

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ
ΤΟΝ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟ ΣΤΟΧΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ,
ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ,
ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΜΟΡΦΗΣ ΤΩΝ
ΠΡΟΣ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ
ΤΟΥ ΤΡΟΠΟΥ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗΣ ΤΟΥΣ
ΓΙΑ ΤΙΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΥΠΕΧΟΥΝ
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Μαρούσι, Οκτώβριος 2007

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

I. Πρόλογος

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση έχει ετοιμαστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά σε θέματα που άπτονται του καθορισμού στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, του προσδιορισμού του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και του τρόπου δημοσίευσής τους για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας, στοιχεία τα οποία η ΕΕΤΤ δύναται να καθορίσει σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 54 του Ν.3431/2006.

Με την παρούσα δημόσια διαβούλευση, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού προκειμένου να λάβει απόψεις και σχόλια από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή παραγράφους που αναφέρονται.

Η διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης είναι από 22 Οκτωβρίου μέχρι 21 Νοεμβρίου. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 21 Νοεμβρίου 2007 και ώρα 13:00 μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με

τον καθορισμό στόχων επίδοσης για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας»

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

EETT

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου :uso@eett.gr

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: *uso@eett.gr*

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

II. Προτεινόμενο Σχέδιο Απόφασης

«Κανονισμός για τον καθορισμό στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, τον προσδιορισμό του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και του τρόπου δημοσίευσής τους για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

- α) τον Νόμο 3431/2006 (ΦΕΚ 13/Α΄) «Περί Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και άλλες διατάξεις» και ιδίως τα άρθρα 12, εδάφια ιβ, κη και μα, 17, 46, 47, 48, 49, 51, 52 και 54 αυτού (ΦΕΚ 13/Α/03-02-2006),
- β) την υπ' αριθμ. 44035/1626/1-8-2007 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Καθορισμός του Περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας» και ιδίως το άρθρο 8 αυτής (ΦΕΚ 1481/Β/16-8-2007),
- γ) την υπ' αριθμ. 436/35/24-5-2007 Απόφαση της ΕΕΤΤ με θέμα «Υποβολή Εισήγησης προς τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών για τον καθορισμό ειδικών ρυθμίσεων για τελικούς χρήστες που είναι άτομα με ειδικές ανάγκες»,
- δ) την υπ' αριθμ. 44365/1631/9-8-2007 Κοινή Απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εξασφάλιση προσιτών τιμολογίων στα πλαίσια παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 1618/Β/17-8-2007),
- ε) την υπ' αριθμ. 28120/974/11-5-2007 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Προϋποθέσεις, κριτήρια επιλογής και διαδικασία για τον καθορισμό παρόχου καθολικής υπηρεσίας» (ΦΕΚ 824/Β/2007)
- στ) την υπ' αριθμ. 31923/1135/24-5-2007 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Μεταφορών και Επικοινωνιών «Καθορισμός διαδικασίας επιμερισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας και αποζημίωσης του Παρόχου της Καθολικής Υπηρεσίας (καθορισμένη επιχείρηση)» (ΦΕΚ 876/Β/2007)

- ζ) τα αποτελέσματα της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης η οποία διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ στο διάστημα XX-XX-2007 έως και XX-XX-2007,
- η) την Απόφαση της ΕΕΤΤ Α.Π. XXXXX «Έγκριση Αποτελεσμάτων Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού της ΕΕΤΤ»
- θ) το γεγονός ότι δεν επιβαρύνεται ο κρατικός προϋπολογισμός

Αποφασίζει :

Εκδίδει τον Κανονισμό για τον καθορισμό στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, τον προσδιορισμό του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και του τρόπου δημοσίευσής τους για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας, οι διατάξεις του οποίου έχουν ως ακολούθως:

Άρθρο 1 **Σκοπός**

Σκοπός της παρούσας Απόφασης είναι ο καθορισμός στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, ο προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και ο προσδιορισμός του τρόπου δημοσίευσής τους για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας.

Άρθρο 2 **Καθορισμός Στόχων Επιδόσεων**

1. Η ΕΕΤΤ θέτει στόχους επιδόσεων σύμφωνα με το Παράρτημα Ι της παρούσας για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας. Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες, ανταποκρινόμενος στους ως άνω στόχους, σύμφωνα με τους δείκτες, ορισμούς και μεθόδους μέτρησης που αναφέρονται στο Παράρτημα ΙΙ της Υπουργικής Απόφασης για τον Καθορισμό του Περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας.

2. Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας μεριμνά ώστε να λειτουργούν τουλάχιστον 0,7 κοινόχρηστα τηλέφωνα ανά 200 κατοίκους, εκ των οποίων

τουλάχιστον 0,6 ανά 200 κατοίκους να είναι καρτοτηλέφωνα. Επίσης, ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να εγκαθιστά κοινόχρηστα τηλέφωνα σε επιλεγμένα σημεία περιοχών αυξημένης κίνησης. Ενδεικτικά, αναφέρονται σημεία στάθμευσης οχημάτων επί των εθνικών οδών, Σιδηροδρομικοί Σταθμοί, Αερολιμένες, Λιμένες Ταχυδρομεία, Νοσοκομεία, Κοινωφελή ιδρύματα, Δημόσιες Υπηρεσίες, και σημεία ιδιαίτερης κίνησης ατόμων με ειδικές ανάγκες.

3. Οι στόχοι που θέτει κατά τα ως άνω η ΕΕΤΤ δύνανται να αναθεωρούνται με Απόφαση της ΕΕΤΤ, η οποία θα πρέπει να εκδίδεται τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την λήξη κάθε ημερολογιακού έτους.

Άρθρο 3

Προσδιορισμός περιεχομένου και μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και τρόπος δημοσίευσής τους

1. Οι πληροφορίες που ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας οφείλει να δημοσιεύει σύμφωνα με το άρθρο 54 παρ. 1 του Ν.3431/2006 δημοσιεύονται σύμφωνα με τον Πίνακα του Παραρτήματος II της παρούσας. Στην περίπτωση που κατά τον υπολογισμό των δεικτών δεν ακολουθείται επακριβώς η προβλεπόμενη μεθοδολογία μέτρησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα II της Υπουργικής Απόφασης για τον Καθορισμό του Περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας, ο Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να αναγράφει με ευκρίνεια τις όποιες τυχόν αποκλίσεις αναφέροντας τούτο με την μορφή σχολίων στο αντίστοιχο πεδίο του Πίνακα του Παραρτήματος II της παρούσας.

2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 δημοσιεύονται σε ετήσια βάση εντός τριών μηνών από την λήξη του έτους στο οποίο αναφέρονται και διαβιβάζονται στην ΕΕΤΤ εντός επτά (7) εργασίμων ημερών από την δημοσίευσή τους.

3. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 δημοσιεύονται από τον πάροχο Καθολικής Υπηρεσίας σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του και σε μία εφημερίδα πανελληνίας τουλάχιστον κυκλοφορίας.

4. Προκειμένου να είναι δυνατή η πρόσβαση στις πληροφορίες της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου από άτομα με προβλήματα όρασης, ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να καθιστά διαθέσιμες τις ως άνω πληροφορίες στα άτομα αυτά σε μορφή απλού κειμένου χωρίς γραφικά (text only) μέσω της ιστοσελίδας του.

Άρθρο 4
Τελικές Διατάξεις

Τυχόν άλλες Αποφάσεις της ΕΕΤΤ οι οποίες έρχονται σε αντίθεση με τα οριζόμενα στην παρούσα Απόφαση καταργούνται.

Άρθρο 5
Έναρξη Ισχύος

Η ισχύς της παρούσας Απόφασης αρχίζει από την ημερομηνία της δημοσίευσής της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Στόχοι επιδόσεων υπηρεσιών παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας

Α/Α	Δείκτης	Τιμή/Έτος
1.	Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση	1 εβδομάδα, για το 95% των αιτήσεων
2.	Συχνότητα βλαβών ανά 100 συνδέσεις ανά έτος	13,5
3.	Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων	2%
4.	Ποσοστό αποκατάστασης βλαβών την επόμενη εργάσιμη ημέρα	85%
5.	Χρόνος απόκρισης για τις υπηρεσίες τηλεφωνητή	Μέσος χρόνος απόκρισης 20 sec
6.	Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες καταλόγου	Μέσος χρόνος απόκρισης 15 sec
7.	Ποσοστό των κοινόχρηστων τηλεφώνων (κερματοδέκτες και καρτοδέκτες) σε κατάσταση λειτουργίας	93%
8.	Παράπονα για λάθη σε λογαριασμούς	0,2%

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
Πίνακας δημοσίευσης επιδόσεων Καθολικής Υπηρεσίας

A/A	Δείκτης	Στόχος Επίδοσης	Επίδοση για το έτος
1.	Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση	1 εβδομάδα, για το 95% των αιτήσεων	
2.	Συχνότητα βλαβών ανά 100 συνδέσεις ανά έτος	13,5	
3.	Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων	2%	
4.	Ποσοστό αποκατάστασης βλαβών την επόμενη εργάσιμη ημέρα	85%	
5.	Χρόνος απόκρισης για τις υπηρεσίες τηλεφωνητή	Μέσος χρόνος απόκρισης 20 sec	
6.	Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες καταλόγου	Μέσος χρόνος απόκρισης 15 sec	
7.	Ποσοστό των κοινόχρηστων τηλεφώνων (κερματοδέκτες και καρτοδέκτες) σε κατάσταση λειτουργίας	93%	
8.	Παράπονα για λάθη σε λογαριασμούς	0,2%	