ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2019/2243 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 17ης Δεκεμβρίου 2019

για τον καθορισμό υποδείγματος συνοπτικής σύμβασης προς χρήση από παρόχους διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

Έχοντας υπόψη την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ([1]), και ιδίως το άρθρο 102 παράγραφος 3,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Προκειμένου να προσδιοριστούν τα κύρια στοιχεία της συνοπτικής σύμβασης τα οποία οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να παρέχουν στους καταναλωτές, στις πολύ μικρές επιχειρήσεις, στις μικρές επιχειρήσεις και στους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς σύμφωνα με το άρθρο 102 παράγραφοι 1 και 2 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, θα πρέπει να καταρτιστεί υπόδειγμα για τον καθορισμό των κύριων στοιχείων της συνοπτικής σύμβασης. Η συνοπτική σύμβαση θα πρέπει να είναι ευανάγνωστη, κατανοητή και εύκολα συγκρίσιμη, με κοινή δομή και μορφή.

(2) Οι πληροφορίες της συνοπτικής σύμβασης, είτε αυτή διατίθεται τυπωμένη είτε ηλεκτρονικά, πρέπει να συμμορφώνονται με τις σχετικές απαιτήσεις προσβασιμότητας του ενωσιακού δικαίου που εναρμονίζουν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προβλέπονται στην οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([2]).

(3) Η συνοπτική σύμβαση πρέπει να συνάδει με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών, όπως η οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου ([3]), η οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([4]) και η οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([5]). Πρέπει επίσης να συνάδει με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ο κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([6]).

(4) Για να είναι εύκολα αναγνώσιμη, η συνοπτική σύμβαση θα πρέπει να μην υπερβαίνει το ισοδύναμο μίας σελίδας Α4 μονής όψης όταν τυπώνεται με ευανάγνωστη γραμματοσειρά, εκτός από δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις. Για τις δέσμες υπηρεσιών, η συνοπτική σύμβαση θα πρέπει να μην υπερβαίνει τις τρεις σελίδες Α4 μονής όψης όταν τυπώνεται με ευανάγνωστη γραμματοσειρά. Μεγαλύτερη έκταση θα μπορούσε να δικαιολογείται, για παράδειγμα, για λόγους προσβασιμότητας καταναλωτών με αναπηρία. Για να διασφαλίζεται η συγκρισιμότητα μεταξύ των προσφορών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η διάταξη της συνοπτικής σύμβασης θα πρέπει να περιλαμβάνει σαφώς διακριτές επικεφαλίδες υπό τις οποίες θα πρέπει να ομαδοποιούνται τα διάφορα στοιχεία. Για να διευκολύνεται η κατανόηση και ο ταχύς εντοπισμός σημαντικών πληροφοριών από τους καταναλωτές, τα σχετικά στοιχεία κάτω από κάθε επικεφαλίδα θα πρέπει να περιγράφονται με σύντομες προτάσεις. Για λόγους αναγνωσιμότητας και δυνατότητας εκτύπωσης, θα πρέπει να υπάρχουν επαρκή περιθώρια μεταξύ των άκρων και του κειμένου της συνοπτικής σύμβασης.

([1]) ΕΕ L 312 της 17.12.2018, σ. 36.

([2]) Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70)

([3]) Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29).

([4]) Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

([5]) Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64.

([6]) Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

(5) Η εύκολη αναγνωσιμότητα μιας γραμματοσειράς εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, μεταξύ άλλων τη σχέση μεταξύ της απόστασης θέασης, του ύψους των χαρακτήρων και του κατά πόσον το μέγεθος της γραμματοσειράς μεγεθύνεται εύκολα όταν το έγγραφο παρέχεται ηλεκτρονικά. Όταν το κείμενο διαβάζεται από κοντινή απόσταση, το μέγεθος γραμματοσειράς τουλάχιστον 10 στιγμών θεωρείται εύκολα αναγνώσιμο από πολλούς καταναλωτές. Οι επικεφαλίδες θα πρέπει να διακρίνονται σαφώς από το κείμενο, για παράδειγμα με χρήση γραμματοσειράς μεγαλύτερου μεγέθους. Για τη βελτίωση της αναγνωσιμότητας, θα μπορούσαν να χρησιμοποιούνται συνήθεις γραμματοσειρές χωρίς ακρεμόνες (sans-serif). Η ευκολία της ανάγνωσης θα πρέπει επίσης να εξασφαλίζεται με χρήση επαρκούς αντίθεσης μεταξύ της γραμματοσειράς και του φόντου, με χρήση των πλέον πρόσφατων πρακτικών, ιδίως όταν χρησιμοποιούνται χρώματα.

