

Αθήνα 31/5/2021

**Προς: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)**

**ΘΕΜΑ: Παρατηρήσεις της εταιρείας PAYDASH στη 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**

Σχετικά με τις υπό διαβούλευση προτάσεις τροποποίησης του ισχύοντος Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης υποβάλλουμε τις παρακάτω παρατηρήσεις απαντώντας και στα ερωτήματα που έχουν τεθεί από την Αρχή.

*Ερωτήσεις:*

1. Συμφωνείτε με την εφαρμογή εκ των προτέρων φραγής σε όλες τις υπηρεσίες που χρεώνονται με τη λήψη PSMS/PMMS σε όλους τους συνδρομητές των Παρόχων Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων;

2. Συμφωνείτε με την προτεινόμενη μεταβατική διαδικασία για την ενημέρωση και την εφαρμογή στους υφιστάμενους συνδρομητές της φραγής σε όλες τις υπηρεσίες που χρεώνονται με τη λήψη PSMS/PMMS;

3. Συμφωνείτε με την κατάργηση του άρθρου 6 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης;

*Απαντήσεις:*

1. Διαφωνούμε καθολικά
2. Διαφωνούμε καθολικά
3. Διαφωνούμε καθολικά

Στο Άρθρο 1 ορίζεται, μεταξύ άλλων, η εκ των προτέρων φραγή στα SMS με λήψη PSMS/PMMS. Συγκεκριμένα:

«[...] Ειδικά για τις ΥΠΠ που χρεώνονται με την λήψη PSMS/PMMS, ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Εφαρμόζεται εκ των προτέρων φραγή σε όλες τις υπηρεσίες που χρεώνονται με την λήψη PSMS/PMMS σε όλους τους συνδρομητές των Παρόχων Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων.

β) Για την λήψη των εν λόγω υπηρεσιών ο Τελικός Χρήστης πρέπει να προβεί σε άρση της φραγής με αίτηση του, η οποία υποβάλλεται μετά την έναρξη παροχής υπηρεσιών από τον Πάροχο Δικτύου Εκκίνησης Κλήσεων (...)

Σύμφωνα, δε, με την αιτιολόγηση της ΕΕΤΤ: «(...) η παραπάνω τροποποίηση αποσκοπεί στη βελτίωση του υπάρχοντος ρυθμιστικού πλαισίου για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και στην αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών από ακούσιες χρεώσεις μέσω αριθμών ΥΠΠ με τη λήψη εισερχόμενων μηνυμάτων...».

Θεωρούμε ότι ο επιδιωκόμενος σκοπός της ΕΕΤΤ επιτυγχάνεται επαρκώς με το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο, σύμφωνα με το οποίο, όπως προβλέπεται στα άρθρα 7 παρ. 2 (για τις μη συνδρομητικές ΥΠΠ) και 8 παρ. 8 (για τις συνδρομητικές ΥΠΠ), απαραίτητη προϋπόθεση είναι η **προηγούμενη αποστολή μηνύματος SMS συγκατάθεσης του τελικού χρήστη**, εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου (5 λεπτού) που ορίζεται, για την εγγραφή του στην υπηρεσία.

Προς απόδειξη της θέσης μας, αναφέρουμε ενδεικτικά πως κατά τους πρώτους δώδεκα μήνες εφαρμογής του ισχύοντος τρόπου εγγραφής, **από την 01/03/2020 υπεβλήθησαν μόλις 9 καταγγελίες προς την ΕΕΤΤ για υπηρεσίες πελατών μας**, αριθμός ο οποίος επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητα του νέου τρόπου εγγραφής και την ανυπαρξία προβλήματος. Αντίστοιχα ελάχιστα είναι και τα εισερχόμενα αιτήματα προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας μας.

Είναι γεγονός ότι πριν την εφαρμογή της Απόφασης ΕΕΤΤ υπ. αριθμ. 923/12 που τέθηκε σε ισχύ την 01/03/2020, υπήρξε μεγάλων αριθμός καταγγελιών στην Ελληνική Αγορά. Ο τρόπος λειτουργίας του πρότερου διαθέσιμου τρόπου εγγραφής (μέσω κωδικού PIN) ήταν ο πιο διαδεδομένος. Πιθανώς εάν και εφόσον κάποιος Αδειοδοτημένος Πάροχος επιθυμούσε εάν και εφόσον δεν τηρούσε τους κανονισμούς θα μπορούσε πιθανώς να προβεί σε χρεώσεις καταναλωτών οι οποίοι δεν είχαν ορθά αιτηθεί υπηρεσίας (είτε συνδρομητικής είτε όχι).



Η συντριπτική πλειονότητα των καταγγελιών αυτών τα τελευταία 10 έτη που ο τρόπος αυτός ήταν διαθέσιμος, δηλαδή από τη προηγούμενη διαβούλευση του 2010 αφορούσαν **κατά την εκτίμησή μας αλλά και κατά κοινή ομολογία εταιρείες οι οποίες πλέον δεν βρίσκονται σε δραστηριότητα στην Ελλάδα**. Οι εταιρίες αυτές είτε παραδειγματιστήκαν από την Αρχή σας είτε από άλλες Αρχές και ανέστειλαν τη λειτουργία τους στην Ελληνική αγορά. Οι αλλοδαπές Εταιρίες θεωρούμε πως λειτουργούσαν με αυξημένο ρίσκο εις βάρος της Ελληνικής Επιχειρηματικότητας.

