.

(17) Για τις υπηρεσίες με συνδρομή των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδικτύου, θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται από τις ανωτέρω παραγράφους, καθώς και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να

εμφανίζονται σε ευδιάκριτο για τον καταναλωτή σημείο της ιστοσελίδας. Σε κάθε περίπτωση, δεν πρέπει να απαιτείται να μετακινήσει ο ίδιος ο χρήστης το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές.

(18) Ο Παροχέας ΥΠΠ μεριμνά ώστε κατά την έναρξη της κλήσης, να παρέχεται με ηχογραφημένο μήνυμα, χωρίς χρέωση για τον χρήστη, σαφής περιγραφή της χρέωσης και ειδικότερα ανά περίπτωση, είτε η εφάπαξ συνολική χρέωση ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης, είτε η χρέωση σε ευρώ ανά λεπτό, συμπεριλαμβανομένου του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ). Στο ίδιο ηχογραφημένο μήνυμα περιλαμβάνεται υποχρεωτικά ενημέρωση για την ταυτότητα του Παροχέα ΥΠΠ.

(19) Ο Παροχέας ΥΠΠ που αποστέλλει μαζικά μηνύματα άνευ χρέωσης με σκοπό την ενημέρωση του Τελικού Χρήστη για τις προσφερόμενες Υπηρεσίες του, στα οποία μηνύματα δεν αναμένεται και δεν είναι δυνατό να απαντήσει ο παραλήπτης, οφείλει να καθορίζει στο πεδίο «αποστολέας» μαζί με τον τηλεφωνικό ή άλλο αριθμό επαφής και την επωνυμία του Αποστολέα. Επιπρόσθετα, στο χώρο κείμενου του εν λόγω μηνύματος αμέσως μετά το ενημερωτικό κείμενο του παροχέα ΥΠΠ προς τον παραλήπτη θα πρέπει να αναγράφεται η πρόταση «ΜΑΖΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ ΜΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΤΕ» ή «DO NOT REPLY» για ελληνικά και αγγλικά κείμενα αντίστοιχα.

Ειδικοί όροι παροχής ΥΠΠ μέσω διαδικτύου (Internet)

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

(2) Οι Παροχείς ΥΠΠ μέσω διαδικτύου λαμβάνουν κάθε δυνατό μέτρο προκειμένου να εξασφαλίσουν ότι οι σύνδεσμοι διαδικτύου, οι οποίοι αναφέρονται στην υπηρεσία πολυμεσικής πληροφόρησης μέσω διαδικτύου, δεν παρέχουν λανθασμένες πληροφορίες σχετικά με την τιμολόγηση της Υπηρεσίας. Θα πρέπει ρητά στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα να παρέχονται όλες οι πληροφορίες, οι οποίες θα πρέπει να είναι ακριβείς και λεπτομερείς σχετικά με την δυνατότητα και τον τρόπο διαγραφής του καταναλωτή από την παροχή ΥΠΠ. Οποιαδήποτε αλλαγή οποιουδήποτε στοιχείου στον τρόπο διαγραφής θα πρέπει να κοινοποιείται άμεσα στον συνδρομητή.

(3) (α) Οι Παροχείς ΥΠΠ μέσω διαδικτύου εξασφαλίζουν ότι πριν τη σύνδεση με την ΥΠΠ, ο Τελικός Χρήστης ενημερώνεται για την τιμολόγηση της ΥΠΠ είτε την εφάπαξ συνολική χρέωση ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης, είτε τη χρέωση ανά χρονική μονάδα καθώς και την αναγωγή αυτής σε ευρώ ανά λεπτό, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) και για την ταυτότητα του Παροχέα Υπηρεσιών.

(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 27 και 28, καθώς και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να εμφανίζονται σε ευδιάκριτο για τον καταναλωτή σημείο της ιστοσελίδας. Σε κάθε περίπτωση δεν πρέπει να απαιτείται να μετακινήσει ο ίδιος ο χρήστης το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές.

