

**Προς:** Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

**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.

Τοποθέτηση MessageCloud:

Αξιότιμοι Κύριοι,

Η MessageCloud είναι μια εταιρεία με έδρα το Ηνωμένο Βασίλειο με 20 χρόνια εμπειρίας σε τομείς μεταξύ των υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου ΥΠΠ που χρεώνονται με τη λήψη PSMS. Μόλις ολοκληρώσαμε τη διαδικασία σύνδεσης σε δίκτυα Cosmote, Vodafone και Wind προκειμένου να είμαστε σε θέση να παρέχουμε υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης στην Ελληνική αγορά. Αυτό ήταν μια μεγάλη επένδυση τόσο από την πλευρά μας όσο και από τους πάροχους δικτύου Cosmote, Vodafone και Wind.

Οι υπηρεσίες στις οποίες εστιάζουμε είναι υψηλής αξίας και περιεκτικότητας για κινητά. Δεν παρέχουμε το είδος υπηρεσιών που δημιουργήσαν τα παράπονα και τα προβλήματα στους χρήστες.

Με βάση την προτεινόμενη τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας επισημαίνετε στην παράγραφο 3(α) ότι πρόκειται να εφαρμοστεί εκ των προτέρων φραγή σε όλες τις υπηρεσίες που χρεώνονται με τη λήψη PSMS/PMMS σε όλους τους συνδρομητές των Παρόχων Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων.

Το μπλοκάρισμα όλων των σύντομων κωδικών θα επηρεάσει πολλές προσφερόμενες υπηρεσίες, όπως ψηφοφορία, τηλεοπτικές προσφορές, τραπεζικές επιβεβαιώσεις OTP, ταχυδρομείο, κυβερνητικές υπηρεσίες κ.λπ.

Προφανώς, αυτό περιπλέκει σημαντικά την εμπειρία των χρηστών και είμαστε πολύ πεπεισμένοι ότι θα έχει εξαιρετικά αρνητικό αντίκτυπο σε ολόκληρο τον κλάδο.

Γνωρίζουμε ότι αυτή η τροπολογία προτείνεται λόγω των δόλιων δραστηριοτήτων στην ελληνική αγορά και υποστηρίζουμε πλήρως κάθε απόφαση που αντιμετωπίζει έναν τρόπο καταπολέμησης της απάτης οποιουδήποτε είδους.

Ωστόσο, δεν συμφωνούμε με αυτήν την ακριβή προσέγγιση και πιστεύουμε ότι υπάρχουν πολλοί άλλοι τρόποι που θα καταπολεμήσουν την απάτη με αποτελεσματικό τρόπο διατηρώντας παράλληλα τον κλάδο μας ζωντανό.

Όπως αναφέρθηκε και στην αρχή, η MessageCloud δραστηριοποιείται σε αυτόν τον κλάδο για 20 χρόνια, έχουμε σύνδεση με περισσότερους από 200 χειριστές και παρουσία σε 6 ηπείρους, επομένως θεωρούμε ότι είμαστε πολύ έμπειροι σε αυτόν τον τομέα.

Με τα χρόνια έχουμε εφαρμόσει λύσεις κατά της απάτης, δημιουργήσαμε μια εκτεταμένη πλατφόρμα εξυπηρέτησης πελατών και εργαζόμαστε σκληρά κάθε μέρα για να βελτιώσουμε το ταξίδι των χρηστών στις υπηρεσίες μας.

Η Ελλάδα σίγουρα δεν είναι η πρώτη αγορά που αντιμετωπίζει τέτοιου είδους ζητήματα, οπότε θα θέλαμε να προτείνουμε μερικές εναλλακτικές λύσεις που εφαρμόστηκαν σε άλλες χώρες και έδειξαν καλά αποτελέσματα.

- 1) Εφαρμογή ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων ( double opt-in) του τελικού χρήστη προσθέτοντας κωδικό μίας χρήσης (PIN) στη ροή πληρωμής σε συνδυασμό και, ή με επιβεβαίωση μηνύματος από τον χρήστη
- 2) Οι φορείς εκμετάλλευσης δικτύου κινητής τηλεφωνίας να χειριστούν όλες τις συνδρομές μέσω PIN, η αποστολή του κωδικού PIN στον τελικό χρήστη να αποστέλλετε αποκλειστικά και μόνον από τον πρόχρα.
- 3) Αποκλεισμός των παροχών ΥΠΠ που ήταν υπεύθυνοι για τις παράνομες και παραπλανητικές υπηρεσίες που έβλαψαν την αγορά.
- 4) Ενημέρωση τελικών χρηστών σχετικά με μηχανισμούς απάτης μέσω άρθρων εφημερίδων, τηλεοπτικών προωθήσεων ή ανακοινώσεων της ΕΕΤΤ
- 5) Υποχρεωτικό κουτάκι επιβεβαίωσης (tick-box) για όλες τις υπηρεσίες.
- 6) Μήνυμα υπενθύμισης / προειδοποίησης για κάθε 10 ευρώ που δαπανείται μέσω σύντομων κωδικών για υπηρεσίες ΥΠΠ.
- 7) Οι χειριστές δικτύου να ελέγχουν και να επιβεβαιώνουν τις υπηρεσίες.

Ελπίζουμε ειλικρινά ότι θα λάβετε υπόψη τις προτάσεις μας και ότι οι προσπάθειές μας να φέρουμε την επιχείρησή μας στην Ελλάδα δεν θα είναι μάταιες.

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων,

Εκ μέρους της MessageCloud UK,



Χριστιάνα Γεωργίου

Network Operator Relationship