

Μαρούσι, 23/7/2009
ΑΡΙΘ. ΑΠ. 531/67

ΑΠΟΦΑΣΗ

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

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),
- στ) την δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ από τις 29 Μαΐου έως και τις 29 Ιουνίου 2009 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) και τα αποτελέσματα αυτής
- ζ) το γεγονός ότι από την παρούσα δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,
- η) την Εισήγηση αριθμ.17770/Φ600/21-7-2009 της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ
- θ) το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν επιβαρύνουν τον κρατικό προϋπολογισμό

και ύστερα από προφορική εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου

(κ.Κουλούρη),

Αποφασίζει

Α. Την τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/2007), ως εξής:

1. Στο Άρθρο 2, με τίτλο «Ορισμοί», στην παράγραφο 1 προστίθεται 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 (όπως εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, μηνιαία) χρέωση του χρήστη εξαρτημένη ή μη από το περιεχόμενο που λαμβάνει ή αποστέλλει.

2. Στο Άρθρο 4, με τίτλο «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 καλούν και να επικοινωνούν απευθείας με στέλεχος του τμήματος εξυπηρέτησης του παρόχου ΥΠΠ, τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.»

3. Στο Άρθρο 4, μετά την τελευταία παράγραφο 10, 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 περιεχομένου ή υπηρεσίας που δεν αποτελούν μέρος της ΥΠΠ με συνδρομή (π.χ. απαντήσεις σε ένα παιχνίδι γνώσεων)

13. Τα προωθητικά σύντομα μηνύματα (SMS) πρέπει να καθιστούν σαφές στον Τελικό Χρήστη ότι η απάντηση σε αυτά πρόκειται να οδηγήσει στην παροχή ΥΠΠ.

14. 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.

15. Για τις υπηρεσίες με συνδρομή των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδικτύου, θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται από τις ανωτέρω παραγράφους, καθώς και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να εμφανίζονται σε ευδιάκριτο για τον καταναλωτή σημείο της ιστοσελίδας. Σε κάθε περίπτωση, δεν πρέπει να απαιτείται να μετακινήσει ο ίδιος ο χρήστης το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές.»

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

«7. α) Ο Πάροχος Υπηρεσιών ΟΗΠ υποχρεούται να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη στην αρχή της σύνδεσής του με ηχογραφημένο μήνυμα, 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. Το Άρθρο 7 με τίτλο «Ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) Προστιθέμενης Αξίας (PSMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PMMS)», τροποποιείται ως ακολούθως:

«Οι ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) Προστιθέμενης Αξίας (PSMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PMMS) ισχύουν συμπληρωματικά των ως άνω αναφερόμενων στο άρθρο 4 όρων.

1. Ο Πάροχος Υπηρεσιών PSMS και PMMS, υποχρεούται να ενημερώνει κάθε Τελικό Χρήστη άμεσα μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος, για τα κάτωθι, κατά περίπτωση, στοιχεία :

- α) την τιμολόγηση ανά μήνυμα
- β) τον συνολικό αριθμό μηνυμάτων 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)
- δ) την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ και
- 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.

2. Εφόσον, ο Τελικός Χρήστης επιλέξει:

α) μία υπηρεσία με συνδρομή στέλνοντας ένα σύντομο μήνυμα (SMS) ή πολυμεσικό μήνυμα (MMS), θα πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα, το οποίο θα του γνωστοποιεί ότι αφορά υπηρεσία με συνδρομή, θα τον ενημερώνει για το όνομα και το κόστος της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα), την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ, και θα του ζητά ταυτόχρονα την συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στη συνδρομητική υπηρεσία. Η εγγραφή θα ολοκληρωθεί όταν ο Τελικός Χρήστης αποστείλει το μήνυμα επιβεβαίωσης στο σχετικό σύντομο κωδικό. 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 ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία, ο Τελικός Χρήστης δεν θα χρεώνεται με πρόσθετη χρέωση.

β) μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω διαδικτύου, εισάγοντας τον αριθμό του σε διαδικτυακή σελίδα, είτε πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα με κωδικό, τον οποίο και θα πρέπει να εισάγει στην ιστοσελίδα, είτε ένα σύντομο μήνυμα στο οποίο θα πρέπει να απαντήσει στην περίπτωση που αποδέχεται την εγγραφή στην υπηρεσία. Και στις δύο ως άνω περιπτώσεις, το σύντομο μήνυμα θα πρέπει να του γνωστοποιεί ότι αφορά υπηρεσία με συνδρομή, να τον ενημερώνει για το όνομα και το κόστος της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα) και την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ. Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή θα ολοκληρωθεί μόνο εφόσον ο Τελικός Χρήστης είτε εισάγει τον κωδικό στην σχετική ιστοσελίδα, είτε αποστείλει μήνυμα επιβεβαίωσης στον σχετικό σύντομο κωδικό, για να παράσχει τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία, ο Τελικός Χρήστης δεν χρεώνεται με πρόσθετη χρέωση.

3. Μετά την ολοκλήρωση της εγγραφής του Τελικού Χρήστη σε υπηρεσία με συνδρομή, όπως περιγράφεται ανωτέρω στην παράγραφο 2, ο Πάροχος Υπηρεσιών PSMS και PMMS, υποχρεούται να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη άμεσα με σύντομο μήνυμα για τα κάτωθι, 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),
- 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.»

Β. Η παρούσα Απόφαση να τεθεί σε ισχύ δύο μήνες από τη δημοσίευσή της και να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΝΙΚΗΤΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΗΣ