

Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet ΑΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης για το Σχέδιο Απόφασης της ΕΕΤΤ για την εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών»

Ο Κανονισμός 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 και οι ρυθμίσεις που εισήγαγε για την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο, υπηρετεί τα συμφέροντα των τελικών χρηστών για πρόσβαση στο διαδίκτυο χωρίς εμπόδια.

Η Εταιρεία μας, τάσσεται υπέρ των θεσπισθέντων μέτρων και αρχών από τον παραπάνω Κανονισμό που ενθαρρύνει τα δικαιώματα των τελικών χρηστών να έχουν πρόσβαση και να διανέμουν πληροφορίες ή να εκτελούν εφαρμογές και υπηρεσίες της επιλογής τους. Η εν λόγω εξέλιξη, εφόσον εφαρμοσθεί ορθά και ισότιμα, θεωρούμε ότι θα προωθήσει τα καινοτόμα προϊόντα και τον υγιή ανταγωνισμό και θα αποτρέψει τη δημιουργία κλίματος αβεβαιότητας στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με καινοτόμες υπηρεσίες.

Βρίσκουμε θετικό ότι ρητά δεν επιτρέπονται εμπορικές πρακτικές που περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των χρηστών και μεταχειρίζονται διακριτικά υπηρεσίες περιεχομένου, εις βάρος των δικαιωμάτων των χρηστών αλλά και των παρόχων. Σε κάθε περίπτωση και όσον αφορά εμπορικές συμφωνίες παρόχων, όπου η επιλογή των καταναλωτών μειώνεται και παραβιάζονται οι διατάξεις του ανταγωνισμού, θα πρέπει η Αρχή να επεμβαίνει άμεσα ώστε να υπάρχει πολιτική ανοικτής πρόσβασης, όπου θα προβλέπεται πρόσβαση με ίσους όρους σε όλες εφαρμογές τις υπηρεσίες της ίδιας κατηγορίας.

Από την άλλη πλευρά στην Ελλάδα, για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή ειδικότερα των προβλέψεων για τα ζητήματα της ταχύτητας και των χαρακτηριστικών της (4.4. του υπό διαβούλευση σχεδίου) θα πρέπει να ληφθούν ιδίως υπόψη η ύπαρξη ενός μοναδικού δικτύου πρόσβασης και οι περιορισμένες τεχνικές δυνατότητες του δικτύου αυτού. Οι πάροχοι υπηρεσιών

λιανικής πρόσβασης μπορούν να παρέχουν εγγυήσεις προς τελικούς χρήστες, μόνο στο βαθμό που οι εγγυήσεις αυτές παρέχονται από το δίκτυο χονδρικής πρόσβασης. Αυτές οι εγγυήσεις, ευελπιστούμε ότι θα τις προσφέρουν τα νέα προϊόντα (NGA) που προβλέπουν και δυνατότητα συμβατικά υποβάθμισης της ταχύτητας σε επίπεδο χονδρικής πρόσβασης. Ως εκ τούτου οι όροι διάθεσής τους, που ενσωματώνουν υψηλές και εγγυημένες ταχύτητες, λόγω των νέων τεχνολογιών, θα αποτυπωθούν και στη σχέση μας με τον πελάτη της λιανικής, ώστε αφενός να ενημερώνεται σωστά και αφετέρου να μην ζημιωνόμαστε από την ανεπάρκεια του δικτύου πρόσβασης χονδρικής.

Ωστόσο για το υπάρχον δίκτυο πρόσβασης, όπου το ADSL με (μέγιστη) ταχύτητα 24/1 Mbps, ακόμα κυριαρχεί ως βασικό προϊόν στην αγορά, οι προδιαγραφές του δικτύου χονδρικής πρόσβασης, οι διαδικασίες παροχής χονδρικής πρόσβασης στο δίκτυο αυτό, οι εξασφαλίσεις και τα μέτρα προστασίας του επιπέδου των υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης έχουν άμεση συνάφεια με την προστασία της πρόσβασης των τελικών χρηστών στο διαδίκτυο. Για αυτό το δίκτυο κανείς δεν μπορεί να υποχρεούται στα αδύνατα και η διαμόρφωση ρεαλιστικών προσδοκιών με βάση τις επιταγές του Κανονισμού και τα πραγματικά χαρακτηριστικά δικτύου είναι κομβικής σημασίας για την ουσιαστική πραγμάτωση των αρχών και των στόχων του Κανονισμού. Όλες οι εξασφαλίσεις ενημέρωσης του χρήστη, χαρακτηριστικών υπηρεσίας, διασφάλισης επιπέδου ποιότητας, αποζημιώσεων πρέπει να διασφαλίζονται στο επίπεδο του δικτύου χονδρικής πρόσβασης μέσω του οποίου παρέχονται οι υπηρεσίες στους τελικούς χρήστες.

Στο πλαίσιο αυτό υπογραμμίζεται:

(α) Η ανάγκη ορισμού κατώτατου ορίου ταχύτητας ανά περιοχή. Έτσι, το εύρος ταχυτήτων που θα προσφέρουν οι πάροχοι δεν θα μπορεί είναι μικρότερο από αυτό που θα οριστεί στο δίκτυο πρόσβασης ανά περιοχή.

(β) Η ανάγκη ύπαρξης διασφαλίσεων (SLA) αποκατάστασης και αποζημίωσης από το δίκτυο πρόσβασης.

(γ) Η ανάγκη κατάλληλης ρυθμιστικής αντιμετώπισης της δήλωσης που αφορά την ποιότητα του βρόχου (αντικειμενικής τεχνικής αδυναμίας χαμηλός συγχρονισμός) από τον πάροχο χονδρικής πρόσβασης κατά τη διαδικασία αποκατάστασης βλάβης οφειλόμενης σε ευρυζωνικό πρόβλημα.

Σύμφωνα και με τα σχόλια που έχουμε υποβάλλει στα πλαίσια διαβουλεύσεων για την επικαιροποίηση της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο, θεωρούμε ότι θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα του παρόχου υπηρεσιών λιανικής να επανέρχεται για τη βλάβη στον πάροχο χονδρικής πρόσβασης και εφόσον διαπιστώνεται ότι η βλάβη στο δίκτυο πρόσβασης παραμένει, ο πάροχος υπηρεσιών λιανικής να απαλλάσσεται των ευθυνών αποζημίωσης κλπ έναντι του τελικού χρήστη ή η οποία αποζημίωση επιβαρύνεται ο πάροχος λιανικής να μετακυλιέται στον πάροχο χονδρικής πρόσβασης.

(δ) Η ανάγκη σαφούς συσχέτισης του ζητήματος των ευρυζωνικών μετρήσεων με την εφαρμογή των ορισμών του Κανονισμού, καθώς εκ των πραγμάτων τα δύο θέματα συνδέονται ευθέως.

Περαιτέρω, στο προτεινόμενο κείμενο περιλαμβάνεται ένας περιορισμένος αριθμός ορισμών, με αποτέλεσμα να υπάρχουν ασάφειες. Στο κείμενο ενόψει της λεπτομερής μορφής που έχει επιλεχθεί να έχει, θα πρέπει να ενταχθούν οι βασικές νέες έννοιες που εισάγει ο Κανονισμός και όχι επιλεκτικά οι αναφερόμενες στο σχέδιο. Ενδεικτικά λείπουν οι ορισμοί της ελάχιστης /μέγιστης ταχύτητας πρόσβασης. Περαιτέρω όταν αναφέρονται για πρώτη φορά στο κείμενο της σύμβασης νέοι όροι δεν είναι κατανοητή και η εφαρμογή τους λ.χ. «αναμενόμενη ταχύτητα» (σημείο 45).

Αναφορικά με τις επί μέρους διατάξεις:

1. Ορισμοί, σημείο 15:

«Ο τελικός χρήστης πρέπει να μπορεί να εντοπίσει και να αναγνωρίσει εύκολα όλες τις πληροφορίες που αφορούν και απορρέουν από τον Κανονισμό. Για το σκοπό αυτό πρέπει να δημιουργηθεί ειδική ενότητα στα συμβόλαια των παρόχων όπου θα περιέχονται οι σχετικές πληροφορίες, χωρισμένη σε υποενότητες αντίστοιχα με τις ενότητες 4.1-4.5 παρακάτω»

Η δημιουργία ειδικής ενότητας και υποενοτήτων και εν γένει η μορφοποίηση της αίτησης και των συμβάσεων, δεν προκύπτουν από τον Κανονισμό. Ο Κανονισμός αφήνει στο ρυθμιστή την ευχέρεια να διατηρεί ή να εισάγει πρόσθετες απαιτήσεις παρακολούθησης, πληροφόρησης και διαφάνειας

ως προς, μεταξύ άλλων, το περιεχόμενο, τη μορφή και τον τρόπο δημοσίευσης των πληροφοριών.

