



Προς: ΕΕΤΤ
μέσω
PS-DCB@eett.gr

Αθήνα, 17 Οκτωβρίου 2025

Αρ. ΟΓΔ/ΣΤΡ/Ε.Κ. 143553/767

Περίληψη: Απόψεις ΔΕΗ Α.Ε. επί της Δημόσιας Διαβούλευσης σχετικά με τον «Κώδικα 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»

Σχετικά: α. Η από 29.05.2025 Ανακοίνωση της ΕΕΤΤ

Αξιότιμοι/ες κύριοι/ες,

Με την παρούσα επιστολή σας υποβάλλουμε τα σχόλια της ΔΕΗ Α.Ε. αναφορικά με τη δημόσια διαβούλευση που διενεργείται από την ΕΕΤΤ με αντικείμενο την εισαγωγή Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών με Πληρωμές που ενσωματώνονται στον Λογαριασμό Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΥΠ-ΛΗΕ) σε αντικατάσταση του υφιστάμενου Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

Γενικά σχόλια

Η σημασία της θέσπισης κανόνων δεοντολογίας που διέπουν τις υπηρεσίες παροχής περιεχομένου και πληροφόρησης από παρόχους δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι σημαντική τόσο για την προστασία των συνδρομητών όσο και για την διατήρηση της αξιοπιστίας και της αποτελεσματικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται από τους παρόχους.

Στο πλαίσιο του προτεινόμενου Κώδικα Δεοντολογίας συμφωνούμε με τη βασική αρχή ως προς την αναγκαιότητα ρητής και αδιαμφισβήτητης συναίνεσης και αυθεντικοποίησης του συνδρομητή πριν από οποιαδήποτε ενεργοποίηση υπηρεσίας και χρέωση του λογαριασμού του, καθώς και της θέσπισης σαφούς διαδικασίας που θα ακολουθείται για τις χρεώσεις ΥΠ-ΛΗΕ.

Σύμφωνα με τα ανωτέρω, θεωρούμε σημαντική την αντικατάσταση του υφιστάμενου Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και παραθέτουμε τις απόψεις/προτάσεις μας επί συγκεκριμένων άρθρων, όπως αναλύουμε περαιτέρω στην αμέσως ακόλουθη ενότητα («Ειδικά Σχόλια»).

Ειδικά σχόλια

Άρθρο 10 - Γενικές υποχρεώσεις δίκαιης αντιμετώπισης

Αναφορικά με τις γενικές υποχρεώσεις δίκαιης αντιμετώπισης επισημαίνουμε την ανάγκη τροποποίησης της παρ. 7 του εν λόγω άρθρου, σχετικά με την υποχρέωση του παρόχου δικτύου να παρέχει τη δυνατότητα επιλογής ορίου χρέωσης στο συνδρομητή και σε κάθε περίπτωση να ορίζεται προεπιλεγμένο όριο χρέωσης από ΥΠ-ΛΗΕ στα είκοσι (20) ευρώ μηνιαίως, μη συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε τελών και φόρων. Η εφαρμογή της εν λόγω ρύθμισης αναμένεται να επιφέρει σημαντική λειτουργική και διαχειριστική επιβάρυνση για τους παρόχους δικτύου, καθώς απαιτεί την ανάπτυξη και συντήρηση πρόσθετων μηχανισμών τιμολόγησης και ελέγχου των ΥΠ-ΛΗΕ όπως επίσης και επένδυση στην προσαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, προτείνουμε την ακόλουθη αναδιατύπωση της παραγράφου 7:

«Ο πάροχος δικτύου πρέπει να λαμβάνει εύλογα μέτρα για την προστασία των συνδρομητών του από υπερβολική χρήση ΥΠ-ΛΗΕ, με εφαρμογή ορίου χρέωσης στο σύνολο του λογαριασμού, συμπεριλαμβανομένων των ΥΠ-ΛΗΕ».

Τέλος, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η Εταιρεία μας προγραμματίζει να θέσει συνολικό όριο χρήσης στους λογαριασμούς των συνδρομητών, το οποίο θα οριστεί σε τιμή που θα καλύπτει τις ανάγκες προστασίας του συνδρομητή. Επομένως, ο συνδρομητής θα προστατεύεται από την υπερβολική χρήση ΥΠ-ΛΗΕ με εφαρμογή ορίου χρέωσης στο σύνολο του λογαριασμού.

Άρθρο 17 - Υπηρεσία φραγής

Στο άρθρο 17 και συγκεκριμένα στην παράγραφο 3 του υπό διαβούλευση κειμένου προτείνεται η ακόλουθη διαδικασία: **«Οι αριθμοί ΥΠΠ είναι δυνατό να επιλέγονται όλοι μαζί, ανά κατηγορίες ή και σε επίπεδο αριθμού. Ξεχωριστή κατηγορία αποτελούν οι σύντομοι κωδικοί που χρησιμοποιούνται από μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς (198####). Επίσης, ξεχωριστές κατηγορίες αποτελούν οι αριθμοί ΥΠ-ΛΗΕ που σχετίζονται με τη λήψη ή αποστολή σύντομων μηνυμάτων SMS από/προς συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές».**

Όσον αφορά στην υπηρεσία φραγής στις υπηρεσίες φωνής, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι δεν υπάρχει τεχνική δυνατότητα φραγής από την πλατφόρμα διαχείρισης υπηρεσιών φωνής σε επίπεδο μεμονωμένων αριθμών.

Ως εκ τούτου, προτείνεται η αφαίρεση της αναφοράς σε χρήση σε επίπεδο αριθμού, και η αναδιατύπωση του αρχικού εδαφίου ως εξής: **«Οι αριθμοί ΥΠΠ**

είναι δυνατό να επιλέγονται όλοι μαζί, ανά κατηγορίες. Ξεχωριστή κατηγορία», ούτως ώστε να μην συνάγεται υποχρέωση μεμονωμένης επιλογής αριθμών ΥΠΠ σε επίπεδο αριθμού.

Άρθρο 20 - Αντιμετώπιση περιστατικών απάτης

Στο εν λόγω άρθρο αποτυπώνονται αρκετές διαδικασίες που σχετίζονται με την αντιμετώπιση περιστατικών απάτης, χωρίς ωστόσο να ορίζονται με σαφήνεια οι ενέργειες, οι αρμοδιότητες και οι χρόνοι απόκρισης από πλευράς των παρόχων.

Πιο συγκεκριμένα:

Παράγραφος 2: *Σε περίπτωση υπόνοιας περιστατικού απάτης, ο πάροχος δικτύου προβαίνει άμεσα σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποτροπή εξέλιξης του περιστατικού και μετριασμού ενδεχόμενων επιπτώσεων σε συνδρομητές του.*

Για λόγους σαφήνειας, ρυθμιστικής ασφάλειας και εύθετης εφαρμογής της ανωτέρω πρόβλεψης, θεωρούμε σημαντικό να διευκρινιστεί ποιες περιπτώσεις θεωρείται ότι συνιστούν υπόνοια περιστατικού απάτης.

Παράγραφος 5: *Όταν μια ΥΠ-ΛΗΕ παρέχεται από ραδιοφωνικό ή τηλεοπτικό σταθμό ή ιστοσελίδα που εντοπίζεται ως μη νομίμως λειτουργών/ούσα, τότε ο πάροχος δικτύου και ο ενδιάμεσος πάροχος οφείλουν να διακόπτουν άμεσα την παροχή της συγκεκριμένης ΥΠ-ΛΗΕ και τυχόν εμπλεκόμενων αριθμών και να προβαίνουν σε πίστωση όλων των χρεώσεων των συνδρομητών που σχετίζονται με την εν λόγω ΥΠ-ΛΗΕ, ανεξαρτήτως υποβολής ή όχι εκ μέρους τους καταγγελίας/παραπόνου.*

Για τους ίδιους ως άνω λόγους, προτείνουμε να περιγραφεί διεξοδικά η διαδικασία σύμφωνα με την οποία θα ειδοποιείται ο πάροχος δικτύου για τη διακοπή της συγκεκριμένης ΥΠ-ΛΗΕ.

Παράγραφος 6: *Συνδρομητές που χρεώθηκαν από ΥΠ-ΛΗΕ, η οποία συνδέθηκε με περιστατικό απάτης, λαμβάνουν πίστωση για τις όποιες χρεώσεις έχουν προκύψει από την εν λόγω ΥΠ-ΛΗΕ, για προγενέστερη χρονική περίοδο μέχρι και 6 μηνών. Αν η ΥΠ-ΛΗΕ που συνδέθηκε με περιστατικό απάτης αφορά σε συγκεκριμένο αριθμό ΥΠΠ, τότε η πίστωση αφορά όλους τους συνδρομητές που έχουν χρεωθεί από τον εν λόγω αριθμό το προηγούμενο εξάμηνο.*

Ομοίως, είναι κατά την πεποίθηση της Εταιρείας κρίσιμο να περιγραφεί με ακρίβεια η διαδικασία ενημέρωσης και οι απαιτούμενες ενέργειες από την πλευρά του παρόχου δικτύου αναφορικά με την εν λόγω υποχρέωση (πχ. ο τρόπος ενημέρωσης του παρόχου, η πίστωση των χρεώσεων που έχουν προκύψει από την εν λόγω ΥΠ-ΛΗΕ εντάσσεται στον επόμενο λογαριασμό, ο τρόπος διενέργειας της πίστωσης για προγενέστερη χρονική περίοδο μέχρι και έξι (6) μηνών κ.λπ.).



Παράγραφος 7: Όταν περισσότερες από μία ΥΠ-ΛΗΕ που συνδέονται με περιστατικό απάτης και διακόπτονται εξαιτίας αυτού στο διάστημα ενός έτους, αφορούν σε ένα συγκεκριμένο ενδιάμεσο πάροχο, τότε διακόπτονται από κάθε πάροχο δικτύου με τον οποίο συνδέεται ο εν λόγω πάροχος όλες οι υπηρεσίες ΥΠ-ΛΗΕ του. Τα σχετικά στοιχεία που αφορούν την υπόθεση διαβιβάζονται από κάθε πάροχο δικτύου στη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας (ΕΛ.ΑΣ.).

Για την ενίσχυση της διαφάνειας και της ρυθμιστικής βεβαιότητας ως προς την κατάλληλη εφαρμογή της ανωτέρω διάταξης, προτείνουμε να περιγραφεί αναλυτικά η διαδικασία ενημέρωσης, με ρητή πρόβλεψη συγκεκριμένων ενεργειών και ορισμό προθεσμιών, σε σχέση με : **α)** τους παρόχους δικτύου αναφορικά με τις ΥΠ-ΛΗΕ που συνδέονται με περιστατικό απάτης, και **β)** της διαβίβασης στοιχείων στη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας (ΕΛ.ΑΣ.).

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση και συνεργασία στο πλαίσιο του εποικοδομητικού διαλόγου με την Αρχή Σας.

Με εκτίμηση,

Ευαγγελία Γκότζου
Διευθύντρια Ρυθμιστικών Θεμάτων