(6) Ενώ η συνοπτική σύμβαση θα πρέπει κανονικά να παρουσιάζεται με μέγεθος γραμματοσειράς τουλάχιστον 10 στιγμών, για τις ηλεκτρονικές συσκευές ή τους δίαυλους που χρησιμοποιούνται για την πώληση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως οι προπληρωμένες υπηρεσίες που διατίθενται κατά κύριο λόγο στα καταστήματα λιανικής, θα μπορούσε να απαιτείται σμίκρυνση των διαστάσεων της συνοπτικής σύμβασης όπου αυτό δικαιολογείται, για παράδειγμα προκειμένου να προσαρμόζεται στη συσκευασία ή στη συσκευή. Οι προπληρωμένες υπηρεσίες πωλούνται μερικές φορές σε συσκευασίες με διαστάσεις που καθιστούν αδύνατη τη χρήση γραμματοσειράς μεγέθους 10 στιγμών.

(7) Οι απαιτούμενες πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται απευθείας στην περίληψη και όχι με αναφορά σε άλλες πηγές πληροφοριών, εκτός εάν προβλέπεται ρητά στις οδηγίες για τη συμπλήρωση της συνοπτικής σύμβασης. Η χρήση οπτικών στοιχείων, όπως σύμβολα, εικονίδια και γραφικά, ή η χρήση υπερσυνδέσμων ή αναδυόμενων παραθύρων θα πρέπει να μην επηρεάζει αρνητικά την αναγνωσιμότητα και να μην είναι ενοχλητική, ώστε να μην αποσπά την προσοχή του καταναλωτή από το περιεχόμενο της συνοπτικής σύμβασης. Το περιεχόμενο της συνοπτικής σύμβασης θα πρέπει να επικεντρώνεται στις βασικές πληροφορίες που χρειάζεται ο καταναλωτής για να συγκρίνει προσφορές και να λάβει απόφαση μετά λόγου γνώσεως.

(8) Θα πρέπει να αποφεύγεται η εξειδικευμένη γλώσσα, η τεχνική ορολογία και τα ακρωνύμια.

(9) Η περιγραφή των υπηρεσιών με τυποποιημένο τρόπο είναι πολύ σημαντική για τους καταναλωτές. Θα πρέπει να προσδιοριστούν οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στη συνοπτική σύμβαση και οι όγκοι που περιλαμβάνονται ανά περίοδο χρέωσης, κατά περίπτωση. Οι όγκοι θα πρέπει να αναφέρονται στην ποσότητα κλήσεων, μηνυμάτων και δεδομένων που περιλαμβάνονται στην υπηρεσία, μεταξύ άλλων και κατά την εφαρμοστέα από τον πάροχο πολιτική εύλογης χρήσης για την περιαγωγή, κατά περίπτωση. Οι κλήσεις θα πρέπει να μετρούνται ανά λεπτό ή δευτερόλεπτο σύμφωνα με τις προσυμβατικές πληροφορίες του παρόχου, τα μηνύματα θα πρέπει να μετρούνται με βάση το πλήθος και τα δεδομένα με βάση τα megabyte ή τα gigabyte, κατά περίπτωση.

(10) Η συνοπτική σύμβαση θα πρέπει να παρέχει πληροφορίες που θα επιτρέπουν στους καταναλωτές να επικοινωνούν με τον πάροχό τους, ιδίως σε περίπτωση καταγγελιών. Πέραν της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή του αριθμού τηλεφώνου, στα σχετικά στοιχεία επικοινωνίας μπορούν να περιλαμβάνεται η δυνατότητα χρήσης διαδικτυακών εντύπων ή άλλων τύπων άμεσης επικοινωνίας.

(11) Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα πρέπει να περιγράφονται με σαφήνεια και θα πρέπει να δηλώνονται τα κύρια χαρακτηριστικά της εκάστοτε υπηρεσίας. Κατά περίπτωση, θα πρέπει να περιγράφεται ο τύπος του εξοπλισμού.

