

## ΠΡΟΣ: ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΘΕΜΑ:** Παρατηρήσεις επί της Δημόσιας Διαβούλευσης επί του «Κώδικα 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»

---

Επί της προταθείσας τροποποίησης του ισχύοντος «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης», και η οποία τίθεται σε Δημόσια Διαβούλευση, εκθέτουμε τα παρακάτω:

Με την υπ' αριθμόν 923/12 απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ Β` 651/28.02.2020), από 01/03/2020 έως και σήμερα τροποποιήθηκε ο τρόπος εγγραφής στις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, ως εξής:

Σύμφωνα με το άρθρο 7 παρ. 2 για την ενεργοποίηση των μη συνδρομητικών ΥΠΠ μέσω διαδικτύου ορίζεται ότι: «2... Στην περίπτωση που ο τελικός χρήστης αποδέχεται την εγγραφή του στην υπηρεσία, θα πρέπει να απαντήσει με ατελές μήνυμα (SMS) συγκατάθεσης εντός χρονικού ορίου πέντε (5) λεπτών από την χρονική στιγμή αποστολής του αρχικού μηνύματος που ζητά την συγκατάθεση του χρήστη . Η εγγραφή στην υπηρεσία θα έχει ολοκληρωθεί, μόνον εφόσον, ο Τελικός Χρήστης θα έχει αποστείλει το ανωτέρω μήνυμα συγκατάθεσης του εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου για την εγγραφή του στην υπηρεσία...».

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 8 για την ενεργοποίηση των συνδρομητικών ΥΠΠ μέσω διαδικτύου ορίζεται ότι «β)...Ο Τελικός χρήστης θα πρέπει να απαντήσει με ατελές μήνυμα (SMS) συγκατάθεσης, στην περίπτωση που αποδέχεται την εγγραφή του στην υπηρεσία εντός χρονικού ορίου πέντε (5) λεπτών από την χρονική στιγμή αποστολής του αρχικού μηνύματος που ζητά την συγκατάθεση του χρήστη. Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή θα έχει ολοκληρωθεί, μόνον εφόσον, ο Τελικός Χρήστης θα έχει αποστείλει το ανωτέρω μήνυμα συγκατάθεσης του εντός του καθορισμένου χρονικού ορίου, για την εγγραφή του στην υπηρεσία με συνδρομή...».

Η συγκεκριμένη αλλαγή στη διαδικασία εγγραφής από την ΕΕΤΤ αποδείχθηκε ιδιαίτερα αποτελεσματική κατά την πρακτική της εφαρμογή, επιτυγχάνοντας τον σκοπό θέσπισης της και επιλύοντας ουσιαστικά το πρόβλημα της αθέμιτης εγγραφής και χρεώσεων καταναλωτών από συγκεκριμένες εταιρείες που είχε ανακύψει τα προηγούμενα έτη. Τα εν λόγω θετικά αποτελέσματα του νέου τρόπου εγγραφής στις ΥΠΠ εξάλειψαν τα παράπονα και τις καταγγελίες αυτών. Αφετέρου εξυγίανε την αγορά και διασφάλισε ένα σταθερό επιχειρηματικό περιβάλλον δραστηριοποίησης, όπως προβλέπεται από το εθνικό και το ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο. Κατ' επέκταση των παραπάνω, εταιρείες- πάροχοι υπηρεσιών και περιεχομένου από όλο τον κόσμο συνεχίζουν να

επενδύουν και να δραστηριοποιούνται μέχρι και σήμερα στην ελληνική αγορά σε ένα υγιές πλέον και ανταγωνιστικό περιβάλλον, χρησιμοποιώντας ως τεχνικό πάροχο αδειοδοτημένες εταιρείες.

Παρά τα ως άνω θετικά αποτελέσματα και σε πλήρη αντίθεση με την γενικότερη αίσθηση της αγοράς, η ΕΕΤΤ, όπως και όλως προσφάτως, εισήγαγε το Μάιο του 2021 προς διαβούλευση την εκ νέου αλλαγή του Κώδικα Δεοντολογίας με τροποποίηση του άρθρου 3 παράγραφος 3, η οποία προβλέπει την εκ των προτέρων φραγή στα SMS με λήψη:

*«... 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...»*

Η προτεινόμενη τότε τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας ετύγχανε αναιτιολόγητη, υπέρμετρα επαχθής και άκρως δυσανάλογη προς τον σκοπό για τον οποίο εισήχθη, ενώ αναπόφευκτα θα οδηγούσε σε οικονομική καταστροφή το σύνολο του κλάδου των ΥΠΠ. Ήδη υπό το πρίσμα της νέας διαδικασίας εγγραφής στις ΥΠΠ, από 01/03/2020 μέχρι και σήμερα, αποδεικνύεται ότι πρόκειται για ένα άκρως αποτελεσματικό ρυθμιστικό πλαίσιο, το οποίο οδήγησε όχι απλά σε μείωση, αλλά σε σχεδόν εξάλειψη των καταγγελιών/παραπόνων των καταναλωτών. Συνεπώς, ο ισχύον Κώδικας Δεοντολογίας κατάφερε να εκπληρώσει απόλυτα το ζητούμενο του Νομοθέτη, το οποίο και στις δύο περιπτώσεις (συνδρομητικών και μη υπηρεσιών) ανέκαθεν ήταν η εξασφάλιση της συναίνεσης του τελικού χρήστη, προκειμένου να αποφεύγονται οι τυχόν μη συνειδητές ενεργοποιήσεις υπηρεσιών. Επομένως, από το σύνολο των υπογράφων εκτιμάται ότι η οποιαδήποτε εισαγωγή μέτρων, όπως αυτά που τίθενται υπό δημόσια διαβούλευση, αποτελούν αυθαίρετη παρέμβαση στην ελευθερία και την υγιή ανταγωνιστικότητα της αγοράς των ΥΠΠ, ενώ δεν συντρέχει κανένας επαρκής δικαιολογητικός λόγος που να στηρίζει την αναγκαιότητα λήψης αναιτιολόγητα τόσο επαχθών μέτρων, καθ' όσον μάλιστα ουδέν δημόσιο συμφέρον εξυπηρετείται.

