



ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1505

30 Ιουλίου 2008

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 488/82

Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

α. i. το ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006) ιδίως το άρθρο 12, στοιχείο γ,

ii. το ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» όπως εκάστοτε ισχύει,

iii. την υπ' αριθμ. 375/10/14.2.2006 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης», (ΦΕΚ 460/Β'/17.4.2003),

iv. την υπ' αριθμ. 390/3/2006 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β'/2006), όπως τροποποιηθείσα ισχύει,

v. κάθε Κανονιστική Πράξη και απόφαση της ΕΕΤΤ που έχει εκδοθεί στο πλαίσιο του άρθρου 12 του ν. 3431/2006 και αφορά Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών,

β. την δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ από τις 23 Απριλίου έως και τις 30 Μαΐου αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές και τα αποτελέσματα αυτής

γ. το γεγονός ότι από την παρούσα δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

δ. την υπ' αριθμ.13769/Φ600/15.7.2008 Εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ

και ύστερα από προφορική εισήγηση και των Προέδρου και Αντιπροέδρου (Κουλούρη), αποφασίζει:

Άρθρο 1

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας θέτει γενικές αρχές και καθορίζει διαδικασίες τις οποίες πρέπει να ακολουθεί κάθε πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (εφεξής πάροχος) για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές.

2. Ο παρών Κώδικας ρυθμίζει τα θέματα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που για συγκεκριμένη υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ορίζονται διαφορετικές διαδικασίες σε ειδικότερο κανονιστικό πλαίσιο, υπερισχύουν οι ειδικοί αυτοί κανόνες του παρόντος Κώδικα.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω:

Προσωπικό παρόχου: εννοούνται οι εργαζόμενοι με οποιαδήποτε σχέση εργασίας με τον πάροχο, τα στελέχη, οι προστεθέντες, οι εργολάβοι υπεργολάβοι/συνεργάτες αυτού και το προσωπικό αυτών, στους οποίους έχει αναθέσει και αυτοί έχουν αναλάβει θέματα καταναλωτών, όπως προώθηση, πώληση των υπηρεσιών του, εξυπηρέτηση, είσπραξη οφειλών.

Για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που υπάρχουν στο ν. 3431/2006 όπως ισχύει, στο ν. 2251/1994 όπως ισχύει, στους κανονισμούς της ΕΕΤΤ και στη δευτερογενή νομοθεσία της Ε.Ε. Σε περίπτωση αντίφασης υπερισχύουν οι ορισμοί του ν. 3431/2006

Άρθρο 3

Όροι παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών/ Γενικές υποχρεώσεις παρόχων

Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διέπεται από τις αρχές της προστασίας του καταναλωτή, της διαφάνειας και της αμεροληψίας.

Άρθρο 4

Πωλήσεις υπηρεσιών

1. Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να είναι σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης, όπως εκάστοτε ισχύει.

2. Σε κάθε περίπτωση, ενδείκνυται να ισχύουν τα ακόλουθα:

a. οι διαφημίσεις ή άλλες προσφορές να μην περιέχουν δηλώσεις ή οπτικές παρουσιάσεις που, άμεσα ή επαγωγικά, μέσω παραλείψεων, ασαφειών, ή υπερβολών, είναι πιθανό να παραπλανήσουν τον καταναλωτή

για το προϊόν ή την υπηρεσία που προβάλλεται ή για κάθε άλλο προϊόν ή για τον διαφημιζόντα ή για τρίτο διαφημιζόντα.

b. Η προώθηση και η πώληση των υπηρεσιών του παρόχου, να γίνεται με σεβασμό προς τον καταναλωτή. Όταν η προώθηση ή η πώληση γίνεται είτε με επίσκεψη στην οικία του καταναλωτή, είτε μέσω τηλεφωνικής κλήσης, να γίνεται με σεβασμό στις ώρες κοινής ησυχίας, εκτός αν ο καταναλωτής ζητήσει κάτι διαφορετικό. Όταν η προώθηση ή η πώληση γίνεται με επίσκεψη στην οικία του καταναλωτή, το προσωπικό του παρόχου να επιδεικνύει ταυτότητα ή κάρτα με φωτογραφία ή άλλο διακριτικό σήμα με τα στοιχεία του και την επωνυμία του παρόχου με τον οποίο συνεργάζεται.

c. Το προσωπικό του παρόχου, το οποίο ασχολείται με την προώθηση των υπηρεσιών, να ανακοινώνει αμέσως, στην αρχή της επικοινωνίας με τον καταναλωτή, το επώνυμό του, ποιον πάροχο εκπροσωπεί, ποιος είναι ο σκοπός της κλήσης ή της επίσκεψης και στην περίπτωση τηλεφωνικής κλήσης, τη θέση εργασίας του. Στην περίπτωση όπου ο καταναλωτής δηλώσει ή καταστήσει σαφές ότι δεν ενδιαφέρεται, ή ότι η κλήση ή η επίσκεψη είναι ενοχλητική για αυτόν, το προσωπικό του παρόχου να διακόπτει αμέσως την κλήση ή την επίσκεψη, χωρίς να επιμένει παρά την θέληση του καταναλωτή.

3. Το προσωπικό του παρόχου που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές, απευθύνεται σε αυτούς με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Κάθε πληροφορία που παρέχει είναι απλή και ακριβής. Δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλείψεις, τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του παρόχου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων παρόχων.

4. Το προσωπικό του παρόχου δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία καταναλωτών που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες, όπως ηλικιωμένων, ανηλίκων, ατόμων οι οποίοι δεν καταλαβαίνουν καλά την ελληνική γλώσσα είτε ατόμων με ειδικές ανάγκες, προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.

5. Ο πάροχος, πριν πραγματοποιήσει πωλήσεις σε καταναλωτές οι οποίοι κατοικούν σε περιοχές όπου δεν είναι άμεσα διαθέσιμες οι υπηρεσίες του, εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί σαφώς για τη μη άμεση διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, τον χρόνο κατά τον οποίο αυτή θα του παρασχεθεί ή αναμένεται να του παρασχεθεί, και έχει δώσει τη ρητή του συγκατάθεση. Στην περίπτωση που μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη, ο πάροχος θα παρέχει στον καταναλωτή εναλλακτική μορφή υπηρεσίας, ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει κατανοήσει και έχει δώσει τη ρητή του συγκατάθεση για την παροχή της εναλλακτικής μορφής υπηρεσίας. Ο πάροχος δεν παρέχει ελλιπή ή ανακριβή πληροφορία σχετικά με τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας του στη συγκεκριμένη περιοχή.

Άρθρο 5

Ελάχιστα στοιχεία ενημέρωσης των καταναλωτών

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει κατάλληλα συστήματα ενημέρωσης των καταναλωτών σε κάθε στάδιο της παροχής υπηρεσίας και κυρίως κατά την προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, έτσι ώστε να είναι

δυνατή η πλήρης, ακριβής και σαφής ενημέρωση του καταναλωτή τουλάχιστον για τα ακόλουθα:

- i. Επωνυμία και διεύθυνση του παρόχου,
- ii. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που παρέχει,
- iii. Ποιότητα παρεχόμενης υπηρεσίας,
- iv. Διαθεσιμότητα της υπηρεσίας,
- v. Χαρακτηριστικά των χρεώσεων πρόσβασης, χρήσης, συντήρησης της υπηρεσίας, τέλη ενεργοποίησης, χρεώσεις για επιπλέον χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και πιθανά εκπτώτικα πακέτα ή ειδικές προσφορές, όπως ειδικότερα αναφέρονται στο άρθρο 11,
- vi. Τυχόν αποζημιώσεις του καταναλωτή από τον πάροχο,
- vii. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη,
- viii. Ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης, όρους ανανέωσης/παράτασής της,
- ix. Χρεώσεις για τη διακοπή της σύμβασης και τέλη απενεργοποίησης,
- x. Όρους υπαναχώρησης/καταγγελίας/ακύρωσης της σύμβασης,
- xi. Χρόνο ενεργοποίησης της αιτηθείσας υπηρεσίας μετά τη σύναψη της σύμβασης και το ενδεχόμενο διακοπής της υφιστάμενης υπηρεσίας πριν την ενεργοποίηση της ως άνω αιτηθείσας, και
- xii. Άλλους όρους της σύμβασης

2. Σχετικά με το σημείο ii. «Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που παρέχει» της ανωτέρω παραγράφου του παρόντος άρθρου, ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής δύναται να ενημερωθεί για τα ακόλουθα:

i. Περιγραφή της παρεχόμενης υπηρεσίας συμπεριλαμβανομένων ειδικών χαρακτηριστικών (π.χ. αδυναμία πραγματοποίησης συγκεκριμένων τύπων κλήσεων, πρόσβαση στις υπηρεσίες εκτάκτων αναγκών, άλλες διευκολύνσεις, όπως αναγνώριση κλήσης, φραγή κλήσεων, πρόσβαση σε υπηρεσίες καταλόγου, δυνατότητα περιαγωγής, πότε η περιαγωγή δεν ενεργοποιείται αυτόματα, αδυναμία παροχής υπηρεσίας σε περίπτωση διακοπής ρεύματος)

ii. Πιθανοί περιορισμοί στην πρόσβαση στην υπηρεσία. Ενδεικτικά αναφέρονται η ανάγκη εκπλήρωσης συγκεκριμένων τεχνικών απαιτήσεων για την παροχή της υπηρεσίας, η αδυναμία πραγματοποίησης κλήσεων με προεπιλογή προς συγκεκριμένες αριθμοσειρές.

iii. Γεωγραφική κάλυψη της υπηρεσίας.

3. Σχετικά με το σημείο iii «Ποιότητα παρεχόμενης υπηρεσίας» της παραγράφου 1, ο πάροχος εξασφαλίζει ότι είναι διαθέσιμη η πληροφόρηση σχετικά με τα επίπεδα ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας και οι πιθανές τιμές-στόχοι που έχει θέσει, η πιθανή αποζημίωση ή πίστωση των καταναλωτών σε περίπτωση που δεν τηρούνται οι τιμές-στόχοι και ο τρόπος που ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για τις τιμές αυτές. Ειδικότερα για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται:

a) κατά πόσον απαιτείται πρώτα η ενεργοποίηση της υπηρεσίας προκειμένου να διαπιστωθεί το αν μπορεί να επιτευχθεί για τη συγκεκριμένη σύνδεση του καταναλωτή, η ονομαστική ταχύτητα πρόσβασης την οποία αιτήθηκε, καθώς, ενδεχομένως, εξαρτάται από τεχνικές παραμέτρους ειδικές για τη συγκεκριμένη σύνδεση,

β) κατά πόσον η ονομαστική ταχύτητα πρόσβασης για την οποία συνάπτεται η σύμβαση, είναι δυνατόν να εξασφαλίζεται αδιάκοπα καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσίας, καθώς, ενδεχομένως η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης εξαρτάται από τη χρήση ή την ποιότητα του δικτύου ή του εξοπλισμού του παρόχου στον οποίο είναι συνδεδεμένος ο καταναλωτής.

4. Τα συστήματα ενημέρωσης τα οποία αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου περιλαμβάνουν τουλάχιστον το διαδικτυακό τόπο του παρόχου. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 1, 2, και 3 του παρόντος άρθρου, πρέπει να είναι διαθέσιμες στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου, σε σημείο το οποίο εύκολα μπορεί να εντοπίσει και να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής. Οι πληροφορίες αυτές είναι συνέχεια επικαιροποιημένες. Η ηλεκτρονική διεύθυνση του διαδικτυακού τόπου θα αναφέρεται σε κάθε ενημερωτικό/προωθητικό υλικό του παρόχου, καθώς επίσης και στο συμβατικό κείμενο.

5. Το προσωπικό του παρόχου το οποίο έρχεται σε επικοινωνία με τους καταναλωτές για προώθηση και πώληση υπηρεσιών, πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένο για τα ανωτέρω αναφερθέντα στις παραγράφους 1, 2 και 3 και να απαντά στις ερωτήσεις των καταναλωτών με σαφήνεια και ακρίβεια.

6. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή, κατόπιν αιτήματός του, για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να λάβει ενημέρωση για τα προαναφερθέντα στις παραγράφους 1, 2 και 3.

Άρθρο 6 Συμβάσεις

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει την ικανότητα ή την εξουσιοδότηση να συνάψει τη σύμβαση αυτή.

2. Στην περίπτωση κατά την οποία, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, δεν απαιτείται υπογραφή σύμβασης, αλλά πρόκειται για σύναψη σύμβασης από απόσταση, το προσωπικό του παρόχου εξασφαλίζει ότι η σύναψη σύμβασης γίνεται με την πλήρη αποδοχή και συγκατάθεση του καταναλωτή και την κατανόηση των όρων της σύμβασης, ότι ο καταναλωτής έχει κατανοήσει ότι δεν απαιτείται υπογραφή σύμβασης αλλά ότι θα παραλάβει κατόπιν τους όρους της σύμβασης, καθώς και ότι τηρείται η οριζόμενη στη νομοθεσία διαδικασία σχετικά με τη σύναψη σύμβασης από απόσταση. Στην περίπτωση αμφισβήτησης από τον καταναλωτή της ρητής του αποδοχής και συγκατάθεσης, ο πάροχος φέρει το βάρος απόδειξης της εγκυρότητας της σύμβασης. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής λαμβάνει σε εύλογο χρόνο τους όρους της σύμβασης και το έντυπο υπαναχώρησης.

3. Στην περίπτωση κατά την οποία, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η σύναψη της σύμβασης απαιτεί υπογραφή των σχετικών συμβατικών εγγράφων από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής ενημερώνεται σαφώς για την απαίτηση αυτή και για το γεγονός ότι η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν ξεκινά πριν την υπογραφή αυτών. Η αίτηση την οποία ο καταναλωτής καλείται να υπογράψει, συνοδεύεται υποχρεωτικά από τους όρους της σύμβασης, τη δήλωση υπαναχώρησης, όπου αυτό απαιτείται. Η υπογραφή της αίτησης δεν γίνεται υπό πίεση, ο καταναλωτής προτρέπει από το προσωπικό

του παρόχου να διαβάσει τους όρους της σύμβασης πριν την υπογραφή, οι όροι της σύμβασης παραμένουν μετά την υπογραφή στη διάθεση του καταναλωτή ο οποίος και πληροφορείται για τη δυνατότητα υπαναχώρησης, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες επιτρέπεται.

4. Ο πάροχος υπηρεσιών δεν ξεκινά τις διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας εάν δεν έχει ολοκληρωθεί η σύναψη της σύμβασης.

5. Οι όροι της σύμβασης για κάθε υπηρεσία του παρόχου είναι αναρτημένοι στο διαδικτυακό του τόπο σε σημείο το οποίο εύκολα μπορεί να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής.

6. Στις περιπτώσεις υποβολής αίτησης κατάργησης από τον καταναλωτή προς τον πάροχο, ο πάροχος υποχρεώνεται να παραδίδει/αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της αίτησης κατάργησης στον καταναλωτή, εντός τριών (3) εργασίμων ημερών. Το αποδεικτικό παραλαβής παραδίδεται ή αποστέλλεται στον καταναλωτή από τους παρόχους, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για την μεταξύ τους επικοινωνία και αναγράφει σαφώς την ημερομηνία παραλαβής από τον πάροχο, της αίτησης κατάργησης του καταναλωτή.

7. Ο πάροχος σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι ο καταναλωτής δεν είχε σωστή πληροφόρηση ή η σύναψη της σύμβασης δεν έγινε με την ρητή συγκατάθεσή του, καταβάλλει κάθε προσπάθεια να επιλύσει το ζήτημα σύμφωνα και με την επιθυμία του καταναλωτή, σε εύλογο χρόνο.

Άρθρο 7 Ενεργοποίηση υπηρεσίας

1. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή σαφώς, και εν πάση περιπτώσει, με τρόπο που να μην επιδέχεται αμφισβήτησης, κατά την σύναψη της σύμβασης, για τον μέγιστο χρόνο παροχής για αρχική σύνδεση της υπηρεσίας, όπως αυτός ο χρόνος ειδικότερα ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία ή εφόσον αυτό δεν ορίζεται, όπως ο κάθε πάροχος υποχρεούται κατά περίπτωση να ορίσει όταν αυτή η υποχρέωση απορρέει από την κείμενη νομοθεσία, ή όταν δεν απορρέει τέτοια υποχρέωση, κατά την εκτίμηση του παρόχου. Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο της υπηρεσίας, κατόπιν σχετικού αιτήματος, για το γεγονός της ενεργοποίησης της υπηρεσίας εντός 24 ωρών από αυτήν, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του παρόχου και του καταναλωτή για την μεταξύ τους επικοινωνία. Ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμα του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.

2. Εφόσον για την παροχή της υπηρεσίας, παραδίδεται εξοπλισμός από τον πάροχο προς τον καταναλωτή, η παράδοση του εξοπλισμού στον καταναλωτή, ο οποίος είναι απαραίτητος για την παροχή της υπηρεσίας, γίνεται απαραίτητα, πριν την ενεργοποίησή της.

