



22 Sorou Str.
15125 Marousi
Athens
Greece

Tel-211 600 4000
Fax 211 600 4005

www.winplc.com

ΠΡΟΣ:
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
ΛΕΩΦ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 60
151 25 ΜΑΡΟΥΣΙ
ΑΤΤΙΚΗ
kodikasYPP@eett.gr

Θέμα: 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)

Μαρούσι, 29 Ιουνίου 2009

Κύριοι,

Σχετικά με το άνω θέμα, υποβάλλουμε συνημμένα τα σχόλια και τις απόψεις μας.

Με τιμή,

Για την εταιρεία

Βασιλική Ξένου

WIN ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
WIN S.A. WIRELESS PRODUCTS & SERVICES
ΣΩΡΟΥ 22, ΜΑΡΟΥΣΙ 151 25
ΤΗΛ: 211 600 4000 - ΑΡ. ΦΑΚ.: 311024
ΑΦΜ: 999080813 - ΔΟΥ: ΦΑΕΕ ΑΘΗΝΩΝ
ΑΡ.Μ.Α.Ε. 58837/01ΑΤ/Β/05/287

Παρατηρήσεις της εταιρείας με την επωνυμία «WIN ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ» και το διακριτικό τίτλο «WIN S.A. WIRELESS PRODUCTS AND SERVICES», επί της Δημόσιας Διαβούλευσης με θέμα «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)»

22 Sorou Str.
15125 Marousi
Athens
Greece
Tel 211 600 4000
Fax 211 600 4005
www.winplc.com

I. ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΠΙ ΜΕΡΟΥΣ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

i. Επί του όρου 3:

Σχετικά με την προσθήκη στο άρθρο 4 του Κώδικα Δεοντολογίας παραγράφου 12 που ορίζει ότι κάθε αίτημα του Τελικού Χρήστη για να εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή πρέπει να αποτελεί ανεξάρτητη συναλλαγή, με στόχο την εγγραφή του και δεν πρέπει να συγχέεται με αίτημα του Τελικού Χρήστη για την απόκτηση συγκεκριμένης μονάδας περιεχομένου (π.χ. αγορά ενός τραγουδιού, απαντήσεις σε ένα παιχνίδι γνώσεων), θεωρούμε ότι η σχετική ρύθμιση αφενός καλύπτεται από τη ρύθμιση της επόμενης παραγράφου (13), αφετέρου είναι υπερβολική στο βαθμό που όλες οι πληροφορίες παρέχονται στον χρήστη με τρόπο σαφή και κατανοητό, χωρίς να αφήνουν περιθώριο αμφιβολιών ως προς τη φύση και τον τρόπο χρέωσης της υπηρεσίας αλλά και ως το προϊόν ή τον συνδυασμό προϊόντων / υπηρεσιών που θα λάβει.

ii. Επί του όρου 5:

Σύμφωνα με τον όρο 5, προστίθεται παράγραφος στο άρθρο 7 του Κώδικα Δεοντολογίας σύμφωνα με την οποία εισάγεται η υποχρέωση για διπλή επιβεβαίωση της εγγραφής («double opt in») προκειμένου ο χρήστης να εγγραφεί σε συνδρομητική υπηρεσία. Θεωρούμε ότι η υποχρέωση αυτή, κατά την οποία ο χρήστης υποχρεούται να επιβεβαιώσει δύο φορές την πρόθεσή του για εγγραφή προτού να εγγραφεί στην υπηρεσία, είναι δυσανάλογη με τη φύση των υπηρεσιών που παρέχονται και, αναμφίβολα, λόγω της πολυπλοκότητας της διαδικασίας, θα οδηγήσει σε αποτροπή των ενδιαφερομένων χρηστών από την εγγραφή σε υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν, κάτι που θα επιφέρει τελμάτωση μιας νέας αναδυόμενης αγοράς, η οποία, πέραν κάποιων μεμονωμένων προβλημάτων που παρουσίασε κατά την ένταξή της στην αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (ελαχίστων συγκριτικά με τις πωλήσεις που πραγματοποιήθηκαν), μπορεί, μέσα από σωστή χρήση, να προσφέρει αξιόπιστα και πρωτοποριακά προϊόντα στους καταναλωτές. Αυτό άλλωστε έχει αποδειχθεί από το εύρος και αριθμό των υπηρεσιών που ήδη παρέχονται με επιτυχία στους χρήστες.