(γ) Τα στοιχεία για την ενημέρωση του Τελικού Χρήστη που καταγράφονται στο (β) θα αποτελούν εισαγωγικό κείμενο εντός του κοινού γραφικού πλαισίου στο οποίο ο Τελικός Χρήστης δίνει τη ρητή συγκατάθεσή του για τη σύνδεση με την Υπηρεσία, επιλέγοντας τις ακόλουθες ενδείξεις, αποκλειστικά με την ακόλουθη σειρά: (i) επιλογή (κενό tick box), δίπλα στην οποία θα αναγράφεται «Έχω λάβει γνώση των όρων χρήσης και αποδέχομαι να ενεργοποιήσω τη συνδρομητική υπηρεσία <όνομα υπηρεσίας> <χρέωση ανά μονάδα χρόνου> και (ii) «OK». Η ένδειξη «OK» θα ενεργοποιείται μόνο μετά την επιλογή της πρόνοιας που αναγράφεται στο σημείο (i) πιο πάνω. Σε περίπτωση κατά την οποία ο χρήστης αποφασίσει να μην γίνει συνδρομητής της υπηρεσίας, θα πρέπει να υπάρχει ενεργοποιημένη η ένδειξη «ΑΚΥΡΟ / CANCEL», την οποία θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να επιλέξει, πριν την επιτυχή ολοκλήρωση σύνδεσης με την ΥΠΠ, ανεξαρτήτως της κατάστασης της ένδειξης «OK».

(δ) Δεν θα επιβάλλεται οποιαδήποτε χρέωση κατά του τελικού χρήστη αν δεν έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς η σύνδεση του Τελικού Χρήστη με την ΥΠΠ.

(ε) Τα ανωτέρω στοιχεία για την ενημέρωση του Τελικού Χρήστη θα πρέπει να αναγράφονται πάντα στην αρχή τις ιστοσελίδας και πάντα πριν την εγγραφή οποιασδήποτε από τις σχετικά προσφερόμενες ΥΠΠ.

(στ) Εφόσον, ο Τελικός Χρήστης επιλέξει μία ΥΠΠ, η οποία απαιτεί εγγραφή ή εφάπαξ αγορά υπηρεσίας ή και αγαθού μέσω διαδικτύου, εισάγοντας τον αριθμό του κινητού του σε διαδικτυακή σελίδα, πρέπει να λάβει άμεσα από τον Π-ΥΠΠ ένα σύντομο μήνυμα SMS, στον αριθμό του κινητού που εισήξε με κωδικό, τον οποίο και θα πρέπει να εισάγει στην ιστοσελίδα. Στην ιστοσελίδα θα πρέπει να φαίνεται ευκρινώς το όνομα και η τιμολόγηση της υπηρεσίας και η επωνυμία του Παροχέα ΥΠΠ. Η εγγραφή στην υπηρεσία θα ολοκληρωθεί μόνο εφόσον ο Τελικός Χρήστης εισάξει τον κωδικό στην σχετική ιστοσελίδα παρέχοντας έτσι τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία, ο Τελικός Χρήστης δεν χρεώνεται.

Στη συνέχεια ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης θα πρέπει να αποστείλει και αυτός στον Τελικό Χρήστη ατελές μήνυμα, με το οποίο θα τον ενημερώνει για την εγγραφή του σε ΥΠΠ, η οποία πιθανόν να είναι χρεώσιμη. Οι εν λόγω υποχρεώσεις δεν αλλάζουν στην περίπτωση που ο Π-ΥΠΠ είναι ταυτόσημος με τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης.

(ζ) Εφόσον, ο Τελικός Χρήστης επιλέξει μία ΥΠΠ η οποία παρέχεται μέσω διαδικτύου μόνο σε εγγεγραμμένους με κωδικό (user name, password) Τελικούς Χρήστες, δεν απαιτείται η αποστολή κωδικού με SMS για κάθε αγορά, νοουμένου ότι ο αριθμός του Τελικού Χρήστη έχει επιβεβαιωθεί κατά τη διαδικασία εισαγωγής των κωδικών (user name, password) στη σχετική ιστοσελίδα.

