ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Σ 1896

ΑΙΤΩΝ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ
ΘΕΜΑ	**Διαφημιστική επικοινωνία «VODAFONE RED UNLIMITED»**

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	Σ 1894 / 13.10.2026
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	21/10/2026
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	**Σ / 1896 / 23.10.2026**

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Μ. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ Α. ΚΟΥΚΙΑΣ Έ. ΛΙΑΤΑΚΗ Σ. ΜΕΛΙΣΣΑΡΗΣ Ν. ΜΙΚΑΪΤΣ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ	Α. Π. Λ. ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΣ Ν. ΞΕΝΙΚΑΚΗ Γ. ΠΑΠΑΔΗΜΑΣ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ VODAFONE VODAFONE ΝΟΜΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΕΣ	Μ. ΒΑΡΟΥΤΑ Γ. ΒΕΛΕΤΑΣ Μ. ΠΑΠΑΠΕΤΡΟΥ	VODAFONE VODAFONE VODAFONE

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ – Γ.Γ.ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, συνεδρίασε και εξέτασε την υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία σε σχέση με την υποβληθείσα αίτηση ελέγχου, προκειμένου να κρίνει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Η Επιτροπή αξιολόγησε τον υπό κρίση διαφημιστικό ισχυρισμό «*απεριόριστη ομιλία*» που συνοδεύει την επικοινωνία του προγράμματος της Vodafone RED UNLIMITED και κατά τη διαδικασία διεπίστωσε ότι α. κλήσεις προς ορισμένους σύντομους αριθμούς (όπως π.χ. 138ΧΧ) δεν συμπεριλαμβάνονται στο πάγιο του προγράμματος και έχουν επιπλέον χρέωση,

β. ο ισχυρισμός αυτός ακολουθείται, σε ορισμένα σημεία, από τη διατύπωση «σε εθνικά δίκτυα».

Κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής:

1. ο ισχυρισμός «απεριόριστη ομιλία (σε εθνικά δίκτυα)», ρητά επικοινωνεί ότι όλα τα λεπτά ομιλίας που καταναλώνονται (στην Ελλάδα) καλύπτονται από το πάγιο του προγράμματος και

2. η διατύπωση «σε εθνικά δίκτυα» είναι εύλογο να γίνει αντιληπτή από τον μέσο καταναλωτή ότι αφορά σε κλήσεις που γίνονται στην Ελλάδα και δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι καθιστά σαφές ότι εξαιρούνται από το πάγιο και επιφέρουν επιπλέον χρεώσεις οι κλήσεις προς αριθμούς τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, όπως είναι εταιρείες τηλεφωνίας, ηλεκτρικής ενέργειας, καταστημάτων, κ.αλ.

Με βάση τα παραπάνω, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο υπό έλεγχο ισχυρισμός «απεριόριστη ομιλία», είτε εμφανίζεται μόνος του, είτε σε συνδυασμό με τη διατύπωση «σε εθνικά δίκτυα», επικοινωνεί ένα μήνυμα που δεν τεκμηριώθηκε, μπορεί να οδηγήσει σε εσφαλμένες εντυπώσεις, προσκρούει στα άρθρα 4, 5 και 6 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί ώστε με σαφήνεια και ευκρίνεια να φαίνεται πάντοτε ότι οι ειδικοί και σύντομοι αριθμοί εξαιρούνται από την παροχή απεριόριστης ομιλίας.

Επιπλέον, η Επιτροπή διεπίστωσε ότι ο τρόπος που επικοινωνούνται στην ιστοσελίδα της Vodafone οι χρεώσεις που εφαρμόζονται προς αυτούς τους αριθμούς (σε διαφορετικά σημεία, με διαφορετικούς τιμοκαταλόγους), καθιστά δύσκολη την ορθή ενημέρωση των καταναλωτών και την αποφυγή σύγχυσης ή / και παραπλάνησης.

Για το λόγο αυτό και σύμφωνα με το άρθρο 4 του ΕΚΔ-Ε, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η λίστα των εξαιρούμενων αριθμών θα πρέπει να είναι ευχερώς προσβάσιμη στον καταναλωτή, ώστε να μπορεί να ενημερώνεται εύκολα και εγκαίρως για τους αριθμούς προς τους οποίους ενδέχεται να εφαρμόζονται πρόσθετες χρεώσεις.

Οι προθεσμίες τροποποίησης είναι 5 ημέρες για την ιστοσελίδα, ενώ για τα λοιπά μέσα στα οποία προβάλλεται ο υπό έλεγχο ισχυρισμός ισχύουν οι προθεσμίες που προβλέπονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής.

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 αναστέλλει την ισχύ της παρούσας.**

Οι Αποφάσεις των Επιτροπών ισχύουν και εφαρμόζονται στο πλαίσιο των κανόνων της αυτορρύθμισης 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.
Τονίζεται ότι σε περίπτωση μη πλήρους εφαρμογής της Απόφασης, δύναται να εφαρμοστεί το Άρθρο 10 του Κανονισμού.

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.