



Αποτελέσματα δημόσιας
διαβούλευσης σχετικά με 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

Μαρούσι, Φεβρουάριος 2026

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο περιέχει τα αποτελέσματα της Δημόσιας Διαβούλευσης της ΕΕΤΤ σχετικά με 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.

Σκοπός της διαβούλευσης ήταν να δοθεί η δυνατότητα στην αγορά παροχής υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και όλους τους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς να εκφράσουν τις απόψεις και τα σχόλιά τους αναφορικά με 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.

Η Δημόσια Διαβούλευση έλαβε χώρα κατά το χρονικό διάστημα από 29/5/2025 μέχρι και 19/12/2025.

Στη Δημόσια Διαβούλευση συμμετείχαν οι:

- ΔΕΗ
- ΟΤΕ
- ΚΟΖΑΝΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ – ΠΗΝΕΛΟΠΗ ΤΕΚΟΥ ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ως εκπρόσωπος τεχνικών παρόχων και συνεργαζόμενων παρόχων περιεχομένου
- MCDANIEL ELIZA
- NOVA MAE
- VODAFONE

Στα τελικά συμπεράσματα λαμβάνονται υπόψη οι θέσεις όλων των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση ακόμη και αυτών που χαρακτήρισαν τις απαντήσεις τους ως εμπιστευτικές, χωρίς όμως να αποκαλύπτεται η ταυτότητά τους.

Σχόλια & Απαντήσεις Δημόσιας Διαβούλευσης

A. Γενικά σχόλια

1. Δύο συμμετέχοντες στη διαβούλευση [NOVA, ΟΤΕ] σχολιάζουν ότι ο υφιστάμενος κώδικας έχει επαρκή εχέγγυα για τη σύννομη εγγραφή συνδρομητών σε υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, ενώ τυχόν προβλήματα εντοπίζονται στην εφαρμογή των υφιστάμενων διατάξεων και όχι στην ανεπάρκειά τους. Επισημαίνουν ότι τυχόν αναθεώρηση του ισχύοντος Κώδικα Δεοντολογίας θα πρέπει να περιοριστεί στις υπηρεσίες που χρήζουν ρύθμισης ή/και αυξημένης προστασίας.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ διαπιστώνει ότι ο υφιστάμενος Κώδικας Δεοντολογίας παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης δεν έχει επαρκή εχέγγυα για την προστασία των καταναλωτών σε περιπτώσεις υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται από τρίτες εταιρείες (οι οποίες δεν έχουν απευθείας συμβατική σχέση με συνδρομητές για παροχή των υπηρεσιών τους), διευκολύνονται για την παροχή από δίκτυα των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και οδηγούν σε χρέωση του λογαριασμού ηλεκτρονικών επικοινωνιών συνδρομητών των τελευταίων.

Οι καταγγελίες αμφισβήτησης χρέωσης που εξακολουθούν να υφίστανται, αν και σε μικρότερο πλήθος από ό,τι πριν την τελευταία αλλαγή του Κώδικα Δεοντολογίας το 2020, μαρτυρούν ότι οι συνδρομητές των παρόχων δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών εξακολουθούν να λαμβάνουν χρεώσεις στο λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών, χωρίς οι συνδρομητές να έχουν δώσει τη ρητή συναίνεσή τους σε τρίτες εταιρείες, ενώ οι πάροχοι δικτύου επικαλούνται άγνοια ως προς τις ενέργειες των τρίτων εταιρειών. Ωστόσο, όπως αναφέρεται στις καταγγελίες, οι καταγγελλόμενες τρίτες αυτές εταιρείες χρεώνουν τους συνδρομητές των παρόχων δικτύου ακούσια ή καταχρηστικά ή κακόβουλα ή χωρίς εξουσιοδότηση ή αδιαφανώς, μέσω του λογαριασμού που λαμβάνουν από το δίκτυό τους. Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι οι πάροχοι δικτύου οι οποίοι υλοποιούν τον μηχανισμό χρέωσης οφείλουν να προστατεύσουν τους συνδρομητές τους.

Η ΕΕΤΤ έχει καταλήξει ότι για να διασφαλιστεί η προστασία των καταναλωτών σε περιπτώσεις ΥΠ-ΛΗΕ που παρέχονται από τρίτες εταιρείες, διευκολύνονται για την παροχή από τους παρόχους δικτύου και οδηγούν σε χρέωση του λογαριασμού ηλεκτρονικών επικοινωνιών συνδρομητών, οι οποίοι δεν είναι απευθείας

συμβαλλόμενοι με τις τρίτες εταιρείες (για τις υπηρεσίες τους), ανεξάρτητα από τυχόν χαμηλή μεμονωμένη χρέωση της καθεμίας ΥΠ-ΛΗΕ, είναι απαραίτητη η εφαρμογή αντίστοιχων πρακτικών και τεχνικών και ρόλων που εφαρμόζονται σε «υπηρεσίες πληρωμών» που παρέχονται μέσω ψηφιακών καναλιών και διασφαλίζουν την αδιαμφισβήτητη παροχή ρητής συναίνεσης του συνδρομητή. Προς αυτή την κατεύθυνση έχουν δομηθεί τα μέτρα στον Κώδικα Δεοντολογίας που τέθηκε σε διαβούλευση.

2. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] αναφέρει ότι ο υπό διαβούλευση Κώδικας εισάγει υποχρεώσεις που δεν ανταποκρίνονται στις πραγματικές τεχνικές και λειτουργικές δυνατότητες των εμπλεκόμενων μερών.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Ο τομέας παροχής ΥΠ-ΛΗΕ από τρίτες εταιρείες (οι οποίες δεν έχουν απευθείας συμβατική σχέση με συνδρομητές για την παροχή των υπηρεσιών), με διευκόλυνση των παρόχων δικτύου, λειτουργεί εν είδη «υπηρεσιών ψηφιακών πληρωμών για υπηρεσίες τρίτων» που χρεώνονται μέσω του λογαριασμού ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Θεωρώντας κοινώς αποδεκτό ότι οποιεσδήποτε τέτοιες υπηρεσίες δεν διασφαλίζονται επαρκώς, μπορεί να αποτελέσουν πεδίο εκμετάλλευσης και αθέμιτων ενεργειών από μέρους κακόβουλων προσώπων, και είναι σκόπιμο και αναμενόμενο οι λειτουργικές και τεχνικές δυνατότητες των παρόχων δικτύου στον συγκεκριμένο τομέα να πρέπει να ενισχυθούν.

3. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [ΔΕΗ] αναφέρει ότι θεωρεί σημαντική την αντικατάσταση του υφιστάμενου Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ώστε να διασφαλίζεται σε κάθε περίπτωση η αδιαμφισβήτητη συναίνεση και αυθεντικοποίηση του συνδρομητή πριν οποιαδήποτε ενεργοποίηση υπηρεσίας και χρέωσης του λογαριασμού του και η θέσπιση διαδικασίας που θα ακολουθείται για τις χρεώσεις ΥΠ-ΛΗΕ.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ συμμερίζεται την άποψη αυτή.



4. Πέντε συμμετέχοντες στη διαβούλευση [NOVA, ΟΤΕ, VODAFONE, ΚΟΖΑΝΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ – ΠΗΝΕΛΟΠΗ ΤΕΚΟΥ ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, MCDANIEL ELIZA] αναφέρουν ότι ο υπό διαβούλευση Κώδικας δε συνοδεύεται από ποσοτικά ή ποιοτικά στοιχεία που να καταδεικνύουν ότι τα υφιστάμενα μέτρα είναι ανεπαρκή, ή ότι οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αναλογικές, με αποτέλεσμα, κατά τη γνώμη τους, να μη θεμελιώνεται επαρκώς η αναλογικότητα της προτεινόμενης παρέμβασης, ιδιαίτερα εφόσον τα στοιχεία των παρόχων δείχνουν ότι οι σχετικές καταγγελίες για υπηρεσίες τρίτων βαίνουν μειούμενες και δεν συντρέχει κανένας επαρκής δικαιολογητικός λόγος που να στηρίζει την αναγκαιότητα λήψης ανατιολόγητα τόσο επαχθών μέτρων, καθ' όσον μάλιστα ουδέν δημόσιο συμφέρον εξυπηρετείται. Υποστηρίζεται ότι το δημόσιο συμφέρον προστατεύεται ήδη επαρκώς και αποδεδειγμένα, χάριν στην νέα διαδικασία εγγραφής που εφαρμόζεται ήδη από το έτος 2020.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ, όπως έχει προαναφερθεί, θεωρεί ότι για τις ΥΠ-ΛΗΕ που οδηγούν σε χρέωση του λογαριασμού ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τις οποίες οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών εξυπηρετούν μέσω του δικτύου τους, αλλά παρέχονται από τρίτες εταιρείες οι οποίες δεν έχουν απευθείας συμβατική σχέση με συνδρομητές για την παροχή των υπηρεσιών, θα πρέπει να εφαρμόζονται αντίστοιχες πρακτικές και τεχνικές και ρόλοι που εφαρμόζονται σε «υπηρεσίες πληρωμών», και ως εκ τούτου θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι οι εν λόγω υπηρεσίες δεν αποτελούν, σε καμία περίπτωση, προϊόν μη συναίνεσης.

Παρόλο που το πλήθος των καταγγελιών μοιάζει μειωμένο σε σχέση με προηγούμενες χρονικές περιόδους, η συντριπτική πλειοψηφία των καταγγελιών αναφέρονται σε μη συναίνεση εγγραφής και συνακόλουθη αμφισβήτηση χρέωσης, γεγονός που δηλώνει ότι οι λογαριασμοί ηλεκτρονικών επικοινωνιών περιλαμβάνουν χρεώσεις χωρίς τη συναίνεση των καταναλωτών, μετά από μη εξουσιοδοτημένες ενέργειες εγγραφής και χρέωσης. Εξάλλου και οι ίδιοι οι πάροχοι δικτύου αναγνωρίζουν ότι οι καταγγελίες για αμφισβήτηση χρέωσης σπάνια δεν συνδέονται με αμφισβήτηση εγγραφής στην ΥΠ-ΛΥΕ.

Συνεπώς, το γεγονός ότι εξακολουθητικά οι καταγγελίες αφορούν σε χωρίς συναίνεση χρέωση από υπηρεσίες τρίτων, ακόμη και αν ο αριθμός τους είναι μειωμένος σε σχέση με το παρελθόν, καθιστά τον προτεινόμενο Κώδικα Δεοντολογίας και τα προτεινόμενα μέτρα του αναλογικά και επιβεβλημένα.



5. Τρεις συμμετέχοντες στη διαβούλευση [NOVA, ΟΤΕ, VODAFONE] αναφέρουν ότι ο υπό διαβούλευση Κώδικας μετατοπίζει δυσανάλογα την ευθύνη στους παρόχους δικτύου για φαινόμενα που εκφεύγουν του ελέγχου τους και, τελικώς, δεν επιτυγχάνει ουσιαστικά τον δηλωμένο στόχο της αποτελεσματικής προστασίας του καταναλωτή.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι η αγορά αυτή θα πρέπει να συνεχίζει να υφίσταται με όρους όμως διασφάλισης υψηλής προστασίας των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό, και σύμφωνα με τις πλέον σύγχρονες και κοινές πρακτικές στον τομέα των «ψηφιακών πληρωμών», ο πάροχος που είναι υπεύθυνος για την τιμολόγηση και χρέωση ενός πελάτη/συνδρομητή του, με τον οποίο έχει συμβατική σχέση και τον «γνωρίζει» (KYC-Know Your Customer), οφείλει να διασφαλίζει ότι η οποιαδήποτε ενέργεια του συνδρομητή εξυπηρετείται και οδηγεί σε χρέωση του για λογαριασμό τρίτων (με τους οποίους ο συνδρομητής δεν έχει απευθείας συμβατική σχέση για παροχή υπηρεσιών τους), οφείλει να έχει ορισμένα χαρακτηριστικά ενημέρωσης και ισχυρής ταυτοποίησης χρήστη όπως:

- α) να παρέχει ενημέρωση του πελάτη/συνδρομητή του πριν γίνει όποια χρέωση,
- β) να αυθεντικοποιεί τον συνδρομητή του με βάση τα στοιχεία που γνωρίζει και έχει συμφωνήσει μαζί του,
- γ) να επιβεβαιώνει τη συναίνεσή του, ώστε να αποτρέπονται μη εξουσιοδοτημένες χρεώσεις από τρίτους,
- δ) να του αποστέλλει αποδεικτικό πληρωμής,
- ε) να αποζημιώνει σε κάθε περίπτωση καταγγελίες, εφόσον δεν προστατεύεται επαρκώς μέσω των κατάλληλων μέτρων.

Συνεπώς, η μετατόπιση της ευθύνης στους παρόχους δικτύου είναι πλέον επιβεβλημένη, καθώς διευκολύνουν μέσω του δικτύου τους τέτοιες υπηρεσίες και εκ της υφιστάμενης σχέσης τους με τους συνδρομητές τους, μπορούν να διασφαλίσουν το στόχο της αποτελεσματικής προστασίας του καταναλωτή.

6. Δύο συμμετέχοντες στη διαβούλευση [ΚΟΖΑΝΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ – ΠΗΝΕΛΟΠΗ ΤΕΚΟΥ ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, MCDANIEL ELIZA] υποστηρίζουν ότι η προτεινόμενη ρύθμιση αναιρεί τη δυνατότητα λειτουργίας τόσο των εγχώριων εταιρειών, όσο και αυτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Ελλάδα και θα οδηγήσει



στην αιφνίδια κατάργηση μίας οικονομικής αγοράς, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες που εκπροσωπούν, με αποτέλεσμα το αναγκαστικό κλείσιμο των εταιρειών. Αυτό θα έχει ως συνέπεια την απώλεια θέσεων εργασίας σε μια εξαιρετικά δύσκολη περίοδο, τη διεκδίκηση αποζημιώσεων από τις ξένες εταιρείες-παρόχους υπηρεσιών και περιεχομένου που επένδυσαν στην ελληνική αγορά και ξαφνικά οι επενδύσεις τους θα βρεθούν χωρίς αντικείμενο, ενώ αρνητικές συνέπειες αποτελούν η απώλεια κρατικών εσόδων (από φόρους εισοδήματος, τέλη κινητής κτλ.) και σημαντικών εσόδων της ΕΕΤΤ (από αριθμοδοτικά τέλη και τέλη χρήσης). Οι εν λόγω συμμετέχοντες ζητούν την επ' αόριστο αναβολή της τροποποίησης του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου, άλλως και σε κάθε περίπτωση την εκ βάθρων αξιολόγηση σύγχρονων τεχνολογικών λύσεων.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Όπως προαναφέρθηκε, η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι η αγορά αυτή θα πρέπει να συνεχίζει να υφίσταται, όμως με όρους διασφάλισης υψηλής προστασίας των καταναλωτών. Η διασφάλιση αυτή θα αυξήσει τα επίπεδα εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες, κάτι που θα οδηγήσει σε αύξηση των πελατών των εταιρειών που θα επιθυμούν τη λήψη των υπηρεσιών τους, παρέχοντας την απαιτούμενη ρητή συναίνεσή τους.

Αναφορικά με την πρόβλεψη για αιφνίδια κατάργηση της σχετικής αγοράς, η ΕΕΤΤ δεν συμμερίζεται την πρόβλεψη αυτή και επισημαίνει ότι δεν παρέχεται καμία τεκμηρίωσή της. Επιπλέον, οι υφιστάμενες Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης που δεν απαιτούν εγγραφή, θα εξακολουθήσει να μην απαιτείται εγγραφή για την παροχή τους, με την προϋπόθεση ότι δεν θα υπάρξουν καταγγελίες καταναλωτών για χωρίς συναίνεση λήψη της υπηρεσίας και χρέωση της στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών (βλ. και σημείο 16 του παρόντος). Εξάλλου, θα δοθεί επαρκής μεταβατικός χρόνος για την προετοιμασία όλων των εμπλεκόμενων για την εφαρμογή του νέου Κώδικα.

7. Τρεις συμμετέχοντες στη διαβούλευση [NOVA, ΟΤΕ, VODAFONE]ν αναφέρουν ότι 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.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι οι πάροχοι δικτύου, λόγω του μεγέθους τους και των τεχνολογιών αιχμής που διαθέτουν, μπορούν να διασφαλίζουν ότι οι ΥΠ-ΛΗΕ τρίτων εταιρειών (που δεν έχουν απευθείας συμβατική σχέση με τους συνδρομητές για την παροχή υπηρεσιών τους) που εξυπηρετούνται μέσα από το δίκτυο τους, δεν θα διευκολύνουν οποιονδήποτε να ζημιώσει τους πελάτες/συνδρομητές τους κακόβουλα.

