

Προς την
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών
& Ταχυδρομείων - Ε.Ε.Τ.Τ.
Λεωφ. Κηφισίας αριθμ. 60
Μαρούσι 151 25

Μαρούσι, 26 Ιουνίου 2009
Αριθμ. πρωτ.: ΜΚΤ/291232

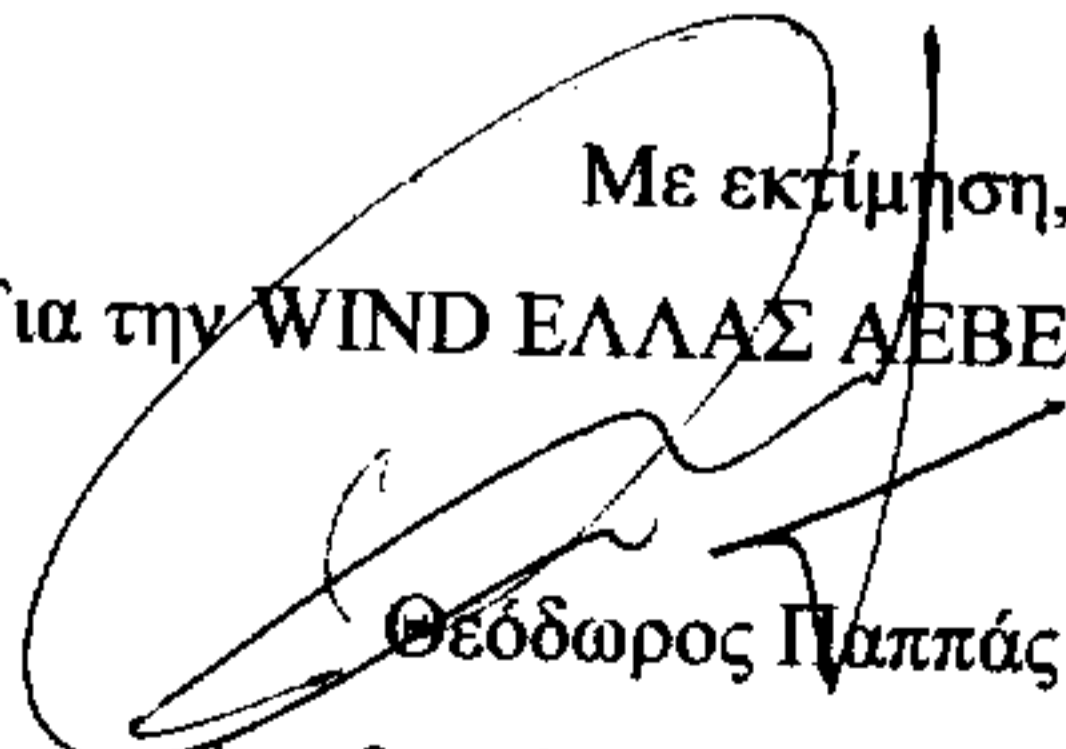
Θέμα: Σχόλια της WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης σχετικά με την τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολύμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/2007).

Αξιότιμοι κύριοι,

Με την παρούσα σας αποστέλλουμε τα σχόλια της «WIND ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ» επί της Δημόσιας Διαβούλευσης της ΕΕΤΤ, σχετικά με την τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολύμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/2007).

Οι θέσεις που διατυπώνονται αποτελούν σχολιασμό του κειμένου της Δημόσιας Διαβούλευσης και δεν τυγχάνουν νομικά δεσμευτικές για τη WIND ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ. Το σύνολο του κειμένου θα σας το προωθήσουμε και ηλεκτρονικά στην υποδεικνυόμενη από εσάς ηλεκτρονική διεύθυνση.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή πληροφορία.

Με εκτίμηση,
Για την WIND ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ

Θεόδωρος Παππάς
Ανώτερος Διευθυντής Μάρκετινγκ

Συν.: Σχόλια WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ επί της άνω
Διαβούλευσης.

ΣΧΟΛΙΑ - ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ**της «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.»**

αναφορικά με τη Δημόσια Διαβούλευση σχετικά με την:

**Τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα
Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης»(ΦΕΚ
1943/Β/2007)**

Παρατήρηση νομικού περιεχομένου: Οι απόψεις που κατωτέρω διατυπώνονται, αποτελούν σχολιασμό του κειμένου που έθεσε προς Δημόσια Διαβούλευση η Ε.Ε.Τ.Τ., σχετικά με την τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης»(ΦΕΚ 1943/Β/2007). Οι θέσεις που διατυπώνονται δεν τυγχάνουν νομικά δεσμευτικές για την WIND Ελλάς.



[λευκή σελίδα]

1. Εισαγωγικά

Η WIND ΕΛΛΑΣ, από την έκδοση της Απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης», έχει προβεί στην ανάπτυξη ενός συνόλου εσωτερικών μηχανισμών προκειμένου να διασφαλίσει την αρτιότητα των υπηρεσιών που παρέχει ως Πάροχος Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

Σε κάθε περίπτωση, η τρόπος και η επάρκεια της ενημέρωσης των συνδρομητών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες αποτελεί μία από τις κύριες προτεραιότητες της Εταιρεία μας, προκειμένου ο συνδρομητής να απολαμβάνει καλύτερες και αξιόπιστες υπηρεσίες, όπως το ευρύτερο νομικό/κανονιστικό πλαίσιο ορίζει.

Λόγω της ιδιαιτερότητας των εν λόγω υπηρεσιών, το περιεχόμενο των οποίων έχει άμεση σχέση και με τις καινούριες τεχνολογίες, όπως αυτές αναπτύσσονται σε διεθνές επίπεδο, η ενημέρωση αλλά και η δυνατότητα συναντήσεων μεταξύ των παρόχων και την ΕΕΤΤ, θα βοηθούσε τα βέλτιστα προκειμένου να συνδράμουμε στη σωστή και ασφαλή χρήση τους.

2. Κατ' άρθρο Παρατηρήσεις

Άρθρο 4: «Όροι παροχής ΥΠΠ», παράγραφος 4

Αναφορικά με την επιμέρους πρόβλεψη που εισάγει το εν λόγω άρθρο σχετικά με τη λειτουργία της γραμμής βοήθειας/παραπόνων για τις ανακοινώσεις-διαφημίσεις της ΥΠΠ, θα πρέπει να οριστεί το ελάχιστο επίπεδο πληροφοριών που θα παρέχεται στον καταναλωτή από τις γραμμές βοήθειας που, κατά τις μη εργάσιμες μέρες και ώρες, απαντούν με ηχογραφημένο μήνυμα. Ειδικότερα, στις πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιέχεται η διαδικασία που θα πρέπει να ακολουθεί ο καταναλωτής για τη διαγραφή του από την υπηρεσία, οι χρεώσεις των υπηρεσιών και πώς αυτές γίνονται, η διάρκεια της συνδρομής στις συνδρομητικές υπηρεσίες κ.λ.π.

Άρθρο 4: «Όροι παροχής ΥΠΠ», παράγραφος 11

Αναφορικά με τις πληροφορίες που παρέχονται στον καταναλωτή μέσω του προωθητικού υλικού, θα πρέπει:

Για τις υπηρεσίες των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδικτύου, θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που ο πάροχος υποχρεούται να παρέχει κατά την προώθηση να εμφανίζονται σε



εύκολα διακριτό σημείο της ιστοσελίδας και κατά προτίμηση στο πάνω μέρος αυτής, καθώς σε αντίθετη περίπτωση είναι εξαιρετικά πιθανό για τον καταναλωτή να μην τις παρατηρήσει, ιδίως εάν είναι στο τέλος της σελίδας ή σε επόμενη και δεν είναι ευκρινές για τον καταναλωτή ότι υπάρχουν επιπλέον πληροφορίες που πρέπει να αναζητήσει περαιτέρω.

Άρθρο 7: «Ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) Προστιθέμενης Αξίας (PSMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PMMS)», παράγραφος 2

Η διαδικασία που προτείνεται να ακολουθηθεί ειδικά ως προς τις ΥΠΠ που παρέχονται μέσω διαδικτύου είναι πολύπλοκη και αποθαρρυντική για τον καταναλωτή. Εναλλακτικά, για τις συνδρομητικές σελίδες που παρέχονται με την εισαγωγή του αριθμού του χρήστη σε διαδικτυακή σελίδα, δύναται να διενεργείται η διαδικασία της εγγραφής με την αποστολή στο χρήστη μοναδικού κωδικού τον οποίο και θα εισάγει στην ως άνω σελίδα, όπου και θα δύναται να πληροφορείται τους όρους και προϋποθέσεις παροχής της υπηρεσίας, τις χρεώσεις και όλες τις σχετικές με την υπηρεσία πληροφορίες και εν συνεχεία θα καλείται να επιλέξει την εγγραφή του στην υπηρεσία μέσω opt-in διαδικασίας. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ταυτόχρονα η καλύτερη πληροφόρηση του καταναλωτή και η απλοποίηση της διαδικασίας εγγραφής.

Άρθρο 7: «Ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) Προστιθέμενης Αξίας (PSMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PMMS)», παράγραφος 5

Αναφορικά με τον τρόπο διαγραφής των τελικών χρηστών από ΥΠΠ με συνδρομή, θα πρέπει να υιοθετηθεί ένας ενιαίος τρόπος διαγραφής, που θα είναι εύχρηστος για τον καταναλωτή και αποδεκτός από όλους τους παρόχους προκειμένου να αποφευχθούν φαινόμενα αδυναμίας των τελικών χρηστών να διαγραφούν από μία υπηρεσία λόγω της πολυπλοκότητας του τρόπου διαγραφής με αποτέλεσμα τη συνεχή χρέωσή τους για υπηρεσίες τις οποίες εν τέλει δεν επιθυμούν πλέον να λαμβάνουν (μία προτεινόμενη λύση θα μπορούσε να είναι η αποστολή γραπτού μηνύματος με τη λέξη STOP).



Για τη WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.

Θεόδωρος Παππάς
Ανώτερος Διευθυντής Μάρκετινγκ .