

1099/2/2024, ΦΕΚ-1245/Β/21.02.2024

Τροποποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265).

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (Ε.Ε.Τ.Τ.)

Έχοντας υπόψη:

1.Τον ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), και ιδίως τα άρθρα 110 σημείο (26), 111, τα σημεία ιγ, ιε, κε και λγ της παρ. 1 του άρθρου 113, τα άρθρα 120 έως 124, 126, 131, 132, 137 και 138, 169 παρ. 7,

2.τον ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82), ως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 6, 11 και 12 στοιχείο κθ' και λγ',

3.την απόφαση υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265),

4.την Οδηγία (ΕΕ) (2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184) και ιδίως την παρ. 4 του άρθρου 12,

5.την απόφαση υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ: 1075/9/12.6.2023 «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τροποποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/17-5-2021 “Κανονισμός Γενικών Αδειών” (Β' 2265)»,

6.τις υπ' αρ. ΕΕΤΤ: i) 14702/14.6.2023 φυσικού προσώπου, ii) 14964/19.6.2023 φυσικού προσώπου, iii) 16965/6.7.2023 φυσικού προσώπου, iv) 16965/12.7.2023 φυσικού προσώπου, v) 16962/12.7.2023 του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών, vi) 17141/13.7.2023 της εταιρείας COSMOTE, vii) 17142/13.7.2023 του ΕΚΠΟΙΖΩ, viii) 17143/13.7.2023 του Συνήγορου του Καταναλωτή, ix) 17139/13.7.2023 της εταιρείας NOVA και x) 17101/13.7.2023 της εταιρείας Vodafone, απαντήσεις στην δημόσια διαβούλευση.

7.την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 37335/28.1.2024 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

8.το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

9.και ύστερα από προφορική εισήγηση του Προέδρου καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου, **αποφασίζει:**

Την τροποποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ υπ' αρ. 991/4/17.5.2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265) ως εξής:

Στο τέλος του σημείου α) της παρ. 3.6.1 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών προστίθεται νέα παράγραφος ως εξής:

«Η επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με τη διαχείριση καταγγελιών και παραπόνων καταναλωτών που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ, γίνεται

αποκλειστικά μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας της ΕΕΤΤ. Οι καταγγελίες και τα παράπονα καταναλωτών κοινοποιούνται στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω της πλατφόρμας. Οι πάροχοι καλούνται να διαχειρίζονται τις καταγγελίες/παράπονα καταναλωτών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παρόν σημείο, ενώ θα πρέπει να επισυνάπτουν την ψηφιακή μορφή της απαντητικής επιστολής στην διαδικτυακή πλατφόρμα της ΕΕΤΤ.

Οι πάροχοι οφείλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στην ανωτέρω πλατφόρμα εντός τριών (3) μηνών από την θέση σε ισχύ της παρούσας».

2. Την δημοσίευση της παρούσας απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 2 Φεβρουαρίου 2024