

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

ΜΕΡΟΣΙ– ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός Τίτλος	1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως το περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα του 2018.
Πεδίο Εφαρμογής	2. Το παρόν Διάταγμα τυγχάνει εφαρμογής σε ζητήματα προστασίας καταναλωτών που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ενδεικτικά, οι πρόνοιες του Διατάγματος αφορούν στο ελάχιστο περιεχόμενο του τυποποιημένου κειμένου της σύμβασης παροχής υπηρεσιών που συνάπτεται μεταξύ συνδρομητών και Παροχέων δικτύων ή/και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τη δημοσίευση πληροφοριών και στοιχείων τιμολόγησης και άλλων χρεώσεων εκ μέρους των Παροχέων δικτύων ή/και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Το Διάταγμα περιλαμβάνει επίσης ειδικές πρόνοιες που αφορούν στην παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) μέσω Δημόσιων Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
Ορισμοί	3.(1) Στο παρόν Διάταγμα, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια, «Εγγραφή σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)» σημαίνει την εγγραφή στο μητρώο Παροχέα υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, γεγονός που οδηγεί στη λήψη προωθητικού υλικού ή/και προωθητικών μηνυμάτων ή/και μηνυμάτων πληροφοριακού χαρακτήρα για τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης. Η εγγραφή δεν αποτελεί συνδρομή και δεν οδηγεί στην αποστολή χρεωστικών μηνυμάτων εκ μέρους του Παροχέα ΥΠΠ. «Καταναλωτής» σημαίνει κάθε φυσικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα αγαθά ή/και οι υπηρεσίες που προσφέρονται δημόσια από Παροχείς Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. «Μήνυμα» σημαίνει περιεχόμενο επικοινωνίας το οποίο δύναται να είναι γραπτό κείμενο ή/και εικόνα ή/και βίντεο «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 δημόσιο δίκτυο ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (περιλαμβανομένων των παροχέων υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης). «Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης» σημαίνει τον παροχέα δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο δίκτυο του οποίου συνδέεται ο Χρήστης. Είναι δυνατόν, ο Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης να ταυτίζονται. Στην έννοια του Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης εμπίπτουν και οι Παροχείς που παρέχουν υπηρεσίες μέσω χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση και οι παροχείς κινητών ιδεατών δικτύων. «Παροχέας Δικτύου Σύνδεσης» σημαίνει τον Παροχέα Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο δίκτυο του οποίου συνδέεται ο Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης. «Παροχέας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης ή Παροχέας ΥΠΠ (Π-ΥΠΠ)» σημαίνει το πρόσωπο το οποίο μέσω ειδικής υποδομής παρέχει δημόσιες Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης έναντι αμοιβής και στο οποίο έχουν εκχωρηθεί πρωτογενώς από τον Επίτροπο ή δευτερογενώς από άλλο Παροχέα αριθμοί ή σειρά αριθμών από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας για την παροχή των ΥΠΠ» «Πρωωθητικό Υλικό ή/και προωθητικό Μήνυμα ή/και Μήνυμα πληροφοριακού χαρακτήρα» είναι κάθε περιεχόμενο επικοινωνίας, το οποίο δυνατό να είναι γραπτό κείμενο, ή/και εικόνα ή/και βίντεο που αποστέλλεται ή διατίθεται από Παροχέα δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στον Καταναλωτή με σκοπό την προώθηση ή διαφήμιση του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας που προσφέρει και το οποίο μπορεί να έχει έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή ή/και να γνωστοποιηθεί μέσω διαφημίσεων σε ραδιοηλεκτρονικά ή άλλα ηλεκτρονικά οπτικοακουστικά μέσα. Το προωθητικό υλικό δεν είναι χρεώσιμο.

«Συνδρομητής» σημαίνει πρόσωπο που είναι συμβαλλόμενο μέρος σε σύμβαση με Παροχέα δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών.

«Συνδρομή σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης» σημαίνει το καθεστώς μετά την εκ μέρους του Καταναλωτή ρητή αποδοχή σύναψης σύμβασης με Παροχέα ΥΠΠ.

«Τηλεψηφοφορία» σημαίνει την υπηρεσία η οποία προσφέρει τη δυνατότητα ψηφοφορίας μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, σύντομων μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας ή άλλων μεθόδων όπως είναι η επιλογή συνδέσμου σε ιστοσελίδα με στόχο την καταγραφή των προτιμήσεων της κοινής γνώμης για συγκεκριμένο θέμα.

«Τιμολόγια» σημαίνει εμπορικά έγγραφα απόδειξης παροχής υπηρεσιών.

«Υπηρεσίες» σημαίνει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

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

«Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης ή (ΥΠΠ)» σημαίνει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν τη μετάδοση πληροφοριών ή/και περιεχομένου μέσω Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ή/και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου με χρέωση για τις οποίες γίνεται χρήση αριθμών από τις αριθμοσειρές του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας για τη διεκπεραίωση οποιουδήποτε σκέλους της συναλλαγής, περιλαμβανομένης της επιβεβαίωσης αποδοχής της σύμβασης εκ μέρους του χρήστη.

Οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης συμπεριλαμβάνουν ενδεικτικά τις κάτωθι κατηγορίες:

- i. Υπηρεσίες Οπτικής και Ηχητικής Πληροφόρησης (ΟΗΠ) όπως είναι οι υπηρεσίες Τηλεηχοπληροφόρησης/Υπερτιμημένων Κλήσεων που αφορούν την κατηγορία αριθμών υπερτιμημένων κλήσεων δηλαδή τους 8ψήφιους με τη δομή 900xxxxx για ψυχαγωγικούς σκοπούς και 909xxxxx για επιχειρηματικούς ή πληροφοριακούς σκοπούς, Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου που αφορούν την κατηγορία 5ψήφιων αριθμών με τη δομή 118xx ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω οποιασδήποτε άλλης κατηγορίας αριθμών σύμφωνα με το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας που επιτρέπει την υπερτιμημένη χρέωση.
- ii. Υπηρεσίες διάθεσης περιεχομένου ή/και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου
- iii. Υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων (Short Message Services – SMS), σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (Premium SMS - PSMS) , μηνυμάτων πολυμέσων (Multimedia Messages Services – MMS) και μηνυμάτων πολυμέσων προστιθέμενης αξίας (Premium MMS - PMMS) αλλά και οποιαδήποτε άλλη κατηγορία προκύψει λόγω τεχνολογικής εξέλιξης στην προσφορά τέτοιου είδους υπηρεσιών.

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

«Χρεωστικό μήνυμα» σημαίνει το μήνυμα που αποστέλλεται από Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης σε Συνδρομητή του και το οποίο φέρει χρέωση.

«Χρήστης» σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί για ιδιωτικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, δημόσια διαθέσιμη υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, χωρίς απαραίτητως να είναι Συνδρομητής σε αυτή την υπηρεσία.

(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.

ΜΕΡΟΣ II – ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

Έγκριση
Ελάχιστου
Περιεχόμενου Σύμβασης

Περιεχόμενο

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

(α) Την Επωνυμία του Παροχέα ή τον διακριτικό τίτλο αυτής, τη διεύθυνση του Παροχέα, και τον Αριθμό Μητρώου Αδειοδότησης του από τον Επίτροπο Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ).

(β) Τις παρεχόμενες υπηρεσίες, στις οποίες περιλαμβάνεται ειδικότερα πληροφόρηση αναφορικά με:

(i) τη δυνατότητα παροχής πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, περιλαμβανομένης της δυνατότητας παροχής επαρκούς πληροφόρησης στις αρμόδιες αρχές της Δημοκρατίας για τον εντοπισμό του καλούντος,

(ii) την ύπαρξη όρων 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,

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

(iv) τυχόν μεθόδους που εφαρμόζει ο Παροχέας για τη μέτρηση και την διαχείριση της κίνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση ή η υπερφόρτωση ζεύξης του δικτύου του Παροχέα που υποστηρίζει τις προσφερόμενες υπηρεσίες, 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 (πληροφόρηση, διαχείριση παραπόνων), καθώς και τα στοιχεία επαφής με τις υπηρεσίες αυτές,

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

Διάρκεια Σύμβασης

(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 της τιμολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών, τις προσφερόμενες μεθόδους πληρωμής και πιθανές πρόσθετες χρεώσεις

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

(i) κάθε ελάχιστης περιόδου χρήσης που απαιτείται για να επωφεληθεί κανείς από τους όρους προσφορών,

Επίλυση Διαφορών

(ii) κάθε πιθανής επιβάρυνσης για τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών στοιχείων,

(iii) κάθε επιβάρυνση λόγω λήξης ή πρόωρης διακοπής της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης της δαπάνης για την ανάκτηση του τερματικού εξοπλισμού. Η διάρκεια δέσμευσης δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει τους 24 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της

(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 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 αναλαμβάνει να εφαρμόσει ο Παροχέας εξαιτίας περιστατικών που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα του δικτύου, ή απειλών ή προστασία τρωτών σημείων,

(θ) τις υποχρεώσεις του Παροχέα και την ευθύνη του έναντι των συνδρομητών του,

(ι) τις υποχρεώσεις του Συνδρομητή και την τιμολόγηση και τις χρεώσεις των υπηρεσιών,

(κ) τις προϋποθέσεις για διακοπή παροχής υπηρεσιών,

(λ) την πρόβλεψη για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών και τους σχετικούς όρους.

Τροποποίηση
συμβατικών
Όρων σύμβασης
εκ μέρους του
Παροχέα
Δικαίωμα
Συνδρομητή να
καταγγείλει τη σύμβαση

(3) Ο Επίτροπος δύναται να απαιτήσει από τον Παροχέα όπως η σύμβαση περιλαμβάνει την υποχρέωση ικανοποίησης αιτήσεων παροχής πληροφοριών 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 ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμων 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 στους όρους της σύμβασης. Εφόσον το περιεχόμενο της τροποποίησης είναι ογκώδες, ο παροχέας δύναται να παραπέμπει τους συνδρομητές στον διαδικτυακό του χώρο. Σε αυτή την περίπτωση ισχύουν αναλυτικά τα όσα περιλαμβάνονται στο εδάφιο (2) του άρθρου 7 του παρόντος Διατάγματος.

