



Δημόσια Διαβούλευση

σχετικά με την τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ

Α.Π. 451/010/2007

**«Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή
Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης»**

(ΦΕΚ 1943/Β/2007)



Αθήνα, 12^η Ιουνίου 2009

Αγαπητοί Κύριοι,

Ως εταιρία που έχει σημαντικό μερίδιο της αγοράς των ΥΠΠ / VAS (Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης ή Value Added Services όπως είναι γνωστές διεθνώς) τα οποία πραγματεύει η ανοιχτή δημόσια διαβούλευση, θα θέλαμε να καταθέσουμε την άποψή μας.

Καταλαβαίνουμε το πρόβλημα, συμφωνούμε πως υπάρχει ανάγκη ρύθμισης, αλλά διαφωνούμε με την λύση που προτείνει η ΕΕΤΤ. Πιστεύουμε πως θα ήταν προτιμότερο για όλους (και προτίστως για την ΕΕΤΤ) να εστιάσουμε όλοι μαζί στην εκπαίδευση του κοινού προκειμένου να μπορεί να αντιμετωπίσει αυριανούς μεγάλους κινδύνους.

Επιτρέψτε μας λοιπόν να αναλύσουμε σε βάθος τις σκέψεις μας, καθώς πιστεύουμε πολύ σε μια λύση που αρμόζει σε μια χώρα που είναι περήφανο μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και όχι σε μια χώρα που δείχνει να προωθεί τη θέση της στο εξωτερικό ως ανήκουσα στην Ευρώπη των δύο ταχυτήτων όπου ένα υπερ-προστατευτικό κράτος βάζει φρένο στην ανάπτυξη τόσο των επιχειρήσεων όσο και των πολιτών του.

Θα ήταν τιμή μας να μας δώσετε κάποια στιγμή την ευκαιρία να συζητήσουμε και από κοντά πιθανές λύσεις για το υφιστάμενο πρόβλημα όσο και την πορεία των VAS και των Μικροπληρωμών στο άμεσο μέλλον.

Με εκτίμηση,

Γιώργος Αναγνωστόπουλος
Γενικός Διευθυντής της Amaze A.E.

Πίνακας περιεχομένων

Οι διαφωνίες μας ως προς την πρόταση της ΕΕΤΤ.....	3
Η πρακτική του double opt-in.....	3
Υπερβολικό μέτρο.....	4
Λόγοι εναντίωσης.....	5
Ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης.....	7
Η σημασία των VAS.....	7
Μικροπληρωμές.....	10
Υπερ-ευαισθησία.....	11
Η ανάγκη για εκπαίδευση των καταναλωτών.....	12
Ανυπόστατα παράπονα πελατών.....	14
Πώς επηρεάζει η κρίση.....	15
4th parties.....	16
Προβλήματα.....	17
Αναγνώριση ύπαρξης προβλήματος.....	17
Το μαύρο πρόβατο.....	17
Περιγραφή υπηρεσιών.....	18
Εστίαση προβλήματος.....	19
Συγκεντρωτικά συμπεράσματα.....	21
Προτάσεις και Λύσεις.....	22
Υπεύθυνη ενημέρωση φορητότητας.....	22
Δίκαιο revenue share.....	22
Πρόστιμα στους παρανομήσαντες.....	22
Πρόσβαση στον κώδικα ηθικής.....	23
Δήλωση υπηρεσιών και συνεργασιών.....	23
Λίστα Μη Αποδοχής Συνδρομητικών VAS.....	23
Κοινό λογότυπο.....	24
Μηνιαία ενημέρωση χωρίς ενόχληση.....	24
Τρόπος καταγγελιών.....	25
Ένα διαφορετικό μοντέλο επιβεβαίωσης.....	26
Εν κατακλείδι.....	27

Οι διαφωνίες μας ως προς την πρόταση της ΕΕΤΤ

Η πρακτική του double opt-in

Πιστευουμε πως πρέπει να εκθέσουμε με λεπτομέρειες τι θα συμβεί αν η ΕΕΤΤ προχωρήσει στην προτεινόμενη λύση.

Συγκεκριμένα, διαφωνούμε με την τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» στο άρθρο 7 «Ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services-SMS) Προστιθέμενης Αξίας (PSMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PMMS)».

Η πρόταση της ΕΕΤΤ (Μάιος 2009) αναφέρει εκεί την εξής τροποποίηση:

2. Εφόσον ο Τελικός Χρήστης επιλέξει μία υπηρεσία με συνδρομή είτε αποστέλλοντας σύντομο μήνυμα (SMS) προς έναν σύντομο κωδικό, είτε εισάγοντας τον αριθμό του σε διαδικτυακή σελίδα, πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα το οποίο θα του γνωστοποιεί ότι έχει επιλέξει να εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή, αναφέροντας το όνομά της υπηρεσίας ή σύντομη περιγραφή αυτής καθώς και το κόστος της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα), την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ και τον αριθμό της γραμμής βοήθειας/παραπόνων και τον τρόπο με τον οποίο ο χρήστης μπορεί να διαγραφεί. Το σύντομο αυτό μήνυμα είναι ατελούς χρέωσης για τον Τελικό Χρήστη. Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή θα ολοκληρωθεί μόνο εφόσον ο Τελικός Χρήστης αποστείλει μήνυμα επιβεβαίωσης στον σχετικό σύντομο κωδικό για να παράσχει τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή. Μέχρι την αποστολή του μηνύματος αυτού, ο Τελικός Χρήστης δεν χρεώνεται.

Αυτή η διαδικασία είναι γνωστή ως *double opt-in*, όπου δηλαδή ο χρήστης επιβεβαιώνει δύο φορές πως θέλει να γίνει συνδρομητής σε κάποια υπηρεσία.

Ο μόνος λόγος για τον οποίο υπάρχει η έννοια του *double opt-in* αφορά σε μέσα στα οποία κάποιος μπορεί πολύ εύκολα και ανέξοδα να προσποιηθεί ότι είναι κάποιος τρίτος, αλλάζοντας τη φαινομενική προέλευση του μηνύματός του.

Κάτι τέτοιο ισχύει ας πούμε όταν πρόκειται για emails, αποστολέας του οποίου μπορεί να φαίνεται ο οποιοσδήποτε.

Όταν όμως η προέλευση ενός SMS είναι ένα κινητό τηλέφωνο, ο αντίστοιχος Πάροχος ουσιαστικά πιστοποιεί την αυθεντικότητα του αποστολέα. Αυτό καθιστά τη χρήση του double opt-in υπερβολική και αντί να βοηθάει στην πραγματικότητα δυσχεραίνει την πρόσβαση του χρήστη στην υπηρεσία.

Υπερβολικό μέτρο

Ως πολίτες, έχουμε την εμπειρία να γνωρίζουμε πως σε κανένα άλλο κλάδο στην Ελλάδα δεν ζητείται δύο φορές η συγκατάβαση ή η υπογραφή του χρήστη για μια υπηρεσία ή την αγορά ενός προϊόντος.

Μερικά παραδείγματα:

1. Η μεταβίβαση αυτοκινήτου γίνονται με ΜΙΑ και μόνο υπογραφή, ακόμα κι αν το αυτοκίνητο κοστίζει 50.000 ευρώ.
2. Ακόμα και για αγορά ακινήτου που μπορεί να αξίζει 500.000 ευρώ, αρκεί ΜΙΑ επίσκεψη στον συμβολαιογράφο.
3. Οποιαδήποτε αγορά μέσω πιστωτικής κάρτας χρειάζεται μόνο μια υπογραφή, άσχετα με το είδος αγοράς και το ύψος της αγοράς.

Επίσης, η ίδια η πιστωτική κάρτα αποτελεί συνδρομητική υπηρεσία για την οποία απαιτείται μόνο η αρχική υπογραφή του χρήστη.

4. Ομοίως, οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία παρέχεται κατ' εξακολούθηση (σύνδεση ΔΕΗ, ΟΤΕ, εναλλακτικών Παρόχων τηλεφωνίας αλλά και κινητή τηλεφωνίας) παρέχεται μετά από μία και μόνο υπογραφή.

Στην περίπτωση μάλιστα των καρτοκινητών τηλεφώνων που αποτελούν τα δύο τρίτα των ενεργών κινητών στην Ελλάδα σήμερα,

Αν μη τι άλλο, όταν άλλου είδους υπηρεσίες χρεώνουν μηνιαίο πάγιο και πάνω σε αυτό χρεώνουν και άλλα έξοδα βάσει χρήσης (κιλοβατώρες, λεπτά ομιλίας ή άλλες μονάδες χρήσης) μόνο με μια υπογραφή, βρίσκουμε υπερβολική τη ρύθμιση που θα μας υποχρεώνει να ζητάμε δύο «υπογραφές» προκειμένου να εγγραφεί κάποιος σε μια υπηρεσία που:

1. έχει μικρό κόστος το μήνα,

2. περιλαμβάνει ήδη και κάποιο όριο χρήσης της υπηρεσίας (δηλαδή ο χρήστης δεν χρεώνεται απλά και μόνο ένα πάγιο, αλλά παίρνει αυτομάτως και κάποιες «μονάδες χρήσης» στην υπηρεσία)
3. δεν δεσμεύει το χρήστη σε 12μηνα συμβόλαια
4. δεν ζητάει κανενός είδους εγγύηση για τη σύνδεση (όπως κάνει η ΔΕΗ), ούτε «κυνηγάει» τους χρήστες της για το μεγάλο ποσοστό των SMS που δεν παραδόθηκαν αν ο χρήστης δεν έχει αρκετό υπόλοιπο στο καρτοκινητό του
5. μπορεί να διαγραφεί οποιαδήποτε ώρα και στιγμή στέλνοντας ένα μήνυμα με τη λέξη STOP

Συγκρίνοντας λοιπόν τις VAS με την παροχή της ΔΕΗ, που είναι η πρώτη παροχή που εγκαθίσταται σε ένα οποιοδήποτε ακίνητο και έχει εκατομμύρια συνδρομητές, δεν είναι παράλογο να ζητάμε δύο «υπογραφές» από τους χρήστες μας;

Λόγοι εναντίωσης

Οι λόγοι της διαφωνίας μας είναι το ότι οι συνδρομητικές υπηρεσίες των SMS λειτουργήσανε για όλο το 2008 χωρίς προβλήματα.

