



14 JUN 2010

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Παπάγου, 14 /06/2010

Αριθ. Πρωτ. Β-1270

TAX. Δ/ΝΣΗ : Αναστάσεως & Τσιγάντε
Τ.Κ. : 101 91 Παπάγου
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Σ.Σμαραϊδου
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 6508315
FAX : 6508299
E mail : tkvel@ yme.gov.gr

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

ΘΕΜΑ : Απάντηση σε Ερώτηση.
ΣΧΕΤ: Έγγραφό σας 10444/20-5-2010.

Σε απάντηση της Ερώτησης με αριθμό 10444/20-5-2010, που κατέθεσε στη Βουλή ο Βουλευτής κ. Θ. Δρίτσας, από πλευράς Υπ.Υ.Με.Δι, θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

1. Σύμφωνα με το άρθρο 12 του ν. 3431/2006 (ΦΕΚ 13 Α') και στο πλαίσιο της ελεύθερης αγοράς των Τηλεπικοινωνιών, αρμόδια για τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας των εταιρειών του τομέα είναι η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, η οποία, αφού εξετάσει σχετικές καταγγελίες, πράττει ανάλογα (διερευνά, προβαίνει σε συστάσεις, επιβάλλει κυρώσεις κλ.π.).

2. Σχετικό είναι το υπ' αριθμ. 22828/Φ.450/2-6-2010 έγγραφο της Ε.Ε.Τ.Τ. , με το οποίο παρέχεται σχετική πληροφόρηση για το θιγόμενο θέμα το οποίο συναποστέλλουμε.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΣΗΦΟΥΝΑΚΗΣ

Κοινοποίηση :

1. Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας,
Και Ναυτιλίας
Γραφείο Υπουργού

2. Ε.Ε.Τ.Τ.
κ. Πρόεδρο

Εσωτερική διανομή

1. Γραφείο Υπουργού
2. Γραφείο Υφυπουργού
3. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Επικοινωνιών
4. Δ/ση Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών
5. Δ/ση Διαχείρισης Φάσματος και Ελέγχου
Ραδιοσυχνοτήτων
6. Τ.Κ.Ε.



Ακριβές Αντίγραφο
Σμαραϊδου



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

B-1196

VO. 325 - 2. 1

Μαρούσι, 2 - 06-2010

ΑΡΙΘ. : 1Φ.450
22828

Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών

Πληροφορίες : Ελίνα Παπαδάκη

Τηλέφωνο : 210 6151026

E-MAIL : papadaki@eett.gr

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Ημερομ. 2/6/10
Αριθμ. Πρωτ.: 1270

ΠΡΟΣ : Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων

Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου

Αναστάσεως & Τσιγάντε

Τ.Κ.101 91 ΠΑΠΑΓΟΥ

Υπόψιν κ. Δημ. Χαλκιαδάκη

Fax: 210-6508299

ΘΕΜΑ: Ερώτηση του κ. Θοδωρή Δρίτσα, Βουλευτή Α' Πειραιά και Νήσων

ΣΧΕΤ: Η από 26-05-2010 επιστολή του ΥΜΕ με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 21618/26-05-2010 (αριθ. πρωτ. B-1196/26-05-2010, αριθ. πρωτ. ερωτήσεων Δ/σης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου: 10444/20-05-2010)

Αναφορικά με την ερώτηση που κατατέθηκε στη Βουλή από το Βουλευτή κ. Θοδωρή Δρίτσα με θέμα : «Ποίοι κερδοσκοπούν σε βάρος πολιτών με ανεπιθύμητα μηνύματα μέσω κινητών τηλεφώνων», θέτουμε υπόψη σας τα κάτωθι:

Ήδη από το 2008, η ΕΕΤΤ είχε γίνει αποδέκτης πληθώρας καταγγελιών καταναλωτών, αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) σε σύντομους κωδικούς της σειράς 54XXΧ. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι ψηφοφορίες, διαγωνισμοί, αγορά (downloading) ringtones, logos, videos και παιχνιδιών, καθώς και συνομιλία (chat). Οι καταγγελίες αφορούσαν ειδικότερα στις ΥΠΠ με συνδρομή, οι οποίες περιλαμβάνουν εγγραφή του χρήστη καθώς και τακτική χρέωσή του (π.χ. εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, μηνιαία). Οι καταναλωτές, μεταξύ άλλων κατήγγειλαν:

- ότι βρέθηκαν εγγεγραμμένοι σε συνδρομητική υπηρεσία χωρίς να το έχουν ζητήσει ,
- ότι χρεώνονται για μηνύματα που δεν ζήτησαν οι ίδιοι να τους αποστέλλονται/ ότι δέχονται μηνύματα για υπηρεσία που δεν έχουν ενεργοποιήσει και χρησιμοποιήσει,
- ότι έλαβαν μέρος σε διαγωνισμό/παιχνίδι μέσω του διαδικτύου και συνέπεια αυτού βρέθηκαν εγγεγραμμένοι σε συνδρομητική υπηρεσία χωρίς να έχουν ενημερωθεί ότι η συμμετοχή τους στο διαγωνισμό θα οδηγήσει στην εγγραφή
- ότι αδυνατούν να επικοινωνήσουν με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών (ηχογραφημένο μήνυμα) του παρόχου ΥΠΠ.