Ο απλούστερος τρόπος και πιο κατανοητός από τον καταναλωτή, πέρα από τη ρητή αναφορά των προβλέψεων του Κανονισμού, που ήδη υπάρχει στις συμβάσεις, είναι η παραπομπή από τους γενικούς όρους συναλλαγών στην ιστοσελίδα των σχετικών πληροφοριών (βλ. εφαρμογή Κανονισμού στην Κύπρο). Οι ενότητες 4.1-4.5 όπως αναλύονται στο σχέδιο της Απόφασης, περιλαμβάνουν έναν μεγάλο όγκο πληροφοριών, που εξειδικεύονται υπερβολικά και δεν μπορούν να μεταφερθούν και να αποτυπωθούν ως συμβατικοί όροι σε μια σύμβαση προσχώρησης που έχει διατυπωθεί εκ των προτέρων για απεριόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων. Η δε υποχρέωση να κατηγοριοποιηθούν σε συγκεκριμένες ενότητες, ξεπερνάνε το σκοπό της ρύθμισης και εισάγουν υποχρεώσεις που αφενός επεμβαίνουν στην αποτύπωση των συμβατικών όρων των προϊόντων αφετέρου δεν θα εξυπηρετήσουν το σκοπό που εύλογα επιδιώκει η Αρχή.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η προσθήκη της ενότητας 4.2 που απαριθμεί τις παραμέτρους ποιότητας των υπηρεσιών (ρυθμο-απόδοση, απώλεια πακέτων) και απευθύνεται κυρίως σε εξειδικευμένους χρήστες που μπορούν να αξιολογήσουν τις εν λόγω έννοιες και όχι στον καταναλωτή που διαθέτει τη μέση αντίληψη για την τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία. Περαιτέρω το ίδιο το προτεινόμενο κείμενο αναφέρεται ότι πρέπει να συμπεριληφθούν οι εν λόγω επεξηγήσεις σε σχετικό Παράρτημα, που είναι αντιληπτό, ότι δεν μπορεί να ενταχθεί στους ΓΟΣ. Η εξαντλητική επέμβαση στο μορφότυπο των όρων των συμβολαίων, δεν ανταποκρίνεται στο σκοπό του Κανονισμού και είναι αναγκαίο να διευκρινιστεί ότι θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να παραπέμπουμε στην ιστοσελίδα μέσω των όρων. Επιπλέον θεωρούμε ότι καταναλωτές που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, θα αναζητήσουν τις εν λόγω πληροφορίες στην ιστοσελίδα του Παρόχου που είναι πιο φιλικό μέσο στον καταναλωτή και όχι στις λεπτομέρειες του συμβολαίου.

Περαιτέρω, είναι γνωστό στην Αρχή, ότι τον Απρίλιο του 2016, εντάχθηκαν στους ΓΟΣ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, οι προβλέψεις του ανωτέρω Κανονισμού, με ρητή σχετική αναφορά του δικαιώματος του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση, σε περίπτωση παραβίασής τους και προστέθηκε το

ελάχιστο περιεχόμενο που ορίζει ο Κανονισμός, αναφορικά με τους περιορισμούς και τη διαχείριση της κίνησης. Είναι αυτονόητο, ότι όπου δεν υπάρχουν περιορισμοί, δεν είναι αναγκαίο να γίνουν σχετικές τροποποιήσεις και αυτό θα πρέπει να αναφερθεί ρητά στον υπό διαβούλευση Κανονισμό.

Ήδη η επέμβαση και ρύθμιση στο κείμενο των όρων, προκαλεί τη δημιουργία ενός συμβατικού δυσκίνητου κειμένου για το μέσο καταναλωτή. Η ρύθμιση μέχρι τώρα έχει δημιουργήσει ένα κείμενο ΓΟΣ, που αριθμεί άνω των 15 σελίδων και έχει οδηγήσει σε αντίθετα αποτελέσματα από τα σκοπούμενα από την ρυθμιστική αρχή. Συχνά είναι τα παράπονα των καταναλωτών για τον όγκο των συμβατικών όρων, η δυσαρέσκεια κατά τη μονογραφή/υπογραφή τους, καθυστερήσεις στη διαχείριση των αιτήσεων - συμβάσεων, τεράστιος όγκος αποθήκευσης και κόστος διατήρησης αποθηκευτικού χώρου με τα αποτελέσματα δυσανάλογα με τον σκοπό καθώς οι καταναλωτές παραπονούνται για θέματα που είναι ωστόσο εξαντλητικά λεπτομερή στα συμβόλαιά τους.