Τα προβλήματα ήρθαν αργότερα όταν στην αγορά μπήκαν ξένες εταιρίες με σκοπό το γρήγορο κέρδος, οι οποίες έχουν ΟΛΑ από τα εξής κοινά χαρακτηριστικά:

1. Διαφημίζονται αποκλειστικά στο Internet.
2. Ζητάνε από το χρήστη να εισάγει το τηλέφωνό του στη σελίδα αντί να στείλει SMS για να γραφτεί συνδρομητής.
3. Διαφημίζουν μια υπηρεσία Α (π.χ. παιχνίδια ή κουίζ) αλλά τελικά χρεώνουν για μια υπηρεσία Β.
4. Χρεώνουν υπερβολικά πολύ (€28 - €40 ευρώ το μήνα) όταν οι ημεδαπές εταιρίες χρεώνουν €8 - €16 για αντίστοιχες υπηρεσίες.

Στην προσπάθεια της ΕΕΤΤ να προστατέψει τον καταναλωτή από τις ξένες εταιρίες που θέλουν να βγάλουν ένα γρήγορο κέρδος, με τη λύση του double opt-in θα βλάψει σε πολύ μεγάλο ποσοστό τις ημεδαπές εταιρίες (εκτιμούμε με μείωση κατά 50%).

Γι αυτό το λόγο, πιστεύουμε πως ο χρήστης που στέλνει SMS από το κινητό του μία φορά μπορεί να γραφτεί σε συνδρομητικές υπηρεσίες, εφόσον η διαφήμιση την οποία έχει δει περιγράφει επαρκώς την υπηρεσία και τη συνδρομή αυτής.

Περιγράφουμε αναλυτικά τον τρόπο λειτουργίας των αλλοδαπών εταιριών παρακάτω, στην ενότητα «Προβλήματα» και προτείνουμε λύσεις στην ενότητα «

Προτάσεις».

Στο μεταξύ όμως, προκειμένου να αναδείξουμε την αξία των VAS, αξίζει να εξετάσουμε το γενικό πλαίσιο λειτουργίας των υπηρεσιών αυτών, τη σημασία που έχει η ενίσχυσή τους (και όχι ο περιορισμός τους) και την καθημερινή επαφή με τους χρήστες.

Ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης

Η σημασία των VAS

Πριν δούμε τις επί μέρους καταγγελίες των καταναλωτών, θα θέλαμε να κάνουμε μια εισαγωγή με το γιατί είναι σημαντικές οι VAS και πώς αποτελούν το τελευταίο οχυρό πρωτού μια πολιτισμένη χώρα παραδοθεί στην ανεξέλεγκτη ροή της πληροφορίας.

Σήμερα, οι υπηρεσίες αυτές αποτελούν περίπου το 3% των εσόδων των Operators στην Ελλάδα, ποσοστό το οποίο φαίνεται ίσως αμελητέο. Αξίζει επίσης να παραδεχτούμε πως στην πλειονότητα τους οι VAS χρησιμοποιούνται προς το παρόν σε ανάλαφρες δραστηριότητες όπως η διασκέδαση και η ενημέρωση των χρηστών.

Όμως, τα πράγματα δεν είναι πάντα όπως φαίνονται και σίγουρα δεν θα είναι έτσι για πολύ ακόμα. Και εξηγούμε το γιατί...

Σήμερα, η Ελλάδα έχει τουλάχιστον 50.000 WiFi HotSpots. Αυτά είναι σημεία τα οποία παρέχουν δωρεάν γρήγορο Internet σε όποιον τύχει να βρεθεί μέσα στην εμβέλειά τους.

Στην πλειονότητά τους, την πρόσβαση αυτή παρέχουν μερικοί από τους 1.000.000 και πλέον ιδιώτες οι οποίοι αντιλαμβάνονται πως δεν χάνουν τίποτα αν μοιραστούν το αγαθό της πρόσβασης στο Internet αφού το κόστος που πληρώνουν δεν αυξάνεται με τη χρήση.

Κάποια από αυτά τα HotSpots ανήκουν σε εταιρίες, ξενοδοχεία ή και αλυσίδες καταστημάτων οι οποίες θέλουν να παρέχουν δωρεάν πρόσβαση στο Internet στους πελάτες τους ή σε όσους απλά βρίσκονται κοντά στο κατάστημά τους.

Σε μεγαλύτερη κλίμακα, ήδη στην πλατεία Συντάγματος λειτουργεί από την 1^η Ιουνίου 2006¹ το μεγαλύτερο ελληνικό WiFi HotSpot, το οποίο μάλιστα χρηματοδοτείται από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο.

Παράλληλα έχει ήδη ανοίξει ο δρόμος για δωρεάν ασύρματο Internet σε 279 δήμους και κοινότητες μέχρι το τέλος του 2009² στα πρότυπα της πόλης των Τρικάλων όπου όλοι οι κάτοικοι της πόλης απολαμβάνουν δωρεάν ασύρματο Internet από πέρσι.

Όλα αυτά ήδη συμβαίνουν στην Ελλάδα του σήμερα. Και βασίζονται στο παράδειγμα της πόλης του San Francisco των ΗΠΑ, όπου όλοι πολίτες έχουν δωρεάν πρόσβαση στο Internet.

¹ Πηγή: <http://www.e-enimerosi.gr/article/2154/>

² Πηγή: <http://www.tanea.gr/default.asp?pid=2&ct=1&artId=4512079>

Πώς επηρεάζουν λοιπόν όλα αυτά το θέμα των VAS;

Η ελεύθερη και ανώνυμη πρόσβαση στο Internet σε συνδυασμό με την τεχνολογία Voice Over IP (VoIP) επιτρέπει στους χρήστες να έχουν ένα προσωπικό τους τρόπο κλήσης σε οποιοδήποτε σημείο υπάρχει WiFi.

Σήμερα, κάποιος που είναι εξοπλισμένος με ένα free-phone (όπως αυτό που ήδη κυκλοφορεί στην αγορά και υποστηρίζει την τεχνολογία του Skype³) μπορεί με αυτή την πολύ μικρή συσκευή να κάνει και απεριόριστα τηλεφωνήματα σε όσους χρησιμοποιούν VoIP υπηρεσίες οπουδήποτε στον κόσμο με μηδενικό κόστος, καθώς και να δεχτεί απεριόριστα τηλεφωνήματα από οποιοδήποτε λογισμικό που υποστηρίζει πρωτόκολλα VoIP ή οποιοδήποτε τηλέφωνο (σταθερό ή κινητό) οπουδήποτε στον κόσμο.

Με άλλα λόγια, η αγορά των κινητών τηλεπικοινωνιών κινείται με ταχύτατους ρυθμούς προς την παροχή δωρεάν χρήσης για φωνή, SMS και δεδομένα, προκειμένου να ανταγωνιστεί αυτό που αύριο θα είναι δωρεάν: την πρόσβαση στο Internet.

Όσο αυξάνονται οι χρήστες VoIP τόσο μειώνεται ο ρυθμός αύξησης των χρηστών τηλεφωνίας (σταθερής και κινητής). Παράλληλα, όσο αυξάνονται τα WiFi Hotspots τόσο μειώνονται τα έσοδα των τηλεπικοινωνιακών παρόχων.

Αυτές οι δύο παράμετροι ήδη αυξάνονται σημαντικά παγκοσμίως, με εξαίρεση ίσως στην Κίνα, η οποία έχει υιοθετήσει αναχρονιστικές αντιλήψεις για την ελευθερία της επικοινωνίας.

Ήδη, οι Operators παγκοσμίως έχουν μειωμένο Μέσο Έσοδο Ανά Χρήστη (ARPU) και όλοι συμφωνούν στο ότι αυτή η εξέλιξη δεν είναι αναστρέψιμη καθώς οι χρήστες πλέον επικοινωνούν με παραπάνω από ένα μέσο.

Με την έλευση του email, του chat, του instant messaging και του VoIP μειώνονται οι κλήσεις και τα SMS αλλά και οι γραμμές (κινητές και σταθερές) που χρειάζεται κανείς για να επικοινωνήσει.

