

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΟΜΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ
& ΝΟΜΙΚΟΥ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ**

Μαρούσι, 19.12.2025

Αρ. Πρωτ.: 124092

Πληροφορίες: Δημήτρης Ριζιώτης
Δικηγόρος
Τηλ.: 210 6372056
Κιν.: 6985085230
e-mail: driziotis@ote.gr

Προς: ΕΕΤΤ
Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών
Λεωφ. Κηφισίας 60
151 25 Μαρούσι
Numbering@eett.gr

Θέμα: «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»

Αξιότιμοι κύριοι,

Σας αποστέλλουμε τις θέσεις της εταιρείας μας επί της Δημόσιας Διαβούλευσης με θεματικό αντικείμενο την εισαγωγή 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

Με εκτίμηση

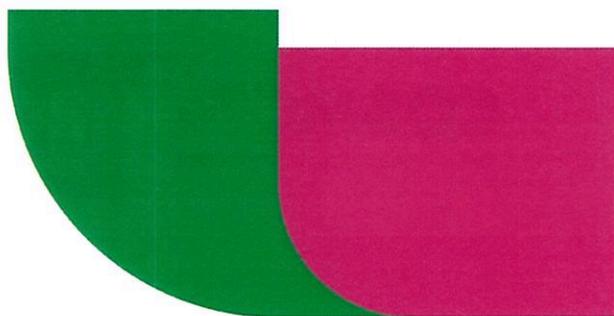
Για τον ΟΤΕ



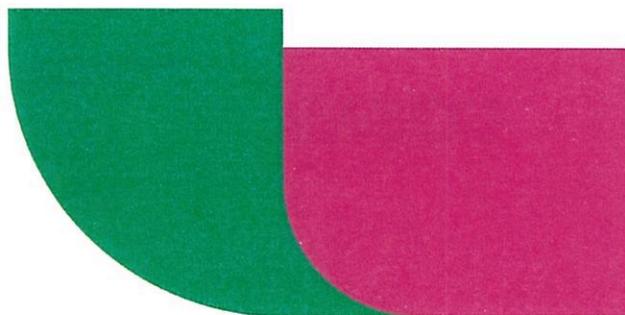
Ειρήνη Σούλη

**Δικηγόρος – Διευθύντρια Νομικών Θεμάτων Τηλεόρασης
& Νομικού Θεσμικού Πλαισίου**

COSMOTE
Συνδέουμε τον κόσμο σου.



Δημόσια Διαβούλευση με θεματικό αντικείμενο την εισαγωγή 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



Εισαγωγικά

Ο ΟΤΕ κατανοεί την προσπάθεια της ΕΕΤΤ να εξαλείψει κάθε περίπτωση ανεπιθύμητης χρέωσης που προέρχεται από υπηρεσίες περιεχομένου τρίτων, πλην όμως θεωρεί ότι η υπό διαβούλευση πρόταση απαιτεί περισσότερη επεξεργασία, ώστε να οδηγήσει σε μια βιώσιμη ρύθμιση που θα επιτρέπει την εύρυθμη και ισορροπημένη λειτουργία της αγοράς κατανέμοντας το βάρος συμμόρφωσης δίκαια σε όλους τους εμπλεκόμενους.

Σημειώνουμε ότι, παρά την αρνητική δημοσιότητα που λαμβάνουν κατά καιρούς οι υπηρεσίες αυτές, υπάρχουν σήμερα περίπου 370.000 συνδρομητές εγγεγραμμένοι σε υπηρεσίες ΥΠΠ με τη θέλησή τους (δεδομένου ότι τα παράπονα ανέρχονται σε ποσοστό μικρότερο του 0.5%). Συνεπώς, οποιαδήποτε λύση πρέπει να λάβει υπόψη της την πραγματικότητα αυτή και να μην αποστερήσει τους συνδρομητές αυτούς από υπηρεσίες που επιθυμούν να λαμβάνουν.

Παράλληλα οι πάροχοι δικτύου προβαίνουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε ενημέρωση των συνδρομητών μέσω αποστολής SMS ή/και μηνυμάτων στο λογαριασμό τους εφιστώντας τους την προσοχή στη χρήση και εγγραφή τους σε συνδρομητικές ΥΠΠ ενώ τους παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης απεγγραφής τους από τις υπηρεσίες αυτές ακόμα και μέσω των εφαρμογών τους.

