



Σχόλια Vodafone

«Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών με Πληρωμές που ενσωματώνονται στον Λογαριασμό Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΥΠ-ΛΗΕ) σε αντικατάσταση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης»

Δεκέμβριος 2025



Μέρος Α. -Γενικά Σχόλια

1. Εισαγωγή

Με το παρόν υποβάλλονται παρατηρήσεις και επισημάνσεις επί του κειμένου του υπό διαβούλευση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών με Πληρωμές που ενσωματώνονται στον Λογαριασμό Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΥΠ-ΛΗΕ). Σκοπός των παρατηρήσεων αυτών είναι η ανάδειξη σημείων που χρήζουν αναθεώρησης, εξειδίκευσης ή/και αναστολής εφαρμογής, ώστε το τελικό ρυθμιστικό πλαίσιο να καταστεί πιο αποτελεσματικό, αναλογικό και συμβατό με τις σύγχρονες συνθήκες και ανάγκες της αγοράς.

Ειδικότερα, εκτιμάται ότι ο Κώδικας, όπως προτείνεται στην παρούσα Διαβούλευση, δεν θα πρέπει να εφαρμοστεί ως έχει, καθώς εισάγει υποχρεώσεις που δεν ανταποκρίνονται στις πραγματικές τεχνικές και λειτουργικές δυνατότητες των εμπλεκόμενων μερών. Παράλληλα, μετατοπίζει δυσανάλογα την ευθύνη στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους για φαινόμενα που εκφεύγουν του ελέγχου τους και, τελικώς, δεν επιτυγχάνει ουσιαστικά τον δηλωμένο στόχο της αποτελεσματικής προστασίας του καταναλωτή.

Η προτεινόμενη ρύθμιση βασίζεται σε παραδοχές που δεν λαμβάνουν επαρκώς υπόψη τη σύγχρονη φύση των κακόβουλων πρακτικών, όπως η δράση malware και phishing σε τερματικές συσκευές. Τα φαινόμενα αυτά δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν μέσω επιμέρους υλοποιήσεων σε επίπεδο υπηρεσίας ή δικτύου. Επιπλέον, ο Κώδικας αυξάνει την κανονιστική πολυπλοκότητα, επιβαρύνει δυσανάλογα τη λειτουργία της αγοράς και ενέχει τον κίνδυνο περιορισμού νόμιμων υπηρεσιών και συναλλαγών, χωρίς αντίστοιχο όφελος σε επίπεδο πρόληψης ή καταστολής καταχρηστικών πρακτικών. Ως εκ τούτου, η εφαρμογή του κρίνεται αναποτελεσματική, δυσανάλογη και ρυθμιστικά ατελέσφορη.

2. Κίνδυνος επιβολής δυσανάλογου κόστους συμμόρφωσης

Οι προτεινόμενες διαδικασίες συναίνεσης, επιβεβαίωσης και ελέγχου επιβαρύνουν ιδιαίτερα τους Παρόχους Δικτύου, καθώς προϋποθέτουν την υλοποίηση σύνθετων,



κοστοβόρων και επαχθών τεχνικών λύσεων, όπως η ανάπτυξη ειδικών διαδικασιών και διεπαφών (APIs) με τρίτους παρόχους. Την ίδια στιγμή, οι εν λόγω τρίτοι πάροχοι δεν υπέχουν αντίστοιχες κανονιστικές υποχρεώσεις ούτε υποχρεούνται να προβούν σε αντίστοιχες υλοποιήσεις ή να διασφαλίσουν συμμόρφωση με τις προβλεπόμενες απαιτήσεις.

Η ασυμμετρία αυτή δημιουργεί ανισορροπία ευθυνών και κόστους, στρεβλώνει τη λειτουργία της αγοράς και επιβαρύνει δυσανάλογα τους παρόχους δικτύου. Οι επιμέρους υποχρεώσεις του Κώδικα, όπως η εκτενής τεκμηρίωση συναίνεσης, οι πολλαπλοί επιβεβαιωτικοί μηχανισμοί και οι αυξημένες απαιτήσεις τήρησης αρχείων, συνεπάγονται σημαντικό λειτουργικό και οικονομικό κόστος, χωρίς να τεκμηριώνεται ότι οδηγούν σε αντίστοιχη αύξηση του επιπέδου προστασίας του καταναλωτή.

Για τους λόγους αυτούς, κρίνεται σκόπιμη η υιοθέτηση διαβαθμισμένης και αναλογικής προσέγγισης, η οποία θα λαμβάνει υπόψη το είδος της υπηρεσίας και τον πραγματικό κίνδυνο κατάχρησης.

Σημειώνεται ότι τα υφιστάμενα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές μπορούν να αντιμετωπιστούν με ηπιότερα και στοχευμένα μέτρα, όπως:

- ενίσχυση της εποπτείας,
- αυστηρότερες και αποτελεσματικότερες κυρώσεις για παραβατικές πρακτικές,
- βελτίωση της ενημέρωσης, της διαφάνειας και της κατανόησης των χρεώσεων από τον χρήστη, χωρίς την ανάγκη πλήρους αναθεώρησης του Κώδικα μέσω επιβολής επαχθών τεχνικών υλοποιήσεων στους Παρόχους Δικτύου.

4. Διαχείριση κακόβουλων ενεργειών (Malware/Phishing)

Ο τηλεπικοινωνιακός πάροχος, δεν διαθέτει τεχνικό έλεγχο του μέσου ή της αιτίας της ζημίας, δηλαδή:

- του λειτουργικού συστήματος της συσκευής του συνδρομητή,
- των εφαρμογών που έχει εγκαταστήσει ο συνδρομητής,



- των δικαιωμάτων (permissions) που έχουν παραχωρηθεί από τον συνδρομητή στις εφαρμογές αυτές.

Οποιαδήποτε απαίτηση για επιμέρους τεχνικές ή λειτουργικές υλοποιήσεις στις υπηρεσίες, όπως πρόσθετοι μηχανισμοί επιβεβαίωσης, φίλτρα, περιορισμοί ή διαφοροποιήσεις στη ροή εγγραφής, **δεν μπορεί στην πράξη να αποτρέψει τη δράση κακόβουλου λογισμικού που λειτουργεί σε επίπεδο τερματικού εξοπλισμού.** Το malware ή το phishing δύναται να προσομοιώνει νόμιμες ενέργειες του χρήστη, **να παρακάμπτει διαδικασίες επιβεβαίωσης, να αυτοματοποιεί αλληλεπιδράσεις με υπηρεσίες και να εκτελεί εντολές χωρίς την πραγματική βούληση του συνδρομητή.**

Κατά συνέπεια, οι επιμέρους υλοποιήσεις σε επίπεδο υπηρεσίας ή δικτύου **δεν μπορούν να διακρίνουν αξιόπιστα μεταξύ εκούσιας και ακούσιας εγγραφής** όταν η ενέργεια προέρχεται από «μολυσμένη» συσκευή, ούτε να εξαλείψουν τον κίνδυνο κακόβουλων εγγραφών. Η επιβολή τέτοιων μέτρων:

- δεν επιτυγχάνει τον επιδιωκόμενο σκοπό προστασίας του καταναλωτή,
- δημιουργεί ψευδή αίσθηση ασφάλειας,
- επιβαρύνει δυσανάλογα παρόχους δικτύου και παρόχους περιεχομένου,
- και οδηγεί σε ρυθμιστική υπερρύθμιση χωρίς ουσιαστικό όφελος.

Παράλληλα, τα μέτρα αυτά δεν αποτρέπουν την εκούσια εγγραφή, η οποία εξακολουθεί να αποτελεί θεμιτή και νόμιμη εμπορική συναλλαγή. Αντιθέτως, η υπέρμετρη αυστηροποίηση των διαδικασιών ενδέχεται να παρεμποδίσει τη νόμιμη χρήση των υπηρεσιών, να υποβαθμίσει την εμπειρία του χρήστη και να επηρεάσει αρνητικά τη λειτουργία της αγοράς.

Η αποτελεσματική αντιμετώπιση περιστατικών που σχετίζονται με malware θα πρέπει να εστιάζει στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των χρηστών, στην ασφάλεια εφαρμογών και πλατφορμών και στη δίωξη των κακόβουλων τρίτων, και όχι στην επιβολή τεχνικών ή κανονιστικών υποχρεώσεων στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους για φαινόμενα που εκφεύγουν της σφαίρας ελέγχου τους.

5. Παράπονα πελατών



Αξίζει να σημειωθεί ότι μετά την τροποποίηση του Κώδικα το 2022 υπάρχει κατακόρυφη πτώση των παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες τρίτων. Ειδικότερα όπως μπορεί να διαπιστωθεί από τον παρακάτω πίνακα, η ρύθμιση του 2020 μείωσε ραγδαία τα παράπονα κατά 70%, ενώ η μείωση αυτή διατηρείται έως και το 2025.

[...]

Πίνακας 1: Πλήθος Παραπόνων VF [Εμπιστευτικά Στοιχεία]

Σημειώνουμε ότι το πλήθος των ετήσιων παραπόνων αντιστοιχεί σε ποσοστό μόλις [...] βάσης των συνδρομητών. Το ιδιαίτερα χαμηλό αυτό ποσοστό καταδεικνύει ότι η συντριπτική πλειονότητα των χρηστών δεν αντιμετωπίζει προβλήματα κατά τη χρήση των ΥΠ-ΛΥΕ και ότι οι υφιστάμενοι μηχανισμοί ενημέρωσης, συγκατάθεσης και ελέγχου λειτουργούν αποτελεσματικά. Ως εκ τούτου, δεν προκύπτει τεκμηριωμένη ανάγκη για δραστική ή δυσανάλογη παρέμβαση στον τρόπο παροχής των εν λόγω υπηρεσιών, η οποία ενδέχεται να επιβαρύνει τη λειτουργία της αγοράς, χωρίς να προσφέρει αντίστοιχο όφελος για την προστασία των καταναλωτών.

6. Πρόταση θεσμικής συνεργασίας και παρακολούθησης

Αντί της επιβολής πρόσθετων τεχνικών και κανονιστικών υποχρεώσεων στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, προτείνεται **η σύσταση μόνιμης ομάδας εργασίας μεταξύ της ΕΕΤΤ και των Παρόχων**, με σκοπό τη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση της αγοράς ΥΠ-ΛΗΕ. Αυτή η διαδικασία εξάλλου προβλέπεται και σε άλλες διαδικασίες όπως ενδεικτικά για τη μετάβαση από το παραδοσιακό δίκτυο σε δίκτυο νέας γενιάς¹.

Η ομάδα αυτή θα μπορούσε να εστιάζει στη συστηματική συλλογή και ανάλυση στοιχείων που σχετίζονται με τον αριθμό και τη φύση των παραπόνων καταναλωτών, δείκτες καταχρηστικής συμπεριφοράς (όπως ενδεικτικά ο **fraud rate που αναλύεται**

¹ ΑΠ ΕΕΤΤ 1063/02/30-01-2023: *"Η ΕΕΤΤ εποπτεύει και συντονίζει τη διαδικασία μετάβασης από το παραδοσιακό δίκτυο σε δίκτυο νέας γενιάς με τις ακόλουθες ενέργειες: i. Συντονισμός διαρκούς Ομάδας Εργασίας με αποκλειστικό θέμα τη διαδικασία μετάβασης στα νέα δίκτυα. {...}"*



κατωτέρω), επαναλαμβανόμενα πρότυπα παραπλάνησης ή κακόβουλων πρακτικών και την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων μέτρων προστασίας.

