



**Κώδικας Πρακτικής
των παροχών κινητής τηλεφωνίας της
Κυπριακής Αγοράς
για την υπεύθυνη και ασφαλή χρήση των
υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας**

Final version for publication

**Κώδικας Πρακτικής
των παροχών κινητής τηλεφωνίας της Κυπριακής αγοράς
για την υπεύθυνη και ασφαλή χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας**

Εισαγωγή

Οι Cyta και MTN («παροχείς») έχουν συντάξει τον παρόντα Κώδικα Πρακτικής σε σχέση με τις δραστηριότητές τους στην κινητή τηλεφωνία, με σκοπό την εφαρμογή του στην Κυπριακή Αγορά.

Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, για σκοπούς του παρόντος Κώδικα, αποτελούν τις υπηρεσίες φωνής, μηνυμάτων, δεδομένων, πολυμέσων, πρόσβασης στο διαδίκτυο και βιντεοκλήσεων.

Ο Κώδικας καθορίζει τα πρότυπα που θα τηρούν οι παροχείς στα ακόλουθα θέματα:

- Μηχανισμοί ελέγχου
- Κακόβουλη ή προσβλητική διαπροσωπική επικοινωνία
- Ανεπιθύμητη εμπορική αλληλογραφία (Spam)
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Υπηρεσίες υπερτιμημένης αξίας
- Περιορισμοί πρόσβασης για υπηρεσίες περιεχομένου
- Νομοθεσία
- Επιβολή
- Εφαρμογή και διαχείριση
- Πληροφορίες και συμβουλές

Ο Κώδικας αντιπροσωπεύει την ελάχιστη δέσμευση στην οποία έχουν συμφωνήσει οι παροχείς κινητής τηλεφωνίας. Οι παροχείς μπορούν από μόνοι τους να εφαρμόσουν και επιπρόσθετα μέτρα, τα οποία όμως να συνάδουν με τον Κώδικα.

1. Μηχανισμοί Ελέγχου

Οι παροχείς θα διαθέτουν μηχανισμούς ελέγχου για να παρέχουν διαφάνεια, αναφορικά με τη χρήση των κινητών τηλεφώνων και υπηρεσιών. Οι παροχείς, κατόπιν έγκυρου και νόμιμου αιτήματος, θα επιτρέπουν την πρόσβαση σε λογαριασμούς κινητών τηλεφώνων, σύμφωνα με όλους τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικής ζωής.

Οι μηχανισμοί ελέγχου θα επιτρέπουν, μεταξύ άλλων, την πρόσβαση σε αρχεία που διατηρεί ο παροχέας κινητής τηλεφωνίας, συμπεριλαμβανομένων των αριθμών που έχει καλέσει ο συνδρομητής, υπόλοιπα λογαριασμών και τις υπηρεσίες που είναι ενεργοποιημένες στο κάθε κινητό τηλέφωνο.

Επιπλέον, οι παροχείς κινητής τηλεφωνίας θα δίνουν τη δυνατότητα στους συνδρομητές να εξατομικεύουν τον τρόπο πρόσβασης τους στις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, όπως ρύθμιση κινητών τηλεφώνων, φραγή κλήσεων, φίλτρα και/ή έλεγχος κλήσεων, καθώς και έλεγχος τιμολόγησης.

Περιεχόμενο Διαδικτύου – Περιορισμοί Πρόσβασης

Οι παροχείς δεν έχουν έλεγχο για το περιεχόμενο που προσφέρεται ή είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο από τρίτα μέρη. Συνεπώς, οι παροχείς δεν έχουν τη δυνατότητα να διασφαλίσουν ότι τέτοιο περιεχόμενο έχει ταξινομηθεί σύμφωνα με το κοινό πλαίσιο ταξινόμησης που συμπεριλαμβάνεται στον παρόντα Κώδικα.

2. Διαπροσωπική επικοινωνία

Διαπροσωπική επικοινωνία είναι η αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ δύο κινητών τηλεφώνων/συνδρομητών.

Οι παροχείς θα ενημερώνουν τους συνδρομητές τους αναφορικά με τις διαδικασίες καταγγελίας κακόβουλης ή προσβλητικής επικοινωνίας.

Οι παροχείς θα ανταποκρίνονται τάχιστα και υπεύθυνα σε όλες τις καταγγελίες των συνδρομητών τους που αφορούν κακόβουλη ή προσβλητική διαπροσωπική επικοινωνία, και θα συμβουλεύουν τους συνδρομητές τους για τα επόμενά τους βήματα.

Οι παροχείς θα συμβουλεύουν και ενθαρρύνουν τους συνδρομητές τους να προωθούν τυχόν παράπονα στις αρμόδιες αρχές.

Οι παροχείς θα συνεργάζονται πλήρως με τις αρμόδιες αρχές, για την εξιχνίαση και τη δίωξη αδικημάτων.

