

ΑΠΟΦΑΣΗ

Αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης επί του σχεδίου 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»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

- α) Το Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), ως ισχύει τροποποιηθείς, ιδίως δε τα άρθρα 3,12 στοιχεία α', β', στ', ζ', ι', ια', ιβ', ιγ', ιστ', κστ', κη', λδ', λστ', μγ', μδ' και τα άρθρα 17, 77 αυτού,
- β) Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 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 και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης», εφεξής «Κανονισμός», και ειδικότερα τα άρθρα 1— 6 του Κανονισμού για την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο,
- γ) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 834/2/9-11-2017 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 4262/Β/2017), και ιδίως το άρθρο 17 αυτής,
- δ) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ Α.Π. 375/10/14-2-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β'/16-3-2006).
- ε) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 842/13/22-2-2018 «Σύσταση της ΕΕΤΤ προς τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο σχετικά με τις ταχύτητες σύνδεσης»,
- στ) Τις κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του Κανονισμού που εξέδωσε στις 30 Αυγούστου 2016 το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC), κατ' εφαρμογή του Άρθρου 5 παρ. 3 του Κανονισμού (κωδικός κειμένου: BoR (16) 127),
- ζ) Τη δημόσια διαβούλευση που διενεργήθηκε κατά το διάστημα από 2/10/2017 έως 18/12/2017 με αντικείμενο την εξειδίκευση επιμέρους θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 (ΕΕΤΤ ΑΠ. 828/11/28-9-2017),
- η) Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ.

Επειδή :

Η ΕΕΤΤ, με βάση τις αρμοδιότητές της δυνάμει του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), ως ισχύει τροποποιηθείς, ιδίως δε τα άρθρα 3,12 στοιχεία α', β', στ', ζ', ι', ια', ιβ', ιγ', ιστ', κστ', κη', λδ', λστ', μγ', μδ', τα άρθρα 17, 77 αυτού, και λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- Την 25^η Νοεμβρίου 2015 εξεδόθη ο Κανονισμός (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 και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης» (εφεξής «Κανονισμός»).
- Ο Κανονισμός τέθηκε σε εφαρμογή στις 29 Νοεμβρίου 2015, ενώ οι προβλέψεις των άρθρων 1 έως 6 σχετικά με την ουδετερότητα του διαδικτύου ισχύουν από τις 30 Απριλίου 2016.
- Ο Κανονισμός αποσκοπεί στη θέσπιση κοινών κανόνων για τη διασφάλιση της ισότιμης και μη διακριτικής διαχείρισης της κίνησης κατά την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και των σχετικών δικαιωμάτων των τελικών χρηστών. Ήτοι, αποσκοπεί στο να προστατεύσει τους τελικούς χρήστες και παράλληλα να διασφαλίσει τη συνεχή λειτουργία του διαδικτυακού οικοσυστήματος ως κινητήριας δύναμης της καινοτομίας.
- Ο Κανονισμός στοχεύει στην προώθηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών να έχουν πρόσβαση και να διανέμουν πληροφορίες ή να εκτελούν εφαρμογές και υπηρεσίες της επιλογής τους.
- Σύμφωνα με τον Κανονισμό, τυχόν εμπορικές πρακτικές που χρησιμοποιούνται από τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, δεν θα πρέπει να περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων αυτών, παρακάμπτοντας έτσι τις διατάξεις του Κανονισμού που διασφαλίζουν την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο.
- Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει ως εκ τούτου να είναι εξουσιοδοτημένες να παρεμβαίνουν κατά συμφωνιών ή εμπορικών πρακτικών οι οποίες λόγω της κλίμακας τους, οδηγούν σε καταστάσεις στις οποίες η επιλογή των τελικών καταναλωτών μειώνεται στην πράξη σημαντικά. Προς το σκοπό αυτό, η αξιολόγηση των συμφωνιών και των εμπορικών πρακτικών θα πρέπει μεταξύ άλλων να λαμβάνει υπόψη τις αντίστοιχες θέσεις στην αγορά των οικείων παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, καθώς και των οικείων παρόχων περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει, ως μέρος των υποχρεώσεών τους παρακολούθησης και επιβολής, να παρεμβαίνουν όταν συμφωνίες ή εμπορικές πρακτικές έχουν ως αποτέλεσμα την υπονόμευση της ουσίας των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών.
- Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πρέπει να αντιμετωπίζουν την κίνηση στο διαδίκτυο ισότιμα, χωρίς διακρίσεις, περιορισμούς ή παρεμβάσεις, ανεξάρτητα από τον αποστολέα ή παραλήπτη, το περιεχόμενο, την εφαρμογή ή υπηρεσία ή τον τερματικό εξοπλισμό της.

- Στόχος της εύλογης διαχείρισης της κίνησης, κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό, είναι να συμβάλει σε αποτελεσματική χρήση των πόρων του διαδικτύου και σε βέλτιστη χρήση της συνολικής ποιότητας μετάδοσης, ανταποκρινόμενη στις αντικειμενικά διαφορετικές απαιτήσεις της τεχνικής ποιότητας των υπηρεσιών για τις επιμέρους κατηγορίες κίνησης και ως εκ τούτου, για το περιεχόμενο, τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες που μεταδίδονται. Τα εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης που εφαρμόζουν οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πρέπει συνεπώς να είναι διαφανή, να μην προκαλούν διακρίσεις, να είναι αναλογικά και να μη βασίζονται σε εμπορικά κριτήρια.
- Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι πρακτικές διαχείρισης της κίνησης που υπερβαίνουν τα εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης, παρεμποδίζοντας, επιβραδύνοντας, αλλοιώνοντας, περιορίζοντας, εισάγοντας παρεμβολές, υποβαθμίζοντας ή επιβάλλοντας διακρίσεις μεταξύ συγκεκριμένου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών ή συγκεκριμένων κατηγοριών περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών, θα πρέπει να απαγορευθούν, με αιτιολογημένες και προσδιορισμένες εξαιρέσεις που θεσπίζονται στον Κανονισμό. Ειδικότερα, (i) για τις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο υπόκεινται σε ενωσιακές πράξεις ή στην εθνική νομοθεσία που είναι σύμφωνη με το ενωσιακό δίκαιο, συμπεριλαμβανομένου του ποινικού δικαίου, απαιτώντας, για παράδειγμα, την παρεμπόδιση συγκεκριμένου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών, (ii) για λόγους προστασίας της ακεραιότητας και της ασφάλειας του δικτύου, (iii) όταν είναι απαραίτητα για την αποτροπή επικείμενης συμφόρησης του δικτύου που είναι εξαιρετική και προσωρινή. Οι εν λόγω εξαιρέσεις θα πρέπει να υπόκεινται σε αυστηρή ερμηνεία και σε απαιτήσεις αναλογικότητας. Επιπροσθέτως, τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης που υπερβαίνουν τα εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης μπορούν μόνο να εφαρμόζονται όσο είναι αναγκαίο και για το διάστημα που απαιτείται για τη συμμόρφωση προς τις τρεις αιτιολογημένες εξαιρέσεις που καθορίζονται στον Κανονισμό.
- Ο Κανονισμός προβλέπει περαιτέρω, ότι οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, και οι πάροχοι περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών θα πρέπει να είναι ελεύθεροι να προσφέρουν υπηρεσίες οι οποίες δεν αποτελούν υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, βελτιστοποιημένες για συγκεκριμένο περιεχόμενο, εφαρμογές ή υπηρεσίες, ή συνδυασμό αυτών, εφόσον η βελτιστοποίηση είναι αναγκαία ώστε να ικανοποιείται η απαίτηση για συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να πιστοποιούν εάν και σε ποιο βαθμό η βελτιστοποίηση αυτή είναι αντικειμενικά απαραίτητη, ώστε να διασφαλίζονται ένα ή περισσότερα ειδικά και κύρια χαρακτηριστικά του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών και να είναι δυνατή η αντίστοιχη διασφάλιση της ποιότητας που οφείλεται στους τελικούς χρήστες, αντί να χορηγείται απλά γενική προτεραιότητα έναντι παρόμοιου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών μέσω της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και κατ' αυτόν τον τρόπο να παρακάμπτονται οι διατάξεις που αφορούν τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης που ισχύουν για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο.

- Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει επίσης να εκτιμούν τον αντίκτυπο στη διαθεσιμότητα και τη γενική ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο αναλύοντας, μεταξύ άλλων, τις ποιοτικές παραμέτρους της υπηρεσίας (όπως ο χρόνος αναμονής, οι διακυμάνσεις χρόνου επιστροφής πακέτων, η απώλεια πακέτων), τα επίπεδα και τα αποτελέσματα της συμφόρησης του δικτύου, τις πραγματικές ταχύτητες έναντι των διαφημιζόμενων, τις επιδόσεις των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο σε σύγκριση με υπηρεσίες διαφορετικές των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και την ποιότητα όπως την αντιλαμβάνονται οι τελικοί χρήστες.
- Επιπροσθέτως, κατά τα οριζόμενα στον Κανονισμό, οι διατάξεις σχετικά με τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοικτό διαδίκτυο θα πρέπει να συμπληρώνονται από αποτελεσματικές διατάξεις για τον τελικό χρήστη οι οποίες να αντιμετωπίζουν θέματα που συνδέονται ιδιαίτερα με τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και να παρέχουν τη δυνατότητα στους τελικούς χρήστες να προβαίνουν σε συνειδητές επιλογές. Ο διατάξεις αυτές θα πρέπει να εφαρμόζονται επιπροσθέτως των εφαρμοστέων διατάξεων της οδηγίας 2002/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να διατηρούν ή να θεσπίζουν εκτενέστερα μέτρα. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πρέπει να ενημερώνουν τους τελικούς χρήστες κατά τρόπο σαφή σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι πρακτικές διαχείρισης της κίνησης που εφαρμόζονται μπορούν να έχουν αντίκτυπο στην ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, την ιδιωτική ζωή των τελικών χρηστών και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς και σχετικά με τον πιθανό αντίκτυπο των υπηρεσιών εκτός των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο στις οποίες γίνονται συνδρομητές στην ποιότητα και στη διαθεσιμότητα των αντίστοιχων υπηρεσιών τους πρόσβασης στο διαδίκτυο. Προκειμένου οι τελικοί χρήστες να μπορούν να διαθέτουν επιλογή στις περιπτώσεις αυτές, οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πρέπει συνεπώς να ενημερώνουν τους τελικούς χρήστες αναφέροντας στη σύμβαση την ταχύτητα με την οποία μπορούν να παρέχουν ρεαλιστικά τις υπηρεσίες τους. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πρέπει εξάλλου να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τα διαθέσιμα μέσα αποκατάστασης σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης των επιδόσεων. Κάθε σημαντική και συνεχής ή τακτικά επαναλαμβανόμενη απόκλιση, εφόσον τεκμηριώνεται από μηχανισμό παρακολούθησης πιστοποιημένο από την εθνική ρυθμιστική αρχή, μεταξύ της πραγματικής επίδοσης της υπηρεσίας και της επίδοσης που αναφέρεται στη σύμβαση θα πρέπει να θεωρείται ότι συνιστά μη συμμόρφωση των επιδόσεων για τους σκοπούς του καθορισμού των μέσων αποκατάστασης που διαθέτει ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο.
- Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στο να διασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν όντως να ασκούν τα δικαιώματά τους όπως εκτίθενται στον Κανονισμό και ότι τηρούνται οι κανόνες σχετικά με τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοικτό διαδίκτυο. Προς το σκοπό αυτό, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν υποχρεώσεις παρακολούθησης και υποβολής εκθέσεων και θα πρέπει να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο

διαδίκτυο, με τις υποχρεώσεις τους σχετικά με τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοικτό διαδίκτυο. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει εξάλλου να έχουν την εξουσία να επιβάλλουν απαιτήσεις σχετικά με τεχνικά χαρακτηριστικά, απαιτήσεις για την ελάχιστη ποιότητα των υπηρεσιών και άλλα κατάλληλα μέτρα στο σύνολο ή σε επιμέρους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, εφόσον αυτό είναι αναγκαίο για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού σχετικά με τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοικτό διαδίκτυο ή να αποφεύγεται η υποβάθμιση της γενικής ποιότητας των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους τελικούς χρήστες.

