

**Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004**

Δ.Ε 4/2006

	Για σκοπούς
	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:
	«Οδηγία 2002/21/ΕΚ 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)
	«Οδηγία 2002/22/ΕΚ 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).
	Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα Άρθρα 20(ιβ), 70(1) και 152 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004 καθώς επίσης και του άρθρον 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 (ΚΔΠ 139/2005), οι Κατευθυντήριες Αρχές με τη μορφή Παραρτήματος, ως ακολούθως:
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
Πεδίο Εφαρμογής	1. Το παρόν Παράρτημα τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε περίπτωση που δόντως εξουσιοδοτημένο πρόσωπο παρέχει υπηρεσίες τηλεχοπληροφόρησης /υπερτιμημένων κλήσεων, υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας και υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.
	(α) Υπηρεσίες Τηλεχοπληροφόρησης/Υπερτιμημένων κλήσεων αφορούν την κατηγορία αριθμών υπερτιμημένων κλήσεων δηλαδή τους 8ψήφιους με τη δομή 900XXXXX.
	(β) Υπηρεσίες Σύντομων Μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας αφορούν την κατηγορία 4ψήφιων αριθμών υπηρεσιών συστήματος σύντομων μηνυμάτων (SMS) με τη δομή Yxxx (Y=1 έως 9, x=0 έως 9).
	(γ) Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου αφορούν την κατηγορία 5ψήφιων αριθμών με το δομή 118xx.
Περιεχόμενο	2. Η ανακοίνωση ή δημοσίευση ή διαφήμιση πληροφοριών, μέσω

Πληροφοριών	εντόπων ή τηλεφωνικών κέντρων ή μέσω διαδικτύου ή μέσω μεταπωλητών/εμπορικών συνεργατών/σχετικό προσωπικό ή ραδιοτηλεοπτικών ή άλλων ηλεκτρονικοακουστικών 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 κλήσης	3 (α) Με ευθύνη του αδειοδοτημένου παροχέα, ο χρόνος έκαστης κλήσης δεν πρέπει να ξεπερνά τα 15 λεπτά στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών 900XXXXX οι οποίες δεν έχουν προκαθορισμένη διάρκεια κλήσης. (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 900XXXXX ή οιοδήποτε άλλου προσώπου που εκμεταλλεύεται καθοιονδήποτε τρόπο τους αριθμούς 900XXXXX, 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 κλήσης ξεχωριστά και εμφανώς συνδυασμένες και σχετιζόμενες με το κάθε αριθμό ξεχωριστά. (β) Ο παροχέας υπηρεσιών πρέπει με σαφήνεια να αναγράφει τις χρεώσεις για κλήσεις 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 κλήσεως 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

	<p>με το άρθρο 1 (α) (β) (γ) του παρόντος Παραρτήματος, όλες οι πληροφορίες χρέωσης και τιμολόγησης πρέπει να εμφανίζονται στην οθόνη καθόλη τη διάρκεια της τηλεοπτικής διαφήμισης.</p>
<p>Ηχητική Ανακοίνωση Πληροφοριών</p>	<p>5 (α) Οι πληροφορίες χρέωσης 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>«Έχετε καλέσει τον αριθμό και η χρέωση είναι από σταθερό και από κινητό συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.»</p> <p>Σε περίπτωση που η χρέωση διαφοροποιείται αναλόγως του παροχέα του καλούντα, τότε η ηχητική ανακοίνωση πρέπει να διευκρινίζει το γεγονός αυτό.</p> <p>(β) Στις περιπτώσεις που η παροχή υπηρεσιών τηλεπληροφόρησης χρεώνεται ανά λεπτό, ο παροχέας οφείλει να ανακοινώνει τη μέση διάρκεια κλήσης προφορικά στο εισαγωγικό μήνυμα ανεξαρτήτως κατόχου ή χρήστη των αριθμών 900XXXXX ή οπουδήποτε άλλου προσώπου που εκμεταλλεύεται καθοιονδήποτε τρόπο τους αριθμούς 900XXXXX.</p>
<p>Διάθεση Πληροφοριών</p>	<p>6 (α) 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>(β) Ταυτότητα των Παροχέων υπηρεσιών τηλεπληροφόρησης και Συντόμων μηνυμάτων σημαίνει το όνομα η τη νομίμως εγγεγραμμένη επωνυμία της εταιρείας συνεταιρισμού ή οιοδήποτε άλλου φυσικού προσώπου, λογότυπο και πληροφορίες επαφής μαζί του οι οποίες περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση συμπεριλαμβανομένου ταχυδρομικού κώδικα - Αριθμό Τηλεφωνικής γραμμής για τηλεφωνική εξυπηρέτηση (να δηλώνεται εάν η κλήση προς αυτή είναι ατελής ή όχι ή φέρει τέλος μεγαλύτερο της τοπικής κλήσης).
<p>Χαρακτηριστικά ταυτότητας Υπηρεσίας</p>	<p>7 (α) 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.