

Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης κίνδυνοι υπερχρεώσεων και μέτρα προστασίας

Ορολογία και χρήση Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)

- Οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) είναι υπηρεσίες που προσφέρουν πρόσβαση σε πληροφορίες/περιεχόμενο σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τις υπηρεσίες τηλεχοπληροφόρησης (Audiotext), τις υπηρεσίες οπτικής τηλεπληροφόρησης (Videotext), τις υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (PSMS) και τις υπηρεσίες πολυμεσικών μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (PMMS). Οι ΥΠΠ παρέχονται από τρίτες εταιρείες-τους παρόχους ΥΠΠ
- Παραδείγματα ΥΠΠ αποτελούν οι ψηφοφορίες (π.χ. ψηφοφορία για Eurovision), διαγωνισμοί, αγορές (“κατέβασμα” παιχνιδιών, ringtones, logos, videos), συμμετοχή σε τηλεοπτικά παιχνίδια μέσω τηλεφώνου, υπηρεσίες πληροφόρησης (π.χ. καιρός), αστρολογία/χαρτομαντεία, τυχερά παιχνίδια, αθλητικά νέα, υπηρεσίες ενηλίκων κ.λπ.
- Η πρόσβαση στις ΥΠΠ είναι εφικτή μέσω κλήσεων ή λήψης/αποστολής PSMS/PMMS προς αριθμούς που ξεκινούν από 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX (υπηρεσίες ενηλίκων), 806 XXX XXXX, 812 XXX XXXX, 825 XXX XXXX, 850 XXX XXXX, 875 XXX XXXX, 14 XXX, 54 XXX, 19 XXX. Οι υπηρεσίες ΥΠΠ μπορούν να προωθούνται και να παρέχονται και μέσω διαδικτύου

Τρόποι πρόσβασης στις ΥΠΠ και Ακολουθούμενη διαδικασία (1)

• Χωρίς εγγραφή στην υπηρεσία

Αφορά συμμετοχή σε διαγωνισμούς ή ψηφοφορίες, παροχή οικονομικής ενίσχυσης σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς

- Αποστολή χρεώσιμου SMS ή κλήσης για αίτημα παροχής υπηρεσίας
- Λήψη, εφάπαξ, μη χρεώσιμου SMS με το περιεχόμενο της αιτούμενης υπηρεσίας

• Με εγγραφή στην υπηρεσία

Αφορά εγγραφή στην υπηρεσία με ή χωρίς συνδρομή

- Λήψη χρεώσιμου SMS

Τρόποι πρόσβασης στις ΥΠΠ και Ακολουθούμενη διαδικασία (2)

• Εγγραφή στην υπηρεσία χωρίς συνδρομή

Λήψη εφάπαξ χρεώσιμου SMS με την υπηρεσία

- Αποστολή SMS ή καταχώρηση τηλεφωνικού αριθμού διαδικτυακά
- Λήψη ενημερωτικού SMS (ατελούς) με την επωνυμία του παρόχου, το όνομα και κόστος της υπηρεσίας συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ
- Αποστολή (ατελούς) SMS συγκατάθεσης από τον χρήστη, εντός πέντε (5) λεπτών διαφορετικά ακύρωση εγγραφής
- Με την ολοκλήρωση της εγγραφής, αποστολή από τον πάροχο ΥΠΠ (χρεώσιμου) SMS με ενημέρωση για εγγραφή στην υπηρεσία, το κόστος της, την επωνυμία του, τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων, τον τρόπο διαγραφής

Τρόποι πρόσβασης στις ΥΠΠ και Ακολουθούμενη διαδικασία (3)

- **Εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή**

Λήψη σε τακτική βάση (πχ. μηνιαίως) συγκεκριμένου αριθμού χρεώσιμων SMS με την υπηρεσία

- Αποστολή SMS ή καταχώρηση τηλεφωνικού αριθμού διαδικτυακά
- Λήψη ενημερωτικού SMS (ατελούς) με την επωνυμία του παρόχου με αναφορά ότι πρόκειται για υπηρεσία με συνδρομή, το όνομα και κόστος της υπηρεσίας ανά χρονική περίοδο χρέωσης (πχ. ανά εβδομάδα)
- Αποστολή (ατελούς) SMS συγκατάθεσης από τον χρήστη, εντός πέντε (5) λεπτών διαφορετικά ακύρωση εγγραφής

Τρόποι πρόσβασης στις ΥΠΠ και Ακολουθούμενη διαδικασία (4)