Προτείνουμε όπως τροποποιηθεί η προβλεπόμενη διαδικασία έτσι ώστε:

α) η δεύτερη παράγραφος του όρου 5, ήτοι «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» να τροποποιηθεί ώστε να γράφει: «Σε περίπτωση που ο χρήστης έχει αιτηθεί την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή μέσω ιστοσελίδας, η εγγραφή στην υπηρεσία 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.»

β) η διαδικασία αυτή **να επιβάλλεται μόνο** για εγγραφή σε συνδρομητικές υπηρεσίες ιδιαίτερα υψηλής χρέωσης, π.χ. άνω των 24 ευρώ /μήνα.

II. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ως προς το πνεύμα και τη σκοπιμότητα των προτεινόμενων ρυθμίσεων/τροποποιήσεων του ισχύοντος Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, οφείλουμε να αναφέρουμε ότι θεωρούμε αυτές εξαιρετικά περιοριστικές και δεσμευτικές, ειδικά συγκρινόμενες με τους κανόνες που διέπουν την παροχή οποιασδήποτε άλλης υπηρεσίας, συνδρομητικής ή μη, αλλά και με τους κανόνες που διέπουν την παροχή αντίστοιχων (τηλεπικοινωνιακών) συνδρομητικών υπηρεσιών σε άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η αγορά των συνδρομητικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών είναι μία εντελώς νέα αγορά στον Ελληνικό χώρο, η οποία δύναται να προσφέρει ένα πλήθος αξιόπιστων και πρωτοποριακών προϊόντων και υπηρεσιών στους συνδρομητές που κάνουν σωστή χρήση αυτών και δεν θεωρούμε ότι εξυπηρετείται κανείς σκοπός από την υπερβολική ρύθμισή τους από την εποπτεύουσα αρχή.

Αναγνωρίζουμε ότι έχουν υπάρξει περιστατικά καταγγελιών σχετιζόμενα με τις συνδρομητικές υπηρεσίες, εντούτοις από αυτά ελάχιστα οφείλονταν σε κάποιο τεχνικό λάθος ή δυσλειτουργία της υπηρεσίας και οι συνδρομητές αποζημιώθηκαν **πλήρως** για τη ζημία που υπέστησαν εξ'αυτού του λόγου. Από άλλα προέκυψε ότι όσα ισχυρίζονταν οι καταγγέλλοντες ήταν αναληθή ή ανακριβή, αφού, πλην εξαιρέσεων που επίσης έχουν αποζημιωθεί καθολικά, οι χρήστες ελάμβαναν πλήρη ενημέρωση σχετικά με τη φύση και τις χρεώσεις της υπηρεσίας προτού εγγραφούν και καταχρηστικά αρνούσαν ότι είχαν λάβει τέτοια πληροφόρηση. Επιβεβαίωση της αποστολής μηνύματος των χρηστών στις υπηρεσίες επιβεβαιώνουν κιόλας οι Εταιρείες Κινητής Τηλεφωνίας που μπορούν να το διασταυρώσουν από την κίνηση των εν λόγω κινητών τηλεφώνων από το δίκτυό τους. Σε καμία περίπτωση δε θεωρούμε ότι για την αντιμετώπιση αυτών των μεμονωμένων περιστατικών, τα οποία ποσοστιαία είναι **ασήμαντα** σε σχέση με τον όγκο των



διακινούμενων πληροφοριών μέσω συνδρομητικών υπηρεσιών, είναι αναγκαίο ή ωφέλιμο να πνιγεί μια πρωτοεμφανιζόμενη αγορά, η οποία ήδη είναι αντικείμενο επαρκούς ρυθμίσεως τόσο από την ΕΕΤΤ όσο και από τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας και η οποία παρέχει τις υπηρεσίες της με σεβασμό προς τον τελικό χρήστη και με γνώμονα την απάντηση στις δικές του αυξανόμενες ανάγκες που μπορούν να ικανοποιηθούν με την ελεύθερη ανάπτυξη των συνδρομητικών υπηρεσιών.

22 Sorou Str.
15125 Marousi
Athens
Greece
Tel 211 600 4000
Fax 211 600 4005
www.winplc.com

Τέλος, κρίνουμε ότι οι προτεινόμενες τροποποιήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας αποτυγχάνουν να διασφαλίσουν τον υγιή ανταγωνισμό στην αγορά των συνδρομητικών υπηρεσιών, καθώς δεν εισάγουν καμία ρύθμιση ως προς το ζήτημα των τελών που οι ανεξάρτητοι πάροχοι των ΥΠΠ υποχρεούνται να καταβάλουν στις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, προκειμένου οι πρώτοι να δύνανται να ασκήσουν την επιχειρηματική τους δράση.