



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

11 Αυγούστου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 5020

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 1185/13

Επανεκδοση της υπ' αρ. 1183/04/02.02.2026 απόφασης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων «Κώδικας 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 (Β' 1651/2010)» (Β' 936).

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) του ν. ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184) και ιδίως των περ. γ' και κέ' της παρ. 2 του άρθρου 113, β) του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82),

γ) του υπ' αρ. 679/2016 Κανονισμού (ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων),

δ) του ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137),

ε) του ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του ν. 2472/1997» (Α' 133),

στ) της υπ' αρ. Οικ. 26634/924/3.5.2007 απόφασης του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (Β' 768),

ζ) της υπ' αρ. 966/2/2020 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (Β' 5266),

η) της υπ' αρ. 991/4/2021 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265),

θ) της υπ' αρ. 696/115/2013 απόφασης της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (Β' 1873).

2. Την υπ' αρ. 1062/5/3.2.2023 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (Β' 947),

3. την υπ' αρ. 578/29/2010 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (Β' 1651), όπως τροποποιήθηκε από την υπ' αρ. 923/12/2020 απόφαση της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 578/29/2010» (Β' 651),

4. την υπ' αρ. 20092/6.7.2021 επιστολή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή «Άμεση χρέωση παρόχου (Direct carrier billing (DCB)) σε απάντηση του υπ' αρ. 11059/5.4.2021 εγγράφου της



ΕΕΤΤ «Διαβίβαση καταγγελιών καταναλωτών για αυθαίρετη χρέωση υπηρεσιών «ψηφιακού περιεχομένου» και του υπ' αρ. 17810/11.6.2021 εγγράφου της ΕΕΤΤ σχετικά με χρεώσεις υπηρεσιών «Direct Carrier Billing» σε λογαριασμούς καταναλωτών,

5. την υπ' αρ. 1154/5/12.5.2025 απόφαση της ΕΕΤΤ «Διεξαγωγή 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»,

6. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 14925/13.06.2025 επιστολή της εταιρείας NOVA με την οποία αιτήθηκε την παράταση της προθεσμίας υποβολής σχολίων για την ως άνω υπό στοιχ. (5) Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ,

7. την υπ' αρ. 52796/24.6.2025 απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ «Παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στην Εθνική Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ «Κώδικας 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», με την οποία χορηγήθηκε παράταση στην προθεσμία υποβολής σχολίων στη Δημόσια Διαβούλευση μέχρι την 1.8.2025,

8. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 16042/26.06.2025 επιστολή της εταιρείας VODAFONE, με την οποία αιτήθηκε την περαιτέρω παράταση της προθεσμίας υποβολής σχολίων για την ως άνω υπό στοιχ. (5) Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ, λόγω των εκτεταμένων αλλαγών και νέων υλοποιήσεων/υποχρεώσεων που προτείνονται και επηρεάζουν πολλούς τομείς και ομάδες της εταιρείας, καθώς και το ότι συμπίπτει με διαδικασίες διαβούλευσης της ΕΕΤΤ που διενεργούνται το αντίστοιχο διάστημα,

9. την υπ' αρ. 52917/22.07.2025 απόφαση του Προέδρου ΕΕΤΤ «Παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στην Εθνική Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ «Κώδικας 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», με την οποία χορηγήθηκε παράταση στην προθεσμία υποβολής σχολίων στη Δημόσια Διαβούλευση μέχρι την 31.10.2025,

10. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 26943/24.10.2025 επιστολή της εταιρείας NOVA, με την οποία αιτήθηκε την παράταση της προθεσμίας υποβολής σχολίων για την ως άνω υπό στοιχ. (5) Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ, μέχρι τις 19.12.2025,

11. την υπ' αρ. 53303/31.10.2025 απόφαση του Προέδρου ΕΕΤΤ «Παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στην Εθνική Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ «Κώδικας 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», με την οποία χορηγήθηκε παράταση στην προθεσμία υποβολής σχολίων στη Δημόσια Διαβούλευση μέχρι τις 19.12.2025,

12. τις απαντήσεις των ενδιαφερόμενων φορέων στην ως άνω δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ κατά το χρονικό διάστημα από τις 29.5.2025 μέχρι και τις 19.12.2025:

α/α	Πάροχος/Συμμετέχων	Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ
1	ΔΕΗ	26246/20.10.2025
2	ΟΤΕ	33728/19.12.2025
3	ΚΟΖΑΝΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - ΠΗΝΕΛΟΠΗ ΤΕΚΟΥ ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ως εκπρόσωπος τεχνικών παρόχων και συνεργαζόμενων παρόχων περιεχομένου	33767/22.12.2025
4	MCDANIEL ELIZA	33769/22.12.2025
5	NOVA	ΕΜΠ 10732/22.12.2025
6	VODAFONE	ΕΜΠ 10736/22.12.2025

οι οποίες υποβλήθηκαν εντός της προθεσμίας διεξαγωγής της δημόσιας διαβούλευσης, όπως παρατάθηκε με τις υπό στοιχεία 7, 9 και 11 αποφάσεις του Προέδρου της ΕΕΤΤ. Οι υπ' αρ. 5 και 6 απαντήσεις υποβλήθηκαν σε εμπιστευτική και μη εμπιστευτική έκδοση,

13. την υπ' αρ. 1183/03/02-02.2026 απόφαση της ΕΕΤΤ «Έγκριση Αποτελεσμάτων 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»,

14. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 1183/04/02.02.2026 «Κώδικας 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 (Β' 1651/2010)» (Β' 936),



15. την υπ' αρ. 5 της 16.2.2022 Πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός του Προέδρου και των Αντιπροέδρων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)» (Υ.Ο.Δ.Δ. 114),
16. την υπ' αρ. 2220 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Διορισμός μελών Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.). (Υ.Ο.Δ.Δ. 214),
17. την υπ' αρ. 8 της 29.4.2026 Πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός του Προέδρου και των Αντιπροέδρων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)» (Υ.Ο.Δ.Δ. 607),
18. την υπό στοιχεία 23605 ΕΞ 2026 απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Διορισμός μελών της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)» (Υ.Ο.Δ.Δ. 919),
19. την υπ' αρ. 39056/28.7.2026 εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,
20. το γεγονός ότι με τις διατάξεις της παρούσας θεσπίζεται νέα διοικητική διαδικασία με επίσημο τίτλο: «Ενημέρωση παρόχων δικτύου»,
21. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ,
- και ύστερα από προφορική εισήγηση του Προέδρου της ΕΕΤΤ, Καθηγ. Δημητρίου Βαρουτά και του Αντιπροέδρου της, Σωτηρίου Μαρκάτου, αποφασίζει:
1. Εγκρίνει την επανέκδοση της υπ' αρ. 1183/04/02.02.2026 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών με Πληρωμές που ενσωματώνονται στον Λογαριασμό Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΥΠ-ΛΗΕ) σε αντικατάσταση της υπ' αρ. 578/29/2010 απόφασης της ΕΕΤΤ "Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης" (Β' 1651), όπως τροποποιήθηκε από την υπ' αρ. 923/12/2020 απόφαση της ΕΕΤΤ "Τροποποίηση της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 578/29/2010" (Β' 651)», η οποία έχει ως ακολούθως:

Άρθρο 1

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Σκοπός της παρούσας απόφασης είναι η θέσπιση κανόνων δεοντολογίας που διέπουν τις υπηρεσίες παροχής περιεχομένου/πληροφόρησης από παρόχους δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με τους οποίους οι καταναλωτές έχουν απευθείας συμβατική σχέση, ή από τρίτους παρόχους, και πληρώνονται/τιμολογούνται μέσω του λογαριασμού παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (στο εξής «Υπηρεσίες με Πληρωμές που ενσωματώνονται στον Λογαριασμό Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» ή «ΥΠ-ΛΗΕ»). Απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή των ΥΠ-ΛΗΕ είναι ότι τις έχουν αιτηθεί οι τελικοί χρήστες σε κάθε περίπτωση, με ρητή και αδιαμφισβήτητη συναίνεση.
2. Για τους σκοπούς της παρούσας απόφασης, οι υπηρεσίες της παρ. 1 διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:
- α. Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των κατάλληλων αριθμοσειρών του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ), ως Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ),
- β. υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Διαδικτύου, χωρίς τη χρήση αριθμοσειρών του ΕΣΑ, ως Υπηρεσίες Ψηφιακού Περιεχομένου (ΥΨΠ).
3. Τρεις κατηγορίες/ρόλοι παρόχων θεωρείται ότι συμμετέχουν στην αλυσίδα παροχής ΥΠ-ΛΗΕ (πάροχοι ΥΠ-ΛΗΕ): α) οι πάροχοι δικτύου, β) οι ενδιάμεσοι πάροχοι, όπως ορίζονται στην παρούσα και γ) οι εμπορικοί πάροχοι. Ένας πάροχος ΥΠ-ΛΗΕ μπορεί να εμπίπτει σε μία ή περισσότερες από τις ανωτέρω κατηγορίες/ρόλους.
4. Οι θεσπιζόμενοι, με την παρούσα απόφαση, κανόνες συμπληρώνουν/διευκρινίζουν τις διατάξεις της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας σχετικά με την άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών που διέπουν την παροχή ΥΠ-ΛΗΕ.
5. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται και διέπουν την παροχή ΥΠ-ΛΗΕ μέσω δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών εγκατεστημένων και λειτουργούντων στην ημεδαπή.
6. Η παρούσα απόφαση δεν αφορά τη ρύθμιση του περιεχομένου των υπηρεσιών της παρ. 1.

Άρθρο 2

Ορισμοί

1. Για τις ανάγκες ερμηνείας και εφαρμογής των διατάξεων της παρούσας απόφασης, οι ακολούθως τιθένται εντός εισαγωγικών όροι έχουν την έναντι αυτών σημειούμενη έννοια:
- «Υπηρεσία με πληρωμές που ενσωματώνονται στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΥΠ-ΛΗΕ)»: Υπηρεσία που διευκολύνεται μέσω παρόχου δικτύου ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με περιεχόμενο του ίδιου ή τρίτου παρόχου, προς τελικούς χρήστες, οι οποίοι είναι συνδρομητές του παρόχου δικτύου ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η τιμολόγηση της υπηρεσίας πραγματοποιείται από τον πάροχο δικτύου ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εμφανίζεται στον λογαριασμό υπηρεσιών ηλεκτρονικών



επικοινωνιών (ΛΗΕ) του συνδρομητή. Στην έννοια του λογαριασμού λογίζονται και οι χρεώσεις/πιστώσεις των συνδέσεων προπληρωμένης αξίας.

«Τρίτος πάροχος»: Πάροχος που δεν έχει απευθείας συμβατική σχέση με έναν τελικό χρήστη για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι εμπορικοί και ενδιαμέσοι πάροχοι δεν θεωρούνται στο πλαίσιο της παρούσας ότι έχουν απευθείας συμβατική σχέση με τον τελικό χρήστη.

«Κλήση»: Οποιαδήποτε επικοινωνία μέσω δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, είτε αυτή εκκινεί από τον τελικό χρήστη, είτε από τον πάροχο των υπηρεσιών ή διευκολύνεται από αυτόν. Στην έννοια της κλήσης περιλαμβάνεται και η αποστολή/λήψη σύντομου μηνύματος σε αριθμοσειρές ΥΠΠ.

«Υπηρεσία πολυμεσικής πληροφόρησης (ΥΠΠ)»: Η υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορά στη μετάδοση περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της οποίας η τιμολόγηση πραγματοποιείται μέσω της χρέωσης κλήσεων προς τις αριθμοσειρές του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης στις οποίες προβλέπεται η παροχή ΥΠΠ. Στις αριθμοσειρές αυτές περιλαμβάνονται, ιδίως οι 901/909/806/812/825/850/875-XXXX XX, και 14XXX, 190XX-195XX, 1985XX-1989XX, 196XX και 54XXX. Μια υπηρεσία πολυμεσικής πληροφόρησης (ΥΠΠ) αποτελεί υπηρεσία ΥΠ-ΛΗΕ.

«Υπηρεσία Ψηφιακού Περιεχομένου (ΥΨΠ)»: Οποιαδήποτε υπηρεσία της Κοινωνίας των Πληροφοριών, δηλαδή κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας ενός αποδέκτη υπηρεσιών (όπως ορίζεται στο άρθρο 1(β) της Οδηγίας 2015/1535/EU), λαμβάνοντας υπόψη τις εξαιρέσεις που ορίζονται στην Οδηγία. Μια υπηρεσία ψηφιακού περιεχομένου (ΥΨΠ) αποτελεί υπηρεσία ΥΠ-ΛΗΕ.

«Συνδρομητική υπηρεσία»: Η υπηρεσία ΥΠ-ΛΗΕ, η οποία περιλαμβάνει, με ή χωρίς κόστος, συναίνεση εγγραφής και επαναλαμβανόμενης χρέωσης του χρήστη, σε τακτικές ή μη χρονικές περιόδους, που δεν συνδέονται αποκλειστικά με λήψη ή αποστολή περιεχομένου από τον χρήστη.

«Υπηρεσία Συνομιλίας (Chat)»: Υπηρεσία ΥΠ-ΛΗΕ με εγγραφή, στην οποία η χρέωση γίνεται με την αποστολή από τον συνδρομητή SMS, ενώ η λήψη αφορά σε SMS χωρίς χρέωση. Ο σύντομος κωδικός ΥΠΠ χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την υπηρεσία συνομιλίας (chat). Στην υπηρεσία αυτή εμπίπτει και η συνομιλία (chat) που έχει επαναληψιμότητα/περιοδικότητα.

«Πάροχος δικτύου»: Ο πάροχος ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο δίκτυο του οποίου ο τελικός χρήστης της ΥΠ-ΛΗΕ έχει σύνδεση και έχει με αυτόν απευθείας συμβατική σχέση.

«Ενδιάμεσος πάροχος»: 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 οποιοσδήποτε τεχνικές υπηρεσίες στον εμπορικό πάροχο. Μπορεί να λάβει αριθμούς ΥΠΠ πρωτογενώς από την ΕΕΤΤ. Σε περίπτωση φορητότητας αριθμών, ο ενδιαμέσος πάροχος είναι ο πάροχος-δέκτης των αριθμών. Ο ενδιαμέσος πάροχος έχει την ευθύνη για τον έλεγχο εφαρμογής όσων ορίζονται στην παρούσα ως υποχρέωση του εμπορικού παρόχου.

«Εμπορικός πάροχος»: 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. Δύναται να του εκχωρούνται αριθμοί ΥΠΠ πρωτογενώς από την ΕΕΤΤ ή δευτερογενώς από άλλον ενδιαμέσο πάροχο, σύμφωνα με το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο. Ο εμπορικός πάροχος οφείλει να συμμορφώνεται με όλες τις υποδείξεις του ενδιαμέσου παρόχου.

«Καταγγελία»: Οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας ή παραπόνου, η οποία υποβάλλεται εγγράφως ή ηλεκτρονικά στον πάροχο δικτύου από έναν συνδρομητή του σε σχέση με την προώθηση, τη λειτουργία, ή τη χρέωση ΥΠ-ΛΗΕ, ή την ίδια τη διαδικασία χειρισμού καταγγελιών/παράπονων, όπου ο καταναλωτής αναμένει απάντηση ή επίλυση από τον πάροχο, ρητά ή έμμεσα.

2. Επιπλέον, ισχύουν οι ορισμοί του άρθρου 110 του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), του άρθρου 2 της υπ' αρ. Οικ. 26634/924/3.5.2007 απόφασης του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (Β' 768), του άρθρου 2 της υπ' αρ. 966/2/2020 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (Β' 5266) και του άρθρου 2 της υπ' αρ. 696/115/2013 απόφασης της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (Β' 1873).

Άρθρο 3

Προϋποθέσεις παροχής ΥΠ-ΛΗΕ/Γενικές Υποχρεώσεις παρόχων

1. Η παροχή ΥΠ-ΛΗΕ επιτρέπεται υπό τις προϋποθέσεις και τους όρους που προβλέπονται στις σχετικές διατάξεις, όπως εκάστοτε ισχύουν και ιδίως:



α) Του ν. ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184),

β) του ν. ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82),

γ) της υπ' αρ. Οικ. 26634/924/3.5.2007 απόφασης του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (Β' 768), όπως ισχύει τροποποιηθείσα,

δ) της υπ' αρ. 966/2/2020 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (Β' 5266),

ε) της υπ' αρ. 991/4/2021 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265),

στ) των λοιπών σχετικών διατάξεων του πλαισίου που ρυθμίζει τα θέματα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και

ζ) της παρούσας απόφασης.

Άρθρο 4

Γενικές υποχρεώσεις ακεραιότητας

1. Οι πάροχοι και τα πρόσωπα που εμπλέκονται στην παροχή των ΥΠ-ΛΗΕ οφείλουν να λειτουργούν με ακεραιότητα, ενώ δεν πρέπει σε κανένα σημείο της παροχής τους, να λειτουργούν με τρόπο που να προκαλεί δυσφήμιση στην αγορά των ΥΠ-ΛΗΕ.

2. Κάθε πάροχος ΥΠ-ΛΗΕ οφείλει να λειτουργεί με ακεραιότητα διασφαλίζοντας ότι η παροχή των ΥΠ-ΛΗΕ πραγματοποιείται από μέρους του:

α. Λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα στο πλαίσιο του ρόλου του, συμπεριλαμβανομένης της υιοθέτησης και διατήρησης εσωτερικών εργαλείων/διευθετήσεων/διαδικασιών/πρακτικών που διασφαλίζουν ότι όλες οι υποχρεώσεις που ορίζονται από την παρούσα τηρούνται σε σχέση με όλες τις ΥΠ-ΛΗΕ, οι οποίες τον αφορούν,

β. υλοποιώντας όλες τις υποχρεώσεις που τον αφορούν έγκαιρα και αποτελεσματικά,

γ. λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να εμποδιστεί η παράκαμψη ή/και παραβίαση της παρούσας ή οποιουδήποτε άλλου σε ισχύ Κανονισμού,

δ. λαμβάνοντας όλα τα εύλογα μέτρα, ώστε οι καταγγελίες των καταναλωτών να επιλύονται σύντομα και δίκαια, και οποιαδήποτε επανόρθωση να παρέχεται γρήγορα και εύκολα.

3. Η παροχή ΥΠ-ΛΗΕ εντάσσεται στο πεδίο εφαρμογής των συστημάτων αντιμετώπισης απάτης (cybersecurity, anti-fraud) που χρησιμοποιούνται από τους παρόχους δικτύου.

4. Ο ενδιαμέσος πάροχος διασφαλίζει με κάθε δυνατό τρόπο ότι οι αριθμοδοτικοί πόροι, οι οποίοι έχουν πρωτογενώς εκχωρηθεί σε αυτόν από την ΕΕΤΤ, χρησιμοποιούνται για την παροχή ΥΠΠ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία για τους εν λόγω αριθμούς, ανεξαρτήτως της ύπαρξης δευτερογενούς εκχώρησης σε άλλον εκδοχέα ή όχι.

Άρθρο 5

Γενικές υποχρεώσεις διαφάνειας

1. Ο καταναλωτής πρέπει να λαμβάνει σαφείς, πλήρεις και έγκυρες πληροφορίες έτσι, ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνει πλήρως συνειδητές αποφάσεις πριν τη λήψη ΥΠ-ΛΗΕ.

2. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως εκάστοτε ισχύει, ο πάροχος δικτύου και ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλουν να μην κοινοποιούν σε τρίτα πρόσωπα στοιχεία που αφορούν τη χρήση ΥΠ-ΛΗΕ. Η παρούσα απαγόρευση δεν ισχύει σε περίπτωση απαίτησης των στοιχείων αυτών από διοικητική ή δικαστική αρχή.

3. Ο ενδιαμέσος πάροχος δηλώνει μια ΥΠ-ΛΗΕ στον πάροχο δικτύου με τον οποίο διασυνδέεται, τουλάχιστον δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες πριν από την έναρξη της παροχής της.

4. Ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλει να διασφαλίζει ότι, ανά πάσα στιγμή, οποιοσδήποτε τρίτος φορέας με τον οποίο συμβάλλεται για την υλοποίηση προωθητικής ενέργειας εκ μέρους του, συμμορφώνεται με όλες τις υποχρεώσεις που αφορούν στην εν λόγω δραστηριότητα.

5. Μία ΥΠ-ΛΗΕ πρέπει να παρέχεται ολοκληρωμένα και να μην υποχρεώνει ούτε να παραπέμπει τον τελικό χρήστη σε λήψη επιπλέον υπηρεσιών/πληροφοριών, για την ολοκλήρωσή της.

6. Απαγορεύεται η σύνδεση του τελικού χρήστη με μια ΥΠ-ΛΗΕ μέσω άλλης ΥΠ-ΛΗΕ.

7. Όταν μια ΥΠ-ΛΗΕ προωθεί ή προωθείται από κάποια άλλη υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών που δεν είναι ΥΠ-ΛΗΕ, τότε και οι δύο υπηρεσίες θεωρούνται ως μία ΥΠ-ΛΗΕ.



8. Ο πάροχος δικτύου παρουσιάζει στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών ξεχωριστά τις χρεώσεις ΥΠ-ΛΗΕ από τις υπόλοιπες χρεώσεις έτσι ώστε να είναι εύκολα αναγνωρίσιμο το σύνολο των χρεώσεων ΥΠ-ΛΗΕ και το σύνολο του λογαριασμού εκτός των χρεώσεων ΥΠ-ΛΗΕ.

Άρθρο 6

Υποχρεώσεις διαφάνειας - Προώθηση υπηρεσίας

1. Για την ενημέρωση των καταναλωτών μέσω του προωθητικού υλικού (ιδίως εντύπου ή ψηφιακού), ισχύουν ιδίως τα οριζόμενα στην παρούσα απόφαση, στους όρους των Γενικών Αδειών των παρόχων, στις σχετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ, καθώς επίσης και στην κείμενη νομοθεσία που διέπει την παροχή υπηρεσιών διαφήμισης, όπως εκάστοτε ισχύουν, με την επιφύλαξη των διατάξεων της νομοθεσίας περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ιδιωτικής Ζωής στον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

2. Ο συνδρομητής ενημερώνεται σαφώς κατά τη σύναψη/ανανέωση της σύμβασης με τον πάροχο δικτύου για τη δυνατότητα λήψης ΥΠ-ΛΗΕ και χρέωσής του από υπηρεσίες τρίτων.

Α. Πληροφορίες για τη χρέωση

3. Ο ενδιαμέσος πάροχος φροντίζει ώστε κατά την οποιαδήποτε και με οποιοδήποτε τρόπο/μέσο προωθητική ενέργεια μιας ΥΠ-ΛΗΕ, να παρέχεται ενημέρωση για τη χρέωση της υπηρεσίας πριν να γίνει οποιαδήποτε συναλλαγή.

4. Η χρέωση πρέπει να είναι εμφανής και προβεβλημένη, σαφής, ευανάγνωστη και να παρουσιάζεται πλήρως του τηλεφωνικού αριθμού ή σύντομου κωδικού, ή κουμπιού ή οποιουδήποτε τρόπου μέσω του οποίου ενεργοποιείται χρέωση.

5. Σε κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να παρέχεται πλήρης περιγραφή της χρέωσης και, ειδικότερα, κατά περίπτωση, είτε η εφάπαξ συνολική χρέωση ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης, είτε η χρέωση ανά χρονική μονάδα καθώς και η αναγωγή αυτής σε ευρώ ανά λεπτό, συμπεριλαμβανομένων και των αναλογούντων φόρων.

6. Κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών, οι τιμές χρέωσης:

α) Αναγράφονται ευκρινώς, σε οριζόντια διάταξη,

β) εμφανίζονται σε κάθε μία επιφάνεια προβολής στις περιπτώσεις έντυπης ή τηλεοπτικής ή διαδικτυακής διαφήμισης,

γ) ανακοινώνονται με σαφήνεια, κατά περίπτωση ανά λεπτό, ανά κλήση ή ανά μήνυμα, μαζί με τον συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας, εάν η διαφημιστική προβολή γίνεται αποκλειστικά μέσω ήχου από ηλεκτρονικό ή άλλο μέσο.

Στην περίπτωση τηλεοπτικής ή διαδικτυακής διαφήμισης, το ύψος της χρέωσης αναγράφεται σύμφωνα με τα ανωτέρω οριζόμενα, καθ' όλη την χρονική διάρκεια της διαφήμισης σταθερά και όχι με κυλιόμενη λεζάντα (trailer).

7. Για την εκπλήρωση του ως άνω όρου, ορίζεται ότι τα στοιχεία περιεχομένου και τιμολόγησης των ΥΠ-ΛΗΕ πρέπει, κατά τη διαφήμισή τους, να είναι ευανάγνωστα, εμφανή, οριζόντια και να παρουσιάζονται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην απαιτείται αποκρυπτογραφική εξέτασή τους.

Β. Σημείο ενεργοποίησης υπηρεσίας

8. Το σημείο ενεργοποίησης της υπηρεσίας πρέπει να είναι διακριτό και ξεχωριστό από όποιο προωθητικό υλικό, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να αντιληφθούν ότι φθάνοντας σε αυτό το σημείο, έχουν εισέλθει σε περιβάλλον αγοράς.

9. Το σημείο ενεργοποίησης της ΥΠ-ΛΗΕ πρέπει να διασφαλίζει ότι:

α) Το σημείο αγοράς είναι σαφώς επισημασμένο με τρόπο που να διαχωρίζεται από άλλα σημεία της υπηρεσίας (όπως σχεδιαστικά, χρωματικά κ.τ.λ.),

β) ο καταναλωτής ενημερώνεται σαφώς ότι επιλέγοντας να λάβει την υπηρεσία δημιουργείται μια υποχρέωση να πληρώσει για αυτή και ο καταναλωτής παρέχει ρητή αποδοχή της υποχρέωσης αυτής,

γ) ο καταναλωτής λαμβάνει γνώση της χρέωσης της υπηρεσίας και της συχνότητας χρέωσης (εφόσον είναι επαναλαμβανόμενη) με σαφή και εμφανή τρόπο, η δε πληροφορία αυτή παρέχεται άμεσα πριν ο καταναλωτής δεσμευτεί να προχωρήσει στην αγορά,

δ) ο καταναλωτής ειδοποιείται ρητά ότι η χρέωση της υπηρεσίας θα συμπεριληφθεί στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών και θα τιμολογηθεί βάσει των όσων στοιχείων έλαβε ενημέρωση.

Άρθρο 7

Υποχρεώσεις διαφάνειας - Ενημέρωση πριν την χρέωση

1. Πριν από την πραγματοποίηση μιας οποιασδήποτε χρέωσης, ο καταναλωτής πρέπει να έχει λάβει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται να έχει υπόψη του ως προς τη διαμόρφωση της απόφασης να προχωρήσει σε συναλλαγή, συμπεριλαμβανομένων:

α) Της σαφούς περιγραφής του τι αφορά ή/και τι περιλαμβάνει η υπηρεσία/ψηφιακό προϊόν,



β) της χρέωσης (συμπεριλαμβάνοντας φόρους και τέλη), της μονάδας χρέωσης, της συχνότητας χρέωσης και του συνολικού μέγιστου κόστους της ΥΠ-ΛΗΕ για τον χρήστη (συμπεριλαμβάνοντας φόρους και τέλη),
γ) της ενημέρωσης ότι η χρέωση θα συμπεριληφθεί στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών του,
δ) της ονομασίας της υπηρεσίας/ψηφιακού προϊόντος,
ε) του ονόματος και των στοιχείων του ενδιάμεσου παρόχου,
στ) οποιασδήποτε άλλης βασικής πληροφορίας, συμπεριλαμβανομένης της σαφούς και πλήρους περιγραφής οποιωνδήποτε δώρων/επάθλων (όπου έχει εφαρμογή),
ζ) πληροφοριών επικοινωνίας.

2. Όλες οι γραπτές πληροφορίες που παρέχονται σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 7 ανωτέρω, πρέπει να είναι άμεσα προσβάσιμες στον καταναλωτή, ευανάγνωστες και να παρουσιάζονται με σαφήνεια.

3. Σε περίπτωση που οι πληροφορίες της παρ. 1 του άρθρου 7 ανωτέρω παρέχονται προφορικά, πρέπει να ακούγονται καθαρά και με ρυθμό που να επιτρέπει στον καταναλωτή την πλήρη κατανόηση όλων των παρεχόμενων πληροφοριών.

Άρθρο 8

Υποχρεώσεις διαφάνειας - Χρήση της υπηρεσίας

1. Εφόσον μια κλήση υπηρεσίας ΥΠ-ΛΗΕ καταγράφεται, το γεγονός αυτό δηλώνεται σαφώς και άμεσα, με τη σύνδεση του καταναλωτή με την υπηρεσία.

2. Όλα τα μηνύματα που αποστέλλονται στον καταναλωτή προκειμένου να χρησιμοποιήσει ή να αλληλεπιδράσει με μια υπηρεσία, αλλά παρέχονται ξεχωριστά από την ίδια την υπηρεσία, είναι χωρίς χρέωση στον καταναλωτή.

Α. Χρήση υπηρεσιών φωνής

3. Όταν μια υπηρεσία φωνής ΥΠ-ΛΗΕ συνδέει τον καταναλωτή με άλλο φορέα, το κόστος συνέχισης της κλήσης, συμπεριλαμβανομένων και των σχετικών χρεώσεων πρόσβασης και άλλων επιπρόσθετων χρεώσιμων στοιχείων της υπηρεσίας, όπως η χρέωση ΥΠ-ΛΗΕ, πρέπει να δηλώνεται σαφώς ως προειδοποίηση πριν να πραγματοποιηθεί η σύνδεση.

4. Κατά την έναρξη της κλήσης, παρέχεται με ηχογραφημένο μήνυμα, ατελώς για τον χρήστη, σαφής περιγραφή της χρέωσης και, ειδικότερα, ανά περίπτωση, είτε η εφάπαξ συνολική χρέωση ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης, είτε η χρέωση σε ευρώ ανά λεπτό και το βήμα χρέωσης, συμπεριλαμβανομένων των αναλογούντων φόρων. Στο ίδιο μήνυμα περιλαμβάνεται υποχρεωτικά ενημέρωση για την ταυτότητα του ενδιάμεσου παρόχου.

5. Μια υπηρεσία φωνής ΥΠ-ΛΗΕ δεν θέτει τον τελικό χρήστη σε υπερβολική αναμονή ούτε δημιουργεί αδικαιολόγητη καθυστέρηση για τη σύνδεσή του με την υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση, ο τελικός χρήστης δεν χρεώνεται για την αναμονή ούτε για την καθυστέρηση αυτή για τη σύνδεση με την υπηρεσία και ενημερώνεται εκ των προτέρων για την απουσία χρέωσης. Αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, όπως αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την παροχή της υπηρεσίας, ο ενδιάμεσος πάροχος δεν απαντά την κλήση του καταναλωτή. Σε κάθε τέτοια περίπτωση, ο ενδιάμεσος πάροχος φροντίζει να τερματίζουν άμεσα οι κλήσεις, ώστε ο χρήστης να μην χρεώνεται όταν δεν λαμβάνει υπηρεσία.

6. Μια υπηρεσία φωνής ΥΠ-ΛΗΕ δεν συνδυάζει τη διάρκεια των τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων που ο τελικός χρήστης κάνει με την υπηρεσία, με τη λήψη παντός είδους βραβείου, δώρου, τη συμμετοχή σε κληρώσεις, διαγωνισμούς και την αποκόμιση κερδών. Τα παραπάνω δεν επιτρέπεται να αποτελούν κίνητρο για την επιμήκυνση της διάρκειας των συνδέσεων.

7. Ο εμπορικός πάροχος που παρέχει φωνητικές κλήσεις ΥΠ-ΛΗΕ αποφεύγει τις άσκοπες και επαναλαμβανόμενες αντικαταστάσεις υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται μέσω ενός αριθμού κλήσης προκειμένου να αποφεύγεται η πρόκληση σύγχυσης στους τελικούς χρήστες. Στην περίπτωση τέτοιας αντικατάστασης, σχετική πρότερη ενημέρωση παρέχεται ατελώς στον τελικό χρήστη, στην αρχή της κλήσης για διάστημα τριών (3) μηνών από τη συντελεσθείσα αλλαγή.

8. Στην περίπτωση που οι υπηρεσίες φωνής ΥΠ-ΛΗΕ δεν λειτουργούν σε 24ωρη βάση, οι ώρες διάθεσης των υπηρεσιών αυτών στο κοινό καθίστανται σαφείς με κάθε πρόσφορο τρόπο.

9. Ο εμπορικός πάροχος φωνητικών κλήσεων ΥΠ-ΛΗΕ υποχρεούται να ενημερώνει τον τελικό χρήστη στην αρχή της σύνδεσής του, με ηχογραφημένο μήνυμα, ότι η υπηρεσία παρέχεται μόνο με την άδεια του προσώπου στο όνομα του οποίου παρέχεται η σύνδεση με το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξαιρούνται, οι υπηρεσίες, των οποίων η παροχή δύναται να παρασχεθεί ολοκληρωμένα στον τελικό χρήστη σε λιγότερο από ένα λεπτό καθώς και οι υπηρεσίες ΥΠ-ΛΗΕ που παρέχονται από τις σειρές 806, 812, 825, 850 και 875 του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης.

Στην περίπτωση που η υπηρεσία φωνητικής κλήσης ΥΠ-ΛΗΕ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους, πέραν των ανωτέρω, ο εμπορικός πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει τον τελικό χρήστη στην αρχή της σύνδεσής



του, για το γεγονός ότι η χρήση της εν λόγω υπηρεσίας μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο από άτομα που έχουν συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας τους.

10. Ο ενδιαμέσος πάροχος υπηρεσίας φωνητικής κλήσης ΥΠ-ΛΗΕ οφείλει να διακόπτει αυτόματα τη σύνδεση του τελικού χρήστη με την υπηρεσία με την πάροδο των είκοσι (20) πρώτων λεπτών από την έναρξη της σύνδεσης.

Άρθρο 9

Υποχρεώσεις διαφάνειας - Μέθοδος διαγραφής

1. Για τη διαγραφή από ΥΠ-ΛΗΕ, πρέπει να προσφέρονται εναλλακτικές επιλογές, και κατ' ελάχιστο ο ίδιος τρόπος ο οποίος χρησιμοποιήθηκε από τον τελικό χρήστη για την εγγραφή ή την πρόσβαση στην υπηρεσία, εκτός από τις περιπτώσεις που αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό ή αν η εγγραφή ή πρόσβαση στην υπηρεσία απαιτούσε εφαρμογή της διαδικασίας αυθεντικοποίησης δευτέρου επιπέδου του Παραρτήματος (διαδικασία υπ' αρ. 4).

2. Όλες οι μέθοδοι διαγραφής πρέπει να επιτρέπουν την άμεση διαγραφή του τελικού χρήστη από την υπηρεσία. Δεν επιτρέπεται να πραγματοποιηθεί καμία άλλη χρέωση του χρήστη μετά τη διαγραφή, εκτός και αν οι χρεώσεις δημιουργήθηκαν πριν την διαγραφή.