- Σύμφωνα με το Άρθρο 5 παρ. 3 του Κανονισμού, το Σώμα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) εξέδωσε στις 30 Αυγούστου 2016 κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του Κανονισμού (κωδικός κειμένου: BoR (16) 127), στις οποίες πρέπει να δώσουν ύψιστη προσοχή οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές, ιδίως όσον αφορά την εποπτεία και παρέμβασή τους σε θέματα που άπτονται της εφαρμογής του Κανονισμού.
- Οι Εκθέσεις Ανοικτού Διαδικτύου 2016-2017 και 2017-2018 της ΕΕΤΤ ανέδειξαν σειρά ζητημάτων για την εφαρμογή του Κανονισμού στην Ελληνική αγορά, όπως η πληρέστερη ενημέρωση των συνδρομητών, τα χαρακτηριστικά των ταχυτήτων και οι δυνατές μεθοδολογίες εκτίμησής τους, ώστε να είναι κοντά στις ρεαλιστικά αναμενόμενες ταχύτητες που λαμβάνουν οι συνδρομητές, καθώς και το ακριβές πλαίσιο στο οποίο οι συνδρομητές θα μπορούν να διεκδικούν αποζημιώσεις ή επανορθώσεις.
- Τα ανωτέρω ζητήματα, καθώς και οι κατευθυντήριες γραμμές του BEREC για την εφαρμογή του Κανονισμού, δημιουργούν την ανάγκη να εξειδικευθούν περαιτέρω επιμέρους θέματα του Κανονισμού στην Ελληνική αγορά.
- Κατά το διάστημα 2/10/2017 έως 18/12/2017, με την υπ' αριθ. ΕΕΤΤ ΑΠ. 828/11/28-9-2017 Απόφαση, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με Σχέδιο Απόφασης της, στο πλαίσιο της οποίας ρυθμίζονται και εξειδικεύονται επιμέρους θέματα 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».
- Στη δημόσια διαβούλευση ελήφθησαν οι παρακάτω απαντήσεις:

Όνομα συμμετέχοντα	Αριθ. Πρωτοκόλλου ΕΕΤΤ
Κράλλης Κωνσταντίνος	28406/11-10-2017
Παππάς Ραφαήλ-Ανδριανός	34861/4-12-2017
Τομπούλογλου Ίων	36620/18-12-2017
Cosmote	6834/Φ.960/18-12-2017
Facebook	6829/Φ.960/18-12-2017
Forthnet	36642/ 18-12-2017
ΟΤΕ	6838/Φ.960/18-12-2017
Vodafone	6831/Φ.960/18-12-2017
Wind	6835/Φ.960/18-12-2017

- Με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 842/13/22-2-2018 η ΕΕΤΤ απεύθυνε σύσταση προς τους παρόχους πρόσβασης στο διαδίκτυο για να ενημερώνουν τους συνδρομητές σταθερών

δικτύων σχετικά με το εκτιμώμενο άνω όριο της ταχύτητας σύνδεσης στο διαδίκτυο που μπορεί να επιτευχθεί ρεαλιστικά και για τα πακέτα σύνδεσης με την πλησιέστερη ονομαστική ταχύτητα, καθώς και σε όσους υφιστάμενους συνδρομητές το ζητούν, να δίνουν τη δυνατότητα να επιλέξουν πακέτο με χαμηλότερη ονομαστική ταχύτητα λήψης ή/και αποστολής δεδομένων, πλησιέστερη στην ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί ρεαλιστικά (εφόσον υπάρχει τέτοιο πακέτο), χωρίς να χρειάζεται να καταβάλλουν τέλος για την πρόωρη διακοπή/καταγγελία μιας σύμβασης ορισμένου χρόνου.

Αποφασίζει :

1. Την έγκριση του, συνημμένου στην παρούσα Απόφαση, Παραρτήματος με τίτλο: «Αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης επί του σχεδίου 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»», το οποίο παρουσιάζει τα βασικότερα σχόλια που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση και τις θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών.
2. Τη δημοσίευση του συνημμένου Παραρτήματος στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης επί του σχεδίου 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»

Εισαγωγή

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση από 2-10-2017 έως 18-12-2017, για το σχέδιο Απόφασής της, 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».

Στη δημόσια διαβούλευση που διεξήχθη από την ΕΕΤΤ από 2-10-2017 έως 18-12-2017 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο συμμετείχαν οι εξής:

Ιδιώτες:

- Κράλλης Κωνσταντίνος (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 28406/11-10-2017)
- Παππάς Ραφαήλ-Ανδριανός (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 34861/4-12-2017)
- Τομπούλογλου Ίων (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 36620/18-12-2017)

Εταιρείες:

- Cosmote (εμπιστευτικό, αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 6834/Φ.960/18-12-2017)
- Facebook (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 6829/Φ.960/18-12-2017)
- Forthnet (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 36642/ 18-12-2017)
- ΟΤΕ (εμπιστευτικό, αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 6838/Φ.960/18-12-2017)
- Vodafone (εμπιστευτικό, αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 6831/Φ.960/18-12-2017)
- Wind (εμπιστευτικό, αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 6835/Φ.960/18-12-2017)

Στο παρόν κείμενο, η ΕΕΤΤ παρουσιάζει τα βασικότερα σχόλια που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στην ανωτέρω δημόσια διαβούλευση και τις θέσεις της επί αυτών, αναφέροντας επί πλέον αν επήλθαν αλλαγές στο κείμενο της διαβούλευσης και ποιες ήταν αυτές.

Η δομή του κειμένου έχει ως εξής: Τα σχόλια των συμμετεχόντων στη διαβούλευση παρουσιάζονται ανά ενότητα του κειμένου της διαβούλευσης, και για κάθε σχόλιο παρουσιάζεται η θέση της ΕΕΤΤ. Τα σχόλια παρουσιάζονται πάντοτε σε γκρι πλαίσιο. Καθώς στο τελικό κείμενο της Απόφασης έχει αλλάξει η διάρθρωση του κειμένου (με εισαγωγή κεφαλαίων και άρθρων, και αρίθμηση ανά άρθρο)

για κάθε ενότητα του κειμένου της διαβούλευσης αναφέρεται και η αντίστοιχη ενότητα του κειμένου της τελικής Απόφασης.

Καθώς η πλειοψηφία των σχολίων που ελήφθησαν στη δημόσια διαβούλευση ήταν εμπιστευτικά, στο παρόν κείμενο παρέχεται μόνο περίληψη των σχολίων και δεν αναφέρονται τα ονόματα των συμμετεχόντων ανά σχόλιο.

Το κείμενο αυτό δημοσιεύεται μαζί με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7β/17-12-2018 (εφεξής «Απόφαση») και παρέχει επεξηγήσεις επί των θέσεων της ΕΕΤΤ. Ωστόσο, σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστά το κείμενο της Απόφασης. Σε περίπτωση όπου υπάρχει σύγκρουση μεταξύ των αναγραφόμενων στα δύο κείμενα, υπερισχύει πάντοτε η Απόφαση της ΕΕΤΤ.

Σύνοψη απαντήσεων και θέσεων της ΕΕΤΤ

Ενότητα 2 (Πεδίο Εφαρμογής)

(Άρθρο 1 στο κείμενο της Απόφασης)

1. Επιστημονικά αποδείχθηκε ότι στο πεδίο εφαρμογής της Απόφασης δεν θα πρέπει να περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες IoT (Internet of Things) που προορίζονται για την επικοινωνία μεταξύ συσκευών.

Θέση ΕΕΤΤ

Στην Απόφαση της ΕΕΤΤ διευκρινίζεται ότι υπηρεσίες όπου ο αριθμός των προσβάσιμων τερματικών σημείων περιορίζεται από τη φύση του τερματικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται (ενδεικτικά αναφέρονται υπηρεσίες σχεδιασμένες για την επικοινωνία μεμονωμένων συσκευών, όπως αναγνώστες ηλεκτρονικών βιβλίων ή για επικοινωνία μηχανής με μηχανή (machine to machine, M2M), όπως έξυπνοι μετρητές) υπόκεινται μόνο στις διατάξεις του Κεφαλαίου ΣΤ (εμπορικές πρακτικές που περιορίζουν την άσκηση των μόνο δικαιωμάτων των τελικών χρηστών), εκτός αν αυτές οι υπηρεσίες αποτελούν εξειδικευμένη υπηρεσία, οπότε η λειτουργία τους υπόκειται και στις σχετικές διατάξεις που εφαρμόζονται για εξειδικευμένες υπηρεσίες σύμφωνα με την παρούσα Απόφαση.

Σε κάθε περίπτωση υπογραμμίζεται από την ΕΕΤΤ ότι οι εν λόγω υπηρεσίες δεν δύνανται να παρέχουν υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο ούτε να αποτελούν υποκατάστατο μιας υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Επιπλέον διευκρινίστηκε από την ΕΕΤΤ, ότι στο πεδίο εφαρμογής της Απόφασης περιλαμβάνονται όλες οι υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο, σε σταθερά και κινητά δίκτυα, ανεξαρτήτως τεχνολογίας.

2. Προτάθηκε τα δίκτυα τα οποία είναι δημόσια διαθέσιμα (πχ WiFi hotspots που παρέχονται από Δήμους, σε μέσα μαζικής μεταφοράς, κλπ), να εμπίπτουν στις διατάξεις της Απόφασης

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει η Απόφαση αφορά στις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο των παρόχων που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένων των εικονικών παρόχων δικτύου (π.χ. MVNO). Βάσει του Κανονισμού Γενικών Αδειών, κάθε εταιρεία που έχει έσοδα από την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο προβαίνει σε δήλωση καταχώρησης στην ΕΕΤΤ και συνεπώς εμπίπτει στις διατάξεις της Απόφασης. Κατά συνέπεια, στις διατάξεις της Απόφασης δεν εμπίπτουν εταιρείες που παρέχουν χωρίς χρέωση υπηρεσία πρόσβασης σε ασύρματο δίκτυο (π.χ. wi-fi hot spot) εντός ή γύρω από μια ιδιωτική ιδιοκτησία ή σε έναν περιορισμένο δημόσιο χώρο, ως επικουρική υπηρεσία σε άλλη δραστηριότητα που δεν εξαρτάται από μια τέτοια πρόσβαση.

3. Επισημάνθηκε ότι περιλαμβάνεται ένας περιορισμένος αριθμός ορισμών, με αποτέλεσμα να υπάρχουν ασάφειες. Ενδεικτικά λείπουν οι ορισμοί της ελάχιστης /μέγιστης ταχύτητας πρόσβασης, ενώ κάποιοι νέοι όροι δεν είναι κατανοητοί, όπως λόγου χάρη «αναμενόμενη ταχύτητα».

Ενότητα 3 (Ορισμοί)

(Άρθρο 2 στο κείμενο της Απόφασης)

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω σχόλιο, προσθέτει στην Απόφαση για λόγους πληρότητας τους εξής ορισμούς:

- Ρεαλιστικά αναμενόμενες ταχύτητες
- Ρυθμοαπόδοση ή διεκπεραιωτική ικανότητα μετάδοσης δεδομένων (throughput)
- Καθυστέρηση (delay)
- Διακύμανση καθυστέρησης (delay variation ή jitter)
- Ποσοστό απωλειών πακέτων (packet loss percentage)
- Ονομαστική ταχύτητα
- Πάροχος δικτύου
- Πάροχος περιεχομένου
- Πολιτική ανοικτών θυρών
- Έλεγχος πακέτων σε βάθος (deep packet inspection, DPI)
- Μοντέλο διαστρωμάτωσης πρωτοκόλλων Διαδικτύου σε 5 επίπεδα (5-layer Internet model)
- Internet Protocol (IP)
- Transmission Control Protocol (TCP)
- User Datagram Protocol (UDP)

Επισημαίνεται επίσης ότι άλλες λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση και δεν ορίζονται στην Απόφαση, έχουν την έννοια η οποία τους δίνεται στο Ν.4070/2012 ως ισχύει. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω λέξεις ή φράσεις δεν ορίζονται εκεί, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται στο σχετικό εθνικό δευτερογενές δίκαιο ή δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4. Προτάθηκε αναδιατύπωση του ορισμού «Επιδοτούμενη πρόσβαση σε περιεχόμενο» προκειμένου να υπάρχει συνέπεια με τον ορισμό της «μηδενικής χρέωσης περιεχομένου».

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται το ανωτέρω σχόλιο. Επιπλέον ο όρος "επιδοτούμενη πρόσβαση σε περιεχόμενο" αντικαταστάθηκε από τον όρο "διαφοροποιημένη χρέωση περιεχομένου", καθώς ο πρώτος θα μπορούσε να προκαλέσει σύγχυση. Επομένως στους Ορισμούς προσδιορίσθηκε «Διαφοροποιημένη χρέωση περιεχομένου» κατ' αναλογία με την «Μηδενική χρέωση περιεχομένου» ως εξής: «Με τον όρο «διαφοροποιημένη χρέωση περιεχομένου» νοείται η περίπτωση όπου ο συνδρομητής χρεώνεται διαφορετικά από τον πάροχο υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο για την αποστολή/λήψη δεδομένων που αφορούν σε κάποιο περιεχόμενο από τη χρέωση των γενικών δεδομένων (π.χ. μέσω μικρότερης χρέωσης ανά μονάδα όγκου δεδομένων ή μέσω προσφοράς δωρεάν όγκου δεδομένων έναντι συγκεκριμένου τιμήματος). Ως χρέωση εννοείται αυτή που εφαρμόζει ο πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, καθώς χρέωση μπορεί να υφίσταται και από τον πάροχο περιεχομένου. Περιλαμβάνονται επίσης οι περιπτώσεις όπου η πρόσβαση στο περιεχόμενο τιμολογείται ως μέρος ενός οικονομικού προγράμματος ή πακέτου του παρόχου υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο».

