



ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΚΩΦΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΚΩΦΩΝ (W.F.D.)
ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΚΩΦΩΝ (E.U.D.)
ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΑΤΟΜΩΝ
με ΑΝΑΠΗΡΙΑ (Ε.Σ.Α.με Α.)

HELLENIC FEDERATION OF THE DEAF

MEMBER OF THE WORLD FEDERATION OF THE DEAF (W.F.D.)
EUROPEAN UNION OF THE DEAF (E.U.D.)
AND NATIONAL CONFEDERATION OF
DISABLED PEOPLE OF GREECE (N.C.D.P.)

Αθήνα, 07/07/2022

Αρ. Πρωτ.: 303

Προς: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Θέμα: «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με το ν.4727/2020»

Αγαπητές/οί κυρίες-οι,

η Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος (ΟΜ.Κ.Ε.) είναι δευτεροβάθμια κοινωνικοσυνδικαλιστική οργάνωση που αντιπροσωπεύει σε εθνικό επίπεδο τους κωφούς-βαρήκοους πολίτες, μέσω των 15 (δεκαπέντε) Πρωτοβάθμιων Σωματείων της.

Με το παρόν έγγραφο, σας υποβάλλουμε τις προτάσεις της Ομοσπονδίας μας **επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με το ν.4727/2020.**

Με εκτίμηση,

Η ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΜΑΡΙΑ ΚΥΦΩΝΙΔΟΥ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΙΜΨΗΣ

ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΚΩΦΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΟΜ.Κ.Ε.)

Προτάσεις

«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με το ν.4727/2020»

3. Προτάσεις σχετικά με μέτρα για ισοδύναμη πρόσβαση

3.1 Γενικές απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι

Ερώτηση 1

Θεωρείτε ικανοποιητικές τις παραπάνω προβλέψεις αναφορικά με τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι προκειμένου να εξασφαλίζεται ισότιμη πρόσβαση σε πληροφορίες και επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρίες; Αν όχι, ποιες αλλαγές/προσθήκες προτείνετε;

- Αρχικά, θα πρέπει στο σύνολο του κειμένου της διαβούλευσης, όπου υπάρχουν οι εσφαλμένοι και αναχρονιστικοί όροι «άτομα/χρήστες με ειδικές ανάγκες» (σελ. 14) και «κωφάλαλοι» (σελ. 16), να αντικατασταθούν με τους ορθούς και πλέον αποδεκτούς όρους «άτομα/χρήστες με αναπηρία» και «κωφά – βαρήκοα άτομα/χρήστες». Παρομοίως, και για τους όρους «άτομα με προβλήματα ομιλίας, δυσκολίες ακοής, ολικής ακοής κ.λπ.» (σελ. 18).
- **Σελ. 14:**Επίσης οι πάροχοι ηλεκτρονικών υπηρεσιών πρέπει να παρέχουν, κατόπιν αιτήματος, **σε γραπτή, προφορική ή ηλεκτρονική μορφή** όλες τις πληροφορίες που αναφέρονται παραπάνω, με τρόπο προσβάσιμο από άτομα με αναπηρίες.....

Ειδικότερα, για τους κωφούς – βαρήκοους χρήστες να υπάρχουν οι κάτωθι επιλογές και να είναι όλες αποδεκτές από τους παρόχους :

sms, livechat, e-mail, RELAY SERVICE του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών, βιντεοκλήση στην ελληνική νοηματική γλώσσα.



3.2 Μέτρα που διασφαλίζουν ότι ο τερματικός εξοπλισμός, ο ειδικός εξοπλισμός και ειδικές υπηρεσίες που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση των ΑμεΑ είναι διαθέσιμοι και οικονομικά προσιτοί

3.2.1 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης καταναλωτών

Ερώτηση 2

Θεωρείτε ικανοποιητικές τις παραπάνω προβλέψεις προκειμένου να παρέχεται ισοδύναμη πρόσβαση ατόμων με αναπηρία σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης καταναλωτών; Αν όχι, ποιες αλλαγές/προσθήκες προτείνετε;

Σελ. 16:

- Ενημέρωση όλων των τμημάτων εξυπηρέτησης καταναλωτών του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα για την υπηρεσία εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE) του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών προκειμένου να αποδέχονται τον συγκεκριμένο τρόπο επικοινωνίας, δίχως να υπάρχει κώλυμα λόγω προστασίας προσωπικών δεδομένων, εφόσον ο ίδιος ο κωφός- βαρήκοος καταναλωτής έχει επιλέξει αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας.

