

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ
ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΑΠ 938/2/2020 «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΚΑΛΟΥΣΑΣ ΓΡΑΜΜΗΣ»**

Μαρούσι, Ιούλιος 2025

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

I. Πρόλογος

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση αφορά στην τροποποίηση των κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την υπηρεσία αναγνώρισης καλούσας γραμμής, όπως ορίστηκαν με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 938/2/2020 «Παροχή υπηρεσίας αναγνώρισης καλούσας γραμμής».

II. Διαδικασία Διαβούλευσης

Με την παρούσα δημόσια διαβούλευση, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει προτεινόμενο σχέδιο τροποποίησης της ως άνω απόφασής της προκειμένου να λάβει απόψεις και σχόλια από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή παραγράφους που αναφέρονται.

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση διαρκεί από τις 23/7/2025 μέχρι και τις 30/9/2025. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από 30/9/2025. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν λαμβάνονται υπόψη. Οι απαντήσεις δημοσιεύονται αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά πρέπει να τοποθετούνται σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της ΕΕΤΤ προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν επηρεάζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή ενωσιακές αρχές. Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ είναι ενήμεροι και συναινούν ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που αναφέρονται στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν. Σχετικά με τη δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της ΕΕΤΤ δείτε εδώ:

<https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/privacy.html>

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ 938/2/2020 «Παροχή υπηρεσίας αναγνώρισης καλούσας γραμμής»

Οι απαντήσεις υποβάλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: Numbering@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: Numbering@eett.gr

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

III. Πλαίσιο τροποποίησης διατάξεων σχετικά με την αναγνώριση καλούσας γραμμής

A. Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί αύξηση των φαινομένων παραποίησης της ταυτότητας της γραμμής καλούντος (Calling Line Identification-CLI spoofing). Σε αυτό έχει συμβάλει η ραγδαία ανάπτυξη των ψηφιακών τεχνολογιών και η ευρεία χρήση τους στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι τηλεφωνικές κλήσεις με ψευδές CLI αποτελούν ένα σημαντικό πρόβλημα, καθώς συνιστούν σε πολλές περιπτώσεις αιτία σημαντικής οικονομικής βλάβης για καταναλωτές. Σημαντικό ποσοστό καταναλωτών έχει πέσει θύμα απάτης στην Ελλάδα και διεθνώς, με αποτέλεσμα να προκαλούνται σοβαρές οικονομικές ζημιές και ψυχολογικός φόρτος, ιδίως σε ευάλωτες ομάδες. Πολλοί καλούμενοι, ιδιαίτερα ηλικιωμένοι ή άτομα με περιορισμένη

ψηφιακή εμπειρία, οι οποίοι δέχονται τέτοιες κλήσεις, αδυνατούν να διακρίνουν τη γνησιότητά τους, με κίνδυνο να αποκαλύπτουν ευαίσθητα δεδομένα ή να πραγματοποιούν πληρωμές χωρίς πραγματική αιτία σε φορείς οι οποίοι εμπλέκονται σε οικονομικές απάτες. Τα παραπάνω φαινόμενα υπονομεύουν την εμπιστοσύνη των χρηστών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Για την αντιμετώπιση των παραπάνω φαινομένων, κρίνεται αναγκαίο να ληφθούν πρόσθετα μέτρα και κατά συνέπεια να προστεθούν νέες διατάξεις στον ισχύοντα κανονισμό σχετικά με την αναγνώριση της ταυτότητας της γραμμής καλούντος συνδρομητή, με κύριο στόχο τη μεγαλύτερη προστασία του καταναλωτή από φαινόμενα απάτης.

B. Προτεινόμενα νέα μέτρα

Σε συνέχεια συζητήσεων με πάροχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και λαμβάνοντας υπόψη την πρακτική που ακολουθείται σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ και την από 15/7/2025 επιστολή της ΕΕΚΤ, η ΕΕΤΤ θέτει σε διαβούλευση νέες διατάξεις του κανονισμού σχετικά με την αναγνώριση της ταυτότητας της γραμμής καλούντος συνδρομητή.

Σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές, δεν θα επιτρέπεται η δρομολόγηση εισερχόμενων διεθνών κλήσεων προς εθνικά δίκτυα, όταν ως CLI εμφανίζονται γεωγραφικοί αριθμοί του εθνικού σχεδίου αριθμοδότησης (ήτοι αριθμοί που εκκινούν από +302). Οι κλήσεις οι οποίες εισέρχονται μέσω διεθνούς διασύνδεσης σε εθνικά δίκτυα θα ελέγχονται και σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι το CLI κλήσης αντιστοιχεί σε εθνικό γεωγραφικό αριθμό (+302), η κλήση θα απορρίπτεται.

Γ. Ειδικές περιπτώσεις

ι. Επισκέπτες σε περιαγωγή στην Ελλάδα

Για τις ανάγκες εξυπηρέτησης επισκεπτών χρηστών των εθνικών δικτύων οι οποίοι βρίσκονται στη χώρα με περιαγωγή, γίνεται χρήση συγκεκριμένων

εθνικών αριθμοδοτικών φασμάτων από τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας (MSRN -Mobile Subscriber Roaming Number). Οι αριθμοί αυτοί χρησιμοποιούνται για την ορθή δρομολόγηση των κλήσεων αυτών κατά την περιαγωγή και δεν χρησιμοποιούνται άμεσα από τους τελικούς χρήστες. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ορθή λειτουργία της περιαγωγής στην Ελλάδα, όταν οι καλούμενοι αριθμοί είναι αριθμοί οι οποίοι χρησιμοποιούνται από τα δίκτυα κινητής για τον σκοπό αυτό, οι σχετικές κλήσεις με αριθμό CLI +302 θα εξαιρούνται από την επιβολή της παραπάνω απόρριψης.

Η ενημέρωση των παρόχων σχετικά με το αριθμοδοτικό φάσμα που χρησιμοποιείται για τον σκοπό που περιγράφεται παραπάνω θα μπορούσε να γίνεται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

Α. κάθε πάροχος δικτύου κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνει την ΕΕΤΤ σχετικά με τους αριθμούς που χρησιμοποιεί για την υπηρεσία της περιαγωγής και στη συνέχεια η ΕΕΤΤ ενημερώνει τους παρόχους δικτύου σταθερής και κινητής για το φάσμα αυτό, ή

Β. κάθε πάροχος δικτύου κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνει την ΕΕΤΤ σχετικά με τους αριθμούς που χρησιμοποιεί για την υπηρεσία της περιαγωγής και στη συνέχεια η ΕΕΤΤ ανακοινώνει το αριθμοδοτικό φάσμα MSRN στον δικτυακό της τόπο, ή

Γ. οι πάροχοι δικτύου κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνουν για το αριθμοδοτικό φάσμα MSRN τους άλλους παρόχους δικτύου κινητής ή/ και σταθερής στη συμφωνία διασύνδεσης των δικτύων τους ή κατόπιν αιτήματος άλλου παρόχου, και σε κάθε περίπτωση μεταβολής του σχετικού αριθμοδοτικού φάσματος.

Στην παρούσα διαβούλευση, οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να καταθέσουν τις απόψεις τους σχετικά με το ποια από τις παραπάνω διαδικασίες θεωρούν καταλληλότερη για την ενημέρωση των παρόχων για το αριθμοδοτικό φάσμα MSRN.

ii. Προώθηση κλήσεων μέσω διεθνούς διασύνδεσης σε συνδρομητικούς αριθμούς του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης ή σε τηλεφωνητή

Η περίπτωση αυτή αφορά κυρίως σε χρήστες εθνικών δικτύων που βρίσκονται σε περιαγωγή στο εξωτερικό και χρησιμοποιούν υπηρεσίες προώθησης κλήσης, αλλά και σε όποια άλλη περίπτωση προώθησης μπορεί να εμφανιστεί εισερχόμενη κλήση με εθνικό αριθμό CLI στο κέντρο διεθνούς διασύνδεσης. Ειδικότερα, χαρακτηριστικές τέτοιες περιπτώσεις προώθησης είναι

- Προώθηση κλήσης από χρήστες κινητής εθνικού δικτύου, οι οποίοι χρησιμοποιούν κατά την περιαγωγή δίκτυο 2G και η κλήση προωθείται από το κινητό σε άλλο αριθμό ή σε τηλεφωνητή¹. (late call forwarding), για διάφορους λόγους (π.χ. κινητό «απασχολημένο», «δεν απαντά», ή «μη προσβάσιμο»).
- Λοιπές περιπτώσεις προώθησης κλήσης σε περίπτωση που ο χρήστης δεν απαντήσει σε κλήση ή έχει ορίσει απευθείας προώθηση. Η προώθηση μπορεί να γίνεται σε κάποιον άλλο αριθμό ή σε υπηρεσία τηλεφωνητή ή σε άλλες συναφείς υπηρεσίες που παρέχονται από εθνικό πάροχο.

Οι κλήσεις αυτές είναι κατά κανόνα θεμιτές, ωστόσο δεν μπορούν να εξαιρεθούν πλήρως από το μέτρο προστασίας, καθώς δεν μπορεί να εξασφαλιστεί ότι δεν θα γίνεται κακόβουλη χρήση τους.

Για τον λόγο αυτό και για την ασφάλεια των καλούμενων, κλήσεις με CLI +302 που προέρχονται από προώθηση θα δρομολογούνται στα εθνικά δίκτυα με απόκρυψη του CLI. Η απόκρυψη του CLI θα ισχύει και στα μηνύματα SMS χαμένων κλήσεων που τυχόν έχει ζητήσει να λαμβάνει ο συνδρομητής.

Για τους ίδιους λόγους, η απόκρυψη του CLI επίσης θα εισάγεται σε κλήσεις οι οποίες εισέρχονται σε εθνικά δίκτυα, προέρχονται από διεθνή διασύνδεση και περιλαμβάνουν στο CLI μη αποδεκτούς χαρακτήρες.

¹ Δεν εμφανίζεται εισερχόμενη κλήση στο κέντρο διεθνούς διασύνδεσης στις υπόλοιπες περιπτώσεις προώθησης κλήσεων για χρήστες κινητής εθνικού δικτύου που βρίσκονται σε περιαγωγή (π.χ. ο συνδρομητής έχει απενεργοποιημένη τη συσκευή του ή έχει ορίσει εξαρχής απευθείας προώθηση των εισερχομένων κλήσεων σε άλλο αριθμό ή στον τηλεφωνητή).

Η απόκρυψη του CLI ενδέχεται να έχει ανεπιθύμητες παρενέργειες, όπως ενδεικτικά:

1. Δυσφορία στους αποδέκτες των κλήσεων. Πολλοί χρήστες αποφεύγουν να απαντήσουν σε κλήσεις με απόκρυψη.
2. Πιθανές προστριβές μεταξύ των συνομιλητών. Ο καλούμενος θα μπορούσε να θεωρήσει και να ισχυριστεί ότι ο καλών ενεργοποίησε την απόκρυψη, αν και αυτό έγινε από το δίκτυο και όχι από τον καλούντα.
3. Αυτόματη απόρριψη κλήσεων, σε περιπτώσεις που ο καλούμενος έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία «Απόρριψη Ανώνυμων Κλήσεων» (Anonymous Call Rejection). Η χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι σήμερα μικρή (~1%) αλλά υπαρκτή.

Για την αντιμετώπιση των παρενεργειών αυτών, οι πάροχοι θα πρέπει να ενημερώνουν τους συνδρομητές τους για αυτές. Θα ήταν δε σκόπιμο να συνιστούν στους περιαγώμενους στο εξωτερικό συνδρομητές τους να μη προωθούν κλήσεις σε αριθμούς με ενεργή την υπηρεσία Anonymous Call Rejection.

IV. Προτεινόμενες Διατάξεις

1. Στην απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ 938/2/2020 προτείνεται να προστεθεί νέο Άρθρο ως ακολούθως:

«Νέο Άρθρο

Μέτρα για την προστασία από κλήσεις με ψευδή αριθμό αναγνώρισης καλούσας γραμμής (κλήσεις με χρήση CLI spoofing)

1. Για τις ανάγκες του παρόντος άρθρου, ο όρος «εθνικά δίκτυα» περιλαμβάνει κάθε δίκτυο παρόχου που διαθέτει γενική άδεια παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, ανεξαρτήτως του τόπου που βρίσκεται η έδρα του.