(η) Μετά την ολοκλήρωση της εγγραφής του Τελικού Χρήστη σε υπηρεσία με συνδρομή, ο Π-ΥΠΠ, υποχρεούται να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη άμεσα με σύντομο μήνυμα για τα κάτωθι, στοιχεία:

- i. το γεγονός, ότι έχει εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή και το όνομά ή σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας αυτής,
- ii. την τιμολόγηση της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ),
- iii. την επωνυμία του Παροχέα ΥΠΠ και τον αριθμό της γραμμής βοήθειας/παραπόνων,
- iv. τον τρόπο, με τον οποίο μπορεί ο χρήστης να διακόψει τη συνδρομή,
- v. την πληροφόρηση, ότι η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους (αν κάτι τέτοιο εφαρμόζεται).

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

30.(1) Οι ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services-SMS), Σύντομων Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PSMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PMMS) ισχύουν συμπληρωματικά των αναφερόμενων στα ανωτέρω άρθρα. Ο Π-ΥΠΠ που προσφέρει υπηρεσίες PSMS και PMMS, υποχρεούται να ενημερώνει κάθε Τελικό Χρήστη άμεσα μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος, για τα κάτωθι, κατά περίπτωση, στοιχεία:

- α) την τιμολόγηση ανά μήνυμα
- β) τον συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας, όπου αυτό είναι γνωστό εκ των προτέρων.
- γ) την επωνυμία του Παροχέα ΥΠΠ και
- δ) την πληροφόρηση ότι η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους, εφόσον η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους,
- ε) ο Παροχέας ΥΠΠ ανεξαρτήτως του αν η υπηρεσία που παρέχεται είναι συνδρομητική ή όχι, οφείλει να ενημερώσει άμεσα και χωρίς χρέωση τον Τελικό Χρήστη για την επιτυχή ή μη χρήση της προκαθορισμένης διαδικασίας για το συγκεκριμένο τετραψήφιο αριθμό που προκύπτει από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας και των παρεπόμενων υπηρεσιών του.

Σε περίπτωση που δεν έγινε επιτυχής χρήση παροχής των υπηρεσιών ΥΠΠ (είτε εγγραφή είτε διαγραφή), και η οποία έχει ως αποτέλεσμα την μη παροχή ή μη διαγραφή της υπηρεσίας, ο Παροχέας ΥΠΠ οφείλει να ενημερώσει δεόντως το Χρήστη, χωρίς οποιαδήποτε χρέωση. Στην περίπτωση, όπου οι Υπηρεσίες PSMS και PMMS

χρεώνονται με τη λήψη των PSMS ή PMMS, αυτό πρέπει να αναγράφεται σε κάθε προωθητικό υλικό των υπηρεσιών αυτών.

(2) Σε περίπτωση εγγραφής σε υπηρεσία με συνδρομή, μέσω αποστολής ενός σύντομου μηνύματος (SMS) ή πολυμεσικό μήνυμα (MMS), ο χρήστης θα πρέπει να λάβει άμεσα από τον παροχέα ΥΠΠ ένα σύντομο μήνυμα, το οποίο θα του γνωστοποιεί ότι ο χρήστης έχει εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή, και θα τον ενημερώνει για το όνομα και την τιμολόγηση της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα), την επωνυμία του Παροχέα ΥΠΠ, ενώ θα του ζητά ταυτόχρονα την επιβεβαίωση της συγκατάθεσής του για την εγγραφή του στη συνδρομητική υπηρεσία, ενημερώνοντάς τον ρητά ότι αποδέχεται τους όρους και προϋποθέσεις εγγραφής. Η εγγραφή θα ολοκληρωθεί όταν ο χρήστης αποστείλει το μήνυμα επιβεβαίωσης στο σχετικό σύντομο κωδικό για να παράσχει τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία, ο Τελικός Χρήστης δεν θα χρεώνεται με πρόσθετη χρέωση.

(3) Μετά την ολοκλήρωση της εγγραφής του Τελικού Χρήστη σε υπηρεσία με συνδρομή, όπως περιγράφεται στο ανωτέρω εδάφιο και στο εδάφιο (2) του άρθρου 29, ο Παροχέας Υπηρεσιών PSMS και PMMS, υποχρεούται να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη άμεσα με σύντομο μήνυμα για τα κάτωθι, στοιχεία:

- α) το γεγονός, ότι έχει εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή και το όνομά ή σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας αυτής,
- β) την τιμολόγηση της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)
- γ) την επωνυμία του Παροχέα ΥΠΠ και τον αριθμό της γραμμής βοήθειας/παραπόνων
- δ) τον τρόπο, με τον οποίο μπορεί ο χρήστης να διακόψει τη συνδρομή.
- ε) την πληροφόρηση, ότι η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους (αν κάτι τέτοιο εφαρμόζεται).