Ενότητα 4 (Μέτρα για την ενημέρωση των χρηστών από τους παρόχους και για τη διασφάλιση της διαφάνειας)

(Κεφάλαιο Β, Άρθρο 3 στο κείμενο της Απόφασης)

5. Επισημάνθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση ότι δεδομένου ότι εισάγεται μεγάλος αριθμός πρόσθετων πληροφοριών, ενδείκνυται στις συμβάσεις να υπάρχει μία ενότητα η οποία θα αναφέρει επιγραμματικά τα θέματα του ανοικτού διαδικτύου και θα παραπέμπει για λεπτομέρειες στην ιστοσελίδα του παρόχου όπου θα αναφέρονται λεπτομερώς όλα τα αναφερόμενα στα σχετικά άρθρα της Απόφασης. Πέρα από το ζήτημα του όγκου των πληροφοριών, αυτές αποτελούν δυναμικά στοιχεία και η αλλαγή τους σε μεγάλη συχνότητα θα είναι δυσχερής.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με το ανωτέρω και ως εκ τούτου προσδιορίζει πλέον στην Απόφαση ότι η αναφορά των πληροφοριών αυτών δύναται να είναι γενική, και να παραπέμπει για περισσότερες λεπτομέρειες ή επεξηγήσεις σε ειδική ιστοσελίδα του παρόχου. Στην περίπτωση αυτή, ο σύνδεσμος στην ιστοσελίδα του παρόχου πρέπει να είναι πάντοτε ενεργός, ενώ το περιεχόμενο της ιστοσελίδας αποτελεί τμήμα των όρων παροχής/χρήσης της υπηρεσίας. Η ειδική ιστοσελίδα πρέπει να είναι γραμμένη τουλάχιστον στην ελληνική γλώσσα και να είναι προσβάσιμη από ευκρινές σημείο της αρχικής σελίδας του ιστότοπου του παρόχου από σχετικό σύνδεσμο (π.χ. σύνδεσμο που σχετίζεται με την ποιότητα υπηρεσιών, το ανοικτό διαδίκτυο ή την ουδετερότητα διαδικτύου), καθώς και από σύνδεσμο της ειδικής ιστοσελίδας όπου παρέχονται οι όροι των συμβάσεων, σύμφωνα με τον

Κανονισμό Γενικών Αδειών. Οι ισχύοντες όροι των συμβάσεων που έχουν προκύψει ως τροποποίηση σε σχέση με τους προϊσχύοντες όρους σημειώνονται με επισήμανση αλλαγών. Οι όροι θα παραμένουν αναρτημένοι μέχρι και δύο (2) έτη από την κατάργησή τους, με αναφορά του χρονικού διαστήματος για το οποίο αυτοί ίσχυαν. Σε κάθε περίπτωση η ειδική αυτή ιστοσελίδα τηρείται και ενημερώνεται σύμφωνα με την ενότητα 2.1.15 (α) του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Επίσης η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι οι πάροχοι υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι υποχρεωμένοι να παρέχουν όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες σε εικονικούς παρόχους (όπως MVNO) με τους οποίους τυχόν συνεργάζονται για την παροχή υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο σε τελικούς χρήστες, ώστε οι εικονικοί αυτοί πάροχοι να μπορούν να εντάξουν τα οριζόμενα στα άρθρα 4 έως και 7 της παρούσας στους όρους των συμβολαίων.

6. Αναφέρθηκε ότι οι νέες απαιτήσεις θα επιβαρύνουν το ήδη εκτεταμένο συμβόλαιο συνδρομητή το οποίο θα δυσκολέψει τους συνδρομητές ως προς την κατανόησή του αλλά και θα αυξήσει τον αριθμό των ερωτημάτων προς το εκάστοτε Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ενώ για την απάντησή και κατανόησή τους θα απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις. Επιπλέον αναφέρθηκε ότι η υποχρέωση εξατομικευμένης ενημέρωσης των συνδρομητών, δεν είναι πρακτικά εφικτή σε όλες τις περιπτώσεις.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι οι απαιτήσεις ενημέρωσης των συνδρομητών προκύπτουν και επιβάλλονται από τον Κανονισμό 2015/2120 της ΕΕ, διασφαλίζουν τη διαφάνεια και είναι προς όφελος του καταναλωτή. Επιπλέον υπάρχουν πολλοί τρόποι να ενημερωθεί ο συνδρομητής σχετικά ενώ ο τρόπος ενημέρωσης καθορίζεται από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, που προβλέπει την ανάρτηση των συμβάσεων σε ιστοσελίδα, την ενημέρωση στο λογαριασμό, ή με email ή με SMS.

7. Επισημάνθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση ότι δεν θα πρέπει να τίθεται κανένας περιορισμός ή προϋπόθεση αναφορικά με το εάν η τροποποίηση όλων των εν ισχύ συμβολαίων των συνδρομητών σύμφωνα με τη διαδικασία του Κανονισμού Γενικών Αδειών επιφέρει ή όχι δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διατηρεί τον εν λόγω περιορισμό και διευκρινίζει ότι έχει σαν σκοπό να αποτρέψει δυσμενείς τροποποιήσεις όρων συμβολαίου σχετικά με την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο, σε περιπτώσεις όπου υπάρχουν ήδη σχετικοί όροι (όπως σε συμβόλαια επιχειρηματικών πελατών, όπου μπορεί να υπάρχουν ήδη όροι σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών, ή με πρακτικές διαχείρισης κίνησης).

Ενότητα 4.1 (Πρακτικές διαχείρισης κίνησης)

(Κεφάλαιο Β, Άρθρο 4 στο κείμενο της Απόφασης)

8. Επισημάνθηκε ότι δεδομένου ότι η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια για θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να αποσυρθούν οι σχετικές αναφορές, ώστε όποια υποχρέωση εξειδίκευσης να προέλθει από την αρμόδια Αρχή και να αποφευχθούν πολλαπλές ρυθμίσεις σε κανονιστικά κείμενα.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με το ανωτέρω και διατηρεί στην Απόφαση μόνο τη γενική υποχρέωση ενημέρωσης σχετικά με τον τρόπο προστασίας της ιδιωτικότητας των χρηστών, καθώς είναι βασική πρόβλεψη του Κανονισμού της ΕΕ.

9. Προτάθηκε όταν οι πρακτικές διαχείρισης κίνησης δεν επηρεάζουν όλη την κίνηση του συνδρομητή να αναφέρονται εκτός από τους τύπους κίνησης και οι συγκεκριμένες πόρτες (protocol ports) και IP διευθύνσεις που επηρεάζονται.

Θέση ΕΕΤΤ

Η δημοσίευση τέτοιων πληροφοριών είναι πρακτικά δύσκολη. Για μεγαλύτερη διαφάνεια, προβλέπεται ωστόσο ότι θα πρέπει να παρέχονται αναλυτικές διευκρινίσεις, σε όσους συνδρομητές το ζητούν, επί των πληροφοριών που αναφέρονται στα άρθρα 4-7.

Ενότητα 4.2 (Επίδραση παραμέτρων ποιότητας παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και περιορισμών όγκου δεδομένων ή χρήσης τερματικού εξοπλισμού)

(Κεφάλαιο Β, Άρθρο 5 στο κείμενο της Απόφασης)

10. Προτάθηκε να αναφέρονται επακριβώς οι οποιοδήποτε περιορισμοί στην χρήση του τερματικού εξοπλισμού από τους συνδρομητές.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται δεκτό από την ΕΕΤΤ. Ο πάροχος υποχρεούται να αναφέρει αν υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση του τερματικού εξοπλισμού από τους συνδρομητές, όπως περιορισμοί στην παραμετροποίηση του διαμορφωτή/αποδιαμορφωτή και δρομολογητή (modem/router), και ποιοι ακριβώς είναι αυτοί.

Επιπλέον, για την αποτελεσματικότερη ενημέρωση των χρηστών σχετικά με τις παραμέτρους ποιότητας προστέθηκε στο Άρθρο 5 ότι ο πάροχος αναφέρει πληροφορίες σχετικά με τις τιμές των παραμέτρων που απαιτούνται ώστε ο χρήστης να εκτελέσει συνήθεις δραστηριότητες, όπως περιήγηση στο διαδίκτυο, χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κατέβασμα αρχείων, συνεχή ροή μουσικής ή βίντεο (για διάφορες αναλύσεις, π.χ. SD, HD).

Ενότητα 4.4 (Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας)

(Κεφάλαιο Β, Άρθρο 7 στο κείμενο της Απόφασης)

11. Προτάθηκε οι μετρήσεις παραμέτρων ποιότητας να διενεργούνται από ανεξάρτητο φορέα που βρίσκεται υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ ή να χρησιμοποιηθεί το υφιστάμενο σύστημα «hyperion» της ΕΕΤΤ με κάποιες προτεινόμενες τροποποιήσεις, ή άλλη κοινή διαδικτυακή εφαρμογή, έτσι ώστε να μην επιβαρύνονται οι πάροχοι. Επίσης, να υπάρξει κοινή μεθοδολογία που θα προκύψει μετά από ενεργητική συμμετοχή των παρόχων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι η υποχρέωση ενημέρωσης των συνδρομητών σχετικά με τις ταχύτητες βαραίνει τους παρόχους. Η Απόφαση αυτή της ΕΕΤΤ θέτει απλώς το μεθοδολογικό πλαίσιο και δεν αποκλείει την μελλοντική θέσπιση κοινής μεθοδολογίας, εφόσον κριθεί αναγκαίο και υπάρχει κοινή πρόταση από πλευράς των παρόχων. Για τη μείωση της επιβάρυνσης των παρόχων, η ΕΕΤΤ στην Απόφαση δίνει τη δυνατότητα στους παρόχους να αξιοποιήσουν υπάρχουσες μετρήσεις που διαθέτει (όπως μετρήσεις στην πλατφόρμα ΥΠΕΡΙΩΝ).

12. Επισημάνθηκε ότι οι υποχρεώσεις μέτρησης και αναλυτικής απεικόνισης ταχυτήτων σε σταθερά και κινητά απαιτούν ένα σοβαρό κόστος υλοποίησης αλλά και συντήρησης για τους παρόχους, δημιουργία υποδομής μετρήσεων για την πραγματοποίηση των συγκεκριμένων δοκιμών αλλά και της αποθήκευσης / επεξεργασίας της πληροφορίας που θα προκύπτει από αυτές.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η υποχρέωση αναφοράς ταχυτήτων (ελάχιστη, μέγιστη, και συνήθως διαθέσιμη σε σταθερά δίκτυα, μέγιστη σε κινητά δίκτυα) προκύπτει από τον Κανονισμό και τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC. Επιπλέον, στην Απόφαση της ΕΕΤΤ παρέχονται και εναλλακτικοί τρόποι εκτίμησης καθώς και η δυνατότητα εκμετάλλευσης των μετρήσεων των ίδιων των χρηστών. Ωστόσο, λαμβάνοντας υπ' όψη ότι η διεξαγωγή μετρήσεων από τους παρόχους θα μπορούσε να δώσει ακριβέστερα αποτελέσματα και αναγνωρίζοντας ότι η υλοποίηση αυτή απαιτεί κόστος και χρόνο υλοποίησης, η ΕΕΤΤ παρέχει και μεταβατική περίοδο υλοποίησης 9 μηνών για την συμμόρφωση με τις διατάξεις της Απόφασης που αφορούν στις ταχύτητες. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να λαμβάνεται επίσης υπ' όψη ότι έχει ήδη περάσει πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα από την έναρξη ισχύος του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 (30 Απριλίου 2016).

13. Αναφέρθηκε ότι οι ρυθμίσεις σχετικά με τις ταχύτητες είναι πολύ αναλυτικές, σε αντίθεση με άλλες χώρες. Επίσης σε άλλες χώρες ενθαρρύνεται η ενσωμάτωση όλων των προσφερομένων ταχυτήτων από τους παρόχους σε Εθελοντικούς Κώδικες δεοντολογίας ως εργαλεία αυτορρύθμισης (όπως οι Broadband Speed Codes στο Ενωμένο Βασίλειο)

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η υποχρέωση αναφοράς ταχυτήτων (ελάχιστη, μέγιστη, και συνήθως διαθέσιμη σε σταθερά δίκτυα, μέγιστη σε κινητά δίκτυα) προκύπτει από τον Κανονισμό και τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC. Οι διαφορές ανάμεσα στις χώρες υπάρχουν στον τρόπο ορισμού των ταχυτήτων, καθώς και στα κριτήρια για το τι σημαίνει σημαντική συνεχής ή τακτικά επαναλαμβανόμενη απόκλιση.

Επίσης, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι, καθ' όσον γνωρίζει, μόνο το Ηνωμένο Βασίλειο έχει τέτοιο κώδικα δεοντολογίας ο οποίος προϋπήρχε της έκδοσης του Κανονισμού και πρόσφατα τροποποιήθηκε, για να εναρμονιστεί με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120.¹ Μάλιστα, η απόφαση της ΕΕΤΤ έχει πολλές ομοιότητες ως προς τον τρόπο ορισμού των ταχυτήτων (εκτίμηση μέσω ενός δείγματος συνδρομητών, χρήση εκατοστημορίων για τον ορισμό των ταχυτήτων). Θα πρέπει να αναφερθεί ότι οι συνυπογράφωντες τον κώδικα δεοντολογίας έχουν δεσμεύσεις, σαν να πρόκειται για κανονισμό. Επιπλέον, όπως αναφέρεται από την Ofcom, "For the avoidance of doubt, those commitments are without prejudice to any applicable legislative obligations or any regulatory requirements imposed by Ofcom or otherwise, particularly the obligations set out in the EU Open Internet Access Regulation."

14. Αναφέρθηκε ότι οι προβλέψεις για την ταχύτητα πρέπει να ισχύουν και για συνδρομητές δορυφορικών δικτύων (δορυφορικό Internet)

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η Απόφαση εφαρμόζεται σε όλες τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ανεξαρτήτως τεχνολογίας. Αυτό προστέθηκε ρητά στην τελική έκδοση (βλ. Άρθρο 1, Πεδίο εφαρμογής).

15. Αναφέρθηκε ότι στα κινητά δίκτυα τους καλοκαιρινούς μήνες παρουσιάζονται πολύ μεγάλες αιχμές κίνησης σε συγκεκριμένα μέρη της Ελλάδος, ειδικά μετά την εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού roam like at home. Σαν αποτέλεσμα η αναγραφή στις καταναλωτικές συμβάσεις μίας συγκεκριμένης μέγιστης ταχύτητας είναι ιδιαίτερα δυσχερής.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι ο Κανονισμός της ΕΕ δεν προβλέπει εξαιρέσεις που αφορούν συμμόρφωση σε συγκεκριμένες περιοχές. Οι πάροχοι θα πρέπει να είναι σε θέση να αναφέρουν μια εκτίμηση του εύρους της μέγιστης ταχύτητας ακόμα και σε τέτοιες περιόδους.

¹ <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/codes-of-practice>

16. Διατυπώθηκε η άποψη ότι σε σημεία που υπάρχει μικρό δείγμα ταχυτήτων, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι υπάρχουν περισσότερες πιθανότητες στατιστικού λάθους.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η Απόφαση δικαιολογεί εύλογα περιθώρια σφάλματος, αρκεί να υποστηρίζονται από συγκεκριμένη στατιστική μεθοδολογία. Προβλέπει επίσης ότι αν δεν υπάρχει επαρκής αριθμός μετρήσεων σε μια γεωγραφική περιοχή, ο πάροχος μπορεί να αναφέρει την εκτίμηση της τιμής για το αμέσως επόμενο γεωγραφικό επίπεδο (για παράδειγμα, αν δεν υπάρχει επαρκής αριθμός μετρήσεων σε ένα Δήμο, ο πάροχος μπορεί να αναφέρει την εκτίμηση της τιμής για την Περιφερειακή Ενότητα).

17. Αναφέρθηκε ότι προσδιορισμός των ταχυτήτων ανά περιοχή θα συνεπάγεται διαφημιστικό μήνυμα που θα πρέπει να ξεπερνά τη μισή ή και μία ώρα, προκειμένου να ενημερωθούν όλοι οι πελάτες ανά την Ελλάδα για τις ταχύτητες που θα εφαρμόζονται και επιτυγχάνονται σε κάθε περιοχή.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η Απόφαση αναφέρεται μόνο στην αναγραφή της διαφημιζόμενης ταχύτητας στους όρους παροχής και χρήσης της υπηρεσίας. Δεν επιβάλλει την εκπομπή διαφημιστικών μηνυμάτων για κάθε περιοχή.

18. Προτάθηκε για τα δίκτυα κινητής να αναφέρονται και οι συνήθως διαθέσιμες ταχύτητες των τεχνολογιών UMTS/ LTE.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι δεν υπάρχει σχετική υποχρέωση από τον Κανονισμό, και κάτι τέτοιο δύναται να επιβαρύνει σημαντικά τους παρόχους. Θα μπορούσε να εξεταστεί σε μελλοντικό χρόνο λαμβάνοντας υπόψη και την εμπειρία από την εφαρμογή της Απόφασης.

19. Επισημάνθηκε από συμμετέχοντες στην διαβούλευση ότι στις περιπτώσεις υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο σε σταθερή θέση μέσω κινητού δικτύου το σχέδιο της Απόφασης εξομοίωνε τα δίκτυα κινητής με τα δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας, αγνοώντας τις τεχνολογικές διακρίσεις που αποτέλεσαν τη βάση της ρύθμισης σε επίπεδο ΕΕ. Επίσης ότι στις περιπτώσεις υβριδικής πρόσβασης, η εμπειρία του χρήστη εξαρτάται από τις επιδόσεις τόσο του δικτύου σταθερής όσο και του δικτύου κινητής. Οι επιδόσεις αυτές είναι ουσιαστικά διαφορετικές και

κατά συνέπεια η θεώρηση ότι η υβριδική πρόσβαση συνιστά υπηρεσία πρόσβασης σε σταθερή θέση και η αναφορά ενιαίας τιμής για τις ταχύτητες πρόσβασης θα οδηγήσει σε εσφαλμένα συμπεράσματα.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω παρατηρήσεις, τροποποίησε τη σχετική παράγραφο, ώστε στις περιπτώσεις υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο σε σταθερή θέση μέσω κινητού δικτύου να εφαρμόζονται οι υποχρεώσεις που ισχύουν για το δίκτυο κινητής. Επίσης, για την περίπτωση υβριδικής πρόσβασης, ορίζεται ότι ο πάροχος δύναται να αναφέρει τις παραμέτρους ποιότητας ξεχωριστά για το τμήμα της σταθερής πρόσβασης και ξεχωριστά για το δίκτυο της κινητής. Εναλλακτικά, δύναται να αναφέρει τις παραμέτρους για την υβριδική πρόσβαση σαν μια ενιαία υπηρεσία, ακολουθώντας τις υποχρεώσεις διαφάνειας που ισχύουν για συνδρομητές σταθερών δικτύων. Σε κάθε περίπτωση, ο πάροχος πρέπει να αναφέρει πως οι δύο συνδέσεις διαλειτουργούν, όπως όταν ο βαθμός χρησιμοποίησης της σταθερής σύνδεσης ξεπεράσει ένα συγκεκριμένο όριο, ενεργοποιείται η κινητή σύνδεση. Τέλος, διευκρινίστηκε και ότι όταν η πρόσβαση στο διαδίκτυο παρέχεται μέσω τεχνολογιών σταθερής ασύρματης πρόσβασης, εφαρμόζονται οι υποχρεώσεις αναφοράς παραμέτρων ποιότητας για συνδρομητές σταθερών δικτύων.

20. Ζητήθηκε να διευκρινιστεί, για τις τιμές ταχυτήτων, αν η κλίμακα των bps είναι πολλαπλάσια σε δεκαδική ή δυαδική μορφή.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρίνισε ότι θα χρησιμοποιείται το δεκαδικό σύστημα (1 kbps=1000 bps, 1 Mbps=1000 kbps, κοκ.)

21. Επισημαίνεται ότι όπως αναφέρεται σε διάφορα σημεία της Απόφασης οι πάροχοι υποχρεούνται να ενημερώνουν τους όρους χρήσης των υπηρεσιών τους για τα θέματα του ανοικτού διαδικτύου (πχ ταχύτητες), σύμφωνα με τα οριζόμενα στον εκάστοτε ισχύοντα Κανονισμό Γενικών Αδειών. Η υποχρέωση των παρόχων αυτή ωστόσο σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να θεωρείται «μονομερής» τροποποίηση των όρων τους και κατά συνέπεια θα πρέπει να προβλεφθεί ότι και στις περιπτώσεις αυτές, η όποια τροποποίηση δεν θα επιφέρει δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης από το συνδρομητή.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το παραπάνω σχόλιο διευκρινίζει ότι ενημερώσεις δεν θα επιφέρουν δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, στο βαθμό που δεν υποβαθμίζουν την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Επομένως διευκρινίζεται πλέον στην Απόφαση ότι οι όποιες ενημερώσεις σε όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο που αλλάζουν δυναμικά (όπως ενημερώσεις των τιμών των ταχυτήτων μετά από νέες μετρήσεις, ή ενημερώσεις για αλλαγές στη μεθοδολογία μέτρησης, ή αλλαγές σε πρακτικές διαχείρισης κίνησης) δεν επιφέρουν δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης από το συνδρομητή, στο βαθμό που δεν υποβαθμίζουν την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο που τους παρέχεται.

22. Επισημάνθηκε ότι θα πρέπει να ορισθούν επακριβώς οι «βέλτιστες» συνθήκες υπό τις οποίες επιτυγχάνονται οι μέγιστες, και συνεπώς οι διαφημιζόμενες ταχύτητες, ενώ θα πρέπει να αναφέρονται και οι πληροφορίες γεωγραφικής θέσης των περιοχών στις οποίες είναι πρακτικά επιτεύξιμες.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι στην Απόφαση δίνονται απλώς παραδείγματα βέλτιστων συνθηκών. Οι πάροχοι θα πρέπει να παραθέτουν ακριβή περιγραφή των βέλτιστων συνθηκών σύνδεσης, και των γεωγραφικών περιοχών υπό στις οποίες επιτυγχάνονται οι διαφημιζόμενες ταχύτητες.

23. Προτάθηκε να διαγραφεί η αναφορά περί άλλων παραμέτρων ποιότητας, η οποία υποδηλώνει ότι θα πρέπει να οριστούν μέγιστες τιμές για τις παραμέτρους αυτές και οι διαφημιζόμενες τιμές αυτών (αν υπάρχουν) να μην τις ξεπερνούν. Σύμφωνα με το σχόλιο, τέτοια απαίτηση δεν περιλαμβάνεται στις Κατευθυντήριες Γραμμές του BEREC.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι το Άρθρο 4(4) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 αναφέρεται σε έλεγχο αποκλίσεων, εκτός της ταχύτητας, και άλλων παραμέτρων ποιότητας. Οι πάροχοι δεν είναι υποχρεωμένοι να μετρούν άλλες παραμέτρους ποιότητας, ωστόσο αν διαφημίζουν τέτοιες παραμέτρους θα πρέπει να αναφέρουν το πώς και πού αυτές επιτυγχάνονται.

24. Ζητήθηκε να διευκρινιστεί ότι η διαφημιζόμενη ταχύτητα στην περίπτωση της κινητής προκύπτει από τις τεχνολογικές δυνατότητες οι οποίες ενεργοποιούνται στο δίκτυο και είναι συγκεκριμένες ενώ ποικίλουν ως προς το βαθμό επίτευξής τους από τις διάφορες συμβατές συσκευές.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο έγινε αποδεκτό και έγινε η σχετική προσθήκη. Οι πάροχοι μπορούν να αναφέρουν και την κατηγορία της συσκευής με την οποία επιτυγχάνεται η διαφημιζόμενη ταχύτητα σε κινητά δίκτυα.

25. Προτάθηκε οι διαδικτυακές εφαρμογές να μπορούν να έχουν αναπτυχθεί από το ΕΔΕΤ, την ΕΕΤΤ, ή από τρίτο πιστοποιημένο φορέα.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ δεν αποκλείει την ανάπτυξη εφαρμογών από άλλους φορείς εφόσον ακολουθούν τις βασικές αρχές του Άρθρο 12 και η μεθοδολογία μέτρησης στη διαδικτυακή εφαρμογή τεκμηριώνεται επιστημονικά. Ωστόσο η Απόφαση δεν αναφέρεται σε πιστοποίηση καθώς δεν είναι σαφές τι καθιστά έναν φορέα πιστοποιημένο.

26. Επισημάνθηκε ότι δεν καθορίζεται σαφώς ποιο είναι το χρονικό διάστημα που θα χρειαστεί να γίνονται επικαιροποιήσεις τιμών ταχυτήτων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ έκανε αποδεκτό το σχόλιο και ορίζει πλέον ρητά ότι οι επικαιροποιήσεις των τιμών των ταχυτήτων θα γίνονται τουλάχιστον μία φορά ανά ημερολογιακό έτος.

Διευκρινίζει δε ότι δίνεται η δυνατότητα οι επικαιροποιήσεις να γίνονται ξεχωριστά για τα σταθερά και τα κινητά δίκτυα, καθώς και για διαφορετικές τεχνολογίες σταθερών και κινητών δικτύων.

Ενότητα 4.4.1 (Εκτίμηση ταχυτήτων σε σταθερά δίκτυα)

(Κεφάλαιο Γ, Άρθρο 8 στο κείμενο της Απόφασης)

27. Προτάθηκε οι τιμές για την ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα στα σταθερά δίκτυα να αναφέρονται στην ταχύτητα συγχρονισμού του διαμορφωτή/αποδιαμορφωτή και δρομολογητή (modem/router) των συνδρομητών λαμβάνοντας υπόψη και την απόσταση από το Αστικό Κέντρο. Εναλλακτικά, προκειμένου οι παρεχόμενες ταχύτητες να συμβαδίζουν με τις απαιτήσεις του παρόντος (OSI επίπεδο δικτύου ή ανώτερο), θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί ένα θεωρητικό μοντέλο (με βάσει τις προδιαγραφές των διεθνών προτύπων) που θα συσχετίζει την ταχύτητα σε επίπεδο δικτύου (IP) με την ταχύτητα συγχρονισμού του modem/router του συνδρομητή.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν γίνεται αποδεκτό από την ΕΕΤΤ διότι η ταχύτητα συγχρονισμού δεν θεωρείται ότι αποδίδει την ρεαλιστικά αναμενόμενη ταχύτητα, καθώς δεν λαμβάνει υπόψη τη συμφόρηση που υπάρχει στα δίκτυα και την καθυστέρηση κατά τη μεταφορά των δεδομένων. Η απαίτηση αυτή περιλαμβάνεται σαφώς και στις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC (παρ. 140). Επιπλέον, δεν γνωρίζουμε να υπάρχει θεωρητικό μοντέλο που να συσχετίζει την ταχύτητα σε επίπεδο δικτύου με την ταχύτητα συγχρονισμού του modem/router του συνδρομητή. Ωστόσο, η Απόφαση της ΕΕΤΤ

αφήνει και το περιθώριο συνδυασμού θεωρητικών και πειραματικών μεθόδων για την εκτίμηση της ταχύτητας σε επίπεδο δικτύου ή ανώτερο.

28. Επισημάνθηκε ότι διαφορετικές μετρητικές εφαρμογές αποδίδουν διαφορετικά ή αποκλίνοντα αποτελέσματα και συνεπώς είναι επιτακτικό να χρησιμοποιηθεί μια κοινή για όλους μετρητική εφαρμογή, η οποία θα λειτουργεί υπό την αιγίδα της ΕΕΤΤ και θα πραγματοποιεί μετρήσεις με τις ίδιες προδιαγραφές και διαδικασίες.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η Απόφαση δίνει ένα μεθοδολογικό πλαίσιο ώστε να υπάρχει περισσότερη συνέπεια στις εκτιμήσεις των παρόχων για τις ταχύτητες ή και άλλες παραμέτρους ποιότητας. Ο ορισμός μιας μετρητικής εφαρμογής θα μπορούσε να δημιουργήσει προβλήματα, καθώς δεν υπάρχει μια βέλτιστη εφαρμογή, ενώ θα πρέπει να υπάρχει η ελευθερία σε κάθε πάροχο ή τρίτους φορείς να αναπτύσσουν και να βελτιώνουν τα συστήματα μέτρησης.

29. Επισημάνθηκε ότι δεν είναι νοητή η ποιοτική διαφοροποίηση στα σταθερά δίκτυα: ιδιαίτερα σε συνδρομητές που εξυπηρετούνται από το ίδιο αστικό κέντρο του ΟΤΕ, η ποιότητα της υπηρεσίας θα είναι κατά βάση η ίδια για όλους ανάλογα με την απόσταση και την κατάσταση του δικτύου χαλκού.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η ποιότητα υπηρεσίας εξαρτάται από την ποιότητα του δικτύου χαλκού, ωστόσο εξαρτάται και από το δίκτυο του παρόχου που παρέχει την υπηρεσία (π.χ. από τη χωρητικότητα, τη διαχείριση των πόρων και το επίπεδο συμφόρησης). Επιπλέον, τόσο ο Κανονισμός όσο και η Απόφαση της ΕΕΤΤ αναφέρονται σε απαιτήσεις διαφάνειας και ενημέρωσης του κοινού για την ποιότητα που προσφέρεται, όποια και αν είναι αυτή και ανεξάρτητα από τους παράγοντες από τους οποίους εξαρτάται.

30. Αναφέρθηκε πως οι μετρήσεις δεν είναι δυνατό να πραγματοποιούνται στην οικία του συνδρομητή αλλά στο σημείο διασύνδεσης του κτιρίου με το δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο του παρόχου. Διαφορετικά, θα επιβαρύνεται κάθε φορά ο πάροχος να ελέγχει την ποιότητα της καλωδίωσης του κτηρίου που κείται το διαμέρισμα του συνδρομητή, κάτι που δεν περιλαμβάνεται στις υποχρεώσεις του παρόχου. Γι' αυτό το λόγο οι μετρήσεις δεν θα έπρεπε να πραγματοποιούνται από τους συνδρομητές.

Θέση ΕΕΤΤ

Η Απόφαση της ΕΕΤΤ δεν επιβάλλει οπωσδήποτε να γίνονται οι μετρήσεις από τους συνδρομητές, αλλά δίνει αυτή τη δυνατότητα, καθώς πρόκειται για μια πρακτική και οικονομική λύση για την εκτίμηση των ταχυτήτων. Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω διευκρινίζει στην Απόφαση ότι όταν η αιτία της απόκλισης τεκμηριωμένα βρίσκεται στο εσωτερικό δίκτυο του συνδρομητή, ο πάροχος υποχρεούται απλώς να εξηγήσει στον συνδρομητή την αιτία αυτή, και να παρέχει τυχόν δυνατή διευκόλυνση για τη λύση του προβλήματος.

31. Αναφέρθηκε ότι οι αυτοματοποιημένες μετρήσεις θα πρέπει να διεξάγονται εφόσον έχει εξασφαλιστεί ότι δεν παράγεται κίνηση από οποιοδήποτε συνδεδεμένο τερματικό ενώ ταυτόχρονη πραγματοποίηση δοκιμών από πολλαπλά σημεία θα έχει ως αποτέλεσμα την τεράστια αύξηση της κίνησης. Η αυτοματοποιημένη παραγωγή κίνησης από την IP διεύθυνση συνδρομητή προς άλλους server πλην δοκιμών, που ενδεχομένως να απαιτηθεί για τη διακρίβωση της εμπειρίας του χρήστη με πραγματικές ιστοσελίδες, θέτει θέματα ασφαλείας και ευθύνης του συνδρομητή.

Θέση ΕΕΤΤ

Προστίθεται από την ΕΕΤΤ διευκρίνιση ότι δεν απαιτείται η διενέργεια μετρήσεων καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου, παρά μόνο σε αντιπροσωπευτικές χρονικές περιόδους, όπως σε ώρες αιχμής - μη αιχμής, και γενικότερα σε περιόδους που εμφανίζονται μεγάλες διακυμάνσεις της κίνησης (π.χ. κατά τη θερινή περίοδο). Επιπλέον θα δίνεται η δυνατότητα στους παρόχους να ορίσουν τα δικά τους διαστήματα ωρών αιχμής, ανάλογα με την κατάσταση στο δίκτυό τους.

Ο αριθμός μετρήσεων δεν αναμένεται να είναι τόσο μεγάλος, ώστε να υπάρχει αξιοσημείωτη αύξηση της κίνησης. Τέλος, στην Απόφαση δεν είναι υποχρεωτική η μέτρηση της ποιότητας εφαρμογών, όπως της ποιότητας πλοήγησης σε ιστοσελίδες στο διαδίκτυο, ωστόσο υπάρχουν ήδη συστήματα στα οποία γίνονται τέτοιες μετρήσεις χωρίς να υπάρχουν προβλήματα.

32. Προτάθηκε να προστεθεί αναφορά σε παράγοντες που δύνανται να επηρεάσουν την τελική ταχύτητα που λαμβάνει ο τελικός χρήστης (π.χ. κίνηση από άλλες εφαρμογές ή περιορισμοί που προκύπτουν από τη σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω Wi-Fi).

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ έκανε δεκτό το σχόλιο και πρόσθεσε σχετική αναφορά στο Άρθρο 7 για ενημέρωση που πρέπει να παρέχεται στους χρήστες για παράγοντες που δύνανται να επηρεάσουν την μετρούμενη ταχύτητα ή/και άλλες παραμέτρους ποιότητας κατά τη διεξαγωγή μετρήσεων.

33. Προτάθηκε στην περίπτωση που η εκτίμηση των ταχυτήτων γίνεται βάσει μετρήσεων, τ' αποτελέσματά των μετρήσεων που μπορούν να γίνουν από την σύνδεση του συνδρομητή, ν'

αποθηκεύονται με μοναδικό αριθμό αναφοράς σε βάση δεδομένων της ΕΕΤΤ ή του ΕΔΕΤ, χωρίς την μεσολάβηση του παρόχου.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η αποθήκευση των αποτελεσμάτων μετρήσεων εξαρτάται από τον φορέα που διαχειρίζεται το σύστημα μέτρησης. Ωστόσο, με αφορμή το ανωτέρω σχόλιο, πρόσθεσε στην Απόφαση προβλέψεις, ώστε οι πάροχοι να διατηρούν τα πρωτογενή δεδομένα των μετρήσεων, καθώς και την επεξεργασία των μετρήσεων σε ηλεκτρονική μορφή για έλεγχο από την ΕΕΤΤ και άλλους αρμόδιους φορείς επίλυσης διαφορών, καθώς και να τα διαθέτουν στους χρήστες ή να τα καθιστούν δημοσίως διαθέσιμα (βλ. Άρθρο 7).

Ενότητα 4.4.1.1 (Εκτίμηση από μετρήσεις στην ίδια τη σύνδεση του συνδρομητή)

(Κεφάλαιο Γ, Άρθρο 9 στο κείμενο της Απόφασης)

34. Προτάθηκε από τους συμμετέχοντες στην διαβούλευση, στην περίπτωση επιλογής εκ μέρους του παρόχου της πραγματοποίησης μετρήσεων στην σύνδεση του τελικού χρήστη, να γνωστοποιείται κατά την διαδικασία πώλησης μία εκτίμηση της ταχύτητας συγχρονισμού (η οποία θα υπολογίζεται μέσω θεωρητικού μοντέλου βάσει της απόστασης του τελικού χρήστη ή/και μέσω πραγματικών μετρήσεων του δικτύου πρόσβασης για το σύνολο των συνδρομητών αφού πρώτα εξαιρεθούν ακραίες τιμές) και μετά την ενεργοποίηση της σύνδεσης να πραγματοποιούνται οι μετρήσεις και να ενημερώνεται ο χρήστης με κάθε πρόσφορο τρόπο.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται μερικώς το ανωτέρω σχόλιο. Στην περίπτωση εξατομικευμένων μετρήσεων και όταν δεν υπάρχουν διαθέσιμες μετρήσεις μπορεί να γίνεται αρχική ενημέρωση του συνδρομητή με την ταχύτητα συγχρονισμού, ωστόσο εντός ενός μηνός θα πρέπει να υπάρχει ενημέρωση για τις ρεαλιστικά αναμενόμενες ταχύτητες.

Διευκρινίζεται ωστόσο ότι ακραίες τιμές δεν θα πρέπει γενικά να εξαιρούνται, παρά μόνο αν υπάρχουν σαφείς ενδείξεις ότι πρόκειται για λάθος. Ωστόσο, οι πάροχοι μπορούν να προβούν σε επεξεργασία των ακραίων τιμών ώστε να βελτιώσουν την ακρίβεια της εκτίμησης.

Το κείμενο της Απόφασης τροποποιήθηκε αποτυπώνοντας τα ανωτέρω.

Ενότητα 4.4.1.2 (Εκτίμηση από μετρήσεις ενός δείγματος πληθυσμού των χρηστών)

(Κεφάλαιο Γ, Άρθρο 10 στο κείμενο της Απόφασης)

35. Προτάθηκε σε περιπτώσεις εκτίμησης από μετρήσεις ενός δείγματος του πληθυσμού των χρηστών, το δείγμα μετρήσεων να θεωρείται πρόσφατο όταν περιέχει μετρήσεις που έγιναν το τελευταίο εξάμηνο, από την ημερομηνία του συμβολαίου ή νεότερες.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ κατ' αναλογία με το χρονικό διάστημα που θα χρειαστεί να γίνουν επικαιροποιήσεις, ορίζει ότι το δείγμα μετρήσεων θεωρείται πρόσφατο όταν επικαιροποιείται τουλάχιστον μία φορά ανά ημερολογιακό έτος, ή και συχνότερα.

36. Επισημάνθηκε ότι για τις τεχνολογίες στις οποίες η ταχύτητα εξαρτάται σημαντικά από την απόσταση (π.χ. ADSL, VDSL) ο πάροχος επιβάλλεται να χωρίσει μια περιοχή σε υποπεριοχές, ανάλογα με την απόσταση απ' το Αστικό κέντρο ή των υπαιθρίων καμπινών εξοπλισμού, και να λάβει αριθμό μετρήσεων ανάλογο με τον αριθμό συνδρομητών του σε κάθε υποπεριοχή.

Θέση ΕΕΤΤ

Ο χωρισμός μιας περιοχής σε υποπεριοχές ανάλογα με την απόσταση υπήρχε ως παράδειγμα στο κείμενο της διαβούλευσης, και όχι ως υποχρεωτική μέθοδος. Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω σχόλιο, προσδιορίζει στην Απόφαση ότι ο πάροχος θα πρέπει γενικά να λαμβάνει μέτρα ώστε το δείγμα να είναι αντιπροσωπευτικό της γεωγραφικής κατανομής των συνδρομητών. Η μεθοδολογία είναι απλώς προτεινόμενη, καθώς ο πάροχος θα μπορούσε να χωρίσει την περιοχή με κάποιο άλλο τρόπο (π.χ. Voronoi cells).

Ενότητα 4.4.2 (Εκτίμηση ταχυτήτων σε κινητά δίκτυα)

(Κεφάλαιο Γ, Άρθρο 11 στο κείμενο της Απόφασης)

37. Προτάθηκε από συμμετέχοντα στη διαβούλευση για χάριν απλοποίησης να υπάρχουν τρεις κατηγορίες, ταχυτήτων «ικανοποιητική», «καλή», «πολύ καλή» κάλυψη, όπως άλλωστε ισχύει στη Γαλλία βάσει των μετρήσεων της Γαλλικής Αρχής ARCEP.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι οι ταχύτητες που μπορεί να προσφέρει ένα δίκτυο κινητών επικοινωνιών εξαρτάται από παράγοντες όπως η τεχνολογία του δικτύου πρόσβασης, η χωρητικότητα, και ο βαθμός συμφόρησης στο δίκτυο. Το κείμενο της ARCEP αναφέρεται σε ραδιοκάλυψη, και ενώ η ταχύτητα σχετίζεται με τη ραδιοκάλυψη, δεν είναι πάντοτε ανάλογη αυτής. Η ΕΕΤΤ προτείνει περισσότερους από τρεις χαρακτηρισμούς, ώστε να αντικατοπτρίζονται πιο αναλυτικά οι διαφορές ταχυτήτων: Κακή, Μέτρια, Ικανοποιητική, Καλή, Πολύ καλή, Εξαιρετική.