Μέσω μιας τέτοιας συνεργατικής και δυναμικής προσέγγισης, καθίσταται εφικτή η έγκαιρη αναγνώριση προβλημάτων και η στοχευμένη παρέμβαση, όπου πράγματι απαιτείται.

Παράδειγμα δείκτη Fraud Rate για ΥΠ-ΛΗΕ υπηρεσίες

Ως fraud rate στις ΥΠ-ΛΗΕ υπηρεσίες θα μπορούσε να οριστεί ένας σύνθετος δείκτης που αποτυπώνει το ποσοστό των συναλλαγών ή εγγραφών σε υπηρεσίες τρίτων οι οποίες, εκ των υστέρων, χαρακτηρίζονται ως καταχρηστικές, μη εκούσιες ή αποτέλεσμα παραπλανητικών ή κακόβουλων πρακτικών.

Ενδεικτικά:

$$\text{Fraud Rate (\%)} = (\text{Αριθμός επιβεβαιωμένων περιστατικών μη εκούσιας ή καταχρηστικής χρέωσης ΥΠ-ΛΗΕ}) / (\text{Συνολικός αριθμός επιτυχημένων εγγραφών ή χρεώσεων ΥΠ-ΛΗΕ}) \times 100$$

Στα επιβεβαιωμένα περιστατικά θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται, κατόπιν ελέγχου, **βάσιμα παράπονα καταναλωτών**, χρεώσεις που αναιρέθηκαν ή επιστράφηκαν λόγω απάτης ή παραπλάνησης, **περιστατικά που συνδέονται με τεκμηριωμένη δράση κακόβουλου λογισμικού**, καθώς και επαναλαμβανόμενα μοτίβα καταχρηστικής συμπεριφοράς που αποδίδονται σε συγκεκριμένους παρόχους περιεχομένου ή διαμεσολαβητές.

Ο δείκτης θα μπορούσε να παρακολουθείται σε τακτική βάση (π.χ. τριμηνιαία) και ανά πάροχο περιεχομένου, κατηγορία υπηρεσίας ή τύπο χρέωσης, λειτουργώντας ως εργαλείο έγκαιρης προειδοποίησης και στοχευμένης εποπτείας και όχι ως αυτόματος μηχανισμός καταλογισμού ευθύνης.

6. Συμπέρασμα

Συνοψίζοντας, προκύπτει ότι η επιβολή πρόσθετων και οριζόντιων υποχρεώσεων στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους για την παροχή ΥΠ-ΛΗΕ, και ιδίως για περιστατικά



που συνδέονται με κακόβουλο λογισμικό ή παραπλανητικές πρακτικές τρίτων, δεν είναι ούτε τεχνικά εφαρμόσιμη ούτε νομικά και ρυθμιστικά αναλογική. Οι πάροχοι δικτύου λειτουργούν ως φορείς μετάδοσης και χρέωσης, χωρίς έλεγχο επί του τερματικού εξοπλισμού ή της συμπεριφοράς των εφαρμογών του χρήστη, ενώ οι προτεινόμενες τεχνικές υλοποιήσεις δεν δύνανται να αποτρέψουν τη δράση κακόβουλου λογισμικού ούτε να διακρίνουν αξιόπιστα μεταξύ εκούσιας και μη εκούσιας εγγραφής.

Υπό το πρίσμα αυτό, εκτιμάται ότι δεν απαιτείται πλήρης αναθεώρηση του υφιστάμενου Κώδικα Δεοντολογίας μέσω επιβολής νέων, επαχθών και δυσανάλογων υποχρεώσεων. Αντιθέτως, οι αναγκαίες παρεμβάσεις θα μπορούσαν να περιοριστούν σε στοχευμένες και αναλογικές τροποποιήσεις, και συγκεκριμένα:

- Στη μερική τροποποίηση του υφιστάμενου Κώδικα με την αντικατάσταση ορισμένων άρθρων (πχ επικαιροποίηση ορισμών) και στην **προσθήκη ρητής υποχρέωσης και εξειδικευμένων κανόνων για τις υπηρεσίες τύπου chat**, οι οποίες εμφανίζουν αυξημένο κίνδυνο παραπλάνησης ή καταχρηστικών χρεώσεων, και
- στη θέσπιση **μόνιμης ομάδας εργασίας** μεταξύ ΕΕΤΤ και Παρόχων, με αντικείμενο τη συνεχή παρακολούθηση της αγοράς ΥΠ-ΛΗΕ, την ανάλυση παραπόνων και δεικτών (όπως ενδεικτικά ο fraud rate) και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των υφιστάμενων μέτρων και τη λήψη “ ad-hoc” επιπρόσθετων μέτρων.

Μια τέτοια προσέγγιση διασφαλίζει την προστασία του καταναλωτή με τρόπο ουσιαστικό και τεκμηριωμένο και αποφεύγει τη δημιουργία περιττών ρυθμιστικών και λειτουργικών βαρών που δεν προσφέρουν πραγματικό όφελος στην αγορά ή στους τελικούς χρήστες.

Μέρος Β. Σχόλια σε επιμέρους άρθρα

Άρθρα 1 έως 8



Η εταιρεία μας είναι σύμφωνη με τα άρθρα 1 έως 8. Προτείνεται ωστόσο η προσθήκη ορισμού της υπηρεσίας chat στο άρθρο 2 «Ορισμοί». Ειδικότερα προτείνουμε την προσθήκη του ακόλουθου ορισμού:

«Συνδρομητική Υπηρεσία Chat: Υπηρεσία με εγγραφή (συνδρομητική ή μη) στην οποία η χρέωση γίνεται με την αποστολή ή/και λήψη (ανταλλαγή) SMS, έχει επαναληψιμότητα/περιοδικότητα, ήτοι αφορά σε χρεώσιμη αλληλεπίδραση με τον συνδρομητή.»

