

Α/α	Συμμετέχων	Περιεχόμενο
1	Κ.Β.	<p>Χαίρεται, Επειδή πολλοί διαμαρτύρονται για τις απουσίες χρεώσεις, χωρίς να τις έχουν πραγματοποιήσει είτε σαν κλήση είτε σαν sms , πως μπορούν να αποζημιώνονται; Υποχρεούνται οι εταιρείες να επιστρέψουν το ποσό της υπερχρέωσης; Μήπως οι εταιρείες θα πρέπει να είναι ενήμερες και να απαγορεύουν εξ υπ'αρχής τη λήψη αυτών των κλήσεων/sms; Αυτό διότι, μετά την πάροδο ετών πλέον, έχοντας οι εταιρείες σαφή γνώση του αντικειμένου, γνωρίζουν τι πρέπει να κάνουν για να αποτρέψουν την εκκίνηση τέτοιων ενεργειών και να μη φτάνουμε στα δυσάρεστα αποτελέσματα. Ευχαριστώ. Κ. Β.</p>
2	Σ.Χ.	<p>Καλησπέρα, Συγχαρητήρια για τα μέτρα σας! Προτείνω την παρακάτω τροποποίηση στο Άρθρο 1 στην παραπάνω απόφαση (Δημοσίευση σε https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/Consultations/telecoms/DD_Multimedia_Code_of_Conduct_Update.pdf): Η ΥΠΠ να μην ρωτάει το χρήστη αν θέλει να γίνει συνδρομητής από SMS. Έτσι δίνεται η δυνατότητα σε ΥΠΠ για παρενόχληση με διαφημίσεις. Η διαδικασία εγγραφής να είναι ως εξής: 1. Ο χρήστης εισάγει τον αριθμό κινητού του στην ιστοσελίδα για να εγγραφεί στην υπηρεσία της ΥΠΠ. 2. Η ΥΠΠ ζητάει επιβεβαίωση από το χρήστη. Στέλνει στο κινητό του χρήστη μόνο έναν κωδικό PIN επιβεβαίωσης πχ "Ο κωδικός επιβεβαίωσής σας είναι 12345" 3. Ο χρήστης εισάγει τον κωδικό στην ιστοσελίδα, και ολοκληρώνει την διαδικασία εγγραφής. Η διαδικασία αυτή είναι αντίστοιχη με το 3D Secure που χρησιμοποιούν οι τράπεζες για πληρωμές. Με εκτίμηση, Σ.Χ., Κιν: *</p>
3	Μ.Κ.	<p>Καλημέρα σας! Με όλο το σεβασμό η διαδικασία, όσο κι αν είναι αντίστοιχη με το 3D Secure, δεν εξασφαλίζει την αποφυγή "μονομερους αποδοχής" από κακούς παρόχους πολυμεσικών υπηρεσιών. Έχω πρόσφατο προσωπικό παράδειγμα (που έχω καταγγείλει στην ΕΕΤΤ) όπου η συγκεκριμένη διαδικασία καταστρατηγήθηκε και χρεώθηκαν μηνύματα σύνδεση που υποστηρίζει συναγερμό (κι ως εκ τούτου είναι αδύνατο να έλαβε το PIN και να το επιβεβαίωσε κι όλας).Στα τραπεζικά app ή web έχεις ήδη κάνει login κι έχεις ταυτοποιηθεί ως χρήστης και μετά επιβεβαιώνεις με το pin. Στις σελίδες των μηνυμάτων δεν υπάρχει ο παραμικρός έλεγχος-ταυτοποίηση με αποτέλεσμα η εταιρεία να μπορεί να ισχυριστεί ψευδώς πως το PIN παρελήφθει και χρησιμοποιήθηκε κι ο χρήστης να μην μπορεί να αποδείξει πως ποτέ δεν το έκανε... Κατά την άποψή μου θα πρέπει να υπάρχει ως default φραγή στα 5ψήφια και να απαιτείται από το συνδρομητή: 1. Η άρση της φραγής από τον πάροχο (μέσω app, κλήσης, IVR, SMS... 2. Η διαδικασία που περιγράψατε.</p>

4	Σ.Χ.	<p>Αυτή είναι η σελίδα της VEOO από όπου γράφανε χρήστες. http://fashionvouchers.mobi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Μπορεί οποιοσδήποτε να γράψει ένα άλλο κινητό 2. Δεν έχει καμία υπηρεσία. Δεν έχει πληροφορίες για τί είναι τα "fashion vouchers" 3. Δεν γράφει τους "όρους διαγωνισμού". Μόνο τους όρους χρεώσεων <p>Δεν έπρεπε να υπήρχε εξαρχής. Είναι παράνομη. Να κλείσει αμέσως! Με εκτίμηση, Σ. Χ.</p>