3. Στην περίπτωση συνδρομητικής υπηρεσίας ΥΠ-ΛΗΕ, εφόσον για περισσότερες από δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες, ο τελικός χρήστης δεν αλληλοεπιδρά με την υπηρεσία ή η σύνδεσή του είναι εκτός δικτύου ή η συσκευή του εκτός λειτουργίας, ή εφόσον γενικά, η υπηρεσία περιλαμβάνει μηνύματα τα οποία δεν παραδίδονται στη συσκευή του καταναλωτή (για παράδειγμα λόγω φραγής ΥΠ-ΛΗΕ, υπέρβαση ανώτατου ορίου χρέωσης ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο), τότε ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλει να προχωρεί άμεσα στη διαγραφή του τελικού χρήστη από την υπηρεσία.

4. Στην περίπτωση συνδρομητικής υπηρεσίας ΥΠ-ΛΗΕ, ο ενδιαμέσος πάροχος στέλνει στον χρήστη, με τη συμπλήρωση κάθε μήνα λήψης της υπηρεσίας, μήνυμα με αίτημα επιβεβαίωσης της συναίνεσης για τη συνέχιση λήψης της υπηρεσίας. Αν δεν παρασχεθεί ρητά η επιβεβαίωση του χρήστη με αποστολή SMS εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλει να προχωρεί άμεσα στη διαγραφή του τελικού χρήστη από την υπηρεσία. Στο διάστημα μέχρι την επιβεβαίωση δεν επιβάλλεται οποιαδήποτε χρέωση στον χρήστη.

Άρθρο 10

Γενικές υποχρεώσεις δίκαιης αντιμετώπισης

1. Ο καταναλωτής πρέπει να τυγχάνει δίκαιης αντιμετώπισης σε όλη τη διάρκεια της εμπειρίας του σε σχέση με τις ΥΠ-ΛΗΕ, συμπεριλαμβανομένης της χρέωσής του για υπηρεσία η οποία πρέπει να πραγματοποιείται μόνο όταν έχει δώσει τη ρητή και αδιαμφισβήτητη συναίνεσή του.

2. Κάθε πάροχος ΥΠ-ΛΗΕ πρέπει να μεταχειρίζεται όλους τους τελικούς χρήστες των ΥΠ-ΛΗΕ δίκαια και ισότιμα.

3. Ο πάροχος ΥΠ-ΛΗΕ δεν πρέπει να παραπλανά ή να μπορεί δυνητικά να παραπλανήσει καταναλωτές με οποιονδήποτε τρόπο.

4. Ο πάροχος ΥΠ-ΛΗΕ δεν πρέπει να χρησιμοποιεί καμία τεχνική προώθησης/διαφήμισης προϊόντος, λεξιλόγιο, συμβολισμό, τεχνολογία, που να παραπλανά ή μπορεί δυνητικά να παραπλανήσει κάποιον καταναλωτή. Δεν πρέπει να υπαινίσσεται ότι η υπηρεσία παρέχεται από άλλον πάροχο ΥΠ-ΛΗΕ ή οποιονδήποτε άλλο δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα, ενώ αυτό δεν ισχύει.

5. Η υπηρεσία πρέπει να παρέχεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση εφόσον ο καταναλωτής έχει κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να συνδεθεί με την υπηρεσία. Όταν ο καταναλωτής συνδεθεί με την υπηρεσία, αυτή δεν πρέπει να παρατείνεται αναίτια.

6. Ο ενδιαμέσος πάροχος πρέπει να λαμβάνει έγκαιρα και εύλογα βήματα ώστε να αναγνωρίζει υπερβάλλουσα χρήση μιας υπηρεσίας του από κάποιον τελικό χρήστη και να τον ενημερώνει για αυτή.

7. Ο πάροχος δικτύου πρέπει να λαμβάνει εύλογα μέτρα για να προστατεύει έναν συνδρομητή του από υπερβολική χρήση ΥΠ-ΛΗΕ, όπως με δυνατότητα επιλογής ορίου χρέωσης, κ.τ.λ. Σε κάθε περίπτωση, ορίζεται προεπιλεγμένο όριο χρέωσης από ΥΠ-ΛΗΕ στα είκοσι (20) ευρώ μηνιαίως ανά ΥΠ-ΛΗΕ, μη συμπεριλαμβανομένων οποιονδήποτε τελών και φόρων.

Άρθρο 11

Υποχρεώσεις δίκαιης αντιμετώπισης - Αρχική κατάσταση λήψης ΥΠ-ΛΗΕ - Επιλογή τρόπου συναίνεσης

1. Κάθε σύνδεση κινητής τηλεφωνίας λαμβάνει αρχική κατάσταση ως προς τη δυνατότητα λήψης ΥΠ-ΛΗΕ (ορισμός αρχικής τιμής της κατάστασης «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ»), με την εφαρμογή της διαδικασίας «Αρχειοποίησης» του Παραρτήματος (διαδικασία υπ' αρ. 1).



2. Κατά την προσπάθεια του συνδρομητή για λήψη υπηρεσίας ΥΠ-ΛΗΕ, εφόσον στη σύνδεση δεν υπάρχει ενεργοποιημένη φραγή της υπηρεσίας και δεν έχει ήδη παρασχεθεί η συναίνεση του συνδρομητή για τη δυνατότητα λήψης ΥΠ-ΛΗΕ (η «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ» έχει την τιμή «FALSE»), ο πάροχος δικτύου ενημερώνει τον συνδρομητή ότι για να προχωρήσει στην ενεργοποίηση λήψης ΥΠ-ΛΗΕ, απαιτείται να επιλέξει τον τρόπο συναίνεσης, εφαρμόζοντας τη διαδικασία επιλογής τρόπου συναίνεσης του Παραρτήματος (διαδικασία υπ' αρ. 2).

3. Ο πάροχος δικτύου ενημερώνει σαφώς τον συνδρομητή σε κάθε διαδικασία σύναψης νέας σύμβασης ή τροποποίησης του τύπου της σύνδεσής του (π.χ. μετατροπή σύνδεσης κινητής σε προπληρωμένου χρόνου ή αντίστροφα) ότι, για τη δυνατότητα λήψης ΥΠ-ΛΗΕ, απαιτείται να επιλέξει, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, τον τρόπο συναίνεσης καθώς δεν ισχύει οποιαδήποτε προηγούμενη παροχή συναίνεσής του. Η υποχρέωση ενημέρωσης αυτή του παρόχου δικτύου ισχύει ομοίως και για τους συνδρομητές προπληρωμένων συνδέσεων.

4. Ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει ανά πάσα στιγμή στον πάροχο δικτύου, μέσω των υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών, αίτημα για την άρση τυχόν παρασχεθείσας συναίνεσής του για τη δυνατότητα λήψης ΥΠ-ΛΗΕ. Ο πάροχος υποχρεούται να υλοποιήσει το αίτημα άμεσα (και να αλλάξει την τιμή της κατάστασης «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ» της σύνδεσης σε «FALSE»).

Άρθρο 12

Υποχρεώσεις δίκαιης αντιμετώπισης - Σημείο ενεργοποίησης ΥΠ-ΛΗΕ

1. Ο καταναλωτής δεν χρεώνεται για τη λήψη ΥΠ-ΛΗΕ αν δεν έχει ενημερωθεί κατάλληλα και δεν έχει δώσει τη ρητή και αδιαμφισβήτητη συναίνεσή του για τη συγκεκριμένη υπηρεσία πριν τη λήψη της.

Α. Περιπτώσεις που απαιτούν αυθεντικοποίηση δευτέρου επιπέδου

2. Με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 12, ο ενδιαμέσος πάροχος μέσω της διαδικασίας αυθεντικοποίησης δευτέρου επιπέδου του Παραρτήματος (διαδικασία υπ' αρ. 4) αιτείται την παροχή ρητής συναίνεσης του τελικού χρήστη για τη λήψη κάθε ΥΠ-ΛΗΕ και ιδίως για τις ακόλουθες περιπτώσεις ΥΠ-ΛΗΕ:

α) Όταν η υπηρεσία παρέχεται ολικά ή εν μέρει μέσω του Διαδικτύου,

β) Όταν η υπηρεσία αφορά σε συνδρομητική υπηρεσία, ή υπηρεσία που έχει επαναληψιμότητα/περιοδικότητα.

3. Επιπλέον, ειδικά για την περίπτωση καταναλωτών που έχουν σύνδεση προπληρωμένης αξίας (προπληρωμένη ή υβριδική), εφόσον το διαθέσιμο πιστωτικό υπόλοιπο δεν επαρκεί τη στιγμή προσπάθειας χρέωσης της υπηρεσίας, πρέπει ο καταναλωτής να ενημερωθεί από τον πάροχο δικτύου ως προς αυτό με σύντομο μήνυμα SMS. Εφόσον, ο τελικός χρήστης προχωρήσει σε ανανέωση του πιστωτικού υπολοίπου της σύνδεσης, πρέπει να ληφθεί ρητή συγκατάθεσή του για συνέχιση της χρέωσης από μηνύματα τα οποία απομένουν να χρεωθούν. Η ρητή συγκατάθεση ζητείται και λαμβάνεται από τον πάροχο δικτύου, με τη διαδικασία αυθεντικοποίησης δευτέρου επιπέδου του Παραρτήματος (διαδικασία υπ' αρ. 4).

4. Η παροχή της συναίνεσης του συνδρομητή σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω στην παρ. 2 προκειμένου να προχωρήσει ο ενδιαμέσος πάροχος στην ενεργοποίηση μιας ΥΠ-ΛΗΕ, πραγματοποιείται στο πλαίσιο της διαδικασίας εγγραφής/ενεργοποίησης ΥΠ-ΛΗΕ του Παραρτήματος (διαδικασία υπ' αρ. 5) που πρέπει να ακολουθείται πριν τη λήψη ΥΠ-ΛΗΕ για την εγγραφή/ενεργοποίησή της.

Β. Περιπτώσεις που απαιτούν αυθεντικοποίηση πρώτου επιπέδου

5. Για τη λήψη κάθε ΥΠ-ΛΗΕ που δεν παρέχεται μέσω του Διαδικτύου, και ολοκληρώνεται σε μια ενέργεια/συναλλαγή, δεν απαιτείται η παροχή συναίνεσης μέσω διαδικασίας αυθεντικοποίησης.

6. Ωστόσο, εάν υποβληθούν περισσότερες από πέντε (5) καταγγελίες από καταναλωτές στον πάροχο δικτύου ή 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 του Παραρτήματος (διαδικασία υπ' αρ. 3).

7. Η παροχή της συναίνεσης του συνδρομητή σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω στην παρ. 6 προκειμένου να προχωρήσει ο ενδιαμέσος πάροχος στην ενεργοποίηση μιας ΥΠ-ΛΗΕ, πραγματοποιείται στο πλαίσιο της διαδικασίας εγγραφής/ενεργοποίησης ΥΠ-ΛΗΕ του Παραρτήματος (διαδικασία υπ' αρ. 5) που πρέπει να ακολουθείται πριν τη λήψη ΥΠ-ΛΗΕ για την εγγραφή/ενεργοποίησή της.

Άρθρο 13

Υποχρεώσεις διαφάνειας - Λήψη αποδεικτικού χρέωσης

1. Ο πάροχος δικτύου, σε συνέχεια της λήψης ΥΠ-ΛΗΕ και μετά από κάθε ενέργεια που επιφέρει χρέωση του τελικού χρήστη, στέλνει στον τελικό χρήστη αποδεικτικό χρέωσης, χωρίς πρόσθετο κόστος για τον χρήστη.

2. Το αποδεικτικό χρέωσης έχει μία από τις ακόλουθες μορφές (όπου κάθε μορφή είναι εφαρμόσιμη):



α) Σύντομο μήνυμα SMS που αποστέλλεται στη συσκευή του καταναλωτή με τον αριθμό σύνδεσης στον οποίο εφαρμόστηκε η χρέωση,

β) μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αποστέλλεται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει δηλώσει ο τελικός χρήστης κατά την εγγραφή/αγορά της ΥΠ-ΛΗΕ,

γ) μήνυμα μέσω της εφαρμογής του παρόχου δικτύου.

3. Το αποδεικτικό χρέωσης περιλαμβάνει:

α) Την ονομασία της υπηρεσίας (όπως αυτή έχει ανακοινωθεί στον πάροχο δικτύου),

β) την ονομασία και τα στοιχεία επικοινωνίας του ενδιαμέσου παρόχου,

γ) λεπτομέρειες του ποσού που έχει χρεωθεί,

δ) αν ο χρήστης εγγράφηκε σε συνδρομητική υπηρεσία, τη συχνότητα χρέωσης ή αν δεν υπάρχει καθορισμένη περίοδος τιμολόγησης, τη βάση πάνω στην οποία εφαρμόζεται η συχνότητα χρέωσης,

ε) σαφείς οδηγίες για το πώς μπορεί ο χρήστης να απενεργοποιήσει την υπηρεσία και τις οποιεσδήποτε μελλοντικές χρεώσεις.

4. Οι υποχρεώσεις των ανωτέρω παραγράφων δεν έχουν εφαρμογή σε περιπτώσεις φωνητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 14

Υποχρεώσεις εξυπηρέτησης καταναλωτών

1. Οι καταναλωτές πρέπει να λαμβάνουν άριστη και έγκαιρη εξυπηρέτηση συμπεριλαμβανομένης και της διαχείρισης των καταγγελιών τους.

2. Μια καταγγελία για ΥΠ-ΛΗΕ υποβάλλεται στον πάροχο δικτύου όταν το αίτημα του καταναλωτή αφορά σε αμφισβήτηση χρέωσης.

3. Σε κάθε άλλη περίπτωση, υποβάλλεται στον ενδιαμέσο πάροχο, ο οποίος φροντίζει να διασφαλίζει ότι τυχόν ερωτήματα, παράπονα ή καταγγελίες απαντώνται και, εάν χρήζουν επίλυσης, επιλύονται σύντομα, απλά και δίκαια.

4. Ο ενδιαμέσος και ο πάροχος δικτύου κρατούν τον καταναλωτή ενήμερο για την κατάσταση του ερωτήματος/αιτήματος/παραπόνου/καταγγελίας ή/και τυχόντος σχετικού αιτήματος επιστροφής χρημάτων που έχει υποβάλει.

5. Ο ενδιαμέσος πάροχος και ο πάροχος δικτύου διατηρούν όλα τα στοιχεία και πληροφορίες που απαιτούνται για να βοηθήσουν έναν καταναλωτή ως προς την επίλυση του ερωτήματος/αιτήματος/παραπόνου/καταγγελίας του και τα καθιστούν διαθέσιμα σε αυτόν, μετά από σχετικό αίτημά του.

6. Σε κάθε περίπτωση, ο ενδιαμέσος πάροχος και ο πάροχος δικτύου ενημερώνουν τον καταναλωτή ότι μπορεί να υποβάλει καταγγελία στην ΕΕΤΤ.

7. Ο ενδιαμέσος πάροχος και ο πάροχος δικτύου οφείλουν να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, μετά από αίτημα της, όλα τα στοιχεία που επιτρέπουν την εξέταση του τρόπου που διαχειρίστηκαν οποιοδήποτε ερώτημα/αίτημα/πάραιπο/καταγγελία.

8. Ο ενδιαμέσος πάροχος και ο πάροχος δικτύου οφείλουν να έχουν σαφή και δημόσια διαθέσιμη την πολιτική τους για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών καθώς και τη διαχείριση ερωτημάτων/αιτημάτων/παραπόνων/καταγγελιών και αποζημιώσεων, λαμβάνοντας υπόψη και τα οριζόμενα στο άρθρο 16 του παρόντος

9. Κατά τον χειρισμό μιας καταγγελίας, ο ενδιαμέσος πάροχος και ο πάροχος δικτύου οφείλουν να εξετάζουν τις ιδιαίτερες ανάγκες του καταναλωτή, ο οποίος μπορεί να εμπίπτει σε ευάλωτη ομάδα και να υποστεί ως αποτέλεσμα βλάβη ή ζημιά. Οι πάροχοι οφείλουν να έχουν υπόψη τους τα σχετικά κριτήρια για ευάλωτους καταναλωτές, τα οποία επίσης έχουν εφαρμογή στις περιπτώσεις καταγγελιών καταναλωτών.

10. Ο ενδιαμέσος πάροχος υποχρεούται να διατηρεί γραμμή με γεωγραφικό αριθμό για την εξυπηρέτηση, βοήθεια, επίλυση παραπόνων (helpline), η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις/διαφημίσεις/προωθητικές ενέργειες/ενημερωτικά SMS της ΥΠ-ΛΗΕ. Η γραμμή αυτή δεν απαντά μόνο με ηχογραφημένο μήνυμα. Οι καταναλωτές, οι οποίοι κάνουν χρήση της γραμμής αυτής, πρέπει να μπορούν να καλούν και να επικοινωνούν απευθείας με στέλεχος του τμήματος εξυπηρέτησης του ενδιαμέσου παρόχου, τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

11. Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών του παρόχου δικτύου είναι διαθέσιμο σύμφωνα με τα οριζόμενα από τις διατάξεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών και καταβάλλει κάθε προσπάθεια, ώστε όλα τα εύλογα ζητήματα που σχετίζονται με ΥΠ-ΛΗΕ και εγείρονται από τους συνδρομητές του παρόχου να αντιμετωπίζονται σύντομα και σε κάθε περίπτωση εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την αρχική επικοινωνία του συνδρομητή.

Άρθρο 15

Επιστροφές χρημάτων

1. Όταν ο τελικός χρήστης έχει καταγγελία σχετικά με αμφισβήτηση χρέωσης από ΥΠ-ΛΗΕ απευθύνεται και την υποβάλει στον πάροχο δικτύου, του οποίου είναι συνδρομητής, αιτούμενος την επιστροφή χρημάτων.



2. Ο πάροχος δικτύου εξετάζει τα στοιχεία που διαθέτει σχετικά με τη συναλλαγή και δύναται να αποφασίσει την επιστροφή χρημάτων στον συνδρομητή.

3. Κατά την εξέταση καταγγελίας σχετικά με χρέωση από ΥΠ-ΛΗΕ, ο πάροχος δικτύου συνεργάζεται, εάν αυτό απαιτείται, με τον ενδιάμεσο πάροχο. Ο ενδιάμεσος πάροχος εξετάζει τα στοιχεία που διαθέτει σχετικά με τη συναλλαγή και ενημερώνει για αυτά τον πάροχο δικτύου. Ο πάροχος δικτύου εξετάζει τα στοιχεία που ο ίδιος διαθέτει ή/και για τα οποία ενημερώθηκε από τον ενδιάμεσο πάροχο σχετικά με τη συναλλαγή και δύναται να αποφασίσει την επιστροφή χρημάτων στον συνδρομητή.

4. Αν ο τελικός χρήστης θεωρεί ότι δεν έχει επιλυθεί επαρκώς το αίτημά του για επιστροφή χρημάτων, δύναται να υποβάλει στον Συνήγορο του Καταναλωτή αίτημα για την επίλυση της διαφοράς.

5. Ο πάροχος δικτύου οφείλει να διασφαλίσει ότι η απόφαση για επιστροφή χρημάτων σε έναν καταναλωτή λαμβάνεται τάχιστα. Η αιτιολόγηση της απόφασης επικοινωνείται σαφώς στον καταναλωτή.

6. Σε περίπτωση επιστροφής χρημάτων σε έναν καταναλωτή, αυτή παρέχεται τάχιστα από τον πάροχο δικτύου, χρησιμοποιώντας μέθοδο η οποία επιφέρει την ελάχιστη δυνατή όχληση στον καταναλωτή. Ο πάροχος δικτύου διασφαλίζει ότι η επιστροφή χρημάτων, θα έχει ολοκληρωθεί εντός 14 ημερών ή, σε περίπτωση πίστωσης, στον επόμενο λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών που θα εκδοθεί.

7. Ο πάροχος δικτύου οφείλει να διασφαλίζει ότι ο συνδρομητής του, ο οποίος συνεχίζει να έχει ενδιαφέρον για την καταγγελία ή/και ζητά επιστροφή χρημάτων, δεν απαιτείται να αφιερώσει πρόσθετο χρόνο, προσπάθεια ή χρήματα κατά τη διαδικασία.

8. Ο πάροχος δικτύου δύναται να παρακρατά το επιστρεφόμενο ποσό από τον ενδιάμεσο πάροχο.

Άρθρο 16

Ευάλωτοι καταναλωτές

1. Μια ΥΠ-ΛΗΕ προωθείται και παρέχεται με τρόπο που να διασφαλίζει ότι δεν θα προκληθεί ζημία ή βλάβη σε καταναλωτές που βρίσκονται ή μπορεί να βρεθούν σε ευάλωτη θέση (λόγω ηλικίας, πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας, νοητικής ή ψυχολογικής κατάστασης, έλλειψης εμπειρίας ή πληροφόρησης, ή κοινωνικοοικονομικών συνθηκών), ως αποτέλεσμα ειδικών περιστάσεων, χαρακτηριστικών ή αναγκών τους όπως οι ηλικιωμένοι, οι ανήλικοι, άτομα που δεν έχουν επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας και άτομα με ειδικές ανάγκες.

2. Ο ενδιάμεσος πάροχος πρέπει να ορίσει πρόσωπο μέσα στον οργανισμό του, με αρμοδιότητα να διασφαλίζει ότι οι ΥΠ-ΛΗΕ που προωθεί και προσφέρει, λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες ευάλωτων καταναλωτών.

3. Ο ενδιάμεσος πάροχος οφείλει, μετά από αίτημα της ΕΕΤΤ, να παρέχει αντίγραφα των γραπτών πολιτικών και διαδικασιών του που αφορούν ευάλωτους καταναλωτές, στα οποία περιλαμβάνονται η αναγνώριση των κινδύνων που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι καταναλωτές αυτοί, καθώς και οι διαδικασίες που διασφαλίζουν τη δίκαιη και κατάλληλη αντιμετώπισή τους. Οι πολιτικές και οι διαδικασίες αυτές πρέπει να ορίζουν σαφώς τη διαδικασία εσωτερικής έγκρισης και επανεξέτασης, καθώς και τη διαρκή παρακολούθηση της αποτελεσματικότητάς τους. Ο ενδιάμεσος πάροχος οφείλει να είναι σε θέση να δείξει στην ΕΕΤΤ τους τρόπους με τους οποίους οι πολιτικές και οι διαδικασίες χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά κατά την προώθηση και παροχή ΥΠ-ΛΗΕ.

4. Ο πάροχος δικτύου και ο ενδιάμεσος πάροχος υποχρεούνται κατά την εφαρμογή της παρ. 9 του Άρθρου 14 ως προς τη διαχείριση παραπόνων, να διασφαλίζουν ότι οι πολιτικές και οι διαδικασίες λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες όλων των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων.

5. Όταν μια υπηρεσία απευθύνεται ή μπορεί να φανεί ελκυστική σε παιδιά, οποιαδήποτε προωθητική ενέργεια σε σχέση με αυτή την υπηρεσία πρέπει να δηλώνει ότι απαιτείται η συναίνεση του προσώπου που πληρώνει τον λογαριασμό, καθώς και να αναφέρει οποιεσδήποτε ηλικιακές απαιτήσεις για χρήση της υπηρεσίας.

6. Οι ΥΠ-ΛΗΕ απαγορεύεται να εκμεταλλεύονται την πιθανή ευπιστία και ενδεχόμενη έλλειψη εμπειρίας των παιδιών.

Άρθρο 17

Υπηρεσία φραγής

1. Η πρόσβαση όλων των τελικών χρηστών προς όλες τις ΥΠ-ΛΗΕ είναι ελεύθερη, με την επιφύλαξη των όσων ορίζονται στις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και τις ειδικότερες διατάξεις της παρούσας.

2. Ο τελικός χρήστης δύναται με αίτησή του προς τον πάροχο δικτύου του οποίου είναι συνδρομητής, να αιτηθεί τη φραγή της πρόσβασής του σε ΥΠ-ΛΗΕ. Η δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας φραγής ΥΠ-ΛΗΕ δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο του παρόχου δικτύου και στην εφαρμογή του (app) απ' όπου παρέχει υπηρεσίες, σε εύκολα εντοπίσιμο από τον τελικό χρήστη, σημείο.

3. Οι αριθμοί ΥΠΠ είναι δυνατό να επιλέγονται όλοι μαζί, ανά κατηγορίες ή και, όπου υπάρχει η τεχνική δυνατότητα, σε επίπεδο αριθμού. Ξεχωριστή κατηγορία αποτελούν οι σύντομοι κωδικοί που χρησιμοποιούνται



από μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς (198XXX). Επίσης, ξεχωριστές κατηγορίες αποτελούν οι αριθμοί ΥΠ-ΛΗΕ που σχετίζονται με τη λήψη ή αποστολή σύντομων μηνυμάτων SMS από/προς συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές.

4. Οι ΥΨΠ μπορεί να επιλέγονται όλες μαζί ή κατά κατηγορίες.

5. Παρέχεται η δυνατότητα «συνολικής φραγής» όλων των αριθμών ΥΠΠ και των ΥΨΠ.

6. Η θέση σε φραγή θεωρείται οριστική και αμετάβλητη και δεν αίρεται παρά μόνο κατόπιν σχετικού ρητού αιτήματος του χρήστη. Εφόσον σε μια σύνδεση είναι ενεργοποιημένη η φραγή για μια ΥΠ-ΛΗΕ, απαγορεύεται η εφαρμογή των διαδικασιών των άρθρων 11 και 12 για αυτή την ΥΠ-ΛΗΕ.

7. Ο πάροχος δικτύου οφείλει να παρέχει εναλλακτικούς τρόπους για τη ρητή θέση και άρση της φραγής χωρίς κόστος για τον καταναλωτή και κατ'ελάχιστο, μέσω διαδικασίας σύναψης νέας/ανανέωσης σύμβασης, τηλεφωνικά, μέσω καταστημάτων, μέσω της προσωποποιημένης ιστοσελίδας του λογαριασμού του συνδρομητή καθώς και μέσω της εφαρμογής (app) του παρόχου δικτύου.

8. Ο πάροχος δικτύου και ο ενδιαμέσος πάροχος συμφωνούν ως προς συγκεκριμένους τρόπους που ανταλλάσσουν τις πληροφορίες φραγής ενός συνδρομητή με σκοπό την προστασία του. Η θέση φραγής και η λήψη της πληροφορίας αυτής από τον ενδιαμέσο πάροχο συνεπάγεται τη διαγραφή του από τυχόν υπηρεσίες ΥΠ-ΛΗΕ που είναι εγγεγραμμένος, χωρίς να απαιτείται οποιαδήποτε άλλη ενέργεια του τελικού χρήστη.

9. Συνδρομητές ειδικών κατηγοριών, όπως υπηρεσιών που δεν υπάρχει αντικείμενο για ΥΠ-ΛΗΕ (όπως IoT, M2M, κ.λπ.), μπορούν να τίθενται από τους παρόχους δικτύου σε συνολική φραγή για ΥΠ-ΛΗΕ.

10. Όταν ένας συνδρομητής προβεί σε πλήρη άρση οποιασδήποτε φραγής την οποία είχε, τότε η κατάσταση «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ» της σύνδεσής του λαμβάνει αρχική τιμή «FALSE».

Άρθρο 18

Υποχρεώσεις παροχής στοιχείων

1. Κάθε ενδιαμέσος πάροχος και κάθε πάροχος δικτύου υποχρεούται να παρέχει στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματός της, οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με τον έλεγχο της συμμόρφωσής τους με τους όρους της παρούσας.

2. Προκειμένου να αποδειχθεί η συναίνεση του καταναλωτή για χρεώσεις ΥΠ-ΛΗΕ που παρέχονται πλήρως ή εν μέρει μέσω μιας διαδικτυακής πύλης/πλατφόρμας, ο ενδιαμέσος πάροχος και ο εμπορικός πάροχος οφείλουν να διατηρούν αρχεία για χρονικές περιόδους που καθορίζονται σχετικά από την κείμενη νομοθεσία για τη διατήρηση δεδομένων. Ειδικότερα, τα αρχεία αυτά πρέπει πάντα να περιλαμβάνουν πλήρη στοιχεία για τα κάτωθι:

α) Για κάθε ενεργοποίηση ΥΠ-ΛΗΕ, όλα τα στοιχεία που αφορούν στην υπηρεσία και πιο συγκεκριμένα:

i. Ονομασία ΥΠ-ΛΗΕ,

ii. ονομασία προμηθευτή,

iii. χώρα που γίνεται η επεξεργασία των στοιχείων του τελικού χρήστη,

iv. ημερομηνία και ώρα για κάθε μια αλληλεπίδραση του τελικού χρήστη με την ΥΠ-ΛΗΕ,

v. ιστοσελίδα/εφαρμογή στην οποία έγινε η προώθηση/διαφήμιση, στοιχεία προωθητικής/διαφημιστικής καμπάνιας,

vi. περιεχόμενο ΥΠ-ΛΗΕ, όπως μηνύματα SMS, ιστοσελίδες, αντικείμενο αγοράς/ενεργοποίησης,

β) στοιχεία σχετικά με τη συσκευή και το δίκτυο τηλεφωνίας του τελικού χρήστη,

γ) τις πληροφορίες που εμφανίζονται στον καταναλωτή αμέσως πριν από την έναρξη της αγοράς,

δ) τον κωδικό αναφοράς συναίνεσης.

Όλα τα ανωτέρω στοιχεία, σε κάθε απαιτούμενη περίπτωση, πρέπει να μπορούν να επιβεβαιώνονται/διασταυρώνονται από σχετικά αρχεία καταγραφής ενεργειών (log files) των παρόχων δικτύου.

3. Για κλήσεις σε υπηρεσίες που βασίζονται στη φωνή, ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλει να διατηρεί αρχεία που ορίζουν σαφώς:

α) Τον αριθμό τηλεφώνου από τον οποίο έχει καλέσει ο καταναλωτής

β) τον αριθμό τηλεφώνου που έχει καλέσει ο καταναλωτής και

γ) την ημερομηνία και την ώρα της τηλεφωνικής κλήσης.

4. Σε υπηρεσίες που βασίζονται σε σύντομα μηνύματα κειμένου (SMS), ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλει να διατηρεί πλήρη αρχεία στα οποία καταγράφονται:

α) Η ημερομηνία και η ώρα αποστολής του κάθε σύντομου μηνύματος κειμένου,

β) το περιεχόμενο του μηνύματος,

γ) ο αριθμός σύνδεσης (MSISDN) του τελικού χρήστη,

δ) ο σύντομος κωδικός στον/από τον οποίο στάλθηκε το μήνυμα,

ε) η ημερομηνία και η ώρα λήψης κειμένου από τον σύντομο κωδικό,



- στ) τυχόν μηνύματα που αποστέλλονται στον καταναλωτή ως απάντηση,
- ζ) αν αφορά σε χρεώσιμο ή μη μήνυμα,
- η) ο κωδικός αναφοράς συναίνεσης.

Τα στοιχεία αυτά παρέχονται σε μορφή επεξεργάσιμου αρχείου και πρέπει να αντιστοιχούν στην πλήρη ανταλλαγή μηνυμάτων (χρεώσιμων και μη) μεταξύ ενδιαμέσου παρόχου, παρόχου δικτύου και τελικού χρήστη.

5. Ο πάροχος δικτύου οφείλει να παράσχει, κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ, ιστορικό της λήψης συναίνεσης, θέσης/άρσης φραγής, καθώς και αρχεία καταγραφής (log files) που αφορούν τον συνδρομητή για τα προηγούμενα δύο (2) έτη.

Άρθρο 19

Συνδρομητικές υπηρεσίες

1. Η εγγραφή ενός χρήστη σε μια συνδρομητική υπηρεσία παύει να ισχύει:
 - α. Όταν αποστέλλει μήνυμα διακοπής, δυνατότητα η οποία του επικοινωνείται με σαφήνεια κατά την εγγραφή του για τη λήψη της υπηρεσίας.
 - β. Αν δεν αλληλεπιδράσει με την υπηρεσία για πάνω από 15 ημέρες.
 - γ. Όταν τεθεί φραγή στη σύνδεση που είχε εγγραφεί σε συνδρομητική υπηρεσία.
2. Στην περίπτωση όπου μια συνδρομητική υπηρεσία ή αριθμός ΥΠΠ μεταβιβαστεί σε άλλον ενδιαμέσο ή εμπορικό πάροχο, δεν μεταβιβάζονται οι εγγεγραμμένοι, σε αυτή, χρήστες.

Άρθρο 20

Υπηρεσίες τύπου συνομιλίας (chat)

1. Σε περίπτωση που η παροχή της υπηρεσίας τύπου συνομιλίας (chat) έχει επαναληψιμότητα/περιοδικότητα εμπίπτει στην κατηγορία των συνδρομητικών υπηρεσιών.
2. Η υπηρεσία συνομιλίας παρέχεται από σύντομο κωδικό ΥΠΠ ο οποίος δεν χρησιμοποιείται για την παροχή άλλου είδους ΥΠΠ.
3. Για τη λήψη της υπηρεσίας, λαμβάνεται και διατηρείται από τον πάροχο δικτύου η συναίνεση του συνδρομητή για την εγγραφή στην υπηρεσία.
4. Η συναίνεση λαμβάνεται με την ακόλουθη διαδικασία:
 - α. Όταν ο συνδρομητής εκκινήσει την αποστολή για πρώτη φορά SMS προς τον σύντομο κωδικό μιας υπηρεσίας συνομιλίας, πρέπει, πριν την παράδοση του αρχικού μηνύματος (SMS) στον πάροχο της υπηρεσίας, να λάβει άμεσα ένα ατελές μήνυμα (SMS) από τον πάροχο δικτύου, το οποίο του γνωστοποιεί το όνομα, το κόστος της υπηρεσίας και την επωνυμία του παρόχου της υπηρεσίας και τον καλεί να δηλώσει τη συγκατάθεσή (συναίνεση) του για την εγγραφή του στην υπηρεσία.
 - β. Στην περίπτωση που ο συνδρομητής αποδέχεται την εγγραφή του στην υπηρεσία, πρέπει να απαντήσει με ατελές μήνυμα (SMS) συγκατάθεσης εντός χρονικού ορίου πέντε (5) λεπτών από τη χρονική στιγμή αποστολής του αρχικού μηνύματος, που ζητά τη συγκατάθεση του συνδρομητή.
 - γ. Η εγγραφή στην υπηρεσία ολοκληρώνεται, μόνον εφόσον, ο συνδρομητής αποστέλλει το ανωτέρω μήνυμα συγκατάθεσής του εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου για την εγγραφή του στην υπηρεσία. Διαφορετικά η αποστολή του μηνύματος προς τον σύντομο κωδικό της υπηρεσίας συνομιλίας ακυρώνεται. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία - μέσω της ως άνω ρητής πράξης συγκατάθεσης - ο συνδρομητής δεν χρεώνεται για την υπηρεσία.
- Η ανωτέρω διαδικασία πραγματοποιείται εκ νέου για κάθε διαφορετικό σύντομο κωδικό υπηρεσίας συνομιλίας προς τον οποίο ο συνδρομητής εκκινεί την αποστολή για πρώτη φορά μηνύματος SMS.
5. Ο πάροχος δικτύου ορίζει τη διαδικασία διαγραφής από την υπηρεσία συνομιλίας, παρέχοντας απλές και κατανοητές οδηγίες προς τούτο, στον συνδρομητή.

Άρθρο 21

Αντιμετώπιση περιστατικού απάτης

1. Ένας πάροχος ΥΠ-ΛΗΕ λαμβάνει σε κάθε χρονική στιγμή όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίζει ότι οι υποδομές ΥΠ-ΛΗΕ δεν θα καταστήσουν τους χρήστες ευάλωτους σε οποιοδήποτε είδους περιστατικό απάτης.
2. Σε περίπτωση υπόνοιας/ένδειξης περιστατικού απάτης, ο πάροχος δικτύου προβαίνει άμεσα σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποτροπή εξέλιξης του περιστατικού και μετριασμού ενδεχόμενων επιπτώσεων σε συνδρομητές του. Καταγγελία καταναλωτή για μη συναίνεση του σε λήψη/χρέωση ΥΠ-ΛΗΕ συνιστά, στο πλαίσιο του παρόντος, υπόνοια/ένδειξη περιστατικού απάτης.



3. Όταν μια ΥΠ-ΛΗΕ συνδεθεί με μη νόμιμη χρήση ή περιστατικό απάτης, ή υπόνοια/ένδειξη περιστατικού απάτης διακόπτεται άμεσα από τον πάροχο δικτύου και συγκεκριμένα για ΥΠΠ διακόπτεται ο σχετικός αριθμός και για ΥΨΠ η διακόπτεται η πρόσβαση στη σχετική ιστοσελίδα.

4. Όταν μια ΥΠ-ΛΗΕ παρέχεται από ραδιοφωνικό ή τηλεοπτικό σταθμό ή ιστοσελίδα που εντοπίζεται ως μη νομίμως λειτουργών/ούσα, τότε ο πάροχος δικτύου και ο ενδιαμέσος πάροχος οφείλουν να διακόπτουν άμεσα την παροχή της συγκεκριμένης ΥΠ-ΛΗΕ και τυχόν εμπλεκόμενων αριθμών ΥΠΠ και να προβαίνουν σε πίστωση όλων των χρεώσεων των συνδρομητών που σχετίζονται με την εν λόγω ΥΠ-ΛΗΕ, ανεξαρτήτως υποβολής ή όχι εκ μέρους τους καταγγελίας.

5. Ως προς την αποζημίωση συνδρομητών εφαρμόζονται τα εξής:

α. Οι συνδρομητές που καταγγέλλουν ότι χρεώθηκαν από ΥΠ-ΛΗΕ, η οποία συνδέεται με υπόνοια/ένδειξη περιστατικού απάτης, λαμβάνουν πίστωση για τις όποιες χρεώσεις έχουν προκύψει από την εν λόγω ΥΠ-ΛΗΕ, για προγενέστερη χρονική περίοδο που καλύπτει το επίμαχο χρονικό διάστημα, ή, εφόσον αυτό δεν μπορεί να προσδιοριστεί, για προγενέστερη χρονική περίοδο μέχρι και έξι (6) μηνών ή, εφόσον υπάρχουν σχετικές καταγγελίες πέραν του τελευταίου εξαμήνου, για το διάστημα που καλύπτουν οι καταγγελίες.

β. Πραγματοποιείται πίστωση σε όλους τους συνδρομητές που έχουν χρεωθεί από ΥΠ-ΛΗΕ που συνδέθηκε με υπόνοια/ένδειξη περιστατικού απάτης και διακόπηκε σύμφωνα με την ανωτέρω παρ. 3. Η πίστωση αφορά το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στο ανωτέρω σημείο α.

6. Όταν περισσότερες από μία ΥΠ-ΛΗΕ που συνδέονται με υπόνοια/ένδειξη περιστατικού απάτης και διακόπτονται εξαιτίας αυτού στο διάστημα των τελευταίων δώδεκα (12) μηνών, αφορούν σε ένα συγκεκριμένο ενδιαμέσο πάροχο, τότε διακόπτονται από κάθε πάροχο δικτύου με τον οποίο συνδέεται ο εν λόγω ενδιαμέσος πάροχος, όλες οι υπηρεσίες ΥΠ-ΛΗΕ του. Τα σχετικά στοιχεία που οδήγησαν στη διακοπή των ΥΠ-ΛΗΕ διαβιβάζονται από κάθε πάροχο δικτύου στη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας (ΕΛ.ΑΣ.).

7. Ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του περιστατικού για το οποίο υπάρχει τουλάχιστον υπόνοια/ένδειξη περιστατικού απάτης, ο πάροχος δικτύου προβαίνει άμεσα σε συλλογή των σχετικών, με το περιστατικό, στοιχείων και τα επικοινωνεί στις αρμόδιες, κατά περίπτωση, αρχές. Ενδεικτικά, επικοινωνεί τα στοιχεία στην ΕΕΤΤ για την εξέταση συμμόρφωσης ιδίως με τους όρους των Γενικών Αδειών, τους όρους χρήσης αριθμοδοτικών πόρων, και τον παρόντα Κώδικα, στην Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της (ΕΛ.ΑΣ.) για τον περαιτέρω έλεγχο του περιστατικού, στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) όταν το περιστατικό αφορά σε συμμόρφωση με τη νομοθεσία προσωπικών δεδομένων (π.χ. spam), στην Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας (ΕΑΚ) όταν το περιστατικό συνδέεται με περιστατικό κυβερνοαπειλής, στην Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (ΕΕΕΠ) για θέμα που αφορά παίγνια, κοκ.

Άρθρο 22

Κυρώσεις

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβίασης των διατάξεων του παρόντος Κώδικα, η ΕΕΤΤ δύναται να επιβάλλει τις προβλεπόμενες στο άρθρο 138 του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), διοικητικές κυρώσεις.

Άρθρο 23

Μεταβατικές διατάξεις

1. Μέχρι την πλήρη θέση σε ισχύ του παρόντος Κώδικα, ο πάροχος δικτύου αποζημιώνει χωρίς περαιτέρω επιβάρυνση (οικονομική ή χρονική) του συνδρομητή, οποιαδήποτε αμφισβήτηση χρέωσης αφορά σε ΥΠ-ΛΗΕ.

2. Η παρούσα απόφαση τίθεται σε ισχύ από την δημοσίευση της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός από:

α. Τα άρθρα 11, 12, 13, 15 παρ. 2 και παρ. 3, και 17 παρ. 10, τα οποία τίθενται σε ισχύ εντός 20 μηνών από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, και

β. το άρθρο 20 που τίθεται σε ισχύ εντός οκτώ (8) μηνών από τη δημοσίευση της παρούσας στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

3. Η υπ' αρ. 578/29.28.9.2010 (Β' 1651) απόφαση της ΕΕΤΤ, όπως τροποποιήθηκε από την υπ' αρ. 923/12/17.02.2020 (Β' 651) απόφαση ΕΕΤΤ καταργείται από την πλήρη θέση σε ισχύ της παρούσας.

Παράρτημα: Βασικές διαδικασίες

Εφόσον ο πάροχος δικτύου επιθυμεί να ενισχύσει οποιαδήποτε από τις διαδικασίες του παρόντος Παραρτήματος ως προς την ασφάλεια, δύναται να συμπεριλάβει συμπληρωματικά βήματα ως προς τα κατωτέρω οριζόμενα.



1. Διαδικασία «Αρχειοποίησης»

1. Για κάθε σύνδεση ορίζεται η κατάσταση «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ» που δηλώνει τη δυνατότητα η σύνδεση να λάβει ΥΠ-ΛΗΕ. Η «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ» λαμβάνει την τιμή «TRUE» όταν ο συνδρομητής έχει παράσχει τη ρητή και αδιαμφισβήτητη συναίνεσή του για τη δυνατότητα λήψης ΥΠ-ΛΗΕ (βλ. διαδικασία υπ' αρ. 2 «Επιλογή τρόπου συναίνεσης») και «FALSE» στην αντίθετη περίπτωση.

2. Κάθε νέα σύνδεση (είτε με νέο αριθμό είτε με φορητότητα αριθμού από άλλο πάροχο δικτύου) και κάθε σύνδεση που μετατρέπεται σε προπληρωμένου χρόνου ή το αντίστροφο, λαμβάνει αρχική τιμή «FALSE» για τη «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ».

3. Στις προπληρωμένες συνδέσεις η αρχειοποίηση της «συναίνεσης για ΥΠ-ΛΗΕ» με τιμή «FALSE» πραγματοποιείται κατά την ενεργοποίηση της σύνδεσης ή κατά τη φορητότητά της.

4. Κάθε υφιστάμενη, κατά την έναρξη εφαρμογής του άρθρου 11, σύνδεση κινητής και σταθερής τηλεφωνίας λαμβάνει αρχική τιμή «FALSE» για τη «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ». Εξαιρέση αποτελούν οι συνδρομητές που έχουν επιλέξει τη συνολική φραγή αριθμοσειρών ΥΠΠ, για τις συνδέσεις των οποίων δεν ορίζεται η «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ». Εάν αργότερα, σε μια τέτοια σύνδεση πραγματοποιηθεί άρση της ολικής φραγής αριθμοσειρών ΥΠΠ, τότε η «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ» λαμβάνει αρχική τιμή «FALSE».

2. Διαδικασία «Επιλογής τρόπου συναίνεσης»

1. Κατά την προσπάθεια χρήσης ΥΠ-ΛΗΕ, εφόσον στη σύνδεση δεν υπάρχει ενεργοποιημένη φραγή της υπηρεσίας και η κατάσταση «συναίνεση για ΥΠ-ΛΗΕ» της σύνδεσης έχει την τιμή «FALSE», ο πάροχος δικτύου ενημερώνει τον συνδρομητή ότι πρέπει να ορίσει τον τρόπο που θα δίνει τη συναίνεσή του για την πραγματοποίηση ΥΠ-ΛΗΕ επιλέγοντας έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

α) Είτε μέσω χρήσης PIN (Personal Identification Number) και OTP (One Time Password)

β) Είτε αν έχει εγκατεστημένη στη συσκευή του την εφαρμογή (app) του παρόχου δικτύου, μέσω αυτής.

2. Εφόσον ο συνδρομητής επιλέξει τη χρήση PIN και OTP, τότε ο πάροχος δικτύου τον οδηγεί στην έκδοση προσωπικού μυστικού αριθμού PIN. Στην περίπτωση αυτή, οδηγείται σε ασφαλές περιβάλλον του παρόχου δικτύου (περιβάλλον διαχείρισης πελάτη, εφαρμογή παρόχου δικτύου κ.τ.λ.) όπου ζητείται από τον συνδρομητή να δημιουργήσει τον μυστικό, προσωπικό του κωδικό (PIN). Το PIN αποτελεί α) προσωπικό στοιχείο το οποίο κατέχει ο συνδρομητής, β) είναι ευνημόνευτο, γ) αυστηρά προσωπικό και δ) δεν έχει ημερομηνία λήξης, εκτός και αν ο συνδρομητής ζητήσει την επανέκδοσή του ή ο πάροχος δικτύου κρίνει ότι απαιτείται η επανέκδοση για λόγους ασφαλείας.

Κατά την έκδοση του PIN ο πάροχος υπενθυμίζει με κατάλληλη ενημέρωση στον συνδρομητή ότι δεν πρέπει να το αποκαλύψει σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο.

Η διαδικασία έκδοσης και χρήσης PIN πρέπει να είναι συμβατή και να ακολουθεί την εξέλιξη των αντίστοιχων πρωτοκόλλων "3D secure" ή όποιο τα αντικαταστήσει στην εξέλιξή τους.

3. Εφόσον ο συνδρομητής επιλέξει τη χρήση της εφαρμογής του παρόχου δικτύου για την παροχή της συναίνεσής του, ο πάροχος δικτύου διασφαλίζει ότι η εφαρμογή αυτή πραγματοποιεί με ασφάλεια την ανταλλαγή PIN και OTP του συνδρομητή.

4. Εφόσον ο συνδρομητής επιλέξει ολοκληρωμένα έναν από τους ανωτέρω τρόπους παροχής συναίνεσης για τη λήψη ΥΠ-ΛΗΕ του σημείου 1, η κατάσταση της «συναίνεσης για ΥΠ-ΛΗΕ» αλλάζει λαμβάνοντας την τιμή «TRUE».

5. Ο συνδρομητής λαμβάνει ενημέρωση με μήνυμα από τον πάροχο δικτύου περί της αλλαγής κατάστασης.

3. Διαδικασία «Έκδοσης κωδικού μιας χρήσης (OTP)» - Αυθεντικοποίηση πρώτου επιπέδου

1. Η διαδικασία εφαρμόζεται σε κάθε προσπάθεια λήψης ΥΠ-ΛΗΕ, για την οποία απαιτείται από την παρούσα η έκδοση OTP ή η αυθεντικοποίηση πρώτου επιπέδου.

2. Ο πάροχος δικτύου αποστέλλει σύντομο μήνυμα με «κωδικό μιας χρήσης» OTP. Ο OTP λαμβάνεται από τον χρήστη μέσω σύντομου μηνύματος SMS ή σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή σε μήνυμα της εφαρμογής του παρόχου δικτύου ή σε μήνυμα άλλης εφαρμογής ευρέως διαδεδομένης που χρησιμοποιεί ο χρήστης. Ο OTP είναι δυναμικός, συγκεκριμένος για κάθε συναλλαγή, χρονικά περιορισμένος, ασφαλώς παραδοτέος, πολύπλοκος και διασφαλίζει δυναμική σύνδεση με τις λεπτομέρειες της συναλλαγής. Πιο συγκεκριμένα, απαιτείται:

α) Να δημιουργείται μοναδικά για κάθε συναλλαγή, ώστε να μην μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί ή να προβλεφθεί.

β) Να συνδέεται κρυπτογραφικά με τις συγκεκριμένες λεπτομέρειες της συναλλαγής. Οποιαδήποτε αλλαγή σε αυτές τις λεπτομέρειες ακυρώνει τον κωδικό.

γ) Να ισχύει για μία μόνο συναλλαγή και ακυρώνεται μετά τη χρήση του, αποτρέποντας επιθέσεις επανάληψης.



- δ) Να λήγει μετά από σύντομο χρονικό διάστημα για να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος υποκλοπής ή κατάχρησης.
- ε) Να μην βασίζεται σε στατικά δεδομένα και να περιλαμβάνει τυχαιότητα ώστε να μην είναι προβλέψιμος.
- στ) Να έχει επαρκή πολυπλοκότητα και να αποτελείται από τουλάχιστον έξι (6) χαρακτήρες.

3. Ο πάροχος δικτύου εμφανίζει ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον στο οποίο ζητείται από τον τελικό χρήστη να συμπληρώσει τον OTP. Τα στοιχεία που συμπληρώνει ο τελικός χρήστης ελέγχονται από τον πάροχο δικτύου για την ορθότητά τους. Εφόσον είναι ορθά, θεωρείται ότι ο τελικός χρήστης έχει δώσει τη συναίνεσή του για τη λήψη της ΥΠ-ΛΗΕ και τη χρέωσή του και ο πάροχος δικτύου δημιουργεί έναν κωδικό αναφοράς συναίνεσης (ΚΑΣ) και τον επιστρέφει στον ενδιαμέσο πάροχο. Στη συνέχεια, ο ενδιαμέσος πάροχος χρησιμοποιεί τον συγκεκριμένο κωδικό αναφοράς κάθε φορά που προχωρά σε χρεώσιμη ενέργειά του για τον τελικό χρήστη στο πλαίσιο της εν λόγω διαδικασίας συναίνεσης. Ο πάροχος δικτύου πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ανατρέξει στις ενέργειες που έχει συσχετίσει ο ενδιαμέσος πάροχος με τον κωδικό αναφοράς συναίνεσης.

4. Διαδικασία «Αυθεντικοποίησης δευτέρου επιπέδου»

1. Η διαδικασία εφαρμόζεται σε κάθε προσπάθεια λήψης ΥΠ-ΛΗΕ, για την οποία απαιτείται από την παρούσα αυθεντικοποίηση δευτέρου επιπέδου.

2. Αν ο συνδρομητής έχει επιλέξει τη χρήση PIN και OTP για την παροχή της συναίνεσής του για την πραγματοποίηση ΥΠ-ΛΗΕ (σύμφωνα με τη διαδικασία υπ' αρ. 2), τότε ο πάροχος δικτύου εμφανίζει ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον στο οποίο ζητείται από τον τελικό χρήστη να συμπληρώσει το PIN (όπως έχει οριστεί από τον συνδρομητή κατά τη διαδικασία υπ' αρ. 2) και τον OTP. Η έκδοση και η αποστολή του κωδικού μιας χρήσης (OTP) πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα από τη διαδικασία υπ' αρ. 3. Τα στοιχεία που συμπληρώνει ο τελικός χρήστης ελέγχονται από τον πάροχο δικτύου για την ορθότητά τους και εφόσον είναι ορθά, θεωρείται ότι ο τελικός χρήστης έχει δώσει τη συναίνεσή του για τη λήψη της ΥΠ-ΛΗΕ και τη χρέωση του.

3. Αν ο συνδρομητής έχει επιλέξει τη χρήση της εφαρμογής του παρόχου δικτύου για την παροχή της συναίνεσής του για την πραγματοποίηση ΥΠ-ΛΗΕ, τότε ο πάροχος δικτύου αποστέλλει στον συνδρομητή μέσω της εφαρμογής του, κατάλληλο ασφαλές μήνυμα, που πληροί τις άνωθεν προϋποθέσεις του OTP, με το οποίο ζητείται από τον τελικό χρήστη να επιβεβαιώσει ότι επιθυμεί να προχωρήσει στη λήψη της ΥΠ-ΛΗΕ και σε χρέωσή του. Εφόσον, ο τελικός χρήστης επιλέξει την επιβεβαίωση, τότε θεωρείται ότι ο τελικός χρήστης έχει δώσει τη συναίνεσή του για τη λήψη της ΥΠ-ΛΗΕ και τη χρέωση του.

4. Εφόσον ο συνδρομητής επιβεβαιώσει τη συναίνεση του με έναν από τους ανωτέρω τρόπους (σημεία 1 ή 2), ο πάροχος δικτύου δημιουργεί έναν κωδικό αναφοράς συναίνεσης (ΚΑΣ) και τον επιστρέφει στον ενδιαμέσο πάροχο. Στη συνέχεια, ο ενδιαμέσος πάροχος χρησιμοποιεί τον συγκεκριμένο κωδικό αναφοράς κάθε φορά που προχωρά σε χρεώσιμη ενέργειά του για τον τελικό χρήστη στο πλαίσιο της εν λόγω διαδικασίας συναίνεσης. Ο πάροχος δικτύου πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ανατρέξει στις ενέργειες που έχει συσχετίσει ο ενδιαμέσος πάροχος με τον κωδικό αναφοράς συναίνεσης.

5. Διαδικασία Εγγραφής/Ενεργοποίησης ΥΠ-ΛΗΕ

1. Ο ενδιαμέσος πάροχος αποστέλλει στον πάροχο δικτύου τα ακόλουθα στοιχεία που αφορούν στην ΥΠ-ΛΗΕ:

- α) Την ονομασία της υπηρεσίας/ψηφιακού προϊόντος,
- β) τον διαδικτυακό σύνδεσμο μέσω του οποίου προωθείται (δηλαδή η ιστοσελίδα όπου εμφανίζεται η καμπάνια)
- γ) τον αριθμό ΥΠΠ μέσω του οποίου γίνεται η χρέωση (εφόσον χρησιμοποιείται), ή την ιστοσελίδα που παρουσιάζεται μαζί με την χρέωση,
- δ) τη χρέωση, τη μονάδα χρέωσης, την αναγωγή της χρέωσης σε ευρώ, συμπεριλαμβάνοντας φόρους και τέλη,
- ε) τη συχνότητα χρέωσης, το συνολικό μέγιστο κόστος της ΥΠ-ΛΗΕ για τον χρήστη, συμπεριλαμβάνοντας φόρους και τέλη,
- στ) την ενημέρωση ότι η χρέωση θα συμπεριληφθεί στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών του,
- ζ) το όνομα και τα στοιχεία του ενδιαμέσου παρόχου που είναι υπεύθυνος για διαχείριση ερωτημάτων επί της ΥΠ-ΛΗΕ,
- η) το πλήθος των ενεργειών με τις οποίες ολοκληρώνεται η ΥΠ-ΛΗΕ (π.χ. 10 SMS των 4 ευρώ) εφόσον πρόκειται για συνδρομητική υπηρεσία, αν θα χρεώνει αριθμό ΥΠΠ ή ΥΨΠ.

2. Ο πάροχος δικτύου οδηγεί τον συνδρομητή στο σημείο ενεργοποίησης υπηρεσίας, όπου του παρουσιάζει τις ανωτέρω πληροφορίες της ΥΠ-ΛΗΕ που έλαβε από τον ενδιαμέσο πάροχο.

3. Ανάλογα με την κατηγορία της ΥΠ-ΛΗΕ, ακολουθείται η διαδικασία αυθεντικοποίησης πρώτου ή δευτέρου επιπέδου.



4. Εφόσον ο τελικός χρήστης έχει επιβεβαιώσει τη συναίνεσή του προς τον πάροχο δικτύου για τη λήψη ΥΠ-ΛΗΕ, ο τελευταίος ενημερώνει τον ενδιαμέσο πάροχο να προχωρήσει στην ενεργοποίηση/παροχή της ΥΠ-ΛΗΕ, στέλνοντας του τον κωδικό αναφοράς συναίνεσης, όπως ορίζεται στα σημεία 3 της Διαδικασίας 3 και 4 της Διαδικασίας 4.

5. Ο ενδιαμέσος πάροχος αρχίζει την παροχή της ΥΠ-ΛΗΕ προς τον τελικό χρήστη μέσω ΥΠΠ ή ΥΨΠ, σύμφωνα με την ενημέρωση που του έχει παράσχει ο πάροχος δικτύου, συμπεριλαμβάνοντας και τον κωδικό αναφοράς συναίνεσης.

2. Εγκρίνει την ανάρτηση της παρούσας απόφασης στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.

3. Η ισχύς της παρούσας άρχεται από την ημερομηνία δημοσίευσης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της υπ' αρ. 1183/4/02.02.2026 (Β' 936) απόφασης της ΕΕΤΤ.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 6 Ιουλίου 2026

Ο Πρόεδρος

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΒΑΡΟΥΤΑΣ



ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στην Προεδρία της Κυβέρνησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο **www.et.gr**, την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αιτήματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση **feksales@et.gr**.
- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας στην ηλεκτρονική διεύθυνση **feksales@et.gr**.
 - Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσauξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσauξάνεται κατά 0,30 €.
 - Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.
 - Υπάρχει δυνατότητα ετήσιας συνδρομής οποιουδήποτε τεύχους σε έντυπη μορφή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών.

• Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

- A.** Αποστολή των εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση **https://eservices.et.gr**. Σχετικές εγκύκλιοι και οδηγίες στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Εθνικού Τυπογραφείου (**www.et.gr**) στη διαδρομή **Ανακοινώσεις → Εγκύκλιοι**.
- B.** Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

• Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο (**www.et.gr**). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: **Καποδιστρίου 34, 10432 Αθήνα**

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000

Ιστότοπος: **www.et.gr**

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: **helpdesk.et@et.gr**

Αποστολή εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση
https://eservices.et.gr

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

Πωλήσεις - Συνδρομές: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

Πληροφορίες: (Ισόγειο, Γραφείο 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

Παραλαβή Δημοσιευτέας Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279139)

Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα έως και Παρασκευή: 8:00 - 13:30



* 0 2 0 5 0 2 0 1 1 0 8 2 6 0 0 1 8 *