Είναι πλέον κοινή πρακτική ότι κάθε φορέας που διευκολύνει πρόσβαση σε οποιοδήποτε είδους συναλλαγές που οδηγούν σε υποχρέωση πληρωμής, να έχει την ευθύνη να ελέγξει με κάθε δυνατό τρόπο ότι για την υπηρεσία που παρέχεται, ο συνδρομητής του έχει λάβει πλήρη και ορθή ενημέρωση και άρα προχωρά στην επιλογή της υπηρεσίας με την βούληση και συναίνεσή του, και ότι αυτή δεν είναι προϊόν μη εξουσιοδοτημένης παρέμβασης οποιουδήποτε άλλου εκτός από τον ίδιο τον πελάτη/συνδρομητή του.

- 8. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] αναφέρει ότι ο υπό διαβούλευση 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.**

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Ο προτεινόμενος Κώδικας Δεοντολογίας εισαγάγει διαδικασίες για τη διασφάλιση ότι οι ΥΠ-ΛΗΕ τρίτων που εξυπηρετούνται από τους παρόχους δικτύου, δεν θα διευκολύνουν εκ των προτέρων οποιονδήποτε να ζημιώσει τους συνδρομητές τους κακόβουλα και σε καμία περίπτωση δεν αποτρέπει τις όποιες νόμιμες υπηρεσίες και συναλλαγές. Η εισαγωγή διατάξεων που διασφαλίζουν την προστασία του καταναλωτή δεν συνιστούν κανονιστική πολυπλοκότητα ούτε δυσανάλογη επιβάρυνση της λειτουργίας της αγοράς.

Η ΕΕΤΤ σε κάθε περίπτωση επιτελεί το εποπτικό της έργο, το οποίο εντάσσεται στο πλαίσιο των ενεργειών της, σύμφωνα με τις αρμοδιότητές της.



9. Τρεις συμμετέχοντες στη διαβούλευση [NOVA, ΟΤΕ, VODAFONE] αναφέρουν ότι οι πάροχοι δικτύου λαμβάνουν οικειοθελώς μέτρα προστασίας πέρα των προβλεπόμενων στον Κώδικα Δεοντολογίας.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Είναι φανερό από το είδος και το περιεχόμενο των καταγγελιών ότι τα όποια μέτρα έχουν ληφθεί μέχρι τώρα δεν είναι επαρκή για την εξάλειψη του φαινομένου ότι οι ΥΠ-ΛΗΕ χρησιμοποιούνται από τρίτους που εξυπηρετούνται και διευκολύνονται για την παροχή των υπηρεσιών τους από τους παρόχους δικτύου, για χρέωση χωρίς συναίνεση των πελατών/συνδρομητών των παρόχων δικτύου. Γι' αυτό είναι απαραίτητη η εισαγωγή του προτεινόμενου Κώδικα Δεοντολογίας.

10. Δύο συμμετέχοντες στη διαβούλευση [NOVA, VODAFONE] προτείνουν τη συγκρότηση ομάδας εργασίας με όλους τους παρόχους με στόχο τη συστηματική συλλογή και αξιολόγηση ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων και τυχόν κινδύνων για τους καταναλωτές και την εξέταση στοχευμένων βελτιώσεων που τυχόν απαιτούνται στο ισχύον πλαίσιο.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται την πρόταση αυτή και θα προβεί στη δημιουργία ομάδας εργασίας με τη συμμετοχή των παρόχων της αγοράς, χωρίς ωστόσο η ενέργεια αυτή να οδηγήσει στην καθυστέρηση της έκδοσης του νέου Κώδικα.

11. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [NOVA] αναφέρει ότι διατηρεί επιφυλάξεις ως προς τη συμφωνία των υπό διαβούλευση ρυθμίσεων με το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών, ειδικά στα σημεία που επιφορτίζουν τους παρόχους δικτύου με την ολοκλήρωση της διαδικασίας εγγραφής και την προτεινόμενη διαβίβαση σε αυτούς πληροφοριών, έρχεται σε ευθεία σύγκρουση με τον ρόλο του παρόχου δικτύου ως θεματοφύλακα του απορρήτου των επικοινωνιών και των σχετικών διατάξεων του νόμου.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ δεν συμμερίζεται την άποψη περί παράβασης της νομοθεσίας περί απορρήτου των επικοινωνιών. Πρόκειται για λήψη υπηρεσίας από τον συνδρομητή που χρεώνεται στον λογαριασμό

του ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο πάροχος δικτύου καλείται να διασφαλίσει τη ρητή και αδιαμφισβήτητη συναίνεση του συνδρομητή του προκειμένου να προβεί στη χρέωση της υπηρεσίας στον λογαριασμό του συνδρομητή ηλεκτρονικών επικοινωνιών που ο πάροχος εκδίδει.

12. Δύο συμμετέχοντες στη διαβούλευση [ΟΤΕ, VODAFONE] προτείνουν την πρόβλεψη στον Κώδικα Δεοντολογίας ειδικής κατηγορίας υπηρεσίας τύπου «chat» και την προσθήκη ρητών υποχρεώσεων και εξειδικευμένων κανόνων για τις υπηρεσίες αυτές.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με την πρόταση και θα εισάγει σχετικό ορισμό και διατάξεις στο τελικό κείμενο του Κώδικα Δεοντολογίας.

13. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [ΟΤΕ] αναφέρει ότι οι υπηρεσίες περιεχομένου χωρίς τη χρήση αριθμοδοτικών πόρων (υπηρεσίες ψηφιακού περιεχομένου), είναι μη τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και το υπό διαβούλευση σχέδιο, συμπεριλαμβάνοντας ρυθμίσεις για όλες τις υπηρεσίες συλλήβδην, κείται πέρα 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 κτλ).