Μόλις πριν λίγες ημέρες δημοσιεύθηκε ο κανονισμός Γενικών Αδειών (6/12/2017) που περιλαμβάνει μεγάλες αλλαγές στις Αιτήσεις και στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών. Η υπό διαβούλευση Απόφαση εισάγει σε σύντομο χρονικό διάστημα νέες αλλαγές πάνω στους ΓΟΣ, κατακερματίζοντας τη ρύθμιση σε πολλά κείμενα και δυσκολεύει τους παρόχους στην κανονιστική συμμόρφωση.

Η ομοιόμορφη ρύθμιση όχι της μορφής των όρων αλλά της ουσίας του Κανονισμού είναι επιτακτική, ώστε να τύχει ενιαίας και ομοιόμορφης εφαρμογής από όλους τους παρόχους, χωρίς να υπάρχει εξαίρεση και εξ αυτής διαφορετική μεταχείριση από τον ανταγωνισμό ίδιων καταστάσεων.

2. Ορισμοί: Σημείο 17:

Η διατύπωση του Κανονισμού, αναφορικά με το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας είναι γενική και αόριστη, με αποτέλεσμα να μην είναι κατανοητή η σχετική αναφορά. Όπως προαναφέραμε οι γενικές πρόνοιες του Κανονισμού, έχουν μεταφερθεί ήδη στους όρους, οι καταναλωτές είναι ήδη ενημερωμένοι και τους έχουν δοθεί τα εργαλεία που επιτάσσει ο Κανονισμός (λ.χ. δικαίωμα καταγγελίας σε περίπτωση υποβάθμισης). Επιπλέον η τροποποίηση των όρων συνιστά βελτίωση και ενίσχυση της διαπραγματευτικής δύναμής τους και σε

καμιά περίπτωση δεν είναι δυσμενείς. Ως εκ τούτου η προσθήκη δικαιώματος καταγγελίας αζήμιας για τα ζητήματα που θίγει ο νέος Κανονισμός πρέπει να αποκλειστεί ρητά χωρίς όρους.

3. Πεδίο εφαρμογής/Πρακτικές διαχείρισης κίνησης 4.1 (σημείο 18).

Αναφορικά με τις πρακτικές διαχείρισης της κίνησης, αν και αναφέρεται ότι η Αρχή δεν είναι αρμόδια για τα θέματα των προσωπικών δεδομένων (στο σημείο 6 της ενότητας πεδίου εφαρμογής) στην ενότητα 4.1 γίνεται εκτενής αναφορά για το ζήτημα της ιδιωτικότητας των χρηστών (σημείο 18) . Ειδικότερα, για τις πρακτικές profiling, που συνήθως ακολουθούνται από παρόχους περιεχομένου, ο πάροχος θα πρέπει να αναφέρει τα μέτρα που λαμβάνει ώστε να προστατεύεται η ιδιωτικότητα των τελικών χρηστών. Ως εκ τούτου, κατά το μέτρο που η Αρχή, δεν είναι αρμόδια για αυτά τα θέματα, θα πρέπει να αποσυρθούν οι σχετικές αναφορές, ώστε όποια υποχρέωση εξειδίκευσης να προέλθει από την αρμόδια Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και να αποφευχθούν πολλαπλές ρυθμίσεις σε κανονιστικά κείμενα.

4. Επίδραση παραμέτρων ποιότητας παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και περιορισμών όγκου δεδομένων ή χρήσης τερματικού εξοπλισμού (4.2., σημείο 22)

Σύμφωνα με το παραπάνω σχόλιο μας, θα πρέπει στους συμβατικούς όρους να γίνει παραπομπή σε σχετικό σημείο στην ιστοσελίδα, τόσο για το Παράρτημα που αναλύονται οι παράμετροι όσο και περιορισμοί χρήσης του τερματικού εξοπλισμού. Πέρα από το ζήτημα του όγκου των πληροφοριών, τα ανωτέρω αποτελούν δυναμικά στοιχεία και δεν μπορούν να αλλάζουν το κείμενο των συμβατικών όρων σε μεγάλη συχνότητα. Η όλη διαχείριση πρέπει να γίνεται ηλεκτρονικά για να υπάρχει η δυνατότητα μεγαλύτερης ανάλυσης και ευκρίνειας.

5. Ταχύτητα Σύνδεσης (4.4., σημείο 26 και έπειτα).

Εισαγωγικά θα πρέπει να αναφέρουμε, ότι η μεθοδολογία της μέτρησης θα πρέπει να είναι κοινή για όλη την αγορά, ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση στον καταναλωτή και να μην υπάρχουν περιθώρια να παρουσιάζονται από τον κάθε πάροχο διαφορετικά αποτελέσματα για την ίδια σύνδεση, περιοχή και

είδος υπηρεσίας. Η διαφορετική μεθοδολογία, μπορεί να δημιουργήσει τεχνητές διαφοροποιήσεις που να κατευθύνουν τον καταναλωτή προς τον πάροχο που θα παρουσιάσει καλύτερα αποτελέσματα, δυνάμει της μεθοδολογίας που θα παρουσιάσει για το ίδιο είδος υπηρεσίας (λ.χ. στο σημείο 35 αναφέρεται ότι ο πάροχος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει οποιοδήποτε στατιστικό μέγεθος που θεωρεί αντιπροσωπευτικό ή από το κείμενο προκύπτει ότι η μέτρηση μπορεί να γίνει είτε σε επίπεδο router ή dslam. Ακόμα εφόσον η χωρητικότητα ενισχύεται μέσω παράλληλων υπηρεσιών κινητής-σταθερής θα πρέπει να είναι σαφές στον καταναλωτή τι παρέχει πραγματικά η κάθε υπηρεσία). Αυτό θα πρέπει να ισχύσει και για τις λοιπές παραμέτρους ποιότητας, εκτός της ταχύτητας μετάδοσης (καθυστέρηση, ρυθμού απώλειας δεδομένων κλπ).

Στο σημείο 41, του υπό διαβούλευση σχεδίου αναφέρεται ότι οι πάροχοι είναι υποχρεωμένοι να ενημερώνουν τις τιμές των ταχυτήτων και των άλλων παραμέτρων ποιότητας που αναφέρονται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε οι τιμές να ανταποκρίνονται σε πρόσφατα δεδομένα ή σε δείγμα μετρήσεων. Ακολούθως θα πρέπει να τηρούνται οι διαδικασίες για την τροποποίηση των συμβάσεων για τις εν λόγω αλλαγές. Τονίζεται σε αυτό το σημείο, ότι μια τόσο γενική διατύπωση που δεν καθορίζει ποιο είναι το εύλογο διάστημα που θα χρειαστεί να γίνονται επικαιροποιήσεις και εφαρμόζεται σε ένα δίκτυο χαλκού, που έχει συχνές αυξομειώσεις, θα προκαλέσει προβλήματα στην ενημέρωση του καταναλωτή αλλά και υπέρμετρες απαιτήσεις από τους καταναλωτές.

Η εφαρμογή της διάταξης για την επικαιροποίηση των ταχυτήτων με περιοδικές επανεκτιμήσεις, θα πρέπει να εφαρμοστεί φειδωλά και πλην της σημαντικής απόκλισης της ταχύτητας, που οφείλεται στη σφαίρα ευθύνης των παρόχων, δεν πρέπει να συνεπάγεται συνολική επικαιροποίηση των ΓΟΣ ή να παρέχεται γενικό δικαίωμα καταγγελίας εξ αυτού του λόγου. Η εν λόγω διάταξη μπορεί να χρησιμοποιηθεί καταχρηστικά από καταναλωτές που θα εγείρουν μόνιμα ζητήματα αποζημιώσεων.

Ενότητα 4.4.1.- Εκτίμηση Ταχυτήτων

4.4.1.1: Εκτίμηση από μετρήσεις στην ίδια τη σύνδεση του συνδρομητή.

Στην περίπτωση που εκτίμηση γίνεται βάσει μετρήσεων στην ίδια τη σύνδεση του συνδρομητή και προκειμένου για υποψηφίους, ο πάροχος εκτιμά την αναμενόμενη ταχύτητα βάσει των μετρήσεων κατά τον πρώτο μήνα της σύνδεσης. Ωστόσο δεν είναι κατανοητό, πως θα αποτυπωθεί αυτό στο συμβόλαιο καθώς η συνήθως διαθέσιμη «αναμενόμενη ταχύτητα» είναι προαπαιτούμενο για την κατάρτιση της σύμβασης.