(β) σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς κυρώσεις, εφόσον δεν αποδέχεται 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 παροχών με τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με οποιαδήποτε εκ μέρους τους προτεινόμενη τροποποίηση στους συμβατικούς όρους,

(δ) οι πρόνοιες του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται με την επιφύλαξη μέτρων προστασίας του Καταναλωτή που παρέχονται δυνάμει της σχετικής Κυπριακής Νομοθεσίας περί Προστασίας των Καταναλωτών, όπως εκάστοτε ισχύει,

(ε) ο Επίτροπος δύναται, με δική του πρωτοβουλία ή βάσει της πρόνοιας του υποεδαφίου (ε) που συμπεριλαμβάνεται στο εδάφιο (2) του άρθρου 39 του Νόμου 112(Ι) 2004 ως εκάστοτε ισχύει, να αναθεωρεί όρους και προϋποθέσεις συμβάσεων παροχής υπηρεσιών και προϋποθέσεις για καταβολή οποιασδήποτε αποζημίωσης ή/και οποιουδήποτε διακανονισμού επιστροφής καταβληθέντων και δύναται με Απόφαση ή Διάταγμα να απαιτεί από τους Παροχείς την τροποποίηση τέτοιων όρων ή/και προϋποθέσεων,

(στ) πριν απαιτήσει οποιοδήποτε τέτοιες τροποποιήσεις δυνάμει του εδαφίου (ε) πιο πάνω, ο Επίτροπος ενημερώνει γραπτώς τον ενδιαφερόμενο Παροχέα ότι πρόκειται να αναθεωρήσει τους αναφερόμενους στο εδάφιο (ε) όρους και προϋποθέσεις, και περί των τυχόν ανησυχιών του τον καλεί να υποβάλει παραστάσεις εντός καθορισμένης προθεσμίας όχι μικρότερης των δεκαπέντε 15 ημερών από την ημερομηνία της γραπτής ενημέρωσης.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ – ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΕΩΣΗΣ

Δημοσίευση
πληροφοριών και
πληροφοριών
τιμολόγησης και 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 με διαφάνεια συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές, όλους τους τύπους χρεώσεων, περιλαμβανομένων χρεώσεων λόγω τερματισμού μιας σύμβασης, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις που αφορούν την πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται στους συνδρομητές. Οι σχετικές πληροφορίες δημοσιεύονται σε σαφή, εύκολα προσβάσιμη και κατανοητή 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 την επωνυμία και τη διεύθυνση των κεντρικών γραφείων των προσώπων παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

(β) Περιγραφή προσφερόμενων υπηρεσιών:

(i) Πεδίο εφαρμογής των προσφερόμενων υπηρεσιών

(ii) Τυποποιημένα τιμολόγια που αναφέρουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το περιεχόμενο εκάστου τιμολογιακού στοιχείου (π.χ. τέλη πρόσβασης, όλα τα είδη των τιμολογήσεων χρήσης, όλους τους τύπους χρεώσεων, τέλη συντήρησης), συμπεριλαμβανομένων και όλων των λεπτομερειών για τις ισχύουσες συνήθειες εκπτώσεις και τα ειδικά και στοιχειοθετημένα τιμολογιακά καθεστώτα, καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη καθώς και τις 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 διαχείριση της λύση της σύμβασης, και οι διαδικασίες και τα σχετικά τέλη που δυνατό να αφορούν τη φορητότητα αριθμών.

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

(δ) Ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών 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 παρέχει την συγκριτικές πληροφορίες στην αγορά, με στόχο οι καταναλωτές να είναι σε θέση να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση των προσφερόμενων στην αγορά υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η πρόσβαση των καταναλωτών 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 παροχείς πρόσβασης σε δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με σκοπό την πώληση ή τη δημόσια διάθεση 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, και σχετικά με οιαδήποτε υπηρεσία υπόκειται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης· όσον αφορά τις επιμέρους κατηγορίες υπηρεσιών, ο Επίτροπος μπορεί να απαιτεί όπως αυτές οι πληροφορίες 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 τη σχετική πρόνοια του Νόμου και

(στ) να ενημερώνουν σε τακτά διαστήματα τους συνδρομητές με αναπηρία σχετικά με τις λεπτομέρειες των υφιστάμενων 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 την επικοινωνία τους, με τους συνδρομητές τους. Στη συγκεκριμένη περίπτωση αυτές οι πληροφορίες παρέχονται από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές σε τυποποιημένη μορφή και καλύπτουν μεταξύ άλλων τα ακόλουθα θέματα:

(α) κοινές χρήσεις υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που πραγματοποιούνται με τρόπο που οδηγεί σε 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 την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποτελούν αντικείμενο συμβατικής ρύθμισης, τηρουμένων των διατάξεων περί καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος, γενικών όρων συναλλαγών, των διατάξεων περί Προστασίας του Καταναλωτή της Κυπριακής Νομοθεσίας.

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