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Επισημαίνεται ότι οι υπηρεσίες ΥΠ-ΛΗΕ χρεώνονται στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η ΕΕΤΤ έχει την αρμοδιότητα για την έκδοση του Κώδικα Δεοντολογίας στο πλαίσιο των υποχρεώσεων που έχει ως αρμόδια Αρχή για τη ρύθμιση των θεμάτων προστασίας των καταναλωτών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

14. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [ΟΤΕ] αναφέρει ότι οι υπηρεσίες περιεχομένου χωρίς τη χρήση αριθμοδοτικών πόρων (υπηρεσίες ψηφιακού περιεχομένου) είναι μη τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες των παρόχων δικτύου σε συνεργασία με τρίτους και περιλαμβάνουν την είσπραξη για λογαριασμό τρίτου με βάση την εξαίρεση του άρθρου 3 παρ. ιβ' του ν. 4537/2018. Επίσης, 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 η μόνη εμπλοκή της ΕΕΤΤ συνίσταται στον έλεγχο της συναίνεσης του συνδρομητή για τη χρέωσή του στον λογαριασμό τηλεπικοινωνιακών τελών.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Εφόσον ο πάροχος ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχει λάβει άδεια ως ίδρυμα πληρωμών και συναλλάσσεται με άλλες εταιρείες που είναι επίσης ιδρύματα πληρωμών, εφαρμόζοντας τη σχετική νομοθεσία, εποπτεύεται στον τομέα αυτό από την Τράπεζας της Ελλάδας ή αντίστοιχους Ευρωπαϊκούς φορείς, και οφείλει να τηρεί τους σχετικούς κανονισμούς.

Στις υπόλοιπες περιπτώσεις Υπηρεσιών Πληρωμών που ενσωματώνονται στο Λογαριασμό Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών εφαρμόζεται ο υπό διαβούλευση Κώδικας Δεοντολογίας.

15. Δύο συμμετέχοντες στη διαβούλευση [ΚΟΖΑΝΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ – ΠΗΝΕΛΟΠΗ ΤΕΚΟΥ ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, MCDANIEL ELIZA] εκφράζουν την άποψη ότι ακόμα και σήμερα δεν αναγνωρίζεται ο ρόλος των ενδιάμεσων τεχνικών παρόχων (aggregators) στην παροχή των ΥΠΠ και προτείνουν την καταγραφή σε μητρώο όλων των επιμέρους συντελεστών της αγοράς, ώστε να υπάρξει σωστός καταμερισμός ευθυνών αναλογικά με τον ρόλο του καθενός στην αλυσίδα παροχής ΥΠΠ (πάροχος Κινητής Τηλεφωνίας/ Τεχνικός Πάροχος, συγκεντρωτής/aggregator, πάροχος Περιεχομένου) και τα έσοδα που αποκομίζουν.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι ο προτεινόμενος Κώδικας Δεοντολογίας ορίζει σαφώς και επαρκώς τις ακόλουθες τρεις κατηγορίες/ρόλους παρόχων που συμμετέχουν στην αλυσίδα παροχής των ΥΠ-ΛΗΕ (πάροχοι ΥΠ-ΛΗΕ):

- α) οι πάροχοι δικτύου,
 - β) οι ενδιάμεσοι πάροχοι, και
 - γ) οι εμπορικοί πάροχοι,
- καθώς και τις υποχρεώσεις τους.

Ο ενδιάμεσος πάροχος, όπως ορίζεται στον Κώδικα, είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο ελέγχει και είναι υπεύθυνο για την τεχνική υποδομή, η οποία, μέσω διευθετήσεων που πραγματοποιούνται με τον πάροχο δικτύου, καθιστά εφικτή την πρόσβαση από έναν τελικό χρήστη σε μια ΥΠ-ΛΗΕ, και προσφέρει οποιεσδήποτε τεχνικές υπηρεσίες στον εμπορικό πάροχο.

Ο εμπορικός πάροχος, όπως ορίζεται στον Κώδικα, είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο ελέγχει και είναι υπεύθυνο από την πλευρά του για την ορθή λειτουργία, το περιεχόμενο και την προώθηση μιας ΥΠ-ΛΗΕ.

Ο ενδιάμεσος πάροχος έχει την ευθύνη για τον έλεγχο εφαρμογής όσων ορίζονται στον Κώδικα ως υποχρέωση του εμπορικού παρόχου. Ο εμπορικός πάροχος οφείλει να συμμορφώνεται με όλες τις υποδείξεις του ενδιάμεσου παρόχου.

Ένας πάροχος ΥΠ-ΛΗΕ μπορεί να εμπίπτει σε μία ή περισσότερες από τις ανωτέρω κατηγορίες/ρόλους.

B. Σχόλια επί των άρθρων

- 16. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] προτείνει την σύμπτυξη των προτεινόμενων Άρθρων 9-13, απαλείφοντας τις διατάξεις όπως αυτές που αφορούν στην αυθεντικοποίηση/ ταυτοποίηση και προτείνει διαδικασία χωρίς αυθεντικοποίηση για υπηρεσίες που αφορούν ως προς το περιεχόμενό τους συμμετοχή σε διαγωνισμούς, ψηφοφορίες, παιχνίδια, αγορά περιεχομένου μίας χρήσης, συμμετοχή σε καμπάνιες, δωρεές, χρέωση στο πλαίσιο φιλανθρωπικών μαραθωνίων ή φιλανθρωπικών σωματείων, δεν απαιτούν εγγραφή και δεν αφορά σε συνδρομητική υπηρεσία.**

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ δεν συμμερίζεται τη σύμπτυξη των αναφερόμενων άρθρων, καθώς θεωρεί ότι τα άρθρα πραγματεύονται ξεχωριστά ζητήματα και πρέπει να διατηρηθούν ως έχει αρχικώς προταθεί.

