

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ  
ΣΧΕΔΙΟ ΕΙΣΗΓΗΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ  
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ  
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ  
ΚΑΤΑΣΤΡΕΠΤΙΚΗΣ ΒΛΑΒΗΣ Η ΣΕ  
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΩΤΕΡΑΣ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ  
ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ**

Μαρούσι, Φεβρουάριος 2014

**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ**

## I. Πρόλογος

Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει συνταχθεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά στις ελάχιστες υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, μεταφορών, Δημοσίων Έργων και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α΄/2012).

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους φορείς να παρουσιάσουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με το υπό διαβούλευση σχέδιο Εισηγησης Προς τον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για την έκδοση απόφασης σχετικά με τις ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή παραγράφους που αναφέρονται.

Η Δημόσια Διαβούλευση διεξάγεται στο διάστημα από 17 Φεβρουαρίου 2014 έως και 21 Μαρτίου 2014. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 21η Μαρτίου 2014. 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 δημοσιευτούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το «ΣΧΕΔΙΟ ΕΙΣΗΓΗΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ  
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ  
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΑΤΑΣΤΡΕΠΤΙΚΗΣ ΒΛΑΒΗΣ Η ΣΕ  
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΩΤΕΡΑΣ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  
ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ»*

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

*ΕΕΤΤ*

*Λ. Κηφισίας 60,*

*15125 Μαρούσι*

*Αττική*

*Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : WG\_security @eett.gr*

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατόν να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να

υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση:  
WG\_security@eett.gr

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

**Ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης**

**Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),**

**Έχοντας υπόψη:**

α. το Ν.4070/2012 “Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις”, ιδίως το άρθρο 67, παρ. 3 (ΦΕΚ 82/Α/10-4-2012),

**Εισηγείται :**

Προς τον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων την έκδοση απόφασης σχετικά με τις ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ως εξής:

## **ΑΡΘΡΟ 1**

### **Αντικείμενο – Πεδίο Εφαρμογής**

Αντικείμενο της παρούσας απόφασης είναι ο καθορισμός των ελάχιστων υποχρεώσεων προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται:

- α) οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνιών, προκειμένου να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα αυτών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας,
- β) οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνιών προκειμένου να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

## **ΑΡΘΡΟ 2**

### **Ορισμοί**

Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στην παρούσα έχουν την έννοια η οποία τους δίνεται στο Ν.4070/2012, σε περίπτωση που δεν ορίζονται εκεί, στους σχετικούς κανονισμούς της ΕΕΤΤ και σε περίπτωση που δεν ορίζονται εκεί, στο σχετικό δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως εκάστοτε ισχύουν. Ειδικότερα σχετικά με τον ορισμό του δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2, παρ. ιζ του ν.4070/2012, στο σημείο όπου αναφέρεται «λοιποί πόροι», για την παρούσα Απόφαση νοούνται και τα πληροφοριακά συστήματα του παρόχου τα οποία εξυπηρετούν την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

## **ΑΡΘΡΟ 3**

### **Γενικοί όροι και υποχρεώσεις παρόχων**

1. Οι πάροχοι οφείλουν να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα έτσι ώστε να διασφαλίζεται η κατά το μέγιστον δυνατόν ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του δικτύου τους σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης δικτύου και ανωτέρας βίας.
2. Για τη διασφάλιση των οριζόμενων στο άρθρο 1 ο πάροχος υλοποιεί
  - α) Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων,
  - β) Αξιολόγηση Επικινδυνότητας
  - γ) Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας και
  - δ) Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφήκαι συμμορφώνεται κατ' ελάχιστο με τις ακόλουθες υποχρεώσεις:
  - a) Διασφαλίζει την ανθεκτικότητα του δικτύου του. Μεριμνά ότι ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός είναι από τη φύση του αξιόπιστος, ασφαλής έναντι εξωτερικών απειλών και ικανός να λειτουργήσει ακόμα και με κάποιο βαθμό βλάβης.
  - b) Διασφαλίζει ότι το δίκτυό του διαθέτει κατάλληλη σχεδίαση και εφεδρεία έτσι ώστε πιθανή βλάβη σε κάποιο στοιχείο του δικτύου να μην επηρεάσει καθοριστικά τη λειτουργία του δικτύου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Υλοποιεί λύσεις εφεδρείας οι οποίες είναι ανάλογες της κρισιμότητας των στοιχείων του δικτύου του, όπως αυτή έχει προκύψει από την Αξιολόγηση Επικινδυνότητας. Για τα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου του, υλοποιεί λύσεις αυτόματης εφεδρείας, οι οποίες επιτρέπουν την αδιάλειπτη λειτουργία του δικτύου.

