



Πιο αυστηρό γίνεται από την ερχόμενη εβδομάδα το πλαίσιο παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης, καθώς η δυσaráσκεια στην κοινή γνώμη ...

έχει διογκωθεί υπέρμετρα. Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), μετά και τις συστάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή (ΣΤΚ), τρέχει να φέρει ένα νέο κώδικα δεοντολογίας για τις τηλεφωνικές γραμμές υψηλών χρεώσεων. Παράλληλα, συλλέγει στοιχεία προκειμένου να μεταβάλει τον χαρακτήρα των κατηγοριών από πλημμεληματικό σε κακουργηματικό, κατά των εταιριών που συστηματικά εξαπατούν τους καταναλωτές.

Όλα τα παραπάνω αφορούν τις τηλεφωνικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που παρέχονται από ειδικές τηλεφωνικές συνδέσεις με υψηλή χρέωση. Πρόκειται για τις ονομαζόμενες υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης (ΥΠΠ) που παρέχονται μέσω κλήσεων σε 10ψήφιους αριθμούς που ξεκινούν από 901, 909 κ.λπ. ή 5ψήφιους κωδικούς του τύπου 19XXX, 54XXX κ.ά. Καλώντας τους προαναφερόμενους αριθμούς ο χρήστης λαμβάνει ειδική πληροφόρηση, όπως είναι ενημέρωση για ζωδια, χαρτομαντεία, πληροφορίες τηλεφωνικών καταλόγων κ.λπ.

Παραπλάνηση

Συχνά, στις υπηρεσίες αυτές ο χρήστης εξωθείται παρά τη θέλησή του ή/και μέσω παραπλανητικών μεθοδεύσεων (π.χ. κληρώσεις δώρων). Τέτοια παραδείγματα ακούσιας εγγραφής σε υπηρεσίες αυξημένων χρεώσεων λαμβάνουν χώρα μέσω παραθύρων που ανοίγουν αιφνιδιαστικά στην οθόνη του χρήστη ή μέσω προωθητικών ενεργειών που ανακοινώνουν στον χρήστη ότι κέρδισε ένα σημαντικό ποσό. Και στις δύο περιπτώσεις, όταν ο χρήστης επιχειρήσει να δει τι συμβαίνει, ενεργοποιείται χωρίς τη σύμφωνη γνώμη του μια σύνδεση υψηλής χρέωσης. Ο χρήστης μάλιστα διαπιστώνει την αθέμιτη χρέωση στο τέλος, με την έκδοση του μηνιαίου λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας. Μέχρι τότε μπορεί να έχει χρεωθεί μερικές δεκάδες ή εκατοντάδες ευρώ.

Χθες, κατά την παρουσίαση των Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για τα έτη 2016, 2017 και 2018 στην Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, ο πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Κώστας Μασσέλος, παραδέχθηκε ότι το ζήτημα των κλήσεων γραμμών αυξημένης χρέωσης είναι ένα από τα προβλήματα που βρίσκεται σε έξαρση. Ο ίδιος παραδέχθηκε ότι από το 2016 έως το 2019, οι καταγγελίες στην ΕΕΤΤ κατά των παρόχων υπηρεσιών αυξημένων χρεώσεων έχουν τετραπλασιαστεί, ενώ σε αντίστοιχες διαπιστώσεις έχει φτάσει και ο ΣΤΚ.

Σύμφωνα με πληροφορίες, οι καταγγελίες στην ΕΕΤΤ από περίπου 300 που ήταν το 2015, πέρυσι ξεπέρασαν τις 2.000 ή πάνω από πέντε καταγγελίες κάθε ημέρα του έτους. Επίσης, το 2018 ο ΣΤΚ δέχθηκε περίπου επιπλέον 2.000 καταγγελίες για

αθέμιτη χρέωση από τηλεφωνικές γραμμές υψηλών χρεώσεων.

Αλλαγή κώδικα

«Το επόμενο μέτρο που θα λάβει η Εθνική Επιτροπή», είπε χθες ο κ. Μασσέλος στη Βουλή, «θα είναι η τροποποίηση του σχετικού πλαισίου του κώδικα δεοντολογίας πολυμεσικών, ώστε να διασφαλίσει ότι η συναίνεση του τελικού χρήστη, του καταναλωτή, είναι εξακριβωμένη, είναι διαπιστωμένη, πριν ξεκινήσει να χρεώνεται από τέτοιου είδους υπηρεσίες». Σύμφωνα με αξιόπιστες πηγές, στόχος του νέου Κώδικα της ΕΕΤΤ που αναμένεται να αποφασιστεί την ερχόμενη εβδομάδα, είναι να διασφαλιστεί η ρητή συναίνεση του τελικού χρήστη-καταναλωτή, για την αποδοχή της υπηρεσίας και εντέλει της χρέωσής της. Η συναίνεση θα δίνεται μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (SMS), όχι μόνον προς τον πάροχο της συγκεκριμένης υπηρεσίας, αλλά και προς τον πάροχο δικτύου (π.χ. Cosmote). Ο τελευταίος θα εφαρμόζει τη χρέωση της υπηρεσίας μόνον αν λάβει τη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή για την αποδοχή της υπηρεσίας.

Υπενθυμίζεται ότι οι χρεώσεις στους καταναλωτές από τις γραμμές υψηλών χρεώσεων εισπράττονται από τον καταναλωτή μέσω του λογαριασμού που εκδίδει ο πάροχος δικτύου (π.χ. Cosmote). Στη συνέχεια ο πάροχος δικτύου αποδίδει στον πάροχο της υπηρεσίας τη συμφωνηθείσα μεταξύ τους αμοιβή. Κατά κανόνα ο πάροχος της υπηρεσίας λαμβάνει τη μερίδα του λέοντος, ενώ ο πάροχος δικτύου το 20% έως 30% της συνολικής χρέωσης.

Η ΕΕΤΤ, με στόχο να περιορίσει περαιτέρω το φαινόμενο των αθέμιτων χρεώσεων από τις συνδέσεις υψηλών χρεώσεων, θα επιδιώξει ακόμη να μεταβάλει τον χαρακτήρα των κατηγοριών όσων διαπράττουν απάτες μέσω τηλεφωνικών συνδέσεων αυξημένης χρέωσης. Προς την κατεύθυνση αυτή θα συλλεγούν όσο το δυνατόν περισσότερα δεδομένα (στοιχεία), με στόχο οι κατηγορίες που απευθύνει σε όσους παρανομούν, να καταστούν κακουργηματικές, αντί για πλημμεληματικές που είναι σήμερα.

Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