Άρθρα 9 έως 13

Αναφορικά με τις προτεινόμενες Υποχρεώσεις διαφάνειας & Δίκαιης αντιμετώπισης (Άρθρα 9-13) παραθέτουμε τις προτάσεις μας με σύμπτυξη των εν λόγω άρθρων σε ένα ως ακολούθως:

Γενικές Αρχές– Τρόποι χρήσης, εγγραφής & διαγραφής (όπου απαιτούνται)

A. Υπηρεσίες χωρίς εγγραφή στις οποίες η χρέωση γίνεται με την αποστολή SMS από τον συνδρομητή.

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν κυρίως αποστολή αυξημένης χρέωσης SMS για συμμετοχή σε διαγωνισμούς, δωρεές, δωρεές στο πλαίσιο φιλανθρωπικών μαραθωνίων ή φιλανθρωπικών σωματείων κλπ.

| Τύπος αριθμού | Περιγραφή |
|---|--|
| 5ψήφιοι σύντομοι κωδικοί (π.χ. 54xxx, 19xxx, 14xxx) | SMS σε διαγωνισμούς, ψηφοφορίες, τηλεοπτικά shows, δωρεές, συμμετοχές, παιχνίδια |
| 4ψήφιοι ή 5ψήφιοι ειδικοί κωδικοί premium | Αγορά περιεχομένου μιας χρήσης, πληροφορίες, συμμετοχή σε καμπάνιες |
| SMS (δωρεές) (π.χ. 19810, 19820 κλπ) | Χρέωση με την αποστολή για φιλανθρωπικό σκοπό |



- Αποστολή SMS → ο συνδρομητής χρεώνεται στον λογαριασμό,
- Δεν απαιτείται να λάβει μήνυμα ο συνδρομητής για να χρεωθεί,
- Δεν πρόκειται για συνδρομητική υπηρεσία,
- Είναι **εφάπαξ** χρέωση (one-off) ανά SMS που στέλνει ο συνδρομητής,
- Δεν απαιτείται διαδικασία διαγραφής

Οι υπηρεσίες αυτές **δεν εντάσσονται** στις υποχρεώσεις που απαιτούν εγγραφή/διαγραφή, ανώτατο όριο κλπ. Ωστόσο υπάρχει η δυνατότητα φραγής.

B. Υπηρεσίες συνδρομητικές ή μη, με εγγραφή ή όχι στις οποίες η χρέωση γίνεται με τη λήψη SMS.

Θεωρούμε ότι επαρκεί η υφιστάμενη² πρόβλεψη με μικρές λεκτικές προσαρμογές:

- i) Για μη συνδρομητικές

«Εφόσον, ο Τελικός Χρήστης επιλέξει μία Συνδρομητική ΥΠ-ΛΥΕ, η οποία απαιτεί εγγραφή μέσω διαδικτύου, εισάγοντας τον αριθμό του σε διαδικτυακή σελίδα, πρέπει να λάβει άμεσα ένα μήνυμα (SMS) από τον πάροχο, στον οποίο έχει εκχωρηθεί πρωτογενώς ή δευτερογενώς ο πενταψήφιος σύντομος κωδικός, το οποίο θα πρέπει να του γνωστοποιεί το όνομα, το κόστος της υπηρεσίας και την επωνυμία του Ενδιάμεσου Παρόχου και τη διαδικασία διαγραφής. Η διαγραφή του Τελικού Χρήστη από ΥΠΠ με συνδρομή πρέπει είναι απλή και οι οδηγίες διαγραφής που παρέχονται στον Τελικό Χρήστη, σαφείς και κατανοητές.

Στην περίπτωση που ο τελικός χρήστης αποδέχεται την εγγραφή του στην υπηρεσία, θα πρέπει να απαντήσει με ατελές μήνυμα (SMS) συγκατάθεσης εντός χρονικού ορίου πέντε (5) λεπτών από την χρονική στιγμή αποστολής του αρχικού μηνύματος που ζητά την συγκατάθεση του χρήστη. Η εγγραφή στην υπηρεσία θα έχει ολοκληρωθεί, μόνον εφόσον, ο συνδρομητής θα έχει αποστείλει το ανωτέρω μήνυμα συγκατάθεσης του εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου για την εγγραφή του στην υπηρεσία.

² ΑΠ ΕΕΤΤ 923/12/17-2-2020 «Τροποποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 578/29/28.09.2010 (ΦΕΚ 1651/Β'/15.10.2010) «Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης»», Άρθρα 1 & 2.



Διαφορετικά η εγγραφή του στην υπηρεσία ακυρώνεται. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία -μέσω της ως άνω ρητής πράξης συγκατάθεσης- ο συνδρομητής δεν χρεώνεται για τη Συνδρομητική ΥΠ-ΛΥΕ.»