Σε περίπου μία τριετία, όταν η κρίσιμη μάζα των χρηστών αντιληφθεί το ότι μπορεί να έχει κάλυψη με ένα free-phone στα σημεία όπου περνάει το 95% του χρόνου του (στο σπίτι και στη δουλειά λόγω μόνιμων συνδέσεων, στο δρόμο λόγω δημοτικών συνδέσεων και λόγω ελεύθερων Hotspots), το κοινό θα αρχίσει να εγκαταλείπει τα κινητά μαζικά.

Εκ των πραγμάτων, δεν θα μπορεί να ελέγχει ούτε ο Operator, ούτε η EETT, ούτε κανένας νόμος το τι λαμβάνουν οι χρήστες αυτοί στο freephone τους μέσω του

³ Πηγή: <http://www.3skypephone.com/>

Internet, αφού τα τηλεφωνήματα και τα μηνύματα μπορούν να προέρχονται από οπουδήποτε στον κόσμο.

Κάποια σύντομα παραδείγματα:

1. Οι χρήστες αυτοί θα είναι εντελώς απροστάτευτοι από επιτήδειους που θα προσπαθούν να κάνουν τηλεπωλήσεις για οποιοδήποτε προϊόν (νόμιμο ή παράνομο), αφού το κάθε τηλεφώνημα θα είναι δωρεάν.
2. Επίσης, οι χρήστες θα βρίσκονται στο έλεος του εκάστοτε ιδιοκτήτη του HotSpot και του περίγυρού τους όσον αφορά στις επικοινωνίες τους, αφού τα δεδομένα στα περισσότερα HotSpots δεν είναι κρυπτογραφημένα και μπορεί ο οποιοσδήποτε να συλλέγει δεδομένα από τον αέρα.
3. Κακοποιοί και τρομοκράτες θα μπορούν να επικοινωνούν και να συντονίζονται ελεύθερα και να παραμένουν άπιαστοι, αφού η έλλειψη τρόπου εντοπισμού ανάμεσα στα free hotspots θα τους εξασφαλίζει ανωνυμία μέσα στο πλήθος.

Έτσι οι χρήστες ξαφνικά θα κληθούν να αντιμετωπίσουν προβλήματα τα οποία δεν είχαν καν φανταστεί, με ανεπιθύμητες κλήσεις με ρυθμό παρόμοιο με αυτόν του spam στο email μας σήμερα, καθώς και με μηδενική προστασία ενάντια σε μια μαζική εισβολή στα προσωπικά τους δεδομένα με τον κάθε ιδιώτη ή εταιρία σε ρόλο κατασκόπου.

Οι Operators γνωρίζουν ήδη πως αυτό το μέλλον δεν είναι καθόλου μακριά. Τα ARPU τα οποία συνεχώς μειώνονται μαρτυρούν το πόσο κοντά είναι η ελεύθερη (και ανεξέλεγκτη) τηλεφωνία.

Γι αυτό, αυτό που κάνουν είναι να προσφέρουν στους χρήστες τους υπηρεσίες άλλες εκτός των τριών κλασικών (φωνή, SMS και δεδομένα) προκειμένου να μην τους φύγει ο χρήστης.

Και αυτές ακριβώς είναι οι VAS, οι υπηρεσίες εκείνες που χτίζουν μια σχέση με το χρήστη, που του παρέχουν κάτι που δε θα θέλει εύκολα να το αποχωριστεί όταν αποκτήσει την επιλογή για ένα κινητό τηλέφωνο με δωρεάν κλήσεις.

Αυτή είναι και η σημασία των VAS. Υπηρεσίες που σήμερα κάνουν το 3% του τζίρου των εταιριών είναι εκείνες που αναπτύσσονται προκειμένου να καθυστερήσουν την έλευση της «επανάστασης του mobile VoIP» έως ότου βρεθεί κάποιος τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων αυτών.

Για όλους αυτούς τους λόγους, καθώς και για ένα μέλλον το οποίο δεν απέχει πολύ για να ανατρέψει τα δεδομένα στην τηλεπικοινωνιακή αγορά, σας καλούμε να εστιάσετε όχι στους περιορισμούς της αγοράς των VAS αλλά στη **συνεχιζόμενη ενημέρωση και**

εκπαίδευση των χρηστών ώστε να είναι προσεκτικότεροι σε ένα κλίμα που συνεχώς αλλάζει, γιατί από κάπου πρέπει να γίνει η αρχή για τη ζούγκλα που έρχεται.

Μικροπληρωμές

Ένας ακόμη λόγος για τον οποίο η αγορά των VAS δεν θα πρέπει να κλείσει είναι γιατί βρίσκεται σε καλό δρόμο η συσπείρωση της κρίσιμης μάζας για μικροπληρωμές (micropayments).

Όπως γνωρίζουμε, η αγορά των P-SMS βρίσκεται σε μεγαλύτερη άνθηση στο εξωτερικό απ' ό τι στην Ελλάδα. Ο λόγος της ανάπτυξής της είναι το ότι τα P-SMS μπορούν και εξυπηρετούν τις ανάγκες του κοινού στις μικροπληρωμές.

Στο εξωτερικό, με μικροπληρωμές είναι δυνατές πολλές συναλλαγές μικρής αξίας: αγορά εισιτηρίων κινηματογράφου, χρήση αυτόματων πωλητών για καφέ, αναψυκτικά ή σνακ, αγορά εφημερίδων στο δρόμο κλπ. Αυτές οι υπηρεσίες με κόστος «περιπτέρου» αφορούν σε άπαξ συναλλαγές (one-off).

Αντίστοιχα λοιπόν, η συνδρομητική χρήση τέτοιων υπηρεσιών εξυπηρετεί τις επαναλαμβανόμενες συναλλαγές μικρών ποσών. Για παράδειγμα, συνδρομές περιοδικών και διαδικτυακών ιστοτόπων, παραδόσεις γάλατος, παρκόμετρα, διόδια, μουσικά clubs, κλπ.

Κατά συνέπεια, μια υπερβολική ρύθμιση της αγοράς των μικροπληρωμών αμέσως κατατάσει την Ελλάδα στις χώρες με περιορισμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικού πορτοφολιού, γεγονός που θα μας βάζει συνεχώς στην Ευρώπη της δεύτερης ταχύτητας.

Εδώ, επιτρέψτε μας μια μικρή παρένθεση για να αναφέρουμε το παράδειγμα της Ρουμανίας:

Στη Ρουμανία, που σε γενικές γραμμές έχει χαμηλότερη διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας απ' ό τι στην Ελλάδα, οι Παρόχοι ήδη προσφέρουν Μικροπληρωμές με το μοντέλο των VAS. Η απόδοση από τον Παρόχο στον VASP κυμαίνεται από 78 ως 93%⁴, ποσοστό συγκρίσιμο με αυτό του 96% που έχουν οι πιστωτικές κάρτες.

Στην Ελλάδα όμως που η απόδοση των Παρόχων στους VASPs παραμένει κολλημένη στο 45% φυσικά δε μπορεί να ανθίσει το μοντέλο των Μικροπληρωμών, αφού δε συγκρίνεται με το 96% που προσφέρουν τα

⁴ Ο χρήστης μπορεί να χρεωθεί από €5 ως €20 για μικροπληρωμές, με ένα επιπλέον κόστος της τάξης του €1,40 ανά συναλλαγή. Πηγή: <http://www.mobilpay.ro/ro/price>

χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για χρήση πιστωτικής κάρτας για πώληση εξ' αποστάσεως.

Υπερ-ευαισθησία

Η ΕΕΤΤ έχει προβεί σε μια πρωτοτυπία, τη δημιουργία ομάδας για την υποδοχή καταγγελιών μέσω email.

Φυσικά, καταλαβαίνουμε τους λόγους και σίγουρα είμαστε υπέρ της προστασίας των καταναλωτών κάθε αγοράς.

Η κίνηση αυτή όμως πηγάζει κυρίως από την είσοδο των εναλλακτικών παρόχων στην αγορά, τις γρήγορες αλλαγές της μεγάλης αυτής αγοράς και την ανάγκη της προστασίας των καταναλωτών έως ότου η αγορά αυτή ξεπεράσει τις παιδικές της ασθένειες.

Οι υπηρεσίες VAS δεν ήταν ποτέ ο κυρίως λόγος δημιουργίας της ομάδας υποδοχής ηλεκτρονικών καταγγελιών. Και αυτό έχει άμεση επίπτωση στη βιωσιμότητα των υπηρεσιών μας, καθώς μαζί με τα ξερά καίγονται και τα χλωρά.

Και εξηγούμε...

Η ΕΕΤΤ ως επιβλέπουσα αρχή με σοβαρότατο έργο γίνεται αυτόματα δέκτης καταγγελιών μέσω email για κάθε παράπονο χρηστών.

Όπως είναι φυσικό, όταν ο καθένας με μια email διεύθυνση μπορεί από οπουδήποτε να στείλει μια καταγγελία χωρίς να τον ενδιαφέρει το κόστος των εμπλεκόμενων σε αυτήν (ανθρωπώρες στην ΕΕΤΤ, στους παρόχους, στους VASPs ή/και το κόστος αυτών για την εμπλοκή δικηγόρων για να σταλούν οι απαντήσεις στην κατάλληλη μορφή και με υποδείξεις στη νομοθεσία) γίνεται αυτομάτως πανεύκολο και ανέξοδο το να διαμαρτυρηθεί και να καταγγείλει ο καθένας το οποιοδήποτε γεγονός τον ενόχλησε.