- c) Μερικώς για τη φυσική ασφάλεια των εγκαταστάσεων στις οποίες βρίσκονται εγκατεστημένα τα στοιχεία του δικτύου του, η οποία είναι ανάλογη της κρισιμότητας των στοιχείων αυτών, Τα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου του είναι εγκατεστημένα σε διαφορετικές εγκαταστάσεις ή σε χώρους φυσικά ανεξάρτητους. Όπου αυτό δεν είναι δυνατόν, αυτά θα πρέπει να προστατεύονται από ανεξάρτητα μέσα φυσικής προστασίας.
  - d) Προστατεύει το δίκτυό του από συνθήκες αυξημένης κίνησης. Χρησιμοποιεί τεχνικές διαχείρισης της κίνησης για να παρακολουθεί και να ελέγχει την κίνηση στο δίκτυό του, να εντοπίζει έγκαιρα την αυξημένη κίνηση και να προστατεύει το δίκτυό του από συνθήκες αυξημένης κίνησης ενώ παράλληλα εξασφαλίζει τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του δικτύου.
3. Η υλοποίηση των ανωτέρω γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις της Απόφασης 205/2013 της Αρχής Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών «Κανονισμός για την Ασφάλεια και την Ακεραιότητα Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 1742/Β'/15-7-2013), όπως κατά περίπτωση ισχύει τροποποιηθείσα. Σε περίπτωση παύσης ισχύος της, ακολουθούνται τα σχετικά ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα.
4. Ο πάροχος πρέπει να συμμορφώνεται με πρότυπα ή προδιαγραφές που θεσπίζονται σε κοινοτικό επίπεδο, χαρακτηρίζονται ως υποχρεωτικές και έχουν δημοσιευθεί σε κατάλογο προτύπων ή και προδιαγραφών στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων για την παροχή υπηρεσιών, τεχνικών διεπαφών ή και λειτουργιών δικτύων. Σε περίπτωση που δεν έχουν δημοσιευθεί τέτοια πρότυπα και προδιαγραφές, εφαρμόζονται πρότυπα ή και προδιαγραφές που θεσπίζονται από τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης και έχουν υιοθετηθεί με αποφάσεις του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών. Ελλείψει τέτοιων προτύπων ή και προδιαγραφών, εφαρμόζονται διεθνή πρότυπα ή συστάσεις που εγκρίνονται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) ή τη

Διεθνή Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή (IEC). Ο πάροχος εφαρμόζει πάντοτε την τελευταία έκδοση των προτύπων αυτών.

