

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ  
ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «ΕΓΚΡΙΣΗ ΚΩΔΙΚΑ  
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ» (ΦΕΚ 1943/Β/2007)**

Μαρούσι, Μάιος 2009  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

## 1. Πρόλογος

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση έχει ετοιμαστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά σε θέματα που άπτονται του Κώδικα Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και αφορούν

α) την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης με συνδρομή καθώς και

β) την εξυπηρέτηση των χρηστών ΥΠΠ.

Με την παρούσα δημόσια διαβούλευση, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει προτεινόμενο σχέδιο τροποποίησης του Κώδικα Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης προκειμένου να προσδιορισθούν οι υποχρεώσεις των παρόχων ΥΠΠ σχετικά με την ορθή και πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών όσον αφορά τις ΥΠΠ με συνδρομή, ιδίως μέσω σύντομων μηνυμάτων αυξημένης χρέωσης (PSMS).

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους να παρουσιάσουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με το προτεινόμενο σχέδιο τροποποίησης. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή παραγράφους που αναφέρονται.

Η Δημόσια Διαβούλευση διεξάγεται στο διάστημα από 29 Μαΐου 2009 έως και 29 Ιουνίου 2009, ώρα 13:00. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 29η Ιουνίου 2009 και ώρα 13:00μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευτούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

**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)**

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : [kodikasYPP@eett.gr](mailto:kodikasYPP@eett.gr)

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: [kodikasYPP@eett.gr](mailto:kodikasYPP@eett.gr)

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

**II. Προτεινόμενο Σχέδιο Απόφασης****“Τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών»”**

**Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),  
Έχοντας υπόψη:**

Τις διατάξεις

- α) του ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006) και ιδίως το άρθρο 12, στοιχ. Γ,
- β) της υπ’ αριθ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 Απόφασης του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 768/Β/2007),
- γ) της Απόφασης της ΕΕΤΤ 441/121/2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμών των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 1260/Β/2007),
- δ) της Απόφασης της ΕΕΤΤ 390/3/2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 748/Β/2006) όπως ισχύει τροποποιηθείσα,
- ε) της Απόφασης της ΕΕΤΤ 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/2007),

**Αποφασίζει :****ΑΡΘΡΟ 1**

Τροποποιεί την Απόφαση ΕΕΤΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» ως ακολούθως:

1. Στο Άρθρο 2: «Ορισμοί» προστίθεται στην παράγραφο 1, νέο εδάφιο το οποίο έχει ως ακολούθως:

“Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης με συνδρομή”: Η ΥΠΠ η οποία περιλαμβάνει με ή χωρίς κόστος εγγραφή του χρήστη και τακτική (π.χ. εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, μηνιαία) χρέωση του χρήστη εξαρτημένη ή μη από το περιεχόμενο που λαμβάνει ή αποστέλλει.

2. Στο Άρθρο 4: «Όροι παροχής ΥΠΠ» η παράγραφος 4, τροποποιείται ως ακολούθως:

« 4. Οι Πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται να δημιουργήσουν γραμμή βοήθειας/παραπόνων (HELP LINE), όχι πρόσθετης χρέωσης, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις-διαφημίσεις της ΥΠΠ και η οποία δεν θα απαντά μόνο με ηχογραφημένο μήνυμα. Οι καταναλωτές οι οποίοι κάνουν χρήση της γραμμής αυτής, πρέπει να μπορούν να επικοινωνούν απευθείας με στέλεχος του τμήματος εξυπηρέτησης του παρόχου ΥΠΠ, τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.»

**3. Στο Άρθρο 4: «Όροι παροχής ΥΠΠ» προστίθενται οι ακόλουθες παράγραφοι:**

« 11. Ειδικότερα για τις ΥΠΠ με συνδρομή, κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι με συνδρομή, με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία. Κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια το ενδεχόμενο κόστος εγγραφής, καθώς και το συνολικό κόστος της ΥΠΠ με συνδρομή ανά μονάδα χρέωσης, (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα, θα πρέπει να αναγράφεται το κόστος της ΥΠΠ ανά εβδομάδα).

12. Κάθε αίτημα του Τελικού Χρήστη για να εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή πρέπει να αποτελεί ανεξάρτητη συναλλαγή, με στόχο την εγγραφή του και δεν πρέπει να συγγέεται με αίτημα του Τελικού Χρήστη για την απόκτηση συγκεκριμένης μονάδας περιεχομένου (π.χ. αγορά ενός τραγουδιού, απαντήσεις σε ένα παιχνίδι γνώσεων)

13. Οι Τελικοί Χρήστες δεν πρέπει να εγγράφονται αυτομάτως σε υπηρεσία με συνδρομή ως αποτέλεσμα αιτήματός τους για περιεχόμενο ή υπηρεσία η οποία δεν αποτελεί μέρος της ΥΠΠ με συνδρομή.