Μέχρι εδώ το βρίσκουμε λογικό.

Αυτό όμως που βρίσκουμε παράλογο είναι το ότι η **κατάχρηση** της υπηρεσίας αυτής.

Έτσι, μια εξυπηρετική και σεβαστή υπηρεσία σας, που είχε ως σκοπό καταγγελίες για τηλεφωνικούς παρόχους λόγω της εναλλακτικής τηλεφωνίας, ξαφνικά «κατακλύζεται» από παράπονα για συνδρομητικές υπηρεσίες SMS.

Όμως, αυτό είναι απόλυτα λογικό γιατί οι τηλεφωνικές συνδέσεις εναλλακτικών παρόχων αριθμούν 1.000.000 μετά από τόσα χρόνια λειτουργίας των εναλλακτικών

παρόχων. Αντίστοιχα, η χρήση των υπηρεσιών VAS αριθμεί πάνω από 20.000.000 P-SMS ετησίως.

Εφόσον η καταγγελία γίνεται ανέξοδα και πανεύκολα από τον κάθε χρήστη, το λογικό και αναμενόμενο θα ήταν το ότι το πλήθος των καταγγελιών θα είναι αντίστοιχα πολλαπλάσιο. Έτσι, θα ήταν λογικό να υπάρχουν 20 καταγγελίες κατά VASPs για κάθε καταγγελία κατά Παρόχου.

Όμως, η αναλογία είναι πολύ μικρότερη όλα τα χρόνια εως τώρα. Εξαίρεση αποτελεί το τελευταίο εξάμηνο, κατά το οποίο οι καταγγελίες παραμένουν πάλι σαφώς λιγότερες από το αναμενόμενο, αλλά παρουσιάζουν **εμφανή έξαρση**.

Η έξαρση αυτή όμως, όπως θα εξηγήσουμε και στη συνέχεια εμφανίζεται λόγω συγκεκριμένων εταιριών του εξωτερικού που εισχώρησαν στην ελληνική αγορά προσφάτως και χρησιμοποιούν συγκεκριμένες τακτικές επιθετικού marketing.

Η ανάλυση αυτών των επιθετικών τακτικών, η οποία και αποτελεί εξαίρεση στον κανόνα που έχουμε θεσπίσει οι ελληνικοί VASPs, εμφανίζεται στη σελίδα 17 της παρούσης, στην ενότητα «*Το μαύρο πρόβατο*».

Η ανάγκη για εκπαίδευση των καταναλωτών

Τα micropayments και συγκεκριμένα τα χρεώσιμα MT-SMS στα οποία βασίζονται οι συνδρομητικές υπηρεσίες και τα οποία βρίσκονται υπό συζήτηση εδώ, αποτελούν λοιπόν ένα εναλλακτικό τρόπο χρηματικής συναλλαγής.

Τέτοιοι τρόποι έχουν αναπτυχθεί πολλοί τα τελευταία 20 χρόνια στην Ελλάδα και κανένας τους δεν έχει χρειαστεί να περιοστεί με τρόπο παρόμοιο αυτού που προτείνει η ΕΕΤΤ.

Για παράδειγμα, όταν ο μόνος τρόπος αγοράς αγαθών και υπηρεσιών ήταν μόνο με μετρητά και ξαφνικά ήρθε και στην Ελλάδα η πιστωτική κάρτα φυσικά υπήρξε ένα διάστημα κατά το οποίο οι καταναλωτές δεν γνώριζαν πώς να τη χρησιμοποιήσουν.

Μια μικρή υπο-ομάδα καταναλωτών θεώρησε πώς πρόκειται για δωρεάν χρήματα, αφού μπορούσε να αποκτήσει αγαθά για τα οποία δεν πλήρωνε ή έτσι νόμιζε επειδή έκανε την πληρωμή ετεροχρονισμένα.

Και φανταστείτε πως αυτοί οι άνθρωποι είχαν καταλλήλως ενημερωθεί από την τράπεζά τους και είχαν υπογράψει και σύμβαση επί τούτου για την κάρτα τους!

Παρόλα αυτά, συνέχισαν να νομίζουν κάτι διαφορετικό. Ο λόγος όμως δεν ήταν η ελλιπής ενημέρωση που ισχυρίζονταν οι κάτοχοι των καρτών.

Κάθε άλλο, η ενημέρωση ήταν υπερ-πλήρης λόγω σχετικής νομοθεσίας αλλά και λόγω του ότι οι τράπεζες έπρεπε να δώσουν στον χρήστη να καταλάβει τα πλεονεκτήματα μιας πιστωτικής κάρτας, τα οποία ακόμα και 20 χρόνια μετά δεν έχουν όλοι κατανοήσει πλήρως.

Στην πραγματικότητα, ο πραγματικός λόγος που δημιουργούσε προβλήματα ήταν ανεύθυνη συμπεριφορά τους προς τις προειδοποιήσεις!

Όταν κάποιος το μόνο που σκέφτεται είναι το σήμερα και ξαφνικά αποκτάει ένα τρόπο να περάσει καλύτερα σήμερα και να το πληρώσει αύριο, τότε ενώ η πλειοψηφία των ανθρώπων αντιλαμβάνεται αυτό την αντιστάθμιση μεταξύ του σήμερα και του αύριο, εκείνοι δεν το καταλαβαίνουν.

Και όταν το αύριο έρθει τότε είναι που θα ψάξουν να βρουν μια λύση για να το αντιμετωπίσουν.

Και κάποιος από αυτούς θα προτιμήσουν να φερθούν και πάλι ανεύθυνα καταγγέλοντας τρίτους ελπίζοντας σε ένα προσωπικό όφελος (την απαλλαγή από τις ευθύνες) με το να προσπαθήσουν με τεχνάσματα να μην πληρώσουν για τα αγαθά που αγόρασαν.

Παρόμοια παραδείγματα ανθρώπων υπάρχουν άπειρα με κάθε τεχνολογία, είτε αυτή έχει να κάνει με τρόπους πληρωμής, είτε με οποιαδήποτε ανθρώπινη δραστηριότητα αντισταθμίζει το σήμερα με το αύριο.

Και αν νομίζετε πως οι άνθρωποι αυτοί είναι μύθος, θα σας δώσουμε ένα καθημερινό παράδειγμα: Πόσοι είναι εκείνοι που παρά τις άπειρες προειδοποιήσεις για την ασφάλειά τους συνεχίζουν και οδηγούν το αυτοκίνητό τους παράτολμα αγνοώντας τον κίνδυνο προς εαυτόν και τρίτους;

Με τον ίδιο τρόπο που κάποιος αγνοούν την ενημέρωση που βάζουμε μπροστά στα μάτια τους, κάποιος άλλοι αγνοούν τους όρους χρήσης για κάθε υπηρεσία στην οποία εγγράφονται.

Γνωρίζοντας την κατάσταση στην αγορά, ξέρουμε πως σε αρκετές περιπτώσεις κάποιος καταναλωτής εξ αυτών που τηλεφωνούν για να παραπονεθούν συνήθως ξεκινούν λέγοντας πως «δεν γράφτηκαν σε καμία υπηρεσία». Αφού τους δωθούν οι απαραίτητες εξηγήσεις για το πού, πότε και πώς γράφτηκαν, ανταπαντάνε λέγοντας πως διάβασαν ότι πρόκειται για συνδρομητική υπηρεσία αλλά **«δεν φανταζόντουσαν ότι μπορεί να χρεωθούν για SMS που θα λάβουν, αν δεν στείλουν οι ίδιοι κάποιο SMS»**. Αυτό από μόνο του αποτελεί ένδειξη πως οι καταναλωτές διαβάζουν αυτά που πρέπει να διαβάσουν, όμως λόγω απειρίας δεν τα καταλαβαίνουν.

Γι αυτό, ξανατονίζουμε πως μια ρύθμιση που θα αποδεκατίσει την αγορά των VAS δεν είναι λύση. Αντίθετα θα δημιουργήσει την ανάγκη για περισσότερες ρυθμίσεις της οποίας η ΕΕΤΤ θα κληθεί να εφαρμόζει για παρόμοια αυριανά θέματα.

Φυσικά, το ξανατονίζουμε και εδώ πως δεν μιλάμε για τους χρήστες που έπεσαν θέματα επιτηδείων, οι οποίοι πρέπει να τύχουν διαφορετικής μεταχείρισης.

Ανυπόστατα παράπονα πελατών

Ως εταιρία παρόλο που ο όγκος των συναλλαγών μας μάς κατατάσσει ανάμεσα στις κορυφαίες 5 εταιρίες του χώρου στην Ελλάδα, τα παράπονα χρηστών εναντίον μας για συνδρομητικές VAS είναι ελάχιστα και οι καταγγελίες μέσω ΕΕΤΤ είναι μονοψήφιος σε αριθμό (πρόσω μάλλον οι κυρώσεις εναντίον μας οι οποίες είναι μηδενικές αφού όλες οι καταγγελίες έχουν απαντηθεί πλήρως, οι απαντήσεις θεωρήθηκαν επαρκείς, ο καταναλωτής δεν έδωσε συνέχεια και η υπόθεση μπήκε στο αρχείο).

Παρά την νόμιμη και ηθική στάση που έχουμε απέναντι στους, φυσικά έχουν υπάρξει παράπονα χρηστών, όπως πάντα υπάρχουν για κάθε εταιρία μεγέθους εκατομμυρίων ευρώ.

Στην πλειοψηφία τους όμως, τα παράπονα αυτά είναι ανυπόστατα.

Για παράδειγμα από τη δική μας εμπειρία έχουμε αντιμετωπίσει:

1. Χρήστες που καλούν για να παραπονεθούν πως δεν στείλανε SMS για εγγραφή στην υπηρεσία, παρόλο που υπάρχουν logs (δικά μας και του Παρόχου) τα οποία ξεκάθαρα δείχνουν πως οι ίδιοι ήταν εκείνοι που στείλανε το SMS για να εγγραφούν. Σε κάποιες περιπτώσεις που έχουν έρθει κάποιοι χρήστες από τα γραφεία μας τους έχουμε δείξει ακόμα και τις καταχωρήσεις του λογαριασμού τους για να πειστούν πως εκείνοι ξεκίνησαν τη διαδικασία εγγραφής.
2. Χρήστες που δεν γράφτηκαν οι ίδιοι στην υπηρεσία, αλλά επέτρεψαν (είτε εν γνώση τους, είτε εν αγνοία τους) τη χρήση του κινητού τους από κάποιον τρίτο που το έκανε. Στην πλειονότητα αυτό αφορά χρήση των υπηρεσιών μας από κάποιο άλλο μέλος της οικογένειας του χρήστη (συνήθως παιδί ή σύζυγος), το οποίο μπορεί να είναι απών κατά την έκφραση του παραπόνου. Αυτό είναι κάτι στο οποίο καμία ρύμιση δε θα έκανε καμία διαφορά, αφού θα μπορούσε μια χρέωση να προέλθει ακόμα και από τηλεφωνήματα σε χώρα του εξωτερικού ή κάποια άλλη υπηρεσία.
3. Χρήστες που είχαν δύο γραμμές στο ίδιο κινητό τηλέφωνο και ενώ λάμβαναν SMS από τη μία γραμμή, επιχειρούσαν να διαγραφούν από την άλλη. Είναι προφανές πως δεν μπορούμε να το ξέρουμε αυτό, όταν ο χρήστης δεν έχει

σκεφτεί ο ίδιος να μας ενημερώσει για αυτή την πιθανότητα.

4. Χρήστες οι οποίοι έκαναν χρήση της φορητότητας του αριθμού τους πιστεύοντας πως έτσι διαγράφονται και από τις υπηρεσίες των VASPs. Στην πραγματικότητα όμως, οι VASPs δεν λαμβάνουν ποτέ ενημέρωση για διαγραφή ή σύναψη νέας σύμβασης, πράγμα που δυσχεραίνει το έργο μας.

Παρόλα αυτά, η δική μας αντιμετώπιση του θέματος είναι η εφαρμογή μιας block list, δηλαδή μιας λίστα αριθμών οι οποίοι δε θα μπορούν να γραφτούν συνδρομητές στις υπηρεσίες μας.

Η εφαρμογή αυτή δουλεύει και είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ώρο με ένα τηλεφώνημα στο τηλεφωνικό μας κέντρο, το οποίο επικοινωνείται σε όλες μας τις υπηρεσίες και στην καταχώρηση αλλά και στα απαντητικά μηνύματα.

Πώς επηρεάζει η κρίση

Περάν όλων των άλλων παραγόντων, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε πως είναι φυσικό σε μια εποχή κρίσης όπου ο κόσμος φοβάται για το αύριο να είναι πιο επιρρεπής σε καταγγελίες, παράπονα και οτιδήποτε άλλο πιστεύει πως θα του εξοικονομήσει χρήματα.

Στην ειδησεογραφία των ημερών μας υπάρχουν τρανταχτά παραδείγματα τέτοιων δυσάρεστων εξελίξεων όπου καθημερινοί άνθρωποι προέβησαν σε πράξεις που και οι ίδιοι θα καταδίκιζαν.

Όταν ένας συνταξιούχος αναγκάζεται να ληστέψει τράπεζα με δάκρυα στα μάτια γιατί δεν αντέχει στην οικονομική στενότητα ή όταν οικογενειάρχες αυτοκτονούν λόγω οικονομικών χρέων, όταν μία στις πέντε επιταγές είναι ακάλυπτη, τότε είναι μόνο φυσικό πως τα παράπονα, η γκρίνια και οι καταγγελίες φουντώνουν καθώς δεν πυροδοτούνται από το αν τελικά ο χρήστης συμφώνησε για τη λήψη μιας υπηρεσίας αλλά από το αν ο χρήστης πιστεύει πως μπορεί αυθαίρετα να ξεφύγει από κάποιο χρέος του.

Έτσι, όπως αυξάνονται τα «δανεικά κι αγύριστα», αυξάνουν και τα χρέη που διογκώνονται και το κοινό εν γένει ψάχνει τρόπους να ξεφύγει.

Και ενώ καταλαβαίνουμε τα αποτελέσματα της κρίσης και παρόλο που δεν μας αρέσει ο ρόλος του κριτή, καλούμαστε να καταλάβουμε γιατί αυξάνονται τα παράπονα των χρηστών. Η κρίση λοιπόν είναι ένας τέτοιος λόγος.

4th parties

Σίγουρα θα το έχετε αντιληφθεί ήδη, αλλά σε κάθε περίπτωση θεωρούμε υποχρέωσή μας να το τονίσουμε εκ νέου.

Τα μεγαλύτερα προβλήματα (περισσότερα παράπονα στα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και οι περισσότερες καταγγελίες στην ΕΕΤΤ) προκύπτουν από υπηρεσίες εταιριών άλλες των VASPs.

Οι εταιρίες αυτές συνάπτουν συμφωνίες με έναν VASP προκειμένου να πωλούν τις δικές τους υπηρεσίες σε χρήστες στην Ελλάδα, κάτι το οποίο είναι καθόλα νόμιμο.

Εκεί όμως που αρχίζουν να δημιουργούνται προβλήματα είναι όταν οι εταιρίες αυτές (ας τις αποκαλέσουμε 4th parties, αφού οι VASPs αναφέρονται ως 3rd parties στο χώρο) χρησιμοποιούν επιθετικές τακτικές προώθησης. Αφού έχουν ήδη μελετήσει τη συμπεριφορά του κοινού στο εξωτερικό, γνωρίζουν σε τι ανταποκρίνεται περισσότερο μια πληθυσμιακή ομάδα και σε τι όχι.

Έτσι, διαφημιζόμενοι στο Διαδίκτυο, οι 4th parties παρουσιάζουν στους καταναλωτές παιχνίδια και κουίζ. Οι χρήστες παίρνουν μέρος σε αυτά αλλά προκειμένου να τελειώσουν το παιχνίδι ή να μάθουν τα αποτελέσματα του κουίζ, τους ζητείται να δώσουν το τηλέφωνό τους και να εγγραφούν σε μια υπηρεσία.

Ο τρόπος αυτός πώλησης υπηρεσιών είναι πολύ αποτελεσματικός (αφού οι 4th parties έχουν τρέξει ανάλογες καμπάνιες σε άλλες χώρες) επειδή πολλοί χρήστες δεν διαβάζουν τους όρους χρήσης που συνοδεύει αυτές τις υπηρεσίες.

Το θέμα βέβαια είναι πως από τη δική μας εμπειρία, οι 4th parties παρόλο που είναι εκείνοι που πυροδοτούν το 90% των παραπόνων και καταγγελιών, έχουν φροντίσει να είναι τυπικοί όσον αφορά:

1. στην συνοδεία των διαφημισέων τους από τους όρους χρήσης οι οποίοι είναι ευαναγνώστοι,
2. στην επαλήθευση του τηλεφώνου του χρήστη μέσω ειδικού PIN, προκειμένου να μην χρεωθεί τρίτος, αν ο χρήστης εισάγει το ξένο τηλεφωνικό αριθμό.

Κατά συνέπεια, παρά την επιθετική στρατηγική διαφήμισης, οι εταιρίες αυτές με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο διαφημίζονται τηρούν το νόμο.

Και επειδή πιστεύουμε πως αυτή είναι η μοναδική πηγή αύξησης των καταγγελιών των καταναλωτών, αναλύουμε αυτό το πρόβλημα στην ενότητα «*Το μαύρο πρόβατο*».

Προβλήματα

Αναγνώριση ύπαρξης προβλήματος

Είμαστε ίσως οι πρώτοι που θα παραδεχτούν πως ο τρόπος εγγραφής των συνδρομητικών υπηρεσιών σήμερα παρουσιάζει κάποια κενά, τα οποία είναι ανοικτά σε εκμετάλλευση από επιτήδειους.

Σκοπός της αναλυτικής τοποθέτησης μας όμως είναι η αντιμετώπιση των προβλημάτων στις VAS και όχι η σχεδόν ολοκληρωτική εξουδετέρωσή τους.

