

Αθήνα, 31 Μαΐου 2021

ΠΡΟΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΘΕΜΑ: Παρατηρήσεις επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση της ΑΠ. ΕΕΤΤ 578/29/28.09.2010 «Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1651/Β/15.10.2010) - Μάιος 2021

---

Επί της προταθείσας τροποποίησης του ισχύοντος «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» και η οποία τίθεται σε Δημόσια Διαβούλευση, εκθέτουμε τα παρακάτω:

Η Εταιρεία μας ιδρύθηκε το έτος 2002 και σήμερα αποτελεί τον μεγαλύτερο Τεχνικό Πάροχο-Aggregator Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης στην Ελλάδα, συνδρομητικών και μη, μέσω πενταψήφιων σύντομων κωδικών SMS και φωνής. Ενδεικτικά, η εταιρεία μας παρέχει τις υπηρεσίες της σε όλους τους τηλεοπτικούς σταθμούς πανελλαδικής εμβέλειας, σε πολλούς ραδιοφωνικούς σταθμούς και online media, εταιρείες-παρόχους υπηρεσιών περιεχομένου και μικροπληρωμών.

Καταρχήν, η εταιρεία μας οφείλει να επισημάνει ότι η βελτίωση και ο εκσυγχρονισμός του ρυθμιστικού πλαισίου, ώστε να εξασφαλίζει τόσο την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών όσο και τη δημιουργία ενός βιώσιμου επιχειρηματικού περιβάλλοντος, δεν επιτυγχάνεται με αναχρονιστικά, έως και αμφιβόλου νομιμότητας, μέτρα που οδηγούν σε κλείσιμο-φραγή της αγοράς και των υγιών επιχειρήσεων. Ενώ λοιπόν θα περιμέναμε μια ολιστική προσέγγιση επικαιροποίησης και εκσυγχρονισμού του ρυθμιστικού πλαισίου στις υφιστάμενες σήμερα συνθήκες, δυστυχώς καλούμαστε να τοποθετηθούμε επί αιφνίδιων αναχρονιστικών μέτρων, βασιζόμενων μάλιστα σε μη επαρκή και μη πρόσφορα συγκριτικά στοιχεία, και τα οποία ουδέν μπορούν να επιτύχουν, παρά μόνο την προστασία της αγοράς, δια της παντελούς απαγόρευσης-φραγής της.

## 1. Η αγορά συνδρομητικών ΥΠΠ μέχρι 28/2/2020

Διαχρονικά, οι μόνες προβληματικές υπηρεσίες του κλάδου μας ήταν οι Υπηρεσίες με Συνδρομή (δηλαδή χρέωση κατά τη λήψη μηνύματος από 5ψήφιο), επειδή η μέχρι τότε διαδικασία εγγραφής (μέσω εισαγωγής PIN) δεν διασφάλιζε απόλυτα τεχνικά τη συναίνεση του τελικού χρήστη. Αυτό ακριβώς το κενό εκμεταλλεύτηκαν συγκεκριμένες εταιρίες (πάροχοι υπηρεσιών και περιεχομένου, αλλά και εταιρίες online διαφήμισης/affiliates) με αποτέλεσμα αυθαίρετες εγγραφές, χρεώσεις και μεγάλο αριθμό καταγγελιών. Γι' αυτό άλλωστε τόσο η Αρχή σας όσο και το ΥΠ.ΑΝ. επέβαλλαν πρόστιμα & κυρώσεις σε συγκεκριμένες αλλοδαπές εταιρίες, οι οποίες δραστηριοποιήθηκαν επιθετικά και με συνθήκες μη υγιούς ανταγωνισμού στην Ελληνική αγορά.

Αξίζει εδώ να σημειώσουμε ότι από την πλευρά μας, ως εταιρεία που μεριμνά για την προστασία της αγοράς, διαβλέποντας το πρόβλημα, είχαμε κάνει κατ' επανάληψη συγκεκριμένη πρόταση προς την ΕΕΤΤ για την τεχνική θωράκιση της διαδικασίας (αποστολή PIN εγγραφής από τις ίδιες τις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας).

## 2. Η αγορά συνδρομητικών ΥΠΠ από 1/3/2020 μέχρι σήμερα

Με απόφαση της 28/2/2020, η ΕΕΤΤ άλλαξε τον τρόπο εγγραφής, ώστε να απαιτείται πλέον η αποστολή SMS (SMS opt-in) από την πλευρά του τελικού χρήστη, προκειμένου να εγγραφεί σε συνδρομητική υπηρεσία. Η πολύ στοχευμένη αυτή παρέμβαση της ΕΕΤΤ είχε καταλυτικά θετικά αποτελέσματα στο μέτρο που:

- εξυγίανε την αγορά
- εξάλειψε τα παράπονα προστατεύοντας αποτελεσματικά τον καταναλωτή
- διασφάλισε ένα βιώσιμο επιχειρηματικό περιβάλλον για υγιείς εταιρίες του κλάδου

Όπως είναι προφανές, η νέα διαδικασία εγγραφής είναι τεχνικά άρτια και διασφαλίζει πλήρως τη συναίνεση και προστασία του καταναλωτή.

Έτσι, πάροχοι υπηρεσιών και περιεχομένου απ' όλο τον κόσμο συνέχισαν να δραστηριοποιούνται και να επενδύουν στην Ελληνική αγορά, σε ένα υγιές πλέον περιβάλλον, χρησιμοποιώντας ως τεχνικό πάροχο εταιρίες όπως η δική μας.

### 3. Η διαβούλευση νέας αλλαγής του Κανονισμού

Προς μεγάλη μας έκπληξη, και σε πλήρη αντίθεση με τη γενικότερη αίσθηση της αγοράς, η ΕΕΤΤ προχώρησε στις 8/4/2021 σε νέα διαβούλευση αλλαγής του Κώδικα Δεοντολογίας, που διέπει τη λειτουργία της αγοράς των εν λόγω υπηρεσιών, όπου προβλέπει, μεταξύ άλλων, την εκ των προτέρων φραγή στις Συνδρομητικές ΥΠΠ με τη φράση: «Εφαρμόζεται εκ των προτέρων φραγή σε όλες τις υπηρεσίες που χρεώνονται με τη λήψη PSMS/PMMS σε όλους τους συνδρομητές των Παρόχων Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων».

Κατ' αντικειμενική κρίση, το προτεινόμενο μέτρο είναι μη αναλογικό, καταχρηστικό και παραβιάζει την αρχή της χρηστής διοίκησης, θα επιφέρει δε μια ανήκεστη βλάβη στην αγορά.

Πεποίθησή μας είναι ότι η ΕΕΤΤ οδηγείται στη συγκεκριμένη αλλαγή επί εσφαλμένων δεδομένων, καθ' όσον:

- Συνυπολογίζει και τις καταγγελίες που αφορούν στον προηγούμενο τρόπο εγγραφής που διορθώθηκε με την ορθή κανονιστική παρέμβαση της Αρχής.
- συγκρίνει το σύνολο καταγγελιών του 2020 με αυτό του 2019, ενώ ο νέος τρόπος εγγραφής ισχύει από τον Μάρτιο του 2020 και προφανώς, ειδικά κατά τους πρώτους μήνες εφαρμογής του, συνέχιζαν να υπάρχουν καταγγελίες για τον προηγούμενο τρόπο εγγραφής.

Ως αποτέλεσμα της εσφαλμένης στατιστικής ανάλυσης, προκύπτει η μείωση των καταγγελιών κατά "μόνο" 57% (όπως ανέφερε ο Πρόεδρος της Αρχής στις 17/3/2021 στη Βουλή, κατά την παρουσίαση της Έκθεσης Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2019), ενώ στην πραγματικότητα η μείωση παραπόνων καταναλωτών πλησιάζει το 100%.

#### 4. Οι καταστροφικές συνέπειες υιοθέτησης του προτεινόμενου μέτρου

Θα θέλαμε να τονίσουμε ότι το συγκεκριμένο μέτρο:

- Προσπαθεί αδόκιμα να επιλύσει ένα ήδη λυμένο πρόβλημα, χάρη στο νέο τρόπο εγγραφής που η ίδια η ΕΕΤΤ, προς την ορθή κατεύθυνση, επέβαλε στις 28/2/2020 και με βάση την πραγματική τότε εικόνα παραπόνων και καταγγελιών.
- Είναι ασύμβατο με τη νομοθεσία περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την αδειοδότηση προς εταιρείες όπως η δική μας από το ΕΣΑ, έναντι υψηλού τέλους, σύντομων κωδικών, άρα συνιστά αδικαιολόγητο εμπόδιο εισόδου στην αγορά.
- Παραβιάζει οποιαδήποτε έννοια ελεύθερης λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και υποτιμά τη νοημοσύνη του καταναλωτή.
- Δημιουργεί πολύ αρνητικά δεδομένα, τόσο για την εικόνα της ελληνικής αγοράς και του αλόγιστου παρεμβατισμού σε αυτήν, εν αντιθέσει με τα κρατούντα στην ευρωπαϊκή αγορά, όσο και για την υλοποίηση ξένων επενδύσεων στον συγκεκριμένο τομέα.
- Δεν έχει προηγούμενο σε καμία δημοκρατική Ευρωπαϊκή χώρα αφού αντίστοιχη πρόβλεψη με την προτεινόμενη τελευταία από την ΕΕΤΤ, υφίσταται μόνο στην Τουρκία και πρόσφατα στην Ουγγαρία της κυβέρνησης Όρμπαν.
- Δεν προάγει την ισονομία και την έννοια του υγιούς ελεύθερου ανταγωνισμού, αφού αντί να τιμωρούνται αναλογικά τυχόν παραβατικές συμπεριφορές, επιβάλλονται οριζόντια μέτρα για όλες ανεξαιρέτως τις επιχειρήσεις, τα οποία ουσιαστικά οδηγούν στην κατάργηση της αγοράς και του κλάδου, και μάλιστα χωρίς να δικαιολογείται τυχόν εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος (το οποίο προστατεύεται ήδη επαρκώς, δυνάμει των προ 1 έτους αλλαγών του Κανονισμού).