38. Επισημάνθηκε ότι οι πίνακες χαρακτηρισμού της υπηρεσίας όσον αφορά τόσο τα όρια των ταχυτήτων όσο και τον χαρακτηρισμό αυτών δεν έχουν κάποια αναφορά σε διεθνώς αποδεκτό πρότυπο (technical specifications – standardization body) σε σχέση με την εμπειρία του τελικού

χρήστη. Προτάθηκαν από παρόχους διαφορετικές διαβαθμίσεις και ποιοτικοί χαρακτηρισμοί ταχυτήτων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ σε απάντηση του ανωτέρω αναφέρει ότι οι σχετικοί πίνακες σκοπό έχουν να χαρακτηρίσουν τις δυνατότητες του δικτύου αναφορικά με την ταχύτητα πρόσβασης στο διαδίκτυο που μπορεί να προσφέρει. Δεν υπάρχει, τουλάχιστον μέχρι σήμερα, μοναδικός τρόπος διαβάθμισης ταχυτήτων ή τεχνικά κείμενα που να κάνουν αναφορά σε χαρακτηρισμούς των ταχυτήτων πρόσβασης στο διαδίκτυο σε σχέση με την εμπειρία του τελικού χρήστη. Η πρόταση της ΕΕΤΤ βασίστηκε σε μια ενδεικτική κατηγοριοποίηση που περιλαμβάνεται στο ECC Report 195 "Minimum Set of Quality of Service Parameters and Measurement Methods for Retail Internet Access Services" του 2013.

39. Αναφέρθηκε ότι η απλή αναγραφή ταχυτήτων, χωρίς τη σύνδεσή τους με συγκεκριμένες υπηρεσίες δεν θα φέρει κάποιο θετικό αποτέλεσμα και θεωρείται σημαντική η αποτύπωση των απαιτούμενων ταχυτήτων ανά υπηρεσία δεδομένων και όχι της μέγιστης ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο. Προς αυτή την κατεύθυνση προτάθηκε η κατηγοριοποίηση να γίνεται με βάση την ταχύτητα που απαιτείται για να απολαμβάνει ικανοποιητικά ο τελικός χρήστης την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ σε απάντηση του ανωτέρω, επισημαίνει ότι σύμφωνα με το Άρθρο 4 παρ. 1 σημείο (δ) του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 2015/2120, για τα δίκτυα κινητών επικοινωνιών θα πρέπει να γίνεται με σαφή και κατανοητό τρόπο η περιγραφή της εκτιμώμενης μέγιστης και διαφημιζόμενης ταχύτητας της άνω και κάτω ζεύξης πρόσβασης στο διαδίκτυο. Δεν απαιτείται η κατηγοριοποίηση ανάλογα με κατηγορίες υπηρεσιών. Οι απαιτήσεις εύρους ζώνης των υπηρεσιών εξαρτώνται από πολλούς παράγοντες (κωδικοποίηση, ανάλυση εικόνας, πραγματικού/μη πραγματικού χρόνου, όγκο αρχείων, περιεχόμενο ιστοσελίδας). Δεν υπάρχει κοινά αποδεκτή σύνδεση εύρους ζώνης και εφαρμογών σε κάποιο πρότυπο.

40. Τονίσθηκε ότι σχετικά με το θεωρητικό μοντέλο προσομοίωσης, σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει το σχετικό λογισμικό θα πρέπει να πραγματοποιηθούν επενδύσεις για ένα έργο που δεν δύναται να ολοκληρωθεί σε λιγότερο από 1 έως 1.5 έτη.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω, προσθέτει στην Απόφαση πλέον και τη δυνατότητα η εκτίμηση των ταχυτήτων στα κινητά δίκτυα να γίνεται και μέσω μετρήσεων. Επιπλέον, προβλέπεται μεταβατική περίοδος διάρκειας 9 μηνών για την ενσωμάτωση των προβλέψεων του Κανονισμού σχετικά με την εκτίμηση και δημοσίευση των ταχυτήτων.

41. Προτάθηκε οι πάροχοι να συμφωνούν και να εφαρμόζουν τις τεχνικές προδιαγραφές του μοντέλου, οι οποίες θα ορίζουν κατ' ελάχιστο την «ώρα αιχμής» και ότι οι εκτιμώμενες μέγιστες τιμές των ταχυτήτων:

- αφορούν τουλάχιστον σε εξωτερικούς χώρους και όταν ο χρήστης δεν κινείται σε όχημα
- αφορούν την απουσία παράλληλης χρήσης δεδομένων στο τερματικό του συνδρομητή
- δεν αφορούν σε τερματικά με χαμηλές δυνατότητες (π.χ. Cat3 στο 4G).

Σε κάθε περίπτωση ο πάροχος πρέπει να αναφέρει τις συνθήκες υπό τις οποίες μπορεί να επιτευχθούν οι τιμές των ταχυτήτων, όπως αυτές θα έχουν συμφωνηθεί στις εν λόγω τεχνικές προδιαγραφές. Προτάθηκε να συσταθεί ειδική τεχνική ομάδα με συμμετοχή όλων των παρόχων όπου θα διαμορφωθούν / συμφωνηθούν οι προδιαγραφές. Εναλλακτικά προτάθηκε να χρησιμοποιηθούν προσωρινά οι μετρήσεις της ΕΕΤΤ των Δεικτών Ποιότητας Υπηρεσιών Συστημάτων Κινητών Επικοινωνιών (δείκτες M08, M09) που βασίζονται στα διεθνή πρότυπα πχ ETSI TR 102 678, κλπ

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι η Απόφαση θέτει απλώς το μεθοδολογικό πλαίσιο και δεν αποκλείει την μελλοντική περαιτέρω εξειδίκευση της μεθοδολογίας, εφόσον κριθεί αναγκαίο και υπάρξει κοινή πρόταση από πλευράς των παρόχων. Στην Απόφαση αναφέρεται δε ήδη, ότι οι εκτιμώμενες μέγιστες τιμές των ταχυτήτων αφορούν τουλάχιστον εξωτερικούς χώρους και περιπτώσεις που ο χρήστης δεν κινείται σε όχημα. Επίσης περιλαμβάνεται η υποχρέωση του παρόχου να αναφέρει τις συνθήκες υπό τις οποίες μπορεί να επιτευχθούν οι συγκεκριμένες τιμές ταχυτήτων.

42. Προτάθηκε και στα κινητά δίκτυα να χρησιμοποιηθεί μεθοδολογία crowdsourced εφαρμογών τύπου Hyperion ή OOKLA SpeedTest, δεδομένου ότι η μεθοδολογία θα πρέπει να εξελίσσεται όσο γρήγορα εξελίσσονται οι τεχνικές δυνατότητες των δικτύων κινητών επικοινωνιών, ειδάλως η πληροφορία που θα προκύπτει από αυτή θα γίνεται ανεπίκαιρη. Για την εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής δειγματοληψίας από crowdsourced εφαρμογές προτείνεται η συλλογή των δεδομένων να γίνει με ευθύνη της ΕΕΤΤ (π.χ. Hyperion, OOKLA SpeedTest).

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η Απόφαση δεν αποκλείει τη χρήση μετρήσεων των ίδιων των χρηστών (crowdsourcing) και σε κινητά δίκτυα ενώ δεν αποκλείεται και η χρήση των δεδομένων μετρήσεων της ΕΕΤΤ (στο μέλλον, καθώς δεν υπάρχουν διαθέσιμα για κινητά δίκτυα). Ωστόσο, η εκτίμηση των ταχυτήτων με βάση τις μετρήσεις γίνεται με ευθύνη του παρόχου, ενώ η συλλογή των αποτελεσμάτων μετρήσεων εξαρτάται από τον φορέα που διαχειρίζεται το σύστημα μέτρησης. Όπως και στα σταθερά δίκτυα, τα πρωτογενή δεδομένα ενός τέτοιου συστήματος που χρησιμοποιούνται από τους παρόχους

για την εκτίμηση των ταχυτήτων ή και άλλων παραμέτρων ποιότητας αποθηκεύονται και από τους παρόχους.

43. Ζητήθηκε να υπάρχει κοινή ημερομηνία ανανέωσης των χαρτών για όλους τους παρόχους, η οποία θα συμφωνηθεί στις τεχνικές προδιαγραφές.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι παρέχεται ευελιξία, ώστε οι πάροχοι να ανανεώνουν τους χάρτες ανάλογα με τον προγραμματισμό τους (με την υποχρέωση οι επικαιροποιήσεις να πραγματοποιούνται τουλάχιστον μία φορά ανά ημερολογιακό έτος).

Ενότητα 4.3 (Ειδικές προβλέψεις για τη χρήση μετρήσεων συνδρομητών μέσω διαδικτυακών εφαρμογών)

(Κεφάλαιο Γ, Άρθρο 12 στο κείμενο της Απόφασης)

44. Σχετικά με τις βασικές αρχές που πρέπει να ακολουθούν τα συστήματα εκτίμησης ταχυτήτων ή και άλλων παραμέτρων ποιότητας με χρήση ενεργών μετρήσεων συνδρομητών μέσω διαδικτυακών εφαρμογών, προτάθηκε η προσθήκη των παρακάτω βασικών αρχών :

- Η μέθοδος να προβλέπει ενεργή συμμετοχή του συνδρομητή για να είναι κατανοητή από το κοινό
- Να διασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή δειγματοληψία χρονικά και γεωγραφικά
- Οι συσκευές να είναι εμπορικές
- Η συλλογή, επεξεργασία και παρουσίαση των δεδομένων αναφορικά με τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας να γίνεται με ευθύνη της ΕΕΤΤ
- Οι συσκευές και ο τρόπος εκτέλεσης των δοκιμών, θα πρέπει να ακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις εκάστοτε τεχνολογικές δυνατότητες των δικτύων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ σε σχέση με τα παραπάνω προτεινόμενα αναφέρει:

- Σχετικά με την ενεργή συμμετοχή του συνδρομητή, η ενότητα αυτή αναφέρεται σε ενεργές μετρήσεις συνδρομητών, οπότε δεν απαιτείται κάποια άλλη διευκρίνιση
- Σχετικά με τη δειγματοληψία, αναφέρεται πλέον ότι το δείγμα θα πρέπει να είναι αντιπροσωπευτικό χρονικά και γεωγραφικά
- Σχετικά με τις συσκευές, αυτές σχεδόν πάντα είναι εμπορικές. Αν υπάρχει κάποια ένδειξη ότι μετρήσεις πραγματοποιήθηκαν μέσω μη κατάλληλων συσκευών, τότε δύναται να μην συμπεριληφθούν στο δείγμα.
- Η αναφορά των ταχυτήτων είναι ευθύνη των παρόχων, ενώ η συλλογή των αποτελεσμάτων μετρήσεων εξαρτάται από τον φορέα που διαχειρίζεται το σύστημα μέτρησης.

- Η χρήση συσκευών και μεθοδολογιών που να ακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις θεωρείται ευνόητη.

Στο κείμενο της Απόφασης προστέθηκαν οι εξής επιπλέον αρχές:

- διασφάλιση, κατά το μέτρο του δυνατού, της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος χρονικά και γεωγραφικά, σε σχέση με τη βάση συνδρομητών του παρόχου.
- αποφυγή, κατά το μέτρο του δυνατού, παραγόντων του περιβάλλοντος του χρήστη που επηρεάζουν την ακρίβεια της μέτρησης, όπως παράλληλη κίνηση από άλλες εφαρμογές, κίνηση από άλλες συσκευές στο εσωτερικό δίκτυο του συνδρομητή, σύνδεση μέσω Wi-fi.

45. Προτάθηκε να συμπεριληφθεί και η πλατφόρμα OOKLA SpeedTest στις εφαρμογές και μεθοδολογίες μέτρησης που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πάροχοι ως βάση μετρήσεων για την εκτίμηση των ταχυτήτων ή και άλλων παραμέτρων ποιότητας.

Θέση ΕΕΤΤ

Εκτός από την πλατφόρμα ΥΠΕΡΙΩΝ που διαχειρίζεται η ΕΕΤΤ, άλλες πλατφόρμες δεν προσδιορίζονται ονομαστικά. Η πλατφόρμα OOKLA SpeedTest συγκαταλέγεται στις εταιρείες μετρήσεων και θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί, εφόσον πληροί τις σχετικές βασικές αρχές που ορίζονται στην Απόφαση.

46. Προτάθηκε οι μετρήσεις όλων των παρόχων και όλων των συνδρομητών, αναφορικά με θέματα κινητής τηλεφωνίας, να γίνονται μέσω της ίδιας πλατφόρμας και με την ευθύνη της ΕΕΤΤ, για λόγους συνέπειας και ορθής σύγκρισης των αποτελεσμάτων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι με τον Κανονισμό, η υποχρέωση ενημέρωσης των συνδρομητών σχετικά με τις ταχύτητες βαραίνει τους παρόχους. Δίνεται η δυνατότητα στους παρόχους να αξιοποιήσουν υπάρχουσες μετρήσεις που διαθέτει η ΕΕΤΤ για κινητά δίκτυα (για συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές όπου υπάρχουν διαθέσιμες μετρήσεις).