(12) Σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο δ) του κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([7]), οι συμβάσεις που προβλέπουν υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο πρέπει να περιλαμβάνουν επίσης σαφή και κατανοητή περιγραφή της ελάχιστης, της συνήθους, της μέγιστης και της διαφημιζόμενης ταχύτητας λήψης (καταφόρτωσης) και μεταφόρτωσης στην περίπτωση σταθερών δικτύων, ή της εκτιμώμενης μέγιστης και διαφημιζόμενης ταχύτητας λήψης και μεταφόρτωσης στην περίπτωση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Σύμφωνα με το άρθρο 102 παράγραφος 3 στοιχείο στ) της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, η συνοπτική σύμβαση πρέπει να περιλαμβάνει περίληψη των εν λόγω πληροφοριών. Η συνοπτική σύμβαση θα πρέπει να περιλαμβάνει την ελάχιστη, τη συνήθη και τη μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο στην περίπτωση σταθερών δικτύων και την εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο στην περίπτωση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

([7]) Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και τα τέλη λιανικής για τις ρυθμιζόμενες ενδοενωσιακές επικοινωνίες και για την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης (ΕΕ L 310 της 26.11.2015, σ. 1).

(13) Σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο ε) του κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, οποιαδήποτε σύμβαση προβλέπει υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο πρέπει να περιλαμβάνει σαφή και κατανοητή περιγραφή των μέσων αποκατάστασης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο σε περίπτωση απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της πρόσβασης στο διαδίκτυο και των επιδόσεων που δηλώνονται στη σύμβαση. Σύμφωνα με το άρθρο 102 παράγραφος 3 στοιχείο στ) της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, η συνοπτική σύμβαση πρέπει να περιλαμβάνει περίληψη της εν λόγω περιγραφής. Η συνοπτική σύμβαση θα πρέπει να περιλαμβάνει περίληψη των μέσων αποκατάστασης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο σε περίπτωση απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της πρόσβασης στο διαδίκτυο ή άλλων παραμέτρων της ποιότητας της υπηρεσίας και των επιδόσεων που δηλώνονται στη σύμβαση.

(14) Οι πληροφορίες σχετικά με την τιμή θα πρέπει να περιλαμβάνουν την εφαρμοστέα τιμή ενεργοποίησης, περιοδικά και καταναλωτικά τέλη, όπως την τιμή ανά περίοδο τιμολόγησης και ανά μήνα, ώστε να καθίσταται δυνατή η συγκρισιμότητα, τυχόν εκπτώσεις και, κατά περίπτωση, την τιμή του εξοπλισμού. Όταν εφαρμόζεται τιμή προσφοράς, αυτό θα πρέπει να αναγράφεται σαφώς, συμπεριλαμβανομένης της περιόδου ισχύος της έκπτωσης και της πλήρους τιμής χωρίς την προσφορά. Οι πληροφορίες για τα τιμολόγια που δεν περιλαμβάνονται στα περιοδικά τέλη μπορούν να είναι εκτενείς και θα πρέπει να αρκεί η αναφορά στη συνοπτική σύμβαση ότι οι πληροφορίες αυτές είναι διαθέσιμες χωριστά ως τμήμα πλήρων προσυμβατικών πληροφοριών, για παράδειγμα, με ηλεκτρονικά μέσα.

(15) Οι πληροφορίες σχετικά με τους όρους λύσης της σύμβασης κάτω από την επικεφαλίδα «Διάρκεια, ανανέωση και λύση» θα πρέπει να αναφέρονται στη λύση της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δεσμοποιημένων προσφορών, λόγω της λήξης της διάρκειας ισχύος της σύμβασης και της πρόωρης καταγγελίας, κατά περίπτωση, εφόσον προβλέπεται δυνάμει του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου, συμπεριλαμβανομένων τελών που καταβάλλονται σε περίπτωση πρόωρης καταγγελίας και πληροφοριών για το ξεκλείδωμα του τερματικού εξοπλισμού.

(16) Αν οι πληροφορίες για διαφορετικά προϊόντα και υπηρεσίες για τελικούς χρήστες με αναπηρία είναι εκτενείς και μεταβαλλόμενες, η συνοπτική σύμβαση μπορεί να αναφέρει ότι οι εν λόγω λεπτομερείς πληροφορίες διατίθενται χωριστά, για παράδειγμα, με ηλεκτρονικά μέσα.