i) Για συνδρομητικές υπηρεσίες

«μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω διαδικτύου, εισάγοντας τον αριθμό του σε διαδικτυακή σελίδα, θα πρέπει να λάβει άμεσα ένα μήνυμα (SMS) από τον πάροχο, στον οποίο έχει εκχωρηθεί πρωτογενώς ή δευτερογενώς ο πενταψήφιος σύντομος κωδικός, με το οποίο θα πρέπει να του γνωστοποιεί ότι αφορά υπηρεσία με συνδρομή, να τον ενημερώνει για το όνομα και το κόστος της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης (όπως ενδεικτικά, ότι η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα), καθώς και για την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ. Ο Τελικός χρήστης θα πρέπει να απαντήσει με ατελές μήνυμα (SMS) συγκατάθεσης, στην περίπτωση που αποδέχεται την εγγραφή του στην υπηρεσία εντός χρονικού ορίου πέντε (5) λεπτών από την χρονική στιγμή αποστολής του αρχικού μηνύματος που ζητά την συγκατάθεση του χρήστη. Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή θα έχει ολοκληρωθεί, μόνον εφόσον, ο Τελικός Χρήστης θα έχει αποστείλει το ανωτέρω μήνυμα συγκατάθεσης του εντός του καθορισμένου χρονικού ορίου, για την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή. Διαφορετικά, παρελθόντος του ορίου των πέντε (5) λεπτών, η εγγραφή στην υπηρεσία ακυρώνεται. 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 στον οποίο έχει εκχωρηθεί πρωτογενώς ή δευτερογενώς ο πενταψήφιος σύντομος κωδικός με το οποίο θα ζητείται η ρητή συγκατάθεσή του. Η συγκατάθεση του χρήστη θα παρέχεται με αποστολή σύντομου ατελούς μηνύματος εντός του χρονικού ορίου των πέντε (5) λεπτών από την χρονική στιγμή αποστολής του ενημερωτικού μηνύματος. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία ΥΠΠ -μέσω της ανωτέρω διαδικασίας- ο Τελικός Χρήστης δεν χρεώνεται για ΥΠΠ.»

Γ. Υπηρεσίες Chat.



Με μέριμνα του Παρόχου Δικτύου, λαμβάνεται και διατηρείται η συναίνεση του συνδρομητή για την εγγραφή στην Υπηρεσία. Ο ενδιαμέσος Πάροχος διατηρεί τις υποχρεώσεις διαφάνειας που προβλέπονται στον Κώδικα. Ο Πάροχος Δικτύου επίσης ορίζει τη διαδικασία διαγραφής από την υπηρεσία και παρέχει απλές και κατανοητές οδηγίες.

Δ. Υπηρεσίες Ψηφιακού Περιεχομένου (ΥΨΠ) [εφεξής “DCB” -Direct Carrier Billing]:

[...]

Ε. Τρόπος Διαγραφής

1. Για τη διαγραφή από ΥΠ-ΛΗΕ, πρέπει να προσφέρονται εναλλακτικές επιλογές, και κατ' ελάχιστο ο ίδιος τρόπος ο οποίος χρησιμοποιήθηκε από τον τελικό χρήστη για την εγγραφή ή την πρόσβαση στην υπηρεσία, εκτός από τις περιπτώσεις που αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό.
2. Όλες οι μέθοδοι διαγραφής πρέπει να επιτρέπουν την άμεση διαγραφή του τελικού χρήστη από την υπηρεσία. Δεν επιτρέπεται να πραγματοποιηθεί καμία άλλη χρέωση του χρήστη μετά τη διαγραφή, εκτός και αν οι χρεώσεις δημιουργήθηκαν πριν την διαγραφή.
3. Στην περίπτωση συνδρομητικής υπηρεσίας ΥΠ-ΛΗΕ, εφόσον για περισσότερες από δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες, ο τελικός χρήστης δεν αλληλοεπιδρά με την υπηρεσία ή η σύνδεσή του είναι εκτός δικτύου ή η συσκευή του εκτός λειτουργίας, ή εφόσον γενικά, η υπηρεσία περιλαμβάνει μηνύματα τα οποία δεν παραδίδονται στη συσκευή του καταναλωτή (για παράδειγμα λόγω φραγής ΥΠ-ΛΗΕ, υπέρβαση ανώτατου ορίου χρέωσης ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο), τότε ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλει να προχωρεί άμεσα στη διαγραφή του τελικού χρήστη από την υπηρεσία.
4. Στην περίπτωση συνδρομητικής υπηρεσίας ΥΠ-ΛΗΕ, ο ενδιαμέσος πάροχος στέλνει στον χρήστη, με τη συμπλήρωση κάθε μήνα λήψης της υπηρεσίας, μήνυμα με



αίτημα επιβεβαίωσης της συναίνεσης για τη συνέχιση λήψης της υπηρεσίας. Αν δεν παρασχεθεί ρητά η επιβεβαίωση του χρήστη με αποστολή SMS εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλει να προχωρεί άμεσα στη διαγραφή του τελικού χρήστη από την υπηρεσία. Στο διάστημα μέχρι την επιβεβαίωση δεν επιβάλλεται οποιαδήποτε χρέωση στον χρήστη.

5. Στην περίπτωση υπηρεσιών Chat & DCB ο Πάροχος Δικτύου ορίζει τη διαδικασία διαγραφής από την υπηρεσία παρέχοντας απλές και κατανοητές οδηγίες προς τούτο στον συνδρομητή.

Άρθρο 10

Συμφωνούμε με το περιεχόμενο του άρθρου 10, με την επιφύλαξη διαφοροποίησης στην §7, όπου προτείνεται το ανώτατο όριο χρέωσης **να ανέρχεται σε 20 ευρώ ανά ΥΠ-ΛΥΕ και όχι συνολικά για το σύνολο των ΥΠ-ΛΥΕ** που ενδεχομένως λαμβάνει ο συνδρομητής. Η θέσπιση συνολικού ορίου δεν είναι τεχνικά εφικτό να υποστηριχθεί από τα υφιστάμενα συστήματά μας, δεδομένου ότι οι εν λόγω υπηρεσίες δύνανται να τιμολογούνται ασύγχρονα.

