

**ΚΕΙΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ**

Μαρούσι, Μάιος 2006

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

1. Πρόλογος

Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει ετοιμαστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά στον Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν.3431/2006 «Περί ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006).

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους φορείς να παρουσιάσουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με το υπό διαβούλευση σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή παραγράφους που αναφέρονται.

Η Δημόσια Διαβούλευση διεξάγεται στο διάστημα από 5 Μαΐου 2006 έως και 5 Ιουνίου 2006, ώρα 13:00. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την **5η Ιουνίου 2006** και ώρα 13:00μμ.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

**Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής
Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης**

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : kodikasYPP@eett.gr

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: kodikasYPP@eett.gr

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

2. Προτεινόμενο Σχέδιο Κώδικα

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Έχοντας υπόψη

- α) τις διατάξεις του άρθρου 12, στοιχ. γ του νόμου 3431/2006 (ΦΕΚ 13 Α '),
- β) τις διατάξεις του άρθρου 4, παρ.15 και 16 της Απόφασης ΕΕΤΤ 206/2 (ΦΕΚ 127 Β),
- γ) την Απόφαση 207/3 (ΦΕΚ 195/1-3-01) όπως ισχύει μετά την τροποποίηση από την 218/38 Απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ 689/1-6-01),
- γ) την Απόφαση ΕΕΤΤ 276/41 (ΦΕΚ 595 Β),
- δ) τις διατάξεις του άρθρου 11, παρ. 4 και 5, της ΥΑ 68141/1995 (ΦΕΚ 581 Β').

Αποφασίζει:

ΑΡΘΡΟ 1

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι η θέσπιση κανόνων δεοντολογίας που ρυθμίζουν την παροχή των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσα στο πλαίσιο των διατάξεων της ελληνικής και κοινοτικής νομοθεσίας των σχετικών με την άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
2. Οι διατάξεις του παρόντος Κανονισμού εφαρμόζονται και διέπουν την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, όπως αυτές ορίζονται στον παρόντα Κανονισμό και των οποίων η παροχή εξασφαλίζεται μέσω δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών εγκατεστημένου και λειτουργούντος στην ημεδαπή.
3. Ο παρών Κανονισμός δεν αφορά τη ρύθμιση του περιεχομένου των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

ΑΡΘΡΟ 2

Ορισμοί

1. Για τις ανάγκες ερμηνείας και εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού, οι ακόλουθως τιθέμενοι εντός εισαγωγικών όροι έχουν την έναντι αυτών σημειούμενη έννοια:

"Υπηρεσίες προστιθεμένης αξίας": Όλες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που μπορούν να αναπτυχθούν σε νομίμως λειτουργούν δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω εφαρμογών που αναφέρονται σε ειδική διαχείριση του δικτύου ή/και σε χρησιμοποίηση εξειδικευμένου τερματικού εξοπλισμού.

"Υπηρεσίες αυξημένης τιμολόγησης": Οι υπηρεσίες προστιθεμένης αξίας, στην τιμολόγηση των οποίων ενσωματώνεται πέραν του αντίτιμου της χρήσης του δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών και το αντίτιμο της παροχής των υπηρεσιών προστιθεμένης αξίας.

"Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)": Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών προστιθέμενης αξίας και αυξημένης τιμολόγησης που συνίστανται στην μονόδρομη ή αμφίδρομη οπτική ή/και ηχητική μετάδοση μαγνητοφωνημένων ή μη πληροφοριών και μηνυμάτων μεταξύ των παρόχων των υπηρεσιών και των χρηστών. Οι ΥΠΠ είναι υπηρεσίες όπου μέρος του συνολικού κόστους που καλείται να πληρώσει ο Τελικός Χρήστης προς τον Πάροχο του Δικτύου, αποδίδεται στη συνέχεια από τον Πάροχο του Δικτύου, έμμεσα ή άμεσα, προς τον Πάροχο των ΥΠΠ. Οι ΥΠΠ περιλαμβάνουν ιδίως, τις Υπηρεσίες Οπτικής και Ηχητικής Τηλεπληροφόρησης και τις Υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) προστιθέμενης αξίας (PSMS).

"Πάροχος Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης": Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που νομίμως παρέχει Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

"Πάροχος Δικτύου": Η επιχείρηση που συνιστά, λειτουργεί, ελέγχει ή διαθέτει δίκτυο για την παροχή των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

"Τελικός Χρήστης": Χρήστης των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης που δεν παρέχει δημόσια δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέσιμες στο κοινό.

"Κλήση": Οποιαδήποτε επικοινωνία δια μέσου ενός δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών είτε αυτή πραγματοποιείται από τον Τελικό Χρήστη είτε από τον πάροχο των υπηρεσιών ή διευκολύνεται από αυτόν.

2. Κατά τα λοιπά, ισχύουν οι ορισμοί του άρθρου 2 του νόμου 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006).

ΑΡΘΡΟ 3

Κατηγορίες Υπηρεσιών που ρυθμίζονται από το παρόν

1. Για τους σκοπούς του παρόντος, οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης διακρίνονται στις ακόλουθες ενδεικτικές κατηγορίες:

Α. Υπηρεσίες Οπτικής Και Ηχητικής Πληροφόρησης (ΟΗΠ):

α. Ζωντανή συνομιλία: αφορούν υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης οι οποίες περιλαμβάνουν αμφίδρομη ζωντανή συνομιλία

β. Λήψη υπηρεσιών με χρήση μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων: αφορούν υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης οι οποίες δεν περιλαμβάνουν ζωντανή συνομιλία (ο Τελικός Χρήστης δεν έρχεται σε επαφή με άλλον συνομιλητή), αλλά περιλαμβάνουν τη χρήση μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων

γ. Συνομιλίες περισσότερων των δύο συμμετεχόντων (Υπηρεσίες Chat- τυχαίας συνομιλίας με πλήθος συμμετεχόντων): αφορούν Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης οι οποίες περιλαμβάνουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης ζωντανής συνομιλίας μεταξύ περισσότερων των δύο ατόμων (συμμετέχοντες), χωρίς αυτοί να έχουν γνώση της ταυτότητας και του τηλεφωνικού αριθμού των υπολοίπων συμμετεχόντων.

δ. Υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Internet)

Β. Υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) προστιθέμενης αξίας (PSMS)

2. Η πρόσβαση όλων των Χρηστών του δικτύου του Παρόχου του Δικτύου προς όλες τις κατηγορίες είναι ελεύθερη, με την επιφύλαξη των όσων ορίζονται στα άρθρα 5, 6 και 7.

3. Ο Τελικός Χρήστης δύναται με αίτησή του προς τον Πάροχο του Δικτύου να ζητήσει τη φραγή της πρόσβασής του στις ΥΠΠ. Στην περίπτωση αυτή ο Πάροχος του Δικτύου υποχρεούται να ικανοποιήσει το αίτημα.

ΑΡΘΡΟ 4

Προϋποθέσεις παροχής ΥΠΠ

1. Η παροχή ΥΠΠ επιτρέπεται υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στις σχετικές διατάξεις α) του ισχύοντος νόμου περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, β) του Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπως εκάστοτε ισχύει, γ) του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης για τις Υπηρεσίες Τηλεφωνίας και Κινητών και Προσωπικών Επικοινωνιών, όπως εκάστοτε ισχύει, δ) των σχετικών διατάξεων του πλαισίου που ρυθμίζει τα θέματα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ε) του παρόντος Κανονισμού.

Η υποβολή της σχετικής Δήλωσης Καταχώρησης στην ΕΕΤΤ για την παροχή των ΥΠΠ, δεν απαλλάσσει τον Πάροχο Υπηρεσιών από την απόκτηση πιστοποιητικού/άδειας αρμόδιου φορέα που του εξασφαλίζει τη νομότυπη παροχή των σχετικών υπηρεσιών, ιδίως αν πρόκειται για υπηρεσία παροχής συμβουλών από νομοθετικά ρυθμισμένο επάγγελμα- και ειδικότερα για τις ζωντανές υπηρεσίες παροχής συμβουλών.

2. Ο Πάροχος ΥΠΠ είναι υπεύθυνος για τη συμμόρφωση της παροχής των ΥΠΠ σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού.

3. Ο Πάροχος ΥΠΠ είναι υποχρεωμένος να παρέχει στην ΕΕΤΤ οποιαδήποτε πληροφορία ή άλλη συνεργασία απαιτήσει η τελευταία, για την εξακρίβωση της συμμόρφωσής του με τον παρόντα Κώδικα.

4. Για θέματα περιεχομένου και προώθησης των ΥΠΠ, οι Πάροχοι ΥΠΠ πρέπει να συμμορφώνονται και με τους αντίστοιχους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και τις σχετικές διατάξεις του πλαισίου που διέπει το περιεχόμενο και την προώθηση της κείμενης νομοθεσίας. Για θέματα περιεχομένου και προώθησης των ΥΠΠ, οι Πάροχοι ΥΠΠ εποπτεύονται από τους αρμόδιους φορείς.

ΑΡΘΡΟ 5

Γενικοί όροι παροχής ΥΠΠ

Δικαιώματα των Τελικών Χρηστών - Υποχρεώσεις των Παρόχων ΥΠΠ και των Παρόχων του Δικτύου

1. Οι ΥΠΠ παρέχονται αδιακρίτως σε κάθε Τελικό Χρήστη που το επιθυμήσει με τους περιορισμούς που θέτει το παρόν.
2. Ο Πάροχος του Δικτύου και ο Πάροχος ΥΠΠ οφείλουν να μην κοινοποιούν σε τρίτο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη συναίνεση του Τελικού Χρήστη στοιχεία που αφορούν τη χρήση από αυτόν υπηρεσίας ή υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (η παρούσα απαγόρευση δεν ισχύει σε περίπτωση απαίτησης των στοιχείων από διοικητική ή δικαστική αρχή προς εκπλήρωση εκ του νόμου καθηκόντων της).
3. Ο Πάροχος ΥΠΠ οφείλει να παρέχει ο ίδιος και ολοκληρωμένα την Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης που διαφημίζει και να μην υποχρεώνει ή παραπέμπει τον Τελικό Χρήστη σε χρήση συμπληρωματικών υπηρεσιών που παρέχονται είτε από αυτόν είτε από άλλο Πάροχο Υπηρεσιών.
4. Ο Πάροχος του Δικτύου και ο Πάροχος ΥΠΠ οφείλουν, με γραπτές απαντήσεις τους σε ενδιαφερομένους κατόπιν αιτήματός τους, καθώς και με άλλο πρόσφορο τρόπο, να καθιστούν προσιτή στο κοινό την ενημέρωση ως προς:
 - α) τα στοιχεία ταυτότητας και, κατά περίπτωση, την επωνυμία, το διακριτικό τίτλο, τα ονόματα των μελών του οργάνου διοίκησης, τη διεύθυνση της έδρας και τον αριθμό τηλεφώνου των γραφείων του Παρόχου ΥΠΠ,
 - β) το αναλυτικό τιμολόγιο των παρεχομένων ΥΠΠ,
 - γ) την ουσία και τη διαδικασία άσκησης από το Τελικό Χρήστη του προβλεπόμενου δικαιώματος προσφυγής (αιτήσεως ή καταγγελίας) ενώπιον της ΕΕΤΤ και
 - δ) την ουσία και τη διαδικασία άσκησης από το Τελικό Χρήστη του δικαιώματος τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης ή/και αποσύνδεσής του με τις ΥΠΠ.
5. Για την ενημέρωση των καταναλωτών μέσω του προωθητικού υλικού (ιδίως εντύπου ή ηλεκτρονικού) των Παρόχων ΥΠΠ ισχύουν τα περιγραφέντα στους όρους Γενικών Αδειών, όπως εκάστοτε ισχύουν, στην Απόφαση της ΕΕΤΤ 276/41 (ΦΕΚ 595 Β), καθώς επίσης και στην κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης.
6. Οι Πάροχοι ΥΠΠ πρέπει να δηλώνουν με σαφήνεια σε κάθε προωθητικό υλικό την ιδιότητα της υπηρεσίας Πολυμεσικής Πληροφόρησης ως υπηρεσίας αυξημένης τιμολόγησης, καθώς και το ποσό τιμολόγησης ανά μονάδα χρόνου είτε το κόστος πρόσβασης της υπηρεσίας αν αυτό είναι εφάπαξ, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) για κάθε Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης. Ειδικότερα στην περίπτωση των Υπηρεσιών PSMS, θα πρέπει σαφώς να δηλώνεται στο προωθητικό υλικό α) η τιμολόγηση ανά μήνυμα (SMS) β) ο συνολικός αριθμός μηνυμάτων (SMS) που απαιτούνται για την παροχή της Υπηρεσίας και γ) το συνολικό μέγιστο κόστος της Υπηρεσίας για τον Τελικό Τελικό Χρήστη, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ).

7. Για την εκπλήρωση του ως άνω όρου της σαφήνειας της διαφήμισης, ορίζεται ότι τα στοιχεία περιεχομένου και τιμολόγησης των ΥΠΠ πρέπει κατά τη διαφήμισή τους να είναι ευανάγνωστα, εμφανή, οριζόντια και να παρουσιάζονται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται αποκρυπτογραφική εξέτασή τους. Επιπλέον, ισχύουν τα όσα ορίζονται στο Άρθρο 3, σημείο 5 του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

8. Σε κάθε προωθητικό υλικό η ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του Παρόχου Υπηρεσιών, εκτός αν είναι καθ' οιονδήποτε τρόπο προφανή, οφείλουν να αναφέρονται ευκρινώς ώστε να παρέχεται η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας των Τελικών Χρηστών με αυτόν. Η ταυτότητα του Παρόχου θα αποτελείται από το όνομα ή την επωνυμία της επιχείρησης και τα στοιχεία της επικοινωνίας αποτελούνται από ένα τουλάχιστον των ακόλουθων: α) Πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση συμπεριλαμβάνουσας τον Ταχυδρομικό κώδικα, β) Ταχυδρομική θυρίδα – αριθμό (αποκλειστική χρήση αυτών των στοιχείων επικοινωνίας αποκλείεται στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών ευρέσεως εργασίας), γ) Γραμμή βοήθειας/παραπόνων (HELP LINE) το κόστος κλήσης της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει το κόστος μίας εθνικής κλήσης.

ΑΡΘΡΟ 6

Ειδικοί όροι παροχής υπηρεσιών Οπτικής και Ηχητικής Πληροφόρησης (ΟΗΠ)