- **Διαδικασία εγγραφής (μέσω εισαγωγής PIN) στις ΥΠΠ μέχρι την τελευταία τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας την 28/02/2020**

Στην αγορά των ΥΠΠ, το κύριο πρόβλημα, το οποίο ανέκαθεν εντοπιζόταν και αποτελούσε αντικείμενο προβληματισμού για όλες τις εμπλεκόμενες εταιρείες και αρχές του συγκεκριμένου κλάδου, ήταν στον τομέα παροχής των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης με συνδρομή, δηλαδή χρέωση των τελικών χρηστών κατά την λήψη μηνύματος από πενταψήφιο κωδικό. Ο κύριος λόγος, όπως έχει γνωστοποιηθεί επανειλημμένως στην ΕΤΤΤ, οφείλεται στην ύπαρξη πολλών επιμέρους συντελεστών στη συγκεκριμένη αγορά (Πάροχος Κινητής Τηλεφωνίας - Τεχνικός Πάροχος/Συγκεντρωτής - Πάροχος

Περιεχομένου) και στη μη ύπαρξη ενός νομοθετικού μοντέλου σωστού καταμερισμού των ευθυνών αναλογικά με το ρόλο του καθενός στην αλυσίδα παροχής των ΥΠΠ.

Η εν λόγω προβληματική κατάσταση είχε ως αποτέλεσμα η τότε ισχύουσα και μέχρι την 28/02/2020 διαδικασία εγγραφής (μέσω εισαγωγής PIN), να γίνει αντικείμενο εκμετάλλευσης από συγκεκριμένες και μόνο εταιρείες-παρόχους υπηρεσιών και περιεχομένου, αλλά και εταιρείες online διαφήμισης, οι οποίες δραστηριοποιήθηκαν επιθετικά στην ελληνική αγορά. Έτσι, σημειώθηκε μεγάλος αριθμός παραπόνων/καταγγελιών κατά συγκεκριμένων και μόνο εταιρειών για αυθαίρετες εγγραφές και χρεώσεις καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, η αδυναμία της προηγούμενης διαδικασίας εγγραφής εντοπιζόταν στο γεγονός ότι το μήνυμα με τον κωδικό PIN αποστέλλοταν από τον φορέα της εκάστοτε υπηρεσίας και εν προκειμένω από τον πραγματικό πάροχο της ΥΠΠ, το οποίο τελικώς παραδιδόταν στον τελικό χρήστη μέσω της τεχνικής υποδομής της εταιρείας- τεχνικού παρόχου/συγκεντρωτή και εν συνεχεία του παρόχου δικτύου εκκίνησης κλήσεως (εταιρείας κινητής τηλεφωνίας). Ως εκ τούτου, είχαν προκύψει σημαντικά ζητήματα δυσχέρειας για την τεχνική απόδειξη της καταχώρισης ή μη από τον ίδιο τον τελικό χρήστη του κωδικού PIN εγγραφής στις ΥΠΠ. Επομένως, κατά τον τρόπο λειτουργίας της προηγούμενης διαδικασίας εγγραφής, δεν διασφαλιζόταν απόλυτα τεχνικά η παροχή συναίνεσης εγγραφής του τελικού χρήστη.

Αποτέλεσμα της αθέμιτης εκμετάλλευσης του εν λόγω τεχνικού κενού της προϊσχύουσας διαδικασίας εγγραφής από συγκεκριμένες εταιρείες ήταν η ραγδαία αύξηση των παραπόνων/καταγγελιών των τελικών χρηστών και η συνακόλουθη, αντίδραση των αρμόδιων αρχών. Χαρακτηριστικά υπό το προγενέστερο καθεστώς επιβλήθηκε πρόστιμο 250.000 € στην αυστριακή εταιρεία Dimoco (η οποία συγκέντρωνε περίπου το 70 % των παραπόνων/καταγγελιών), ενώ προ της αλλαγής του τρόπου εγγραφής του 2000 επιβλήθηκαν από την ΕΕΤΤ πρόστιμο ύψους 650.000 € ομοίως στην ίδια εταιρεία Dimoco και πρόστιμο ύψους 250.000 € στην αγγλική εταιρεία Neoo και ανάκληση της άδειας λειτουργίας της. Κατόπιν αυτών και μόνο, με την «απόσυρση» των εν λόγω εταιρειών από την ελληνική αγορά, αποκαταστάθηκε η ομαλότητα αυτής.

Πέραν δε των ανωτέρω, όλως συγκεκριμένων, αθέμιτα ανταγωνιστικών, εταιρειών, όλες οι λοιπές υγιείς εταιρείες, οι οποίες δραστηριοποιούμαστε στον συγκεκριμένο κλάδο είχαμε διαβλέψει το παραπάνω πρόβλημα και γι' αυτό τον λόγο, είχε προταθεί η αποστολή του μηνύματος με το PIN εγγραφής προς τους τελικούς χρήστες να πραγματοποιείται από τους ίδιους τους Παρόχους Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης, για τους οποίους οι συνδρομητές τους έχουν μεγαλύτερο αίσθημα ασφαλείας καθώς συναλλάσσονται σε μόνιμη βάση και μάλιστα έχοντας συνάψει σχετική σύμβαση μαζί τους.