Περαιτέρω, σημειώνεται ότι οι Πάροχοι διαθέτουν ήδη μηχανισμούς παρακολούθησης και ελέγχου ανώτατων ορίων χρέωσης, σε συμμόρφωση με τη σχετική πρόβλεψη του Κανονισμού Γενικών Αδειών³. Ως εκ τούτου, δεν κρίνεται αναγκαία η εισαγωγή πρόσθετης ρυθμιστικής πρόβλεψης στο συγκεκριμένο σημείο.

Άρθρα 11 έως 13

Θεωρούμε ότι με βάση τα σχόλια μας στην παρούσα Διαβούλευση και στις μεταξύ μας συναντήσεις, δεν εφαρμόζονται.

³ Κανονισμός Γενικών Αδειών ΑΠ ΕΕΤΤ 991/4/17-5-2021, Αρ.3.2. Προστασία Καταναλωτή, παρ ια: Εάν ο πάροχος διαπιστώσει ότι η χρέωση του συνδρομητή/ χρήστη, ανεξαρτήτως του οικονομικού προγράμματος που διαθέτει για τις εκτός προγράμματος χρεώσεις, είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο, διακόπτει την παροχή των υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι ο συνδρομητής έχει επιλέξει την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Ο συνδρομητής/χρήστης επιλέγει το ανώτατο όριο από λίστα τουλάχιστον τριών επιλογών την οποία ορίζει ο πάροχος. Η μικρότερη από τις διαθέσιμες επιλογές δεν δύναται να είναι υψηλότερη από τα εκατό (100,00) ευρώ στις περιπτώσεις που ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης και διακόσια (200,00) ευρώ στις περιπτώσεις που ακολουθείται διμηνιαίος κύκλος τιμολόγησης. Η διακοπή των υπηρεσιών λαμβάνει χώρα όταν διαπιστώνεται η υπέρβαση του ανώτατου ορίου. Η δε διαπίστωση δεν μπορεί να λαμβάνει χώρα σε χρόνο μεγαλύτερο των 5 εργασίμων ημερών από την υπέρβαση. Η σχετική δυνατότητα ορισμού συγκεκριμένου ανώτατου ορίου χρέωσης πρέπει να παρέχεται κατά τρόπο σαφή και με ευκρίνεια στον υποψήφιο συνδρομητή κατά την υποβολή της αίτησης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.



Άρθρο 14 «Υποχρεώσεις Εξυπηρέτησης Καταναλωτών»

Σχόλιο επί της § 2: Μια καταγγελία για ΥΠ-ΛΥΕ θα πρέπει να υποβάλλεται είτε στον Πάροχο Δικτύου είτε στον Ενδιάμεσο Πάροχο, ανεξαρτήτως εάν αφορά σε αμφισβήτηση χρέωσης. Στο σημείο αυτό επισημαίνουμε ότι η αμφισβήτηση χρέωσης σπάνια δεν συνδέεται με αμφισβήτηση εγγραφής στην ΥΠ-ΛΥΕ συνεπώς η συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών ανά περίπτωση είναι απαραίτητη.

Σχόλιο επί της § 9: Η συγκεκριμένη παράγραφος θα πρέπει να διαγραφεί για τους λόγους που αναφέρουμε στα σχόλια επί του άρθρου 16.

Άρθρο 15 Επιστροφές χρημάτων

Συμφωνούμε κατ' αρχήν με το πλαίσιο που θεσπίζεται στο άρθρο 15 αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής αιτημάτων και επιστροφής χρημάτων σε περιπτώσεις χρεώσεων από ΥΠ-ΛΗΕ. Ωστόσο, επισημαίνουμε τα ακόλουθα σημεία προς διευκρίνιση και εξορθολογισμό της εφαρμογής του:

Καταρχάς, από τις παραγράφους 1, 2, 4, 5 και 6 προκύπτει ότι ο πάροχος δικτύου φέρει την τελική ευθύνη για τη λήψη απόφασης και την υλοποίηση της επιστροφής χρημάτων, ακόμη και σε περιπτώσεις όπου το αίτημα υποβάλλεται αρχικά στον ενδιάμεσο πάροχο. Κρίνεται σκόπιμο να αποσαφηνιστεί περαιτέρω ο επιμερισμός ρόλων και ευθυνών μεταξύ παρόχου δικτύου και ενδιάμεσου παρόχου, ιδίως ως προς την αξιολόγηση της συναλλαγής και τη διάθεση των αναγκαίων στοιχείων. Ταυτόχρονα θα πρέπει να υπάρχει σχετική πρόνοια στον κώδικα για την παρακράτηση των εν λόγω ποσών από τον Ενδιάμεσο Πάροχο.

Περαιτέρω, η απαίτηση για τάχιστη λήψη απόφασης και ολοκλήρωση της επιστροφής χρημάτων εντός συγκεκριμένων προθεσμιών (§ 5 και 6) είναι κατ' αρχήν αποδεκτή, υπό την προϋπόθεση ότι η διερεύνηση του αιτήματος βασίζεται στη διαθεσιμότητα και την πληρότητα των στοιχείων που παρέχονται από τους εμπλεκόμενους παρόχους και τρίτα μέρη. Σε κάθε περίπτωση δεν θα ξεπερνά τα προβλεπόμενα του Κανονισμού Γενικών Αδειών σχετικά με την τοποθέτηση σε έγγραφα παράπονα των συνδρομητών, ήτοι τις είκοσι (20) ημέρες.



Τέλος, ως προς την §7, σημειώνεται ότι οι πάροχοι δικτύου εφαρμόζουν ήδη διαδικασίες εξυπηρέτησης παραπόνων, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, με στόχο την ελαχιστοποίηση της όχλησης των συνδρομητών. Ως εκ τούτου, η πρόβλεψη αυτή θα πρέπει να ερμηνεύεται στο πλαίσιο των υφιστάμενων διαδικασιών και να μην συνεπάγεται την επιβολή πρόσθετων, μη αναλογικών λειτουργικών υποχρεώσεων.

