

**Αθήνα, 4 Νοεμβρίου 2019**

**Προς:** ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**Θέμα:** ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠ. ΕΕΤΤ 578/29/28.09.2010 «ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ» (ΦΕΚ 1651/Β/15.10.2010)

---

Επί της προταθείσας τροποποίησης του «ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ», αντικείμενο το οποίο τίθεται σε Δημόσια Διαβούλευση, επαγόμεθα τα ακόλουθα:

**A.** Η Εταιρεία μας δραστηριοποιείται στην αγορά των συνδρομητικών ΥΠΠ αποκλειστικά ως **Πάροχος Δικτύου** (aggregator). Για το σκοπό αυτό, συνάπτει συμβάσεις αφ' ενός με τους παρόχους δικτύων κινητής τηλεφωνίας, αφ' ετέρου με παρόχους ΥΠΠ. Αντικείμενο δηλαδή της Εταιρείας μας είναι αποκλειστικά η τεχνική υποστήριξη συνδρομητικών ΥΠΠ.

**B. i)** Σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, οι **μη συνδρομητικές ΥΠΠ μέσω διαδικτύου** ενεργοποιούνται με τη διαδικασία που ορίζεται στο άρθρο 7 παρ. 2. ήτοι:

*(...) Εφόσον, ο Τελικός Χρήστης επιλέξει μία ΥΠΠ μη συνδρομητική, η οποία απαιτεί εγγραφή μέσω διαδικτύου, εισάγοντας τον αριθμό του σε διαδικτυακή σελίδα,*

**(1)είτε πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα με κωδικό, τον οποίο και θα πρέπει να εισάγει στην ιστοσελίδα,**

**(2)είτε ένα σύντομο μήνυμα στο οποίο θα πρέπει να απαντήσει στην περίπτωση που αποδέχεται την εγγραφή στην υπηρεσία.**

*Η εγγραφή στην υπηρεσία θα ολοκληρωθεί, μόνο εφόσον, ο Τελικός Χρήστης, είτε εισάγοντας τον κωδικό στην σχετική ιστοσελίδα, είτε αποστέλλοντας μήνυμα επιβεβαίωσης στον σχετικό σύντομο κωδικό παράσχει τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία (...)*

ii) Σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, οι ΥΠΠ με **συνδρομή μέσω διαδικτύου** ενεργοποιούνται με τη διαδικασία που ορίζεται στο άρθρο 8 παρ. 8 περ. β. ήτοι:

*(...)μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω διαδικτύου, εισάγοντας τον αριθμό του σε διαδικτυακή σελίδα,*

**(1) είτε πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα με κωδικό, τον οποίο και θα πρέπει να εισάγει στην ιστοσελίδα,**

**(2) είτε ένα σύντομο μήνυμα στο οποίο θα πρέπει να απαντήσει στην περίπτωση που αποδέχεται την εγγραφή στην υπηρεσία.**

*Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή θα ολοκληρωθεί, μόνο εφόσον, ο Τελικός Χρήστης εισάγει τον κωδικό στην σχετική ιστοσελίδα ή αποστέλλει μήνυμα επιβεβαίωσης στον σχετικό σύντομο κωδικό, για να παράσχει τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή(...)*

**Το ζητούμενο για τον Νομοθέτη και στις δύο περιπτώσεις ήταν και είναι η εξασφάλιση της συναίνεσης του χρήστη**, προκειμένου να αποφευχθούν οι τυχόν μη συνειδητές ενεργοποιήσεις υπηρεσιών και ως αποτέλεσμα να ελαχιστοποιηθούν τα παράπονα.