3. Εφόσον η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή, για οποιονδήποτε λόγο, την ημέρα που ο πάροχος δήλωσε στον καταναλωτή ότι αυτή θα πραγματοποιηθεί, και κατόπιν σχετικού αιτήματος του καταναλωτή, ο πάροχος ειδοποιεί εντός δύο (2) εργασίμων ημερών, τον καταναλωτή, με τη διαδικασία που ανα-

φέρθηκε στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, για την καθυστέρηση, την αιτία της καθυστέρησης, αν είναι δυνατή η άρση του προβλήματος και ποια είναι η νέα ή η εκτιμώμενη ημερομηνία ενεργοποίησης. Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται κάθε φορά που παρουσιάζεται πρόβλημα και μέχρι την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Ο καταναλωτής έχει συνεχή ενημέρωση για την πορεία της ενεργοποίησης της υπηρεσίας για την οποία έχει συνάψει σύμβαση με τον πάροχο. Ο πάροχος υπηρεσίας φέρει την ευθύνη απόδειξης ότι έχει πραγματοποιηθεί η ενημέρωση αυτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης από τον πάροχο για το δικαίωμα του να ζητήσει τη σχετική ενημέρωση.

4. Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη λύση της συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο, αφού πρώτα εκπληρώσουν εκατέρωθεν τις εκ του νόμου και της συμβάσεως απορρέουσες υποχρεώσεις τους, οποιαδήποτε χρονική στιγμή, ακόμα και πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή τη διάθεση αυτής στον καταναλωτή. Σχετικό αίτημα του καταναλωτή διεκπεραιώνεται άμεσα από τον πάροχο, με την επιφύλαξη της παραγράφου 5.

5. Ειδικά για την περίπτωση των υπηρεσιών μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί τη λύση της συμβατικής του σχέσης με τον πάροχο, υποβάλλοντας προς τον πάροχο αίτηση ακύρωσης της σύμβασης πριν την έναρξη της διάθεσης της υπηρεσίας προς τον καταναλωτή, ο πάροχος πληροφορεί τον καταναλωτή, εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της ως άνω αίτησης, αν ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί. Στην περίπτωση που ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή για το ότι η διατήρηση του τοπικού βρόχου και του συνδρομητικού του αριθμού είναι δυνατή μόνο αν απευθυνθεί σε άλλο πάροχο, άλλως η ολοκλήρωση της ως άνω αίτησης οδηγεί στην απώλεια του τοπικού βρόχου και του συνδρομητικού του αριθμού. Ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή ότι έχει δικαίωμα εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ενημέρωση που έλαβε χώρα σύμφωνα με το προηγούμενο εδάφιο, να αποσύρει την ως άνω αίτηση.

6. Η έναρξη της χρέωσης της υπηρεσίας, ξεκινά με την ενεργοποίησή της και την έναρξη της διάθεσής της προς τον καταναλωτή. Πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και την έναρξη της διάθεσής της προς τον καταναλωτή, ο καταναλωτής δεν χρεώνεται με πάγια και άλλα τέλη.

7. Ειδικά για τις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, οι πάροχοι εγκαθιστούν στο διαδικτυακό τους τόπο, σύστημα ενημέρωσης των καταναλωτών, σχετικά με την εξέλιξη της ενεργοποίησης της υπηρεσίας που έχουν αιτηθεί και την πορεία αποκατάστασης των βλαβών. Τα συστήματα αυτά θα ενημερώνονται σε εύλογο χρόνο, τουλάχιστον τέσσερις (4) φορές εντός μίας εργάσιμης ημέρας. Η έναρξη λειτουργίας του συστήματος αυτού θα ξεκινήσει μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2008. Ενδείκνυται η υλοποίηση του ανωτέρω συστήματος ενημέρωσης και για άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Άρθρο 8

Ποιότητα υπηρεσίας

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει κατάλληλα συστήματα ενημέρωσης των καταναλωτών σε κάθε

στάδιο της παροχής υπηρεσίας και κυρίως κατά την προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, ώστε να είναι δυνατή η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την υποχρέωση που έχει ο πάροχος για τη δημοσίευση συγκρίσιμων, επαρκών και ενημερωμένων πληροφοριών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, και τα μέσα στα οποία είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες αυτές, όπως αυτό προβλέπεται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό κανονισμό της ΕΕΤΤ.

2. Το προσωπικό του παρόχου πληροφορεί τον καταναλωτή κατόπιν αιτήματός του, για τους δείκτες ποιότητας που μετράει σε σχέση με την υπηρεσία που θα παράσχει ή παρέχει στον καταναλωτή όπως αυτοί προβλέπονται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό Κανονισμό της ΕΕΤΤ. Η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα γίνεται με όρους κατανοητούς και σαφείς.

3. Ο καταναλωτής ενημερώνεται από τον πάροχο, τουλάχιστον 24 ώρες πριν, μέσω του διαδικτυακού του τόπου και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην περίπτωση όπου ο πάροχος παρέχει στον καταναλωτή υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για προγραμματισμένες ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης, ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο του παρόχου, οι οποίες πιθανόν να επηρεάσουν την ποιότητα ή την παροχή της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό του παρόχου είναι επαρκώς ενημερωμένο ώστε να παρέχει οποιαδήποτε σχετική πληροφορία κατόπιν αιτήματος καταναλωτή.

4. Τα θέματα αποζημίωσης των καταναλωτών, εφόσον υπάρξει παραβίαση των συμβατικών υποχρεώσεων του παρόχου, ρυθμίζονται κατά τις κείμενες διατάξεις.

Άρθρο 9

Εξυπηρέτηση καταναλωτών

1. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει κατάλληλους μηχανισμούς και επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών του και την τεχνική τους υποστήριξη, ώστε όταν ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου να μην μένει σε υπερβολική αναμονή, με την επιφύλαξη της παραγράφου 2, η οποία συνιστάται να μην ξεπερνά τα πέντε λεπτά.

2. Σε κάθε περίπτωση, η αναμονή των κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του παρόχου, είναι χωρίς χρέωση ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η κλήση του καταναλωτή δεν απαντάται αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

3. Ο πάροχος μεριμνά ώστε ο τηλεφωνικός αριθμός για βλάβες με ατελή χρέωση να εμφανίζεται ευδιάκριτα στο διαδικτυακό του τόπο, σε σημείο στο οποίο εύκολα μπορεί να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής. Ο τηλεφωνικός αριθμός για βλάβες με ατελή χρέωση αναγράφεται στο λογαριασμό που αποστέλλει στον καταναλωτή.

4. Ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του, το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση καταναλωτών, την αποκατάσταση των προβλημάτων τους και την τεχνική τους υποστήριξη, είναι επαρκώς καταρτισμένο και απαντά στους καταναλωτές με τρόπο απλό, συνοπτικό, ακριβή και σαφή. Ιδίως για τις περιπτώσεις βλαβών, το προσωπικό παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση στον καταναλωτή σχετικά με τη φύση της βλάβης, δεν αποδίδει ευθύνες σε άλλους

παρόχους αν αυτές δεν είναι εξακριβωμένες και παρέχει ακριβή πληροφόρηση σχετικά με τον χρόνο και την πορεία αποκατάστασης της βλάβης.

Άρθρο 10 Καταγγελίες καταναλωτών

Ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές γνωρίζει τη διαδικασία υποβολής καταγγελίας/παραπόνου/ερωτήματος και ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διαδικασία που ακολουθείται και τις υποχρεώσεις που έχει ο πάροχος, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, όπως εκάστοτε ισχύει.

Άρθρο 11 Παρουσίαση χρεώσεων

1. Σύμφωνα με το παρόν άρθρο, η έννοια των «χρεώσεων των υπηρεσιών» περιλαμβάνει τουλάχιστον τη χρέωση για την πρόσβαση στην υπηρεσία, τη χρέωση για την χρήση της υπηρεσίας (όπου αυτό έχει εφαρμογή, ανά γεωγραφική περιοχή, ανά καλούμενο δίκτυο, ανά αριθμοσειρά, ανά χρονική περίοδο της ημέρας κλπ.), τις χρεώσεις συντήρησης, τα τέλη ενεργοποίησης και απενεργοποίησης, τις χρεώσεις για την παροχή επιπλέον χαρακτηριστικών της υπηρεσίας (π.χ. αναγνώριση κλήσης, αναλυτικός λογαριασμός), τη χρέωση κλήσης προς τα κέντρα εξυπηρέτησης του παρόχου, πιθανές χρεώσεις μίσθωσης/αγοράς εξοπλισμού, κόστος φορητότητας αριθμού, συμπεριλαμβανομένων και πιθανόν εκπτώσεων, ειδικών προσφορών, τιμολογιακών πακέτων. Επιπλέον, περιλαμβάνει και το τυχόν ποσό που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής σε περίπτωση διακοπής της σύμβασης πριν τη λήξη της.

2. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η παρουσίαση της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει, έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- i. Η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις είναι ακριβής και ανά πάσα στιγμή επικαιροποιημένη,
- ii. Η παρουσίαση της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις είναι κατανοητή, και
- iii. Η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις είναι εύκολα προσβάσιμη.

3. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η παρουσίαση της πληροφορίας για τις χρεώσεις, δεν παραπλανά ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας ή λόγω ασάφειας, υπερβολής ή έλλειψης στοιχείων. Ο καταναλωτής πρέπει να έχει εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία για τις χρεώσεις, και σε οποιονδήποτε όρο ή προϋπόθεση που ισχύει ή πιθανές εκπτώσεις, ειδικές προσφορές και τιμολογιακά πακέτα που έχουν σχέση με αυτές.

4. Ο πάροχος λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο ώστε να εξασφαλισθεί ότι, οποιαδήποτε πληροφορία για τις χρεώσεις που δεν βρίσκονται πλέον σε ισχύ, και η οποία μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές, αφαιρείται από τα μέσα προβολής του.

5. Ο πάροχος διαθέτει διαδικασίες οι οποίες εξασφαλίζουν ότι:

- i. Οι καταναλωτές ενημερώνονται για τις αυξήσεις των χρεώσεών τους, πριν την έναρξη της ισχύος τους, όπως αυτό προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία. Όταν υπάρχουν αυξήσεις σε πακέτα υπηρεσιών του παρό-

χου, ο πάροχος προσθέτει σύντομη επισήμανση στο λογαριασμό που αποστέλλει στους καταναλωτές του, προτρέποντάς τους να ενημερωθούν αναλυτικά για τις αλλαγές των χρεώσεων των συγκεκριμένων πακέτων.

ii. Τα ενημερωτικά του έντυπα καθώς και ο διαδικτυακός του τόπος ενημερώνονται για τις νέες χρεώσεις άμεσα, πριν αυτές μπουν σε ισχύ, ορίζοντας το χρονικό σημείο έναρξης ισχύος τους.

iii. Το προσωπικό του παρόχου εκπαιδεύεται να παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση για τις χρεώσεις προς τους καταναλωτές.

6. Ο πάροχος παρέχει γραπτή απάντηση σχετικά με τις χρεώσεις, στον καταναλωτή εφόσον υπάρχει σχετικό αίτημα.

7. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η πληροφορία για τις χρεώσεις έχει κοινοποιηθεί στον καταναλωτή πριν την αποδοχή της συνεργασίας με τον πάροχο. Ο πάροχος δεν αποκρύπτει πληροφορία για τις χρεώσεις προκειμένου να πείσει τον καταναλωτή να συνάψει μαζί του συμβατική σχέση.

8. Η παρουσίαση της πληροφορίας για χρεώσεις, οι οποίες θα έχουν ισχύ μόνο για περιορισμένο χρονικό διάστημα, πρέπει σαφώς να αναφέρει, την έναρξη και τη λήξη της ισχύος των χρεώσεων.

9. Κάθε παρουσίαση της πληροφορίας για τις χρεώσεις, περιλαμβάνει και όλες τις λεπτομέρειες σχετικά με πρόσθετες χρεώσεις, καθώς και την ελάχιστη χρέωση ανά κλήση και το βήμα χρέωσης.

10. Εάν ο πάροχος προσφέρει πακέτα υπηρεσιών τα οποία περιλαμβάνουν προπληρωμένο χρόνο ομιλίας ή δωρεάν κλήσεις, πρέπει να γίνονται σαφή σε κάθε παρουσίαση της πληροφορίας για τα συγκεκριμένα πακέτα, τουλάχιστον τα κάτωθι:

- i. υπό ποιους όρους μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο χρόνος αυτός,
- ii. ποιοι τύποι κλήσεων δίνονται δωρεάν (π.χ. κατηγορίες κλήσεων, κλήσεις προς συγκεκριμένα δίκτυα),
- iii. ποιοι τύποι κλήσεων εξαιρούνται από τέτοιες προσφορές (π.χ. κατηγορίες κλήσεων, κλήσεις προς συγκεκριμένα δίκτυα),
- iv. αν ο χρόνος που δεν έχει χρησιμοποιηθεί ή οι δωρεάν κλήσεις που δεν έγιναν μπορούν να μεταφερθούν στην επόμενη τιμολογιακή περίοδο,
- v. αν υπάρχει ημερομηνία λήξης για ενδεχόμενη πίστωση που έχει γίνει στον καταναλωτή, και
- vi. τον χρόνο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο δωρεάν χρόνος ή κλήσεις.

11. Ο πάροχος ενημερώνει τους καταναλωτές, ιδίως πριν τη σύναψη της σύμβασης, με σαφείς και κατανοητούς όρους για το τυχόν κόστος της διακοπής της σύμβασής τους πριν τη λήξη της.

Άρθρο 12 Προσωπικό παρόχου

1. Ο πάροχος ενημερώνει το προσωπικό του σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντα Κώδικα, το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και οποιαδήποτε τυχόν οδηγία λαμβάνει από την EETT για την εφαρμογή της νομοθεσίας. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το πλαίσιο αυτό.

2. Ο πάροχος θεσπίζει διαδικασίες για την επιλογή κατάλληλου προσωπικού που έρχεται σε άμεση επι-

κοινωνία με τους καταναλωτές για την εξυπηρέτηση αυτών (των καταναλωτών), την προώθηση και πώληση των υπηρεσιών του.

3. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι το προσωπικό που διενεργεί την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την προώθηση και τις πωλήσεις των υπηρεσιών του, έχει εκπαιδευθεί κατάλληλα ώστε οποιαδήποτε σχετική πληροφορία ή οδηγία δώσει σε καταναλωτή δεν θα είναι παραπλανητική ή λανθασμένη. Η σχετική πληροφορία ή οδηγία μπορεί να αφορά, ενδεικτικά, θέματα σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που προσφέρει ο πάροχος, τις διαδικασίες σύναψης σύμβασης, καταγγελίας της σύμβασης, την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα και οποιασδήποτε άλλης σχετικής νομοθεσίας, τις χρεώσεις των υπηρεσιών από τον πάροχο, την υποβολή καταγγελίας.

4. Ο πάροχος υποχρεούται να έχει εσωτερικές διαδικασίες, ώστε να διασφαλίζει ότι τα συστήματα, οι διαδικασίες, τα έγγραφα και το προσωπικό του είναι σε συμμόρφωση με τον Κώδικα και την κείμενη νομοθεσία.

5. Ειδικότερα στις περιπτώσεις που η πώληση γίνεται τηλεφωνικά (σύμβαση από απόσταση) ο πάροχος πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς ώστε να ελέγχει ότι η τηλεφωνική επικοινωνία με τον καταναλωτή και η σύναψη της σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τον παρόντα Κώδικα και το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

6. Το προσωπικό του παρόχου, το οποίο ασχολείται με εισπράξεις, ενημερώνει τους καταναλωτές με τρόπο σαφή, ευγενικό και κόσμιο για τυχόν οφειλές τους και για το νόμιμο τρόπο εξόφλησης.

Άρθρο 13 Άλλες Διατάξεις

1. Ο παρών Κώδικας δημοσιεύεται στους διαδικτυακούς τόπους όλων των παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σημείο το οποίο εύκολα μπορεί να εντοπιστεί και να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής.

2. Το προσωπικό του παρόχου πληροφορεί τους καταναλωτές για την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα και τους ενημερώνει σχετικά με τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να βρουν το κείμενο του Κώδικα.

3. Ο πάροχος υπηρεσιών τηρεί οργανωμένο αρχείο της κάθε πώλησης που έχει πραγματοποιήσει, τουλάχιστον καθ'όλη τη διάρκεια ισχύος της αντίστοιχης σύμβασης, και σε κάθε περίπτωση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Όλα τα στοιχεία που αφορούν τη διενέργεια της πώλησης και τη σύναψη της σύμβασης κάθε καταναλωτή του παρόχου είναι άμεσα διαθέσιμα σε οποιαδήποτε αρμόδια ελεγκτική αρχή. Στην περίπτωση που η παροχή της υπηρεσίας απαιτεί την υπογραφή σύμβασης, στο αρχείο αυτό υπάρχει η υπογεγραμμένη σύμβαση του πελάτη με ευκρινώς αναγεγραμμένη την ημερομηνία υπογραφής. Στα στοιχεία αυτά συμπεριλαμβάνεται και το ιστορικό επικοινωνίας με τον καταναλωτή.

4. Ο πάροχος υπηρεσιών διασφαλίζει τη συνέχεια στο χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών του καταναλωτή. Για το λόγο αυτό διαθέτει κατάλληλα μέσα ώστε να μπορεί ανά πάσα στιγμή να αποδείξει την τήρηση της υποχρέωσής του αυτής.

5. Οι πάροχοι ενδείκνυται να συντάσσουν Κώδικες που αφορούν ειδικότερα ζητήματα στην παροχή των υπηρεσιών τους, στο πλαίσιο του παρόντος Κώδικα και της κείμενης νομοθεσίας.

Άρθρο 14 Κυρώσεις

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κώδικα, η ΕΕΤΤ επιβάλλει τις διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 63 του ν. 3431/2006, όπως εκάστοτε ισχύει.

Άρθρο 15 Έναρξη Ισχύος

Η παρούσα απόφαση, η ισχύς της οποίας αρχίζει από τη δημοσίευσή της, έκτος αν ορίζεται διαφορετικά σε επιμέρους διατάξεις της, να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 15 Ιουλίου 2008

Ο Πρόεδρος

ΝΙΚΗΤΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΗΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ Φ.Ε.Κ.

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - Βασ. Όλγας 227	23104 23956	ΛΑΡΙΣΑ - Διοικητήριο	2410 597449
ΠΕΙΡΑΙΑΣ - Ευριπίδου 63	210 4135228	ΚΕΡΚΥΡΑ - Σαμαρά 13	26610 89122
ΠΑΤΡΑ - Κορίνθου 327	2610 638109	ΗΡΑΚΛΕΙΟ - Πεδιάδος 2	2810 300781
ΙΩΑΝΝΙΝΑ - Διοικητήριο	26510 87215	ΜΥΤΙΛΗΝΗ - Πλ. Κωνσταντινουπόλεως 1	22510 46654
ΚΟΜΟΤΗΝΗ - Δημοκρατίας 1	25310 22858		

ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ ΦΥΛΛΩΝ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΟΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

Σε έντυπη μορφή

- Για τα Φ.Ε.Κ. από 1 μέχρι 16 σελίδες σε 1 €, προσαυξανόμενη κατά 0,20 € για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού.
- Για τα φωτοαντίγραφα Φ.Ε.Κ. σε 0,15 € ανά σελίδα.

Σε μορφή DVD/CD

Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση	Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση
Α'	150 €	40 €	15 €	Α.Α.Π.	110 €	30 €	-
Β'	300 €	80 €	30 €	Ε.Β.Ι.	100 €	-	-
Γ'	50 €	-	-	Α.Ε.Δ.	5 €	-	-
Υ.Ο.Δ.Δ.	50 €	-	-	Δ.Δ.Σ.	200 €	-	20 €
Δ'	110 €	30 €	-	Α.Ε. - Ε.Π.Ε. και Γ.Ε.ΜΗ.	-	-	100 €

- Η τιμή πώλησης μεμονωμένων Φ.Ε.Κ. σε μορφή cd-rom από εκείνα που διατίθενται σε ψηφιακή μορφή και μέχρι 100 σελίδες, σε 5 € προσαυξανόμενη κατά 1 € ανά 50 σελίδες.
- Η τιμή πώλησης σε μορφή cd-rom/dvd, δημοσιευμάτων μιας εταιρείας στο τεύχος Α.Ε.-Ε.Π.Ε. και Γ.Ε.ΜΗ. σε 5 € ανά έτος.

ΠΑΡΑΓΕΛΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ Φ.Ε.Κ.: Τηλεφωνικά: 210 4071010 - fax: 210 4071010 - internet: <http://www.et.gr>

ΕΤΗΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ Φ.Ε.Κ.

Τεύχος	Έντυπη μορφή	Ψηφιακή Μορφή	Τεύχος	Έντυπη μορφή	Ψηφιακή Μορφή
Α'	225 €	190 €	Α.Ε.Δ.	10 €	Δωρεάν
Β'	320 €	225 €	Α.Ε. - Ε.Π.Ε. και Γ.Ε.ΜΗ.	2.250 €	645 €
Γ'	65 €	Δωρεάν	Δ.Δ.Σ.	225 €	95 €
Υ.Ο.Δ.Δ.	65 €	Δωρεάν	Α.Σ.Ε.Π.	70€	Δωρεάν
Δ'	160 €	80 €	Ο.Π.Κ.	-	Δωρεάν
Α.Α.Π.	160 €	80 €	Α' + Β' + Δ' + Α.Α.Π.	-	450 €
Ε.Β.Ι.	65 €	33 €			

- Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. (έντυπη μορφή) θα αποστέλλεται σε συνδρομητές ταχυδρομικά, με την επιβάρυνση των 70 €, ποσό το οποίο αφορά τα ταχυδρομικά έξοδα.
- Για την παροχή πρόσβασης μέσω διαδικτύου σε Φ.Ε.Κ. προηγούμενων ετών και συγκεκριμένα στα τεύχη: **α)** Α, Β, Δ, Α.Α.Π., Ε.Β.Ι. και Δ.Δ.Σ., η τιμή προσαυξάνεται, πέραν του ποσού της ετήσιας συνδρομής του 2007, κατά 40 € ανά έτος και ανά τεύχος και **β)** για το τεύχος Α.Ε.-Ε.Π.Ε. & Γ.Ε.ΜΗ., κατά 60 € ανά έτος παλαιότητας.

* Η καταβολή γίνεται σε όλες τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.). Το πρωτότυπο διπλότυπο (έγγραφο αριθμ. πρωτ. 9067/28.2.2005 2η Υπηρεσία Επιτρόπου Ελεγκτικού Συνεδρίου) με φροντίδα των ενδιαφερομένων, πρέπει να αποστέλλεται ή να κατατίθεται στο Εθνικό Τυπογραφείο (Καποδιστρίου 34, Τ.Κ. 104 32 Αθήνα).

* Σημειώνεται ότι φωτοαντίγραφα διπλοτύπων, ταχυδρομικές Επιταγές για την εξόφληση της συνδρομής, δεν γίνονται δεκτά και θα επιστρέφονται.

* Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα μέλη της Ένωσης Ιδιοκτητών Ημερησίου Τύπου Αθηνών και Επαρχίας, οι τηλεοπτικοί και ραδιοφωνικοί σταθμοί, η Ε.Σ.Η.Ε.Α., τα τριτοβάθμια συνδικαλιστικά Όργανα και οι τριτοβάθμιες επαγγελματικές ενώσεις δικαιούνται έκπτωσης πενήντα τοις εκατό (50%) επί της ετήσιας συνδρομής (τρέχον έτος + παλαιότητα).

* Το ποσό υπέρ Τ.Α.Π.Ε.Τ. [5% επί του ποσού συνδρομής (τρέχον έτος + παλαιότητα)], καταβάλλεται ολόκληρο (Κ.Α.Ε. 3512) και υπολογίζεται πριν την έκπτωση.

* Στην Ταχυδρομική συνδρομή του τεύχους Α.Σ.Ε.Π. δεν γίνεται έκπτωση.

Πληροφορίες για δημοσιεύματα που καταχωρούνται στα Φ.Ε.Κ. στο τηλ.: 210 5279000.

Φωτοαντίγραφα παλαιών Φ.Ε.Κ.: Μάρνη 8 τηλ.: 210 8220885, 210 8222924, 210 5279050.

Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα ελεύθερης ανάγνωσης των δημοσιευμάτων που καταχωρούνται σε όλα τα τεύχη της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως πλην εκείνων που καταχωρούνται στο τεύχος Α.Ε.-Ε.Π.Ε. και Γ.Ε.ΜΗ., από την ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου (www.et.gr).

Οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών λειτουργούν καθημερινά από 08:00 μέχρι 13:00



* 0 2 0 1 5 0 5 3 0 0 7 0 8 0 0 8 *

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: <http://www.et.gr> - e-mail: webmaster.et@et.gr

Κώδικας Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών

Ο παρόν Κώδικας θεσπίζεται μεταξύ των Εταιρειών Παροχής Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας που δραστηριοποιούνται στην Ελληνική Επικράτεια (στο εξής «Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας»). Αντικείμενο του ως άνω αποτελούν οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας αναφορικά με θέματα προστασίας ανηλικών χρηστών:

Οι ως άνω εταιρείες:

- Αναγνωρίζοντας:

1. Την αύξηση χρήσεως κινητών τηλεφώνων από το ελληνικό καταναλωτικό κοινό και ιδιαίτερα από ανήλικους χρήστες.
2. Την αύξηση της χρήσεως των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από τους συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας.
3. Την ανάγκη ενημέρωσης των ως άνω συνδρομητών για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που παρέχονται μέσω κινητών τηλεφώνων.
4. Το δικαίωμα των ανηλικών στην ομαλή σωματική και πνευματική ανάπτυξη όπως αυτό εμφανίζεται στην Ελληνική αλλά και στη Διεθνή Έννομη Τάξη.
5. Το γεγονός ότι η ομαλή ανάπτυξη των ανηλικών, η οποία αποτελεί κατά κύριο λόγο ευθύνη των γονέων ή των κηδεμόνων αυτών, δύναται να υποστηριχθεί μέσω της έγκυρης και λεπτομερούς πληροφόρησης αναφορικά με εκείνες τις προσφερόμενες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας των οποίων το περιεχόμενο δύναται να βλάψει την ομαλή πνευματική ανάπτυξη των ανηλικών.

6. Την πολυπλοκότητα της ταυτόχρονης προστασίας αντικρουόμενων θεμελιωδών ανθρώπινων δικαιωμάτων όπως η προστασία των ανηλίκων, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, το δικαίωμα στην ενημέρωση, το δικαίωμα της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας και το δικαίωμα της ελευθερίας του λόγου.

- Λαμβάνοντας υπόψη την ισχύουσα Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία

Θεσπίζουν τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας για την αυτορρύθμιση των Παρόχων κινητής τηλεφωνίας και την προστασία των ανήλικων χρηστών αναφορικά με τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και αναλαμβάνουν την υποχρέωση ενημέρωσης του παρόντος κώδικα και προσαρμογής αυτού αναφορικά με τις νέες υπηρεσίες.

Ο Κώδικας αυτός προσδιορίζει τα ελάχιστα όρια υποχρεώσεων των Παρόχων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας αναφορικά με θέματα προστασίας ανηλίκων χρηστών και δεν τους εμποδίζει να λαμβάνουν περισσότερα μέτρα αν και στο βαθμό που αυτά δεν έρχονται σε αντίθεση με τον παρόντα Κώδικα.

Άρθρο 1

Ορισμοί

1.1 Κώδικας Δεοντολογίας ή Κώδικας: ο παρών Κώδικας για την αυτορρύθμιση των Παρόχων κινητής τηλεφωνίας αναφορικά με τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και την προστασία των ανήλικων χρηστών.

1.2 Πάροχος υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας: Η τηλεπικοινωνιακή επιχείρηση που παρέχει Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας στο κοινό.

1.3 Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας: είναι οι υπηρεσίες που διατίθενται/ παρέχονται μέσω δικτύων παροχής ηλεκτρονικής επικοινωνίας ή μέσω συγκεκριμένων αριθμοδοτικών συστημάτων, τα οποία δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες ή υπηρεσίες, όπως αυτές ορίζονται στην 206 / 29-01-2001 Απόφαση ΕΕΤΤ, ως αυτή ισχύει για το Εθνικό Αριθμοδοτικό σύστημα.

1.4 Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας για Ενήλικους: Οι υπηρεσίες το περιεχόμενο των οποίων δεν προορίζεται για ανήλικους χρήστες, δηλαδή χρήστες κάτω των 18 ετών διότι δύναται να έχει δυσμενή επίδραση στην σωματική, ηθική ή / και πνευματική ανάπτυξη τους.

1.5. Τρίτα Μέρη: Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο παρέχει το ίδιο στον τελικό χρήστη πληροφορίες και υπηρεσίες μέσω των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, στα οποία του έχει δοθεί η πρόσβαση δυνάμει συμβάσεως με τους Παρόχους υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

1.6 Πάροχοι Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας – Είναι οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας όταν οι ίδιοι παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας καθώς και τα Τρίτα Μέρη.

Άρθρο 2

Υποχρεώσεις των Παρόχων κινητής τηλεφωνίας

Οι Πάροχοι κινητής τηλεφωνίας:

2.1 Θα συμπεριλαμβάνουν στις συμβάσεις που υπογράφουν με Τρίτα Μέρη κατ' ελάχιστο τις γενικές αρχές του παρόντος Κώδικα.

2.2 Θα αναλάβουν την υποχρέωση να αναρτήσουν τον παρόντα Κώδικα, ως αυτός εκάστοτε ισχύει, στο δικτυακό τους τόπο (website) – εφόσον διαθέτουν – ή να ενημερώνουν με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο τους

συνδρομητές τους για την ύπαρξη και το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα.

Άρθρο 3

Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας των Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας (ίδιες υπηρεσίες)

3.1 Οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, που υπογράφουν τον παρόντα Κώδικα ή στο μέλλον θα προσχωρήσουν σε αυτόν, θα παρέχουν στους συνδρομητές τους για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που οι ίδιοι προσφέρουν, πλήρεις, λεπτομερείς, έγκυρες και ευκόλως προσβάσιμες πληροφορίες αναφορικά με το περιεχόμενο των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, ιδίως αν το περιεχόμενο αυτό ανήκει στις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για ενήλικες, καθώς και σαφείς πληροφορίες για την εγγραφή / διαγραφή του χρήστη από τις εν λόγω υπηρεσίες.

3.2 Οι Πάροχοι υπηρεσιών Κινητής τηλεφωνίας δεσμεύονται ότι όταν οι ίδιοι παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας αυτές:

- α) Δεν θα προσβάλλουν πολιτικές ή θρησκευτικές πεποιθήσεις, την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, την ισότητα των δύο φύλων, ή/και δεν θα περιλαμβάνουν ρατσισμό, ή βία.
- β) Δεν θα ενθαρρύνουν ή υποδεικνύουν σε οποιοδήποτε πρόσωπο την εμπλοκή του στη διάπραξη ποινικού αδικήματος, τη χρήση απαγορευμένων ουσιών ή την αυτοκτονία.
- γ) Δεν θα θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του κράτους ή τη δημόσια τάξη ή δεν θα είναι αντίθετες με τους νόμους ή με τα χρηστά ήθη.
- δ) Δεν θα προκαλούν, προωθούν ή ενθαρρύνουν φυλετικές διακρίσεις, το μίσος ή τη βία.
- ε) Δεν θα ενθαρρύνουν τρόπους συμπεριφοράς επιζήμιους για την ασφάλεια ή / και την προστασία του περιβάλλοντος.
- στ) Δεν θα εκμεταλλεύονται τη φυσική ευπιστία των ανηλίκων ή την έλλειψη πείρας των νέων.
- ζ) Δεν θα παραπλανούν ως προς το περιεχόμενο ή το κόστος της παρεχόμενης υπηρεσίας.

3.3 Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για ενήλικους, πρέπει, όταν & όπου επικοινωνούνται, να είναι εύκολα αναγνωρίσιμες από τους συνδρομητές ως τέτοιου είδους υπηρεσίες.

3.4 Οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας θα παρέχουν στους συνδρομητές πρόσβαση στο περιεχόμενο των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για ενήλικους μόνο μετά την παροχή πληροφοριών για τη φύση των υπηρεσιών, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Άρθρο 4

Σχέσεις μεταξύ των Παρόχων Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας και των Τρίτων Μερών

4.1 Τα Τρίτα Μέρη προσφέρουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για τις οποίες οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας παρέχουν αποκλειστικά και μόνον πρόσβαση στο δίκτυό τους, με συνέπεια να μην επεμβαίνουν στο περιεχόμενο που παρέχεται και για το λόγο αυτό οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας δεν έχουν καμία ευθύνη για το περιεχόμενο των υπηρεσιών αυτών.

4.2 Με τον παρόντα Κώδικα οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας δεσμεύονται:

α) Να περιλαμβάνουν στις συμφωνίες τους με τα Τρίτα Μέρη όρους που να τα υποχρεώνουν να μην παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας των οποίων το περιεχόμενο να έρχεται σε αντίθεση με τα αναφερόμενα στον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας και ειδικότερα στο άρθρο 3.2.

β) Να υποδεικνύουν στα Τρίτα Μέρη με τα οποία συνεργάζονται να παρέχουν στους συνδρομητές πλήρεις, λεπτομερείς, έγκυρες και ευκόλως προσβάσιμες πληροφορίες (με κάθε πρόσφορο μέσο), αναφορικά με το περιεχόμενο των

υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας τις οποίες προσφέρουν, ιδίως αν το περιεχόμενο αυτό ανήκει στις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για ενήλικες.

γ) Να περιλαμβάνουν όρους στις συμφωνίες τους με τα Τρίτα Μέρη που θα τα υποχρεώνουν να ενημερώνουν με κάθε πρόσφορο / νόμιμο μέσο το συνδρομητή για τη χρέωση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που αυτοί προσφέρουν.

δ) Να περιλαμβάνουν όρους στις συμφωνίες τους με τα Τρίτα Μέρη που θα τα υποχρεώνουν κατά τη διαφημιστική προβολή της υπηρεσίας προστιθέμενης αξίας, να αναγράφουν ευκρινώς τις τιμές χρέωσης και να ανακοινώνουν με σαφήνεια, επαρκείς πληροφορίες στους καταναλωτές για τη χρέωσή τους, τόσο σε περιπτώσεις έντυπης ή τηλεοπτικής διαφήμισης, όσο και εάν η διαφημιστική προβολή γίνεται μέσω ηλεκτρονικού μη τηλεοπτικού μέσου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

ε) Να ενημερώνουν τα Τρίτα Μέρη για τον παρόντα Κώδικα, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει.

Άρθρο 5

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα-Απόρρητο Επικοινωνιών

5.1 Οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας αναλαμβάνουν, αναφορικά με τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που οι ίδιοι παρέχουν, να συμμορφώνονται με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του απορρήτου των επικοινωνιών.

5.2 Οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας αναλαμβάνουν να περιλαμβάνουν όρους στις συμφωνίες τους με τα Τρίτα Μέρη που θα τα υποχρεώνουν να συμμορφώνονται με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του απορρήτου των επικοινωνιών.

Άρθρο 6

Αιτήματα Τρίτων

6.1 Όποιος έχει έννομο συμφέρον (φυσικό ή νομικό πρόσωπο), μπορεί, σε περίπτωση που θεωρεί ότι κάποιος ή κάποιοι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας ενδέχεται να παραβιάζει/ουν κάποιον από τους όρους του παρόντος Κώδικα, να απευθύνει σε αυτόν/ούς σχετικό επώνυμο έγγραφο αίτημα.

6.2 Ο Πάροχος ή οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στους οποίους απευθύνεται το ως άνω έγγραφο αίτημα, θα εξετάζουν και θα απαντούν στα αιτήματα ή και προτάσεις που θα λαμβάνουν και τα οποία θα πληρούν τις ως άνω προϋποθέσεις και θα συμμορφώνονται με όσα από αυτά κρίνονται εύλογα, σύμφωνα με τους όρους του παρόντος και την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 7

Ισχύς του Κώδικα Δεοντολογίας

7.1 Ο παρών Κώδικας ισχύει με την επιφύλαξη όσων συναφών ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία που αφορά τα υποκείμενα δέσμευσης και η οποία υπερισχύει σε κάθε περίπτωση.

7.2 Ο παρών Κώδικας ισχύει για όλους τους Παρόχους υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που υπογράφουν το ως άνω κείμενο και θα τροποποιείται κατόπιν ομόφωνης εγγράφου συμφωνίας του συνόλου αυτών.

7.3 Οι μελλοντικές τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και οι συνακόλουθες επιπτώσεις τους στην προστασία των ανηλίκων σε όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας θα δημιουργήσουν την ανάγκη αλλαγών αναφορικά με το επίπεδο των ληπτέων μέτρων. Για τον λόγο αυτό οι κατωτέρω υπογράφουσες εταιρείες αυτοδεσμεύονται να επικαιροποιούν σε τακτά χρονικά διαστήματα τον Κώδικα.

Σε πίστωση των ανωτέρω συνετάγη το παρόν σε τέσσερα (4) όμοια πρωτότυπα και έλαβε κάθε Συμβαλλόμενο Μέρος από ένα πρωτότυπο.

ΤΑ ΜΕΡΗ

1) Για την «ΤΙΜ ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ»

Δαμιανός Χαραλαμπίδης
Γενικός Εμπορικός Διευθυντής

2) Για τη «VODAFONE -ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ»

Αθανάσιος Ζαρκαλής
Consumer Commercial Director

3) Για την «COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.»

Κώστας Λιαμίδης
Γενικός Εμπορικός Διευθυντής

4) Για την «Q Telecommunications Ανώνυμη Εταιρεία Τηλεπικοινωνιών»

Δημήτριος Χατζιάρας
Εμπορικός Διευθυντής

Στην Αθήνα σήμερα την 14.12.2007, μεταξύ των εδώ συμβαλλομένων, ήτοι:

α) της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Α.Ε.Β.Ε.» που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λεωφ.Κηφισίας αρ. 66 και εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ. Δαμιανό Χαραλαμπίδη, Γενικό Εμπορικό Διευθυντή,

β) της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» που εδρεύει στο Χαλάνδρι Αττικής, και εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ.Χαράλαμπο Μαζαράκη, Γενικό Διευθυντή Εμπορικού και Τεχνολογικού Τομέα

γ) της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ» που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λεωφ.Κηφισίας αρ. 44 και εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ.Ζαχαρία Πιπερίδη, Γενικό Εμπορικό Διευθυντή,

δηλώθηκαν, συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αποδεκτά τα ακόλουθα:

Στον «Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανηλίκων χρηστών», ο οποίος υπογράφηκε από τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στις 15/05/2006, προστίθεται Παράρτημα Α' το οποίο έχει επί λέξει ως εξής:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και νέους εφήβους

Οι Ευρωπαίοι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας και πάροχοι περιεχομένου έχουν αναπτύξει εθνικές και συλλογικές πρωτοβουλίες με σκοπό την εξασφάλιση της ασφαλέστερης χρήσης του κινητού τηλεφώνου περιλαμβανομένης της χρήσης από παιδιά και νέους εφήβους.

Στο πλαίσιο αυτό Ευρωπαίοι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας, με την υποστήριξη παρόχων περιεχομένου, υπέγραψαν το από Φεβρουαρίου 2007 Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση κινητού από παιδιά και νέους εφήβους, για να παρουσιάσουν τα πεπραγμένα και να ενθαρρύνουν όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, ενώσεις και επιχειρήσεις, να στηρίξουν την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου.

Ήδη σήμερα και με το παρόν, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, υιοθετούν το ως άνω Μνημόνιο, ενσωματώνοντάς το ως Παράρτημα Α΄ στον από 2006 «Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών» ως ακολούθως:

Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα αναγνωρίζουμε:

- Ότι το κινητό τηλέφωνο αποτελεί έναν επιπλέον τρόπο παροχής περιεχομένου (εικόνες και βίντεο, μουσική, chat, κλπ) το οποίο ήδη προσφέρεται με άλλους τρόπους – συνήθως από τους ίδιους παρόχους.
- Τη σημασία της γονικής επίβλεψης: επομένως, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας πρέπει να καταβάλουν προσπάθειες να παρέχουν στους γονείς εργαλεία και πληροφορίες για τη διευκόλυνση του έργου τους.

- Ότι οποιεσδήποτε πρωτοβουλίες ταξινόμησης περιεχομένου πρέπει να βασίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία και τα κοινωνικά πρότυπα ευπρέπειας και καταλληλότητας.
- Ότι στα πλαίσια του ραγδαία αναπτυσσόμενου τεχνολογικά περιβάλλοντος της κινητής τηλεφωνίας, η αυτορρύθμιση του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας μέσω πλαισίων/μνημονίων, είναι εκείνη που θα διασφαλίσει αποτελεσματικά την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και νέους εφήβους.

Πάροχοι Κινητής Τηλεφωνίας στην Ελλάδα – Μια υπεύθυνη προσέγγιση

Σημειώνεται ότι:

Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας ελέγχουν μόνο το εμπορικό περιεχόμενο που οι ίδιοι παράγουν ή προμηθεύονται από τρίτους επαγγελματίες παρόχους περιεχομένου.

Ασκούν έμμεσο και εκ των υστέρων έλεγχο σε ορισμένες άλλες περιπτώσεις, εφόσον υπάρχει συμβατική σχέση με επαγγελματίες τρίτους.

Δεν είναι σε θέση να ελέγχουν περιεχόμενο που είναι ελεύθερα προσβάσιμο μέσω Διαδικτύου, εφόσον δεν υφίσταται σχέση μεταξύ του παρόχου κινητής τηλεφωνίας και του παρόχου περιεχομένου.

Ωστόσο, ως υπεύθυνες εταιρείες, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας αναγνωρίζουν την ανάγκη να εργαστούν από κοινού με πελάτες, γονείς και άλλους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των οργανισμών για την προστασία των παιδιών, με σκοπό να προάγουν την ασφάλεια των παιδιών και νέων εφήβων που χρησιμοποιούν προϊόντα και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της κινητής τηλεφωνίας προσφέρονται στους συνδρομητές με διάφορους τρόπους χρέωσης (προπληρωμένες κάρτες –

prepaid, συμβόλαιο/συνδρομές ή άλλες υβριδικές προσεγγίσεις). Η ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και νέους εφήβους πρέπει να εξασφαλίζεται ανεξαρτήτως του τρόπου χρέωσης των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών.