Ωστόσο η ΕΕΤΤ θεωρεί εύλογη την πρόταση για τις αναφερόμενες υπηρεσίες χωρίς εγγραφή, με την προϋπόθεση ότι δεν θα υπάρξουν καταγγελίες καταναλωτών για χωρίς συναίνεση λήψη της υπηρεσίας και χρέωση της στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Έτσι, κρίνεται ότι εάν υποβληθούν περισσότερες από πέντε (5) καταγγελίες από καταναλωτές στον πάροχο ή/και έχουν κοινοποιηθεί στον πάροχο δικτύου μέσω της ΕΕΤΤ εντός των

δώδεκα (12) τελευταίων μηνών για μια συγκεκριμένη ΥΠ-ΛΗΕ, τότε για τη συνέχιση παροχής της απαιτείται η παροχή συναίνεσης μέσω της διαδικασίας αυθεντικοποίησης πρώτου επιπέδου (Άρθρο 12, Β) του Παραρτήματος του υπό διαβούλευση Κώδικα (διαδικασία υπ. αριθμ. 3).

- 17. Δύο συμμετέχοντες στη διαβούλευση [ΔΕΗ, VODAFONE] σχολιάζουν ως προς το υπό διαβούλευση άρθρο 10, παρ. 7, το οποίο αφορά σε ορισμό συνολικού ορίου χρέωσης 20 ευρώ από ΥΠ-ΛΗΕ ανά μήνα, ότι δεν είναι τεχνικά εφικτό να υλοποιηθεί καθώς οι εν λόγω υπηρεσίες τιμολογούνται ασύγχρονα, ενώ υπάρχουν ήδη μηχανισμοί παρακολούθησης και ελέγχου ανώτατων ορίων χρέωσης σε συμμόρφωση με τον ισχύοντα Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ.**

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται το σχόλιο και ορίζει το μηνιαίο όριο των 20 ευρώ να ισχύει ανά ΥΠ-ΛΗΕ.

- 18. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] αναφέρει ότι τα Άρθρα 11 έως 13 του υπό διαβούλευση Κώδικα, είναι μη εφαρμόσιμα**

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι είναι εφαρμόσιμα και είναι επιβεβλημένο να εφαρμοστούν. Θα δοθεί επαρκής χρόνος για την υλοποίησή τους.

- 19. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] σχολιάζει για το υπό διαβούλευση «Άρθρο 14» ότι μια καταγγελία ΥΠ-ΛΗΕ θα πρέπει να υποβάλλεται είτε στον Πάροχο Δικτύου είτε στον Ενδιάμεσο Πάροχο, ανεξαρτήτως εάν αφορά σε αμφισβήτηση χρέωσης και ότι η αμφισβήτηση χρέωσης σπάνια δεν συνδέεται με αμφισβήτηση εγγραφής στην ΥΠ-ΛΥΕ, συνεπώς η συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών ανά περίπτωση είναι απαραίτητη.**

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι το σημείο που απευθύνεται ο καταναλωτής πρέπει να είναι μονοαπευθυντικό στον πάροχο δικτύου, ο οποίος έχει απευθείας συμβατική σχέση με τον συνδρομητή αναλαμβάνοντας τη διαχείριση της καταγγελίας του. Για τη διαχείριση της καταγγελίας ο πάροχος δικτύου θα χρειαστεί να

συνεργαστεί με τον ενδιαμέσο πάροχο και αυτός με τον εμπορικό πάροχο, με τον οποίο συνεργάζεται για την παροχή της υπηρεσίας.

Η ευθύνη για επιβεβαίωση της συναίνεσης που οδηγεί σε χρέωση ή την αποζημίωση συνδρομητή δεν μπορεί να εναπόκειται σε τρίτους παρόχους πέραν από τον πάροχο δικτύου, με τον οποίο ο συνδρομητής έχει απευθείας συμβατική σχέση.

20. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] σχολιάζει για το υπό διαβούλευση «Άρθρο 15» σχετικά με τις επιστροφές χρημάτων σε περιπτώσεις ΥΠ-ΛΗΕ, ότι χρειάζεται να αποσαφηνιστεί περαιτέρω ο επιμερισμός ρόλων και ευθυνών μεταξύ παρόχου δικτύου και ενδιαμέσου παρόχου, ιδίως προς την αξιολόγηση της συναλλαγής και τη διάθεση των αναγκαίων στοιχείων, να υπάρχει πρόνοια για την παρακράτηση των εν λόγω ποσών από τον ενδιαμέσο πάροχο, ότι η τάχιστα λήψη απόφασης και ολοκλήρωσης της επιστροφής χρημάτων, μπορεί να γίνει με την προϋπόθεση της διαθεσιμότητας και πληρότητας των στοιχείων που παρέχονται από τους εμπλεκόμενους φορείς και τρίτα μέρη και σε κάθε περίπτωση να μην ξεπερνά τα προβλεπόμενα του Κανονισμού Γενικών Αδειών σχετικά με την τοποθέτηση σε έγγραφα παράπονα των συνδρομητών (ήτοι είκοσι ημέρες).

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται την πρόταση και θα εισαχθεί διάταξη που ορίζει τη δυνατότητα του παρόχου δικτύου για παρακράτηση του επιστρεφόμενου ποσού από τον ενδιαμέσο πάροχο (Άρθρο 15, Επιστροφές χρημάτων).

Σύμφωνα με τις προτεινόμενες διατάξεις του υπό διαβούλευση Κώδικα Δεοντολογίας, ο πάροχος δικτύου οφείλει να γνωρίζει τα στοιχεία σχετικά με την υπηρεσία και τα χαρακτηριστικά της προκειμένου να ενημερώσει τον συνδρομητή του πριν να χρεωθεί για μια ΥΠ-ΛΗΕ που παρέχεται ως συνδρομητική, με εγγραφή, μέσω Διαδικτύου.

21. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] σχολιάζει για το υπό διαβούλευση «Άρθρο 16» ότι η υποχρέωση αναγνώρισης και ειδικής μεταχείρισης «ευάλωτων καταναλωτών», όπως προβλέπεται στο άρθρο, εγείρει σοβαρά ζητήματα στην εφαρμογή τους, καθώς δεν υπάρχει εφαρμόσιμος ορισμός για τον «ευάλωτο καταναλωτή», δεν επιτρέπεται η επεξεργασία πληροφοριών που θα οδηγήσουν



στον προσδιορισμό τέτοιων κατηγοριών, λόγω της αυτοματοποιημένη φύσης των ΥΠ-ΛΗΕ δεν πραγματοποιείται εξατομικευμένη αξιολόγηση χρήστη και τεκμαίρεται θεσμική αναντιστοιχία με τις αρμοδιότητες των παρόχων ως ιδιώτες πάροχοι.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Επισημαίνεται ότι η έννοια του «ευάλωτου καταναλωτή» αναγνωρίζεται ήδη στο ελληνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο, όπως προβλέπεται στον Ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών» (Α' 191), καθώς και στις Οδηγίες 2005/29/ΕΚ και (ΕΕ) 2019/2161, οι οποίες ενσωματώνουν την αρχή της ενισχυμένης προστασίας ευάλωτων ομάδων καταναλωτών.

Η υποχρέωση που προβλέπεται στο εν λόγω άρθρο δεν προϋποθέτει την τήρηση ή επεξεργασία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων ούτε τη διενέργεια εξατομικευμένης αξιολόγησης χρηστών, αλλά αποσκοπεί στην υιοθέτηση γενικών οργανωτικών και τεχνικών μέτρων από τους παρόχους, ώστε να αποφεύγονται πρακτικές που ενδέχεται να επιβαρύνουν δυσανάλογα ομάδες χρηστών που, λόγω αντικειμενικών χαρακτηριστικών (π.χ. ηλικία, αναπηρία, περιορισμένη ψηφιακή εξοικείωση), βρίσκονται σε πιο ευάλωτη θέση.

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι η πρόβλεψη αυτή ευθυγραμμίζεται με τις αρχές της αναλογικότητας και της ίσης μεταχείρισης και δεν μεταβάλλει τον ιδιωτικό χαρακτήρα των παρόχων ούτε δημιουργεί νέες κανονιστικές υποχρεώσεις πέραν του πλαισίου που ορίζεται από το ισχύον δίκαιο περί προστασίας καταναλωτών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Κατά συνέπεια, το άρθρο παραμένει στο τελικό κείμενο του Κώδικα.

22. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] σχολιάζει για το υπό διαβούλευση «Άρθρο 17» ότι θεωρεί ότι δεν απαιτείται πρόβλεψη «συνολικής φραγής» λόγω του τρόπου με τον οποίο διασφαλίζεται η εγγραφή στις συνδρομητικές υπηρεσίες (§ 5).

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι εφόσον οι ΥΠ-ΛΗΕ αφορούν υπηρεσίες τρίτων είναι σκόπιμο να υπάρχει επιλογή για συνολική φραγή.

23. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [ΔΕΗ] σχολιάζει για το υπό διαβούλευση «Άρθρο 17» ,παρ. §3 ότι όσον αφορά στην υπηρεσία φραγής στις υπηρεσίες φωνής, δεν υπάρχει τεχνική δυνατότητα φραγής από την πλατφόρμα διαχείρισης υπηρεσιών φωνής σε επίπεδο μεμονωμένων αριθμών, έτσι



προτείνεται η αφαίρεση της αναφοράς σε χρήση σε επίπεδο αριθμού, και η αναδιατύπωση του αρχικού εδαφίου ούτως ώστε να μην συνάγεται υποχρέωση μεμονωμένης επιλογής αριθμών ΥΠΠ σε επίπεδο αριθμού.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ συμμερίζεται το σχόλιο και θα τροποποιήσει κατάλληλα το σχετικό σημείο στο τελικό κείμενο του Κώδικα.

24. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] σχολιάζει ως προς το υπό διαβούλευση «Άρθρο 20» ότι δεν χρειάζεται ειδικότερη ρύθμιση για τις περιπτώσεις απάτης, καθώς υπάρχει ήδη πρόνοια για περιστατικά από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (Κανονισμός Γενικών Αδειών ΑΠ ΕΕΤΤ 991/4/17-5-2021, ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β, ΟΡΟΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ, Άρθρο 6. Υποχρεώσεις πρόσβασης σε αριθμούς και υπηρεσίες, σύμφωνα με το άρθρο 205 του ν.4727/2020, Σημείο γ.)

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Το Άρθρο 20 του υπό διαβούλευση Κώδικα αποτελεί εξειδίκευση του αναφερόμενου άρθρου του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ ως προς τις ΥΠ-ΛΗΕ.

25. Δύο συμμετέχοντες στη διαβούλευση [ΔΕΗ, VODAFONE] ζητούν διευκρίνηση ως προς το υπό διαβούλευση «Άρθρο 20, §2 & §3» σχετικά με το ποιο είναι το κριτήριο που καθορίζει την «υπόνοια περιστατικού απάτης» ενώ η αναφορά «ενδείξεις ότι οι ΥΠ-ΛΗΕ πραγματοποιούν λειτουργίες/ενέργειες που δεν εμπίπτουν στις διαφημιζόμενες/ προωθούμενες παροχές/υπηρεσίες» δεν κρίνεται αναγκαία.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Θεωρείται πλέον δεδομένο ότι η πιθανότητα εκτέλεσης κακόβουλου λογισμικού σε κινητές συσκευές είναι αυξημένη, ενώ λόγω της φύσης του κακόβουλου λογισμικού, ο χρήστης συνήθως αδυνατεί να αντιληφθεί ή να αποδείξει την ύπαρξή του και τις ενέργειες που αυτό πραγματοποιεί. Ως εκ τούτου, θεωρείται επιβεβλημένη και αναμενόμενη, η λήψη κατάλληλων μέτρων από την πλευρά του φορέα που διευκολύνει μέσω του δικτύου του υπηρεσίες που οδηγούν σε χρέωση (όπως και ο πάροχος δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών), με σκοπό την πρόληψη και αποτροπή περιστατικών απάτης.

