



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ,
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ**

Αθήνα 18/5/2017

Α.Π.: 1297

Φραγκούδη 11 & Πάντου,
10163 Καλλιθέα

Τηλ.: 210-9098600-2

Fax : 210-9098738

E-mail : : sec@mindigital.gr

ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων
Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων & ΑΚΕ

ΚΟΙΝ: Βουλευτή κ. Αντ. Γρέγο

Δια της Βουλής των Ελλήνων

Θέμα: «Απάντηση στην υπ' αριθμ. 5350/3.05.2017 Ερώτηση του Βουλευτή κ. Αντ. Γρέγου»

Σε απάντηση της εν θέματι Ερώτησης επισυνάπτουμε το με Α.Π. 12697/Φ. 450/9.05.2017 έγγραφο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΠΠΑΣ



- Αρ. σελ. απάντησης: (1)
- Αρ. σελ. συνημμένων απάντησης: (4)
- Συνολικός αριθμός σελίδων: (5)

**ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
ΕΚ ΤΟΥ ΠΡΩΤΟΤΥΠΟΥ**

Παναγιώτης Σκούτας
Διευθυντής Υπουργού
Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών
και Ενημέρωσης

ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πληροφορίες: Ελίνα Παπαδάκη
Τηλ. : 2106151000

Μαρούσι, 9 -05-2017
Αριθ. Πρωτ.12697/ Φ.450

ΠΡΟΣ : Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου -Καλλιθέα
Τ.Κ.101 63 ΑΘΗΝΑ
Υπόψη κ. Β. Βουτσά
Τηλ.: 210-9098276
Fax: 210-9098253
Email:ke@minpress.gr

ΘΕΜΑ : Αναφορά Βουλευτή κ. Αντωνίου Γρένου με θέμα «Απατεώνες θησαυρίζουν σε βάρος χιλιάδων συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας υπό την ανοχή της Πολιτείας»

ΣΧΕΤ: Η με αριθμ. πρωτ. 5350/3-5-2017 Ερώτηση Κοινοβουλευτικού ελέγχου

Η προστασία των καταναλωτών από παράνομες πρακτικές εταιρειών/παρόχων Υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (ΥΠΠ) αποτέλεσε βασική προτεραιότητα της ΕΕΤΤ τα τελευταία χρόνια. Η ΕΕΤΤ έχει προβεί σε μια σειρά εποπτικών και ρυθμιστικών δράσεων για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση του φαινομένου των αυθαίρετων χρεώσεων μέσω ΥΠΠ και ήδη σήμερα έχει μειωθεί σημαντικά ο αριθμός των καταγγελιών των καταναλωτών σε σχέση με τα προηγούμενα έτη. Η ΕΕΤΤ θέτει υπόψη σας τα εξής:

Α. Αναφορά σε κανονιστικές ρυθμίσεις της ΕΕΤΤ, οι οποίες παρέχουν σημαντική προστασία στο καταναλωτικό κοινό των ΥΠΠ:

Ι. Σε σχέση με την εισαγωγή ανώτατου μηνιαίου χρεώσιμου ορίου για τα εξερχόμενα μηνύματα :

Στο άρθρο 8, παρ. 3 της απόφασης της ΕΕΤΤ 578/29/28.09.2010 «Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης»(ΦΕΚ 1651/Β/2010) προβλέπεται ότι «3). Το μηνιαίο κόστος μίας συγκεκριμένης ΥΠΠ με συνδρομή για έναν συγκεκριμένο συνδρομητή (MSISDN), δεν μπορεί να ξεπερνά τα είκοσι (20) ευρώ.». Επομένως, σύμφωνα με την ως άνω διάταξη, υπάρχει ένα μηνιαίο πλαφόν ύψους 20 ευρώ για την παροχή συνδρομητικών ΥΠΠ. Επιπλέον και σύμφωνα με την παράγραφο 8 του άρθρου 8, εφόσον, ο

Τελικός Χρήστης επιλέξει μία υπηρεσία με συνδρομή στέλνοντας ένα σύντομο μήνυμα (SMS) ή πολυμεσικό μήνυμα (MMS), θα πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα, το οποίο θα του γνωστοποιεί ότι αφορά υπηρεσία με συνδρομή, θα τον ενημερώνει για το όνομα και το κόστος της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. για το γεγονός ότι η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα), την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ, και θα του ζητά ταυτόχρονα την συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στη συνδρομητική υπηρεσία.

Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή δύναται να ολοκληρωθεί, μόνο εφόσον, ο Τελικός Χρήστης αποστείλει μήνυμα επιβεβαίωσης στον σχετικό σύντομο κωδικό για να παράσχει τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή. Σε περίπτωση που με την εγγραφή στη νέα υπηρεσία, η συνολική μηνιαία αξία των συνδρομών του χρήστη (MSISDN) στον Πάροχο ΥΠΠ πρόκειται να υπερβεί το πλαφόν των 20 ευρώ, πρέπει να αποστέλλεται ατελής ενημερωτικό μήνυμα και θα ζητείται η ρητή συγκατάθεσή του. Η συγκατάθεση του χρήστη δίδεται με σύντομο μήνυμα. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία, ο Τελικός Χρήστης δεν θα χρεώνεται με πρόσθετη χρέωση.

Επιπροσθέτως, στην παράγραφο 9 του άρθρου 8 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, προβλέπεται ότι μετά την ολοκλήρωση της εγγραφής του Τελικού Χρήστη σε υπηρεσία με συνδρομή, όπως περιγράφεται ανωτέρω στην παράγραφο 8, ο Πάροχος Υπηρεσιών PSMS και PMMS, υποχρεούται να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη, άμεσα, με σύντομο μήνυμα, για τα κάτωθι στοιχεία:

- α) για το γεγονός, ότι έχει εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή και το όνομά ή την σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας αυτής,
 - β) για το κόστος της υπηρεσίας με συνδρομή, ανά μονάδα χρέωσης, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προσπθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα),
 - γ) για την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ και τον αριθμό της γραμμής βοήθειας/παραπόνων
 - δ) για τον τρόπο, με τον οποίο μπορεί ο χρήστης να διαγραφεί,
 - ε) για το γεγονός ότι η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους,
- Η ενημέρωση για τα ανωτέρω παρέχεται ατελώς.

Τέλος, το ως άνω ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για τις ΥΠΠ προβλέπει ότι μια φορά μηνιαίως, η ανωτέρω ενημέρωση της παρ. 9 αποστέλλεται με σύντομο μήνυμα στους εγγεγραμμένους συνδρομητές κάθε ΥΠΠ. Η ενημέρωση αυτή παρέχεται ατελώς.

II. Σχετικά με υποχρέωση ενημέρωσης και εκ μέρους του παρόχου δικτύου Εκκίνησης κλήσης για την εγγραφή στην ΥΠΠ καθώς και την ενημέρωση για υπέρβαση του ανώτατου μηνιαίου χρεώσιμου ορίου :

Σύμφωνα με το άρθρο 2.1.15 «Συμβάσεις», του Παραρτήματος Β του στον Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΑΠ ΕΕΤΤ 679/41/2010-ΦΕΚ 298/Β/2013) ορίζεται ότι:

«στ) Με την επιφύλαξη του Ν. 2251/1994, όπως ισχύει, η σύμβαση, που συνάπτεται μεταξύ συνδρομητή ή τελικού χρήστη και προσώπου παροχής σύνδεσης ή/και πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο ή μεταξύ καταναλωτή ή τελικού χρήστη και άλλων φορέων παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής:..... vi. την επιλογή του συνδρομητή να ενεργοποιήσει ή όχι αυτόματη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε περίπτωση που η χρέωση του είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο.».

Ως εκ τούτου, κατόπιν αιτήματος του συνδρομητή, είναι δυνατή η αυτόματη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών ΥΠΠ από τον Πάροχο Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης, όταν η χρέωση είναι υψηλότερη από ένα συγκεκριμένο όριο, το οποίο έχει θέσει ο καταναλωτής.

Επιπλέον, στο άρθρο 9, παρ. 5 και 6 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, προβλέπεται ότι :

Ο Πάροχος Δικτύου, στην περίπτωση που μετά από καταγγελία καταναλωτή ή κατόπιν δικής του έρευνας, διαπιστώσει ότι οι δευτερογενώς από αυτόν εκχωρηθέντες αριθμοί στον Πάροχο ΥΠΠ δεν χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία για τους εν λόγω αριθμούς, τότε διακόπτει την παροχή των ΥΠΠ. Στην περίπτωση αυτή, σε συνεννόηση με τον Πάροχο Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης, προβαίνουν στην μη χρέωση των σχετικών κλήσεων των καταναλωτών ή/και στην επιστροφή των καταγγελλέντων για αυτές τις κλήσεις ποσών (παρ. 5).

Επίσης, σε περίπτωση μαζικών καταγγελιών καταναλωτών για μη νόμιμη παροχή συγκεκριμένων ΥΠΠ, ο Πάροχος Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης υποχρεούται να διακόψει την παροχή πρόσβασης στις συγκεκριμένες ΥΠΠ και να ενημερώσει σχετικά την ΕΕΤΤ (παρ.6).

Επιπλέον, στο άρθρο 5, παρ. 7 του ως άνω Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, προβλέπεται ότι: «Ο Πάροχος ΟΗΠ (υπηρεσιών Οπτικής και Ηχητικής Πληροφόρησης) οφείλει να διακόψει αυτόματα την σύνδεση του Τελικού Χρήστη με Υπηρεσία ΟΗΠ μετά την πάροδο των είκοσι (20) πρώτων λεπτών από την έναρξη της σύνδεσης.».

Επιπροσθέτως, στο άρθρο 3, παρ. 3 του ως άνω Κώδικα προβλέπεται ότι : «3. Ο Τελικός Χρήστης δύναται με αίτησή του προς τον Πάροχο του Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης να ζητήσει τη φραγή της πρόσβασής του σε όλες τις ΥΠΠ ή σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές. Η φραγή αυτή μπορεί να αφορά και τη λήψη όλων των σύντομων μηνυμάτων ΥΠΠ ή των σύντομων μηνυμάτων ΥΠΠ από συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές. Στην περίπτωση αυτή, ο Πάροχος του Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης υποχρεούται να ικανοποιήσει το αίτημα. Η δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας φραγής δημοσιεύεται στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου δικτύου εκκίνησης κλήσης, σε εύκολα προσβάσιμο από τον Τελικό Χρήστη σημείο.».

Πέραν όλων των ανωτέρω, θα θέλαμε να σας επισημάνουμε ότι, ο Κανονισμός Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) και ο Κώδικας Δεοντολογίας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) περιοδικά ανανεώνονται και επικαιροποιούνται, προκειμένου το θεσμικό πλαίσιο της τηλεπικοινωνιακής αγοράς να παρακολουθεί και να καλύπτει τις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες και ανάγκες της αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό, είναι ήδη σε εξέλιξη η διαδικασία ανανέωσης του ΚΓΑ. Αντίστοιχη διαδικασία θα ακολουθηθεί και για τον Κώδικα Δεοντολογίας ΥΠΠ, στον οποίο εξειδικεύονται γενικές αρχές και κανόνες που περιλαμβάνονται στον ΚΓΑ.

Β. Διεξαγωγή ελέγχων και επιβολή κυρώσεων

Επισημαίνουμε, επίσης, ότι το αρμόδιο Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου του Τηλεπικοινωνιακού Τομέα της ΕΕΤΤ διενεργεί συστηματικούς ελέγχους στις υπηρεσίες ΥΠΠ και διεξάγει ακροάσεις σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, επιβάλλοντας αυστηρές διοικητικές κυρώσεις στους παραβάτες. Μέχρι σήμερα, η ΕΕΤΤ έχει επιβάλλει υψηλά πρόστιμα στους παραβάτες του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης ενώ έχει προβεί και σε ανάκληση άδειας εταιρείας εκ του λόγου αυτού.

Η ΕΕΤΤ δεν γνωρίζει σε ποιες ακριβώς καταγγελίες αναφέρεται ο Βουλευτής στην Ερώτηση του και ως εκ τούτου δεν είναι σε θέση να παράσχει οποιαδήποτε ενημέρωση για τα εν λόγω θέματα. Σε κάθε περίπτωση, προτίθεται να διερευνήσει οποιαδήποτε καταγγελία, εφόσον της υποβληθούν συγκεκριμένα στοιχεία.

Γ. Ενημέρωση καταναλωτών

Ιδιαίτερη βαρύτητα προσδίδει η ΕΕΤΤ στην ανάγκη συνεχούς και πλήρους ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού σχετικά με τη χρήση των ΥΠΠ. Στο πλαίσιο αυτό, εκδίδει κατά καιρούς οδηγίες προς για τους καταναλωτές, με σκοπό να προλαμβάνουν αυθαίρετες ή υπέρογκες χρεώσεις τόσο μέσω της ενεργοποίησης σχετικών υπηρεσιών φραγής όσο και μέσω εύχρηστων εργαλείων που διαθέτει η ίδια για τους καταναλωτές στο διαδικτυακό της τόπο www.eett.gr.

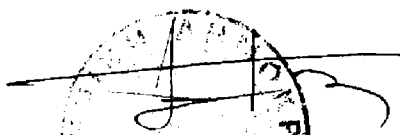
Δ) Κέρδος που αποκομίζουν οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας

Τα έσοδα που εισπράττουν οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας ως πάροχοι δικτύου για την πρόσβαση σε ΥΠΠ είναι ιδιαίτερος υψηλά. Το ακριβές ποσό εξαρτάται από την συμφωνία που έχουν συνάψει με το εκάστοτε πάροχο ΥΠΠ.

Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για την προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες όπως αυτές ορίζονται στο Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012) θα συνεχίσει το έργο της με εντατικοποίηση των ελέγχων στις ΥΠΠ αλλά και με περαιτέρω ενίσχυση του υφιστάμενου ρυθμιστικού πλαισίου.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση ή πληροφορία.

Με τιμή,


Καθηγητής ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Μ. ΤΣΑΜΑΚΗΣ
ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΕΤΤ