



ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Καλλιθέα, 10 Μαΐου 2021

Προς: **ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Υπόψη: Καθηγητή κ. Κωνσταντίνο Μασσέλο, Πρόεδρο ΕΕΤΤ

Κοιν: Καθηγητή κ. Δημήτρη Βαρουτά, Αντιπρόεδρο Τηλεπικοινωνιών ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60, Μαρούσι

Fax : 210 610 50 49

Θέμα: Δημόσια Διαβούλευση για 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

Αξιότιμε κύριε Πρόεδρε,

1. Με την παρούσα επιστολή μας, ο όμιλος εταιριών NEWSPHONE, με πολυετή συνεπή επιχειρηματική παρουσία στην ελληνική αγορά παροχής υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, e-ΚΕΠ, υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, τηλεφωνικού καταλόγου μέσω του σύντομου κωδικού 11880, επιχειρηματικής πληροφόρησης VRISKO, ηλεκτρονικές ενημερωτικές πύλες για θεάματα, δρομολόγια μέσων μεταφοράς κ.λπ), χαιρετίζει τη διαρκή προσπάθεια της ΕΕΤΤ για τη βελτίωση της προστασίας των Ελλήνων καταναλωτών από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που εκδηλώνονται στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Με την ανοικτή μέχρι τις 14 Μαΐου 2021 Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ για νέα τροποποίηση του Κώδικα για τις πολυμεσικές υπηρεσίες, <https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/Consultations/PCMultimediaCodeofConduct.pdf> προτείνεται η τροποποίηση της παρ. 3, του άρθρου 3 της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 587/29/28.09.2010 «Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» ως ισχύει. Ειδικότερα, η προτεινόμενη τροποποίηση έχει ως ακολούθως: «3. Ο Τελικός Χρήστης **δύναται με αίτησή του προς τον Πάροχο Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων να ζητήσει τη φραγή της πρόσβασης του σε αριθμοδοτικές σειρές ΥΠΠ συνολικά, κατά κατηγορίες ή σε μεμονωμένους αριθμούς, την οποία ο Πάροχος υποχρεούται να ικανοποιήσει. Η υπηρεσία φραγής παρέχεται και σε αριθμοδοτικές σειρές που αφορούν τα σύντομα μηνύματα (SMS) ή MMS ΥΠΠ (PSMS/PMMS), εξερχόμενα ή εισερχόμενα. Η άρση της φραγής πραγματοποιείται μόνο μετά από σχετικό ειδικό αίτημα του συνδρομητή. Η δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας φραγής δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο του Παρόχου Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων, σε εύκολα προσβάσιμο από τον Τελικό Χρήστη σημείο. Ειδικά για τις ΥΠΠ που χρεώνονται με τη λήψη PSMS/PMMS, ορίζονται τα ακόλουθα: α) Εφαρμόζεται εκ των προτέρων φραγή σε όλες τις υπηρεσίες που χρεώνονται με τη λήψη σε όλους τους συνδρομητές των Παρόχων Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων».**

3. Κατ' ορθή και αντικειμενική κρίση, το προτεινόμενο μέτρο είναι ανατιολόγητο, μη αναλογικό και καταχρηστικό, αφού εισάγει διακριτική μεταχείριση σε βάρος μας και όλων των σοβαρών και αξιόπιστων εταιριών της αγοράς, παραβιάζοντας την αρχή της χρηστής διοίκησης. Εφόσον υιοθετηθεί, θα επιφέρει σημαντική βλάβη στη εταιρία μας και γενικότερα στην αγορά των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) με συνδρομή. Τέτοιες υπηρεσίες δεν θα μπορούν να ενταχθούν πλέον στη διαφημιστική και προωθητική επικοινωνία μας, αφού στη συνείδηση του καταναλωτή οι εν λόγω ΥΠΠ, τελώντας υπό καθεστώς φραγής, θα παρουσιάζονται ως οιονεί «απαγορευμένες και παράνομες», δεδομένου ότι θα πρέπει να ζητήσει ο ίδιος από τον Πάροχο του Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων να απενεργοποιήσει τη φραγή τους, αφού δεν θα αρκεί η εκ μέρους του αποστολή SMS εγγραφής, κάτι που θα οδηγήσει τη σχετική αγορά σε αιφνίδιο θάνατο. Ειλικρινά δεν κατανοούμε τη σκοπιμότητα του επαχθούς αυτού μέτρου, δεδομένου ότι είναι γεγονός ότι μετά την προηγούμενη τροποποίηση του Κώδικα από την ΕΕΤΤ (28.2.2020), **έχει διασφαλιστεί η λήψη συγκατάθεσης του χρήστη για υπηρεσίες με συνδρομή από 5ψήφιο κωδικό.** Με την αξιέπαινη αυτή πρωτοβουλία της, η ΕΕΤΤ αδρανοποίησε ορισμένους παρόχους υπηρεσιών και περιεχομένου, αλλά και εταιρίες online διαφήμισης, κατά των οποίων ορθά επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις και πρόστιμα για αυθαίρετες εγγραφές, χρεώσεις και μεγάλο αριθμό καταγγελιών (π.χ. πρόστιμο ύψους 650.000 € από την ΕΕΤΤ και ύψους 250.000€ από το ΥΠ.ΑΝ. κατά της Αυστριακής εταιρίας Dimoco η οποία φιγουράριζε στην κορυφή των καταγγελιών από καταναλωτές, και πρόστιμο ύψους 250.000€ από την ΕΕΤΤ στην αγγλική εταιρία Veoo με παράλληλη αφαίρεση της άδειας λειτουργίας της).