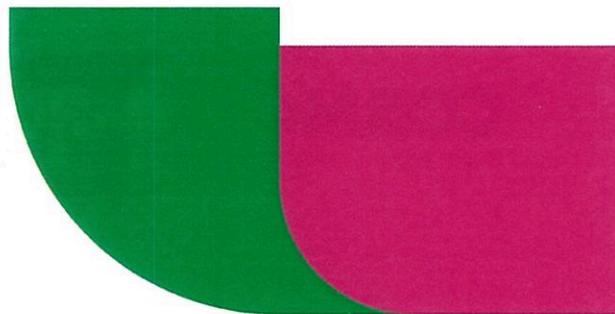
Σε σχέση με τις προτάσεις της ΕΕΤΤ, διακρίνουμε από πλευράς μας δύο βασικές κατηγορίες υπηρεσιών, τις ΥΠΠ με χρήση αριθμοδοτικών πόρων και τις υπηρεσίες περιεχομένου με χρέωση στον λογαριασμό του παρόχου δικτύου.

A. ΥΠΠ με χρήση αριθμοδοτικών πόρων

1. Συνδρομητικές ΥΠΠ

Οι υπηρεσίες αυτές τελούν υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ και παρέχονται από αδειοδοτημένους παρόχους. Η ήδη υφιστάμενη ρύθμιση προβλέπει την αποστολή ατελούς ενημερωτικού sms προς τον συνδρομητή και απαντητικό sms από τον τελευταίο. Συνεπώς το όποιο τυχόν πρόβλημα εντοπίζεται στην εφαρμογή των υφιστάμενων διατάξεων και όχι στην ανεπάρκειά τους. Η εποπτεία τήρησης των σχετικών διατάξεων από τους παρόχους ΥΠΠ είναι στην ευχέρεια της Επιτροπής σας, η οποία διαθέτει ευρείες ελεγκτικές αρμοδιότητες, ακόμη και με τη διενέργεια επιτόπιων ελέγχων, όπως πραγματοποιεί στην εταιρεία μας και σε άλλους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Σε κάθε περίπτωση η εταιρεία μας έχει ήδη εφαρμόσει οικειοθελώς πέραν του υφιστάμενου πλαισίου πολιτική πίστωσης των χρεώσεων ΥΠΠ των συνδρομητών για το πρώτο παράπονο και μέχρι 50€ χωρίς να απαιτεί καμία περαιτέρω διερεύνηση, υποδεικνύοντας παράλληλα στους παραπονούμενους συνδρομητές να προβούν σε φραγή των σύντομων κωδικών αυξημένης χρέωσης. Χάρη στην πολιτική αυτή έχουν



μειωθεί πολύ τα παράπονα των συνδρομητών. Θεωρούμε ότι με την πολιτική αυτή και με μια αυξημένη εποπτεία των παρόχων από πλευράς ΕΕΤΤ οι όποιες ανεπιθύμητες χρεώσεις θα εξαλειφθούν. Ως εκ τούτου κατά την άποψή μας δεν απαιτείται κάποια επιπλέον ρύθμιση ως προς τις υπηρεσίες αυτές.

2. Μη συνδρομητικές ΥΠΠ

Οι μη συνδρομητικές ΥΠΠ αφορούν κυρίως μηνύματα που χρεώνονται με την αποστολή (MO sms) και άρα ο συνδρομητής κατά κανόνα έχει τον πλήρη έλεγχο, όπως π.χ. στις ψηφοφορίες ή στα μηνύματα προς ΜΚΟ. Η χρέωση είναι εφάπαξ.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών αυτών έχει παρατηρηθεί πρόβλημα μόνο με τις υπηρεσίες τύπου chat, όπου πολλοί συνδρομητές δεν αντιλαμβάνονται ότι, απαντώντας σε μηνύματα που μοιάζουν να τους απευθύνονται προσωπικά, κάνουν χρήση ΥΠΠ αυξημένης χρέωσης. Για την περίπτωση αυτή προτείνουμε την πρόβλεψη ειδικής κατηγορίας chat στον Κώδικα Δεοντολογίας. Η ουσία της ρύθμισης θα είναι η πρόβλεψη ότι οι υπηρεσίες θα παρέχονται από Σύντομους Κωδικούς (ΣΚ) που θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τέτοιες υπηρεσίες από παρόχους που θα έχουν αδειοδοτηθεί προς τούτο από την ΕΕΤΤ και θα μεσολαβεί ο πάροχος δικτύου για τη λήψη της συναίνεσης. Στην πράξη τα μηνύματα από τους αριθμούς αυτούς θα παραδίδονται μόνο σε συνδρομητές που έχουν παράσχει εκ των προτέρων τη συναίνεσή τους στον πάροχο δικτύου τους, ο οποίος και θα δικαιούται να ελέγχει την κίνηση προς και από τους ανωτέρω ΣΚ. Από πλευράς μας είμαστε διατεθειμένοι να προβούμε στις αντίστοιχες υλοποιήσεις παρά το αυξημένο κόστος τους, ώστε να επιτύχουμε ασφάλεια στη χρήση των υπηρεσιών αυτών.