1. Η παροχή υπηρεσιών ΟΗΠ δεν πρέπει να αποτελεί ή να υποκαθιστά την παροχή δημόσιας τηλεφωνικής υπηρεσίας. Η παροχή υπηρεσίας ΟΗΠ κατηγορίας "Ζωντανής Συνομιλίας" και κατηγορίας «Συνομιλίες περισσότερων των δύο συμμετεχόντων» δεν συνιστά παροχή υπηρεσίας φωνητικής τηλεφωνίας.
2. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΤΟΗ υποχρεούται να ενημερώνει συνοπτικά και με σαφήνεια κάθε Τελικό Χρήστη εντός δέκα (10) δευτερολέπτων από την αρχή της κάθε τηλεπικοινωνιακής σύνδεσής του με Υπηρεσία ΟΗΠ α) περί του περιεχομένου και των στοιχείων τιμολόγησης της παρεχόμενης υπηρεσίας και β) περί της ταυτότητας του Παρόχου Υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη ενημέρωση θα γίνεται ατελώς.
3. Ιδιαίτερα, οι υπηρεσίες ΟΗΠ οφείλουν να μην εμφανίζουν αδικαιολόγητα μεγάλη διάρκεια ή καθυστέρηση κατά την παροχή τους, ούτε να θέτουν τον Τελικό Χρήστη σε υπερβολική αναμονή ή ουρά, ή να δημιουργούν αδικαιολόγητη καθυστέρηση για τη σύνδεση του Τελικού Χρήστη με την υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση ο Τελικός Χρήστης δεν χρεώνεται για την αναμονή ή καθυστέρηση αυτή και ενημερώνεται εκ των προτέρων για την απουσία χρέωσης.
4. Οι υπηρεσίες ΟΗΠ δεν συνδυάζουν τη λήψη παντός είδους βραβείου από τον Τελικό Χρήστη με τη διάρκεια των τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων που αυτός κάνει με τη συγκεκριμένη Υπηρεσία ΟΗΠ.
5. Μία υπηρεσία ΟΗΠ δεν αντικαθίσταται στον ίδιο αριθμό κλήσης από μια άλλη η οποία μπορεί να προκαλέσει σύγχυση στους καλούντες χρήστες που εύλογα ανέμεναν την αρχική υπηρεσία. Σχετική πρότερη ενημέρωση θα παρέχεται ατελώς στην αρχή της κλήσης για διάστημα τριών (3) μηνών από την συντελεσθείσα αλλαγή.

Όροι σχετικά με τις Υπηρεσίες ΟΗΠ "Ζωντανή Συνομιλία"

6. Η ΕΕΤΤ δύναται να ζητήσει από τον Πάροχο Υπηρεσιών ΟΗΠ, να εξασφαλίσει ότι όλες οι συνομιλίες με τους Τελικούς Χρήστες μαγνητοφωνούνται έτσι ώστε να είναι δυνατή η διερεύνηση των καταγγελιών.
7. Στην περίπτωση όπου ζητηθεί η μαγνητοφώνηση των συνομιλιών, θα πρέπει αυτή να γίνεται έτσι ώστε να είναι δυνατή η ακριβής αναγνώριση της ώρας, ημερομηνίας παροχής και του περιεχομένου της Υπηρεσίας ΟΗΠ.
8. Εάν, για οποιοδήποτε τεχνικό ή άλλο λόγο, διακοπεί η μαγνητοφώνηση της συνομιλίας, η παροχή της υπηρεσίας ΟΗΠ θα πρέπει να διακοπεί αμέσως.
9. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ διατηρεί αρχείο με τις μαγνητοφωνήσεις των συνομιλιών για τουλάχιστον ένα έτος και το παραδίδει στην ΕΕΤΤ άμεσα σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μόλις αυτό του ζητηθεί.
10. Η ΕΕΤΤ δύναται να ζητήσει από τον Πάροχο Υπηρεσιών ΟΗΠ δειγματοληπτικά τα μαγνητοφωνημένα αρχεία τυχαίων συνομιλιών για να εξακριβώσει ότι υπάρχει συμμόρφωση με τον παρόντα Κώδικα.
11. Οι Τελικοί Χρήστες Υπηρεσιών ΟΗΠ για τις οποίες έχει ζητηθεί από την ΕΕΤΤ μαγνητοφώνηση, πρέπει να ειδοποιούνται από την αρχή της κλήσης, ότι η μαγνητοφώνηση είναι υποχρεωτική και είναι πιθανόν να διατεθεί στην ΕΕΤΤ.
12. Σχετικό προωθητικό υλικό της υπηρεσίας πρέπει να καθιστά σαφές ότι οι ζωντανές συνομιλίες μαγνητοφωνούνται.
13. Οι ώρες διάθεσης των Υπηρεσιών ΟΗΠ στο κοινό πρέπει να φαίνονται σαφώς σε οποιοδήποτε προωθητικό υλικό.
14. Οι Πάροχοι Υπηρεσιών ΟΗΠ πρέπει να αποθαρρύνουν τους Τελικούς Χρήστες από το να αποκαλύπτουν οποιαδήποτε προσωπικά τους στοιχεία, είτε να επιδιώκουν την οργάνωση συνάντησης μέσα από τη χρήση των Υπηρεσιών ΟΗΠ. Εξαιρέση αποτελούν οι υπηρεσίες εκείνες για την παροχή των οποίων αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση η αποκάλυψη προσωπικών στοιχείων (δεδομένων) Οι Πάροχοι υπηρεσιών ΟΗΠ οφείλουν με σχετικό έγγραφο τους προς την ΑΠΔΠΧ και την ΑΔΑΕ να τις πληροφορούν και να καθιστούν την ΕΕΤΤ ως πιθανό αποδέκτη προσωπικών δεδομένων και μαγνητοφωνηθέντων συνομιλιών προς διαπίστωση παραβάσεων του παρόντος Κώδικα.
15. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ θα πρέπει να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη στην αρχή της σύνδεσής του, ότι ο Τελικός Χρήστης πρέπει να είναι άνω των 18 ετών και ότι η υπηρεσία θα παρέχεται μόνο με την άδεια του ατόμου που πληρώνει τη σύνδεση με το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών
16. Οι Πάροχοι Υπηρεσιών ΟΗΠ πρέπει να λαμβάνουν κάθε δυνατό μέτρο για να διαπιστώσουν εάν οι Τελικοί Χρήστες των Υπηρεσιών ΟΗΠ είναι κάτω των 18 ετών. Αν ο Πάροχος έχει ισχυρούς λόγους (μετά από ερωτήσεις που θέτει στον Τελικό Χρήστη) να πιστεύει ότι ο Τελικός Χρήστης είναι κάτω των 18 ετών, τότε διακόπτει τη σύνδεση. Εξαιρέση αποτελούν οι Υπηρεσίες της παρ.19 του παρόντος άρθρου.
17. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο να αναγνωρίζει και να διακόπτει κλήσεις οι οποίες πραγματοποιούνται χωρίς την έγκριση του ατόμου που πληρώνει τη σύνδεση με το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
18. Αν ένας Τελικός Χρήστης Υπηρεσίας ΟΗΠ έχει παραμείνει σιωπηλός για ένα σημαντικό χρονικό διάστημα (άνω των 30” κατά τη διάρκεια των οποίων

παροτρύνεται να ανταποκριθεί) κατά τη διάρκεια ενεργούς σύνδεσης, η σύνδεση (κλήση) πρέπει να διακοπεί.

19. Ειδικότερα, αν οι Υπηρεσίες ΟΗΠ απευθύνονται κυρίως ή αναμένεται να ενδιαφέρουν ιδιαίτερα άτομα κάτω των 18 ετών α) δεν θα πρέπει η συνολική χρέωση της Υπηρεσίας να ξεπερνά σε καμία περίπτωση τα 5 Ευρώ, β) όταν φτάσει στο συγκεκριμένο ύψος χρέωσης η σύνδεση θα διακόπτεται άμεσα από τον Πάροχο Υπηρεσιών και γ) η υπηρεσία θα παρέχεται μόνο με την ρητή άδεια του κατόχου της σύνδεσης με το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
20. Ο Πάροχος του Δικτύου οφείλει να διακόπτει αυτόματα την τηλεπικοινωνιακή σύνδεση του Τελικού Χρήστη με Υπηρεσία ΟΗΠ μετά την πάροδο δέκα (10) πρώτων λεπτών από την έναρξη της σύνδεσης.
21. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ δεν πρέπει να παροτρύνει τον Τελικό Χρήστη να επαναλαμβάνει την κλήση μετά την διακοπή της σύνδεσης της προηγούμενης παραγράφου.
22. Ο Πάροχος ΟΗΠ θα παρέχει ηχητική ειδοποίηση ανά λεπτό κατά τη διάρκεια της κλήσης ώστε να ενημερώνεται ο καταναλωτής για τη συμπληρωμένη χρονική διάρκεια της κλήσης.

Όροι σχετικά με τη λήψη υπηρεσιών με χρήση μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων

23. Ειδικότερα, αν η Υπηρεσία ΟΗΠ αφορά την αγορά υπηρεσίας ή προϊόντος ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ θα πρέπει επιπλέον να ενημερώνει (ατελώς) τον Τελικό Χρήστη στην αρχή της σύνδεσής του σχετικά α) την τιμολόγηση της υπηρεσίας ανά μονάδα χρόνου και το πιθανόν συνολικό κόστος της κλήσης, β) για το ότι ο Τελικός Χρήστης θα πρέπει να ολοκληρώσει την κλήση προκειμένου να λάβει τη συγκεκριμένη υπηρεσία ή προϊόν και γ) τον αριθμό των κλήσεων που θα απαιτηθεί από τον Τελικό Χρήστη προκειμένου να λάβει τη συγκεκριμένη υπηρεσία ή προϊόν.
24. Επιπρόσθετα, αν η Υπηρεσία ΟΗΠ αφορά την αγορά υπηρεσίας ή προϊόντος ερωτικής φύσεως, ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ θα πρέπει να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη στην αρχή της σύνδεσής του, ότι η υπηρεσία θα παρέχεται μόνο με την άδεια του ατόμου που πληρώνει τη σύνδεση με το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών
25. Ο Πάροχος του Δικτύου οφείλει να διακόπτει αυτόματα την τηλεπικοινωνιακή σύνδεση του Τελικού Χρήστη με την Υπηρεσία ΟΗΠ μετά την πάροδο δέκα (10) πρώτων λεπτών από την έναρξη της σύνδεσης. Ο Πάροχος Υπηρεσίας ΟΗΠ θα παρέχει ηχητική ειδοποίηση ανά λεπτό κατά τη διάρκεια της κλήσης ώστε να ενημερώνεται ο καταναλωτής για τη συμπληρωμένη χρονική διάρκεια της κλήσης.

Όροι σχετικά με τις “Συνομιλίες περισσότερων των δύο συμμετεχόντων (Υπηρεσίες Chat)”

26. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ θα πρέπει να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη στην αρχή της σύνδεσής του, ότι ο Τελικός Χρήστης πρέπει να είναι άνω των 18 ετών και ότι η υπηρεσία θα παρέχεται μόνο με την άδεια του ατόμου που πληρώνει τη σύνδεση με το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών

27. Πριν τη συμμετοχή ενός χρήστη σε Υπηρεσία Chat, ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ πρέπει να καταγράφει το όνομα, διεύθυνση και ημερομηνία γέννησης του και την επιβεβαίωση ότι έχει τη συναίνεση του ατόμου που πληρώνει τη σύνδεση με το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
28. Οι Πάροχοι Υπηρεσιών ΟΗΠ πρέπει να λαμβάνουν κάθε δυνατό μέτρο για να διαπιστώσουν εάν οι Τελικοί Χρήστες των Υπηρεσιών ΟΗΠ είναι κάτω των 18 ετών. Αν ο Πάροχος έχει ισχυρούς λόγους (μετά από ερωτήσεις που θέτει στον Τελικό Χρήστη) να πιστεύει ότι ο Τελικός Χρήστης είναι κάτω των 18 ετών, τότε διακόπτει τη σύνδεση.
29. Ο Πάροχος του Δικτύου οφείλει να διακόπτει αυτόματα την τηλεπικοινωνιακή σύνδεση του Τελικού Χρήστη με την Υπηρεσία ΟΗΠ μετά την πάροδο δέκα (10) πρώτων λεπτών από την έναρξη της σύνδεσης.
30. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ δεν πρέπει να παροτρύνει τον Τελικό Χρήστη να επαναλαμβάνει την κλήση μετά την διακοπή της σύνδεσης της προηγούμενης παραγράφου.
31. Ο Πάροχος ΟΗΠ θα παρέχει ηχητική ειδοποίηση ανά λεπτό κατά τη διάρκεια της κλήσης ώστε να ενημερώνεται ο καταναλωτής για τη συμπληρωμένη χρονική διάρκεια της κλήσης.
32. Οι Πάροχοι Υπηρεσιών ΟΗΠ πρέπει να εξασφαλίζουν ότι η Υπηρεσία Chat είναι προσβάσιμη στους Τελικούς Χρήστες μόνο μέσω απευθείας κλήσης. Οι Τελικοί Χρήστες δεν πρέπει να μπορούν να συνδέονται με την Υπηρεσία Chat μέσω άλλων Υπηρεσιών ΟΗΠ, ούτε πρέπει να μπορούν να συνδέονται μέσω της Υπηρεσίας Chat με άλλες Υπηρεσίες ΟΗΠ
33. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ εξασφαλίζει ότι καθ' όλη τη διάρκεια της συνομιλίας υπάρχει ανά πάσα στιγμή διαθέσιμος ένας διαχειριστής ο οποίος παρακολουθεί τη συνομιλία και εξασφαλίζει ότι κάθε νέος Τελικός Χρήστης ο οποίος εντάσσεται στη συνομιλία πληροί τις προαναφερθείσες προϋποθέσεις.

Όροι σχετικά με Υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Internet)

34. Οι Πάροχοι Υπηρεσιών ΟΗΠ πρέπει να λαμβάνουν κάθε δυνατό μέτρο για να εξασφαλίσουν ότι οι άλλες συνδέσεις διαδικτύου οι οποίες κάνουν αναφορά στην Υπηρεσία ΟΗΠ δεν δίνουν λανθασμένες πληροφορίες σχετικά με το κόστος της Υπηρεσίας ΟΗΠ.
35. Οι Πάροχοι Υπηρεσιών ΟΗΠ εξασφαλίζουν ότι πριν τη σύνδεση του Τελικού Χρήστη με την Υπηρεσία ΟΗΠ, ο Τελικός Χρήστης ενημερώνεται για το γεγονός ότι πρόκειται να συνδεθεί με υπηρεσία υψηλής χρέωσης, για το κόστος της Υπηρεσίας ανά μονάδα χρόνου ή εφάπαξ, για την ταυτότητα του Παρόχου Υπηρεσιών και δίνει τη ρητή του συγκατάθεση για τη σύνδεση με την Υπηρεσία, επιλέγοντας με το ποντίκι του ένα κουμπί με την ένδειξη OK.
36. Οι ήχοι επιλογής αριθμού (dialing) και διαποδιαμορφωτή (modem) δεν πρέπει να σιγούνται.
37. Οι Πάροχοι Υπηρεσιών ΟΗΠ πρέπει να λαμβάνουν κάθε δυνατό μέτρο για να ελαχιστοποιούν τις καθυστερήσεις στην παροχή πρόσβασης στο διαδικτυακό τόπο στον οποίο βρίσκεται περιεχόμενο της Υπηρεσίας.
38. Στην περίπτωση όπου η Υπηρεσία ΟΗΠ χρεώνεται ανά μονάδα χρόνου, ένας ψηφιακός μετρητής χρόνου πρέπει να βρίσκεται διαρκώς στο παράθυρο

εφαρμογής το οποίο δίνει την πρόσβαση στην Υπηρεσία ΟΗΠ, επιδεικνύοντας τη διάρκεια σύνδεσης στην Υπηρεσία ΟΗΠ. Ο μετρητής πρέπει να είναι εμφανής και να μην εμποδίζεται από άλλα παράθυρα, γραφικά ή κείμενο.

39. Στην περίπτωση όπου η Υπηρεσία ΟΗΠ χρεώνεται ανά μονάδα χρόνου και εφόσον η διάρκεια της σύνδεσης του Τελικού Χρήστη στην Υπηρεσία έχει ξεπεράσει τα 10 λεπτά, πρέπει να εμφανιστεί ένα παράθυρο διαλόγου το οποίο θα δηλώνει το συνολικό χρόνο κατά τον οποίο ο Τελικός Χρήστης βρίσκεται συνδεδεμένος με την Υπηρεσία και ζητά από τον Τελικό Χρήστη να δώσει τη συναίνεσή του για τη συνέχιση της σύνδεσης, επιλέγοντας με το ποντίκι του ένα κουμπί με την ένδειξη ΟΚ. Το παράθυρο αυτό πρέπει να εμφανίζεται στη συνέχεια ανά 10 λεπτά. Το παράθυρο πρέπει να εμφανές και να μην εμποδίζεται από άλλα παράθυρα, γραφικά ή κείμενο.
40. Το λογισμικό που καθιστά δυνατή τη σύνδεση του Τελικού Χρήστη με την Υπηρεσία ΟΗΠ δεν επιτρέπεται να αντικαθιστά μόνιμα τον τηλεφωνικό αριθμό της σύνδεσης του υπολογιστή του Τελικού Χρήστη με το διαδίκτυο, με τον τηλεφωνικό αριθμό υψηλής χρέωσης της Υπηρεσίας ΟΗΠ.
41. Το λογισμικό που καθιστά δυνατή τη σύνδεση του Τελικού Χρήστη με την Υπηρεσία ΟΗΠ δεν επιτρέπεται να ενεργοποιεί τη σύνδεση με την Υπηρεσία ΟΗΠ χωρίς την παρέμβαση και τη ρητή συγκατάθεση του Τελικού Χρήστη.
42. Το λογισμικό που καθιστά δυνατή τη σύνδεση του Τελικού Χρήστη με την Υπηρεσία ΟΗΠ πρέπει να μην δίνει τη δυνατότητα στον Τελικό Χρήστη να επισκέπτεται άλλες διαδικτυακές σελίδες, χωρίς πρώτα να έχει αποσυνδεθεί από την Υπηρεσία ΟΗΠ, έτσι ώστε να συνεχίσει την πλοήγηση στο διαδίκτυο μέσω του συνήθους αριθμού σύνδεσής του με το διαδίκτυο.

ΑΡΘΡΟ 7

Ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) Προστιθέμενης Αξίας (PSMS)

1. Ο Πάροχος Υπηρεσιών PSMS, υποχρεούται να ενημερώνει συνοπτικά και με σαφήνεια κάθε Τελικό Χρήστη άμεσα μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος είτε του μηνύματος εγγραφής του Τελικού Χρήστη, εάν αφορά Υπηρεσία η οποία προϋποθέτει την εγγραφή του Τελικού Χρήστη για την χρήση της: α) περί του περιεχομένου και των στοιχείων τιμολόγησης της παρεχόμενης υπηρεσίας και β) περί της ταυτότητας του Παρόχου Υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη ενημέρωση θα γίνεται ατελώς. Ειδικότερα, θα πρέπει σαφώς να δηλώνεται α) η τιμολόγηση ανά μήνυμα (SMS) β) ο συνολικός αριθμός μηνυμάτων (SMS) που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας γ) το συνολικό μέγιστο κόστος της Υπηρεσίας για τον Τελικό Χρήστη, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) και δ) τον τρόπο διαγραφής του Τελικού Χρήστη από τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
2. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν πρέπει να στέλνει, ούτε πρέπει να επιτρέπει σε άλλους να στέλνουν για λογαριασμό του, μαζικά και επαναλαμβανόμενα μηνύματα (SPAM) προς τους συνδρομητές του δικτύου, με στόχο την προώθηση της Υπηρεσίας PSMS.

