

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ  
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004

Δ.Ε 4/2006

	<p>Για σκοπούς</p> <p>εναρμόνισης των διαδικασιών προστασίας και διασφάλισης των συμφερόντων των καταναλωτών, που σχετίζονται με τον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με τις κατευθυντήριες γραμμές της πράξης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας με τίτλο:</p>
	<p>«Οδηγία 2002/21/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σελ. 33)</p>
	<p>«Οδηγία 2002/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σελ. 51).</p>
	<p>Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχονται αρθρα 20(ιβ), 70(1) και 152 του περι Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004 καθώς επίσης και του άρθρου 13 παρ. 3 του Διατάγματος Προστασίας Καταναλωτών (Κ.Δ.Π 139/2005), εκδίδει το ακόλουθο Διάταγμα με το οποίο προστίθενται στο Διάταγμα περί Προστασίας Καταναλωτών (Κ.Δ.Π 139/2005), οι Κατευθυντήριες Αρχές με τη μορφή Παραρτήματος, ως ακολούθως:</p>
	<p style="text-align: center;">ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</p>
Πεδίο Εφαρμογής	<p>1. Το παρόν Παράρτημα τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε περίπτωση που δεόντως εξουσιοδοτημένο πρόσωπο παρέχει υπηρεσίες τηλεηχοπληροφόρησης /υπερτιμημένων κλήσεων, υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας και υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.</p> <p>(α) Υπηρεσίες Τηλεηχοπληροφόρησης/Υπερτιμημένων κλήσεων αφορούν την κατηγορία αριθμών υπερτιμημένων κλήσεων δηλαδή τους 8ψηφιών με τη δομή 900XXXX.</p> <p>(β) Υπηρεσίες Σύντομων Μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας αφορούν την κατηγορία 4ψηφιών αριθμών υπηρεσιών συστήματος σύντομων μηνυμάτων (SMS) με τη δομή Yxxx (Y=1 εως 9, x=0 εως 9).</p> <p>(γ) Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου αφορούν την κατηγορία 5ψηφιών αριθμών με τη δομή 118xx.</p>
Περιεχόμενο	<p>2. Η ανακοίνωση ή δημοσίευση ή διαφήμιση πληροφοριών, μέσω</p>