Συστάσεις για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου

Μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης

1. Το εμπορικό περιεχόμενο υπό το σήμα του παρόχου κινητής τηλεφωνίας (own - branded content), στις περιπτώσεις που αυτό θα κατατασσόταν στην κατηγορία του κατάλληλου μόνο για ενήλικες σε ισοδύναμα μέσα, δεν πρέπει να διατίθεται χωρίς να προσφέρονται ταυτόχρονα στους γονείς και κηδεμόνες κατάλληλοι μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης.
2. Το εμπορικό περιεχόμενο που παρέχεται από τρίτους επαγγελματίες παρόχους περιεχομένου, συμβατικά συνδεδεμένους με τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας, στις περιπτώσεις που αυτό θα κατατασσόταν στην κατηγορία του κατάλληλου μόνο για ενήλικες σε ισοδύναμα μέσα, δεν πρέπει να διατίθεται χωρίς να προσφέρονται ταυτόχρονα στους γονείς και κηδεμόνες κατάλληλοι μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης.
3. Κάθε πάροχος κινητής τηλεφωνίας συμπληρωματικά, πρέπει να διερευνήσει τις δυνατότητες παροχής μηχανισμών, που μπορούν να χρησιμοποιούνται από τους γονείς, για να διαμορφώνουν την πρόσβαση των παιδιών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προφέρονται μέσω κινητού τηλεφώνου, όπως ενδεικτικά: εξειδικευμένες υπηρεσίες ή/και τηλέφωνα, φραγή, χρήση φίλτρων, ή/και μηχανισμούς ελέγχου χρεώσεων.

Ευαισθητοποίηση και Επιμόρφωση

4. Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας πρέπει να παρέχουν συμβουλές και αποτελεσματική πρόσβαση σε πληροφορίες για τη χρήση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, καθώς και για τα μέτρα που μπορούν να ληφθούν από τους γονείς, προκειμένου οι τελευταίοι να εξασφαλίσουν ασφαλέστερη χρήση των κινητών τηλεφώνων από τα παιδιά τους.
5. Οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας πρέπει να ενθαρρύνουν τους γονείς να συζητήσουν με τα παιδιά τους τρόπους ασφαλέστερης χρήσης υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.
6. Οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας πρέπει να εξασφαλίσουν την ύπαρξη διαθέσιμων στους πελάτες τους μηχανισμών για αναφορές και καταγγελίες σχετικά με θέματα ασφαλείας περιεχομένου.
7. Οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας πρέπει να υποστηρίζουν εκστρατείες ενημέρωσης σχεδιασμένες μέσω οργανισμών, όπως το δίκτυο INSAFE¹, για να βελτιώσουν τις σχετικές γνώσεις των πελατών τους.
8. Προκειμένου αυτά τα μέτρα να λειτουργήσουν αποτελεσματικά, όλοι οι εμπλεκόμενοι κοινωνικοί και πολιτικοί φορείς πρέπει να επιστρατευτούν ώστε να εξασφαλιστεί η ενημέρωση των παιδιών μέσω αναβαθμισμένου εκπαιδευτικού υλικού και άλλων μεθόδων, όπως, ενδεικτικά, κατάλληλη και εύληπτη πληροφόρηση προς τους γονείς και τα παιδιά αναφορικά με την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου και του Διαδικτύου.

Κατηγοριοποίηση εμπορικού περιεχομένου

9. Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας και οι πάροχοι περιεχομένου πρέπει να εντάξουν το εμπορικό περιεχόμενο σε κατηγορίες, με βάση τα νομοθετικά και κοινωνικά πρότυπα ευπρέπειας και καταλληλότητας και

¹ Ο INSAFE είναι ένα δίκτυο εθνικών κόμβων που συντονίζουν την επίγνωση της ασφάλειας στο Διαδίκτυο στην Ευρώπη.

τα κοινώς αποδεκτά σε ισοδύναμα μέσα διάθεσής του. Οι κατηγορίες πρέπει να είναι τουλάχιστον δύο: περιεχόμενο κατάλληλο μόνο για ενήλικες και άλλο περιεχόμενο.

10. Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας πρέπει να εξασφαλίζουν ότι το εμπορικό περιεχόμενο που φέρει το δικό τους σήμα είναι κατάλληλα κατηγοριοποιημένο κατά τα άνω.

11. Μέσω των συμβατικών σχέσεών τους με τρίτους επαγγελματίες παρόχους περιεχομένου, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας πρέπει να εξασφαλίσουν, κατόπιν διαβουλεύσεως, ότι οι εν λόγω πάροχοι θα κατατάσσουν το εμπορικό τους περιεχόμενο με βάση την ίδια ως άνω προσέγγιση κατηγοριοποίησης.

12. Προκειμένου αυτά τα μέτρα να λειτουργήσουν αποτελεσματικά, όλοι οι εμπλεκόμενοι κοινωνικοί, πολιτικοί, εμπορικοί και άλλοι φορείς, πρέπει να υποστηρίξουν πρωτοβουλίες των παρόχων κινητής τηλεφωνίας για να εξασφαλιστεί η κατά τα άνω κατηγοριοποίηση του περιεχομένου από τους τρίτους παρόχους περιεχομένου.

Παράνομο περιεχόμενο σε προϊόντα και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ή/και στο Διαδίκτυο

13. Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας θα συνεχίσουν να συνεργάζονται με τις αρμόδιες Αρχές για την εκτέλεση των εκ του νόμου υποχρεώσεών τους αναφορικά με το παράνομο περιεχόμενο.

14. Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας θα υποστηρίζουν τις αρμόδιες Εθνικές Αρχές στην αντιμετώπιση παράνομων απεικονίσεων παιδιών και θα διευκολύνουν την αναφορά τέτοιου είδους περιεχομένου, όταν αυτό εντοπίζεται σε προϊόντα και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και στο

Διαδίκτυο, μέσω δικτύων υποστήριξης (hotline), όπως η INHOPE², ή μέσω αντίστοιχων μεθόδων.

15. Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας θα υποστηρίξουν τη δημιουργία κατάλληλων νομίμων διαδικασιών απόσυρσης τέτοιου παράνομου περιεχομένου, δεσμευόμενοι να συνεργάζονται με τις Εθνικές Αρχές, όπου αυτό επιβάλλεται.

16. Προκειμένου αυτά τα μέτρα να λειτουργήσουν αποτελεσματικά πρέπει να ορίζεται στο νόμο με σαφήνεια και πληρότητα η έννοια και η φύση του παράνομου περιεχομένου, ώστε οι αρμόδιες Αρχές και φορείς να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν εάν τυχόν συγκεκριμένα στοιχεία περιεχομένου είναι παράνομα. Για την υλοποίηση των ανωτέρω, επιβάλλεται να δοθεί προτεραιότητα και να διατεθούν οι ανάλογοι πόροι. Η κυβερνητική υποστήριξη στην περίπτωση αυτή είναι ζωτικής σημασίας.

Εφαρμογή, Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Επανεκτίμηση

17. Οι υπογράφωντες πάροχοι κινητής τηλεφωνίας θα εργαστούν προς την κατεύθυνση της εφαρμογής του παρόντος.

Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας θα προβαίνουν κατά τακτά χρονικά διαστήματα σε επανεκτίμηση των μέτρων προστασίας του παιδιού, ώστε αυτά να προσαρμόζονται στην αναπτυσσόμενη τεχνολογία και τα εκάστοτε κοινωνικά πρότυπα, συνεργαζόμενοι με ευρωπαϊκούς και εθνικούς φορείς.

Σε πίστωση των ανωτέρω συνετάχθη το παρόν σε τρία (3) όμοια πρωτότυπα και έλαβε κάθε Συμβαλλόμενο Μέρος από ένα πρωτότυπο.

² Ο INHOPE είναι ο Διεθνής Οργανισμός των Γραμμών (hotlines) Διαδικτύου.

ΤΑ ΜΕΡΗ

1) Για τη «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ»

Δαμιανός Χαραλαμπίδης
Γενικός Εμπορικός Διευθυντής

2) Για τη «VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ»

Χαράλαμπος Μαζαράκης
Γενικός Διευθυντής Εμπορικού και Τεχνολογικού Τομέα

3) Για την «COSMOTE – ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ»

Ζαχαρίας Πιπερίδης
Γενικός Εμπορικός Διευθυντής