5. Όταν το δίκτυο λειτουργεί σε μη κανονικές συνθήκες, όπου δεν είναι δυνατόν να εξασφαλισθεί τόσο η αποκατάσταση κλήσεων όσο και η ποιότητα ομιλίας, ως γενική αρχή, δίνεται προτεραιότητα στην αποκατάσταση κλήσεων.
6. Ο πάροχος ευθύνεται για το σύνολο των πράξεων ή παραλείψεων οποιουδήποτε φυσικού ή νομικού προσώπου χρησιμοποιεί για την κατασκευή, εγκατάσταση, συντήρηση ή λειτουργία του δικτύου του, όπως ιδίως, εταιρείες που συνδέονται με σύμβαση υπεργολαβίας, συνδεδεμένες εταιρείες, θυγατρικές ή εταιρείες που ανήκουν σε κοινό όμιλο επιχειρήσεων.
7. Στις περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών ο πάροχος έχει τη δυνατότητα να πιστώσει συνδρομητές του που δεν έχουν διαθέσιμο προπληρωμένο χρόνο, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να κάνουν χρήση της υπηρεσίας.
8. Ο πάροχος συνεργάζεται με την Κυβέρνηση της Ελληνικής Δημοκρατίας σε θέματα εθνικής άμυνας και δημόσιας ασφάλειας. Σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών ο πάροχος συνεργάζεται με τις Αρμόδιες Αρχές και να εφαρμόζει όποτε αυτό είναι αναγκαίο, σχέδιο εκτάκτων αναγκών με το οποίο θα προσδιορίζεται η διαδικασία με την οποία θα παρέχει υπηρεσίες σε περιοχές που έχουν κηρυχθεί σε έκτακτη ανάγκη και για όσο διάστημα αυτή υφίσταται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Επίσης ο πάροχος εφόσον του ζητηθεί συνεργάζεται με τις Αρμόδιες Αρχές για την κατάρτιση του σχεδίου εκτάκτων αναγκών.

#### **ΑΡΘΡΟ 4**

##### **Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης**

1. Ο πάροχος που παρέχει δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες υποχρεούται να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει την αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Ενδεικτικά αναφέρονται εναλλακτική δρομολόγηση των κλήσεων, αποφυγή μοναδικών σημείων αποτυχίας, όπως αποφυγή εξάρτησης από εξοπλισμό εγκατεστημένο σε ένα χώρο για την διαχείριση των κλήσεων σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης, κανάλια αφιερωμένα αποκλειστικά στους αριθμούς εκτάκτου ανάγκης.

2. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα ώστε να εξασφαλίζει την αποκατάσταση κλήσης, και τη διαβίβαση και τερματισμό κλήσεων σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ακόμα και σε περιπτώσεις καταστροφικής βλάβης δικτύου και ανωτέρας βίας.
3. Ο πάροχος διασφαλίζει ότι σε κάθε περίπτωση οι τηλεφωνικές κλήσεις προς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης είναι τέτοιας ποιότητας ώστε να είναι δυνατή η αμφίδρομη, ταυτόχρονη, αδιάλειπτη και εύκολα κατανοητή συνομιλία του καλούντος με τον φορέα της υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης.
4. Ο πάροχος διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα των ανωτέρω μέτρων.

## **ΑΡΘΡΟ 5**

### **Προτεραιοποίηση Κλήσεων**

1. Ο πάροχος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε σε περίπτωση ανωτέρας βίας ή καταστροφικής βλάβης του δικτύου του να αποφύγει την υπερφόρτωση ή τη συμφόρηση του δικτύου του που θα οδηγήσει σε αδυναμία παροχής υπηρεσιών.
2. Πρέπει να είναι δυνατή η υλοποίηση σχημάτων προτεραιοποίησης κλήσεων για συγκεκριμένους χρήστες/κατηγορίες χρηστών από τα δίκτυα των παρόχων. Οι κλήσεις συνδρομητών προς τον αριθμό 112 και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης έχουν προτεραιότητα ως προς κάθε άλλο είδος κλήσεων.
3. Η προτεραιότητα των κλήσεων προς τον αριθμό 112 και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ισχύει τόσο για τους συνδρομητές των δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όσο και για τα τηλέφωνα δημόσιας χρήσης ή έκτακτης ανάγκης.
4. Ακόμα και στην περίπτωση όπου γίνεται προτεραιοποίηση προς άλλους τύπους κλήσεων ή κατηγορίες χρηστών, πάντα υπερέχει η προτεραιότητα προς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.
5. Στην περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή ανωτέρας βίας που περιορίζει τη συνέχεια παροχής τηλεφωνικής υπηρεσίας, αλλά και κατά την περίοδο αποκατάστασης του δικτύου μετά από τέτοια περιστατικά, οι πάροχοι δίνουν μεγαλύτερη προτεραιότητα στις κλήσεις των χρηστών προς