3. Ο Πάροχος του Δικτύου και ο Πάροχος Υπηρεσιών πρέπει πριν την αποστολή προωθητικού μηνύματος για Υπηρεσία PSMS να συμβουλευτεί το Μητρώο της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων στο οποίο περιλαμβάνονται οι συνδρομητές εκείνοι που έχουν επιλέξει να μην συμπεριλαμβάνονται τα προσωπικά τους δεδομένα σε αρχεία που σκοπό έχουν την προώθηση/διαφήμιση αγαθών και υπηρεσιών εξ αποστάσεως.
4. Ο συνδρομητής του δικτύου πρέπει να δώσει τη ρητή του συγκατάθεση για να ενημερώνεται για οποιαδήποτε Υπηρεσία PSMS (“opt-in”). Η συγκατάθεση πρέπει να μπορεί σε κάθε περίπτωση να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή.
5. Η ΕΕΤΤ μπορεί να ζητήσει από τον Πάροχο Υπηρεσιών PSMS, να εξασφαλίσει ότι όλα τα σύντομα μηνύματα (SMS) που αποστέλλονται από τον Πάροχο Υπηρεσιών προς τον Τελικό Χρήστη και από τον Τελικό Χρήστη προς τον Πάροχο Υπηρεσιών αποθηκεύονται για διάστημα 6 μηνών μετά την αποστολή του μηνύματος.
6. Η ΕΕΤΤ δύναται να ζητήσει από τον Πάροχο Υπηρεσιών PSMS δειγματοληπτικά αρχεία μηνυμάτων για να εξακριβώσει ότι υπάρχει συμμόρφωση με τον παρόντα Κώδικα.
7. Ο Πάροχος Υπηρεσιών PSMS λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο να μην επιτρέπει την χρήση των Υπηρεσιών από Χρήστες που είναι κάτω των 18 ετών, ως μηχανισμό τιμολόγησης για την λήψη (downloading) υλικού ακατάλληλου για ανηλίκους.

ΑΡΘΡΟ 8

Σύμβαση μεταξύ Παρόχου Δικτύου και Παρόχου ΥΠΠ

1. Στη Σύμβαση μεταξύ Παρόχου Δικτύου και Παρόχου ΥΠΠ περιλαμβάνεται σειρά υποχρεώσεων και δικαιωμάτων του Παρόχου Υπηρεσιών και του Παρόχου του Δικτύου, που στόχο έχουν να διασφαλίσουν και με συμβατική ευθύνη των μερών α) την ύπαρξη και διάθεση της αναγκαίας τεχνικής υποδομής και εξοπλισμού για την παροχή των ΥΠΠ, β) την προστασία των Τελικών Χρηστών των ΥΠΠ από αισχροκέρδεια, προσβολή των ατομικών δικαιωμάτων τους και εκμετάλλευση της ενδεχόμενης ανωριμότητας ή πνευματικής αδυναμίας τους, γ) την προστασία των άλλων Παρόχων ΥΠΠ από αθέμιτο ανταγωνισμό και δ) γενικά την τήρηση των ισχυόντων κανόνων δικαίου περί παροχής ΥΠΠ.
2. Ο Πάροχος του Δικτύου πρέπει, μέσα από τη Σύμβαση, να ζητά από τους συμβαλλόμενους Παρόχους ΥΠΠ, να συμμορφώνονται με τον παρόντα Κώδικα, όπως αυτός ενδέχεται να τροποποιηθεί στο μέλλον, και οποιεσδήποτε διευκρινιστικές οδηγίες εκδώσει η ΕΕΤΤ σχετικά.
3. Στη Σύμβαση αυτή, θα περιλαμβάνεται ο όρος ότι, σε περίπτωση σοβαρών και κατ’ εξακολούθηση διαπραττομένων από τον Πάροχο ΥΠΠ παραβιάσεων, η ΕΕΤΤ δικαιούται να ζητήσει από τον Πάροχο του Δικτύου και αυτός οφείλει να αναστείλει προσωρινά την απόδοση στον Πάροχο ΥΠΠ των αναλογούντων σε αυτόν τελών που προκύπτουν από την Παροχή της ΥΠΠ ή να διακόψει προσωρινά ή οριστικά την τηλεπικοινωνιακή σύνδεση του παραβάτη με τους Χρήστες.

ΑΡΘΡΟ 9

Έλεγχος τήρησης διατάξεων -Κυρώσεις

1. Η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για τον αυτεπάγγελο ή κατόπιν καταγγελίας ή παραπόνων έλεγχο της τήρησης, εκ μέρους των φορέων που παρέχουν Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης καθώς και εκ μέρους του Παρόχου του Δικτύου, των κανόνων δικαίου που ρυθμίζουν την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.
2. Ο καταγγέλων απευθύνεται αρχικά στον Πάροχο Υπηρεσιών ή στον Πάροχο του Δικτύου, τον οποίο αφορά η καταγγελία του και στη συνέχεια και εφόσον δεν διευθετηθεί η διαφορά μεταξύ των δύο μερών, ο καταγγέλων απευθύνεται στην ΕΕΤΤ.
3. Η ΕΕΤΤ, προς διευθέτηση διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ διαφορετικών Παρόχων Υπηρεσιών, μεταξύ Παρόχου Υπηρεσιών και Παρόχου του Δικτύου, μεταξύ Τελικού Χρήστη και Παρόχου Υπηρεσιών και μεταξύ Τελικού Χρήστη και Παρόχου του Δικτύου, ακολουθεί τις διαδικασίες που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις του Κανονισμού Ακροάσεων της (Απόφαση 249/115/2002, ΦΕΚ 642/Β/23-5-2002).
4. Σε περίπτωση διαπιστώσεως παραβάσεως των κανόνων δικαίου που ρυθμίζουν την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης ισχύουν τα όσα ορίζονται στο άρθρο 63 του ν.3431/2006.

ΑΡΘΡΟ 10

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος αρχίζει τρεις μήνες από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.