Υπηρεσίες μέσω  
Σύντομων Μηνυμάτων  
με Συνδρομή

31. (1) Οι ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων με Συνδρομή ισχύουν συμπληρωματικά των ως άνω αναφερόμενων στα άρθρα 27 και 28.

(2)(α) Κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία αποτελεί «Υπηρεσία με συνδρομή» ή «Συνδρομητική Υπηρεσία», με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία σε σημείο του προωθητικού υλικού, το οποίο να είναι άμεσα ορατό από τον Τελικό Χρήστη.

β) Κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια το αντίστοιχο τέλος εγγραφής, καθώς και τη συνολική χρέωση της ΥΠΠ με συνδρομή ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. στην περίπτωση που η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα, θα πρέπει να αναγράφεται η χρέωση της ΥΠΠ ανά εβδομάδα).

(3) Κάθε αίτημα του Τελικού Χρήστη για να εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή πρέπει να αποτελεί ανεξάρτητη συναλλαγή, με στόχο την εγγραφή του και δεν πρέπει να συγγέται με αίτημα του Τελικού Χρήστη για την απόκτηση περιεχομένου ή υπηρεσίας που δεν αποτελούν μέρος της ΥΠΠ με συνδρομή (π.χ. απαντήσεις σε ένα παιχνίδι γνώσεων).

(4) Ο Παροχέας ΥΠΠ υποχρεούται να αποστέλλει ατελές ενημερωτικό μήνυμα στον Τελικό χρήστη μόλις η χρέωση ανά υπηρεσία του, φτάσει το ποσό των 20 Ευρώ μηνιαίως, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και για κάθε 20 Ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, στη συνέχεια.

(5) Υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται στον Τελικό Χρήστη άνευ κόστους, δεν πρέπει να συνδέονται άμεσα με ΥΠΠ.

(6) 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 το άρθρο 27, καθώς και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να εμφανίζονται σε ευδιάκριτο για τον καταναλωτή σημείο της ιστοσελίδας. Επιπλέον, ισχύουν οι πρόνοιες του Άρθρου 29(3) και ειδικότερα των παραγράφων (β)



και (γ).

(7) Για τις υπηρεσίες με συνδρομή, των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR), θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται από τις ανωτέρω παραγράφους και από το άρθρο 30, καθώς 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 στην υπηρεσία με συνδρομή.

(8) 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 και 33.

(β) μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω διαδικτύου, ισχύουν οι παράγραφοι(στ),(ζ) και (η) του Άρθρου 29.

(γ) μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω χρήσης διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR), υποχρεωτικά ακούει την ανακοίνωση του ηχογραφημένου μηνύματος της παραγράφου 7. Το μήνυμα, περιέχει σαφή αναφορά στο γεγονός ότι η ενέργεια του Τελικού Χρήστη θα οδηγήσει στην εγγραφή του σε υπηρεσία με συνδρομή.

(9) Η διαγραφή του Τελικού Χρήστη από ΥΠΠ με συνδρομή πρέπει να είναι απλή και οι οδηγίες διαγραφής που παρέχονται στον Τελικό Χρήστη, σαφείς και κατανοητές.