Οι πρώτες καταγγελίες για ΥΠΠ που αφορούσαν στη χρήση κωδικών της σειράς 54XXX υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ τον Οκτώβριο του 2008. Κατόπιν των καταγγελιών αυτών , η ΕΕΤΤ προέβη στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της για την προστασία τα καταναλωτή στην λήψη άμεσων και δραστικών μέτρων για την αντιμετώπιση του προβλήματος. Ειδικότερα:

1) Η ΕΕΤΤ ξεκίνησε την διενέργεια επισημασμένου ελέγχου των θεμάτων των ανωτέρω καταγγελιών προκειμένου να διαπιστώσει πιθανή παραβίαση της νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ιδίως του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007). Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ ήδη από το Νοέμβριο του 2008 μέχρι και σήμερα, διενήργησε τεχνικούς ελέγχους στο σύνολο των μέχρι σήμερα καταγγελλόμενων εταιρειών ΥΠΠ. Σε συνέχεια των τεχνικών αυτών ελέγχων, της σύνταξης των σχετικών Τεχνικών Εκθέσεων του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ καθώς και της επεξεργασίας των καταγγελιών διενεργήθηκαν ακροάσεις των συγκεκριμένων εταιρειών, σύμφωνα με το άρθρο 63 του ν.3431/2006. Κατόπιν της διεξαγωγής των ακροάσεων αυτών, η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ, αφού διαπίστωσε ότι συντρέχει περίπτωση παράβασης της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, αποφάσισε την επιβολή σύστασης προς τις συγκεκριμένες εταιρείες παροχής ΥΠΠ να απέχουν από παρόμοιες ενέργειες στο μέλλον που δεν συνάδουν με τη βασική αρχή που διέπει την άσκηση τηλεπικοινωνιακών δραστηριοτήτων, όπως είναι ο πλήρης σεβασμός της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ιδίως του Ν. 3431/2006 "Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις" (ΦΕΚ 13/Α/2006), του «Κανονισμού Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 748/Β/2006),ως ισχύει τροποποιηθείς και του «Κώδικα

Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007). Επιπλέον, η ΕΕΤΤ απέστειλε επιστολές προς τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας, σχετικά με τις καταγγελίες που οι ίδιοι λαμβάνουν από τους συνδρομητές τους αναφορικά με το θέμα αυτό και τα μέτρα που έχουν λάβει ή σκοπεύουν να λάβουν σχετικά με την αντιμετώπιση του φαινομένου.

2) Η ΕΕΤΤ έχει θέσει συγκεκριμένους κανόνες όσον αφορά την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, οι οποίες παρέχονται μέσω των σύντομων κωδικών της σειράς 54XX. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ έχει εκδώσει τον «Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ» (Απόφαση της ΕΕΤΤ 451/010/2007-ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007, ως ισχύει τροποποιηθείσα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 431/67/2009-ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009), ο οποίος στοχεύει στην αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών και αφορά κυρίως στην επιβολή ειδικών υποχρεώσεων στους παρόχους ΥΠΠ σχετικά με την ορθή και πλήρη ενημέρωσή τους για τις ΥΠΠ με συνδρομή, ιδίως μέσω σύντομων μηνυμάτων αυξημένης χρέωσης.

3) Η ΕΕΤΤ συνεργάζεται στενά με το Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Διεύθυνσης Ασφάλειας Αττικής για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση αυτών των φαινομένων.