3. Ανεπιθύμητη Εμπορική Επικοινωνία (Spam)

Τα μηνύματα Spam αναφέρονται σε οποιαδήποτε αυθαίρετη, ανεπιθύμητη και/ή αδιάκριτη εμπορική επικοινωνία που χρησιμοποιείται για σκοπούς άμεσης εμπορικής προώθησης, συμπεριλαμβανομένης της μαζικής αποστολής γραπτών μηνυμάτων, όπου ο παραλήπτης δεν έχει υφιστάμενη ή προηγούμενη σχέση με τον αποστολέα. Στην περίπτωση των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας, τέτοια μηνύματα ενδεχομένως να λαμβάνονται σε μορφή φωνής, βίντεο, SMS, MMS και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Οι παροχείς θα διαθέτουν τηλεφωνικές γραμμές για σκοπούς καταγγελίας ή προώθησης περιπτώσεων Spam, στις οποίες μπορούν να αποτείνονται οι συνδρομητές τους.

Σε περίπτωση λήψης παραπόνου που αφορά αδιάκριτη εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της μαζικής αποστολής γραπτών μηνυμάτων, οι παροχείς θα ενθαρρύνουν του συνδρομητές να καταγγέλλουν τα περιστατικά στις αρμόδιες αρχές για περαιτέρω έρευνα.

4. Πρόσβαση στο διαδίκτυο

Οι παροχείς παρέχουν τα μέσα για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Εντούτοις, δεν έχουν κανένα έλεγχο για το περιεχόμενο ή τις υπηρεσίες στις οποίες έχουν πρόσβαση οι χρήστες κινητών τηλεφώνων όταν χρησιμοποιούν στο διαδίκτυο.

5. Υπηρεσίες υπερτιμημένης αξίας

Ο Επίτροπος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ) εξουσιοδοτεί και εποπτεύει τις Υπηρεσίες Υπερτιμημένης Αξίας στην Κυπριακή Αγορά. Επιπρόσθετα, ο Επίτροπος ταξινομεί την αρίθμηση των εν λόγω υπηρεσιών, οι οποίες χρησιμοποιούνται για την παραγγελία διαφόρων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, π.χ. ringtones, πρόσβαση σε διαγωνισμούς και σε διάφορα είδη εμπορικών προωθήσεων. Οι υπηρεσίες αυτές στοιχίζουν περισσότερο απ' ό,τι οι συνηθισμένες κλήσεις και μηνύματα, και λειτουργούν με ειδικές σειρές αριθμών (900-XXX-XX και 909-XXX-XX για κλήσεις, και 1XXX μέχρι 9XXX για μηνύματα). Όλοι οι παροχείς υπηρεσιών υπερτιμημένης αξίας πρέπει να τηρούν τις πρόνοιες της υφιστάμενης νομοθεσίας του ΕΡΗΕΤ. Οι παροχείς κινητής τηλεφωνίας θα επιβάλλουν τις ρυθμίσεις του Επιτρόπου μέσω των εμπορικών συμφωνιών που συνάπτονται.

6. Περιορισμοί πρόσβασης για υπηρεσίες περιεχομένου που προσφέρονται από τους παροχείς

Η παρούσα παράγραφος θέτει τους περιορισμούς πρόσβασης που θα ισχύουν για το εμπορικό περιεχόμενο που προσφέρεται μέσω των παροχών. Εμπορικό περιεχόμενο αποτελεί το περιεχόμενο για το οποίο συνάπτεται εμπορική συμφωνία, μεταξύ του παροχέα κινητής τηλεφωνίας και του παροχέα Περιεχομένου, για την παροχή περιεχομένου μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας. Το εν λόγω περιεχόμενο δεν συμπεριλαμβάνει περιεχόμενο στο οποίο οι συνδρομητές μπορούν να έχουν πρόσβαση μπαίνοντας απλά στο διαδίκτυο μέσω των κινητών τους.

Οι παροχείς θα καθορίσουν εσωτερική διαδικασία σύμφωνα με την οποία θα ταξινομείται το εμπορικό περιεχόμενο που προσφέρουν μέσω των υπηρεσιών τους. Οι παροχείς κινητής τηλεφωνίας θα επιβάλλουν επίσης την εφαρμογή ταξινομήσεων εμπορικού περιεχομένου μέσω των εμπορικών συμφωνιών τους.

Ο κάθε παροχέας, είτε ανεξάρτητα ή με τη βοήθεια των Παροχών Περιεχομένου, θα τοποθετεί ελέγχους πρόσβασης σε εμπορικό περιεχόμενο το οποίο είναι ταξινομημένο ως Ακατάλληλο για Ανηλίκους. Στο εν λόγω περιεχόμενο, θα έχουν πρόσβαση συνδρομητές που επιβεβαιωμένα είναι άνω των 18. Οι παροχείς κινητής τηλεφωνίας θα καθορίζουν διαδικασίες με τις οποίες θα λαμβάνονται πρακτικά μέτρα για την εξακρίβωση της ηλικίας του συνδρομητή. Ο τρόπος με τον οποίο θα εφαρμόζεται ο παρών κώδικας ενδεχομένως να διαφέρει από παροχέα σε παροχέα, καθότι πιθανόν να χρησιμοποιούνται διαφορετικές τεχνικές διαδικασίες σύμφωνα με τη δομή του κάθε δικτύου.