5	Σ.Χ.	<p>Καληστέρα, Σε συνέχεια των προηγούμενων μηνυμάτων μου, θα ήθελα να επισημάνω τα παρακάτω, και να προσθέσω ακόμα μια πρόταση.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Το σύστημα των αρχών στην Αμερική Η αρχή TCPA και η FCC το έχουν κάνει ήδη παράνομο ένας telemarketer να στέλνει μηνύματα χωρίς γραπτή συναίνεση του πελάτη, ακόμα και όταν δεν έχουν κάνει Opt-out. Το πρόστιμο είναι \$500 / SMS, και μπορεί να αυξηθεί στα \$1500 / SMS αν η εταιρία συνεχίσει να τα στέλνει. Τα θύματα παρενόχλησης συχνά προτιμούν το πρώτο μήνυμα να ζητήσουν αμέσως \$500 ευρώ εξωδικαστικά. Προτείνω να εφαρμόσετε παρόμοια νομοθεσία στην Ελλάδα. 2. Διαδικασία για μήνυση της εταιρίας παροχής ΥΠΠ και του παροχέα στο δικαστήριο στην Ελλάδα Όταν κάποιος θέλει να πάει τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας ή την εταιρία που στέλνει τα μηνύματα ΥΠΠ στο δικαστήριο, η διαδικασία στην Ελλάδα είναι σχετικά αργή, αλλά κυρίως ακριβή. <ul style="list-style-type: none"> • Κόστος για εκδίκηση στην Ελλάδα: https://e-justice.europa.eu/content_costs_of_proceedings-37-el-en.do?member=1 • Ενδεικτικά κόστη για δίκη στην Ελλάδα (αρχείο PDF, διαθέσιμο και στο τέλος της προηγούμενης σελίδας): https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=b43bbefb-5a88-419a-a2e2-3d1e79f48610 3. Πρόβλημα με το δικαστήριο μικροδιαφορών στην Ελλάδα Στην Ελλάδα η εκδίκηση στο small claims court / δικαστήριο για μικροδιαφορές έχει ανώτατο όριο αποζημίωσης τα 20,000 ευρώ. Αυτό το ποσό είναι πολύ μεγάλο για τα Ελληνικά δεδομένα. Σε σύγκριση, το ανώτατο όριο που μπορεί να διεκδικήσει κάποιος στην Αγγλία και Ουαλία είναι 10,000 λίρες, στη Σκωτία 5,000 λίρες, και στη Βόρεια Ιρλανδία 3,000 λίρες. Στο Ευρωπαϊκό δικαστήριο μικροδιαφορών το μέγιστο ποσό διεκδίκησης είναι 5,000 ευρώ. Όμως, εκεί μπορεί κάποιος να φέρει μόνο εταιρία του εξωτερικού. Να σημειώσω ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση, η εταιρία VEOO SOLUTIONS LTD φαίνεται να είναι στην Κύπρο, και το συγκεκριμένος δρόμος μέσω ΕΕ μάλλον είναι σωστός. Με βάση όλα τα παραπάνω, προτείνω: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ο πολίτης να μπορεί εύκολα να φέρει εταιρία ΥΠΠ, και ξεχωριστά τον πάροχο τηλεπικοινωνιών στο δικαστήριο 2. Η εταιρία παροχής ΥΠΠ να πληρώνει πρόστιμο 250 ευρώ ανά παράνομο μήνυμα 3. Να ορίσετε μια εύκολη και γρήγορη διαδικασία για να πάνε οι πολίτες παράνομες εταιρίες παροχής ΥΠΠ αλλά και παροχείς στο δικαστήριο. <p>Για παράδειγμα:</p> <ol style="list-style-type: none"> α. Το κόστος δίκης να είναι 100 ευρώ β. Να μη χρειάζεται ο πολίτης να έχει δικηγόρο για να τον αντιπροσωπεύει στο δικαστήριο γ. Το μέγιστο ποσό που μπορεί να διεκδικήσει ο πολίτης να είναι ανάλογο με τις τιμές στις άλλες χώρες τις ΕΕ, ενδεικτικά 3,000 ευρώ. Ο λόγος είναι ότι όταν το κόστος είναι μεγαλύτερο, όλη η διαδικασία είναι πιο πολύπλοκη και χρειάζεται και χρειάζεται και έξοδα δικηγόρων και άλλων συμμετέχοντων. δ. Ο αδικημένος πολίτης να μπορεί να ζητήσει αποζημίωση από τον πάροχο ή την εταιρία ΥΠΠ για το ελάχιστο ποσό εξωδικαστικά αμέσως, με

		γράμμα στα γραφεία της εταιρίας. Με εκτίμηση, Σ.Χ.