Ενότητα 4.5 (Επανορθώσεις/αποζημιώσεις προς συνδρομητές)

(Κεφάλαιο Δ, Άρθρο 13 στο κείμενο της Απόφασης)

47. Προτάθηκε να υπάρχει 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 έναντι του τελικού χρήστη ή η όποια αποζημίωση επιβαρύνεται ο πάροχος λιανικής, να μετακυλιέται στον πάροχο χονδρικής πρόσβασης.

Θέση ΕΕΤΤ

Στην τελική Απόφαση δεν εξαιρούνται οι βλάβες, καθώς κρίνεται ότι ανεξάρτητα αν η υποβάθμιση της ποιότητας οφείλεται σε βλάβη ή όχι, ο συνδρομητής δικαιούται αποζημίωσης, καθώς και τη δυνατότητα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως σε περίπτωση σημαντικής συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης.

48. Προτάθηκε 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).

Θέση ΕΕΤΤ

Εξαιρούνται από την υποχρέωση επανόρθωσης/αποζημίωσης για αποκλίσεις μόνο περιπτώσεις όπου οι αποκλίσεις της απόδοσης τεκμηριωμένα οφείλονται σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας. Όπως αναφέρεται παραπάνω, περιπτώσεις βλάβης δεν εξαιρούνται από την υποχρέωση αποζημίωσης.

49. Επισημάνθηκε ότι στην Απόφαση δεν καθορίζεται προθεσμία μέχρι την οποία ο καταναλωτής θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει σχετικό αίτημα αποζημίωσης και το διάστημα μέσα στο οποίο θα ανατρέχει κανείς χρονικά για έλεγχο της ταχύτητας ή των άλλων παραμέτρων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι το δικαίωμα του καταναλωτή να κάνει αίτημα αποζημίωσης προσδιορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Η εξέταση από τον πάροχο θα πρέπει να γίνει στην προθεσμία που ορίζεται γενικά για παράπονα/καταγγελίες στον Κανονισμό Γενικών Αδειών, με τα πιο κατάλληλα στοιχεία (π.χ. ιστορικά στοιχεία, αν υπάρχουν, ή στοιχεία βάσει νέων μετρήσεων).

Ο πάροχος δεν υποχρεούται να διατηρεί παρελθοντικές μετρήσεις για την εξέταση του παραπόνου. Στην περίπτωση ελέγχου βάσει ήδη διαθέσιμων μετρήσεων, οι μετρήσεις θα πρέπει να έχουν ληφθεί από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου και μετά.

50. Επισημάνθηκε ότι με τις προτεινόμενες ρυθμίσεις της Απόφασης για αποζημιώσεις και δικαιώματα καταγγελίας χρηστών εισάγεται υπερβολικό διαχειριστικό φορτίο στους παρόχους που ρεαλιστικά δεν δύναται να εξυπηρετηθεί. Επιπλέον, η επιβολή υποχρέωσης στους παρόχους να πραγματοποιούν μετρήσεις ποιότητας σε κάθε περίπτωση καταγγελίας συνδρομητή απαιτεί και συνεπάγεται δυσανάλογη επιβάρυνση του προϋπολογισμού τους.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η υποχρέωση των παρόχων να διαχειρίζονται σχετικές καταγγελίες συνδρομητών εισάγεται από το άρθρο 4(2) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120. Δεν υπάρχει υποχρέωση διεξαγωγής μετρήσεων για κάθε καταγγελία, παρά μόνο για αποκλίσεις της ταχύτητας, υπό πολύ συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Επιπλέον έχουν ενσωματωθεί προβλέψεις ώστε να μην εισάγεται άσκοπος φόρτος στους παρόχους. Συγκεκριμένα, ο έλεγχος δύναται να πραγματοποιείται και βάσει ήδη διαθέσιμων μετρήσεων, ενώ ο πάροχος δύναται να προβεί σε ενιαίες μετρήσεις για την αντιμετώπιση ενός συνόλου παραπόνων/καταγγελιών συνδρομητών που έχουν υποβληθεί σε μία περιοχή.

Επίσης, ο πάροχος δύναται να μην εξετάσει παράπονα ή καταγγελίες για αποκλίσεις, όταν η ποιότητα που αναγράφεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας αναφέρεται σαφώς σε άλλες συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας, από αυτές που περιγράφονται στο παράπονο ή στην καταγγελία του συνδρομητή (άσχετα παράπονα/καταγγελίες).

Τέλος, υπάρχουν διατάξεις για τη μείωση των επαναλαμβανόμενων παραπόνων από τον ίδιο συνδρομητή (βλ. και απάντηση στο σχόλιο 53).

Η υποχρέωση διεξαγωγής μετρήσεων αποσκοπεί στο να προστατέψει τόσο τους συνδρομητές, παρέχοντάς τους στοιχεία για το αν το παράπονό τους ευσταθεί ή όχι, αλλά και τους ίδιους τους παρόχους, ώστε να μη χρειάζεται να προβαίνουν σε αποζημιώσεις για καταγγελίες που δεν ευσταθούν. Εναπόκειται στον πάροχο να επιλέξει το πως θα γίνονται οι μετρήσεις ώστε να υπάρχει βέλτιστη εκμετάλλευση των πόρων που διαθέτει.

51. Επισημάνθηκε ότι η Απόφαση ενδέχεται να δώσει λαβή για αθρόες καταγγελίες συμβάσεων, ενδεχομένως βάσει μη αξιόπιστων μετρήσεων απόδοσης του δικτύου ή υπό αδιευκρίνιστες συνθήκες. Επίσης, προτάθηκε να αποκλειστεί ρητά και χωρίς όρους το δικαίωμα καταγγελίας αζημίως για τα ζητήματα που θίγει ο νέος Κανονισμός.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ μέσω της Απόφασης θέτει συγκεκριμένες προϋποθέσεις καταγγελίας της σύμβασης προκειμένου να αποφευχθούν περιπτώσεις μη βάσιμων καταγγελιών.

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει επίσης ότι δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως υπάρχει μόνο για περιπτώσεις σημαντικής συνεχούς ή τακτικά επαναλαμβανόμενης απόκλισης, οπότε και θεωρείται ότι δεν υπάρχει συμμόρφωση με τους όρους που αναφέρονται στο συμβόλαιο.

Περαιτέρω, λαμβάνοντας υπ' όψη την πιθανότητα αποκλίσεων, το δικαίωμα για αποζημιώσεις/επανορθώσεις αλλά και καταγγελία της σύμβασης περιορίζεται μόνο σε αποκλίσεις από την ελάχιστη ταχύτητα για τα σταθερά δίκτυα, και τη μέγιστη ταχύτητα για τα κινητά δίκτυα και δεν υφίσταται για όλα τα στατιστικά μεγέθη ταχύτητας ή για όλες τις παραμέτρους απόδοσης. Η ΕΕΤΤ προχώρησε σε αυτή την αλλαγή καθώς θεωρεί ότι πρακτικά είναι πολύ δύσκολο να υπάρχει εγγύηση για περισσότερες από μία παραμέτρους ταυτόχρονα. Για παράδειγμα, η ελάχιστη, η μέγιστη ταχύτητα και η συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα σε σταθερά δίκτυα συμπεριφέρονται διαφορετικά, κατά συνέπεια είναι πολύ δύσκολο να υπάρξουν εγγυήσεις για όρια τιμών ταυτόχρονα και στις 3 παραμέτρους.

Επίσης, δίνεται προθεσμία στον πάροχο να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός 30 ημερών, πριν ο συνδρομητής αποκτήσει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης. Ειδικότερα σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές αρνητικές αποκλίσεις και ο πάροχος δεν έχει αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου/καταγγελίας, ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, είτε είναι ορισμένου είτε αορίστου χρόνου, αζημίως. Στην περίπτωση αυτή, εξακολουθούν να ισχύουν μόνο οι υποχρεώσεις των μερών όσον αφορά την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, όπως αυτές ίσχυαν κατά την τελευταία συναφθείσα μεταξύ αυτών σύμβαση ορισμένου χρόνου.

Στο ανωτέρω διάστημα των 30 ημερών δεν προσμετρούνται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται στο συνδρομητή, όπως ακύρωση επίσκεψης τεχνικού με υπαιτιότητα του συνδρομητή. Στην περίπτωση αυτή, ο συνδρομητής θα πρέπει να ενημερωθεί από τον πάροχο για τη νέα ημερομηνία από την οποία αποκτά το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως.

Σε κάθε περίπτωση, ο πάροχος δύναται να δώσει στο συνδρομητή το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης και πριν εκπνεύσει το διάστημα των 30 ημερών. (Για παράδειγμα, σε περίπτωση που είναι προφανές ότι το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί σε 30 ημέρες).

Διευκρινίστηκε ωστόσο ότι ο πάροχος δεν επιτρέπεται να χρεώνει το συνδρομητή για επισκέψεις τεχνικών ή για την εργασία που απαιτείται για τη διερεύνηση του παραπόνου/καταγγελίας του συνδρομητή.

Τέλος, προστέθηκε νέο άρθρο (βλ. Άρθρο 20) στο οποίο προσδιορίζεται ότι το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, οπουδήποτε αναφέρεται στην παρούσα Απόφαση, επεκτείνεται και στις άλλες υπηρεσίες που παρέχονται από τον ίδιο πάροχο μαζί με την παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο (π.χ. υπηρεσία φωνής μέσω PSTN), καθώς και σε όλες τις εξαρτημένες υπηρεσίες (π.χ. VoIP, IPTV), ανεξάρτητα αν αποτελούν μέρος της αρχικής σύμβασης ή όχι.

52. Επισημάνθηκε ότι ο Κανονισμός της ΕΕ δεν επιβάλλει την υιοθέτηση μηχανισμού παρακολούθησης εκ μέρους των παρόχων ούτε τους επιβάλλει το κόστος αυτού. Η ΕΕΤΤ πρέπει να έχει την υποχρέωση να πιστοποιεί τέτοιο μηχανισμό, προκειμένου να καθίσταται δυνατή η εφαρμογή της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του Κανονισμού.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι ο Κανονισμός επιβάλλει στους παρόχους να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις ταχύτητες στους συνδρομητές, καθώς και να χειρίζονται σχετικές καταγγελίες από τους συνδρομητές. Σύμφωνα με τον Κανονισμό, ο μηχανισμός παρακολούθησης μπορεί να παρέχεται είτε από τη ρυθμιστική αρχή, είτε από τον πάροχο, ή από τρίτο μέρος. Επιπλέον, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC ο Κανονισμός δεν απαιτεί από τα Κράτη Μέλη ή τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές να εγκαθιδρύσουν ή να πιστοποιήσουν ένα μηχανισμό παρακολούθησης, ενώ δεν ορίζει πως πρέπει να γίνει η πιστοποίηση.

Για τον έλεγχο των αποκλίσεων δεν απαιτείται μόνο ένας μηχανισμός παρακολούθησης της απόδοσης, αλλά μια συγκεκριμένη μεθοδολογία ελέγχου που να πληροί βασικές αρχές

αντικειμενικότητας και ορθότητας του ελέγχου. Ο έλεγχος αυτός επιβάλλεται να γίνεται από τους παρόχους, ενώ τμήμα αυτού του ελέγχου είναι ο μηχανισμός παρακολούθησης της απόδοσης.

53. Προτάθηκε σε περίπτωση μη αποδοχής της επανόρθωσης από τον πάροχο, ο συνδρομητής να μην έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου για τον ίδιο λόγο.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ σε συμφωνία με το ανωτέρω, διευκρίνισε στην Απόφαση ότι εάν ο συνδρομητής δεν αποδεχθεί την προτεινόμενη επανόρθωση ή αποζημίωση από τον πάροχο, δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου, το οποίο καλύπτεται από την προτεινόμενη επανόρθωση ή αποζημίωση. Στην περίπτωση διαπιστωθέντων σημαντικών αποκλίσεων ο συνδρομητής εξακολουθεί να έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως. Αναφέρεται επίσης ότι για όλο το διάστημα στο οποίο εκκρεμεί η εξέταση του παραπόνου από τον πάροχο, ο συνδρομητής δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου/καταγγελίας για τον ίδιο λόγο.

54. Επισημάνθηκε ότι στα παραδείγματα δυνατών επανορθώσεων ή αποζημιώσεων θα πρέπει να προστεθεί η παροχή δυνατότητας υποβάθμισης του πακέτου χωρίς χρέωση.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με το παραπάνω σχόλιο και στην Απόφαση θα αναφέρεται ότι σε όσους υφιστάμενους συνδρομητές το ζητούν, ο πάροχος θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα να επιλέξουν πακέτο με χαμηλότερη ονομαστική ταχύτητα λήψης ή/και αποστολής δεδομένων, πλησιέστερη στην ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί ρεαλιστικά (εφόσον υπάρχει τέτοιο πακέτο), χωρίς να χρειάζεται να καταβάλλουν τέλος για την πρόωρη διακοπή/καταγγελία μιας σύμβασης ορισμένου χρόνου. Η δυνατότητα αυτή θα πρέπει να δίνεται ακόμα και μεταξύ διαφορετικών τεχνολογιών σύνδεσης (όπως από VDSL σε ADSL). Για το θέμα αυτό, η ΕΕΤΤ εξέδωσε και σχετική σύσταση (ΕΕΤΤ ΑΠ. 842/13/22-02-2018).

