

**ΟΤΕ Α.Ε.**

**ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

**Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΛΥΣΗΣ, ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ & ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**

**Σχόλια και Απαντήσεις ΟΤΕ**

**στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ**

**αναφορικά με τον ορισμό του Σύντομου Κωδικού 197 ως αριθμού κλήσης**

**έκτακτης ανάγκης**

**Φεβρουάριος 2011**

Ο σύντομος κωδικός 197, που έχει ως στόχο την παροχή πρόνοιας σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες ή/και άτομα που βρίσκονται σε έκτακτη ψυχολογική και κοινωνική ανάγκη, λειτουργεί ήδη, εδώ και χρόνια, στο δίκτυο μας και παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες, με αστική χρέωση.

Σύμφωνα με την 2002/3-9-2008 Πράξη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) για την επεξεργασία κλήσεων έκτακτης ανάγκης για την παροχή πληροφοριών στους αρμόδιους για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης φορείς. (ΦΕΚ 1898/17-9-2008) ως υπηρεσία έκτακτης ανάγκης ορίζεται η ««υπηρεσία, της οποίας η εν λόγω ιδιότητα αναγνωρίζεται από το κράτος, η οποία παρέχει άμεση και ταχεία στήριξη ιδίως σε καταστάσεις όπου διακυβεύονται ζωές ή η φυσική ακεραιότητα ατόμων, ή όπου κινδυνεύουν η δημόσια υγεία ή ασφάλεια, τα ιδιωτικά ή δημόσια περιουσιακά στοιχεία, ή το περιβάλλον, χωρίς τα προαναφερόμενα να έχουν περιοριστικό χαρακτήρα, και εξυπηρετείται από τους αριθμούς κλήσης έκτακτης ανάγκης.». Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι η αναγωγή από την ΕΕΤΤ του Σύντομου Κωδικού 197 σε αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης, είναι σύμφωνη με τον ως άνω ορισμό. Θα θέλαμε όμως να επισημάνουμε τα εξής.

- Είναι αυτονόητο ότι η χρήση ενός σύντομου κωδικού ο οποίος είναι ατελής για τον καλούντα διευκολύνει την επίτευξη ενός τόσο σοβαρού κοινωνικού έργου. Ο ορισμός, όμως, ενός αριθμού ως έκτακτης ανάγκης δεν είναι ο μόνος τρόπος παροχής υπηρεσιών προς το κοινωνικό σύνολο με ατελή χρέωση προς τον καλούντα. Προβλέπονται σχετικά π.χ. οι αριθμοί 116XXX (2007/116/ΕΚ και 2007/698/ΕΚ) που αφορούν εναρμονισμένους αριθμούς για υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος, για τους οποίους προβλέπεται ότι «θα πρέπει να είναι αριθμοί ατελούς κλήσης, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι θα υποχρεώνονται οι φορείς εκμετάλλευσης να αναλαμβάνουν οι ίδιοι το κόστος κλήσεων προς αριθμούς 116.». Η εταιρεία μας, αναγνωρίζοντας τη σημασία του ρόλου μας απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, διαχρονικά και με συνέπεια, έμπρακτα έχει στηρίξει με επιχορηγήσεις υπηρεσίες που παρέχονται προς τους αριθμούς 116.
- Ο ορισμός ενός αριθμού ως αριθμού έκτακτης ανάγκης επιφέρει κόστη στους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα σύμφωνα με τον Νόμο 3431/2006 «Οι κλήσεις έκτακτης ανάγκης με χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης «112», καθώς και άλλων εθνικών αριθμών έκτακτης ανάγκης, όπως αυτοί ορίζονται από την Ε.Ε.Τ.Τ., πραγματοποιούνται από οποιοδήποτε τηλέφωνο συμπεριλαμβανομένων των κοινοχρήστων, ατελώς στο σύνολό τους και χωρίς υποχρέωση χρήσης οποιουδήποτε μέσου πληρωμής.». Επιπλέον, στην ανωτέρω απόφαση της ΑΔΑΕ,

αναφέρεται ότι φορείς παροχής δημοσίου δικτύου ή διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχουν την υποχρέωση παροχής πληροφοριών στους αρμόδιους για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης φορείς, για την απάντηση στις κλήσεις προς τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης και για τον εντοπισμό της θέσης του καλούντος.

Με βάση τα παραπάνω θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι ο ορισμός πρόσθετων αριθμών ως αριθμών κλήσης έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να γίνεται με σύνεση και μόνον εφόσον συντρέχουν σοβαροί και τεκμηριωμένοι λόγοι. Εάν η Πολιτεία κρίνει ότι συντρέχουν οι ως άνω λόγοι για τον ορισμό του 197 ως αριθμού έκτακτης ανάγκης η εταιρεία μας θα υποστηρίξει την προσπάθεια αυτή. Εξάλλου, η εταιρεία μας, αναγνωρίζοντας τη σημασία του ρόλου μας ως «υπεύθυνου ενεργού πολίτη» απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, διαχρονικά και με συνέπεια, έμπρακτα αναλαμβάνει δράση αναλαμβάνοντας διάφορες δράσεις και πρωτοβουλίες που αποσκοπούν στη στήριξη και προστασία του κοινωνικού ιστού μέσω του προγράμματος «Σχέση Ευθύνης».