14. Τα προωθητικά σύντομα μηνύματα (SMS) πρέπει να καθιστούν σαφές στον Τελικό Χρήστη αν η απάντηση σε αυτά τα μηνύματα θα οδηγήσει στην παροχή σε αυτόν μίας ΥΠΠ.

15. Υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται στον Τελικό Χρήστη άνευ κόστους, δεν πρέπει να συνδέονται άμεσα με ΥΠΠ, εκτός αν ο Τελικός Χρήστης ενημερώνεται σαφώς και επαρκώς για τη χρέωση της ΥΠΠ και έχει παράσχει την σαφή του συγκατάθεση.»

**4. Στο Άρθρο 5: «Ειδικοί όροι παροχής υπηρεσιών Οπτικής και Ηχητικής Πληροφόρησης» τροποποιείται το εδάφιο α) της παραγράφου 7, ως ακολούθως:**

«7. α) Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ υποχρεούται να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη στην αρχή της σύνδεσής του, ότι η υπηρεσία παρέχεται μόνο με την άδεια του προσώπου που πληρώνει τη σύνδεση με το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξαιρούνται οι υπηρεσίες ΟΗΠ των οποίων η παροχή δύναται να παρασχεθεί ολοκληρωμένα στον Τελικό Χρήστη σε λιγότερο από ένα λεπτό.»

**5. Στο Άρθρο 7: «Ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) Προστιθέμενης Αξίας (PSMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PMMS)» προστίθενται οι ακόλουθες παράγραφοι:**

«2. Εφόσον ο Τελικός Χρήστης επιλέξει μία υπηρεσία με συνδρομή είτε αποστέλλοντας σύντομο μήνυμα (SMS) προς έναν σύντομο κωδικό, είτε εισάγοντας τον αριθμό του σε διαδικτυακή σελίδα, πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα

το οποίο θα του γνωστοποιεί ότι έχει επιλέξει να εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή, αναφέροντας το όνομά της υπηρεσίας ή σύντομη περιγραφή αυτής καθώς και το κόστος της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα), την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ και τον αριθμό της γραμμής βοήθειας/παραπόνων και τον τρόπο με τον οποίο ο χρήστης μπορεί να διαγραφεί. Το σύντομο αυτό μήνυμα είναι ατελούς χρέωσης για τον Τελικό Χρήστη. Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή θα 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. Μέχρι την αποστολή του μηνύματος αυτού, ο Τελικός Χρήστης δεν χρεώνεται.

3. Μετά την αποστολή του μηνύματος επιβεβαίωσης από τον Τελικό Χρήστη, και την εγγραφή του σε υπηρεσία με συνδρομή, ο Πάροχος Υπηρεσιών PSMS και PMMS, υποχρεούται να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη άμεσα για τα κάτωθι, κατά περίπτωση, στοιχεία :

- α) το γεγονός ότι έχει εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή και το όνομά ή σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας αυτής
- β) το κόστος της υπηρεσίας με συνδρομή ανά μονάδα χρέωσης συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα) και την συχνότητα χρέωσης
- γ) την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ και τον αριθμό της γραμμής βοήθειας/παραπόνων
- δ) τον τρόπο με τον οποίο μπορεί ο χρήστης να διαγραφεί
- ε) την πληροφόρηση ότι η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους, εφόσον η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους.

Η ενημέρωση για τα ανωτέρω παρέχεται ατελώς.

4. Μια φορά μηνιαίως, η ανωτέρω ενημέρωση της παρ. 3 αποστέλλεται στους εγγεγραμμένους συνδρομητές κάθε ΥΠΠ. Η ενημέρωση αυτή παρέχεται ατελώς.

5. Η διαγραφή του Τελικού Χρήστη από ΥΠΠ με συνδρομή πρέπει είναι απλή και οι οδηγίες διαγραφής που παρέχονται στον Τελικό Χρήστη, σαφείς και κατανοητές.

6. Στην περίπτωση όπου οι Υπηρεσίες PSMS και PMMS χρεώνονται με τη λήψη των PSMS ή PMMS, αυτό πρέπει να αναγράφεται σε κάθε προωθητικό υλικό των υπηρεσιών αυτών.»

## **ΑΡΘΡΟ 2**

### **Έναρξη ισχύος**

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