4. Δρώντας στοχευμένα, η τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ από την ΕΕΤΤ στα τέλη Φεβρουαρίου 2020, άλλαξε τον τρόπο εγγραφής, **ώστε να απαιτείται πλέον η αποστολή SMS από την πλευρά του τελικού χρήστη προκειμένου να εγγραφεί σε συνδρομητική υπηρεσία.** Η αλλαγή αυτή, διασφάλισε την τεχνική και νομική θωράκιση της διαδικασίας, σύμφωνα και με τις προτάσεις που διατυπώθηκαν από τις εναπομείναντες υγιείς και αξιόπιστες εταιρίες του κλάδου, έλυσε δε αποτελεσματικά το πρόβλημα της αθέμιτης εγγραφής και οδήγησε στον μηδενισμό σχεδόν των παραπόνων. Κατά τη γνώμη μας, δεν είναι ακριβής η μείωση των παραπόνων κατά ποσοστό 57%, όπως αναφέρατε δημόσια στις 17.3.2021 κατά την κατάθεση στη Βουλή της Έκθεσης Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ. Πιθανότατα λάβατε υπόψη σας προγενέστερα στοιχεία καταγγελιών του έτους 2019 και αρχών του έτους 2020, δηλαδή τα διαθέσιμα στοιχεία παραπόνων για αθέμιτες χρεώσεις πριν από την τροποποίηση του Κώδικα, δεδομένου ότι η νέα διαδικασία εγγραφής είναι απλή, τεχνικά άρτια και κανονιστικά ορθή, διασφαλίζει δε πλήρως τη συναίνεση και την προστασία του καταναλωτή από αθέμιτες χρεώσεις.

5. Κατά τη γνώμη μας, οποιαδήποτε περαιτέρω ρυθμιστική παρέμβαση της ΕΕΤΤ στην αγορά, όπως το καινοφανές προτεινόμενο παρεμβατικό μέτρο της φραγής των ΥΠΠ που χρεώνονται με τη λήψη PSMS/PMMS σε όλους τους συνδρομητές των Παρόχων Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων, στο όνομα της



ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

προστασίας των καταναλωτών, για τους οποίους θεωρεί ότι αδυνατούν να κατανοήσουν τις συνέπειες των επιλογών τους (εγγραφή με οικειοθελή αποστολή SMS), στοχεύει να επιλύσει ένα ουσιαστικά ανύπαρκτο πρόβλημα. Παράλληλα, εισάγει αθέμιτη διακριτική μεταχείριση σε βάρος σοβαρών και αξιόπιστων εταιριών, όπως η δική μας με μακρόχρονη παρουσία ως εισηγμένη στο ΧΑΑ, παραβιάζοντας τη νομοθεσία περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Ν. 4070/2012, Κανονισμός Γενικών Αδειών, άρθρο 3 παρ. 4 του Κώδικα Δεοντολογίας ΑΠ ΕΕΤΤ 578/29/2010 που ορίζει τον **πάροχο** ως υπεύθυνο συμμόρφωσης με τη νομοθεσία κ.λπ). Με άλλα λόγια, ενώ η ΕΕΤΤ από τη μια πλευρά χορηγεί σύντομους κωδικούς από το ΕΣΑ για απολύτως νόμιμες ΥΠΠ αυξημένης χρέωσης (όπως οι σύντομοι κωδικοί μας 54754, 54660, 11880, εκτός από τους άλλους κωδικούς μας 11821,11824,11880,14500, 14600 κ.λπ) εισπράττοντας τα ανάλογα υψηλότερα ετήσια τέλη, από την άλλη πλευρά θεωρεί τις αδειοδοτημένες από την ίδια υπηρεσίες ΥΠΠ, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, ως οιονεί απαγορευμένες. Αντί η ΕΕΤΤ να μας ενισχύσει στη σύννομη εμπορική εκμετάλλευση σπάνιων αριθμοδοτικών πόρων, επιβάλλει αντίθετα οι εν λόγω υπηρεσίες να είναι φραγμένες από τον Πάροχο Εκκίνησης Κλήσεων εξ ορισμού για τους καταναλωτές, που πρέπει να ζητήσουν οι ίδιοι να αρθεί η φραγή τους, κάτι που είναι πρακτικά πολύ δύσκολο έως απίθανο να συμβεί. Με τον τρόπο αυτό, η Ρυθμιστική Αρχή, καταλήγει στο να θέσει αδικαιολόγητα εμπόδια εισόδου και παραμονής των εταιριών παροχής περιεχομένου όπως η NEWSPHONE στη σχετική αγορά, παραβιάζοντας, εκτός από την αρχή της χρηστής διοίκησης, και τη νομοθεσία περί ελεύθερου ανταγωνισμού (Ν. 3959/2011).

6. Για του λόγου το αληθές, η προτεινόμενη φραγή εξ ορισμού νόμιμων αδειοδοτημένων ΥΠΠ δεν υπάρχει πουθενά στην Ευρώπη, με την εξαίρεση καθεστώτων όπως αυτά της Ουγγαρίας (και της Τουρκίας), γεγονός που η ΕΕΤΤ γνωρίζει ήδη, αλλά μπορεί να διασταυρώσει επικοινωνώντας με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Αντίθετα, η εν λόγω μη αναλογική οριζόντια ρύθμιση θίγει όλες ανεξαιρέτως τις επιχειρήσεις του κλάδου, αντί να τιμωρούνται ad hoc τυχόν παραβατικές συμπεριφορές συγκεκριμένων προμηθευτών, οδηγώντας έτσι στην de facto κατάργηση της σχετικής αγοράς ΥΠΠ με συνδρομή. Σε ότι αφορά τον όμιλο NEWSPHONE, το αιφνίδιο αυτό μέτρο ανατρέπει τα επιχειρηματικά μας σχέδια, οδηγεί τους υπαλλήλους μας που ασχολούνται με τις συνδρομητικές υπηρεσίες στην ανεργία, ενώ αναμένεται να θίξει τα οικονομικά μας αποτελέσματα και τις προβλέψεις εσόδων για τις οποίες έχουμε δεσμευθεί στη ΓΣ έναντι των μετόχων μας, και αυτό σε μια εξαιρετικά δύσκολη περίοδο για την εθνική οικονομία ενόψει των συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού.

7. Ενόψει των ανωτέρω, και επειδή εκτιμούμε ότι η ΕΕΤΤ, δρώντας όπως πάντα με ευελιξία και προς το συμφέρον της αγοράς, την οποία εποπτεύει και από την οποία χρηματοδοτείται, θα αντιληφθεί τις δυσμενείς συνέπειες του προτεινόμενου εκ μέρους της, με αγαθή πρόθεση, διοικητικού μέτρου της φραγής πρόσβασης σε νόμιμες υπηρεσίες. Επειδή εκτιμούμε ότι μπορεί να βρεθεί λύση, χωρίς να χρειαστεί



ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

να προσφύγουμε, προς προστασία των συμφερόντων μας, στα αρμόδια υπουργεία και στην Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προτείνουμε τα εξής:

α) Να ανασταλεί προσωρινά από την ΕΕΤΤ η εφαρμογή του μέτρου της φραγής για καλύτερη μελέτη του θέματος, ενόψει των ως άνω τεκμηριωμένων και βάσιμων επιχειρημάτων μας

β) Να δημιουργηθεί Ομάδα Εργασίας αποτελούμενη από φορείς του οικοσυστήματος (εκπροσώπους της ΕΕΤΤ, των εταιρειών κινητής, του ΥΨΗΠΤΕ, του ΥΠΑΝ και εταιρειών του κλάδου), προκειμένου να αξιολογηθεί το θέμα με βάση τα πραγματικά επικαιροποιημένα στοιχεία καταγγελιών, ώστε να υπάρξει μια συνολικότερη ανταλλαγή απόψεων για προτάσεις βελτίωσης της αγοράς.

Για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση παραμένουμε στη διάθεσή σας.

Με εκτίμηση

Ευστράτιος Απέργης
Δ/νων Σύμβουλος