Άρθρο 16 - Ευάλωτοι καταναλωτές

Η υποχρέωση αναγνώρισης και ειδικής μεταχείρισης «ευάλωτων καταναλωτών», όπως προβλέπεται στο άρθρο, εγείρει σοβαρά ζητήματα στην εφαρμογή τους. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα κάτωθι:

1. Αόριστος και μη επιχειρησιακά εφαρμόσιμος ορισμός του ευάλωτου καταναλωτή

Ο ορισμός του «ευάλωτου καταναλωτή» δεν αποτελεί νομικά τυποποιημένη ή περιοριστικά ορισμένη κατηγορία και εξαρτάται από μεταβαλλόμενες προσωπικές, κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες. Η έλλειψη συγκεκριμένων κριτηρίων καθιστά αδύνατη τη συνεπή και αντικειμενική εφαρμογή της διάταξης από τους παρόχους, δημιουργώντας κίνδυνο αυθαίρετων ή άνισων εκτιμήσεων.

2. Αδυναμία νόμιμης συλλογής και επεξεργασίας απαιτούμενων δεδομένων (GDPR)

Η αναγνώριση του «ευάλωτου καταναλωτή» προϋποθέτει επεξεργασία πληροφοριών που ενδέχεται να συνιστούν ειδικές κατηγορίες δεδομένων κατά το άρθρο 9 GDPR (π.χ. υγεία, αναπηρία, ψυχική κατάσταση) ή να αφορούν οικονομικές δυσχέρειες (παροδικές ή/και μόνιμες), ηλικία ή κοινωνικές συνθήκες.

Η συλλογή και επεξεργασία τέτοιων δεδομένων:

- είτε απαγορεύεται,
- είτε απαιτεί νομική βάση που δεν μπορεί να στοιχειοθετηθεί στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ΥΠ-ΛΗΕ,
- είτε δημιουργεί υπέρμετρους κινδύνους παραβίασης της αρχής της ελαχιστοποίησης δεδομένων (άρθρο 5 GDPR).

3. Δομική αδυναμία εφαρμογής σε αυτοματοποιημένα περιβάλλοντα υπηρεσιών



Οι υπηρεσίες ΥΠ-ΛΗΕ συχνά παρέχονται με αυτοματοποιημένες διαδικασίες, όπου δεν πραγματοποιείται εξατομικευμένη αξιολόγηση του χρήστη.

Η επιβολή υποχρέωσης αναγνώρισης ευαλωτότητας θα οδηγούσε σε:

- αναγκαστική τροποποίηση της φύσης των υπηρεσιών,
- επιβολή υπέρμετρων τεχνικών μέσων,
- ή πρακτικά ανεφάρμοστες διαδικασίες, με αποτέλεσμα την κανονιστική στρέβλωση του κλάδου.

4. Κίνδυνος δημιουργίας άνισης μεταχείρισης και νομικών ευθυνών

Η προσπάθεια εκτίμησης ευαλωτότητας χωρίς σαφή κριτήρια εκθέτει τον πάροχο σε:

- κινδύνους λανθασμένης ταξινόμησης,
- καταγγελίες για διακριτική μεταχείριση,
- αυξημένο κίνδυνο διοικητικής ευθύνης λόγω μη συμμόρφωσης με αόριστες και μη εφαρμόσιμες νομοθετικές υποχρεώσεις.

5. Θεσμική αναντιστοιχία με τις αρμοδιότητες των παρόχων

Η αξιολόγηση ψυχοκοινωνικών, οικονομικών ή υγειονομικών παραμέτρων του καταναλωτή αποτελεί αντικείμενο κοινωνικής πολιτικής και υπηρεσιών πρόνοιας, όχι ιδιωτικών παρόχων υπηρεσιών επικοινωνίας. Η ανάθεση τέτοιας υποχρέωσης σε ιδιώτες παρόχους υπερβαίνει τον φυσικό ρόλο και τις νόμιμες αρμοδιότητές τους.

Άρθρο 17 Υπηρεσία φραγής

Συμφωνούμε με τα προτεινόμενα στο εν λόγω άρθρο, με την επιφύλαξη των κάτωθι σχολίων μας για τις επιμέρους παραγράφους:

§ 5: θεωρούμε ότι δεν απαιτείται πρόβλεψη «συνολικής φραγής» λόγω του τρόπου με τον οποίο διασφαλίζεται η εγγραφή στις συνδρομητικές υπηρεσίες.

§ 6: θεωρούμε ότι η πρόταση «Εφόσον σε μια σύνδεση είναι ενεργοποιημένη η φραγή για μια ΥΠ-ΛΗΕ, απαγορεύεται η εφαρμογή των διαδικασιών των άρθρων 11 και 12 για αυτή την ΥΠ-ΛΗΕ.» πρέπει να διαγραφεί βάσει των σχολίων μας.

§ 9: θεωρούμε ότι πρέπει να διαγραφεί η σχετική πρόβλεψη βάσει των σχολίων μας



Άρθρο 18 Υποχρεώσεις παροχής στοιχείων

Συμφωνούμε με τις προτεινόμενες προβλέψεις του άρθρου.

Άρθρο 19 Συνδρομητικές υπηρεσίες

Συμφωνούμε με τις προτεινόμενες προβλέψεις του άρθρου, με την επιφύλαξη της § 1 σημείο γ.

Άρθρο 20 Αντιμετώπιση περιστατικών απάτης

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι δεν απαιτείται ειδικότερη ρύθμιση καθώς υπάρχει ήδη σχετική πρόνοια στον Κανονισμό Γενικών Αδειών⁴ και καλύπτει τις περιπτώσεις απάτης.

