



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

10/2/17

Αθήνα, 9/2/2017
Α.Π.: 345

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 Αναφορών

ΚΟΙΝ: Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλο

Δια της Βουλής των Ελλήνων

Θέμα: «Απάντηση στην υπ' αριθμ. 863/16.1.2017 Αναφορά του Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλου»

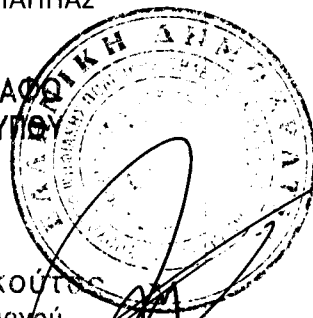
Σε απάντηση της υπ' αριθμ. 863/16.1.2017 Αναφοράς του Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλου επισυνάπτουμε το με Α.Π. 2876/Φ. 450/2.2.2017 έγγραφο της ΕΕΤΤ.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΠΠΑΣ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ
ΕΚ ΤΟΥ ΠΡΩΤΟΤΥΠΟΥ

Παναγιώτης Σκούρας
Διευθυντής Υπουργού
Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών
και Ενημέρωσης



- Αρ. σελ. απάντησης: (1)
- Αρ. σελ. συνημμένων απάντησης: (5)
- Συνολικός αριθμός σελίδων: (6)



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πληροφορίες: Ελίνα Παπαδάκη

Τηλ. : 2106151000

Μαρούσι, 2 -02-2017

Αριθ. Πρωτ. 2876 / Φ450

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. Νικολάου Νικολόπουλου με θέμα «Καταγγελίες για τη δράση επιτηδείων που χρεώνουν ανυπομείστους πολίτες για υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, εν αγνοία τους»

ΣΧΕΤ: Η με αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 2098/25-1-2017 επιστολή του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης (αριθ. Αναφοράς : 863/16.1.2017)

Η προστασία των καταναλωτών από παράνομες πρακτικές εταιρειών/παρόχων Υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (ΥΠΠ) αποτέλεσε βασική προτεραιότητα της ΕΕΤΤ από το 2007 μέχρι σήμερα. Κατά το διάστημα αυτό, η ΕΕΤΤ προέβη 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.

Ειδικότερα:

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. Η ιεράρχηση των ελέγχων βασίζεται κυρίως στο πλήθος των καταγγελιών που η ΕΕΤΤ λαμβάνει από καταναλωτές ώστε να αντιμετωπιστούν τα πιο συχνά και σοβαρά περιστατικά. Οι ελεγκτικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ υλοποιούνται με βάση αυστηρές διαδικασίες για κάθε μέσο ενημέρωσης που διενεργεί προωθητικές ενέργειες που αφορούν ΥΠΠ. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ αναμόρφωσε πε-

ραιτέρω και συστηματοποίησε τη διαδικασία των τακτικών ελέγχων για όλες τις μορφές εντύπων και ηλεκτρονικών μέσων ενημέρωσης, αποσκοπώντας στην πρόληψη των παραβάσεων από τις εταιρίες που εμπλέκονται στην παροχή ΥΠΠ, στην καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών και στην ελαχιστοποίηση των φαινομένων παραπλάνησης ή εξαπάτησης του καταναλωτικού κοινού. Οι έλεγχοι αυτοί σχεδιάστηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε, μέσα από μία τυχαία δειγματοληψία, να επιτυγχάνεται μακροπρόθεσμα η εποπτεία και ο έλεγχος της πλειονότητας των καταγεγραμμένων εντύπων που κυκλοφορούν στην αγορά.

Επισημαίνουμε ότι, η ΕΕΤΤ έχει επιβάλλει υψηλά πρόστιμα στους παραβάτες του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Απόφαση ΕΕΤΤ 578/29/15-10-2010, ΦΕΚ 1651/Β/15-10-2010) ενώ έχει προβεί και σε ανάκληση άδειας εταιρείας εκ του λόγου αυτού. Ιδίως, αναφέρουμε τις κάτωθι σοβαρές υποθέσεις ΥΠΠ, για τις οποίες υπήρξαν πολλές καταγγελίες καταναλωτών στην ΕΕΤΤ:

- Υπόθεση (υπ' αριθμ. 1) BUONGIORNO HELLAS MOBILE LTD πρόστιμο 430.794,00€,
- Υπόθεση NETSMART (CYPRUS) LTD πρόστιμο 780.620,00€,
- Υπόθεση WIN S.A. WIRELESS PRODUCTIONS & SERVICES πρόστιμο 833.369,00 €,
- Υπόθεση TRANSNET ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. πρόστιμο 500.000,00€,
- Υπόθεση BOB MOBILE HELLAS ΑΕ πρόστιμο 756.236,00€,
- Υπόθεση Dynamic Communication and Technology Limited κύρωση Ανάκλησης Άδειας
- Υπόθεση (υπ' αριθμ. 2) BUONGIORNO HELLAS MOBILE LTD πρόστιμο 522.000,00€.

Διευκρινίζουμε ότι, στην πλειοψηφία τους, τα ανωτέρω πρόστιμα που επέβαλλε η ΕΕΤΤ στους παρόχους ΥΠΠ επικυρώθηκαν πλήρως από τα ελληνικά δικαστήρια. Ειδικότερα:

Πάροχοι ΥΠΠ	πρόστιμα	Απόφαση Διοικητικού Εφετείου
1.BUONGIORNO HELLAS MOBILE LTD	430.794,00€	Το δικαστήριο περιόρισε το πρόστιμο στις 300.000,00€ ΔΕΦΑΘ 6361/2012
2. NETSMART (CYPRUS) LTD	780.620,00€	Το δικαστήριο απέρριψε στο σύνολό της την προσφυγή – Επικυρώθηκε το πρόστιμο 780.620,00€ ΔΕΦΑΘ 1221/2012
3. WIN S.A. WIRELESS PRODUCTIONS & SERVICES	833.369,00 €	Το δικαστήριο περιόρισε το πρόστιμο στις 700.000,00€ ΔΕΦΑΘ 1625/2013
4. TRANSNET ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.	500.000,00€	Το δικαστήριο απέρριψε στο σύνολό της την προσφυγή. Επικυρώθηκε το πρόστιμο των 500.000,00€ ΔΕΦΑΘ 2430/2012
5. BOB MOBILE HELLAS ΑΕ.	756.236,00€	Το δικαστήριο απέρριψε στο σύνολό της την προσφυγή. Επικυρώθηκε το πρόστιμο των 756.236,00€ ΔΕΦΑΘ 6261/2013

6. Dynamic Communication and Technology Limited	Ανάκληση άδειας	Το δικαστήριο απέρριψε στο σύνολό της την προσφυγή. Επι-κυρώθηκε απόφαση ανάκλησης άδειας της εταιρείας ΔΕΦΑΘ 5611/2014
7.BUONGIORNO HELLAS MOBILE LTD	522.000,00€	Δεν έχει εκδοθεί ακόμη απόφαση επί προσφυγής της εταιρείας

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.

Σημειώνεται όμως, ότι με το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο υπάρχουν ήδη κανονισμοί και προβλέψεις που παρέχουν σημαντική προστασία στο καταναλωτικό κοινό. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες υπάρχουσες προβλέψεις που σχετίζονται και με παροχή 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 ατελές 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 Προστιθέμενης 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 καταγγελλθέντων 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).

Επίσης, στο άρθρο 5, παρ. 7 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, προβλέπεται ότι: «Ο Πάροχος ΟΗΠ (υπηρεσιών Οπτικής και Ηχητικής Πληροφόρησης) οφείλει να διακόπτει 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 συγκεκρι-

ριμένες 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 ακολουθήσει και για τον Κώδικα Δεοντολογίας ΥΠΠ, στον οποίο εξειδικεύονται γενικές αρχές και κανόνες που περιλαμβάνονται στον ΚΓΑ.

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