συγκεκριμένους τηλεφωνικούς αριθμούς μέσω των οποίων παρέχονται υπηρεσίες με ιδιαίτερη σπουδαιότητα για τη διασφάλιση της ανθρώπινης ζωής. Συγκεκριμένα, πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον δυνατή η υλοποίηση των παρακάτω σχημάτων προτεραιοποίησης κλήσεων:

- a. Κλήσεις προς άλλους αριθμούς (εκτός του 112) εκτάκτων αναγκών
  - b. Κλήσεις από/προς προς κρίσιμους φορείς (σώματα Ασφαλείας, ένοπλες δυνάμεις, κυβερνητικούς οργανισμούς κ.λπ.)
6. Ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων με Απόφασή του, εξειδικεύει περαιτέρω τους αριθμούς αυτούς μέσω των οποίων παρέχονται υπηρεσίες με ιδιαίτερη σπουδαιότητα για τη διασφάλιση της ανθρώπινης ζωής και την εθνική ασφάλεια.
7. Ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων με εντολή του, ορίζει την σειρά με την οποία αποδίδεται προτεραιότητα στις κλήσεις από και προς το δίκτυό του κατά περίπτωση και ενεργοποιεί την εφαρμογή του σχήματος προτεραιοποίησης κλήσεων.
8. Ο πάροχος παρακολουθεί την έκταση και τις επιπτώσεις της κρίσης και είναι σε ετοιμότητα να τροποποιήσει/ενεργοποιήσει τα σχήματα προτεραιοποίησης κλήσεων όταν και εάν αυτό του ζητηθεί από τις Αρμόδιες Αρχές.

## **ΑΡΘΡΟ 6**

### **Εφεδρεία ισχύος**

Ο πάροχος εξασφαλίζει εφεδρεία ισχύος σε όλα τα ενεργά στοιχεία δικτύου που σχετίζονται με την παροχή της τηλεφωνίας συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού MSAN. Για την υποστήριξη των στοιχείων του δικτύου στην περίπτωση διακοπής του δημόσιου δικτύου τροφοδοσίας ισχύος, ανάλογα με την κρισιμότητα τους σύμφωνα με την Αξιολόγηση Επικινδυνότητας, ο πάροχος εφαρμόζει τρόπους/μέσα εφεδρικής τροφοδοσίας (ενδεικτικά, εφεδρικές συστοιχίες μπαταρίες, γεννήτριες κ.λπ.) τα οποία έχουν επαρκή ικανότητα να υποστηρίξουν τη λειτουργία του δικτύου του.

