

Προς την  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών  
& Ταχυδρομείων - Ε.Ε.Τ.Τ.  
Λεωφ. Κηφισίας αριθμ. 60  
Μαρούσι 151 25

Αθήνα, 19 Δεκεμβρίου 2025  
Αριθμ. πρωτ.: 39397/19.12.2025

**Θέμα:** Υποβολή απόψεων της εταιρείας NOVA Μ.Α.Ε. στο πλαίσιο της Δημόσιας Διαβούλευσης με θέμα «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών με Πληρωμές που ενσωματώνονται στον Λογαριασμό Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΥΠ-ΛΗΕ) σε αντικατάσταση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης»

Αξιότιμοι κύριοι,

Με την παρούσα, η εταιρεία NOVA υποβάλλει τις παρατηρήσεις της στο πλαίσιο της Δημόσιας Διαβούλευσης με θέμα: «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών με Πληρωμές που ενσωματώνονται στον Λογαριασμό Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΥΠ-ΛΗΕ) σε αντικατάσταση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» («Σχέδιο Κώδικα»).

Εισαγωγικά, επισημαίνουμε ότι δεν συμφωνούμε με την πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ να προβεί στην εισαγωγή του Σχεδίου Κώδικα, αντικαθιστώντας στο σύνολό του τον ισχύοντα Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ο οποίος σύμφωνα με την εμπειρία μας φαίνεται ότι παρέχει επαρκή εχέγγυα για τη σύννομη εγγραφή των συνδρομητών σε υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης.

## 1. Νομική βάση και άσκηση κανονιστικής αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ

Οποιαδήποτε κανονιστική παρέμβαση θα πρέπει να τηρεί την αρχή της αναλογικότητας, ήτοι να είναι **κατάλληλη, αναγκαία, και αναλογική με την στενή έννοια**, ήτοι τα οφέλη να υπερτερούν των ζημιών. Ο δε σκοπός της παρέμβασης, το επιδιωκόμενο όφελος ή ο κίνδυνος τον οποίο επιδιώκει να αποτρέψει, θα πρέπει να τεκμηριώνονται και να αιτιολογούνται πλήρως, ενώ θα πρέπει να γίνεται εκτίμηση των επιπτώσεών της.

Όπως αναλυτικά αναφέρουμε παρακάτω, η Διαβούλευση δε συνοδεύεται από ποσοτικά ή ποιοτικά στοιχεία που να καταδεικνύουν ότι τα υφιστάμενα μέτρα είναι ανεπαρκή, ή ότι οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αναλογικές, με αποτέλεσμα, κατά τη γνώμη μας, να μη θεμελιώνεται επαρκώς η αναλογικότητα της προτεινόμενης παρέμβασης.

## 2. Έλλειψη τεκμηριωμένης ανάγκης για ολική αντικατάσταση του υφιστάμενου Κώδικα

Ο Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης τροποποιήθηκε το 2020 με την ΑΠ.: 923/12/17-02-2020 (ΦΕΚ 651/Β/28-2-2020) απόφαση της ΕΕΤΤ, η οποία καθιέρωσε ένα ασφαλές σύστημα εγγραφής στις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, οι οποίες παρέχονται μέσω χρεώσιμων εισερχόμενων μηνυμάτων, στο πλαίσιο του οποίου λαμβάνεται η ρητή συγκατάθεση του χρήστη με απαντητικό σύντομο μήνυμα. Μετά τη θέση σε ισχύ της παραπάνω τροποποίησης, παρατηρήθηκε **κατακόρυφη πτώση των παραπόνων των συνδρομητών μας**. Αυτό προκύπτει σαφώς και από τα στοιχεία που παραθέτουμε κατωτέρω, όπου αποτυπώνεται σαφέστατη βελτίωση της κατάστασης από τη θέση σε ισχύ της ανωτέρω τροποποίησης και μέχρι και σήμερα.

[ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]

Από τα παραπάνω, επιβεβαιώνεται ότι η προηγούμενη παρέμβαση της ΕΕΤΤ ανταποκρίθηκε απόλυτα στον επιδιωκόμενο σκοπό ως πλέον πρόσφορη και αναλογική.

## 3. Ασαφής διάκριση ρόλων και δυσανάλογη επιβάρυνση Παρόχων δικτύου

Εισαγωγικά, δεν κατανοούμε την ανάγκη τροποποίησης των ορισμών των εμπλεκόμενων στη δικτυακή αλυσίδα παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης. Ειδικά, η εισαγωγή των εννοιών του ενδιάμεσου και εμπορικού παρόχου δημιουργούν σύγχυση κατά την οριοθέτηση της εμπλοκής των διαφόρων μερών στην παροχή των εν θέματι υπηρεσιών, ενώ δεν αντιστοιχούν σε σαφώς αναγνωρισμένες κατηγορίες.

Σε κάθε περίπτωση, οι υπό διαβούλευση ρυθμίσεις μεταθέτουν όλο το βάρος της εγγραφής των συνδρομητών σε υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης στους παρόχους δικτύου, κάτι που δε συνάδει με τον ρόλο τους ως τέτοιων, δηλαδή με την αποστολή τους να διαβιβάζουν απλώς την επικοινωνία των συνδρομητών τους. Οι αυστηρές αυτές προβλέψεις του Σχεδίου Κώδικα φαίνεται να αποδίδουν στους παρόχους δικτύου ευθύνες και αρμοδιότητες που φέρουν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών, προσέγγιση που δεν δικαιολογείται από το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο, ενώ παράλληλα συνεπάγεται κοστοβόρες τεχνικές υλοποιήσεις, οι οποίες είναι δυσανάλογες του επιδιωκόμενου σκοπού, με την χρήση 2 επιπέδων αυθεντικοποίησης (μέσω PIN & OTP), ενώ εγείρουν και ζητήματα προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών, όπως αναλυτικά αναφέρουμε παρακάτω.

#### **4. Αναλογικότερα μέτρα προστασίας**

Η παρ. 6 του άρθρου 9 του εν ισχύ Κώδικα προβλέπει ήδη ότι σε περίπτωση μαζικών καταγγελιών καταναλωτών για μη νόμιμη παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, ο πάροχος δικτύου υποχρεούται να διακόψει την παροχή πρόσβασης στις συγκεκριμένες υπηρεσίες και να ενημερώσει σχετικά την ΕΕΤΤ. Συνεπώς, το ίδιο το υφιστάμενο πλαίσιο θεσπίζει την υποχρέωση εποπτείας από τους παρόχους δικτύου των παρεχόμενων υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, υπό την έννοια ότι αν εντοπιστούν περιστατικά απάτης οφείλει να παύσει την πρόσβαση για να προστατέψει τους συνδρομητές του.

[ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]

Στον αντίποδα της εύκολης επιβολής φραγής με θετική ενέργεια του συνδρομητή, εντοπίζεται η πρόταση της ΕΕΤΤ για αρχικοποίηση ολόκληρης της συνδρομητικής βάσης των παρόχων δικτύου. Η τελευταία πρέπει να ιδωθεί και εξ'επόμεως εμπειρίας του συνδρομητή, ο οποίος αν θελήσει να εγγραφεί σε μία υπηρεσία πολυμεσικής

πληροφόρησης μέσω χρεώσιμων μηνυμάτων, θα πρέπει να άρει την φραγή και κατόπιν να ακολουθήσει τη διαδικασία εγγραφής με τα πολλαπλά στάδια που προβλέπουν οι υπό διαβούλευση ρυθμίσεις. Όλα αυτά τα βήματα δημιουργούν σοβαρό αντικίνητρο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, με αποτέλεσμα να υπάρχει σοβαρό ενδεχόμενο ο χρήστης να εγκαταλείπει την προσπάθεια του.

[ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]

## **5. Απόρρητο επικοινωνιών**

[ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]

## **6. Συμπεράσματα**

Υπό το φως των προεκτεθέντων, θεωρούμε ότι η συνολική αντικατάσταση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, από το Σχέδιο Κώδικα, δεν είναι ούτε αναγκαία ούτε αναλογική. Με βάση όσα έχουμε ήδη αναφέρει, τυχόν αναθεώρηση του ισχύοντος Κώδικα Δεοντολογίας θα πρέπει να περιοριστεί στις υπηρεσίες που χρήζουν ρύθμισης ή/ και αυξημένης προστασίας, στις οποίες δεν περιλαμβάνονται οι συνδρομητικές υπηρεσίες (MT) για τους λόγους που αναφέραμε ήδη.

Σε κάθε περίπτωση, θα θέλαμε να θέσουμε υπόψιν της Επιτροπής την πρόθεσή μας να συνεργαστούμε στο πλαίσιο συγκρότησης μίας ομάδας εργασίας από κοινού με τους υπόλοιπους παρόχους με στόχο την συστηματική συλλογή και αξιολόγηση ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων και τυχόν κινδύνων για τους καταναλωτές και την εξέταση στοχευμένων βελτιώσεων που τυχόν απαιτούνται στο ισχύον πλαίσιο.