



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5175

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	BOLD OGILVY, COSMOTE THE NEWTONS LABORATORY, WIND
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “VODAFONE ROAMING”

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5164 / 30.03.2016 A / 5169 / 01.04.2016
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	07.04.2016
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5175 / 12.04.2016

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Γ. ΖΑΛΟΚΩΣΤΑΣ Θ. ΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΣ Ε. ΒΙΚΟΝΟΠΟΥΛΟΥ Ε. ΛΙΑΤΑΚΗ Ε. ΜΠΙΤΣΑΞΑΚΗ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Α. ΜΠΑΡΔΙΣΜΠΑΝΙΑΝ Χ. ΚΟΝΙΝΗΣ Κ. ΚΟΠΑΝΑ Δ. ΜΑΡΚΟΥ Χ. ΧΑΡΙΤΑΝΤΗ Μ. ΕΥΡΙΠΙΩΤΗ Ν. ΜΑΛΛΙΑΚΑΣ Λ. ΣΠΑΝΟΣ Χ. ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ Ε. ΧΑΛΚΙΑΔΑΚΗ Α. ΜΠΟΥΡΛΑΣ	BOLD OGILVY COSMOTE COSMOTE COSMOTE THE NEWTONS LABORATORY WIND WIND SPOT THOMPSON VODAFONE VODAFONE VODAFONE

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ
-------------	------------------

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, εξέτασε την υπό έλεγχο επικοινωνία σε σχέση με τις υποβληθείσες αιτήσεις ελέγχου και έλαβε υπ' όψιν της τα στοιχεία και επιχειρήματα που αναπτύχθηκαν στη συνεδρίαση, προκειμένου να αξιολογήσει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό, η Επιτροπή αποφάσισε τη συνεξέταση των 2 αιτήσεων ελέγχου – λόγω συνάφειας – και την έκδοση κοινής απόφασης, για την αποφυγή επαναλήψεων και τυχόν παρερμηνειών.

Καταρχήν οι εγκαλούσες πλευρές BOLD OGILVY / COSMOTE και THE NEWTONS LABORATORY / WIND δήλωσαν ότι δεν επιθυμούν τον έλεγχο του ισχυρισμού "... *roaming στην Ευρώπη*" και ως εκ τούτου η Επιτροπή δεν ασχολήθηκε με την αξιολόγησή του.

Από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν και από όσα προφορικά συζητήθηκαν η Επιτροπή διαπίστωσε ότι

- η υπηρεσία δωρεάν *roaming* προσφέρεται σε όλους τους συνδρομητές των προγραμμάτων VODAFONE RED, γεγονός που επικοινωνείται σαφέστατα (με εκφώνηση και σταθερό, ευανάγνωστο *super*),
- η υπηρεσία δωρεάν *roaming* αφορά στις κλήσεις προς Ελλάδα και προς τη χώρα περιαγωγής, γεγονός που αναφέρεται επαρκώς στην επικοινωνία. Επιπλέον, αξιολογήθηκε το γεγονός ότι οι κλήσεις αυτής της κατηγορίας αντιστοιχούν στο 95% των συνολικών κλήσεων,
- υπάρχει ενημέρωση των συνδρομητών VODAFONE RED στο 80% και στο 100% της χρήσης των προγραμμάτων τους ώστε να είναι σε θέση να αποφύγουν επιπλέον χρεώσεις από την υπέρβαση των ορίων του προγράμματός τους,
- η απαραίτητη ενεργοποίηση της υπηρεσίας «ΠΑΣ ΠΑΝΤΟΥ» έχει ήδη γίνει αυτόματα από τη VODAFONE για όλους τους συνδρομητές των προγραμμάτων RED.