**Η προτεινόμενη τροποποίηση καταργεί τη δυνατότητα εγγραφής μέσω εισαγωγής PIN (OTP – One Time Password), δηλαδή τον πλέον σύγχρονο, ασφαλή και διαδεδομένο τρόπο εγγραφής/ταυτοποίησης του χρήστη σε οποιαδήποτε online υπηρεσία ή συναλλαγή.**

Η ευκολία και η ασφάλεια είναι οι λόγοι που το μοντέλο PIN/OTP εγγραφής είναι απόλυτα διαδεδομένο σε κάθε είδους online εγγραφές και συναλλαγές, ενδεικτικά:

- τραπεζικές συναλλαγές μέσω web banking
- online αγορές μέσω πιστωτικής κάρτας
- λογαριασμοί emails
- πρόσβαση σε διαδικτυακές εφαρμογές και κοινωνικά δίκτυα

Ο χρήστης συνειδητά εισέρχεται σε ιστοσελίδα, με συγκεκριμένο αντικείμενο, πληκτρολογεί ο ίδιος τον τηλεφωνικό αριθμό του και με τη λήψη του κωδικού PIN επαληθεύεται στην συνέχεια η βούλησή του. Είναι μια μονομερής δήλωση

βουλήσεως αστικής δικαιοπραξίας που ξεκάθαρα οδηγεί σε έννομη συνέπεια χωρίς να απαιτείται η αποδοχή τρίτου μέρους. Η δυνατότητα δε διακοπής /απενεργοποίησης παροχής αυτής της συναίνεσης επίσης μονομερώς ολοκληρώνει πανηγυρικά τον ευκρινή και σαφή χαρακτήρα που δίνει ο νομοθέτης στην προστασία του χρήστη /καταναλωτή.

Η εξοικείωση των χρηστών με το διαδίκτυο και τις πολυμεσικές υπηρεσίες καθιστούν τον ανωτέρω τρόπο εγγραφής τον πλέον διαδεδομένο και ασφαλή, αλλά και τον πλέον εμπορικό. Και αυτό γιατί αποτελεί τη μέθοδο ενεργοποίησης που εφαρμόζεται παγκοσμίως και οι εταιρείες πάροχοι ΥΠΠ, με μεγαλύτερη ευκολία επενδύουν στην Ελληνική αγορά καθώς δεν απαιτείται ριζική αλλαγή σε τεχνικά συστήματα και πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται.

**Αντίθετα, δεν είναι τυχαίο ότι η 2<sup>η</sup> μέθοδος (απάντησης του χρήστη μέσω SMS) δεν έχει βρει καμία πρακτική εφαρμογή, ακριβώς επειδή δεν συναντάται σε απολύτως καμία άλλη διαδικασία εγγραφής/ταυτοποίησης.**

- Οι χρήστες δεν είναι συνηθισμένοι σ' αυτή τη μέθοδο εγγραφής/ταυτοποίησης
- Προϋποθέτει μία extra ενέργεια από τον χρήστη, σε περιβάλλον μάλιστα διαφορετικό από εκείνο που βρισκόταν (ενώ το PIN πάντα εισάγεται στο περιβάλλον που ήδη βρίσκεται ο χρήστης)
- Οι ξένες εταιρείες - πάροχοι ΥΠΠ θα επενδύουν με μεγαλύτερη δυσκολία στην ελληνική αγορά, καθώς θα απαιτείται ριζική αλλαγή στις υλοποιήσεις εγγραφής/ταυτοποίησης και τα τεχνικά συστήματα και πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται.
- **Η αντίστοιχη μέθοδος επιβεβαίωσης εφαρμόστηκε με καταστροφικά αποτελέσματα στις εγγραφές μέσω αποστολής μηνύματος (double opt-in) από το 2012, οδηγώντας πρακτικά στην εγκατάλειψη μιας μεθόδου εγγραφής με ελάχιστα παράπονα.**
- Ο συνδυασμός των παραπάνω θα οδηγήσει με μαθηματική ακρίβεια στη δραματική συρρίκνωση της αγοράς με ό,τι αυτό συνεπάγεται (έσοδα εταιρειών, θέσεις εργασίας, ξένες επενδύσεις, αριθμοδοτικά τέλη κοκ)

Να σημειώσουμε επιπρόσθετα ότι η αποστολή μηνύματος από τον χρήστη μετά την προταθείσα τροποποίηση πρέπει να γίνεται ατελώς. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας να προχωρήσουν στις αντίστοιχες τεχνικές αλλαγές καθώς σήμερα δεν υποστηρίζεται, εξ όσων γνωρίζουμε, η δυνατότητα αυτή και τα μηνύματα που στέλνει ο χρήστης (πχ. Εντολή απενεργοποίησης - STOP) χρεώνονται ως απλά μηνύματα.

**Συνεπώς, η λύση βρίσκεται στην περαιτέρω βελτιστοποίηση της διαδικασίας ταυτοποίησης/εγγραφής μέσω PIN/OTP και όχι στην κατάργησή της.**

Γ. Στην πράξη, το μήνυμα με τον κωδικό PIN αποστέλλεται από τον φορέα της εκάστοτε υπηρεσίας και εν προκειμένω από τον πραγματικό πάροχο της ΥΠΠ, το οποίο παραδίδεται στο χρήστη μέσω του Παρόχου Δικτύου και τελικώς του Παρόχου δικτύου εκκίνησης κλήσεως (εταιρείας κινητής τηλεφωνίας).

Οι **Πάροχοι Δικτύου** (aggregators) είναι συμβεβλημένοι με τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, αδειοδοτημένοι από την ΕΕΤΤ και τους έχουν εκχωρηθεί πρωτογενώς αριθμοδοτικοί πόροι. Θα πρέπει λοιπόν αποκλειστικά οι ίδιοι (ως trusted partners ελεγχόμενοι από την ΕΕΤΤ και συμβατικά από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας) να παράγουν και να αποστέλλουν το μήνυμα PIN, ακόμη και στην περίπτωση που πελάτες τους – τρίτες εταιρείες έχουν και εκείνες άδεια από την ΕΕΤΤ και οι αριθμοδοτικοί πόροι τους εκχωρηθεί δευτερογενώς.

Η μέθοδος αυτή εφαρμόζεται από τον Μάιο του 2019 με την Cosmote με εντυπωσιακά αποτελέσματα, καθώς τα παράπονα των καταναλωτών έχουν ήδη μειωθεί πάνω από 50% αθροιστικά (**μείωση παραπόνων >90% για τις νέες εγγραφές, μετά τον Μάιο 2019**).

Εναλλακτικά, και ο **Πάροχος Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεως** θα μπορούσε να αποστέλλει το μήνυμα PIN, διασφαλίζοντας τον συνδρομητή του, ο οποίος πιθανόν να νιώθει μεγαλύτερο αίσθημα ασφάλειας με τον πάροχο με τον οποίο συναλλάσσεται σε μόνιμη βάση και μάλιστα έχοντας συνάψει σχετική σύμβαση μαζί του.

Μελλοντικά, αν παραστεί σχετική ανάγκη, το μήνυμα PIN θα μπορούσε να παράγεται και να αποστέλλεται από **τρίτο, ανεξάρτητο φορέα** (νομικό πρόσωπο

ιδιωτικού ή και δημοσίου δικαίου), ο οποίος θα διαμεσολαβεί τεχνικά μόνο στην διεκπεραίωση της διαδικασίας εγγραφής και δεν θα έρχεται σε συναλλαγή ούτε με τους χρήστες ούτε με τους παρόχους.

#### **Συνοψίζοντας,**

#### **-το άρθρο 7 παρ. 2. προτείνουμε να επαναδιατυπωθεί ως εξής:**

*(1) είτε πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα με κωδικό **(ο οποίος θα παράγεται και αποστέλλεται αποκλειστικά από τον Πάροχο Δικτύου ή τον Πάροχο Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης)**, τον οποίο και θα πρέπει να εισάγει στην ιστοσελίδα,*

#### **-το άρθρο 8 παρ. 8 περ. β. προτείνουμε να επαναδιατυπωθεί ως εξής:**

*(1) είτε πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα με κωδικό **(ο οποίος θα παράγεται και αποστέλλεται αποκλειστικά από τον Πάροχο Δικτύου ή τον Πάροχο Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης)**, τον οποίο και θα πρέπει να εισάγει στην ιστοσελίδα,*

**Δ.** Με την ευκαιρία της προταθείσας τροποποίησης και στα πλαίσια του εναρμονισμού με τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις, προτείνουμε την προσθήκη και μιας νέας μεθόδου ενεργοποίησης ΥΠΠ, αυτής που θα πραγματοποιείται μέσω της λειτουργίας **ΔΙΑΒΙΒΑΣΗΣ ΚΙΝΗΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ (MSISDN FORWARDING)**, με τη συνεργασία και κατόπιν εγκρίσεως των παρόχων κινητής τηλεφωνίας.

Η μέθοδος αυτή εξασφαλίζει πλήρως τη συναίνεση του χρήστη και μπορεί να επαληθευτεί από την ίδια την εταιρεία κινητής, αφού:

1. Ο αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι γνωστός στην εταιρεία κινητής
2. Η σελίδα που επισκέπτεται ο χρήστης και δίνει τη συγκατάθεση του φιλοξενείται από την εταιρεία κινητής

Να σημειώσουμε επίσης, ότι ο εν λόγω τρόπος εγγραφής είναι απόλυτα συμβατός με τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, καθώς δεν διαβιβάζεται αυτούσιος ο αριθμός τηλεφώνου από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας προς τους Παρόχους Δικτύου, αλλά ένα μοναδικό ψευδώνυμο (alias, Unique ID).

Συγκεκριμένα: Οι πάροχοι ΥΠΠ, μέσω του παρόχου Δικτύου, υποβάλλουν στους παρόχους κινητής τηλεφωνίας (δικτύου εκκίνησης κλήσης) συγκεκριμένες σελίδες (διευθύνσεις/domain names). Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας εγκρίνουν, πιστοποιούν και φιλοξενούν τις ανωτέρω σελίδες/διευθύνσεις, ενεργοποιώντας γι' αυτές την λειτουργία ΔΙΑΒΙΒΑΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ (whitelisting).

Όταν ο χρήστης επισκεφτεί μέσω του δικτύου του παρόχου του κινητής τηλεφωνίας, σελίδα/διεύθυνση για την οποία έχει ενεργοποιηθεί η λειτουργία αυτή, τότε:

- i) Ο συνδρομητής βλέπει την σελίδα της εκάστοτε υπηρεσίας με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που ορίζει ο κώδικας Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ αναφορικά με τις ΥΠΠ, και
- ii) Στη συνέχεια ο συνδρομητής επιλέγοντας το σχετικό check box δηλώνει ότι έχει λάβει γνώση της φύσης της υπηρεσίας και έχει αναγνώσει τους όρους χρήσης.
- iii) Τέλος, πατώντας το «ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ» επιβεβαιώνει την ενεργοποίηση.

Ολοκληρώνοντας κατά τον τρόπο αυτό την ενεργοποίηση, εξυπακούεται ότι ο χρήστης θα λαμβάνει άμεσα σχετικό δωρεάν μήνυμα επιβεβαίωσης της εγγραφής του, με βάση τα όσα ορίζει ο Κώδικας Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ.

Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση μη ενεργοποίησης της λειτουργίας ΔΙΑΒΙΒΑΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ, επομένως και μη διαβίβασης από την πάροχο κινητής τηλεφωνίας προς την πάροχο Δικτύου του μοναδικού ψευδωνύμου (alias, Unique ID) του χρήστη, τότε οι σελίδες/διευθύνσεις παραμένουν ανενεργές.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για τυχόν περαιτέρω διευκρινίσεις σχετικά με το άνω θέμα.

Για την Amaze A.E.

**ΑΜΑΖΕ Α.Ε.**  
**ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ-ΠΑΡΟΦΟΡΙΚΗ**  
**Ι.ΜΕΤΑΞΑ 8, ΑΓ.ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ, 173 43**  
**ΑΦΜ: 999941537 - ΔΟΥ ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ**  
**ΤΗΛ.: 210 9400811**

Κωνσταντίνος Βαρακλιώτης

Πρόεδρος Δ.Σ.