(10) Στην περίπτωση που ο Τελικός Χρήστης λαμβάνει PSMS ή PMMS, ως αποστολέας του μηνύματος, στην τερματική συσκευή του χρήστη αναγράφεται υποχρεωτικά το όνομα του Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

(11) Στην περίπτωση που ο Τελικός Χρήστης αποστέλλει λανθασμένο κωδικό εγγραφής ή διαγραφής ανά περίπτωση, ο Παροχέας ΥΠΠ στον οποίο ανήκει ο σύντομος κωδικός οφείλει να ενημερώσει τον Τελικό Χρήστη για την αποτυχία της εγγραφής ή διαγραφής του, δίνοντας του τις σχετικές πληροφορίες αποστέλλοντας του ατελώς σχετικό ενημερωτικό μήνυμα. Το μήνυμα αυτό θα πρέπει να ενημερώνει τον Τελικό χρήστη για την λανθασμένη επιλογή «φράσης κλειδί» και ταυτόχρονα να τον παραπέμπει είτε στην γραμμή Βοήθειας/Παραπόνων(HELP LINE) είτε στην σχετική του ιστοσελίδα.

Χρονική διάρκεια παροχής υπηρεσίας Τηλεψηφοφορίας

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

Διάθεση πληροφοριών

33.(1) Για σκοπούς διαφανούς πρόσβασης των καταναλωτών στις πληροφορίες τιμολόγησης του Π-ΥΠΠ υπηρεσιών πρέπει, όπου ο παροχέας υπηρεσιών χρησιμοποιεί λογότυπο διαφορετικό από την επωνυμία του, αυτό πρέπει να γνωστοποιείται στον Επίτροπο από τον παροχέα μία (1) εβδομάδα πριν τη χρήση αυτού για σκοπούς διαφήμισης υπηρεσιών.

(2) Σε όλες τις διαφημίσεις ο κώδικας ή ο κωδικός 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.

Ελάχιστες υποχρεώσεις παροχέων

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

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

είδος των υπηρεσιών που παρέχει.

(3) Η πρόσβαση όλων των Τελικών Χρηστών των Δικτύων Ενεργοποίησης προς όλες τις ΥΠΠ είναι ελεύθερη, με την επιφύλαξη των όσων ορίζονται στις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας. Ο Τελικός Χρήστης ενημερώνεται από τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης για τη δυνατότητα χρέωσης του λογαριασμού του για χρήση υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους.

(4) Ο Τελικός Χρήστης δύναται με αίτησή του προς τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης να ζητήσει τη φραγή της πρόσβασής του σε όλες τις ΥΠΠ ή σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές που προκύπτουν από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας. Η φραγή αυτή μπορεί να αφορά και τη λήψη όλων των ΥΠΠ ή συγκεκριμένων αριθμοδοτικών σειρών που προκύπτουν από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας, ή των σύντομων μηνυμάτων ΥΠΠ. Στην περίπτωση αυτή, ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης υποχρεούται να ικανοποιήσει το αίτημα ατελώς.

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

#### Μέρος IV. Χειρισμός Παραπόνων/Καταγγελιών

Ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών

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

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

(3) Σε σχέση με τους λογαριασμούς ,οι Παροχείς θα πρέπει να καθορίζουν με ξεκάθαρους όρους σε όλα τα συμβόλαια καταναλωτών, και τις υπηρεσίες καταλόγου τις διαδικασίες παραπόνων και τα σημεία επικοινωνίας. Λεπτομέρειες αναφορικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνων από καταναλωτές θα δηλώνονται με σαφήνεια ενώ λεπτομέρειες επικοινωνίας θα πρέπει να αναφέρονται εντύπως με ευκρινή και σαφή τρόπο στους λογαριασμούς.

(4) Οι Παροχείς υποχρεούνται να παρέχουν ακριβείς και σαφείς πληροφορίες

αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής σχετικών παραπόνων από τους καταναλωτές. Οι εν λόγω πληροφορίες θα περιέχουν κατά ελάχιστο τα ακόλουθα:

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

(5) Παράπονα και ερωτήματα καταναλωτών εγείρονται πρώτιστα προς τον Παροχέα που τον αφορούν. Εάν, κατόπιν εξάντλησης των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ενώπιον των Παροχέων, ο καταναλωτής/συνδρομητής παραμένει μη ικανοποιημένος, δύναται να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του στον Επίτροπο. Σχετικά με τιμολογιακές πληροφορίες τα παράπονα και τα ερωτήματα των καταναλωτών που εγείρονται κατά του εμπλεκόμενου Παροχέα αυτός οφείλει να παρέχει μια ξεκάθαρη επεξήγηση των τιμολογίων και να διορθώσει τις όποιες τυχόν παρερμηνείες αναφορικά με τα τιμολόγια. Ο Επίτροπος δύναται να παρέμβει και να εγείρει ζητήση συμμόρφωση σε περιπτώσεις που οι πληροφορίες είναι ανακριβείς, μη ολοκληρωμένες και μη προσβάσιμες.

