



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5176

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	SPOT THOMPSON, VODAFONE
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “COSMOTE ROAMING”

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5167 / 01.04.2016
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	07.04.2016
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5176 / 12.04.2016

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

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 την υποβληθείσα αίτηση 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.

Καταρχήν η εγκαλούσα πλευρά SPOT THOMPSON / VODAFONE δήλωσε ότι δεν επιθυμεί τον έλεγχο του ισχυρισμού *“η COSMOTE φέρνει την Ευρώπη ...”* και ως εκ τούτου η Επιτροπή δεν ασχολήθηκε με την αξιολόγησή του.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Με βάση όσα συζητήθηκαν κατά τη συνεδρίαση η Επιτροπή ομόφωνα σχημάτισε την άποψη ότι δωρεάν roaming και ελεύθερη επικοινωνία χωρίς επιπλέον κόστος προσφέρεται στους συνδρομητές των προγραμμάτων COSMOTE Mobile και COSMOTE Business Mobile (που καλώς αναφέρονται στην επικοινωνία με σταθερά και ευανάγνωστα super), αλλά με τον περιορισμό του ελάχιστου παγίου στα 65 ευρώ. Η πληροφορία αυτή είναι ουσιώδης για την ορθή και πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή και κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνείται (κυλιόμενο super) δεν επαρκεί για να γίνει κατανοητή.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι οι ισχυρισμοί "δωρεάν roaming" και "επικοινωνείς ελεύθερα χωρίς επιπλέον κόστος" χωρίς την αναφορά του ελάχιστου παγίου 65€ με σταθερό και ευανάγνωστο super, μπορεί να οδηγήσουν σε σύγχυση ή/και παραπλάνηση, προσκρούουν στα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως εντός 3 ημερών.

Αναφορικά με τον ισχυρισμό *"... και απολαμβάνεις ταχύτητες 4G στο μεγαλύτερο δίκτυο στην Ευρώπη"* η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι είναι ένας συγκριτικός ισχυρισμός, που δηλώνει απόλυτη υπεροχή έναντι του ανταγωνισμού και δημιουργεί την εντύπωση ότι ο συνδρομητής COSMOTE θα έχει την καλύτερη εμπειρία από τη χρήση του κινητού του στο εξωτερικό, σε σχέση με τα άλλα δίκτυα τηλεφωνίας.

Κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής, 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 συχνόι / 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 COSMOTE για όλες αυτές τις παραμέτρους και για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι ο υπό έλεγχο ισχυρισμός *"... και απολαμβάνεις ταχύτητες 4G στο μεγαλύτερο δίκτυο στην Ευρώπη"* δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, μπορεί να προκαλέσει εσφαλμένες εντυπώσεις, προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί εντός 3 ημερών.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σε συνάφεια με το προηγούμενο σημείο η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι ο ισχυρισμός "ταχύτητες 4G σε συνεργασία με τους περισσότερους παρόχους στην Ευρώπη" δεν είναι θεμιτός επειδή – όπως ήδη εξηγήθηκε – στο πλαίσιο της διαφημιστικής προώθησης της υπηρεσίας roaming τίθεται θέμα αξιολόγησης και της ποιότητας των παρόχων, καθώς και επειδή τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν από τις δύο πλευρές για τον αριθμό των συνεργαζόμενων με κάθε δίκτυο παρόχων είναι αντικρουόμενα.

Κατά συνέπεια η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο εν λόγω ισχυρισμός μπορεί να προκαλέσει εσφαλμένες εντυπώσεις, προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί εντός 3 ημερών.

Τέλος, η Επιτροπή επισημαίνει ότι οι πληροφορίες που εμφανίζονται με super δεν πληρούν τις προδιαγραφές της Οδηγίας του ΣΕΕ σχετικά με τους κυλιόμενους και σταθερούς τίτλους και ως εκ τούτου πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.

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.

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.