Παρακάτω επαναφέρουμε τις από 15-12-2016 προτάσεις μας για την μέτρηση της ταχύτητας, που θεωρούμε ότι είναι πλήρεις και σαφείς:

Σχετικά με την μεθοδολογία για την μέτρηση ταχύτητας από τον συνδρομητή αφού ενεργοποιήσει την υπηρεσία του, προτείνονται τα παρακάτω:

- Να χρησιμοποιηθεί το υφιστάμενο σύστημα «**hyperion**» της ΕΕΤΤ, με τις παρακάτω αλλαγές:
 - Ο συνδρομητής να μπορεί να κάνει το speedtest μέσω από την account σελίδα του παρόχου, έτσι ώστε στα αποτελέσματα να αποθηκεύεται κάποιο id που αντιστοιχεί μοναδικά στον συνδρομητή. Διαφορετικά, αν ο συνδρομητής κάνει το test απευθείας μέσα από την αρχική σελίδα, θα πρέπει να εγγραφεί σε αυτή με "μη-επιβεβαιωμένα" στοιχεία.
 - Τα αποτελέσματα του speedtest να είναι διαθέσιμα και στον πάροχο του συνδρομητή, έτσι ώστε να μπορεί να τα χρησιμοποιήσει για δική του αξιολόγηση.
 - Θα πρέπει να διατηρείται ιστορικό με τις μετρήσεις του συνδρομητή τουλάχιστον για όσο χρονικό διάστημα ισχύει η σύμβασή του.
 - Ένας τουλάχιστον «hyperion server» θα εγκατασταθεί σε ουδέτερο σημείο εντός του ελληνικού χώρου (π.χ. GRIX).
 - Επειδή μεγάλο ποσοστό της κίνησης των συνδρομητών προέρχεται από το εξωτερικό προτείνεται να υπάρξει

εγκατάσταση ενός ακόμα server σε κάποιο κεντρικό ΙΧ του εξωτερικού (π.χ. DECIX). Αν δεν υπάρχει κοινό σημείο αποδοχής από όλους τους παρόχους, τότε μπορούν να χρησιμοποιηθούν περισσότερα του ενός σημεία (π.χ. DECIX, AMSIX, BIX, LINX, κοκ.).

- Το σύστημα μετρήσεων θα πρέπει να ενημερώνει τον συνδρομητή πριν ξεκινήσει το test για τις υποχρεωτικές συνθήκες σύμφωνα με τις οποίες πρέπει να γίνονται οι μετρήσεις (π.χ. ενσύρματη σύνδεση, PC με συγκεκριμένες προδιαγραφές hardware/software, έλεγχος ότι τρίτος δεν χρησιμοποιεί το δίκτυο, κοκ). Αν υπάρχουν προδιαγραφές που μπορούν να ελεγχθούν από το ίδιο το σύστημα μετρήσεων, καλό θα είναι να γίνεται. Σε κάθε περίπτωση όλες οι προδιαγραφές (εφόσον δεν αποτελούν προσωπικά δεδομένα) θα καταγράφονται στο εκάστοτε test.
- Εφόσον υπάρχει ασυμφωνία στα αποτελέσματα μεταξύ σύμβασης συνδρομητή και speedtest (περιλαμβάνοντας τις όποιες μικρές ανοχές), τότε διακρίνονται οι παρακάτω περιπτώσεις:
 - Ο συνδρομητής λύνει το πρόβλημά του σε επικοινωνία με τον πάροχο.
 - Ο συνδρομητής δεν λύνει το πρόβλημά του σε επικοινωνία με τον πάροχο και ο πάροχος αποδέχεται το πρόβλημα προχωρώντας στην απαραίτητη επανόρθωση/αποζημίωση.
 - Ο συνδρομητής δεν λύνει το "πρόβλημά" του σε επικοινωνία με τον πάροχο, αλλά ο πάροχος δεν αποδέχεται το "πρόβλημα". Τότε ο πάροχος δύναται να στείλει τεχνικό στον χώρο του συνδρομητή για να πάρει και ο ίδιος μετρήσεις από το speedtest. Οι μετρήσεις αυτές θα μπορούν να χρησιμοποιούνται σαν αποδεικτικό στοιχείο της πραγματικής ταχύτητας του συνδρομητή. Σε περίπτωση αμφισβήτησης αυτών των μετρήσεων, ο συνδρομητής ενδέχεται να αποφασίσει να προχωρήσει σε καταγγελία στην ΕΕΤΤ χρησιμοποιώντας τα αποτελέσματα του δικού του speedtest σαν τεκμήριο.
 - Σε αυτή την περίπτωση μπορεί να χρησιμοποιείται ειδική συσκευή (σχεδιασμένη ή/και εγκεκριμένη από την ΕΕΤΤ) η

οποία θα εγκαθίσταται στον χώρο του συνδρομητή αντικαθιστώντας το CPE του και η οποία θα τρέχει συνεχόμενα tests για ένα εύλογο χρονικό διάστημα. Με αυτόν τον τρόπο πάροχος και συνδρομητής θα αποδέχονται από κοινού τα αποτελέσματα της συσκευής.

- Αναφορικά με τη μεθοδολογία για την εκτίμηση της ταχύτητας του συνδρομητή πριν ενεργοποιήσει την υπηρεσία του, προτείνονται τα παρακάτω:
- Να υπάρξει από την ΕΕΤΤ υποχρεωτική σύνδεση μεταξύ του "εύρους αποδεκτής υπηρεσίας βάσει διαδικασίας ευρυζωνικών μετρήσεων" το οποίο τρέχει παράλληλα από την ΕΕΤΤ και του "εύρους ταχυτήτων όπως περιλαμβάνονται στη σύμβαση συνδρομητή ", έτσι ώστε να μην υπάρχουν φαινόμενα όπου η πραγματική ταχύτητα να είναι μικρότερη από την αναγραφόμενη στην σύμβαση και να οφείλεται σε βλάβη την οποία ο πάροχος δεν προβλέπεται να προωθήσει στον ΟΤΕ (αν δεν συνδεθούν αυτά τα δύο έργα, η συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα θα περιορίζεται ως προς το άνω όριο από την ελάχιστη ταχύτητα την οποία θεωρεί βλάβη ο ΟΤΕ).
- Να δημιουργηθεί βάση στην οποία θα καταχωρούνται κάποια στοιχεία (π.χ. τεχνολογία/ταχύτητα συνδρομητή, γεωγραφική θέση ή διεύθυνση συνδρομητή, SNR, κοκ.) και η οποία θα χρησιμοποιεί τα υφιστάμενα δεδομένα των ενεργών πελατών για να υπολογίζει μια εκτίμηση της πιθανής ταχύτητας συχρονισμού ενός συνδρομητή σε κάποιο κοντινό σημείο.
 - Η ταχύτητα ενός συνδρομητή ανά μονάδα μήκους είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων όπως ενδεικτικά: α) πλήθος ενεργών βρόχων - ένταση παραδιαφωνίας, β) ενεργοποίηση καμπινών FTTC, γ) ηλεκτρικά προβλήματα στο βρόχο, δ) απουσία φίλτρων στο χώρο του συνδρομητή, ε) bridged taps, στ) προφίλ ευρυζωνικής υπηρεσίας, ζ) κατηγορία υπηρεσίας (π.χ. υπηρεσία με ορισμένη ταχύτητα υπηρεσίας μικρότερη της μέγιστης εφικτής), κ.λπ. Αναμένεται λοιπόν ότι τα στατιστικά στοιχεία που θα συλλεχθούν να παρουσιάζουν μεγάλη τυπική απόκλιση και κατά

συνέπεια να οδηγήσουν σε αντίστοιχα μεγάλο εύρος ταχυτήτων (όπως προκύπτει και από τις ευρυζωνικές μετρήσεις).