6	Δ.Κ.	<p>Δημόσια Διαβούλευση για την τροποποίηση της ΑΠ. ΕΕΤΤ 578/29/28.09.2010 “Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης” (ΦΕΚ 1651/Β/15.10.2010) Κύριοι της ΕΕΤΤ,</p> <p>Σε απάντηση στη δημόσια διαβούλευση θα ήθελα να επισημάνω τα παρακάτω με βάση το κείμενο σας.</p> <p>1 Στη πρόταση τροποποίησης της παραγράφου 2, του άρθρου 7 αναφέρετε (παραθέτω):</p> <p>1.1 «Στην περίπτωση που ο τελικός χρήστης αποδέχεται την εγγραφή του στην υπηρεσία, θα πρέπει να απαντήσει με ατελές μήνυμα (SMS) συγκατάθεσης. Η εγγραφή στην υπηρεσία θα έχει ολοκληρωθεί, μόνον εφόσον, ο Τελικός Χρήστης θα έχει αποστείλει το ανωτέρω μήνυμα συγκατάθεσής του για την εγγραφή του στην υπηρεσία.»</p> <p>2 Στη πρόταση τροποποίησης του στοιχείου β) της παραγράφου 8, του άρθρου 8 αναφέρετε (παραθέτω):</p> <p>2.1 «Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή θα έχει ολοκληρωθεί, μόνον εφόσον, ο Τελικός Χρήστης θα έχει αποστείλει το ανωτέρω μήνυμα συγκατάθεσής του, για την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή.»</p> <p>2.2 «Σε περίπτωση που με την εγγραφή στη νέα υπηρεσία, η συνολική μηνιαία αξία των συνδρομών του χρήστη (MSISDN) στον Πάροχο ΥΠΠ πρόκειται να υπερβεί τα 20 ευρώ, θα αποστέλλεται σύντομο ενημερωτικό μήνυμα από τον πάροχο ΥΠΠ με το οποίο θα ζητείται η ρητή συγκατάθεσή του. Η συγκατάθεση του χρήστη θα παρέχεται με αποστολή σύντομου ατελούς μηνύματος.»</p> <p>Σε όλες τις παραπάνω προτάσεις (1.1, 2.1, 2.2) δε διασφαλίζεται η ακεραιότητα και το αδιάβλητο της διαδικασίας ούτε ορίζεται ξεκάθαρα το πως θα προκύπτει και θα αποδεικνύεται (και νομικά) η «ρητή συγκατάθεση» του συνδρομητή προς την ΥΠΠ.</p> <p>Με λίγα λόγια, η πρόταση τροποποίησης αφήνει το ίδιο ρυθμιστικό κενό αντικαθιστώντας απλώς την ισχύουσα διαδικασία με το «PIN» από ένα «εξερχόμενο SMS».</p> <p>Είναι πολλές οι περιπτώσεις όπου για τεχνικούς ή άλλους λόγους, παρατηρήθηκαν φαινόμενα όπου καταναλωτές χωρίς την ρητή τους συγκατάθεση (μέσω της ισχύουσας διαδικασίας με το PIN), κατέληγαν να χρεώνονται (εν αγνοία τους) για υπηρεσίες ΥΠΠ που δεν ενεργοποίησαν οι ίδιοι ούτε φυσικά επιθυμούσαν.</p> <p>Είναι λοιπόν δεδομένο πως θα πρέπει να υπάρξει κάποιος τρίτος/ενδιάμεσος ο οποίος θα πιστοποιεί τις συναλλαγές αυτές διασφαλίζοντας τη διαδικασία προς όφελος όλων των μερών.</p> <p>Αυτός ο τρίτος, δεν είναι άλλος από τον παροχέα υπηρεσιών του τελικού συνδρομητή.