

Μαρούσι, 28 Μαρτίου 2014  
Αριθ. Πρωτ. 257/03-14

**ΠΡΟΣ:** Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων  
Λ. Κηφισίας 60,  
151 25 Μαρούσι

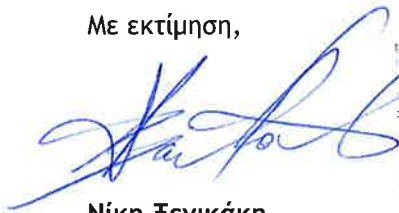
**ΘΕΜΑ:** Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το «ΣΧΕΔΙΟ ΕΙΣΗΓΗΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΑΤΑΣΤΡΕΠΤΙΚΗΣ ΒΛΑΒΗΣ Η ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΩΤΕΡΑΣ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ»

Αξιότιμοι Κύριοι,

Σε συνέχεια της ως άνω Δημόσιας Διαβούλευσης σας προωθούμε συνημμένα τα σχόλια της εταιρείας μας. Η παρούσα επιστολή σας αποστέλλεται σήμερα ηλεκτρονικά στη διεύθυνση [WG\\_security@eett.gr](mailto:WG_security@eett.gr).

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,



**Νίκη Ξενικάκη**  
**Regulatory Affairs & Interconnection Officer**

HELLAS ON LINE ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Δ.Τ. HELLAS ON LINE  
ΔΡΑ: ΑΔΡΙΑΝΕΙΟΥ 2 & ΠΑΠΑΔΑ, ΓΚ 11525 ΑΘΗΝΑ  
ΤΗΛ: 213-0004000 FAX: 213-0005000  
Α.Φ.Μ.: 094285523 - Δ.Ο.Υ.: Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ  
Κ.Α.Μ. Γ.Ε.ΜΗ. 9309701000

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: Σχόλια hellas online - Τρεις (3) σελίδες

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»

Σχόλια hellas online

Μάρτιος 2014

Άρθρο 3 «Γενικοί όροι και υποχρεώσεις παρόχων», παράγραφος 7

Το εν λόγω άρθρο αναφέρει: «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».

Σύμφωνα με την Απόφαση ΕΕΤΤ 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», οι πάροχοι πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα στον συνδρομητή να ενεργοποιήσει ή όχι αυτόματη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε περίπτωση που η χρέωσή του είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο ((Μέρος Β', Άρθρο 2, παρ. 2.1.15, (vi)). Προκειμένου να υλοποιήσουμε τη σχετική διάταξη, η εταιρεία μας έχει προβεί σε εκτενή μελέτη και κοστοβόρα τεχνική λύση, έχοντας δε ενημερώσει και την Επιτροπή σας προς τούτο. Η εν λόγω υλοποίηση -συνοπτικά- αφορά στη δυνατότητα του καταναλωτή κατά την αίτησή του, να επιλέξει την αυτόματη διακοπή των υπηρεσιών του άμεσα χωρίς καμιά προηγούμενη ενημέρωσή του σε περίπτωση που η μηνιαία χρήση τηλεφωνίας, πλέον του παγίου τέλους, υπερβεί το οριζόμενο ποσό.

Ως εκ τούτου, αναφορικά με το συγκεκριμένο άρθρο της Διαβούλευσης, θα πρέπει να διευκρινιστούν ακριβώς οι υπηρεσίες για τις οποίες θα υφίσταται η υποχρέωση «πίστωσης», άλλως να είναι εμφανές ότι αφορά σε υπηρεσίες προπληρωμένου χρόνου κινητής (καρτοκινητά). Σε κάθε περίπτωση τονίζουμε ότι μια ενδεχόμενη υποχρέωση αυτοματοποιημένης «ανάιρεσης» της δυνατότητας που έχει δοθεί στον καταναλωτή ο οποίος έχει επιλέξει την αυτόματη διακοπή στις χρεώσιμες κλήσεις δημιουργεί σημαντικό πρόβλημα καθώς θα πρέπει να μελετηθεί καταρχήν εάν μια

τέτοια υποχρέωση είναι τεχνικά εφικτή και στη συνέχεια οι πιθανοί τρόποι υλοποίησης.

**Άρθρο 11 «Ενημέρωση ΕΕΤΤ», παράγραφος 1**

Το εν λόγω άρθρο αναφέρει ότι: «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.»

Η εταιρεία μας ήδη φέρει συγκεκριμένες υποχρεώσεις έναντι της Επιτροπής σας κατόπιν σχετικών ρυθμίσεων. Ειδικότερα, σύμφωνα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 675/7/11-12-2012 «Υποβολή Αναφορών Παρόχων σχετικά με την Αδιάλειπτη Λειτουργία Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», άρθρο 4, η εταιρεία μας έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

«{...}

**Άρθρο 4**

**Περιστατικά ασφάλειας για τις οποίες υποβάλλεται αναφορά στην ΕΕΤΤ**

1. Ένα περιστατικό ασφάλειας κοινοποιείται στην ΕΕΤΤ, όταν έχει σημαντικό αντίκτυπο στη λειτουργία των δικτύων και των υπηρεσιών.
2. Ένα περιστατικό ασφάλειας θεωρείται ότι έχει σημαντικό αντίκτυπο όταν οι επιπτώσεις αυτού ξεπερνούν τα παρακάτω ποσοτικά κατώφλια:

Το πλήθος των χρηστών που επηρεάζονται κατά τη χρονική διάρκεια του περιστατικού, είναι μεγαλύτερο από αυτό που αναγράφεται στον Πίνακα 1 για τη συγκεκριμένη κατηγορία υπηρεσίας.

Χρήστες Υπηρεσίας / Διάρκεια	>1 ώρα	>2 ώρες	>4 ώρες	>6 ώρες	>8 ώρες
Χρήστες κινητής τηλεφωνίας	1.700.000	1.100.000	500.000	200.000	100.000
Χρήστες σταθερής τηλεφωνίας	700.000	450.000	200.000	80.000	40.000
Χρήστες διαδικτύου μέσω σταθερού δικτύου	350.000	200.000	100.000	40.000	20.000
Χρήστες διαδικτύου μέσω κινητού δικτύου	620.000	400.000	200.000	80.000	40.000

### Πίνακας 1

Ως χρονική διάρκεια ορίζεται το χρονικό διάστημα από τη στιγμή που το περιστατικό ασφάλειας έλαβε χώρα ή, στην περίπτωση που αυτό δεν είναι γνωστό, από τη στιγμή που ο πάροχος εκτιμά ότι ξεκίνησε ή αν αυτό δεν είναι εφικτό, από τη στιγμή που αντιλήφθηκε το περιστατικό ασφάλειας, έως την αποκατάσταση της ακεραιότητας του δικτύου ή της συνέχειας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. Η ΕΕΤΤ με Απόφασή της τροποποιεί τα όρια/ συνθήκες υπό τις οποίες ένα περιστατικό ασφάλειας θεωρείται ότι έχει σημαντικό αντίκτυπο, και κατά συνέπεια ο πάροχος υπέχει υποχρέωσης υποβολής αναφοράς.

{...}»

Κατόπιν του ανωτέρω, θεωρούμε ότι στα πλαίσια του υπό Διαβούλευση Κανονισμού, οι Πάροχοι μπορούν να ενημερώνουν την ΕΕΤΤ για κάθε περιστατικό καταστροφικής βλάβης δικτύου ή ανωτέρας βίας σύμφωνα με τον πίνακα του άρθρου 4 της ΑΠ ΕΕΤΤ 675/7/11-12-2012, δεδομένου ότι τέτοια περιστατικά εμπίπτουν στον ορισμό των «περιστατικών ασφαλείας» αφού αποτελούν γεγονότα τα οποία επηρεάζουν την ακεραιότητα δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή τη συνέχεια παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τον σχετικό ορισμό.

Σε κάθε περίπτωση δηλώνουμε ότι διαφωνούμε με την εισαγωγή νέου κανόνα μέτρησης. Αλλά στην περίπτωση που ήθελε ορισθεί νέο κατώφλι μέτρησης, θα πρέπει να δοθεί συγκεκριμένος ορισμός από την Επιτροπή σας αναφορικά με «*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.*» και να διευκρινιστεί μεταξύ άλλων το εάν συμπεριλαμβάνονται περιστατικά διάρκειας λιγότερο της μίας (1) ώρας.