Γίνεται λοιπόν προφανές ότι η ΕΕΤΤ αφενός θωράκισε τους κανόνες που διέπουν τη λειτουργία της συγκεκριμένης αγοράς, αφετέρου, δε, επέβαλε κυρώσεις αντίστοιχες της κακόπιστης συμπεριφοράς των κακώς κείμενων εταιρειών, οι οποίες δυσφήμησαν συνολικά τον κλάδο παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, κλονίζοντας την εμπιστοσύνη του κοινού στις εναπομείνασες ελληνικές εταιρείες του χώρου.

Στις εταιρείες αυτές περιλαμβάνεται και η εταιρεία μας με την επωνυμία PAYDASH, η οποία είναι Τεχνικός Πάροχος (Aggregator) στο χώρο της παροχής υπηρεσιών πληρωμής μέσω κινητών τηλεφώνων και αποστολής μηνυμάτων, καθώς επίσης και στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών, υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας μέσω του διαδικτύου, με ή χωρίς συνδρομή.

Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται πλέον στην χώρα μας τηρούν με αυστηρότητα το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και σέβονται τις αρχές του θεμιτού ανταγωνισμού, προσελκύοντας πελάτες και επενδύσεις από το εξωτερικό. Ανακτούν καθημερινά την τρωθείσα αξιοπιστία του κλάδου και επαναφέρουν την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση του κοινού, όπως αποδεικνύεται από τον αμελητέο αριθμό καταγγελιών.

Ο προτεινόμενος τρόπος εγγραφής με την εκ των προτέρων φραγή στις υπηρεσίες που χρεώνονται με την λήψη PSMS/PMMS η όλη διαδικασία γίνεται τόσο δυσχερής και χρονοβόρα που καθίσταται παντελώς απαγορευτική.

Μία τέτοια εξέλιξη θα οδηγήσει αναπόφευκτα στο καθολικό κλείσιμο όλων των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στο χώρο, με τις συνεπακόλουθες απολύσεις προσωπικού, αθετήσεις συμφωνιών και υποχρεώσεων, αδυναμία καταβολής φόρων, εισφορών, δανείων κλπ.

Η προτεινόμενη τροποποίηση καθιστά τον Κώδικα Δεοντολογίας μη απαραίτητο, αφού η επιχειρηματική δραστηριότητα που καλείται να ρυθμίσει θα πάψει να υφίσταται. Ο καταναλωτής, δε, ενώ μέχρι σήμερα προστατεύεται επαρκώς, απλώς θα στερηθεί της επιλογής να επιλέξει τις εν θέματι υπηρεσίες της αρεσκείας του.

Συνεπώς, το όλο εγχείρημα με την πρόφαση της προστασίας του τελικού χρήστη θα καταλήξει στην απαγόρευση ουσιαστικά της παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, η οποία αντίκειται στην Εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία σχετικά με την ελευθερία της οικονομικής δραστηριότητας.

Μετά από όλα τα παραπάνω, καλούμε την ΕΕΤΤ:

- Να επανεξετάσει λεπτομερώς και με ακρίβεια, με τη βοήθεια όλων των Αδειοδοτημένων Παρόχων, τον τρόπο υπολογισμού της μείωσης των καταγγελιών με βάση όχι μόνο την ημερομηνία λήψης των καταγγελιών (πριν ή μετά την έναρξη του νέου / ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου), αλλά κατηγοριοποιώντας αυτές και διαχωρίζοντάς τες σε καταγγελίες που αφορούν στη προηγούμενη μέθοδο εγγραφής ή τη νέα, ανεξαρτήτως της ημερομηνίας λήψης τους.
- Να εξετάσει άλλους ασφαλείς τρόπους εξασφάλισης της συγκατάθεσης του καταναλωτή, όπως στην διαδικασία ταυτοποίησης/εγγραφής μέσω PIN/One Time Password-OTP, κατά την οποία το μήνυμα PIN θα αποστέλλεται στον τελικό χρήστη από τον Πάροχο Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης ή από έναν εξουσιοδοτημένο Πάροχο, μέθοδος που χρησιμοποιείται στις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές διεθνώς.
- Να εδραιωθεί τακτική επαφή και εις βάθος συνεργασία με τους Παρόχους ΥΠΠ προκειμένου να υπάρχει δίοδος επικοινωνίας και συνεργασίας αναφορικά με θέματα της αγοράς όταν κρίνει η Επιτροπή πως υπάρχουν θέματα να συζητηθούν και να επιλυθούν.
- Να αναλογιστεί ότι με την ουσιαστική απαγόρευση της χρήσης Υπηρεσιών Πολυμορφικής Πληροφόρησης οδηγεί έναν ολόκληρο κλάδο σε οριστικό κλείσιμο με τις συνεπακόλουθες αρνητικές συνέπειες (απολύσεις, αθετήσεις πληρωμών και υποχρεώσεων κλπ), χωρίς να προάγει το δημόσιο συμφέρον και την προστασία του καταναλωτή, αντιθέτως περιορίζει αδικαιολόγητα αφενός την νομικά κατοχυρωμένη ελευθερία οικονομικής δραστηριότητας και, αφετέρου, την ελεύθερη επιλογή του καταναλωτή για την χρήση υπηρεσιών.

Είμαστε βέβαιοι ότι η ΕΕΤΤ θα λάβει σοβαρά υπόψιν της τους προβληματισμούς μας.

Για οποιαδήποτε άλλη πληροφορία ή διευκρίνηση, παραμένουμε στη διάθεσή σας.

Εκ μέρους της PAYDASH Μονοπρόσωπη ΙΚΕ

Βασίλειος Κωστόπουλος



PAYDASH ΜΟΝ/ΠΗ ΙΚΕ  
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ  
Γ' ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ 144, 11251, ΑΘΗΝΑ  
ΑΦΜ: 801021253 - ΔΟΥ: ΙΓ' ΑΘΗΝΩΝ  
ΤΗΛ.: 210 2205671