Συμπληρωματικά αναφέρουμε τις κάτωθι παρατηρήσεις/ερωτήματά μας:

Άρθρο 20, §2 & §3 – Ποιο είναι το κριτήριο που καθορίζει «υπόνοια περιστατικού απάτης» ή «ενδείξεις ότι οι ΥΠ-ΛΗΕ πραγματοποιούν λειτουργίες/ενέργειες που δεν εμπίπτουν στις διαφημιζόμενες/προωθούμενες παροχές/υπηρεσίες»; Με τις προτεινόμενες διατάξεις οι πάροχοι δικτύου επιβαρύνονται με μηχανισμούς ελέγχου που εκφεύγουν των αρμοδιοτήτων τους [για παράδειγμα: είναι ευθύνη του πάροχου δικτύου να ελέγχει ότι οι ΥΠ-ΛΗΕ δεν πραγματοποιούν ενέργειες που δεν εμπίπτουν στις διαφημιζόμενες υπηρεσίες;].

⁴ Κανονισμός Γενικών Αδειών ΑΠ ΕΕΤΤ 991/4/17-5-2021 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β, ΟΡΟΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ, Άρθρο 6. Υποχρεώσεις πρόσβαση σε αριθμούς και υπηρεσίες, σύμφωνα με το άρθρο 205 του ν.4727/2020: γ) Εάν υποβληθεί στην ΕΕΤΤ καταγγελία καταναλωτή ή παρόχου σχετικά με απάτη ή παράπονα/καταγγελίες τελικών χρηστών σχετικά με χρεώσεις (που αφορούν ΥΠΠ, διεθνείς κλήσεις ή υπηρεσίες δεδομένων) ιδίως τουλάχιστον τριπλάσιες από τις συνήθεις (μέσος όρος των τελευταίων 6 μηνών), η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να ζητά από τους παρόχους να παρεμποδίζουν κατά περίπτωση και για όσο χρονικό διάστημα κρίνεται σκόπιμο την αυτόματη πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης και να απαιτεί σε τέτοιες περιπτώσεις, οι πάροχοι να παρακρατούν τα σχετικά έσοδα διασύνδεσης ή έσοδα από άλλες υπηρεσίες. Η προαναφερθείσα πρόβλεψη στο μέρος που αφορά την σχέση παρόχου καταναλωτή πρέπει να προβλέπεται ρητά ως όρος στις σχετικές συμβάσεις μεταξύ του παρόχου δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των καταναλωτών. Σε περίπτωση που ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαπιστώσει περιστατικό με ενδείξεις απάτης οφείλει να προβεί σε άμεση διακοπή της πρόσβασης προς τους αντίστοιχους αριθμούς ή υπηρεσίες. Επίσης, οφείλει να υποβάλλει άμεσα σχετική καταγγελία στην ΕΕΤΤ περιγράφοντας το περιστατικό και τις ενέργειες στις οποίες προέβη ή σκοπεύει να προβεί για την προστασία της συνδρομητικής του βάσης.



Άρθρο 20, §4 – Πως ενημερώνεται ο πάροχος δικτύου ότι μια ΥΠ-ΛΗΕ συνδέεται με μη-νόμιμη χρήση; Πως ορίζεται αυτή η «σύνδεση»; Θα υπάρχει σχετική απόφαση εποπτικής αρχής που θα κοινοποιείται στους παρόχους δικτύου;

Άρθρο 20, §5 – Πως ενημερώνεται ο πάροχος δικτύου για ΥΠ-ΛΗΕ που παρέχονται από μη νομίμως λειτουργούντα/ούσα ραδιοφωνικό/τηλεοπτικό σταθμό ή ιστοσελίδα ώστε να προβεί άμεσα σε διακοπή της ΥΠ-ΛΗΕ; Ποια είναι η περίοδος έναρξης της πίστωσης των συνδρομητών;

Άρθρο 20, §6 – Υπάρχει περίπτωση ο αριθμός ΥΠΠ να μην συνδέεται με περιστατικό απάτης για όλο το προηγούμενο εξάμηνο, αλλά για μικρότερο διάστημα – η πίστωση θα πρέπει να περιοριστεί στο επίμαχο χρονικό διάστημα.

Άρθρο 20, §7 – Με ποιον τρόπο και από ποιον φορέα θα καταγράφονται οι συνδεόμενες με περιστατικά απάτης ΥΠ-ΛΗΕ των ενδιάμεσων παρόχων, ώστε να ενημερώνονται οι πάροχοι δικτύου για να διακόπτουν όλες τις ΥΠ-ΛΗΕ συγκεκριμένου παρόχου (όταν περισσότερες από μια ΥΠ-ΛΗΕ του συγκεκριμένου ενδιάμεσου παρόχου συνδέονται με απάτη); Για παράδειγμα θα υπάρχει κοινοποίηση/δημοσίευση blacklist από εποπτική αρχή; Το χρονικό διάστημα ενός έτους είναι κυλιόμενο ή αναφέρεται σε ημερολογιακό έτος; Ποια είναι τα «σχετικά στοιχεία που αφορούν την υπόθεση» που θα πρέπει να διαβιβάζει κάθε πάροχος δικτύου στη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της ΕΛ.ΑΣ;

Άρθρο 20, §8 – Ομοίως με ανωτέρω για τα στοιχεία που πρέπει να επικοινωνούνται στις κατά περίπτωση αρχές.

Για τα ως άνω επιμέρους ερωτήματα προτείνεται η περαιτέρω αξιολόγηση και αποσαφήνιση μέσω της προτεινόμενης ομάδας εργασίας

Παράρτημα: Βασικές διαδικασίες

Με βάση τα σχόλιά μας, δεν απαιτείται η διατήρηση του προτεινόμενου Παραρτήματος.