</p> <p>Οι παροχείς κινητής τηλεφωνίας λοιπόν θα πρέπει να αποκτήσουν ενεργό ρόλο στη ταυτοποίηση και να μετέχουν στην ευθύνη για την όποια χρηματική συναλλαγή προκύπτει πιστοποιώντας μέσω των συστημάτων τους πως πράγματι ο συνδρομητής απέστειλε το μήνυμα «ρητής αποδοχής» στον εκάστοτε ΥΠΠ πριν προβούν σε οποιαδήποτε χρέωση.</p> <p>Το παραπάνω σκεπτικό βασίζεται κυρίως σε δύο λόγους.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αφενός γιατί ένας παροχέας τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών θα πρέπει να προστατεύει τους συνδρομητές του όσο δύναται από λανθασμένες ή/και καταχρηστικές χρεώσεις. • Αφετέρου επειδή ο εκάστοτε τηλεπικοινωνιακός παροχέας εισπράττει σχετική προμήθεια ως ενδιάμεσος μεταξύ του τελικού χρήστη και της εταιρίας ΥΠΠ παρέχοντας υπηρεσία στη δεύτερη και θα πρέπει να διασφαλίσει ότι τα έσοδα αυτά προέρχονται από νόμιμη δραστηριότητα. <p>Μετά τιμής, Δ.Κ.</p>

7	Χ.Τ.	<p>(Σχετικά με το άρθρο 1 και την αποστολή-λήψη SMS πριν την εγγραφή σε μια ΥΠΠ)</p> <p>Να υποχρεωθούν οι πάροχοι να μην έχουν ενεργοποιημένη (όπως συμβαίνει τώρα) την δυνατότητα λήψης ΥΠΠ αλλά απενεργοποιημένη και να χρειάζεται κάποιος να ακολουθήσει ένα, δύο, τρία βήματα για να προβαίνει στην ενεργοποίηση.</p> <p>Το αντίθετο ακριβώς από αυτό που ισχύει τώρα, που για να προστατευτεί κάποιος από αυθαίρετη εγγραφή του έπρεπε/πρέπει να ψάξει πως να απενεργοποιήσει τη δυνατότητα να λαμβάνει τέτοιου είδους μηνύματα.</p> <p>Αν γίνει αυτό, τότε σε συνδυασμό με το εξερχόμενο sms που θα απαιτείται για εγγραφή σε τέτοιου είδους υπηρεσίες θα καθιστά την περίπτωση απάτης σχεδόν αδύνατη.</p> <p>Χ.Τ., Θεσσαλονίκη</p>
8	Δ.Σ.	<p>Καλησπέρα σας,</p> <p>Θα ήθελα να απαντήσω στη συγκεκριμένη Δημόσια Διαβούλευση. Σας γνωστοποιώ ότι έχουν αφαιρεθεί χρήματα από μένα μέσω του κινητού μου χωρίς να προβώ σε καμία ενέργεια για αυτό και συμφωνώ με τις τροποποιήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας. Αν υπήρχαν οι τροποποιήσεις αυτές δε θα μπορούσε να έχει γίνει αφαίρεση των χρημάτων μου. Τα στοιχεία μου είναι τα παρακάτω:</p> <p>Όνοματεπώνυμο: Δ. Σ., ΑΦΜ: *, ΑΔΤ: *, Κινητό: *</p> <p>Το περιστατικό έχει ως εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στις 23/4/2019 18:53 έλαβα 2 μηνύματα από το πενταψήφιο 54578. Το πρώτο (δωρεάν) με ενημέρωνε για έναν κωδικό PIN για να εγγραφώ σε κάποια υπηρεσία και το δεύτερο (χρεώσιμο) με καλωσόριζε στην υπηρεσία (υποτίθεται έβαλα κάπου το PIN αυτό αφού έγινε η εγγραφή). Αυτό όμως δεν έγινε ποτέ καθώς εκείνη την ώρα βρισκόμουν σε προπόνηση και άνοιξα το κινητό στις 19:40. • Αμέσως μετά, στις 18:55 έλαβα 2 ακόμα χρεώσιμα μηνύματα υποτίθεται από την υπηρεσία στην οποία γράφτηκα. • Χρεώθηκα 6,5€ περίπου για τα μηνύματα αυτά αφού έλεγξα και το υπόλοιπο μου της κάρτας. • Επικοινωνήσα την ίδια μέρα με τον πάροχο (Vodafone), ο οποίος μετά από αρκετές επικοινωνίες μου πίστωσε τα χρήματα, χωρίς όμως να παραδεχτεί ότι η χρέωση έγινε αυθαίρετα από την εν λόγω εταιρεία. Υπαινίχθηκαν ότι η χρέωση έγινε λόγω δικών μου (ακούσιων ίσως) ενεργειών, πράγμα που δεν ευσταθεί σε καμία περίπτωση, καθώς αφενός είμαι επαγγελματίας του χώρου της πληροφορικής και δε θα έκανα τέτοιες ενέργειες χωρίς να γνωρίζω τι κάνω και αφετέρου δεν είχα πρόσβαση σε κανένα μέσο (κινητό, υπολογιστή κλπ) την ώρα της χρέωσης. • Επιπλέον μετά από δική τους συμβουλή έστειλα μήνυμα διακοπής στην υπηρεσία αυτή και απενεργοποίησα τα εισερχόμενα χρεώσιμα μηνύματα από πενταψήφια νούμερα. <p>Επισυνάπτονται τα εν λόγω μηνύματα.</p> <p>Εν κατακλείδι, θεωρώ ότι με τις τροποποιήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας η παραπάνω παράνομη συμπεριφορά δε θα ήταν δυνατή.</p> <p>Με εκτίμηση, Δ.Σ.</p>
9	Δ.Χ.	<p>Καλησπέρα σας,</p> <p>Θα ήθελα να απαντήσω στη συγκεκριμένη Δημόσια Διαβούλευση. Σας γνωστοποιώ ότι έχουν αφαιρεθεί χρήματα από πάρα πολλούς φίλους και γνωστούς μέσω του κινητού τους χωρίς να προβούν σε καμία ενέργεια για αυτό και συμφωνώ με τις τροποποιήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας. Αν υπήρχαν οι τροποποιήσεις αυτές δε θα μπορούσε να έχει γίνει αφαίρεση των χρημάτων από αρκετές περιπτώσεις γνωστών μου. Τα στοιχεία μου είναι τα παρακάτω:</p> <p>Όνοματεπώνυμο: Δ.Χ. ΑΦΜ: *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εν κατακλείδι, θεωρώ ότι με τις τροποποιήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας η παραπάνω παράνομη συμπεριφορά δε θα ήταν δυνατή. <p>Με εκτίμηση, Δ.Χ.</p>

10	Z.X.	Οπουδήποτε εγγράφετε κάποιος ζητείται πάντα επαλήθευση, για πιο λόγο υπήρχε αυτό το παραθυράκι τόσα χρόνια, οπότε ορθός να τροποποιηθεί η παράγραφος 2, του άρθρου 7, μιας και οι εν λόγω εταιρείες φάγανε πολύ χρήμα, θα πρέπει η απόφαση αυτή να έχει τουλάχιστον 5ετη αναδρομική ισχύ, δηλαδή δεν γίνετε τόσα χρόνια οι τακτικές τους να μείνουν ατιμώρητες!!! Z.X.
----	------	---