Με άλλα λόγια, βρίσκουμε υπερβολική τη συμπεριφορά «πονάει κεφάλι, κόψει κεφάλι».

Το μαύρο πρόβατο

Θα συμφωνήσουμε μαζί σας πως έχουν υπάρξει κάποιες κακές περιπτώσεις συνδρομητικών υπηρεσιών, οι οποίες μπορεί να ανήκουν σε ένα από τα εξής σενάρια:

1. Εσωτερικό λάθος του VASP (από ανθρώπινο χειρισμό) όπου ο χρήστης χρεώθηκε περισσότερο από όσο είχε ενημερωθεί: Απ' όσο είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε, σε όλες αυτές οι περιπτώσεις, οι χρήστες έχουν αποζημιωθεί πλήρως για ολόκληρη την αξία των μηνυμάτων και σε κάποιες από αυτές, ο εκάστοτε Operator έχει ακυρώσει τις χρέωσεις αυτές από το χρήστη με αποτέλεσμα ο χρήστης όχι μόνο να αποζημιωθεί αλλά και να βγει και κερδισμένος.
2. Κακόβουλή χρήση του VASP για ίδιο όφελος: Λόγω του εντατικού ελέγχου των Operators, οι σημερινοί κύριοι VASPs δε θα μπορούσαν να έχουν σημαντικά οφέλη από κακόβουλες ενέργειες διότι:
 - a. Σε μεγάλη κλίμακα, τέτοιες ενέργειες ερευνώνται από τους Operators εντατικά καθημερινά. Συνεπώς πολύ πρωτου περάσουν οι δύο μήνες που απαιτούνται για να πληρωθεί ένας VASP, οι Operators μπορούν να ανιχνεύσουν και να ερευνήσουν οποιαδήποτε κακόβουλη ενέργεια και όχι μόνο να μην πληρώσουν τον VASP αλλά και να του αποδώσουν και πρόστιμο.
 - b. Σε μικρή κλίμακα, οι όποιες κακόβουλες ενέργειες δεν είναι ιδιαίτερα αποδοτικές, καθώς αποφέρουν μικρά οφέλη και πάντα ενέχουν τον κίνδυνο κάποιος χρήστης που θα δυσαρεστηθεί να απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ ή/και στον Πάροχο για να παραπονεθεί. Αυτό θα φέρει στην προσοχή του Παρόχου την όποια ατασθαλεία του VASP και εκτός το ότι

μπορεί να κλονίσει τις σχέσεις τους, θα επιφέρει και το ανάλογο πρόστιμο.

3. Εμπιστοσύνης στους λάθος συνεργάτες: Έχουν υπάρξει περιπτώσεις κατά τις οποίες ένας VASP έχει συνάψει συμφωνία με εταιρία του εξωτερικού (4th party) προκειμένου η εταιρία αυτή να παρέχει υπηρεσίες στους χρήστες.

Το 4th party μετά χρησιμοποιεί:

- a. ανεξέλεγκτες τακτικές διαφήμισης στο Internet όπου η συνδρομή δεν αναγράφεται ευκρινώς,
- b. παράνομες τακτικές διαφήμισης στέλνοντας μαζικά διαφημιστικά SMS (bulk) σε ανυποψίαστους χρήστες σε τυχαία νούμερα (69xxxxxxx) τα οποία μπορεί να διαφημίζουν οτιδήποτε χωρίς να αναφέρουν το αντίστοιχο κόστος. Και το χειρότερο είναι πως ο αποστολέας του μηνύματος μπορεί να φαίνεται πως είναι ο οποιοσδήποτε.

Έτσι, αναγράφοντας (ψευδώς) για παραλήπτη ένα υπάρχον πενταψήφιο και καλώντας το χρήστη να απαντήσει για να επιβεβαιώσει τη συνδρομή του, το κινητό ουσιαστικά απαντάει στο πενταψήφιο με αποτέλεσμα ο χρήστης να γράφεται συνδρομητής.

Έτσι, γράφονται χρήστες σε μια υπηρεσία για το κόστος της οποίας δεν έχουν ενημερωθεί.

Από τους τρεις αυτούς λόγους, ο χρόνος έχει δείξει πως μόνο ο τρίτος είναι πραγματικός κίνδυνος, βάσει των παραπόνων που γνωρίζουμε ότι κυκλοφορούν στην αγορά.

Περιγραφή υπηρεσιών

Μία ακόμη επιθετική τακτική που χρησιμοποιούν τα 4th parties είναι η παραπλανητική περιγραφή των υπηρεσιών τους.

Για παράδειγμα, από το τέλος του 2008 ως και σήμερα τρέχει συνεχώς διαφήμιση για υπηρεσίες «εντοπισμού» άλλων χρηστών.

Η διαφήμιση υπόσχεται στο χρήστη πως θα εντοπίσει στο χάρτη το ταίρι του ή οποιουδήποτε άλλου χρήστη (μέσω web), αρκεί να καταχωρήσει στο site τους δύο αριθμούς κινητού τηλεφώνου.

Ο χρήστης μετά λαμβάνει ένα παιχνίδι το οποίο ουδεμία σχέση φυσικά έχει με πραγματικό εντοπισμό κάποιου άλλου, αφού η παροχή μιας τέτοια υπηρεσία είναι τεχνικά αδύνατη αλλά και παράνομη.

Άλλες διαφημίσεις αφορούν σε διαγωνισμούς χωρίς να υπάρχουν κατατεθειμένοι εκτενείς όροι συμμετοχής, αλλά και χωρίς να μπορεί κάποιος να πληροφορηθεί πότε είναι η κλήρωση και το ποιός τελικά κέρδισε.

Άλλοτε οι διαγωνισμοί αυτοί αφορούν πολυπόθητα δώρα όπως είναι τα προϊόντα της Apple (iPhone, MacBook Air) ή δωροεπιταγές καταστημάτων. Η ένστασή μας εδώ είναι πως η διοργάνωση του διαγωνισμού είναι αδιαφανής, τα καταστήματα τα οποία φέρονται να συνδιοργανώνουν το διαγωνισμό δεν έχουν ούτε ερωτηθεί, ούτε δώσει σχετική άδεια για χρήση του λογοτύπου τους.

Εν ολίγοις, αυτοί οι διαγωνισμοί και οι παρόμοιες υπηρεσίες προσφέρονται μέχρι να κορεστεί η αγορά και μετά αλλάζουν προκειμένου να ξαναπροσελκύσουν το κοινό.

Δεν θα έπρεπε λοιπόν το κοινό να εκπαιδευθεί ώστε να αναγνωρίζει τα κόλπα που χρησιμοποιούν οι επιτήδειοι προκειμένου να μην την ξαναπατήσει;

Εστίαση προβλήματος

Είναι λοιπόν ξεκάθαρο πως τα προβλήματα με τις εγγραφές εστιάζονται σε πενταψήφια εταιριών οι οποίες έχουν συνεργασίες με άλλες εταιρίες του εξωτερικού, οι οποίες χρησιμοποιούν τα πενταψήφια των VASPs για το billing.

Κι εμείς, ως μια εταιρεία των 20 υπαλλήλων η ανάπτυξη της οποίας βασίζεται αποκλειστικά στην αγορά των VAS, κατακρίνουμε όσες αλλοδαπές εταιρίες κάνουν συνεργασίες με ελληνικούς VASPs προκειμένου να καρπωθούν ένα γρήγορο κέρδος και να αποδεκατίσουν την αγορά.

Γι αυτό, με την έλευση των πρώτων καταγγελιών εναντίον μας (οι οποίες στην πραγματικότητα αφορούν εξ' ολοκλήρου υπηρεσιών αλλοδαπών εταιριών με την οποία έχουν συνάψει συμβατική σχέση εξυπηρέτησης), βάλαμε οι ίδιοι φρένο απαιτώντας από 1^η Ιουνίου να μας παρέχουν:

1. Λεπτομερείς περιγραφές των υπηρεσιών τους, των χρεώσεων και όλων των απαντητικών μηνυμάτων, ώστε να επαληθεύσουμε πως ο χρήστης ενημερώνεται επαρκώς με την εγγραφή του καθώς και μηνιαίως.
2. Λίστα με όλες τις προωθητικές τους ενέργειες, ώστε να επαληθεύσουμε ότι δεν προωθούν τις υπηρεσίες τους ούτε παράνομα, ούτε ανήθικα.

3. Λίστα με όλες τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις (URLs) στις οποίες προωθείται το υλικό τους προς Έλληνες χρήστες, προκειμένου να επαληθεύσουμε πως η πληροφόρηση περί συνδρομής υπάρχει, αναφέρει τα πραγματικά ποσά και είναι ευανάγνωστη.

Στην περίπτωση των δικών μας συνεργασιών, μόνο μια εταιρία χρειαζόταν κάποιες μικρές αλλαγές στις διαφήμισεις της στο Internet (landing pages), αλλά τα μέτρα και τα σταθμά του εκάστοτε VASP μπορεί να είναι πιο ελαστικά απέναντι στους πελάτες τους.

Αυτό που είναι αλήθεια πάντως είναι πως τα παράπονα για τις υπηρεσίες των δικών μας 4th parties κινούνται κάτω από τα όρια του 0,5%. Με άλλα λόγια, λιγότερο από ένας στους 200 εγγεγραμμένους χρήστες παραπονέθηκαν για την υπηρεσία μέχρι την 31^η Μαΐου.

Με την αυστηρότερη στάση μας, αυτό το ποσό θα το μειώσουμε στο επόμενο τρίμηνο.

Θα θέλαμε όμως να προτείνουμε στην ΕΕΤΤ, αντί να ξεκινήσει τη διαδικασία του double opt-in που προτείνει, να ζητήσει από τους VASPs να αυτορυθμιστούν. Μετά, όσοι από τους VASPs συνεχίζουν να λαμβάνουν παράπονα να αρχίζουν να δέχονται αυξανόμενα πρόστιμα.

Πολύ γρήγορα, θα συνειδητοποιήσουν οι VASPs το συμφέρον τους και η αγορά θα εξυγιανθεί.

Αντίθετα, με το double opt-in που προτείνει η ΕΕΤΤ, η ελληνική αγορά των VAS θα μαραζώσει.

Η πρόσφατη εμπειρία της αγοράς μας πριν από 18 μήνες όπου δεν είχαν ξεκινήσει οι συνδρομητικές VAS και κάθε χρήστης μπορούμε να χρεωθεί μόνο για SMS έστελνε (MO-SMS αντί για MT-SMS) έδειχνε πως οι υπηρεσίες που απαιτούσαν 2 βήματα είχαν μειωμένες εγγραφές κατά 55% σε σχέση με εκείνες που κάποιος μπορούσε να γραφτεί με 1 SMS.

Για να μην κινδυνέψουν οι εργασίες των 350 υπαλλήλων της αγοράς των VAS, σας καλούμε να δείτε τα πράγματα και από τη δική μας οπτική γωνία πρώτου εφαρμόσετε τον κανόνα του double opt-in.

Συγκεντρωτικά συμπεράσματα

Ας ξεκινήσουμε από τα προφανή: **Φυσικά και δεν αρνούμαστε πως η αγορά όντως έχει πρόβλημα!**

Όμως, το πρόβλημα εστιάζεται σε συγκεκριμένες νεοεμφανισθείσες επιθετικές τακτικές πώλησης των υπηρεσιών της αγοράς, όχι στο σύνολο της αγοράς!

Επίσης, η εικόνα με τις καταγγελίες που αφορούν σε VAS είναι εν μέρει πλασματική, εφόσον είναι πολύ εύκολο κάποιος να κάνει καταγγελία ηλεκτρονικά στην ΕΕΤΤ, πιστεύοντας πως με την καταγγελία θα ακυρωθούν οι χρεώσεις τους και θα απαλλαγούν από τις όποιες συνδρομές είχαν ως εκείνη τη στιγμή συμφωνήσει να λαμβάνουν.

Αντί όμως να εφαρμοσθεί ο κανόνας του double opt-in καθολικά σε όλες τις υπηρεσίες, ανεξαρτήτου τρόπου προώθησης και ύψους συνδρομής (ο οποίος θα επιφέρει δραματικές μειώσεις εσόδων και προσωπικού στο χώρο των VAS), κάποιος κανόνας θα πρέπει να εστιάσει μόνο εκεί που υπάρχει πρόβλημα:

1. στις ξένες συνεργασίες με μη αδειοδοτημένα 4th parties,
2. στις διαφημίσεις αυτών στο Internet
3. όταν το ποσό των συνδρομών ξεπερνάει τα 24 ευρώ το μήνα.

Καλούμε λοιπόν την ΕΕΤΤ να διαχωρίσει τα 3rd parties από τα 4th parties και να προστατέψει τον καταναλωτή από αυτούς από τους οποίους χρειάζεται προστασία.

Οι προτάσεις μας αναλύονται παρακάτω στην ενότητα «Προτάσεις και Λύσεις» στη σελίδα 22.

Προτάσεις και Λύσεις

Για τους λόγους που αναλύονται άνωθεν, κάνουμε τις εξής προτάσεις:

Υπεύθυνη ενημέρωση φορητότητας

Προκειμένου να παρέχουμε υπεύθυνα τις υπηρεσίες μας, κρίνουμε απαραίτητο να μας παρέχουν οι Πάροχοι τις εξής πληροφορίες για όποιον χρήστη έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες μας το τελευταίο εξάμηνο:

1. ηλεκτρονική ειδοποίηση για τη διακοπή σύνδεσης κάποιου χρήστη
2. χρήση φορητότητας ενός χρήστη και μεταφορά του σε άλλο Πάροχο
3. διευκρίνηση για το αν πρόκειται για χρήστη με σύνδεση ή με καρτοκινητό.

Με αυτές τις πληροφορίες (οι οποίες δεν παραβιάζουν τα προσωπικά δεδομένα του χρήστη αφού δεν λαμβάνουμε ποτέ το όνομά του ή τη διεύθυνσή της) θα μπορούμε υπεύθυνα και έγκαιρα να ενημερώνουμε τους χρήστες για τις όποιες ενεργές συνδρομές τους στις υπηρεσίες μας.

Δίκαιο revenue share

Την επιβολή στους Operators του μοιράσματος των εσόδων σε ποσοστό 50% - 50% έναντι του 45% - 55% που ισχύει σήμερα, για να τονώσει την υγιή ανάπτυξης της αγοράς VAS και σε άλλες άλλες υπηρεσίες, οι οποίες δεν μπορούν να υποστηριχθούν σήμερα λόγω της μεγάλης διαφοράς μεταξύ τελικής τιμής στο χρήστη και απόδοσης (payout) του Παρόχου.

Η αύξηση αυτού του ποσοστού θα αποτελέσει εφελτήριο για την ουσιαστική υιοθέτηση των Μικροπληρωμών (συνδομητικών ή μη, δεν παίζει ρόλο) στην αγορά, κατά το παράδειγμα της Ρουμανίας.

Πρόστιμα στους παρανομήσαντες

Εφαρμόστε την επιβολή προστίμων (αυξανόμενων σε αξία) σε όσους VASPs έχουν συνεργασίες με 4th parties οι οποίοι προβαίνουν σε επιθετικό marketing (π.χ. bulk σε unregistered users).

Αυτό θα αναγκάσει τους VASPs να ζητάνε εγγυήσεις (χρηματικές και άλλες) στην αρχή κάθε συνεργασίας με 4th parties προκειμένου να εξασφαλιστούν απέναντι σε εταιρείες - λαμόγια που καρπώνονται την αγορά μας.

Επίσης, επιβάλλετε στους Operators την απαγόρευση αποδοχής bulk SMS από αριθμούς (πενταψήφιους ή άλλους) οι οποίοι είναι ψευδώς δηλωμένοι στα SMS και δεν επαληθεύονται.

Πρόσβαση στον κώδικα ηθικής

Ενημερώστε τον κώδικα ηθικής στα αγγλικά στο site σας, προκειμένου να διευκολύνετε τα ξένα 4th parties να τον εφαρμόζουν.

Ένας καλά ενημερωμένος και πρακτικός κώδικας ηθικής και πρακτικής (code of conduct) αμέσως θα κόψει τον αέρα σε εταιρείες που νομίζουν πως η ελληνική αγορά είναι ανεξέλεγκτη.

Δήλωση υπηρεσιών και συνεργασιών

Προκειμένου να νιώσουν όλοι οι VASPs την σοβαρότητα της κατάστασης, θα είναι υποχρεωμένοι με την κατάρτιση συμβατικής σχέσης με κάποιο 4th party να αποστέλλουν στην ΕΕΤΤ αντίγραφο πρωτού ξεκινήσουν να παρέχουν οποιαδήποτε υπηρεσία.

Επίσης, θα πρέπει για κάθε υπηρεσία να αναφέρουν τα τεχνικά χαρακτηριστικά της (τρόπος λειτουργίας, είδος παροχής, απαντητικά μηνύματα) και το ποσό της συνδρομής τους.

Όποτε έρθει οποιαδήποτε καταγγελία που αφορά μη κατεγγεγραμμένο 4th party ή μη κατεγγεγραμμένη υπηρεσία, η εταιρία που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο πενταψήφιο θα πληρώνει πρόστιμο.

Λίστα Μη Αποδοχής Συνδρομητικών VAS

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει δημιουργήσει το Μητρώο Προσώπων που δεν επιθυμούν να περιλαμβάνονται σε αρχεία, τα οποία έχουν ως σκοπό την προώθηση προμήθειας αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών εξ' αποστάσεως.

Αντίστοιχα, η ΕΕΤΤ για να αντιμετωπίσει το πρόβλημα μπορεί να δημιουργήσει μια Block List (Λίστα Μη Αποδοχής Συνδρομητικών VAS) για όσους χρήστες θέλουν να

διαγραφούν ή προκαταβολικά θέλουν να μην μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες VAS.

Τη λίστα αυτοί θα συντηρούν οι 3 Πάροχοι Κινητής Τηλεφωνίας (Cosmote, Vodafone και Wind). Οι χρήστες θα μπορούν με γραπτή ή τηλεφωνική αίτησή τους την οποία θα αποστέλλουν στον Πάροχό τους, και αφού πιστοποιηθεί πως οι εν λόγω αριθμοί που τους ανήκουν, θα μπορούν να σταματάνε την πρόσβασή τους σε συνδρομητικές VAS, τόσο κατά τη διάρκεια της παρούσας σύνδεσής τους με τον υφιστάμενο Πάροχο, όσο και στην που επιθυμούν να κάνουν χρήση της φορητότητας και να πάνε σε άλλο Πάροχο.