Β. Υπηρεσίες περιεχομένου χωρίς χρήση αριθμοδοτικών πόρων

Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται μέσω διαδικτύου είτε από τους παρόχους δικτύου σε συνεργασία με τρίτους παρόχους περιεχομένου είτε από τρίτους παρόχους περιεχομένου απευθείας (π.χ. Apple, Google), οι οποίοι αναθέτουν την είσπραξη του αντιτίμου στους παρόχους δικτύου. Και στις δύο περιπτώσεις πρόκειται για μη τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, στις οποίες αντιλαμβανόμαστε ότι η μόνη εμπλοκή της ΕΕΤΤ συνίσταται στον έλεγχο της συναίνεσης του συνδρομητή για τη χρέωσή του στον λογαριασμό τηλεπικοινωνιακών τελών. Το υπό διαβούλευση σχέδιο, συμπεριλαμβάνοντας ρυθμίσεις για όλες τις υπηρεσίες συλλήβδην, κείται πέραν των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ και ενδεχομένως έρχεται σε σύγκρουση με υπερκείμενες διατάξεις που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο και τη σύμβαση πώλησης ψηφιακών αγαθών (ν. 2251/1994, Αστικός Κώδικας κλπ.)

Στην πρώτη περίπτωση των ανωτέρω ψηφιακών υπηρεσιών πρόκειται για μη τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες των παρόχων σε συνεργασία με τρίτους. Η εταιρεία μας έχει διασφαλίσει τη λήψη της συναίνεσης του συνδρομητή μέσω της δημιουργίας ειδικής

σελίδας του ΟΤΕ που αναδύεται, όταν ο συνδρομητής επιλέξει να χρεωθεί στον λογαριασμό του, στην οποία αποτυπώνεται η συναίνεση του συνδρομητή. Ως εκ τούτου ήδη πληρούται η προϋπόθεση της προηγούμενης συναίνεσης του συνδρομητή για τη λήψη της υπηρεσίας και τη χρέωσή της στο λογαριασμό τηλεπικοινωνιακών τελών. Παρ' όλα αυτά, το τελευταίο διάστημα έχουν παρατηρηθεί παράπονα για περιπτώσεις ακούσιων (;) πολλαπλών εγγραφών σε τέτοιες υπηρεσίες εντός πολύ σύντομου χρονικού διαστήματος. Τα παράπονα αυτά τα διερευνούμε χωρίς ακόμη να έχουμε προβεί σε οριστικές διαπιστώσεις αν και, όπως προκύπτει από τη μέχρι τώρα διερεύνηση, ο κύριος παράγοντας για τις, ακούσιες, πολλαπλές εγγραφές είναι η εγκατάσταση κακόβουλου λογισμικού στη συσκευή του συνδρομητή, γεγονός που εκφεύγει φυσικά του πεδίου ελέγχου των παρόχων δικτύου. Σε κάθε περίπτωση, η αυστηροποίηση του ρυθμιστικού πλαισίου θεωρούμε ότι δεν έχει κάτι να προσφέρει, καθώς είναι ήδη επαρκές. Πρόθεσή μας είναι όποιες τυχόν δυσλειτουργίες του μηχανισμού συναίνεσης να αντιμετωπιστούν με τεχνικά μέσα. Η λεπτομερέστερη πρόβλεψη τρόπων λήψης συναίνεσης μάλλον θα δυσχεράνει την κατάσταση, καθώς θα αφαιρέσει από τους παρόχους την ευελιξία να ανταποκρίνονται σε νέα παράπονα μεταβάλλοντας τους σχετικούς μηχανισμούς κατά την κρίση τους.

Στη δεύτερη περίπτωση πρόκειται για είσπραξη για λογαριασμό τρίτου με βάση την εξαίρεση του άρθρου 3 περ. ιβ' του ν. 4537/2018. Η ενημέρωση στον πάροχο προέρχεται από τον τρίτο με την ανάθεση της σχετικής είσπραξης, ενώ το παραστατικό λιανικής αποστέλλεται απευθείας στον συνδρομητή από τον τρίτο χωρίς μεσολάβηση του παρόχου δικτύου. Για τις υπηρεσίες αυτές δεν έχουν υπάρξει παράπονα για θέματα συναίνεσης μέχρι στιγμής, ως εκ τούτου δεν προκύπτει λόγος περαιτέρω ρύθμισής τους.