(17) Στην προαιρετική ενότητα για άλλες σχετικές πληροφορίες, οι πάροχοι μπορούν να συμπεριλαμβάνουν πρόσθετες πληροφορίες που απαιτούνται βάσει του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου προτού δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά. Η ενότητα αυτή θα μπορούσε να περιλαμβάνει, για παράδειγμα, πληροφορίες σχετικά με την αλλαγή παρόχου, την ασφάλεια, τον χειρισμό δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την κατανάλωση ενέργειας ή τις ανθρακούχες εκπομπές. Όταν τα κράτη μέλη κάνουν χρήση της ελευθερίας τους να διατηρούν ή να εισάγουν στο εθνικό τους δίκαιο διατάξεις σχετικές με πτυχές που δεν καλύπτονται από το άρθρο 102 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, οι πάροχοι θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν τις σχετικές πληροφορίες στην εν λόγω προαιρετική ενότητα.

(18) Σύμφωνα με το άρθρο 123 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, η Επιτροπή επανεξετάζει κατά περιόδους την εφαρμογή του παρόντος εκτελεστικού κανονισμού, στο πλαίσιο της έκθεσης για την εφαρμογή του μέρους ΙΙΙ τίτλος ΙΙΙ της εν λόγω οδηγίας.

(19) Ζητήθηκε η γνώμη του Φορέα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.

(20) Τα μέτρα που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό είναι σύμφωνα με τη γνώμη της επιτροπής επικοινωνιών,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Υπόδειγμα συνοπτικής σύμβασης

Κατά την παροχή της συνοπτικής σύμβασης, οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαφορετικών από υπηρεσίες μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή χρησιμοποιούν το υπόδειγμα που καθορίζεται στο μέρος Α του παραρτήματος σύμφωνα με τις οδηγίες του μέρους Β του παραρτήματος.

Άρθρο 2

Παρουσίαση του περιεχομένου

1. Η συνοπτική σύμβαση δεν υπερβαίνει, εκτός από δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις, το ισοδύναμο μιας σελίδας A4 μονής όψης όταν τυπώνεται. Όταν οι υπηρεσίες, ή οι υπηρεσίες και ο τερματικός εξοπλισμός, στις οποίες περιλαμβάνεται τουλάχιστον υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, ομαδοποιούνται σε δέσμες που υπόκεινται σε ενιαία σύμβαση, η συνοπτική σύμβαση δεν υπερβαίνει, εκτός από δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις, το ισοδύναμο τριών σελίδων A4 μονής όψης όταν τυπώνεται.

2. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στη συνοπτική σύμβαση παρουσιάζονται, σε κατακόρυφη διάταξη, σύμφωνα με τη σειρά των επικεφαλίδων που καθορίζεται στο παράρτημα. Το χρησιμοποιούμενο είδος γραμματοσειράς είναι κατάλληλο ώστε το κείμενο να είναι ευανάγνωστο. Το μέγεθος της γραμματοσειράς είναι τουλάχιστον 10 στιγμές. Σε δεόντως αιτιολογημένες περιστάσεις, το μέγεθος της γραμματοσειράς μπορεί να είναι μικρότερο· στις περιπτώσεις αυτές, παρέχεται η δυνατότητα μεγέθυνσης της συνοπτικής σύμβασης με ηλεκτρονικά μέσα ή λήψης της συνοπτικής σύμβασης με μέγεθος γραμματοσειράς τουλάχιστον 10 στιγμών.

3. Το περιεχόμενο της συνοπτικής σύμβασης είναι ευανάγνωστο με επαρκή αντίθεση μεταξύ των στοιχείων και του φόντου, ιδίως όταν χρησιμοποιούνται χρώματα. Το οπτικό υλικό δεν πρέπει να επικαλύπτει το κείμενο.

4. Η συνοπτική σύμβαση συντάσσεται σε γλώσσα απλή και εύληπτη για τους καταναλωτές. Η συνοπτική σύμβαση επικεντρώνεται στις βασικές πληροφορίες που χρειάζεται ο καταναλωτής για να συγκρίνει προσφορές και να λάβει απόφαση μετά λόγου γνώσεως.

5. Οι επικεφαλίδες διακρίνονται σαφώς από το κείμενο.

Άρθρο 3

Έναρξη ισχύος και εφαρμογή

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Εφαρμόζεται από τις 21 Δεκεμβρίου 2020.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες, 17ης Δεκεμβρίου 2019

Για την Επιτροπή
Η Πρόεδρος
Ursula VON DER LEYEN

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΝΟΠΤΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΜΕΡΟΣ Α – Υπόδειγμα

[Όνομα υπηρεσίας] [Πάροχος/λογότυπος παρόχου]

[Στοιχεία επικοινωνίας]

Συνοπτική σύμβαση

- Η παρούσα συνοπτική σύμβαση παρέχει τα κύρια στοιχεία αυτής της προσφοράς υπηρεσίας, όπως απαιτείται από τη νομοθεσία της ΕΕ ([1]).
- Διευκολύνει τη σύγκριση μεταξύ προσφορών υπηρεσιών.
- Πλήρεις πληροφορίες για την υπηρεσία παρέχονται σε άλλα έγγραφα.