Κοινό λογότυπο

Δημιουργία κοινού λογοτύπου το οποίο θα προβάλλεται αναγκαστικά σε όλες τις Διαδικτυακές διαφημίσεις όλων των συνδρομητικών υπηρεσιών SMS.

Το λογότυπο αυτό θα υιοθετηθεί από όλους όσους προσφέρουν συνδρομητικές υπηρεσίες SMS, είτε είναι 3rd parties είτε 4th parties, θα έχει συγκεκριμένες διαστάσεις σε pixels και θα πρέπει να εμφανίζεται καθόλη τη διάρκεια εγγραφής χρηστών στο Internet.

Ο δε χρωματισμός του λογοτύπου μπορεί να εξαρτάται από το ύψος της συνδρομής. Π.χ. πράσινο για συνδρομές ως 12 ευρώ, πορτοκαλί για συνδρομές ως 20 ευρώ, και κόκκινο για συνδρομές με μεγαλύτερο μηνιαίο κόστος.

Έτσι οι χρήστες θα εκπαιδευθούν γρηγορότερα και θα ενημερώνονται καλύτερα ως προς τη φύση και το κόστος της υπηρεσίας.

Και έτσι οι 3rd και οι 4th parties θα ελέγχονται καλύτερα.

Μηνιαία ενημέρωση χωρίς ενόχληση

Η μηνιαία ενημέρωση των χρηστών για την εγγραφή τους στην υπηρεσία να μπορεί να περιλαμβάνεται στα χρέωσιμα SMS που θα λάμβανε ο χρήστης ούτως ή άλλως και όχι να αποστέλλεται δωρεάν.

Έτσι, ο χρήστης ενοχλείται λιγότερο καθώς λαμβάνει ένα λιγότερο SMS μέσα στο μήνα. Αν, για παράδειγμα, ένα χρήστης έχει γραφτεί σε μια συνδρομητική υπηρεσία των 8 ευρώ το μήνα που αντιστοιχεί σε 4 SMS των 2 ευρώ, τότε δεν έχουμε λόγο να τον «ενοχλήσουμε» κατά 25% παραπάνω προσθέτοντας ένα πέμπτο δωρεάν ενημερωτικό μήνυμα.

Φυσικά, την ενημέρωση που θα λάμβανε πάλι θα την λάβει, αλλά έτσι αποφεύγουμε να ενοχλήσουμε τον χρήστη δύο φορές την ίδια μέρα (μία για το χρεώσιμο SMS που ανανεώνει τη συνδρομή του και άλλη μία για την ενημέρωσή του περί χρέωσης).

Σε αντίθετη περίπτωση, ο χρήστης που δεν έχει υπόλοιπο στο λογαριασμό του καρτοκινητού (και είναι πολλοί δεδομένου ότι πολλές υπηρεσίες μας απευθύνονται σε νεανικό κοινό που μπορεί να ξοδεύει ακόμα και μόνο €3 στο κινητό του, βάσει τρέχοντων προσφορών από τους Παρόχους), θα λάβει ενημερωτικό πως χρεώνεται €8 για μία υπηρεσία που λαμβάνει τα οποία όμως τελικά δεν τα χρεώνεται γιατί δεν έχει υπόλοιπο.

Αυτό συνεπάγεται την κακή ενημέρωση του χρήστη γιατί νομίζει ότι χρεώθηκε. Κατ' επέκταση, αποτελεί αφορμή για παράπονα στο τηλεφωνικό μας κέντρο, στον Πάροχο του και στην ΕΕΤΤ.

Τρόπος καταγγελιών

Προτείνουμε λοιπόν, μια πιο οργανωμένη διαδικασία για τις καταγγελίες εναντίον VASPs, η οποία όμως να απαιτεί κάποια δικαιολογητικά από τον χρήστη, όπως την υπογραφή μιας υπεύθυνης δήλωσης του Ν.1599 με τυποποιημένο κείμενο, όπου ο χρήστης θα δηλώνει πως δεν γράφτηκε σε συνδρομητική υπηρεσία ούτε μέσω web, ούτε μέσω κινητού, ούτε άφησε ποτέ το κινητό του χωρίς επιτήρηση ώστε κάποιος άλλος να το χρησιμοποίησε και να τον έγραψε συνδρομητή.

Κατόπιν λήψης αντίγραφου μιας καταγγελίας που να συνοδεύεται από την υπεύθυνη δήλωση, φυσικά ο εμπλεκόμενος operator και VASP θα ελέγχουν την ορθότητα της καταγγελίας.

Αυτό θα είναι ένας καλός πρώτο τρόπος φιλτραρίσματος των καταγγελιών που λαμβάνει η ΕΕΤΤ αλλά και οι Πάροχοι και οι VASPs, καθώς θα μειώσει δραματικά τις ανυπόστατες καταγγελίες που δεχόμαστε σήμερα.

Μέχρι σήμερα, για κάθε καταγγελία έχουμε έξοδα του τηλεφωνικού κέντρου, του υποστηρικτικού προσωπικού από πίσω, του διοικητικού προσωπικού αλλά και του νομικού (ο οποίος είναι έγκριτος δικηγόρος που απασχολείται ως εξωτερικός συνεργάτης).

Τα έξοδα αυτά ανέρχονται σε περίπου €600, τα οποία κρίνουμε ότι είναι υπερβολικά δυσανάλογα για καταγγελίες που αφορούν καταναλωτές οι οποίοι ισχυρίζονται ότι έχασαν ποσά των €20 - €30.

Δεδομένου ότι έχουμε απαντήσει σε όλες τις καταγγελίες και καμία δεν έχει προχωρήσει σε κυρώσεις (άρα είμαστε καθ' όλα σωστοί), αιτούμαστε έναν πιο οργανωμένο τρόπο αποδοχής και συντομότερο τρόπο διευθέτησης των καταγγελιών.

Ένα πρώτο βήμα θα ήταν τα δικαιολογητικά που ελπίζουμε πως θα κάνουν κάποιους που μας καταγγέλουν ανεύθυνα να σταματήσουν.

Ένα διαφορετικό μοντέλο επιβεβαίωσης

Όπως ήδη εκφράσαμε, είμαστε αντίθετοι στη διαδικασία του double opt-in αν αυτό εφαρμοστεί τυφλά για όλες τις εταιρείες και όλες τις υπηρεσίες.

Θα ήμασταν όμως ίσως θετικοί στην εφαρμογή double opt-in στις περιπτώσεις που ικανοποιούν **ΟΛΑ** τα εξής κριτήρια (όχι μόνο κάποια εξ αυτών):

1. Η υπηρεσία παρέχεται μεν μέσω πενταψηφίου που ανήκει σε ελληνικό VASP αλλά τα μηνύματα προωθούνται για επεξεργασία σε 4th parties.
2. Ο ελληνικός VASP έχει δηλώσει την υπηρεσία και το 4th party στην ΕΕΤΤ.
3. Η υπηρεσία διαφημίζεται στο Internet, πράγμα που καθιστά δύσκολη την επιβεβαίωση τηρησης των προδιαγραφών της ΕΕΤΤ περί ευανάγνωστων χρεώσεων (λόγω του δυναμικού χαρακτήρα του μέσου).
4. Ζητείται από το χρήστη να εισάγει το τηλέφωνό του στη σελίδα αντί να στείλει SMS για να γραφτεί συνδρομητής.
5. Οι υπηρεσίες προωθούνται υπό την συγκάλυψη παιχνιδιού ή κουίζ αλλά δεν αφορούν σε αυτά τα παιχνίδια ή κουίζ.
6. Το κόστος της συνδρομής είναι μεγαλύτερο από €24 ευρώ το μήνα.

Η ΕΕΤΤ μπορεί εύκολα να διαπιστώσει πως οι καταγγελίες που τις έγιναν τον τελευταίο καιρό αφορούν ακριβώς αυτά τα χαρακτηριστικά σε ποσοστό ίσως και 80%.

Εν κατακλείδι...

Σας ευχαριστούμε για την προσοχή σας και ευελπιστούμε στην αλλαγή του προτεινόμενου σχεδίου, ώστε να μην πληγεί ένας υγιής κλάδος επειδή κάποια οππορτουνιστικά στοιχεία τον λυμαίνονται.

Ελπίζουμε μετά την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης να συμφωνείτε μαζί μας πως η προτεινόμενη ρύθμιση είναι ανάρμοστη, καθώς θα προκαλέσει πτώση της τάξης του 50% σε όλη την αγορά VAS, όταν θα πρέπει να περιοριστεί μόνο ένας συγκεκριμένος τρόπος επιθετικής και ανεξέλεγκτης πώλησης με πολύ ιδιαίτερα χαρακτηριστικά.

Ειδικότερα, στην Amaze θεωρούμε άδικη μια τέτοια ρύθμιση που θα μειώσει τα δικά μας έσοδα λόγω ατασθαλειών αλλοδαπών εταιρειών με τις οποίες δε σχετιζόμαστε.