Σελ. 16

Επιπρόσθετα προτείνεται:

να προβλέπονται και συστήματα επικοινωνίας **με γραπτό μήνυμα** εκτός από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηχητικών κλήσεων ή πρόσβασης μέσω ίντερνετ που χρησιμοποιούνται στην παρούσα φάση.

- με γραπτό μήνυμα, livechat, e-mail και εξυπηρέτηση μέσω βιντεοκλήσης στην ελληνική νοηματική γλώσσα (video call στη νοηματική).

Σελ. 17

οι πάροχοι να ενημερώνουν το κοινό για τα ειδικά ή/και μειωμένα τιμολόγια και τις υπηρεσίες τους σε σχέση με ΑμεΑ σε όλα τα σημεία πώλησης, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, των ιστότοπων κ.λπ., όπου παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα προγράμματα και το κόστος τους.

- Ανάρτηση βίντεο στην ελληνική νοηματική γλώσσα, με ταυτόχρονο υποτιτλισμό, με τα ειδικά ή/και μειωμένα τιμολόγια και τις υπηρεσίες τους στους ιστοτόπους των παρόχων.



3.2.2 Καθορισμός ειδικών υπηρεσιών και απαιτήσεων που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση

Ερώτηση 3

Β. Υπάρχουν επιπλέον υπηρεσίες και απαιτήσεις που πρέπει να προβλεφθούν; Αναφέρατε αναλυτικά.

Σελ. 19

- *Η υπηρεσία αναμετάδοσης δεν θα κοστίζει περισσότερο από μια κλήση αστικής χρέωσης.*
- *Η χρήση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE) του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών να πραγματοποιείται ατελώς (χωρίς χρέωση δεδομένων-data).*

3.2.3 Καθορισμός τερματικού εξοπλισμού και ειδικού εξοπλισμού που βελτιώνει την ισοδύναμη πρόσβαση

Ερώτηση 4

Σελ. 22

Οι πάροχοι ενημερώνουν τα άτομα με αναπηρίες για συσκευές που διαθέτουν και ικανοποιούν τα ανωτέρω χαρακτηριστικά. Οι εν λόγω συσκευές παρέχονται σε τιμή κόστους.

- *Οι πάροχοι ενημερώνουν τα άτομα με αναπηρία για συσκευές που διαθέτουν και ικανοποιούν τα ανωτέρω χαρακτηριστικά σε όλα τα σημεία πώλησης, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, των ιστότοπων κ.λπ.*



3.2.4 Προσαρμογή υφιστάμενων μέτρων

Ερώτηση 5

Σελ. 22

Οι πάροχοι παρέχουν, κατόπιν αιτήσεως, τη δυνατότητα σε άτομα με αναπηρία που απώλεσαν την τηλεφωνική τους σύνδεση **να δέχονται εισερχόμενες κλήσεις**, καθώς και να καλούν αριθμούς εκτάκτου ανάγκης εις το διηνεκές.

- να δέχονται εισερχόμενες κλήσεις, μηνύματα (sms) και βιντεοκλήσεις, καθώς και να καλούν και να στέλνουν μηνύματα σε αριθμούς εκτάκτου ανάγκης εις το διηνεκές.

Επιπρόσθετες προτάσεις:

- Νομοθετική ρύθμιση:

«Κωφά – βαρήκοα άτομα, με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω, δικαιούνται έκπτωσης 50% στην αποστολή και λήψη γραπτών μηνυμάτων μέσω κινητής τηλεφωνίας και στη χρήση δεδομένων (data), η δαπάνη των οποίων βαρύνει τον εκάστοτε πάροχο της Καθολικής Υπηρεσίας του τόπου της διαμονής τους. Την ανωτέρω έκπτωση δικαιούνται και τα κωφά – βαρήκοα ανήλικα άτομα με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω.

Η ύπαρξη και το ποσοστό αναπηρίας επιβεβαιώνεται με βάση τα στοιχεία που παρέχονται από το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ), ή κατά περίπτωση από υγειονομική επιτροπή πιστοποίησης αναπηρίας ή άλλη αρμόδια αρχή, η οποία κατά το νόμο εξακολουθεί να ασκεί τις αρμοδιότητές της.».

- Νομοθετική ρύθμιση:

Η χρήση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE) του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών πραγματοποιείται ατελώς (χωρίς χρέωση δεδομένων-data).

- Τοποθέτηση tablets με εγκατεστημένη την εφαρμογή IRIS (<https://www.myiris.gr/>) της υπηρεσίας εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE) του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών σε σημεία εξυπηρέτησης δημοσίων και ιδιωτικών φορέων.