Εφόσον ο πάροχος δικτύου δεν λαμβάνει ανά πάσα στιγμή, επαρκή

μέτρα που να διασφαλίζουν τη, χωρίς αμφισβήτηση, λήψη συναίνεσης από τον συνδρομητή του για ΥΠ-ΛΗΕ τρίτων, υπόνοια ή ένδειξη περιστατικού απάτης θεωρείται όταν, για χρέωση από ΥΠ-ΛΗΕ τρίτου παρόχου μέσω του λογαριασμού ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η οποία διευκολύνεται από τον πάροχο δικτύου, ο συνδρομητής καταγγέλλει ότι δεν έχει γίνει με συναίνεσή του, ενώ είναι εξαιρετικά πιθανό να έχει συμβεί μέσω μη εξουσιοδοτημένων από τον χρήστη ενεργειών, τις οποίες ο χρήστης λόγω της φύσεως του κακόβουλου λογισμικού δεν μπορεί να αποδείξει.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ συμμερίζεται το σχόλιο ότι η αναφορά, στο υπό διαβούλευση κείμενο του Κώδικα, «ενδείξεις ότι οι ΥΠ-ΛΗΕ πραγματοποιούν λειτουργίες ή ενέργειες που δεν εμπίπτουν στις διαφημιζόμενες ή προωθούμενες παροχές/υπηρεσίες», δεν κρίνεται αναγκαία. Ως εκ τούτου, η συγκεκριμένη φράση θα απαλειφθεί από το τελικό κείμενο του Κώδικα.

- 26. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευσης [VODAFONE] ρωτά ως προς το υπό διαβούλευση «Άρθρο 20, §4» και «Άρθρο 20, §5», για τον τρόπο που ενημερώνεται ο πάροχος δικτύου ότι μια ΥΠ-ΛΗΕ συνδέεται με μη-νόμιμη χρήση, ή με μη νομίμως λειτουργούντα/ούσα ραδιοφωνικό/τηλεοπτικό σταθμό ή ιστοσελίδα ώστε να προβεί άμεσα σε διακοπή της ΥΠ-ΛΗΕ και ποια θα είναι η περίοδος έναρξης της πίστωσης των συνδρομητών.**

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ενημέρωση του παρόχου δικτύου ότι μια ΥΠ-ΛΗΕ συνδέεται με μη-νόμιμη χρήση, ή με μη νομίμως λειτουργούντα/-ούσα ραδιοφωνικό/τηλεοπτικό σταθμό ή ιστοσελίδα, ώστε να προβεί ο πάροχος δικτύου σε διακοπή της ΥΠ-ΛΗΕ μπορεί να γίνεται από οποιονδήποτε επίσημο φορέα.

Η διαδικασία υλοποιείται βάσει των επιμέρους εσωτερικών διαδικασιών κάθε παρόχου δικτύου.

Όσον αφορά την περίοδο της πίστωσης των συνδρομητών και την εκκίνησή της, αυτή θα καθορίζεται κατά περίπτωση, από τις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης. Είναι εύλογο η πίστωση να αφορά κάθε χρέωση που έχει πραγματοποιηθεί από την έναρξη της περιόδου για την οποία διαπιστώνεται η μη νόμιμη χρήση ή μη νόμιμη λειτουργία.



27. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] αναφέρει ότι, ως προς το υπό διαβούλευση «Άρθρο 20, §6», υπάρχει περίπτωση ο αριθμός ΥΠΠ να μην συνδέεται με περιστατικό απάτης για όλο το προηγούμενο εξάμηνο, αλλά για μικρότερο διάστημα και έτσι η πίστωση θα πρέπει να περιοριστεί στο επίμαχο χρονικό διάστημα.

Άλλος πάροχος [ΔΕΗ] θεωρεί ότι είναι κρίσιμο να περιγράψει 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.).

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι το μέτρο θα πρέπει να λειτουργεί αποτρεπτικά και ως εκ τούτου θα πρέπει να αφορά το επίμαχο χρονικό διάστημα εφόσον αυτό μπορεί να προσδιοριστεί, ή εφόσον δεν μπορεί να προσδιορισθεί, να περιλαμβάνει το τελευταίο εξάμηνο, ή και να διευρυνθεί εάν υπάρχουν σχετικές καταγγελίες και πέραν του τελευταίου εξαμήνου.

Όσον αφορά τις διαδικασίες ενημέρωσης και τις απαιτούμενες ενέργειες για την υποχρέωση αυτή, η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι πρέπει να υλοποιούνται βάσει των επιμέρους εσωτερικών διαδικασιών κάθε παρόχου δικτύου, αρκεί να επιτυγχάνει τη συμμόρφωσή του με την υποχρέωση όπως ορίζεται από τον Κώδικα.

28. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] ρωτά ως προς το υπό διαβούλευση «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).

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ενημέρωση μπορεί να γίνεται από οποιονδήποτε επίσημο φορέα. Η διαδικασία υλοποιείται βάσει των επιμέρους εσωτερικών διαδικασιών κάθε παρόχου δικτύου.

29. Ένας συμμετέχων στη διαβούλευση [VODAFONE] ρωτά ως προς το υπό διαβούλευση «Άρθρο 20, §8», ποια είναι τα για τα στοιχεία που πρέπει να επικοινωνούνται στις κατά περίπτωση αρχές.

Απάντηση ΕΕΤΤ:

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι πρέπει να επικοινωνούνται όλα τα στοιχεία που ο πάροχος δικτύου έχει στην κατοχή του και αφορούν το περιστατικό απάτης