## ΑΡΘΡΟ 7

### Εθνική περιαγωγή κινητών δικτύων

1. Οι πάροχοι δικτύων κινητής τηλεφωνίας, οφείλουν να συνάπτουν συμφωνίες μεταξύ τους για την ενεργοποίηση εθνικής περιαγωγής στην περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου τους ή ανωτέρας βίας, η οποία δεν καθιστά δυνατή την παροχή τηλεφωνικής υπηρεσίας στους συνδρομητές τους. Η εθνική περιαγωγή θα ενεργοποιείται στις περιοχές οι οποίες επηρεάζονται από την ανεπάρκεια του δικτύου και θα καλύπτει τις ανάγκες τηλεφωνίας και σύντομων μηνυμάτων.
2. Οι πάροχοι δικτύων κινητής τηλεφωνίας οφείλουν να συνάψουν συμφωνίες εθνικής περιαγωγής εντός έξι (6) μηνών από την θέση σε ισχύ της παρούσας και να ενημερώσουν τον Υπουργό Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων για την ετοιμότητα τους ως προς την εφαρμογή του παρόντος άρθρου. Σε περίπτωση όπου δεν καθίσταται δυνατή η σύναψη συμφωνιών εθνικής παροχής μεταξύ των παρόχων, η ΕΕΤΤ, επιλύει τις διαφορές μεταξύ των παρόχων ώστε να καταστεί δυνατή η σύναψη συμφωνίας.
3. Ο πάροχος δικτύου τηλεφωνίας ο οποίος φιλοξενεί συνδρομητές άλλου παρόχου κατά τη διάρκεια καταστροφικής βλάβης δικτύου ή ανωτέρας βίας, δύναται να ορίσει περιορισμούς και να δώσει προτεραιότητα στις κλήσεις των συνδρομητών του δικού του δικτύου, έτσι ώστε να διατηρήσει ένα αποδεκτό επίπεδο ποιότητας για τους συνδρομητές του.
4. Ενδεχόμενη λίστα προτεραιοποίησης κλήσεων που ισχύει στο δίκτυο στο οποίο εκδηλώνεται η αδυναμία παροχής υπηρεσίας, πρέπει να ισχύει και να εφαρμόζεται και από το δίκτυο το οποίο φιλοξενεί τις κλήσεις των συνδρομητών του αρχικού δικτύου, μέσω εθνικής περιαγωγής.
5. Η εθνική περιαγωγή μπορεί να ενεργοποιείται αυτόματα ή με χειροκίνητη επιλογή του συνδρομητή, ο οποίος επιλέγει να συνδεθεί με ένα άλλο δίκτυο. Ο καθορισμός του τρόπου ενεργοποίησης αποτελεί προϊόν συμφωνίας μεταξύ των παρόχων δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Στην περίπτωση όπου η ενεργοποίηση γίνεται με επιλογή του συνδρομητή, οι πάροχοι οφείλουν να εξασφαλίσουν ότι οι συνδρομητές τους έχουν λάβει επαρκή ενημέρωση για αυτή την δυνατότητα και πώς μπορούν να κάνουν χρήση αυτής.

6. Σε κάθε περίπτωση, οι πάροχοι οι οποίοι λειτουργούν εθνική περιαγωγή οφείλουν να εξασφαλίσουν ότι οι συνδρομητές τους γνωρίζουν αυτή τη δυνατότητα και πιθανές επιπλέον χρεώσεις που μπορεί να προκύψουν από την ενεργοποίησή της.
7. Η έναρξη λειτουργίας του σχήματος εθνικής περιαγωγής λαμβάνει χώρα α) με εντολή του Υπουργού Μεταφορών Υποδομών και Δικτύων ή β) εάν η βλάβη δικτύου ή η αυξημένη κίνηση, οδηγεί σε διακοπή παροχής τηλεφωνικής υπηρεσίας προς τους συνδρομητές τους σε μία συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή που ξεπερνά το ακόλουθο κατώφλι: το απόλυτο νούμερο που προκόπτει από το γινόμενο της διάρκειας της διακοπής παροχής της τηλεφωνικής υπηρεσίας σε ώρες και του πλήθους των συνδρομητών που αυτή επηρεάζει υπερβαίνει το 50.000.

## **ΑΡΘΡΟ 8**

### **Άλλα δίκτυα**

1. Ο πάροχος οφείλει να ειδοποιεί έγκαιρα και με κατάλληλο τρόπο παρόχους άλλων δικτύων, τα οποία ενδέχεται να επηρεαστούν από προγραμματισμένες εργασίες στο δίκτυό του, συμπεριλαμβανομένης και της συντήρησης.
2. Ο πάροχος οφείλει να ειδοποιεί έγκαιρα και με κατάλληλο τρόπο τους παρόχους άλλων διασυνδεόμενων δικτύων για αναμενόμενα γεγονότα τα οποία ενδέχεται να προκαλέσουν ιδιαίτερα αυξημένη κίνηση στο δίκτυό του και να επηρεάσουν τα δίκτυα των άλλων παρόχων.
3. Στην περίπτωση διασυνδεόμενων δικτύων, ο πάροχος ο οποίος αντιλαμβάνεται βλάβη, οφείλει να ειδοποιεί άμεσα άλλους παρόχους τους οποίους ενδεχομένως επηρεάζει η βλάβη. Ο πάροχος λαμβάνει άμεσα μέτρα για την αποκατάσταση της βλάβης.
4. Ο πάροχος οφείλει να έχει σαφείς και καταγεγραμμένες διαδικασίες επικοινωνίας του προσωπικού του με το προσωπικό παρόχων διασυνδεόμενων δικτύων, με σκοπό τη συνεργασία για την αποφυγή σύγχυσης και ανώφελων ενεργειών και τον συντονισμό των διαδικασιών αποκατάστασης της ομαλής λειτουργίας των δικτύων.

## **ΑΡΘΡΟ 9**

### **Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή**

1. Ο πάροχος καταρτίζει Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή, στο πλαίσιο του οποίου προσδιορίζει τα απαιτούμενα μέτρα με στόχο τη διατήρηση της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών τηλεφωνίας που παρέχονται στο κοινό σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή ανωτέρας βίας και τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου υπηρεσιών για την ανταπόκριση σε οποιεσδήποτε απαιτήσεις οποιασδήποτε αρμόδιας δημόσιας αρχής.

2. Ο πάροχος ορίζει:

α) το προσωπικό που εμπλέκεται για την εκτέλεση του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή καθώς και τους ρόλους και τις αρμοδιότητες αυτού,

β) τις συνθήκες κατά τις οποίες ενεργοποιείται το Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή και το εξουσιοδοτημένο για την ενεργοποίησή του προσωπικό,

γ) τις διαδικασίες διάχυσης πληροφορίας στο αρμόδιο προσωπικό,

δ) τις διαδικασίες για την ανάλυση και την εκτίμηση του προβλήματος

ε) τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν με προτεραιοποίησή τους, τις διαδικασίες και τους πόρους που απαιτούνται για την αποκατάσταση του δικτύου και των υπηρεσιών και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης

στ) τους τρόπους και τα στοιχεία επικοινωνίας του εμπλεκόμενου προσωπικού, και εκτός ωρών εργασίας

ζ) τους τρόπους και τα στοιχεία επικοινωνίας του προσωπικού του παρόχου με τεχνικούς, προμηθευτές, εργολάβους του παρόχου, με παρόχους άλλων δικτύων, με τις αρμόδιες Αρχές καθώς και διαδικασίες συνεργασίας μεταξύ τους

η) αξιολόγηση των μέτρων που λήφθηκαν για την επίλυση συγκεκριμένου προβλήματος

3. Ο πάροχος καθορίζει διαδικασίες αναθεώρησης του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή και ορίζει προσωπικό το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την εκπόνηση και την αναθεώρηση του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή.

4. Ο πάροχος διενεργεί περιοδικά δοκιμές του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή έτσι ώστε να εξασφαλίζει ότι τα κείμενα του Σχεδίου είναι ενημερωμένα, οι εμπλεκόμενοι στην εκτέλεση του Σχεδίου είναι εκπαιδευμένοι και οι διαδικασίες που περιγράφονται στο Σχέδιο για την ανάκαμψη των επιχειρησιακών λειτουργιών είναι έγκυρες και αποτελεσματικές.

5. Ο πάροχος τηρεί, για εύλογο χρονικό διάστημα, καταγεγραμμένα τα ακόλουθα: α) περιγραφή της εφαρμοσθείσας μεθοδολογίας εκπόνησης του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή, β) τα αποτελέσματα του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή, γ) τα προτεινόμενα μέτρα, δ) τα ενδιάμεσα αποτελέσματα μεταξύ όλων των σταδίων εκπόνησης του ανωτέρω σχεδίου προκειμένου όλη η διαδικασία να είναι τεκμηριωμένη και πλήρης.