- **Ισχύουσα διαδικασία εγγραφής (μέσω αποστολής SMS συγκατάθεσης τελικού χρήστη) στις ΥΠΠ, κατόπιν τροποποίησης του Κώδικα Δεοντολογίας με την υπ' αριθμόν 923/12 απόφασης της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ Β` 651/28.02.2020)**

Υπό το νέο καθεστώς της διαδικασίας εγγραφής στις ΥΠΠ, το οποίο εφαρμόζεται από 01/03/2020 έως και σήμερα, απαραίτητη προϋπόθεση εγγραφής του τελικού χρήστη σε οποιαδήποτε συνδρομητική υπηρεσία συνιστά η προηγούμενη αποστολή SMS συναίνεσης από την πλευρά του τελικού χρήστη σε σύντομο πενταψήφιο κωδικό. Η αλλαγή αυτή στον τρόπο εγγραφής, η οποία θεσπίστηκε με κύριο σκοπό την βέλτιστη τεχνική θωράκιση της διαδικασίας, σύμφωνα και με τα διαρκώς προτεινόμενα από τις υγιείς εταιρείες του κλάδου, κατάφερε να λύσει αποτελεσματικά το πρόβλημα της αθέμιτης εγγραφής και να οδηγήσει στον εκμηδενισμό σχεδόν των παραπόνων/καταγγελιών των καταναλωτών.

Η διαδικασία αυτή, που εφαρμόζεται αδιάλειπτα μέχρι σήμερα, απέδειξε εν τοις πράγμασι την επάρκεια της διασφάλισης της διαδικασίας αυτής, εξαλείφοντας πλήρως τα φαινόμενα αυθαίρετων εγγραφών και μειώνοντας τα παράπονα σε σχεδόν μηδενικά επίπεδα και στα όρια του στατιστικού λάθους σε σχέση με τον αριθμό των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως προκύπτει τόσο από τα επίσημα στοιχεία της ΕΕΤΤ, όσο και από την άριστη συνεργασία μας με τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας και τα στοιχεία αυτών. Αυτό εξάλλου συνετέλεσε καθοριστικά, κατά το έτος 2021, όταν είχε εκ νέου ανοίξει από την ΕΕΤΤ διαβούλευση για τροποποίηση του ως άνω κανονιστικού πλαισίου και δη ως προς τον τρόπο εγγραφής, και η οποία, δεκτών γενομένων των τοποθετήσεων όλων των φορέων της αγοράς, δεν προχώρησε, ελλείψει δηλαδή νομικής και ουσιαστικής αναγκαιότητας.

- **Επί των υπό Δημόσια Διαβούλευση προτεινόμενων τροποποιήσεων του ισχύοντος Κώδικα Δεοντολογίας ΥΠΠ από την ΕΕΤΤ**

Παρά τη θετική ανταπόκριση και την εξυγίανση της αγοράς των ΥΠΠ, η ΕΕΤΤ προχώρησε πρόσφατα εκ νέου, το Μάιο του 2025, αιφνιδίως στην ανακοίνωση Δημόσιας Διαβούλευσης για την εκ νέου τροποποίηση του Κανονισμού.

Τι προβλέπει η νέα πλέον ανοικτή διαβούλευση της ΕΕΤΤ του Μαΐου 2025 για εκ νέου τροποποίηση του ως άνω κανονιστικού πλαισίου, ως προς τα κύρια αυτής σημεία:

- Καθολική φραγή όλων των συνδέσεων για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης.
- Πολύπλοκη διαδικασία άρσης της φραγής
- Υποχρεωτική επανεγγραφή κάθε μήνα για συνδρομητικές υπηρεσίες.

Ουσιαστικά δηλαδή επιβάλλει, χωρίς ουδεμία αιτιολογική βάση και αναγκαιότητα, χωρίς νέα φαινόμενα ή/και παράπονα, την οριστική παύση όλης της αγοράς των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης και ουσιαστικά αναιρεί τη δυνατότητα λειτουργίας τόσο των εγχώριων εταιρειών, όσο και αυτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Ελλάδα.

Κρίνεται σκόπιμο να τονιστεί επιγραμματικά ότι το μέτρο:

- Ασχολείται με ένα ζήτημα που έχει ήδη λυθεί οριστικά από το 2020.
- Αντίκειται στις αρχές της ελεύθερης ενωσιακής αγοράς και αποθαρρύνει σοβαρές επενδύσεις.

- Οδηγεί σε ξαφνικό τερματισμό της αγοράς, απώλεια θέσεων εργασίας και εσόδων.
- Δημιουργεί κίνδυνο αποζημιώσεων από ξένους επενδυτές και εταιρείες της ΕΕ και διασυρμό της χώρας στα Ευρωπαϊκά Δικαστήρια.
- Στερεί πολύτιμα έσοδα από το κράτος και την ίδια την ΕΕΤΤ.
- Αντί να διασφαλίζει την τιμωρία τυχόν παραβατών, που ήδη επιτυγχάνεται με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο, καταργεί στην ουσία οριζόντια όλο τον κλάδο, θέτοντας φραγμούς απροσπέλαστους με τους κανόνες της ελεύθερης μεν, αλλά και ρυθμισμένης δε ήδη αγοράς.

Συνεπώς, είναι προφανές ότι τυχόν εφαρμογή ενός τέτοιου κανονιστικού πλαισίου καθιστά αποτρεπτική τη συνέχεια της διαδικασίας εγγραφής από τον τελικό χρήστη, οδηγώντας με μαθηματική ακρίβεια στην ταχεία οικονομική συρρίκνωση και στο άμεσο κλείσιμο της εν λόγω αγοράς.

Επομένως, η προτεινόμενη ρύθμιση θα οδηγήσει στην αιφνίδια κατάργηση μίας οικονομικής αγοράς, στην οποία δραστηριοποιούμαστε, και μάλιστα χωρίς να δικαιολογείται τυχόν εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος, το οποίο προστατεύεται ήδη επαρκώς και αποδεδειγμένα, χάριν στην νέα διαδικασία εγγραφής που εφαρμόζεται ήδη από το έτος 2020. Ως αποτέλεσμα η επιχειρούμενη τροποποίηση θα οδηγήσει στο αναγκαστικό κλείσιμο των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στο κλάδο μας, με συνέπεια την απώλεια θέσεων εργασίας σε μια εξαιρετικά δύσκολη περίοδο, την διεκδίκηση αποζημιώσεων από τις ξένες εταιρείες-παρόχους υπηρεσιών και περιεχομένου που επένδυσαν στην ελληνική αγορά και ξαφνικά οι επενδύσεις τους θα βρεθούν χωρίς αντικείμενο, ενώ αρνητικές συνέπειες αποτελούν η απώλεια κρατικών εσόδων (από φόρους εισοδήματος, τέλη κινήτης κτλ) και σημαντικών εσόδων της ΕΕΤΤ (από αριθμοδοτικά τέλη και τέλη χρήσης).

Τέλος, επισημαίνεται ότι η προτεινόμενη τροποποίηση είναι ασύμβατη και με την έννοια της ελεύθερης λειτουργίας της αγοράς και του ελεύθερου ανταγωνισμού, όπως αυτές κατοχυρώνονται από την ευρωπαϊκή νομοθεσία, δημιουργώντας μάλιστα αρνητικά δεδομένα για την ελληνική αγορά προς τους επενδυτές του εξωτερικού. Και αυτό διότι τα δεδομένα της ελληνικής αγοράς θα είναι πλέον αποτρεπτικά για τις ξένες εταιρείες-παρόχους ΥΠΠ, οι οποίες πλέον θα αποφεύγουν να επενδύουν σε μία αγορά, η οποία θα λειτουργεί με τέτοιους επαχθείς όρους και εμπόδια (που δεν συναντώνται πουθενά στα πλαίσια της ευρωπαϊκής αγοράς) για την ανάπτυξη της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Χαρακτηριστικό αποτελεί το γεγονός ότι ανάλογο κανονιστικό πλαίσιο δεν συναντάται σε καμία άλλη δημοκρατική χώρα, όχι μόνο σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και παγκοσμίως. Μάλιστα, σύμφωνα με τα δεδομένα της παγκόσμιας αγοράς (150 και πλέον χωρών), αντίστοιχη πρόβλεψη, ως η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ, επιχειρήθηκε κατά το παρελθόν μεμονωμένα και ανεπιτυχώς, μόνο κατ' εξαίρεση σε χώρες όπως η Τουρκία και η Πορτογαλία, και αυτή μάλιστα βασισμένη σε άλλη αιτιολογική βάση (όπως στην Τουρκία) και δη το νομικό έρεισμα όλης της διαδικασίας βασίστηκε στις συμβάσεις χρήστη και της τυχόν ύπαρξης σχετικής πρόβλεψης για προεπιλεγμένη ενεργοποίηση DCB/PSMS.

Συμπερασματικά, προτείνονται για όλους τους ανωτέρω λόγους τα εξής:

Την επ' αόριστο αναβολή της τροποποίησης του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου, άλλως και σε κάθε περίπτωση την εκ βάθρων αξιολόγηση σύγχρονων τεχνολογικών λύσεων και την κατάρτιση ενός πλαισίου συμβατού τόσο με τους εξυπηρετούμενους σκοπούς, την επιδιωκόμενη απ' όλους ορθή καταγραφή των παραγόντων της αγοράς (αφού ακόμη και σήμερα δεν αναγνωρίζεται ο ρόλος των ενδιάμεσων τεχνικών παρόχων – aggregators) και την αναζήτηση των λύσεων εκείνων που και νομικά και τεχνικά θα δημιουργήσουν τα ασφαλή πλαίσια του κανονιστικού πλαισίου της ρυθμιζόμενης αγοράς. Στα πλαίσια αυτά και προκειμένου να συνδράμουμε στη διαδικασία, μοιραζόμενοι δεδομένα που τυγχάνουν προϊόντα συλλεχθείσας εμπειρίας από όλες τις ευρωπαϊκές και διεθνείς αγορές, θα μπορούσαμε να προτείνουμε τα ακόλουθα, τα οποία με την συμμετοχή όλων των παραγόντων της αγοράς θα μπορούσαν να αποτελέσουν ενδεχομένως τη βάση ενός σύγχρονου κανονιστικού πλαισίου που θα εξυπηρετεί πλήρως τον επιδιωκόμενο σκοπό:

#### **Εναλλακτική Τεχνική Πρόταση για Ολοκληρωμένη Παροχή Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας μέσω Master Aggregator**

##### **1. Γενική Περιγραφή**

Η προτεινόμενη λύση στοχεύει στη δημιουργία ενός κεντρικού τεχνολογικού κόμβου (Master Aggregator), ο οποίος θα διαμεσολαβεί μεταξύ των παρόχων κινητής τηλεφωνίας (MNOs), των παρόχων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (VAS Providers), και των τελικών χρηστών. Ο στόχος είναι η παροχή ευέλικτων, διαφανών και ελέγξιμων υπηρεσιών VAS, με ταυτόχρονη διευκόλυνση της διαδικασίας χρέωσης μέσω Direct Carrier Billing (DCB), αλλά και ενδεχομένως, εφόσον τυγχάνει επιθυμητό μέσω Premium SMS