Με βάση τα παραπάνω η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι οι υπό έλεγχο ισχυρισμοί "*επειδή αξίζει να επικοινωνείς ξέγνοιαστα και στο εξωτερικό*", "*για να μπορώ να μιλάω και να χρησιμοποιώ το internet χωρίς επιπλέον κόστος*", "*εμείς σου προσφέρουμε δωρεάν roaming στην Ευρώπη*" και "*καταργώντας για πάντα τις χρεώσεις περιαγωγής*" τεκμηριώθηκαν επαρκώς, δεν μπορούν να οδηγήσουν σε παραπλάνηση και δεν προσκρούουν στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Αναφορικά με τον ισχυρισμό "*για να μιλάς και να σερφάρεις χωρίς επιπλέον κόστος στο μεγαλύτερο 4G δίκτυο της Ευρώπης*" – παρότι δεν αμφισβητήθηκε ότι στο πλαίσιο ενός αόριστου και γενικόλογου ισχυρισμού το 4G δίκτυο της πολυεθνικής εταιρείας VODAFONE είναι το μεγαλύτερο της Ευρώπης – η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι είναι ένας συγκριτικός ισχυρισμός, που δηλώνει απόλυτη υπεροχή



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

έναντι του ανταγωνισμού και δημιουργεί την εντύπωση ότι ο συνδρομητής VODAFONE θα έχει την καλύτερη εμπειρία από τη χρήση του κινητού του στο εξωτερικό, σε σχέση με τα άλλα δίκτυα τηλεφωνίας.

Υπό αυτήν την έννοια, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι αναφορικά με το roaming αυτό που έχει σημασία για τον καταναλωτή είναι η εμπειρία που βιώνει όταν ταξιδεύει και η εμπειρία αυτή διαμορφώνεται από ένα πλήθος παραμέτρων, με ποιοτικά χαρακτηριστικά, τα οποία μάλιστα δεν είναι ευχερώς συγκρίσιμα μεταξύ των ανταγωνιστικών δικτύων όπως, ο αριθμός των κατά τόπους συνεργαζόμενων παρόχων, αλλά και η ποιότητα των υπηρεσιών των παρόχων αυτών, ο αριθμός των χωρών που υπάρχει κάλυψη, αλλά και το πόσο συχνοί / δημοφιλείς ταξιδιωτικοί προορισμοί είναι οι χώρες αυτές, το ποσοστό (πληθυσμιακής) κάλυψης ανά χώρα, η συνολική έκταση που τελικά καλύπτει το δίκτυο κ.αλ..

Από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν, δεν προκύπτει σαφής υπεροχή του δικτύου 4G της VODAFONE για όλες αυτές τις παραμέτρους και για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι στο πλαίσιο της διαφημιστικής επικοινωνίας της υπηρεσίας roaming η χρήση του ισχυρισμού *"για να μιλάς και να σερφάρεις χωρίς επιπλέον κόστος στο μεγαλύτερο 4G δίκτυο της Ευρώπης"* δεν είναι θεμιτή, μπορεί να προκαλέσει εσφαλμένες εντυπώσεις, προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί εντός 3 ημερών.

Επισημαίνουμε, για ενημέρωσή σας, ότι οι Αποφάσεις των Επιτροπών ισχύουν και πρέπει να εφαρμόζονται σε όλα τα μέσα που αναπτύσσεται η εκάστοτε υπό έλεγχο επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών καθώς και των owned channel στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ανεξάρτητα από το εάν αυτά αναφέρονται στη σχετική αίτηση ελέγχου.

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στο άρθρο 13.Z του Κανονισμού της ΠΕΕΕ. Τονίζεται ότι με βάση το ίδιο άρθρο η προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας **δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα στην εφαρμογή της παρούσας.**

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση μη πλήρους εφαρμογής της Απόφασης, το ΣΕΕ δύναται να προβεί στις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό κυρώσεις.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Υπενθυμίζεται σύσταση του Δ.Σ. του ΣΕΕ προς τα εμπλεκόμενα μέρη να μη χρησιμοποιούν ή κάνουν αποσπασματικές αναφορές σε αποφάσεις των Επιτροπών για σκοπούς δημοσιότητας ή προβολής, προκειμένου να αποφεύγονται παρερμηνείες.