4) Η ΕΕΤΤ έχει προβεί στη σύνταξη και ανάρτηση στην ιστοσελίδα της ενημερωτικού κειμένου με τίτλο «Σύσταση της ΕΕΤΤ προς τους καταναλωτές για τη χρήση των σύντομων κωδικών της σειράς 54XX», με το οποίο, μεταξύ άλλων, συνέστησε στους καταναλωτές τα εξής:

- Να μην καταχωρούν τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου σε ιστοσελίδα, εάν προηγουμένως δεν έχουν διαβάσει προσεκτικά στην ιστοσελίδα όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις με τους οποίους παρέχεται η υπηρεσία που τους ενδιαφέρει. Διαφημίσεις για δωρεάν προσφορές ή συμμετοχή σε κληρώσεις, ενδέχεται να συνοδεύουν συνδρομητικές υπηρεσίες.
- Ένα συχνό μοντέλο Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης είναι οι συνδρομητικές υπηρεσίες, για τις οποίες ενδέχεται οι καταναλωτές να πληρώνουν ένα ποσό εφάπαξ ή ανά εβδομάδα, για να λαμβάνουν υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα είναι η τακτική λήψη wallpaper, ή η συχνή αγορά ringtones. Τα συνδρομητικά μοντέλα των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης διαφέρουν ανά πάροχο.

- Να διαβάζουν προσεκτικά όλους τους όρους της διαφημιστικής καταχώρησης, προκειμένου να πληροφορηθούν εάν πρόκειται για συνδρομητική υπηρεσία ή υπηρεσία που ολοκληρώνεται σε περισσότερα από 1 SMS κλπ.
- Η χρέωση του SMS μιας Υπηρεσίας Πολυμεσικής Πληροφόρησης μπορεί να αφορά είτε την αποστολή ή τη λήψη του SMS. Η χρέωση με τη λήψη του SMS αφορά συνήθως τις συνδρομητικές υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση, το κόστος το οποίο παρουσιάζεται στη διαφημιστική καταχώρηση, είναι αυτό με το οποίο θα πρέπει να χρεωθούν οι καταναλωτές για την υπηρεσία, ανεξάρτητα αν ο πάροχος κινητής τηλεφωνίας τους χρεώνει με το εισερχόμενο ή το εξερχόμενο SMS.
- Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, οι Πάροχοι Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης υποχρεούνται να διαθέτουν γραμμή βοήθειας/παραπόνων (HELP LINE), όχι πρόσθετης χρέωσης, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις-διαφημίσεις της υπηρεσίας.

Ειδικότερα, σ' ότι αφορά την καταγγελία του Βουλευτή, όπως αυτή αναλυτικά εκτέθηκε στην υπ' αριθμ. 10444/20-05-2010 Ερώτηση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, σχετικά με την λήψη χρεώσιμων μηνυμάτων από το σύντομο κωδικό 54445, χωρίς την συναίνεση του συγκεκριμένου καταναλωτή, θα θέλαμε να σας ενημερώνουμε ότι ο εν λόγω σύντομος κωδικός έχει εκχωρηθεί πρωτογενώς με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 460/073/22-11-2007 στην εταιρεία WIND, η οποία εν συνεχεία τον εκχώρησε δευτερογενώς στην εταιρεία NETSMART (CYPRUS) LTD. Η εταιρεία NETSMART, η οποία εδρεύει στη Λευκωσία, οδός Θεμιστοκλή Δέρβη αριθμ. 48 έχει νομίμως αδειοδοτηθεί από την ΕΕΤΤ για την παροχή ΥΠΠ. Επιπλέον, σας ενημερώνουμε ότι με σχετική Απόφαση της Ολομέλειας ΕΕΤΤ, στις 14-7-2009 επιβλήθηκε σύσταση στην εν λόγω εταιρεία για παραβίαση του «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» αναφορικά με την χρήση άλλου σύντομου κωδικό, ο οποίος έχει επίσης εκχωρηθεί στην συγκεκριμένη εταιρεία για την παροχή ΥΠΠ. Επισημαίνουμε δε, ότι μέχρι σήμερα, στην ΕΕΤΤ έχει υποβληθεί μόνο μια (1) καταγγελία καταναλώτριας αναφορικά με τον σύντομο κωδικό 54445. Σε κάθε περίπτωση, θα ήταν σκόπιμο, όπως ο καταναλωτής, στον οποίο αναφέρεται ο Βουλευτής στην σχετική Ερώτηση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, υποβάλλει στην ΕΕΤΤ την καταγγελία του, αναγράφοντας όλα τα απαιτούμενα στοιχεία για την διερεύνηση της υπόθεσης (όπως τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου στον οποίο απεστάλησαν τα συγκεκριμένα μηνύματα (SMS) και τις αμφισβητούμενες χρεώσεις),

ώστε η Υπηρεσία μας να είναι σε θέση να κινήσει άμεσα την νόμιμη διαδικασία κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 63 παρ. 1 του ν. 3431/ 2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006) και να καλέσει την εν λόγω εταιρεία να εκθέσει αναλυτικά και αιτιολογημένα τις απόψεις σας επί των καταγγελλομένων.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση ή/και πληροφόρηση για το εν λόγω θέμα.

