



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Μαρούσι, 22-11-2018
Αριθ. Πρωτ.:1.450
34523

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 αναφορά βουλευτή της Νέας Δημοκρατίας, κ.
Γ. Κασαπίδη

Σχετικά: Η με αριθ. πρωτ. 230/16-11-2018 (αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 33919/16-11-2018) επιστολή Σας

Σχετικά με όσα αναφέρονται στο ως άνω, με αριθ. πρωτ. 230/16-11-2018 (αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 33919/16-11-2018) έγγραφό σας, αναφορικά με την υπ' αριθμ. ΠΑΒ 538/16-11-2018 Αναφορά του βουλευτή ΠΕ Κοζάνης της Νέας Δημοκρατίας, κ. Γ. Κασαπίδη, με θέμα «Καταγγελία πολίτη για παράνομες τηλεπικοινωνιακές χρεώσεις» θέτουμε υπ' όψιν σας ότι, 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».

Η προάσπιση των συμφερόντων και η ενημέρωση του τελικού χρήστη/καταναλωτή αποτελούν κορυφαίες προτεραιότητες για την ΕΕΤΤ. 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. 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 σύντομων μηνυμάτων αυξημένης χρέωσης.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ είναι, κατά περίπτωση, σε επικοινωνία με φορείς που είναι αρμόδιοι για τα θέματα που άπτονται των ΥΠΠ-ΑΚ, συμπεριλαμβανομένων των Δ/σεων 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.

Τέλος, σας γνωρίζουμε ότι στην υπηρεσία μας έχει υποβληθεί καταγγελία του προσώπου που αναφέρεται στην υπ' αριθμ. ΠΑΒ 538/16-11-2018 Αναφορά και συναφείς καταγγελίες, τις οποίες η ΕΕΤΤ έχει διερευνήσει κατά τα ανωτέρω, με σκοπό την κατά το δυνατό αντιμετώπιση τέτοιου είδους περιστατικών.

Θέτουμε στο σημείο αυτό υπόψιν σας, ότι η ΕΕΤΤ εξετάζει ήδη το ζήτημα της τροποποίησης του παραπάνω αναφερόμενου Κώδικα Δεοντολογίας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), με σκοπό να περιληφθούν σε αυτόν πρόσθετες προστατευτικές ρυθμίσεις για τα συμφέροντα του καταναλωτή και να διασφαλιστεί ότι η παροχή των εν λόγω υπηρεσιών από τους παρόχους αυτών θα γίνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

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

Με εκτίμηση,

Δρ. Αγγελική Σγώρα
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ

