

## Σύσταση της ΕΕΤΤ προς τους Καταναλωτές για τη Χρήση των Σύντομων Κωδικών της Σειράς 54XXX

Η ΕΕΤΤ έχει λάβει τους τελευταίους τρεις μήνες σημαντικό αριθμό καταγγελιών σχετικά με Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) που παρέχονται μέσω αποστολής και λήψης SMS στους σύντομους κωδικούς της σειράς 54XXX.



Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- Ψηφοφορίες
- Διαγωνισμοί
- Αγορά (downloading) ringtones, logos, videos, παιχνιδιών μέσω SMS
- Συνομιλία SMS (chat)



Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ επεξεργάζεται επί του παρόντος το περιεχόμενο των συγκεκριμένων καταγγελιών και ελέγχει εάν υφίσταται παράβαση της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας από τους παρόχους στους οποίους έχουν εκχωρηθεί οι σύντομοι κωδικοί της σειράς 54XXX. Ειδικότερα, διερευνά μεταξύ άλλων, εάν οι πάροχοι ενημερώνουν επαρκώς τους καταναλωτές για το ύψος της χρέωσης των συγκεκριμένων ΥΠΠ.

Παράλληλα, για την πληρέστερη ενημέρωση και την προστασία των καταναλωτών που επιθυμούν να κάνουν χρήση των ΥΠΠ, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε, τη 19<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2008, δελτίο τύπου με το οποίο συστήνει στους καταναλωτές τα εξής:

- Να μην καταχωρούν τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου σε ιστοσελίδα, αν δεν έχουν πρώτα διαβάσει προσεκτικά στην ιστοσελίδα όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις με τις οποίες παρέχεται η υπηρεσία που τους ενδιαφέρει, καθώς διαφημίσεις για δωρεάν προσφορές ή συμμετοχή σε κληρώσεις, ενδέχεται να συνοδεύουν συνδρομητικές υπηρεσίες.
- Ένα συχνό μοντέλο ΥΠΠ είναι οι συν-

δρομητικές υπηρεσίες, για τις οποίες ενδέχεται να πληρώνει ο καταναλωτής ένα ποσό εφάπαξ ή ανά εβδομάδα για να λαμβάνει υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα είναι η τακτική λήψη wallpaper, ή η συχνή αγορά ringtones. Τα συνδρομητικά μοντέλα των ΥΠΠ διαφέρουν ανά πάροχο.

- Να διαβάζουν προσεκτικά όλους τους όρους της διαφημιστικής καταχώρησης, προκειμένου να πληροφορηθούν αν αφορά συνδρομητική υπηρεσία ή υπηρεσία που ολοκληρώνεται σε περισσότερα από ένα SMS κλπ.
- Η χρέωση του SMS μιας ΥΠΠ 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 χρεωθεί ο καταναλωτής για την υπηρεσία, ανεξάρτητα αν ο πάροχος κινητής τηλεφωνίας τον χρεώνει με το εισερχόμενο ή το εξερχόμενο SMS.
- Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, οι πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται να διαθέτουν γραμμή βοήθειας/παραπόνων (HELP LINE),

**όχι πρόσθετης χρέωσης**, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις – διαφημίσεις της υπηρεσίας. Είναι σκόπιμο να συγκρατούν οι καταναλωτές τον αριθμό αυτό για την εξυπηρέτησή τους.

Υπενθυμίζεται ότι οι πάροχοι που επιθυμούν να κάνουν χρήση των σύντομων κωδικών της σειράς 54XXX για παροχή ΥΠΠ, πρέπει να αιτηθούν την εκχώρησή τους από την ΕΕΤΤ (πρωτογενής εκχώρηση), ή να ζητήσουν από τους παρόχους, στους οποίους ήδη η ΕΕΤΤ έχει εκχωρήσει πρωτογενώς τους αριθμούς αυτούς, να τους εκχωρήσουν δευτερογενώς τους αριθμούς που τους ενδιαφέρουν.

**Η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα για το περιεχόμενο** των υπηρεσιών που παρέχονται στους αριθμούς αυτούς, ούτε και για τον τρόπο παροχής του. Τα θέματα που αφορούν το περιεχόμενο των ΥΠΠ (π.χ. τη διεξαγωγή ενός διαγωνισμού, την αγορά ringtones, την παροχή υπηρεσιών ενηλίκων) εξετάζονται από τους κατά περίπτωση αρμόδιους φορείς.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ΥΠΠ είναι διαθέσιμες στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: [www.eett.gr/nopencms/orencms/EETT/FAQS/Faq\\_YPP.html](http://www.eett.gr/nopencms/orencms/EETT/FAQS/Faq_YPP.html).