Υπηρεσία/*-ες και εξοπλισμός*

[…]

Ταχύτητες της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και μέσα αποκατάστασης

[…]

Τιμή

[…]

Διάρκεια, ανανέωση και λύση

[…]

Χαρακτηριστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρία

[…]

Άλλες σχετικές πληροφορίες

[…]

([1]) Άρθρο 102 παράγραφος 3 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΕΕ L 321 της 17.12.2018, σ. 36).

ΜΕΡΟΣ Β – Οδηγίες για τη συμπλήρωση του υποδείγματος συνοπτικής σύμβασης

Το όνομα ή το εμπορικό σήμα της προσφερόμενης υπηρεσίας/των προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναγράφεται αμέσως πάνω από τον τίτλο «Συνοπτική σύμβαση». Το όνομα του παρόχου έπεται αμέσως της ονομασίας της υπηρεσίας/των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο πάροχος δύναται να προσθέσει τον λογότυπό του δεξιά από τον τίτλο «Συνοπτική σύμβαση». Οι τρεις εισαγωγικές φράσεις αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της συνοπτικής σύμβασης και δεν τροποποιούνται.

Το όνομα, η διεύθυνση και τα στοιχεία άμεσης επικοινωνίας του παρόχου και, εάν διαφέρουν, τα στοιχεία άμεσης επικοινωνίας για οποιαδήποτε καταγγελία, αναγράφονται κάτω από το όνομα του παρόχου. Η συνοπτική σύμβαση φέρει ημερομηνία.

Στις περιπτώσεις που η σύμβαση δεν περιλαμβάνει την παροχή τερματικού εξοπλισμού, η αναφορά στον εξοπλισμό κάτω από την επικεφαλίδα «Υπηρεσία/-ες και εξοπλισμός» διαγράφεται ή χαρακτηρίζεται ως άνευ αντικειμένου. Σε περίπτωση που η σύμβαση δεν περιλαμβάνει υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο, η ενότητα «Ταχύτητα της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και μέσα αποκατάστασης» διαγράφεται ή χαρακτηρίζεται ως άνευ αντικειμένου. Σε περίπτωση που δεν παρέχονται άλλες πληροφορίες, η ενότητα «Άλλες σχετικές πληροφορίες» διαγράφεται ή χαρακτηρίζεται ως άνευ αντικειμένου.

Η γραμματοσειρά με πλάγια στοιχεία χρησιμοποιείται στο μέρος Α για να καταδειχθεί ότι οι ανωτέρω επικεφαλίδες και οι σχετικές πληροφορίες δεν είναι υποχρεωτικές σε όλες τις περιπτώσεις. Οι αγκύλες που χρησιμοποιούνται στο μέρος Α αντικαθίστανται από τις απαιτούμενες πληροφορίες.

Ενότητα «Υπηρεσίες και εξοπλισμός»

> Περιλαμβάνεται περιγραφή των κύριων χαρακτηριστικών της/των υπηρεσίας/-ιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για παράδειγμα, σταθερή φωνητική τηλεφωνία, κινητή φωνητική τηλεφωνία, κινητή πρόσβαση στο διαδίκτυο, σταθερή πρόσβαση στο διαδίκτυο, υπηρεσία μετάδοσης για τηλεοπτική ευρυεκπομπή ή υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμού. Για δέσμες σύμφωνα με το άρθρο 107 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, περιγράφεται επίσης ο τύπος του τερματικού εξοπλισμού και των υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα τηλεοπτικά πακέτα, βίντεο κατά παραγγελία ή άλλες υπηρεσίες μέσων, κατά περίπτωση. Όσον αφορά τις υπηρεσίες μετάδοσης για τηλεοπτική ευρυεκπομπή και για δέσμες που περιλαμβάνουν τέτοιες υπηρεσίες, οι τύποι των προσφερόμενων τηλεοπτικών πακέτων μπορεί να περιγράφονται στις περιπτώσεις στις οποίες δεν είναι δυνατόν να απαριθμηθούν όλοι οι τηλεοπτικοί σταθμοί που περιλαμβάνονται στο πακέτο. Για δέσμες υπηρεσιών, οι υπηρεσίες απαριθμούνται με τη σειρά που αναφέρεται στην παρούσα παράγραφο. Η περιγραφή περιλαμβάνει, κατά περίπτωση, τον όγκο ή το πλήθος των κλήσεων, των μηνυμάτων και των δεδομένων, καθώς και την πολιτική εύλογης χρήσης της περιαγωγής που εφαρμόζει ο πάροχος.