Πληροφοριών	εντύπων ή τηλεφωνικών κέντρων ή μέσω διαδικτύου ή μέσω μεταπωλητών/εμπορικών συνεργατών/σχετικό προσωπικό ή ραδιοτηλεοπτικών ή άλλων τηλεκτρονικοακουστικών και οπτικών μέσων περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
	(α) πληροφορίες τιμολόγησης
	(β) ταυτότητα ή/και επωνυμία παροχέα
	(γ) διεύθυνση και τηλέφωνο επικοινωνίας για εξυπηρέτηση των καταναλωτών, στις περιπτώσεις έντυπης ή μέσω τηλεοπτικών μέσων διαφήμισης.
Μέγιστος χρόνος ικλήσης	3 (α) Με ευθύνη του αδειοδοτημένου παροχέα, ο χρόνος έκαστης ικλήσης δεν πρέπει να ξεπερνά τα 15 λεπτά στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών 900XXXXXX οι οποίες δεν έχουν προκαθορισμένη διάρκεια ικλήσης.  (β) Ο αδειοδοτημένος παροχέας υποχρεούται να ανακοινώνει δωρεάν τις πληροφορίες χρέωσης πριν τη σύνδεση του καλούντος με την υπηρεσία και ανεξαρτήτως κατόχου ή χρήστη των αριθμών 900XXXXXX ή οιουδήποτε άλλου προσώπου που εκμεταλλεύεται καθοικοδήποτε τρόπο τους αριθμούς 900XXXXXX, σύμφωνα και με το άρθρο 5 παρ.(α) του παρόντος παραρτήματος.
Πληροφορίες Τιμολόγησης	4(α) Οι πληροφορίες τιμολόγησης πρέπει να είναι ακριβείς, κατανοητές, προσβάσιμες, σαφείς ανά τύπο δικτύου, προορισμό και χρονικό διάστημα και να αναγράφονται ευκρινώς και εγγύτατα σε κάθε αριθμό ικλήσης ξεχωριστά και εμφανώς συνδυασμένες και σχετιζόμενες με το κάθε αριθμό ξεχωριστά.  (β) Ο παροχέας υπηρεσιών πρέπει με σαφήνεια να αναγράφει τις χρεώσεις για ικλήσεις σε κάθε υπηρεσία. Οι τιμές πρέπει να παρουσιάζονται με τη μορφή Λ.Κ xxx ανά λεπτό ή ως τελική μέγιστη τιμή την οποία καλείται να πληρώσει ο χρήστης ή συνδυασμός εφ' άπαξ ποσού και χρονοχρέωσης με αναφορά στη μέση διάρκεια ικλήσεως ή ως χρέωση ανά μήνυμα με αναφορά στον αριθμό των μηνυμάτων που χρειάζονται για να ολοκληρωθεί η παροχή της υπηρεσίας ανάλογα με την προσφερόμενη υπηρεσία. Σε περίπτωση που οι χρεώσεις διαφοροποιούνται αναλόγως του παροχέα του καλούντα, τότε η παρουσίαση των πληροφοριών χρέωσης πρέπει να διευκρινίζει το γεγονός αυτό. Οι σχετικές χρεώσεις πρέπει να συμπεριλαμβάνουν το Φ.Π.Α.
	(γ) Οι αναγραφόμενες πληροφορίες τιμής πρέπει να βρίσκονται σε οριζόντια θέση ακριβώς δίπλα ή και κάτω από τον έκαστο αναγραφόμενο αριθμό διαφημιζόμενης υπηρεσίας, και ασχέτως αν έκαστος αριθμός αφορά την ίδια υπηρεσία, εντός του σχετικού πλαισίου και σύμφωνα με τη παράγραφο (δ) και (ε) του παρόντος άρθρου.
	(δ) Οι πληροφορίες πρέπει να αναγράφονται με γράμματα άσπρα μεγέθους τουλάχιστον 8 σε πλαίσιο με κόκκινο ή μπλε φόντο. Στην περίπτωση διαφημιστικής προβολής μέσω τηλεοπτικών μέσων πρέπει να αναγράφονται με γράμματα άσπρα μεγέθους τουλάχιστον 16 σε πλαίσιο με κόκκινο ή μπλε φόντο.
	(ε) Στις περιπτώσεις τηλεοπτικής διαφήμισης των υπηρεσιών σύμφωνα

	με το άρθρο 1 (α) (β) (γ) του παρόντος Παραρτήματος, όλες οι πληροφορίες χρέωσης και τιμολόγησης πρέπει να εμφανίζονται στην οθόνη κάθολη τη διάρκεια της τηλεοπτικής διαφήμισης.
Ηχητική Ανακοίνωση Πληροφοριών	<p><b>5 (α)</b> Οι πληροφορίες χρέωσεων και τιμολόγησης των υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 1 (α) (β) (γ) του παρόντος Παραρτήματος, όπου αυτές πρέπει να ανακοινώνονται και ηχητικά σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στα άρθρα 6 παρ. 3, 23 και 24 παρ. 2 του Διατάγματος Προστασίας Καταναλωτών πρέπει να περιλαμβάνουν κατά το ελάχιστο τα ακόλουθα και σύμφωνα με τις πρόνοιες της παραγράφου 4 (β) του παρόντος Παραρτήματος:</p> <p>«Εχετε καλέσει τον αριθμό ..... και η χρέωση είναι από σταθερό ..... και από κινητό ..... συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.». Σε περίπτωση που η χρέωση διαφοροποιείται αναλόγως του παροχέα του καλούντα, τότε η ηχητική ανακοίνωση πρέπει να διευκρινίζει το γεγονός αυτό.</p> <p><b>(β)</b> Στις περιπτώσεις που η παροχή υπηρεσιών τηλεπληροφόρησης χρεώνεται ανά λεπτό, ο παροχέας οφείλει να ανακοινώνει τη μέση διάρκεια κλήσης προφορικώς στο εισαγωγικό μήνυμα ανεξαρτήτως κατόχου ή χρήστη των αριθμών 900XXXXX ή οπουδήποτε άλλου προσώπου που εκμεταλλεύεται καθοικονότητες τρόπο τους αριθμούς 900XXXXX.</p>
Διάθεση Πληροφοριών	<p><b>6 (α)</b> Δια σκοπούς διαφανούς πρόσβασης των καταναλωτών στις πληροφορίες τιμολόγησης του παροχέα υπηρεσιών πρέπει, όπου ο παροχέας υπηρεσιών χρησιμοποιεί λογότυπο διαφορετικό από την επωνυμία του, ως αυτή πρέπει γνωστοποιείται στον Επίτροπο από τον παροχέα 1 βδομάδα πριν τη χρήση αυτής δια σκοπούς διαφήμισης υπηρεσιών, η επωνυμία ή/και το λογότυπο αυτού να δηλώνεται σύμφωνα με τα άρθρα 2, 3(β), 4 και 5(α) του παρόντος Παραρτήματος.</p> <p><b>(β)</b> Ταυτότητα των Παροχέων υπηρεσιών τηλεπληροφόρησης και Συντόμων μηνυμάτων σημαίνει το όνομα ή τη νομίμως εγγεγραμμένη επωνυμία της εταιρείας συνεταιρισμού ή οιουδήποτε άλλου φυσικού προσώπου, λογότυπο και πληροφορίες επαφής μαζί του οι οποίες περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση συμπεριλαμβανομένου ταχυδρομικού κώδικα</li> <li>- Αριθμό Τηλεφωνικής γραμμής για τηλεφωνική εξυπηρέτηση (να δηλώνεται εάν η κλήση προς αυτή είναι ατελής ή όχι ή φέρει τέλος μεγαλύτερο της τοπικής κλήσης.</li> </ul>
Χαρακτηριστικά ταυτότητας Υπηρεσίας	<p><b>7 (α)</b> Σε όλες τις διαφημίσεις ο κώδικας ή ο κωδικός πρόσβασης πρέπει να παρουσιάζεται με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε ευκρινώς και χωρίς να δημιουργεί σύγχυση να δηλώνει ότι η χρέωση αφορά είτε εθνική κλήση προς τον αριθμό 900xxxxx είτε ότι αφορά διεθνή κλήση.</p> <p>Στη δεύτερη περίπτωση και όπου η υπηρεσία παρέχεται στη βάση</p>

	διεθνούς αριθμού πρέπει να δηλώνεται με σαφήνεια στη διαφήμιση ότι διεκπεραίωση της κλήσης αποτελεί διεκπεραίωση διεθνούς κλήσης και ως τέτοια χρεώνεται.
Ευθύνη	8. Όλοι οι αδειοδοτημένοι παροχείς είναι υπεύθυνοι των διαφημιστικών εκδόσεων προώθησης των υπηρεσιών που αναφέρονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Παραρτήματος και οφείλουν να επιδεικνύουν καλή πίστη και να λαμβάνουν όλα τα δυνατά μέτρα με σκοπό την τήρηση των προνοιών του παρόντος Παραρτήματος.
Κυρώσεις	9. Δυνάμει του εδαφίου (κ) του άρθρου 20 του Νόμου, και χωρίς περιορισμό των τυχόν αυστηρότερων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, οι δυνάμει αυτού εκδιδόμενοι Κανονισμοί Διατάγματα και Αποφάσεις ή η άδεια των Οργανισμών, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο κατ' εφαρμογή των Κανονισμών ή/και Διατάγματος των περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου σε κάθε Οργανισμό που παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που ορίζονται στο παρόν Παράρτημα.
Εναρξη Ισχύος	11. Το παρόν Διάταγμα, ως εμπεριέχει το Παράρτημα, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Διατάγματος περί Προστασίας Καταναλωτών (Κ.Δ.Π 139/2005) και τίθεται σε ισχύ σε ένα μήνα από την ημερομηνία δημοσίευσης του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.