



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Μαρούσι, 10.-11-2017
Αριθ. Πρωτ: 32183/Φ.Υ.Π.

Τμήμα Νομικό

ΠΡΟΣ: **ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ – ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑΣ**

ΥΠΟΨΗ: κ. Ευγένιου Μονεμβασίτη
τηλ.: 2109098610
e-mail: ke@minpress.gr / emonemvasitis@gmail.com

Θέμα: **Απάντηση στην ερώτηση βουλευτή του Λαϊκού Συνδέσμου-Χρυσή Αυγή**

Σχετικά: Η με αριθ. πρωτ. 848/1-11-2017 ερώτηση του βουλευτή κ. Ηλία Παναγιώταρου

Σε απάντηση του με αριθ.πρωτ. 35/3-11-2017 (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 31339/3-11-2017) εγγράφου σας, αναφορικά με την από 1-11-2017 ερώτηση του βουλευτή του Λαϊκού Συνδέσμου-Χρυσή Αυγή (κ. Ηλία Παναγιώταρο) με θέμα: «Απάτη μαμούθ με πενταψήφια μηνύματα (sms) που δέχονται εν αγνοία τους συνδρομητές κινητής αλλά και καρτοκινητής τηλεφωνίας, με χρέωση λογαριασμών τους», σας γνωρίζουμε τα εξής:

Το ισχύον νομοθετικό-κανονιστικό πλαίσιο παρέχει ικανά εργαλεία για την αντιμετώπιση των εν λόγω φαινομένων. Συγκεκριμένα:

Σύμφωνα με το στοιχείο β) του άρθρου 12 του Νόμου 4070/2012, η ΕΕΤΤ: «β. Εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επιβάλλει τις σχετικές κυρώσεις», ενώ σύμφωνα με το στοιχείο λδ) του ίδιου άρθρου: «λδ. Απευθύνει οδηγίες και συστάσεις, επιβάλλει πρόστιμα και λοιπές διοικητικές κυρώσεις σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένων των ποινών και κυρώσεων, που προβλέπονται στο ν. 3959/2011 (Α' 93) και παραπέμπει τους παραβάτες στις αρμόδιες δικαστικές αρχές». Ακολούθως, στο άρθρο 12 εδαφ. κη του Ν. 4070/2012 προβλέπεται ότι, η ΕΕΤΤ «Ρυθμίζει θέματα προστασίας του καταναλωτή στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών εκδίδοντας προς τούτο και κανονιστικές πράξεις, σύμφωνα με τον παρόντα νόμο. Για τα θέματα αυτά συνεργάζεται με τη Γενική Γραμματεία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και διαβουλεύεται με οργανώσεις καταναλωτών και χρηστών, καθώς και φορέων παροχής υπηρεσιών».

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ, μέσω των κανονιστικών της παρεμβάσεων, μεριμνά για τη διασφάλιση της μέγιστης δυνατής προστασίας του καταναλωτή σε θέματα παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης. Προς το σκοπό αυτό, έχει εκδοθεί σχετικά η Απόφασή της ΑΠ 578/29/2010 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1651/Β/2010), όπως εκάστοτε ισχύει, η οποία, μεταξύ άλλων, στο άρθρο 3 παρ. 3 προβλέπει τα εξής: «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».

Επιπλέον, η Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 298/Β/14-2-2013) και συγκεκριμένα η παρ. 1., εδ. 1.2., υποεδ. 1.1.2. περιπτ. γ' του Παραρτήματος Β αυτής, προβλέπει τα εξής: «Εφόσον υποβληθεί στην ΕΕΤΤ καταγγελία παρόχου δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με απάτη ή παράπονα/καταγγελίες τελικών χρηστών σχετικά με χρεώσεις τουλάχιστον τριπλάσιες από τις συνήθεις (μέσος όρος των τελευταίων 6 μηνών) η ΕΕΤΤ μπορεί να ζητά από τις επιχειρήσεις παροχής δημοσίων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να παρεμποδίζουν κατά περίπτωση την πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης και να απαιτεί σε τέτοιες περιπτώσεις, οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να παρακρατούν τα σχετικά έσοδα διασύνδεσης ή έσοδα από άλλες υπηρεσίες. Σε περίπτωση που πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαπιστώσει περιστατικό απάτης οφείλει να προβεί σε άμεση διακοπή της πρόσβασης προς τους αντίστοιχους αριθμούς[...]Επιπλέον, σε περίπτωση που ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαπιστώσει ότι η χρέωση του χρήστη είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο, οφείλει να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι έχει πάρει σχετική συγκατάθεση του συνδρομητή κατά την υπογραφή της Σύμβασης».

Η προάσπιση των συμφερόντων και η ενημέρωση του τελικού χρήστη/καταναλωτή αποτελούν κορυφαίες προτεραιότητες για την ΕΕΤΤ. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι μέχρι τις 31-10-2017 ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (εφεξής ΤΕΚΤΥ) της ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε 8.196 καταγγελίες/αιτήματα καταναλωτών, σε σχέση με 7.399 καταγγελίες/αιτήματα για το έτος 2016, τα οποία αφορούν τον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών με πολύ ικανοποιητικό ποσοστό δικαίωσης του καταναλωτή. Από τις καταγγελίες αυτές, οι 784 αφορούσαν ΥΠΠ γενικά (πενταψήφια + 901...), ενώ για το έτος 2016 το αντίστοιχο νούμερο ήταν 461. Για τον σκοπό αυτό η ΕΕΤΤ αξιοποιεί συγκεκριμένες αυτοματοποιημένες διαδικασίες (<http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/Electronics/>), οι οποίες της επιτρέπουν να μεριμνά για τον προαναφερόμενο όγκο θεμάτων τελικών χρηστών/καταναλωτών. Περαιτέρω, μεριμνά διαρκώς για την πληροφόρηση και προστασία του τελικού χρήστη/καταναλωτή εκδίδοντας συνεκτικές Οδηγίες/Συστάσεις σε πλήθος θεμάτων άμεσου ενδιαφέροντος των τελικών χρηστών/καταναλωτών (<http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/Instructions/> και http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/Informative_Documentation/EETT.pdf). Επιπρόσθετα, έχει αναπτύξει και καταστήσει διαθέσιμες στο κοινό εφαρμογές που επιτρέπουν την σφαιρική ενημέρωση του τελικού χρήστη/καταναλωτή για την λήψη αποφάσεων για τα πλέον κατάλληλα προϊόντα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που ανταποκρίνονται και εξυπηρετούν το εξατομικευμένο προφίλ χρήσης του (<http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/eGov/>).

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, ασκεί αποτελεσματικό έλεγχο της ορθής ή μη εφαρμογής του κανονιστικού πλαισίου και εξαναγκάζει τους παραβατούντες σε συμμόρφωση, η δε επιβολή διοικητικών κυρώσεων αποτελεί σημαντικό εργαλείο στα χέρια της, για την προστασία των καταναλωτών έναντι παρόχων που παραβιάζουν τη νομοθεσία που διέπει τις ΥΠΠ. Ειδικότερα, σας αναφέρουμε ότι και κατά το 2017 έχει, μεταξύ άλλων, προχωρήσει αυτεπάγγελα ή κατόπιν σχετικών καταγγελιών σε σχετικούς ελέγχους ενώ ήδη επέβαλλε πρόστιμα που ξεπερνούν τα € 1.115.500 σε παρόχους που έχουν παραβιάσει το νομικό πλαίσιο παροχής ΥΠΠ. Πιο συγκεκριμένα, έχουν ήδη διεξαχθεί και διεξάγονται έλεγχοι συμμόρφωσης Παρόχων ΥΠΠ ή/και Δικτύου προς τις σχετικές υποχρεώσεις

τους που σχετίζονται με χρήση σύντομων κωδικών πρόσθετης χρέωσης για την παροχή, μεταξύ άλλων, συνδρομητικών καθώς και μη-συνδρομητικών PSMS/PMMS ΥΠΠ.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ είναι, κατά περίπτωση, σε επικοινωνία με φορείς που είναι αρμόδιοι για τα θέματα που άπτονται των ΥΠΠ-ΑΚ, συμπεριλαμβανομένων των Δ/νσεων Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και Οικονομικής Αστυνομίας, της Ελληνικής Αστυνομίας, της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (ΕΕΕΠ), του Συνηγόρου του Καταναλωτή του Συνηγόρου του Πολίτη, της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, της ΑΑΔΕ, καθώς και με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Ελληνικής Δικαιοσύνης. Επιπλέον, διαρκώς αφουγκράζεται όλους τους ενδιαφερόμενους αλλά και αρμόδιους φορείς, διενεργώντας συστηματικά πληθώρα κατάλληλων Δημόσιων Διαβουλεύσεων που αφορούν την επικαιροποίηση του κανονιστικού πλαισίου του τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενώ, όταν απαιτείται, διενεργεί επαφές με δημόσιους/ιδιωτικούς φορείς συμπεριλαμβανομένου και του Συνηγόρου του Καταναλωτή, για την διερεύνηση επιμέρους απόψεων υψηλής προστιθέμενης αξίας (http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Consultations/). Επισημαίνεται, τέλος, ότι η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα για την επίλυση οικονομικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εταιρειών (αμφισβήτηση λογαριασμών, επιστροφή χρημάτων, αποζημιώσεις). Για τα εν λόγω ζητήματα, αρμόδια είναι τα Πολιτικά Δικαστήρια και ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Παραμένουμε στην διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω πληροφορία ή περαιτέρω διευκρίνιση, η οποία άπτεται των αρμοδιοτήτων μας.

Με εκτίμηση,
Δρ. Νικόλαος Χ. Παπαουλάκης

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ