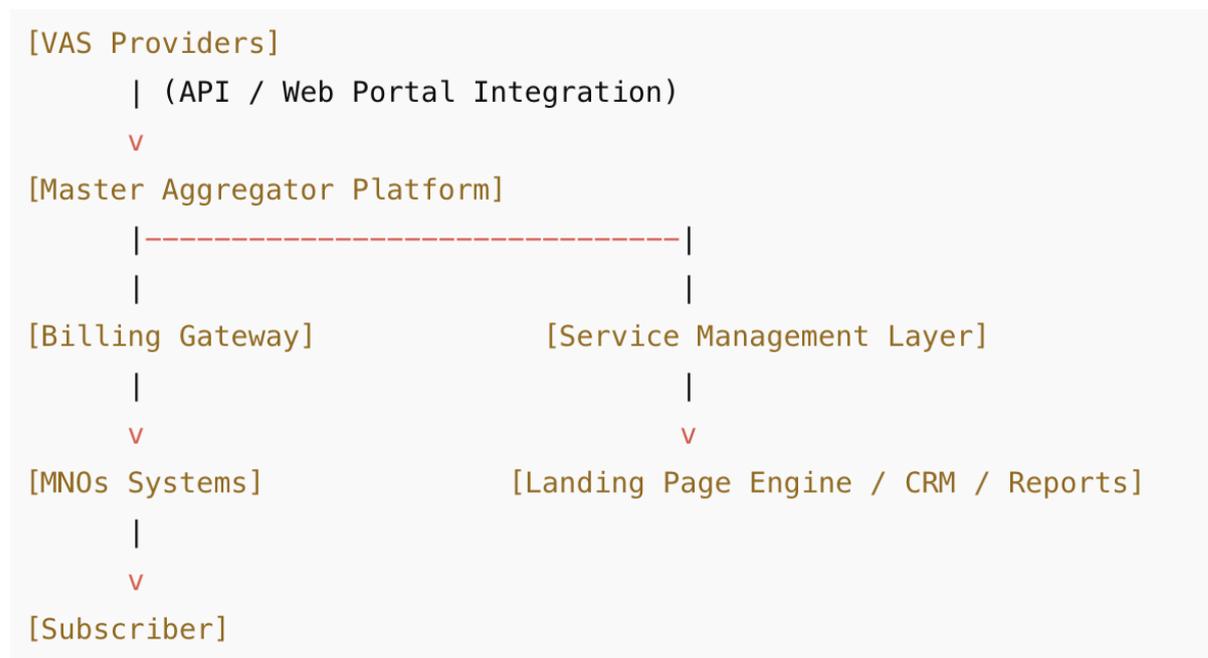
---

##### **2. Κύριοι Εμπλεκόμενοι Φορείς**

- **Master Aggregator:** Κεντρικός τεχνολογικός διαμεσολαβητής.
- **Εταιρείες Κινητής Τηλεφωνίας (MNOs):** Παρέχουν υποδομή χρέωσης και πρόσβαση στον συνδρομητή.
- **VAS Providers:** Αναπτύσσουν και διαχειρίζονται τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.
- **Ρυθμιστική Αρχή (ΕΕΤΤ):** Ελέγχει τη συμμόρφωση με την κανονιστική πολιτική.
- **Τελικός Χρήστης (Συνδρομητής)**

**Σημείωση:** Κάθε Master Aggregator συνεργάζεται ξεχωριστά με κάθε MNO, χωρίς να προϋποτίθεται ενιαία υποδομή για όλους τους παρόχους κινητής. Δηλαδή, κάθε MNO μπορεί να επιλέγει διαφορετικό Aggregator με τον οποίο διασυνδέεται η υποδομή του.

### 3. Αρχιτεκτονική Συστήματος



### 4. Περιγραφή Ροών και Λειτουργιών

#### 4.1. Εγγραφή & Απόκτηση Συνδρομητών

- Ο VAS Provider μπορεί να **δημιουργήσει ή να παραμετροποιήσει** το landing page εγγραφής, το οποίο όμως φιλοξενείται υποχρεωτικά στην πλατφόρμα του **Master Aggregator**.
- Antifraud Contractual relationship/interference. Στο σημείο αυτό μπορεί ο Master Aggregator να υποστηρίζεται με συνεργασία με Antifraud εταιρία (π.χ. Evina). Υπάρχει δηλαδή πέραν της υποδομής του Aggregator διασφάλιση συναλλαγών στο ποσοστό που το οποιοδήποτε antifraud σύστημα μπορεί να εντοπίσει automated μηχανισμούς εγγραφής.
- Το landing page **υποβάλλεται προς τελική έγκριση από τον Master Aggregator**, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις προδιαγραφές της ρυθμιστικής αρχής (ΕΕΤΤ) σχετικά με:
  - Τη διαφάνεια των όρων χρέωσης
  - Την καθαρότητα της πληροφόρησης
  - Την ευχρηστία και κατανοητότητα για τον τελικό χρήστη

#### 4.2. Χρέωση

- Ο Aggregator διαχειρίζεται τη χρέωση με ασφαλή τρόπο μέσω των καναλιών του MNO.
- Όλα τα στοιχεία εγγραφής και χρέωσης καταγράφονται στο CRM της πλατφόρμας.

#### 4.3. Reporting & Analytics

- Παρέχεται online portal σε MNOs και VAS Providers.

- Πλήρη logs για όλες τις εγγραφές, χρεώσεις, ανανεώσεις, αποσυνδέσεις.
- API ή manual export προς την EETT για ελέγχους και αναφορές.

#### 4.4. Διαχείριση Συνδρομών / Αποσυνδέσεις

- Υποστήριξη αυτοματοποιημένων αιτήσεων διαγραφής μέσω SMS ή Web.
- Καταγραφή αιτημάτων και διατήρηση ιστορικού.

---

### 5. Πλεονεκτήματα Λύσης

- **Ευελιξία για τους VAS Providers:** Εύκολη δημιουργία ή παραμετροποίηση των landing pages, χωρίς ανάγκη δικών τους υποδομών.
- **Ενιαία Πλατφόρμα με Συμμόρφωση:** Φιλοξενία landing pages στον Aggregator με έγκριση βάσει προτύπων EETT. Infobar incorporation
- **Ασφαλής Επιβεβαίωση Συνδρομής:** Εισαγωγή OTP από τον χρήστη για διασφάλιση ταυτότητας και συναίνεσης
- **Αποτελεσματική Διασύνδεση με MNOs:** Κάθε Aggregator συνδέεται μεμονωμένα με κάθε MNO.
- **Διαφάνεια & Εποπτεία:** Ελεγχόμενα flows, real-time reporting και δυνατότητα ελέγχου από EETT.