Ενότητα «Ταχύτητες της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και μέσα αποκατάστασης»

> Όταν η υπηρεσία περιλαμβάνει πρόσβαση στο διαδίκτυο, περιλαμβάνεται περίληψη των πληροφοριών που απαιτούνται σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχεία δ) και ε) του κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120. Για υπηρεσία σταθερής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται τουλάχιστον η ελάχιστη, η συνήθης και η μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης και για υπηρεσία κινητής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης. Παρέχεται περίληψη των μέσων αποκατάστασης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο στην περίπτωση συνεχούς ή τακτικής απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο όσον αφορά την ταχύτητα ή άλλες παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας και των επιδόσεων που αναφέρονται στη σύμβαση.

Ενότητα «Τιμή»

> Για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται έναντι άμεσης χρηματικής πληρωμής, η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τις τιμές ενεργοποίησης της υπηρεσίας και τα περιοδικά ή τα καταναλωτικά τέλη.
>
> Για συμβάσεις συνδρομής, περιλαμβάνεται επίσης το περιοδικό τέλος, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ανά περίοδο χρέωσης και, εάν η περίοδος χρέωσης δεν είναι μηνιαία, επίσης ανά μήνα. Αναφέρονται τυχόν πρόσθετες πάγιες χρεώσεις, όπως για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και, κατά περίπτωση, η χρέωση για τον εξοπλισμό, όπως συμβαίνει και με τυχόν χρονικά περιορισμένες εκπτώσεις, κατά περίπτωση.
>
> Κατά περίπτωση, στη συνοπτική σύμβαση αναφέρονται τα καταναλωτικά τέλη τα οποία θα εφαρμόζονται μετά την υπέρβαση των όγκων που περιλαμβάνονται στο περιοδικό τέλος. Κατά περίπτωση, αναφέρεται ότι διατίθενται χωριστά οι πληροφορίες σχετικές με τα τιμολόγια των πρόσθετων υπηρεσιών που δεν περιλαμβάνονται στα περιοδικά τέλη.
>
> Σε περίπτωση που η υπηρεσία παρέχεται χωρίς άμεση χρηματική πληρωμή αλλά με την επιφύλαξη ορισμένων υποχρεώσεων των χρηστών ως όρων παροχής της υπηρεσίας, το στοιχείο αυτό δηλώνεται.

Ενότητα «Διάρκεια, ανανέωση και λύση»

Στη συνοπτική σύμβαση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες σχετικά με τη διάρκεια της σύμβασης σε μήνες και οι κύριοι όροι ανανέωσης και λύσης της, λόγω της λήξης της διάρκειας της σύμβασης και της πρόωρης καταγγελίας, κατά περίπτωση. Περιλαμβάνονται τα τέλη που καταβάλλονται σε περίπτωση πρόωρης λύσης, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ξεκλείδωμα του τερματικού εξοπλισμού. Οι πληροφορίες αυτές δεν θίγουν άλλους λόγους καταγγελίας που προβλέπονται από την ενωσιακή ή την εθνική νομοθεσία, όπως στην περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης με τη σύμβαση.

Ενότητα «Χαρακτηριστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρία»

Περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία. Στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνονται, εφόσον είναι διαθέσιμες, τουλάχιστον κείμενο σε πραγματικό χρόνο, πλήρης συνομιλία, υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης, προσβάσιμες επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης, ειδικός εξοπλισμός, ειδικά τιμολόγια και προσβάσιμες πληροφορίες. Κατά περίπτωση, μπορεί να αναφέρεται ότι περαιτέρω λεπτομέρειες είναι διαθέσιμες χωριστά.

Ενότητα «Άλλες σημαντικές πληροφορίες»

Μπορεί να συμπεριλαμβάνεται από τους παρόχους κάθε πρόσθετη πληροφορία που απαιτείται δυνάμει του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου προτού δεσμευθεί ο καταναλωτής από σύμβαση ή από οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά.