

Κώδικας Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών

Ο παρόν Κώδικας θεσπίζεται μεταξύ των Εταιρειών Παροχής Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας που δραστηριοποιούνται στην Ελληνική Επικράτεια (στο εξής «Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας»). Αντικείμενο του ως άνω αποτελούν οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας αναφορικά με θέματα προστασίας ανηλικών χρηστών:

Οι ως άνω εταιρείες:

- Αναγνωρίζοντας:

1. Την αύξηση χρήσεως κινητών τηλεφώνων από το ελληνικό καταναλωτικό κοινό και ιδιαίτερα από ανήλικους χρήστες.
2. Την αύξηση της χρήσεως των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από τους συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας.
3. Την ανάγκη ενημέρωσης των ως άνω συνδρομητών για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που παρέχονται μέσω κινητών τηλεφώνων.
4. Το δικαίωμα των ανηλικών στην ομαλή σωματική και πνευματική ανάπτυξη όπως αυτό εμφανίζεται στην Ελληνική αλλά και στη Διεθνή Έννομη Τάξη.
5. Το γεγονός ότι η ομαλή ανάπτυξη των ανηλικών, η οποία αποτελεί κατά κύριο λόγο ευθύνη των γονέων ή των κηδεμόνων αυτών, δύναται να υποστηριχθεί μέσω της έγκυρης και λεπτομερούς πληροφόρησης αναφορικά με εκείνες τις προσφερόμενες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας των οποίων το περιεχόμενο δύναται να βλάψει την ομαλή πνευματική ανάπτυξη των ανηλικών.

6. Την πολυπλοκότητα της ταυτόχρονης προστασίας αντικρουόμενων θεμελιωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων όπως η προστασία των ανηλίκων, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, το δικαίωμα στην ενημέρωση, το δικαίωμα της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας και το δικαίωμα της ελευθερίας του λόγου.

- Λαμβάνοντας υπόψη την ισχύουσα Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία

Θεσπίζουν τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας για την αυτορρύθμιση των Παρόχων κινητής τηλεφωνίας και την προστασία των ανήλικων χρηστών αναφορικά με τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και αναλαμβάνουν την υποχρέωση ενημέρωσης του παρόντος κώδικα και προσαρμογής αυτού αναφορικά με τις νέες υπηρεσίες.

Ο Κώδικας αυτός προσδιορίζει τα ελάχιστα όρια υποχρεώσεων των Παρόχων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας αναφορικά με θέματα προστασίας ανηλίκων χρηστών και δεν τους εμποδίζει να λαμβάνουν περισσότερα μέτρα αν και στο βαθμό που αυτά δεν έρχονται σε αντίθεση με τον παρόντα Κώδικα.

Άρθρο 1

Ορισμοί

1.1 Κώδικας Δεοντολογίας ή Κώδικας: ο παρών Κώδικας για την αυτορρύθμιση των Παρόχων κινητής τηλεφωνίας αναφορικά με τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και την προστασία των ανήλικων χρηστών.

1.2 Πάροχος υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας: Η τηλεπικοινωνιακή επιχείρηση που παρέχει Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας στο κοινό.

1.3 Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας: είναι οι υπηρεσίες που διατίθενται/παρέχονται μέσω δικτύων παροχής ηλεκτρονικής επικοινωνίας ή μέσω συγκεκριμένων αριθμοδοτικών συστημάτων, τα οποία δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες ή υπηρεσίες, όπως αυτές ορίζονται στην 206 / 29-01-2001 Απόφαση ΕΕΤΤ, ως αυτή ισχύει για το Εθνικό Αριθμοδοτικό σύστημα.

1.4 Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας για Ενήλικους: Οι υπηρεσίες το περιεχόμενο των οποίων δεν προορίζεται για ανήλικους χρήστες, δηλαδή χρήστες κάτω των 18 ετών διότι δύναται να έχει δυσμενή επίδραση στην σωματική, ηθική ή / και πνευματική ανάπτυξη τους.

1.5. Τρίτα Μέρη: Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο παρέχει το ίδιο στον τελικό χρήστη πληροφορίες και υπηρεσίες μέσω των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, στα οποία του έχει δοθεί η πρόσβαση δυνάμει συμβάσεως με τους Παρόχους υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

1.6 Πάροχοι Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας – Είναι οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας όταν οι ίδιοι παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας καθώς και τα Τρίτα Μέρη.

Άρθρο 2

Υποχρεώσεις των Παρόχων κινητής τηλεφωνίας

Οι Πάροχοι κινητής τηλεφωνίας:

2.1 Θα συμπεριλαμβάνουν στις συμβάσεις που υπογράφουν με Τρίτα Μέρη κατ' ελάχιστο τις γενικές αρχές του παρόντος Κώδικα.

2.2 Θα αναλάβουν την υποχρέωση να αναρτήσουν τον παρόντα Κώδικα, ως αυτός εκάστοτε ισχύει, στο δικτυακό τους τόπο (website) – εφόσον διαθέτουν – ή να ενημερώνουν με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο τους

συνδρομητές τους για την ύπαρξη και το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα.

Άρθρο 3

Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας των Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας (ίδιες υπηρεσίες)

3.1 Οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, που υπογράφουν τον παρόντα Κώδικα ή στο μέλλον θα προσχωρήσουν σε αυτόν, θα παρέχουν στους συνδρομητές τους για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που οι ίδιοι προσφέρουν, πλήρεις, λεπτομερείς, έγκυρες και ευκόλως προσβάσιμες πληροφορίες αναφορικά με το περιεχόμενο των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, ιδίως αν το περιεχόμενο αυτό ανήκει στις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για ενήλικες, καθώς και σαφείς πληροφορίες για την εγγραφή / διαγραφή του χρήστη από τις εν λόγω υπηρεσίες.

3.2 Οι Πάροχοι υπηρεσιών Κινητής τηλεφωνίας δεσμεύονται ότι όταν οι ίδιοι παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας αυτές:

- α) Δεν θα προσβάλλουν πολιτικές ή θρησκευτικές πεποιθήσεις, την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, την ισότητα των δύο φύλων, ή/και δεν θα περιλαμβάνουν ρατσισμό, ή βία.
- β) Δεν θα ενθαρρύνουν ή υποδεικνύουν σε οποιοδήποτε πρόσωπο την ενασχόλησή του στη διάπραξη ποινικού αδικήματος, τη χρήση απαγορευμένων ουσιών ή την αυτοκτονία.
- γ) Δεν θα θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του κράτους ή τη δημόσια τάξη ή δεν θα είναι αντίθετες με τους νόμους ή με τα χρηστά ήθη.
- δ) Δεν θα προκαλούν, προωθούν ή ενθαρρύνουν φυλετικές διακρίσεις, το μίσος ή τη βία.
- ε) Δεν θα ενθαρρύνουν τρόπους συμπεριφοράς επιζήμιους για την ασφάλεια ή / και την προστασία του περιβάλλοντος.
- στ) Δεν θα εκμεταλλεύονται τη φυσική ευπιστία των ανηλίκων ή την έλλειψη πείρας των νέων.
- ζ) Δεν θα παραπλανούν ως προς το περιεχόμενο ή το κόστος της παρεχόμενης υπηρεσίας.

3.3 Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για ενήλικους, πρέπει, όταν & όπου επικοινωνούνται, να είναι εύκολα αναγνωρίσιμες από τους συνδρομητές ως τέτοιου είδους υπηρεσίες.

3.4 Οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας θα παρέχουν στους συνδρομητές πρόσβαση στο περιεχόμενο των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για ενήλικους μόνο μετά την παροχή πληροφοριών για τη φύση των υπηρεσιών, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Άρθρο 4

Σχέσεις μεταξύ των Παρόχων Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας και των Τρίτων Μερών

4.1 Τα Τρίτα Μέρη προσφέρουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για τις οποίες οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας παρέχουν αποκλειστικά και μόνον πρόσβαση στο δίκτυό τους, με συνέπεια να μην επεμβαίνουν στο περιεχόμενο που παρέχεται και για το λόγο αυτό οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας δεν έχουν καμία ευθύνη για το περιεχόμενο των υπηρεσιών αυτών.

4.2 Με τον παρόντα Κώδικα οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας δεσμεύονται:

α) Να περιλαμβάνουν στις συμφωνίες τους με τα Τρίτα Μέρη όρους που να τα υποχρεώνουν να μην παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας των οποίων το περιεχόμενο να έρχεται σε αντίθεση με τα αναφερόμενα στον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας και ειδικότερα στο άρθρο 3.2.

β) Να υποδεικνύουν στα Τρίτα Μέρη με τα οποία συνεργάζονται να παρέχουν στους συνδρομητές πλήρεις, λεπτομερείς, έγκυρες και ευκόλως προσβάσιμες πληροφορίες (με κάθε πρόσφορο μέσο), αναφορικά με το περιεχόμενο των

υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας τις οποίες προσφέρουν, ιδίως αν το περιεχόμενο αυτό ανήκει στις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για ενήλικες.

γ) Να περιλαμβάνουν όρους στις συμφωνίες τους με τα Τρίτα Μέρη που θα τα υποχρεώνουν να ενημερώνουν με κάθε πρόσφορο / νόμιμο μέσο το συνδρομητή για τη χρέωση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που αυτοί προσφέρουν.

δ) Να περιλαμβάνουν όρους στις συμφωνίες τους με τα Τρίτα Μέρη που θα τα υποχρεώνουν κατά τη διαφημιστική προβολή της υπηρεσίας προστιθέμενης αξίας, να αναγράφουν ευκρινώς τις τιμές χρέωσης και να ανακοινώνουν με σαφήνεια, επαρκείς πληροφορίες στους καταναλωτές για τη χρέωσή τους, τόσο σε περιπτώσεις έντυπης ή τηλεοπτικής διαφήμισης, όσο και εάν η διαφημιστική προβολή γίνεται μέσω ηλεκτρονικού μη τηλεοπτικού μέσου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

ε) Να ενημερώνουν τα Τρίτα Μέρη για τον παρόντα Κώδικα, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει.

Άρθρο 5

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.- Απόρρητο Επικοινωνιών.

5.1 Οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας αναλαμβάνουν, αναφορικά με τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που οι ίδιοι παρέχουν, να συμμορφώνονται με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του απορρήτου των επικοινωνιών.

5.2 Οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας αναλαμβάνουν να περιλαμβάνουν όρους στις συμφωνίες τους με τα Τρίτα Μέρη που θα τα υποχρεώνουν να συμμορφώνονται με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του απορρήτου των επικοινωνιών.

Άρθρο 6

Αιτήματα Τρίτων

6.1 Όποιος έχει έννομο συμφέρον (φυσικό ή νομικό πρόσωπο), μπορεί, σε περίπτωση που θεωρεί ότι κάποιος ή κάποιοι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας ενδέχεται να παραβιάζει/ουν κάποιον από τους όρους του παρόντος Κώδικα, να απευθύνει σε αυτόν/ούς σχετικό επώνυμο έγγραφο αίτημα.

6.2 Ο Πάροχος ή οι Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στους οποίους απευθύνεται το ως άνω έγγραφο αίτημα, θα εξετάζουν και θα απαντούν στα αιτήματα ή και προτάσεις που θα λαμβάνουν και τα οποία θα πληρούν τις ως άνω προϋποθέσεις και θα συμμορφώνονται με όσα από αυτά κρίνονται εύλογα, σύμφωνα με τους όρους του παρόντος και την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 7

Ισχύς του Κώδικα Δεοντολογίας

7.1 Ο παρών Κώδικας ισχύει με την επιφύλαξη όσων συναφών ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία που αφορά τα υποκείμενα δέσμευσης και η οποία υπερισχύει σε κάθε περίπτωση.

7.2 Ο παρών Κώδικας ισχύει για όλους τους Παρόχους υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που υπογράφουν το ως άνω κείμενο και θα τροποποιείται κατόπιν ομόφωνης εγγράφου συμφωνίας του συνόλου αυτών.

7.3 Οι μελλοντικές τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και οι συνακόλουθες επιπτώσεις τους στην προστασία των ανηλίκων σε όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας θα δημιουργήσουν την ανάγκη αλλαγών αναφορικά με το επίπεδο των ληπτέων μέτρων. Για τον λόγο αυτό, οι κατωτέρω υπογράφουσες εταιρείες αυτοδεσμεύονται να επικαιροποιούν σε τακτά χρονικά διαστήματα τον Κώδικα.

Σε πίστωση των ανωτέρω συνετάγη το παρόν σε τέσσερα (4) όμοια πρωτότυπα και έλαβε κάθε Συμβαλλόμενο Μέρος από ένα πρωτότυπο.

ΤΑ ΜΕΡΗ

1) Για την «ΤΙΜ ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ»

Δαμιανός Χαραλαμπίδης
Γενικός Εμπορικός Διευθυντής

2) Για τη «VODAFONE -ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ»

Αθανάσιος Ζαρκαλής
Consumer Commercial Director

3) Για την «COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.»

Κώστας Λιαμίδης
Γενικός Εμπορικός Διευθυντής

4) Για την «Q Telecommunications Ανώνυμη Εταιρεία Τηλεπικοινωνιών»

Δημήτριος Χατζιάρας
Εμπορικός Διευθυντής