## **ΑΡΘΡΟ 10**

### **Ενημέρωση καταναλωτών**

1. Ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τους καταναλωτές σχετικά με γεγονότα τα οποία απειλούν ή και επηρεάζουν ουσιαστικά τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των τηλεφωνικών υπηρεσιών, εκτός αν συντρέχουν λόγοι διασφάλισης της δημόσιας τάξης, ασφάλειας και υγείας. Ο πάροχος διαθέτει σαφείς διαδικασίες για την ενημέρωση των καταναλωτών σε αυτές τις περιπτώσεις.
2. Η ανακοίνωση τέτοιων γεγονότων παρουσιάζεται στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου ή και σε άλλο μέσο αναλόγου ευρείας κάλυψης. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης με τον πάροχο ότι θα πληροφορείται για γεγονότα που απειλούν ή επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών με κάθε πρόσφορο μέσο.
3. Στα πλαίσια της ανακοίνωσης, ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για το εύρος του γεγονότος και τις διαθέσιμες με το γεγονός πληροφορίες, ενδεικτικά αναφέρονται οι ενδεχόμενες επιπτώσεις, τα μέτρα που λαμβάνει ο πάροχος για την αντιμετώπισή του, ο εκτιμώμενος χρόνος αποκατάστασης της υπηρεσίας, συμβουλές προς τους καταναλωτές, όπου αυτά έχουν εφαρμογή.
4. Όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή με ηχογραφημένο μήνυμα για την αδυναμία παροχής υπηρεσίας, το οποίο

μεταδίδεται κατά την απόπειρα του καταναλωτή να πραγματοποιήσει τηλεφωνική κλήση.

5. Ο πάροχος που παρέχει υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων, είναι σε θέση να ενεργοποιήσει την αποστολή σύντομων μηνυμάτων για την καθοδήγηση των χρηστών που βρίσκονται στις πληγείσες περιοχές / περιφέρειες, ώστε να επιτευχθεί η βελτιστοποίηση της χρήσης των εναπομεινάντων τηλεπικοινωνιακών πόρων, εφόσον το θεωρήσει απαραίτητο ή κατόπιν σχετικού αιτήματος αρμόδιων αρχών

## **ΑΡΘΡΟ 11**

### **Ενημέρωση ΕΕΤΤ**

1. Οι πάροχοι δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών, ενημερώνουν την ΕΕΤΤ για κάθε περιστατικό καταστροφικής βλάβης δικτύου ή ανωτέρας βίας, το οποίο οδηγεί σε διακοπή παροχής τηλεφωνικής υπηρεσίας προς τους συνδρομητές τους και το οποίο ξεπερνά το ακόλουθο κατώφλι. Το απόλυτο νούμερο που προκύπτει από το γινόμενο της διάρκειας της διακοπής παροχής της τηλεφωνικής υπηρεσίας σε ώρες και του πλήθους των συνδρομητών που αυτή επηρεάζει υπερβαίνει το 50.000.
1. Οι διαδικασίες υποβολής των αναφορών σχετικά με τα περιστατικά αυτά ορίζονται στο άρθρο 5 της ΑΠ ΕΕΤΤ 675/7 «Υποβολή Αναφορών Παρόχων σχετικά με την Αδιάλειπτη Λειτουργία Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 107/Β'/24-1-2013).
2. Ο πάροχος οφείλει να ορίσει στέλεχος του, τα στοιχεία επικοινωνίας του οποίου γνωστοποιεί στην ΕΕΤΤ και με το οποίο η ΕΕΤΤ θα επικοινωνεί για θέματα που αφορούν τη συμμόρφωσή του παρόχου με την παρούσα. Ο πάροχος υποχρεούται να γνωστοποιεί στην ΕΕΤΤ, άμεσα, κάθε τροποποίηση των στοιχείων επικοινωνίας του εξουσιοδοτημένου στελέχους, κάθε φορά που, για οποιοδήποτε λόγο, το εξουσιοδοτημένο αυτό στέλεχος αντικαθίσταται ή τα στοιχεία επικοινωνίας του τροποποιούνται.