7. Νομοθεσία

Οι παροχές υπόκεινται σε όλη τη σχετική νομοθεσία, ρυθμιστικές και καταστατικές πρόνοιες που διέπουν την παροχή υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

7a. Ταξινόμηση Εμπορικού Περιεχομένου

Οι παροχές ταξινομούν το εμπορικό περιεχόμενο που προσφέρουν μέσω των υπηρεσιών τους, σύμφωνα με τα εθνικά κοινωνικά πρότυπα, τα οποία πρέπει να συνάδουν και με την προσέγγιση των μέσων ενημέρωσης. Η ταξινόμηση περιεχομένου, στο οποίο οι συνδρομητές έχουν πρόσβαση είτε μέσω τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, είτε μέσω άλλων τρόπων, πρέπει να συνάδει με τα εθνικά κοινωνικά πρότυπα που προάγουν την ευπρέπεια, κοσμιότητα και νομοθεσία. Το πλαίσιο ταξινόμησης θα αποτελείται από τουλάχιστον δύο κατηγορίες: περιεχόμενο που είναι κατάλληλο μόνο για ενήλικες και άλλο περιεχόμενο.

Οι παροχές θα βεβαιώνονται ότι το εμπορικό τους περιεχόμενο κάτω από τη δική τους επωνυμία, ταξινομείται σύμφωνα με τα υφιστάμενα εθνικά πρότυπα ταξινόμησης (Αρχή Ραδιοτηλεόρασης Κύπρου).

Μέσω των συμβατικών τους σχέσεων με τρίτα μέρη, δηλαδή επαγγελματίες παροχές περιεχομένου, οι παροχές κινητής τηλεφωνίας θα απαιτούν τη συμμόρφωση των παρόχων σχετικά με την ταξινόμηση του εμπορικού τους περιεχομένου, σύμφωνα με την ίδια εθνική προσέγγιση ταξινόμησης.

7b. Παράνομο περιεχόμενο

Οι παροχές κινητής τηλεφωνίας θα συνεργάζονται με τις αστυνομικές αρχές αναφορικά με καταγγελίες για περιεχόμενο το οποίο ενδεχομένως να είναι παράνομο. Αν οι παροχές κινητής τηλεφωνίας φιλοξενούν περιεχόμενο άλλων παροχών περιεχομένου, θα πρέπει να προνοήσουν για διαδικασίες προειδοποίησης και τερματισμού παροχής του παράνομου περιεχομένου.

8. Επιβολή

Η συμμόρφωση των παροχών με τον παρόντα Κώδικα Πρακτικής, συνεπάγεται την τήρηση των ακόλουθων δεσμεύσεων:

- Δημοσίευση του Κώδικα στην ιστοσελίδα τους
- Τήρηση και αναθεώρηση μηχανισμών ελέγχου
- Δημιουργία και/ή διατήρηση τηλεφωνικής γραμμής για την καταγγελία κακόβουλων ή προσβλητικών επικοινωνιών
- Τήρηση διαδικασιών για την καταγγελία αποστολής μηνυμάτων Spam και συνεργασία με τα αρμόδια σώματα
- Αναθεώρηση και ενημέρωση του παρόντος Κώδικα όποτε θεωρείται σκόπιμο
- Παροχή βοήθειας στην αστυνομία κατά την εξιχνίαση εγκλημάτων.
- Εισαγωγή κατάλληλων μέτρων πρόσβασης για υπηρεσίες περιεχομένου, σύμφωνα με τις πρόνοιες που παρατίθενται στον παρόντα Κώδικα Πρακτικής.

9. Εφαρμογή και διαχείριση

Οι παροχές κινητής τηλεφωνίας αναλαμβάνουν την ευθύνη για την εφαρμογή και διαχείριση του παρόντος Κώδικα. Θα αναθεωρούν και τροποποιούν τον Κώδικα όπου αυτό θεωρείται αναγκαίο, ώστε ο Κώδικας να παραμένει σχετικός προς όφελος των

συνδρομητών. Η κάθε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας θα επιβάλλει τους όρους του Κώδικα μέσω συμφωνιών με τους παροχείς περιεχομένου. Ο κώδικας θα τεθεί σε εφαρμογή την 1^η Μαρτίου, 2010.

10. Πληροφορίες και συμβουλές

Οι παροχείς κινητής τηλεφωνίας θα παρέχουν συμβουλές στους συνδρομητές τους, συμπεριλαμβανομένων παιδιών και γονέων, αναφορικά με τη φύση και χρήση νέων κινητών συσκευών και υπηρεσιών και θα παρέχουν τη στήριξή τους σε άλλες επιμορφωτικές δραστηριότητες, οι οποίες έχουν σχεδιαστεί για να εμπλουτίσουν τις γνώσεις των συνδρομητών.

Πληροφορίες για τον Κώδικα θα είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της κάθε εταιρείας κινητής τηλεφωνίας.

.....
Φώτιος Σαββίδης
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
Cyta

.....
Bassel Jamaleddine
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
MTN Cyprus Ltd