2. Κλήσεις οι οποίες εισέρχονται σε εθνικά δίκτυα, προέρχονται από διεθνή διασύνδεση και περιλαμβάνουν στο CLI μη αποδεκτούς χαρακτήρες, διεκπεραιώνονται με απόκρυψη του CLI για τον καλούμενο.

3. Κλήσεις οι οποίες εισέρχονται σε εθνικά δίκτυα και προέρχονται από διεθνή διασύνδεση με αρχικά ψηφία CLI +302 απορρίπτονται.

4. Κατ' εξαίρεση της διάταξης της παραγράφου 3 ανωτέρω, δεν απορρίπτονται κλήσεις με αρχικά ψηφία CLI +302, όταν ο καλούμενος αριθμός ανήκει στο εθνικό αριθμοδοτικό φάσμα, το οποίο χρησιμοποιείται από παρόχους στο πλαίσιο της παροχής της υπηρεσίας της περιαγωγής προς επισκέπτες χρήστες εθνικών δικτύων κινητής τηλεφωνίας (αριθμοί MSRN – Mobile Subscriber Roaming Number).

Οι πάροχοι δικτύου κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνουν τους άλλους παρόχους σχετικά με το αριθμοδοτικό φάσμα που χρησιμοποιείται για τον σκοπό αυτό καθώς και για κάθε μεταβολή του.

5. Κατ' εξαίρεση της διάταξης της ανωτέρω παραγράφου 3, δεν απορρίπτονται κλήσεις με αρχικά ψηφία CLI +302, όταν εισέρχονται από διεθνή διασύνδεση και προέρχονται από την υπηρεσία προώθησης κλήσης. Στην περίπτωση αυτή οι κλήσεις διεκπεραιώνονται με απόκρυψη του CLI για τον καλούμενο.

6. Οι πάροχοι ενημερώνουν τους συνδρομητές τους για τα οριζόμενα στις παραγράφους 2 έως 5 ανωτέρω.»

2. Προτείνεται να προστεθεί μεταβατική διάταξη η οποία θα ορίζει ότι η εφαρμογή του υιοθετηθέντος νέου Άρθρου εκκινεί εντός τεσσάρων (4) μηνών από τη δημοσίευση της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

V. Ερωτήσεις

1. Συμφωνείτε με τις περιπτώσεις οι οποίες προτείνεται να εξαιρούνται από το μέτρο της απόρριψης των εισερχόμενων κλήσεων από διεθνή διασύνδεση όταν έχουν αρχικά ψηφία CLI +302;
2. Στο κεφάλαιο III(Γ(i)) αναφέρονται εναλλακτικοί τρόποι με τους οποίους θα πρέπει να ενημερώνονται οι πάροχοι σχετικά με το αριθμοδοτικό φάσμα που χρησιμοποιείται για τη δρομολόγηση κλήσεων προς επισκέπτες σε περιαγωγή στην Ελλάδα. Οι τρόποι που προτείνονται είναι οι εξής:

Α. κάθε πάροχος δικτύου κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνει την ΕΕΤΤ σχετικά με τους αριθμούς που χρησιμοποιεί για την υπηρεσία της περιαγωγής και στη συνέχεια η ΕΕΤΤ ενημερώνει τους παρόχους δικτύου σταθερής και κινητής για το φάσμα αυτό, ή

Β. κάθε πάροχος δικτύου κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνει την ΕΕΤΤ σχετικά με τους αριθμούς που χρησιμοποιεί για την υπηρεσία της περιαγωγής και στη συνέχεια η ΕΕΤΤ ανακοινώνει το αριθμοδοτικό φάσμα MSRN στον δικτυακό της τόπο, ή

Γ. οι πάροχοι δικτύου κινητής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνουν για το αριθμοδοτικό φάσμα MSRN τους άλλους παρόχους δικτύου κινητής ή/ και σταθερής στη συμφωνία διασύνδεσης των δικτύων τους ή κατόπιν αιτήματος άλλου παρόχου, και σε κάθε περίπτωση μεταβολής του σχετικού αριθμοδοτικού φάσματος.

Ποιες είναι οι απόψεις σας για τα παραπάνω; Ποιον τρόπο θεωρείτε καταλληλότερο για τη συγκεκριμένη λειτουργία;