- Αποστολή από τον πάροχο ΥΠΠ (χρεώσιμου) SMS με ενημέρωση για εγγραφή στην υπηρεσία, το κόστος της, την επωνυμία του παρόχου, τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων, τον τρόπο διαγραφής
- Στη περίπτωση που η μηνιαία αξία συνδρομής στην υπηρεσία υπερβαίνει τα 20€ (24,80 με ΦΠΑ), αποστολή SMS από τον πάροχο στο χρήστη με αίτημα τη ρητή συγκατάθεσή του και αποστολή από χρήστη SMS συγκατάθεσής του εντός πέντε (5) λεπτών

Τρόποι χρέωσης

Οι υπηρεσίες ΥΠΠ είναι αυξημένης χρέωσης και μπορούν να χρεώνονται:

- Με σταθερό ποσό ανά κλήση/SMS
- Με χρέωση ανά μονάδα χρόνου (πχ. ανά λεπτό, ανά δευτερόλεπτο) με ή χωρίς ελάχιστη διάρκεια κλήσης
- Με ένα σταθερό κόστος ανά SMS/MMS κατά την αποστολή ή/και τη λήψη
- Με συνδρομή (πχ. εφάπαξ ή ανά μήνα)
- Η χρέωση είναι ανεξάρτητη από τις περιλαμβανόμενες υπηρεσίες στο πάγιο των πακέτων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων

Υποχρεώσεις παρόχων ΥΠΠ (1)

- Σύμφωνα με τον Κώδικα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης της ΕΕΤΤ, οι πάροχοι ΥΠΠ οφείλουν:
 - Σε κάθε προωθητικό υλικό να αναγράφουν ευκρινώς την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας τους
 - Να δημιουργήσουν και να αναφέρουν τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων (όχι πρόσθετης χρέωσης) που λειτουργεί τις εργάσιμες ημέρες και ώρες & που δεν απαντά με ηχογραφημένο μήνυμα
 - Να αναφέρουν τις τιμές χρέωσης, κατά περίπτωση, ανά λεπτό, ανά κλήση, ανά μήνυμα συμπεριλαμβανόμενου του αναλογούντος ΦΠΑ
 - Να δημοσιεύουν στην ιστοσελίδα τους πίνακα (Πίνακας ΥΠΠ) όπου θα αναγράφονται όλες οι υπηρεσίες που παρέχουν (τίτλος υπηρεσίας, αριθμός που παρέχεται η υπηρεσία, σύντομη περιγραφή της, τιμοκατάλογος, αν αφορά σε υπηρεσία ενηλίκων, τρόπος μετάδοσης πχ. φωνή, δεδομένα, SMS)

Υποχρεώσεις παρόχων ΥΠΠ (2)

- Να φροντίζουν, ώστε οι χρήστες να μην μπορούν να συνδεθούν σε υπηρεσίες ΥΠΠ μέσω άλλων υπηρεσιών ΥΠΠ. Να μην παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα επίσκεψης σε άλλες διαδικτυακές σελίδες χωρίς να έχει προηγουμένως γίνει αποσύνδεσή του από την υπηρεσία ΥΠΠ
- Κατά την έναρξη μιας κλήσης να δίνουν την απαιτούμενη πληροφορία ατελώς
- Να μη χρεώνεται ο τελικός χρήστης για την αναμονή ούτε για τη καθυστέρηση για τη σύνδεση με την υπηρεσία. Αν το τελευταίο δεν είναι τεχνικά εφικτό, να τερματίζεται η κλήση, ώστε να μην υπάρχει χρέωση χωρίς λήψη της υπηρεσίας. Η κλήση πρέπει να διακόπτεται αυτόματα μετά την πάροδο των είκοσι πρώτων λεπτών από την έναρξη της σύνδεσης. Η μηνιαία χρέωση με συνδρομή, ανά ΥΠΠ, ανά συνδρομητή, δεν μπορεί να υπερβαίνει τα είκοσι (20) ευρώ, χωρίς ΦΠΑ
- Ο πάροχος ΥΠΠ καθώς και ο πάροχος δικτύου εκκίνησης κλήσης με γραπτές απαντήσεις τους οφείλουν να ενημερώνουν τους ενδιαφερόμενους χρήστες εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή του αιτήματός τους
- Οι πάροχοι ΥΠΠ, μέσω διαδικτύου, εξασφαλίζουν, ότι ο χρήστης ενημερώνεται, ότι πρόκειται για σύνδεση σε υπηρεσία υψηλής χρέωσης.

Ενέργειες καταναλωτή σε περίπτωση υπερχρεώσεων - παραπόνων

- Οι κανόνες λειτουργίας των ΥΠΠ και οι υποχρεώσεις των εταιρειών που τις παρέχουν καθορίζονται στον “Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης” που εκδίδεται από την ΕΕΤΤ (www.eett.gr)
- Σε περίπτωση που ο χρήστης θέλει να πληροφορηθεί σε ποια εταιρεία ανήκει ένας 5ψήφιος σύντομος κωδικός τον εισάγει στην on line εφαρμογή της ιστοσελίδας της ΕΕΤΤ (<https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/eGov/>)
- Αν έχει παράπονα ή αντιμετωπίζει πρόβλημα επικοινωνεί με την εταιρεία ΥΠΠ, αρχικά τηλεφωνικά και μετά εγγράφως. Μπορεί να επικοινωνήσει επίσης με τον τηλεπικοινωνιακό του πάροχο, όπου είναι συνδρομητής
- Υποχρέωση της εταιρείας ΥΠΠ να απαντήσει εγγράφως εντός 20 ημερών
- Σε περίπτωση μη διευθέτησης του θέματος, ο χρήστης μπορεί να υποβάλει καταγγελία ηλεκτρονικά (<https://apps.eett.gr/complaints/Complaint.seam>) ή σε έντυπη μορφή στην ΕΕΤΤ συνοδευόμενη από την/τις απάντηση/σεις των παρόχων & αναλυτικό λογαριασμό

Ενέργειες της ΕΕΤΤ

- Η ΕΕΤΤ είναι μια ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή που ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομείων. Επίσης ρυθμίζει θέματα για την προστασία των καταναλωτών στις αγορές αυτές, παρακολουθεί, εποπτεύει και ελέγχει την εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας και επιβάλλει κυρώσεις
- Χρησιμοποιεί τα παράπονα των καταναλωτών για την άσκηση του εποπτικού και ελεγκτικού της ρόλου.
- Διενεργεί αυτεπάγγελτους ελέγχους και ελέγχους σε συνέχεια καταγγελιών
- Διενεργεί ακροάσεις στους παρόχους και επιβάλλει κυρώσεις
- Για εξώδικη επίλυση διαφορών/διαμεσολάβηση αναφορικά με τους όρους και εκτέλεση συμβάσεων για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αρμόδια Αρχή είναι ο “Συνήγορος του Καταναλωτή” (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>)

Μέτρα πρόληψης και προστασίας (1)

- Ενημέρωση για το κόστος και τους όρους παροχής της υπηρεσίας πριν την εγγραφή. Οι εταιρείες ΥΠΠ αναρτούν τιμοκαταλόγους στο διαδικτυακό τους τόπο
- Επαρκής ενημέρωση για τις υπηρεσίες που προσφέρονται ή διαφημίζονται μέσω ηλεκτρονικών και έντυπων ΜΜΕ όπως και σε τηλεοπτικές εκπομπές όπου χρησιμοποιούνται αριθμοί αυξημένης χρέωσης για συμμετοχή σε διαγωνισμούς/παροχή δώρων
- Πριν την αποδοχή για τη λήψη SMS για προωθητικές ενέργειες, επαρκής ενημέρωση γιατί ενδεχομένως μπορεί να οδηγήσει σε εγγραφή σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης
- Έλεγχος σε τακτική βάση του λογαριασμού ή της κατανάλωσης στο κινητό. Σε περίπτωση διαπίστωσης αδικαιολόγητων χρεώσεων ή μείωσης του υπολοίπου στο κινητό, άμεση επικοινωνία με τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο. Το ίδιο και στη περίπτωση λήψης μηνύματος SMS που αναφέρεται σε εγγραφή σε ΥΠΠ χωρίς τη συγκατάθεση του χρήστη
- Δυνατότητα τοποθέτησης φραγής από τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο είτε ολική είτε σε συγκεκριμένες αριθμοσειρές

Μέτρα πρόληψης και προστασίας (2)

- Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι διαθέτουν επίσης εφαρμογές για ενεργοποίηση φραγής σε 5ψήφιους σύντομους κωδικούς
- Ορισμός χρηματικού ανώτατου ορίου στον μηνιαίο λογαριασμό
- Προσοχή στο χειρισμό εμφανιζόμενων παραθύρων στο κινητό, κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο, γιατί μπορεί να οδηγούν σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης
- “Κατέβασμα” εφαρμογών μόνο από επίσημα “Appstores”. Προσεκτικό διάβασμα των όρων πριν την εκχώρηση δικαιώματος πρόσβασης της εφαρμογής στο κινητό
- Αποφυγή παράκαμψης των ρυθμίσεων ασφάλειας της συσκευής γιατί μπορεί να καταστεί ευάλωτη σε κακόβουλο λογισμικό
- Εγκατάσταση στη συσκευή προγράμματος προστασίας από ιούς μόνο μέσω επίσημων “Appstores” και τακτικές ενημερώσεις

THANK YOU!



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