---

### 6. Συνοπτική Τεχνική Περιγραφή των Interfaces

| Συστατικό                  | Περιγραφή  |
|----------------------------|--|
| API προς VAS Providers     | RESTful APIs για service provisioning, OTP verification, ενημέρωση κατάστασης    |
| API προς MNOs              | SOAP ή REST APIs για MSISDN validation, billing, status check                    |
| CMS / Landing Page Builder | No-code εργαλείο παραμετροποίησης landing page με workflow υποβολής προς έγκριση |
| OTP Engine                 | Υποδομή αποστολής και επαλήθευσης One Time Password για εγγραφή                  |
| CRM / Consent Vault        | Αρχειοθέτηση συγκαταθέσεων, OTP, subscriptions και διαγραφών                     |
| Reporting Portal           | Διαχειριστική πρόσβαση με εξαγωγή στοιχείων και logs                             |

---

### 7. Συμπεράσματα

Ο Master Aggregator δρα ως ο τεχνολογικός και επιχειρησιακός ενοποιητής του οικοσυστήματος VAS, εξασφαλίζοντας:

- διαφάνεια για τον καταναλωτή,
- τεχνολογική ευελιξία για τους παρόχους υπηρεσιών,
- συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ΕΕΤΤ,
- και αξιόπιστη διασύνδεση με κάθε ΜΝΟ ξεχωριστά.
- Antifraud implemented feature

Η κεντρική έγκριση της διαδικασίας εγγραφής από τον Master Aggregator σε συνδυασμό με τον Operator αποτελούν κρίσιμα στοιχεία για την αξιοπιστία και την ασφάλεια της λύσης.

---

### **Τρόποι Εγγραφής ( Θα πρέπει να υποστηρίζονται όλοι από τον master aggregator)**

#### **1. MT SMS Flow (Double MO flow – Περιγράφεται σαν επιλογή στον Κώδικα μαζί με το Web2SMS για ΥΠΠ)**

- Ο χρήστης στέλνει SMS (MO) με λέξη-κλειδί π.χ. “OK” σε έναν shortcode.
- Το σύστημα απαντά με SMS (MT) που περιέχει τους όρους και οδηγίες επιβεβαίωσης (π.χ. απάντηση με “OK” για συναίνεση).
- Πλεονέκτημα: Χρήσιμο όταν ο χρήστης δεν έχει internet.
- Απαραίτητο: Logging συναίνεσης μέσω απάντησης με σαφές keyword.

#### **2. WEB2SMS FLOW (τρέχον μοντέλο για ΥΠΠ)**

- Ο χρήστης εισέρχεται στο landing page και εισάγει το κινητό του.
- Λαμβάνει δωρεάν ενημερωτικό μήνυμα με προκαθορισμένη πληροφορία στην οποία καλείται να απαντήσει με OK εντός 5 λεπτών
- **Μόνο εφόσον ο καταναλωτής απαντήσει** με δωρεάν SMS επιβεβαίωσης:
  - ολοκληρώνεται η εγγραφή,
  - ο VAS Provider ενημερώνεται για την επιβεβαίωση,
  - αποστέλλεται **δωρεάν μήνυμα καλωσορίσματος** στον χρήστη και ξεκινούν οι σχετικές χρεώσεις.

#### **2.DCB (Direct Carrier Billing) με Header Enrichment (παραθέτουμε παρακάτω παραδείγματα) 3G Flow**

- Σε περιπτώσεις που ο ΜΝΟ υποστηρίζει Header Enrichment, είναι δυνατόν να αναγνωριστεί το MSISDN αυτόματα χωρίς εισαγωγή από τον χρήστη.
- Ο χρήστης βλέπει τους όρους και πατάει “Συνδρομή” → απλή ταυτοποίηση και χρέωση.
- Απαραίτητο: Υποχρεωτική προβολή όρων, έλεγχος eligibility από ΜΝΟ πριν χρέωση.

## 2.1 Wifi Flow

- OTP flow

## 3.App-based Subscriptions

- Εφόσον υπάρχει mobile app, μπορεί να χρησιμοποιηθεί native flow OTP μέσα από την εφαρμογή.
- Επιπλέον προστασία μέσω biometric verification (π.χ. FaceID, fingerprint).

## 4. MO ( One time payment )

Πλεονέκτημα: Χρήσιμο όταν ο χρήστης δεν έχει internet.

---

### Σχόλια για ασφάλεια

Αν τα landing pages φιλοξενούνται στον aggregator

#### 1.Κεντρικός Έλεγχος Περιεχομένου

- Ο Aggregator μπορεί να εγκρίνει και να ελέγχει τα κείμενα όρων, προειδοποιήσεις χρέωσης, design και call-to-action κουμπιά.

- Αποτρέπει παραπλανητικά ή μη συμμορφωμένα flows.

#### 2.Αποτροπή Tampering

- Οι VAS Providers δεν έχουν πρόσβαση στον κώδικα ή στο backend → δεν μπορούν να τροποποιήσουν δυναμικά περιεχόμενο μετά την έγκριση.

#### 3.Ενιαία πολιτική ασφαλείας

- Ο Aggregator εφαρμόζει δικές του πολιτικές για:

- HTTPS only
- Content Security Policy (CSP)
- Anti-CSRF tokens
- XSS/SQLi protection
- Rate limiting

#### 4.Audit Trails και versioning

- Κάθε αλλαγή landing page περνάει από version control και ιστορικό → ρυθμιστικά αναγκαίο.

---

### Antifraud Company (π.χ Evina)

Μπορεί να θεωρηθεί σαν ένα επιπλέον ισχυρό μέτρο ασφαλείας (προαιρετικά)

**Anti-bot & click fraud protection** Εντοπίζει και αποτρέπει bots που παριστάνουν χρήστες

**Fake consent detection** Εντοπίζει χρήστες που δεν είναι πραγματικοί (scripts, emulators, replay attacks)

**Real-time MSISDN integrity** Ανίχνευση spoofed headers, proxy usage, ή συσκευών που αλλοιώνουν τα network στοιχεία

**Billing Fraud Prevention** Αποτροπή χρεώσεων από μη έγκυρες/μη έγκριτες εγγραφές

**Behavioral analysis** AI μοντέλα εντοπίζουν patterns κακής χρήσης

#### **API Integration**

Εύκολη ενσωμάτωση στο registration flow ή landing page backend

---

#### **Σχόλια για OTP**

Ίσως για να γίνει πιο ασφαλές το OTP χρειάζονται και τα παρακάτω:

**OTP Expiration:** 5 λεπτά μέγιστη διάρκεια

**Throttling per MSISDN:** max 3 OTP ανά 30 λεπτά

**Rate-limiting** προστασία από abuse

**OTP κρυπτογράφηση hashed storage?**

**Logging IP/User Agent**

Το OTP πρέπει να υλοποιείται αποκλειστικά από τον Master Aggregator.

Ο VAS Provider δεν πρέπει να στέλνει ή να επαληθεύει OTP, διότι η EETT απαιτεί πλήρη καταγραφή συγκατάθεσης με αποδείξεις από έναν φορέα (ουδέτερο)

- Ο πάροχος υπηρεσίας μπορεί να “χαλαρώσει” τη διαδικασία ή να την παρακάμψει.

- Auditability:

- Αν υπάρξει καταγγελία, ο Aggregator πρέπει να αποδείξει ότι:
- Ο αριθμός ζήτησε εγγραφή,
- Εστάλη OTP,
- Ο χρήστης το εισήγαγε,
- Η συγκατάθεση καταγράφηκε.
- Αυτό είναι δυνατό μόνο αν όλα γίνονται από την 1 υποδομή (Aggregator)

## ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΓΓΡΑΦΗΣ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

### ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ 1: PIN FLOW

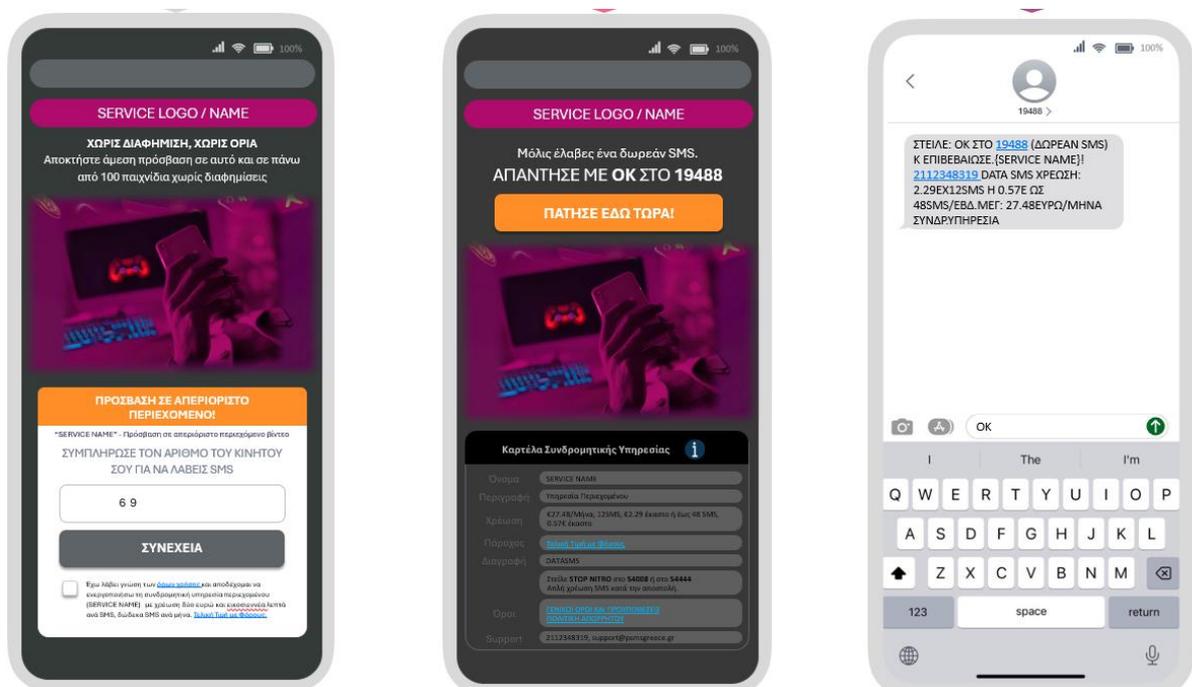
- Ο χρήστης εισέρχεται στη σελίδα προορισμού (landing page) και εισάγει τον αριθμό κινητού τηλεφώνου (MSISDN).
  - Πραγματοποιείται **validation** του MSISDN μέσω **Header Enrichment** (HE), μέσω συνεργασίας του Aggregator με τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας (Operator).
- Αποστέλλεται στον χρήστη **One-Time Password (OTP)** μέσω SMS:
  - είτε από τον **πάροχο κινητής (MNO)**,
  - είτε από τον **Master Aggregator**,
  - είτε **υβριδικά**: ο Operator παράγει το OTP και το αποστέλλει στον Aggregator, ο οποίος σερβίρει το σχετικό μήνυμα στον χρήστη.
- Ο χρήστης εισάγει το OTP στη σελίδα για να επιβεβαιώσει την ταυτότητά του και να δοθεί έγκυρη **συγκατάθεση** για τη χρέωση.
- Ο Aggregator πραγματοποιεί **έλεγχο MSISDN και eligibility** μέσω API με τον Operator.
- Εφόσον όλα τα βήματα είναι έγκυρα:
  - ενεργοποιείται η συνδρομή και
  - ξεκινά η χρέωση μέσω **Premium SMS ή DCB**, ανάλογα με τη μέθοδο που έχει καθοριστεί.

Υπάρχει σχετικό παράδειγμα οθόνης (screenshot) που υποστηρίζει τη μέθοδο.



## ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ 2: WEB2SMS FLOW (τρέχον μοντέλο για PSMS)

- Ο χρήστης εισέρχεται στο landing page και εισάγει το MSISDN.
  - Η σελίδα φιλοξενείται από τον **VAS Provider**.
- Ο VAS Provider ενημερώνει τον **Master Aggregator**, ο οποίος αποστέλλει **δωρεάν ενημερωτικό SMS επιβεβαίωσης** στον καταναλωτή.
- **Μόνο εφόσον ο καταναλωτής απαντήσει** με δωρεάν SMS επιβεβαίωσης:
  - ολοκληρώνεται η εγγραφή,
  - ο VAS Provider ενημερώνεται για την επιβεβαίωση,
  - αποστέλλεται **δωρεάν μήνυμα καλωσορίσματος** στον χρήστη και ξεκινούν οι σχετικές χρεώσεις.
- Αν δεν ολοκληρωθεί η παραπάνω **διπλή διαδικασία**, κανένας VAS Provider δεν μπορεί να στείλει **χρεώσιμο μήνυμα** σε ελληνικό κινητό.



### ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ 3: 2-CLICK / HEADER ENRICHMENT (HE FLOW)

Πρόκειται για το πιο σύγχρονο και εμπορικά αποτελεσματικό μοντέλο, το οποίο υπό τις κατάλληλες προϋποθέσεις μπορεί να προσφέρει εξαιρετικά επίπεδα ασφάλειας.

- Ο χρήστης επισκέπτεται τη **σελίδα της υπηρεσίας**, η οποία φιλοξενείται από τον **VAS Provider**.
- Μέσω συνεργασίας με την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας και τεχνολογίας **Header Enrichment (HE)**:
  - γίνεται αυτόματη **ταυτοποίηση του MSISDN** (έλεγχος εγκυρότητας και παρόχου).
- Ο χρήστης μεταφέρεται σε **δεύτερη σελίδα επιβεβαίωσης**, φιλοξενούμενη από τον **Master Aggregator**.
  - Η σελίδα είναι **παραμετροποιημένη (customized)** με βάση τη συγκεκριμένη υπηρεσία ώστε να διατηρεί φυσική ροή και κατανοητό περιεχόμενο για τον χρήστη.
- Ολοκληρώνεται η επιβεβαίωση αγοράς μέσω ενεργού αποδοχής από τον χρήστη (π.χ. κουμπί “Επιβεβαίωση”, αποδοχή όρων).

Αυτό το flow περιγράφεται ως **“2-click HE flow”** και υποστηρίζεται με σχετικό screen (Screen 3).

#### Header ENRICHMENT

Το **Header Enrichment** (ή **εμπλουτισμός κεφαλίδας**) είναι μια τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας για να «προσθέτουν» πληροφορίες σχετικά με τον συνδρομητή (όπως τον αριθμό του κινητού του) **αυτόματα** όταν εκείνος επισκέπτεται μια ιστοσελίδα μέσω του κινητού του δικτύου (3G/4G/5G), χωρίς να χρειάζεται να τις πληκτρολογήσει ο ίδιος.

- **Πού χρησιμοποιείται:**
- – Σε **συνδρομές μέσω Direct Carrier Billing (DCB)**, για να μπορεί ο χρήστης να χρεωθεί στον λογαριασμό του χωρίς να γράψει τον αριθμό του.
  - Σε **authentication flows**, για να γίνει αυτόματη ταυτοποίηση του χρήστη.

Καταλήγοντας: Σε κάθε περίπτωση οι εταιρείες μας, όντας πάντοτε αρωγοί της όποιας διαδικασίας έχει σκοπό την εξυγίανση της ελληνικής αγοράς προς προστασία του καταναλωτή, οφείλουν για μία ακόμη φορά να επισημάνουν ότι η βελτίωση του ρυθμιστικού πλαισίου για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και η αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών από ακούσιες χρεώσεις μέσω αριθμών ΥΠΠ με τη λήψη εισερχομένων μηνυμάτων, δεν επιτυγχάνεται με αναχρονιστικά μέτρα που οδηγούν σε κλείσιμο-φραγή της αγοράς και των υγιών επιχειρήσεων, κατά παράβαση των κανόνων του ελεύθερου ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αντιθέτως ο επιδιωκόμενος σκοπός, για τον οποίο άλλωστε γίνεται και η εν λόγω δημόσια διαβούλευση, επιτυγχάνεται με τον εκσυγχρονισμό του ρυθμιστικού πλαισίου, προκειμένου αυτό να καταλαμβάνει επιτέλους όλους τους συντελεστές της αγοράς, με την καταγραφή σε μητρώο όλων των επιμέρους συντελεστών της αγοράς, ώστε να υπάρξει σωστός καταμερισμός ευθυνών αναλογικά με τον ρόλο του καθενός στην αλυσίδα παροχής ΥΠΠ (πάροχος Κινητής Τηλεφωνίας/ Τεχνικός Πάροχος,

συγκεντρωτής/aggregator, πάροχος Περιεχομένου) και τα έσοδα που αποκομίζουν. Το παράδοξο μάλιστα είναι ότι η διαμόρφωση των συντελεστών της αγοράς δεν τυχάνει δεδομένο άγνωστο στην ΕΕΤΤ (**βλ. σχετική Απάντηση-δέσμευση ΕΕΤΤ στα αποτελέσματα της προηγούμενης δημόσιας διαβούλευσης -Φεβρουάριος 2020: Αναφορικά με την καταγραφή σε μητρώο όλων των επιμέρους συντελεστών της αγοράς, η ΕΕΤΤ προτίθεται να εξετάσει και να αξιολογήσει την πρόταση αυτή σε επόμενη αναθεώρηση του ΚΔ**). Και ενώ μάλιστα κανείς θα περίμενε την αναμενομένη ανταπόκριση-επικαιροποίηση του ρυθμιστικού πλαισίου στις υφιστάμενες σήμερα συνθήκες, αντιθέτως καλούμαστε να τοποθετηθούμε επί αιφνίδιων αναχρονιστικών μέτρων, και τα οποία ουδέν μπορούν να επιτύχουν, παρά μόνο την προστασία της αγοράς, δια της παντελούς απαγόρευσης-φραγής της.

Παραμένουμε στη διάθεση σας για τυχόν περαιτέρω διευκρινίσεις σχετικά με τα ως άνω .

Ο Τεχνικός Πάροχος