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

Έγκαιρη διευθέτηση παραπόνων

36. Οι Παροχείς ενημερώνουν τους καταναλωτές παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να έχουν επιλύσει το παράπονο / καταγγελία.

Ειδικότερα, θα παρέχουν ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα για τις περιπτώσεις εκείνες όπου η διαδικασία επίλυσης του παραπόνου θα παραταθεί χρονικά, δίδοντας σχετική αιτιολογία, και θα τηρούν τους καταναλωτές ενημέρους ανά τακτά χρονικά διαστήματα για την εξέλιξη του υποβληθέντος παραπόνου τους, παρέχοντας παράλληλα και μια εκτίμηση για το περαιτέρω χρονικό διάστημα χρόνο που θα απαιτηθεί έως τη διερεύνηση και επίλυση του παραπόνου.

Καταγγελίες σχετικά με παροχή υπηρεσιών ΥΠΠ

37.(1) Σε σχέση με καταγγελία/παράπονο που αφορά υπηρεσία ΥΠΠ ο Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης ενημερώνει άμεσα τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης αλλά και τον Π- ΥΠΠ για κάθε καταγγελία καταναλωτή που τον αφορά και αντίστροφα. Ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης ενημερώνει τον Π-ΥΠΠ και αντίστροφα, για κάθε καταγγελία καταναλωτή που τον αφορά. Ο Π-ΥΠΠ τηρεί πλήρως ενημερωμένο συνοπτικό κατάλογο και σχετικό αρχείο των καταγγελιών καταναλωτών που λαμβάνει είτε απευθείας είτε μέσω άλλων Παροχέων είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, ανά παρεχόμενη ΥΠΠ. Στον εν λόγω κατάλογο καταγγελιών περιλαμβάνεται και η πληροφορία του τρόπου αντιμετώπισης κάθε καταγγελίας. Το σχετικό αρχείο διαχείρισης κάθε καταγγελίας διατηρείται τουλάχιστον για την περίοδο ενός (1) έτους μετά την επίλυση του παραπόνου.

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

(3) Ο Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης, στην περίπτωση που μετά από καταγγελία καταναλωτή ή κατόπιν δικής του έρευνας διαπιστώσει ότι οι δευτερογενείς από αυτόν

εγκωρηθέντες αριθμοί, του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας, στον Π-ΥΠΠ, όπου αυτό εφαρμόζεται, δεν χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία για τους εν λόγω αριθμούς, τότε διακόπτει την παροχή υπηρεσιών του Π-ΥΠΠ.

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

Υποβολή Ετήσιας Έκθεσης

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

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

#### Μέρος V. Τελικές Διατάξεις

Διαβουλεύσεις

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

Ευθύνη για διαφημιστικά

40. Όλοι οι Π-ΥΠΠ είναι υπεύθυνοι των διαφημιστικών εκδόσεων προώθησης των υπηρεσιών που αναφέρονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Διατάγματος και οφείλουν να επιδεικνύουν καλή πίστη και να λαμβάνουν όλα τα δυνατά μέτρα με σκοπό την τήρηση των προνοιών του παρόντος Διατάγματος.

Συμμόρφωση και Κυρώσεις

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

Έναρξη Ισχύος και κατάργηση Κ.Δ.Π.139/2005

42. Το παρόν Διάταγμα καταργεί το περί Προστασίας Καταναλωτών Διάταγμα του 2005 και τις τροποποιήσεις αυτού. Το παρόν Διάταγμα τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσης του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας, εκτός από το εδάφιο (3) του Άρθρου 27 και το εδάφιο (4) του άρθρου 34, σε σχέση με την εφαρμογή της υποδομής για τις φραγές σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές που προκύπτουν από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας, οι οποίες θα τεθούν σε ισχύ εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης του παρόντος Διατάγματος στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.