## **ΑΡΘΡΟ 12**

### **Έλεγχοι**

1. Η ΕΕΤΤ διενεργεί ελέγχους σχετικά με τη συμμόρφωση των παρόχων με τα όσα ορίζονται στην παρούσα. Οι έλεγχοι διενεργούνται αυτεπάγγελα από την ΕΕΤΤ ή κατόπιν καταγγελίας. Η ΕΕΤΤ δύναται να χρησιμοποιεί εμπειρογνώμονες προκειμένου να τη συνδράμουν στη διεξαγωγή των ελέγχων.
2. Για την πραγματοποίηση των εν λόγω ελέγχων, η ΕΕΤΤ έχει το δικαίωμα να ζητά στοιχεία και να προβαίνει σε επιθεωρήσεις στους χώρους εγκαταστάσεων και λειτουργίας των παρόχων, οι οποίοι υποχρεούνται να συνεργάζονται με την ΕΕΤΤ και να της παρέχουν κάθε πληροφορία και διευκόλυνση για την πραγματοποίηση των ελέγχων.
3. Μέχρι την 1η Φεβρουαρίου κάθε έτους, οι πάροχοι υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ συμπληρωμένο τον Πίνακα του Παραρτήματος 1.

### **ΑΡΘΡΟ 13**

#### **Κυρώσεις**

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεως των διατάξεων της παρούσης απόφασης, η ΕΕΤΤ δύναται να επιβάλει τις προβλεπόμενες στο άρθρο 77 του Ν. 4070/2012, διοικητικές κυρώσεις.

### **ΑΡΘΡΟ 14**

#### **Μεταβατικές Διατάξεις**

1. Με την έναρξη ισχύος της παρούσης, καταργείται η ΚΥΑ με Αριθ. Οικ. 7560/153 «Ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της ακεραιότητας δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις» (ΦΕΚ 305/14-2-2012).
2. Η ισχύς της παρούσας αρχίζει μετά την παρέλευση έξι (6) μηνών από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
3. Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Ο πάροχος σημειώνει στην δεύτερη στήλη αν έχει εκπληρώσει την υποχρέωση που αναγράφεται στην πρώτη στήλη. Ο πάροχος παρέχει συνοπτικές πληροφορίες/ σύντομη περιγραφή σχετικά με τον τρόπο που εκπληρώνει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις, στις περιπτώσεις που αναφέρονται στην στήλη.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΝΑΙ/ΟΧ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	I	
Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων		
Αξιολόγηση Επικινδυνότητας		
Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας		
Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή		
Υλοποίηση μηχανισμών εφεδρείας στα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου που συνδέονται με την υπηρεσία τηλεφωνίας		Σύντομη περιγραφή
Υλοποίηση μηχανισμών φυσικής ασφάλειας στα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου που συνδέονται με την υπηρεσία τηλεφωνίας		Σύντομη περιγραφή
Υλοποίηση μηχανισμών προστασίας του δικτύου από συνθήκες αυξημένης κίνησης		Σύντομη περιγραφή
Λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για τη διασφάλιση της αδιάκοπης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.		Σύντομη περιγραφή
Δυνατότητα υλοποίησης σχημάτων προτεραιοποίησης κλήσεων για συγκεκριμένους χρήστες/κατηγορίες χρηστών		
Υλοποίηση σχήματος προτεραιότητας για την υπηρεσία 112		
Υλοποίηση μηχανισμών εφεδρείας ισχύος		Σύντομη περιγραφή



σε όλα τα ενεργά στοιχεία δικτύου που σχετίζονται με την παροχή της τηλεφωνίας συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού MSAN		
Σύναψη συμφωνίας εθνικής περιαγωγής με τους υπόλοιπους παρόχους (μόνο για την κινητή τηλεφωνία)		
Υλοποίηση μηχανισμών ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με γεγονότα τα οποία απειλούν ή και επηρεάζουν ουσιαδώς τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των τηλεφωνικών υπηρεσιών		Σύντομη περιγραφή

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

(υπογραφή)

Ο ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