- Ιδανικά θα πρέπει να γίνεται διαχωρισμός των στοιχείων σε επίπεδο τεχνολογίας (ADSL2+ , VDSL2, G.Fast κλπ.) και επίσης σε σημείο εισαγωγής σήματος στον τοπικό βρόχο (A/K, Καμπίνα (FTTC), FTTB, FTTH).
 - Αυτή η βάση προτείνεται να είναι **κεντρικοποιημένη και κοινή για όλους τους παρόχους**. Με αυτόν τον τρόπο όλοι οι πάροχοι θα έχουν ακριβέστερη εικόνα των δυνατοτήτων του χαλκού ανά γεωγραφικό σημείο. Η βάση θα είναι διαχειρίσιμη από την ΕΕΤΤ ή θα πρέπει λειτουργεί με μοντέλο αντίστοιχο της ΕΒΔΑΦ. Η βάση θα είναι προσβάσιμη από τα πληροφοριακά συστήματα όλων των παρόχων μέσω API, έτσι ώστε όταν υποβάλλεται κάποια αίτηση από νέο συνδρομητή, η πληροφορία που υπάρχει στη βάση να αξιοποιείται για τον υπολογισμό της εκτιμώμενης ταχύτητας συγχρονισμού για το συγκεκριμένο σημείο του συνδρομητή.
 - Εναλλακτικά, και εφόσον δεν υπάρξει συμφωνία για κοινή βάση, προτείνεται ο κάθε πάροχος να έχει την δική του βάση με τα παραπάνω στοιχεία, οπότε και όλοι οι σχετικοί υπολογισμοί του να περιορίζονται σε στοιχεία μόνο των δικών του συνδρομητών. Στην περίπτωση wholesale υπηρεσιών, τα ίδια στοιχεία θα πρέπει να παρέχονται από τον πάροχο που διαχειρίζεται τα DSLAMs προς τον πάροχο που παρέχει την τελική υπηρεσία στον συνδρομητή (θα πρέπει να προβλέπεται αντίστοιχη δέσμευση και στη σύμβαση μεταξύ παρόχου λιανικής και παρόχου χονδρικής, π.χ. back-to-back).
 - Σε σημεία που υπάρχει μικρό δείγμα ταχυτήτων, θα πρέπει να δηλώνεται ότι η εκτίμηση της ταχύτητας έχει περισσότερες πιθανότητες στατιστικού λάθους και κάτι τέτοιο να λαμβάνεται υπόψη από την ΕΕΤΤ. Η χρήση κοινής βάσης από όλους τους παρόχους θα ελαχιστοποιήσει τέτοιες περιπτώσεις.
- Ο τρόπος υπολογισμού της πραγματικής ταχύτητας του πελάτη (μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη, σε επίπεδο IP) και ποια πρόσθετα στοιχεία (π.χ.

SNR, circuit utilisation ή contention ratio) θα χρησιμοποιούνται για τον ακριβέστερο υπολογισμό της, μαζί με την ταχύτητα συγχρονισμού, είναι θέμα του εκάστοτε παρόχου, εφόσον στην περίπτωση της κοινής βάσης όλοι οι πάροχοι λάβουν την ίδια αρχική εκτίμηση. Από αυτή την πραγματική ταχύτητα (ή κάποιο εύρος που την περιλαμβάνει) μπορεί να προκύπτει και η διαφημιζόμενη ταχύτητα.

4.5. Επανορθώσεις/αποζημιώσεις προς συνδρομητές

Δεν καθορίζεται εντός ποιας προθεσμίας ο καταναλωτής θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει σχετικό αίτημα αποζημίωσης και σε πόσο διάστημα θα ανατρέχουμε χρονικά στο παρελθόν για τον έλεγχο για την ταχύτητα ή τις αυξομειώσεις της. Πρέπει να είναι σαφές ότι αιτήματα για τα ζητήματα της ταχύτητας, θα πρέπει να εισάγονται στο αρχικό διάστημα της σύμβασης και εφόσον έχει περάσει το αναγκαίο διάστημα, που απαιτείται από τον πάροχο να διερευνήσει το παράπονο και να προβεί σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για την εξέτασή του.

Περαιτέρω δεν αποκλείεται ρητά, όπως πρέπει, να εξαιρεθούν από την αποζημίωση ή την επανόρθωση, αποκλίσεις που αν και σημαντικές δεν οφείλονται στο πεδίο ευθύνης του παρόχου (ανωτέρα βία, ενέργειες τρίτων, βλάβη σε δίκτυα τρίτων, κακή ποιότητα, άρνηση ή αδυναμία άρσης βλάβης από τον πάροχο χονδρικής πρόσβασης).

8.4 Ισχύς της απόφασης

Θεωρούμε ότι το διάστημα συμμόρφωσης για τόσες εκτεταμένες αλλαγές είναι εξαιρετικά μικρό από τη δημοσίευση της απόφασης και θα πρέπει να επεκταθεί για όλες τις τροποποιήσεις, , στο διάστημα των εννέα (9) μηνών από τη δημοσίευση της απόφασης.