



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 4970

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	SPOT THOMPSON, VODAFONE THE NEWTONS LABORATORY, WIND
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “COSMOTE ΔΙΚΤΥΟ – HD VOICE (tvc 45’’, με ημερομηνία 1 ^η εμφάνισης 24.07.2014)’’

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 4962 / 25.07.2014 A / 4966 / 28.07.2014
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	30.07.2014
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 4970 / 01.08.2014

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Μ. ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΙΟΥ Λ. ΒΙΤΟΥΛΑΔΙΤΟΥ Τ. ΘΕΟΔΩΡΟΠΟΥΛΟΥ Ο. ΔΡΑΚΑΚΗΣ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΣΔΕ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Λ. ΣΠΑΝΟΣ Υ. ΚΟΣΜΕΤΑΤΟΥ Κ. ΠΑΝΑΓΟΣ Β. ΣΥΡΙΓΟΥ Β. ΓΑΛΛΟΥ Κ. ΣΑΒΒΑ Π. ΜΠΟΛΛΑΣ Μ. ΕΥΡΙΠΙΩΤΗ Η. ΜΑΒΙΔΗΣ Χ. ΚΟΝΙΝΗΣ Κ. ΒΛΑΧΟΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ Γ. ΛΑΖΑΡΙΔΗΣ	SPOT THOMPSON VODAFONE VODAFONE VODAFONE VODAFONE THE NEWTONS LABORATORY WIND WIND 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, έλαβε υπόψη της τις δύο υποβληθείσες αιτήσεις ελέγχου – τις οποίες λόγω συνάφειας συνεξέτασε – την υπό έλεγχο επικοινωνία καθώς και όλα τα στοιχεία και τα επιχειρήματα που αναπτύχθηκαν κατά τη συνεδρίαση.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Καταρχάς η Επιτροπή αποφάσισε την έκδοση κοινής απόφασης για τις δύο αιτήσεις ελέγχου, για την αποφυγή επαναλήψεων και τυχόν παρερμηνειών.

Η Επιτροπή αξιολόγησε τόσο τους επιμέρους υπό έλεγχο ισχυρισμούς, όσο και τη συνολική τελική εντύπωση που δημιουργείται από την επικοινωνία και κατέληξε ομόφωνα στα εξής:

α. Σχετικά με τον ισχυρισμό «... μας προσφέρει άριστη ποιότητα ήχου» η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι επικοινωνεί ένα χαρακτηριστικό του δικτύου της COSMOTE, χωρίς να συγκρίνεται με τα άλλα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE και WIND).

Από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν και συγκεκριμένα από τις μετρήσεις που διενεργήθηκαν από ανεξάρτητους φορείς και κατέγραψαν άριστη ποιότητα ήχου σε ποσοστό 90%, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο ισχυρισμός αυτός τεκμηριώθηκε επαρκώς, δεν μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση και δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

β. Σχετικά με τον ισχυρισμό «... μας προσφέρει ... κατ' αποκλειστικότητα HD VOICE» η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν και ειδικότερα από την τελευταία ενημέρωση (02/06/2014) της λίστας των operators που παρέχουν εμπορικά την υπηρεσία HD όπως αυτή δίνεται από την Global Mobile Suppliers Association (GSA), προκύπτει ότι δεν υπάρχει άλλο δίκτυο στην Ελλάδα – πέραν της COSMOTE – που παρέχει την υπηρεσία HD VOICE. Επιπλέον, δεν υποβλήθηκε κανένα στοιχείο που να αποδεικνύει τη διαθεσιμότητα της εν λόγω υπηρεσίας και από κάποιο άλλο δίκτυο.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο ισχυρισμός «... μας προσφέρει ... κατ' αποκλειστικότητα HD VOICE» τεκμηριώθηκε επαρκώς.

Ωστόσο, επειδή – σύμφωνα με όσα συζητήθηκαν κατά τη συνεδρίαση – προκειμένου στην πράξη να γίνει χρήση της υπηρεσίας HD VOICE από τον καταναλωτή πρέπει να συντρέχουν ορισμένες προϋποθέσεις, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η παράλειψη αναφοράς των προϋποθέσεων αυτών καθιστά την επικοινωνία ελλιπή και δημιουργεί τον κίνδυνο σύγχυσης ή / και παραπλάνησης.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό εντοπίζεται παράβαση του άρθρου 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να γίνει ανάλογη τροποποίηση εντός 3 ημερών.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

γ. Σχετικά με τον ισχυρισμό «... μας προσφέρει ... και κλήσεις χωρίς διακοπές (πάνω από 99%)» η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι επικοινωνεί ένα χαρακτηριστικό του δικτύου της COSMOTE, χωρίς να συγκρίνεται με τα άλλα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE, WIND).

Από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν και ειδικότερα από τη στατιστική ανάλυση που προκύπτει από τα στοιχεία των κλήσεων όπως καταγράφονται από τα κέντρα του δικτύου, προκύπτει ότι σε ποσοστό πάνω από 99% οι κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν από πελάτες του δικτύου της COSMOTE ολοκληρώθηκαν χωρίς διακοπές.

Η Επιτροπή διευκρινίζει ότι δέχεται ως ικανό στοιχείο τεκμηρίωσης την προαναφερθείσα στατιστική ανάλυση παρότι πρόκειται για εσωτερικό στοιχείο της εγκαλούμενης εταιρείας, επειδή κατά την αντίληψή της το κέντρο του δικτύου αποτελεί εξ' ορισμού την πηγή καταγραφής των κλήσεων των πελατών COSMOTE και κατά πόσο αυτές ολοκληρώθηκαν με ή χωρίς διακοπές.

Με βάση τα παραπάνω η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο εν λόγω ισχυρισμός τεκμηριώθηκε επαρκώς, δεν μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση και δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

δ. Σχετικά με τον ισχυρισμό «Γι' αυτό και οι περισσότεροι Έλληνες είμαστε στο δίκτυο COSMOTE. Γιατί μας γνωρίζει τόσο καλά, που μας προσφέρει ...» η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι τοποθετείται ως απάντηση της COSMOTE στις γνωστές ανάγκες των πελατών της (που αναφέρονται στο αμέσως προηγούμενο κείμενο της πρόζας του τηλεοπτικού), η οποία στηρίζεται επαρκώς από τα προϊόντικά χαρακτηριστικά που όπως αναλύθηκε παραπάνω προσφέρονται από το δίκτυο.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό δεν τίθεται θέμα παραπλάνησης του καταναλωτή και δεν εντοπίζεται παραβίαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στο άρθρο 13.Ζ 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.