- Κατ' αναλογία λοιπόν, θα έπρεπε η EETT να επιβάλλει φραγή στην πρόσβαση στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, επειδή υπήρξαν χιλιάδες καταγγελίες το τελευταίο έτος ή να έμπαινε φραγή στις πιστωτικές κάρτες επειδή ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν ως μέσο πληρωμών σε κάποιες μορφές απάτης.
- Οδηγεί έναν ολόκληρο κλάδο σε «ξαφνικό θάνατο» και χρεοκοπία, με ότι αυτό συνεπάγεται για τη δημιουργία νέων προβληματικών επιχειρήσεων (χρέη προς το Δημόσιο, τράπεζες κοκ).
- Οδηγεί σε απώλεια θέσεων εργασίας, σε μια εξαιρετικά δύσκολη περίοδο για την εθνική οικονομία ενόψει των συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού.
- Ανοίγει το δρόμο για διεκδίκηση αποζημιώσεων από ξένους παρόχους υπηρεσιών και περιεχομένου που επένδυσαν στην ελληνική αγορά, την οποία ουσιαστικά καταργεί «εν μία νυκτί», αφού ουσιαστικά θέτει εκτός νόμου ως «απαγορευμένους καρπούς», υπηρεσίες που η ίδια η EETT αδειοδοτεί, εισπράττοντας τα σχετικά τέλη.
- Στερεί σημαντικά έσοδα από το Κράτος (φόρους εισοδήματος, ΦΠΑ, τέλη κινητής, κλπ), αλλά και από την ίδια την EETT.

## 5. Οι προτάσεις μας

Η εταιρεία μας, για όλους τους ανωτέρω λόγους, προτείνει τα εξής:

- Να αναβληθεί από την EETT η λήψη απόφασης επί των υπό δημόσια διαβούλευση τροποποιήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας, προκειμένου να υποβληθούν στοιχεία από όλους τους stakeholders σχετικά με την τεχνική αρτιότητα και αποτελεσματικότητα της ισχύουσας διαδικασίας εγγραφής (μέσω της αποστολής SMS συναίνεσης εγγραφής του τελικού χρήστη).
- Να εξεταστούν εσωτερικά από την EETT τα σχετικά στοιχεία των καταγγελιών, ώστε να διαπιστωθεί ότι πράγματι η συντριπτική πλειοψηφία

τους αφορούν σε χρήστες που είχαν εγγραφεί με το παλιότερο σύστημα εγγραφής.

- Να σχηματιστεί Ομάδα Εργασίας αποτελούμενη από φορείς του οικοσυστήματος (εκπροσώπους της ΕΕΤΤ, αδειοδοτημένων παρόχων, των εταιρειών κινητής, του ΥΨΗΠΤΕ, του ΥΠΑΝ, κοκ), προκειμένου να υπάρξει μια συνολικότερη ανταλλαγή απόψεων για τον εκσυγχρονισμό του ρυθμιστικού πλαισίου, ώστε να εξασφαλίζει τόσο την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών, όσο και τη δημιουργία ενός δίκαιου και βιώσιμου επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Παραμένουμε στη διάθεση σας για τυχόν περαιτέρω διευκρινίσεις.

Για την εταιρεία,

**AMAZE A.E.**  
**ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ-ΠΑΡΟΧΟΦΟΡΙΚΗ**  
**Ι.ΜΕΤΑΞΑ 8, ΑΓ.ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ, 173 43**  
**ΑΦΜ: 999941597 - ΔΟΥ ΦΔΕ ΠΕΙΡΑΙΑ**  
**ΤΗΛ.: 210 9400811**

Κωνσταντίνος Βαρακλιώτης

Πρόεδρος Δ.Σ.