55. Προτάθηκε στην περίπτωση της κινητής να διευκρινίζεται με σαφήνεια στα συμβόλαια ότι τυχόν παράπονα για τα οποία ο πάροχος υποχρεούται να κάνει ελέγχους θα πρέπει να αφορούν εξωτερικούς χώρους καθώς επίσης ότι οι αναγραφόμενες ταχύτητες (διαφημιζόμενες, μέγιστες) προϋποθέτουν συμβατότητα συσκευής.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι στην Απόφαση δίνεται η δυνατότητα να γίνει εκτίμηση και σε εσωτερικούς χώρους. Λαμβάνοντας ωστόσο υπόψη το παραπάνω σχόλιο διευκρινίζεται πλέον στην Απόφαση ότι

το παράπονο ή η καταγγελία για απόκλιση θα πρέπει να είναι σχετικό με τις συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας που περιγράφονται στους όρους παροχής και χρήσης.

56. Προτάθηκε να προσδιορισθεί ότι μια απόκλιση θεωρείται ότι είναι συνεχής όταν παρουσιάζεται συνεχόμενα για χρονικό διάστημα δέκα (10) ημερών και επαναλαμβανόμενη όταν παρουσιάζεται περισσότερες από τρεις (3) φορές, εντός χρονικής περιόδου δέκα (10) ημερών, και δεν μπορεί να δικαιολογηθεί από τις συνήθεις διακυμάνσεις της απόδοσης σε ένα δίκτυο, ή από την ύπαρξη βλάβης στο δίκτυο.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι στην Απόφαση δεν εξαιρούνται οι βλάβες, καθώς και σε οποιαδήποτε περίπτωση, ανεξάρτητα αν υπάρχει βλάβη ή όχι, ο συνδρομητής δικαιούται αποζημίωσης, όπως έχει και τη δυνατότητα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως σε περίπτωση σημαντικής συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης.

Λαμβάνοντας ωστόσο υπόψη το ανωτέρω σχόλιο στην Απόφαση πλέον ορίζεται ότι μια απόκλιση θεωρείται συνεχής όταν παρουσιάζεται για δύο συνεχόμενες ημέρες, και επαναλαμβανόμενη όταν παρουσιάζεται για τουλάχιστον δύο (2) από τρεις (3) συνεχόμενες ημέρες. Αφαιρείται δε ο όρος «συνήθεις διακυμάνσεις της απόδοσης», καθώς ήταν ασαφής.

Ορίστηκε επιπλέον ότι, στα σταθερά δίκτυα, απόκλιση θεωρείται ότι υπάρχει όταν το 5ο εκατοστημόριο του δείγματος τιμών ταχυτήτων είναι μικρότερο από την τιμή της ελάχιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής χρήσης της υπηρεσίας (αν αναφέρεται μοναδική τιμή), ή είναι μικρότερο από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών της ελάχιστης ταχύτητας – όταν στους όρους παροχής/χρήσης αναφέρεται διάστημα τιμών. Σημαντική απόκλιση θεωρείται ότι υπάρχει όταν το 5ο εκατοστημόριο του δείγματος τιμών ταχυτήτων είναι μικρότερο κατά τουλάχιστον 20% από την τιμή της ελάχιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, ή από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών. Ειδικά για συνδέσεις τεχνολογίας ADSL το όριο για τη σημαντική απόκλιση ορίζεται σε 30% από την τιμή της ελάχιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, ή από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών.

Στα κινητά δίκτυα, απόκλιση θεωρείται ότι υπάρχει όταν το 95ο εκατοστημόριο του δείγματος τιμών ταχυτήτων είναι μικρότερο από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών της μέγιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής χρήσης της υπηρεσίας. Σημαντική απόκλιση θεωρείται ότι υπάρχει, όταν το 95ο εκατοστημόριο του δείγματος τιμών ταχυτήτων είναι μικρότερο κατά τουλάχιστον 10% από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών.

57. Επισημάνθηκε ότι το σημείο του κειμένου της Διαβούλευσης που ορίζει ότι «σε περίπτωση παραπόνου ή καταγγελίας για παραμέτρους που προσδιορίζονται και είναι δυνατόν να μετρηθούν από τον πάροχο με απόλυτη βεβαιότητα, κάθε συνεχής ή επαναλαμβανόμενη απόκλιση, ανεξαρτήτως μεγέθους, θεωρείται σημαντική» θα πρέπει να αναδιατυπωθεί

προκειμένου να ορίζει με αναλογικότερο τρόπο, είτε να ορίζει παραμέτρους για τις οποίες δεσμεύεται ο πάροχος με απόλυτη βεβαιότητα, είτε τα μέτρα επανόρθωσης.

Θέση ΕΕΤΤ

Σύμφωνα με την τελική Απόφαση, δικαίωμα αποζημιώσεων/επανορθώσεων ή και καταγγελίας της σύμβασης μπορεί να υπάρξει μόνο για καταγγελίες που αφορούν την ταχύτητα πρόσβασης στο διαδίκτυο.

58. Προτάθηκε να ορισθεί ότι στην περίπτωση της κινητής ο έλεγχος που μπορεί να γίνει από τον πάροχο αφορά τον έλεγχο της ραδιοκάλυψης σε εξωτερικούς χώρους (outdoor) στην υπό εξέταση περιοχή και τον έλεγχο διαθέσιμων μετρήσεων από crowdsourced εφαρμογές ανάλογα με το πόσο πυκνοκατοικημένη είναι η υπό εξέταση περιοχή.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι ο σχετικός έλεγχος θα πρέπει να αφορά την ταχύτητα σε μια περιοχή, όχι τη ραδιοκάλυψη. Λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω σχόλιο, στην τελική Απόφαση δίνεται η δυνατότητα ο πάροχος να αξιοποιήσει και ήδη υπάρχουσες μετρήσεις στην περιοχή, οι οποίες όμως θα πρέπει να είναι από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου και μετά.

Ενότητα 4.6 (Διεξαγωγή ελέγχων από τους παρόχους)

(Κεφάλαιο Δ, Άρθρο 14 στο κείμενο της Απόφασης)

59. Προτάθηκε να δημιουργηθεί από το ΕΔΕΤ ή κάποιον τρίτο πιστοποιημένο φορέα, μια δικτυακή συσκευή με δύο Ethernet interfaces, που η χρήση της θα επέτρεπε να γίνονται μετρήσεις για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, σε όποια σύνδεση χρειαζόταν. Η συσκευή θα μπορούσε να πουληθεί σε τελικούς χρήστες που θα ενδιαφέρονταν να μοιράζονται με την ΕΕΤΤ και τον πάροχό τους τα στοιχεία μετρήσεων της σύνδεσής τους. Η χρήση της εν λόγω συσκευής θα βοηθούσε σε κάθε περίπτωση παραπόνου ή καταγγελίας συνδρομητή.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι η μεθοδολογία αυτή έχει χρησιμοποιηθεί σε ορισμένες δειγματοληπτικές μελέτες (όπως οι μελέτες από την πλατφόρμα Samknows σε Ηνωμένες Πολιτείες, Ηνωμένο Βασίλειο). Η Απόφαση της ΕΕΤΤ δεν απαγορεύει τέτοιες μετρήσεις. Ωστόσο, η μεθοδολογία αυτή δεν μπορεί να τεθεί υποχρεωτικά και σε μόνιμη βάση σε ένα κανονιστικό κείμενο, καθώς απαιτεί σημαντικούς πόρους.

Ενότητα 5 (Πρακτικές Διαχείρισης Κίνησης)

(Κεφάλαιο Ε, Άρθρο 15 στο κείμενο της Απόφασης)

60. Επισημάνθηκε ότι η εκ προοιμίου απαγόρευση διαχείρισης προσωπικών δεδομένων για την παροχή μιας υπηρεσίας θίγει το εθνικό και ενωσιακό δίκαιο και για την αποφυγή αδικαιολόγητης διατάραξης της ομαλής λειτουργίας υφιστάμενων υπηρεσιών, θα πρέπει να διαγραφεί η απαγόρευση επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω σχόλιο, διατηρεί στην τελική Απόφαση μόνο ότι μια εύλογη πρακτική διαχείρισης κίνησης δεν πρέπει να περιλαμβάνει την παρακολούθηση πληροφοριών και δεδομένων που δημιουργούνται από τους ίδιους τους χρήστες (π.χ. κείμενο, φωτογραφίες ή βίντεο). Επίσης, αναφέρεται πλέον ότι οποιαδήποτε διαχείριση προσωπικών δεδομένων θα πρέπει να γίνεται σε πλήρη εναρμόνιση με τις απαιτήσεις των κείμενων εθνικών και ευρωπαϊκών διατάξεων.

61. Προτάθηκε η ΕΕΤΤ να δημοσιεύει σε ειδικό χώρο στην ιστοσελίδα της, όλες τις εξαιρέσεις που βρίσκονται σε ισχύ για κάθε πάροχο ξεχωριστά, καθώς και την νομική τους βάση.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι δεν προκύπτει σχετική υποχρέωση από τον Κανονισμό. Η ΕΕΤΤ δύναται να εξετάσει μελλοντικά τις δυνατότητες που υπάρχουν για δημοσίευση των πληροφοριών που συλλέγονται από τους παρόχους στο πλαίσιο του ετήσιου ερωτηματολογίου για το ανοικτό διαδίκτυο.

62. Προτάθηκε οι πάροχοι να δημοσιεύουν σε γράφημα πραγματικού χρόνου την κατάσταση των κυκλωμάτων τους, ώστε να γνωρίζουν οι χρήστες αν τα φαινόμενα συμφόρησης είναι προσωρινά ή πιο μακροχρόνια.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι δεν υπάρχει σχετική υποχρέωση από τον Κανονισμό για μετρήσεις της χωρητικότητας και του βαθμού χρησιμοποίησης των ζεύξεων των παρόχων. Κάτι τέτοιο θα απαιτούσε συστηματικές μετρήσεις με συγκεκριμένη μεθοδολογία, και δύναται να επιβαρύνει σημαντικά τους παρόχους.

Ενότητα 7.1 (Μηδενική χρέωση ή επιδοτούμενη πρόσβαση σε περιεχόμενο (0-rating, subsidized services))

(Κεφάλαιο ΣΤ, Άρθρο 18 στο κείμενο της Απόφασης)

63. Ζητήθηκε από συμμετέχοντες στη Διαβούλευση να δοθεί η δυνατότητα στον πάροχο να ορίζει μηδενική χρέωση περιεχομένου για πρόσβαση σε ιστοσελίδες του, οι οποίες περιέχουν

διαφημιστικό περιεχόμενο, προκειμένου να μπορεί να προβάλλει μέσω αυτών τις υπηρεσίες του και να προωθεί τα προϊόντα του στο πλαίσιο της εμπορικής του διαφοροποίησης.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται το ανωτέρω και απαλείφεται στην Απόφαση η απαγόρευση προβολής διαφημιστικού περιεχομένου, τόσο των υπηρεσιών του παρόχου όσο και άλλων υπηρεσιών.

64. Ζητήθηκε να επιτρέπεται μηδενική χρέωση περιεχομένου σε ιστοσελίδες για την εξυπηρέτηση των συνδρομητών που έχουν και άλλο περιεχόμενο.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ κάνει αποδεκτό το ανωτέρω, και τροποποίησε σχετικά την τελική Απόφαση.

65. Αντιπροτάθηκε η υιοθέτηση του όρου «πολιτική ανοιχτής θύρας» έναντι του όρου «πολιτική ανοιχτής πρόσβασης»

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται το ανωτέρω σχόλιο. Σε αντιδιαστολή με την πολιτική ανοιχτής πρόσβασης, η πολιτική ανοικτών θυρών έχει την έννοια ότι ο πάροχος της εφαρμογής απευθύνεται στον πάροχο δικτύου, καθώς είναι πρακτικά αδύνατο για τον πάροχο δικτύου να γνωρίζει όλες τις εφαρμογές της ίδιας κατηγορίας.

66. Στην προτεινόμενη απόφαση της ΕΕΤΤ πρέπει να επαναληφθεί η προσέγγιση του BEREC και η παροχή απλώς ενδεικτικών προβλέψεων και κριτηρίων σχετικά με τις περιπτώσεις, όπου οι εν λόγω πρακτικές επιτρέπονται.

Θέση ΕΕΤΤ

Η Απόφαση διατηρεί την γενική προσέγγιση του BEREC εξέτασης των εμπορικών πρακτικών ανά περίπτωση, καθώς και τη σύσταση του BEREC για μη μπλοκάρισμα ή επιβράδυνση των άλλων εφαρμογών (τεχνική διακριτική μεταχείριση), όταν ο χρήστης υπερβεί το όριο δεδομένων. Οι επιπλέον ρυθμίσεις για πρακτικές διακριτικής χρέωσης σε συνδυασμό με κάθετη ενσωμάτωση περιεχομένου και για την πολιτική ανοικτών θυρών θεωρούνται απαραίτητες για την προστασία του ανταγωνισμού και των τελικών χρηστών.

67. Προτάθηκε να μην υπάρχει η εκ προοιμίου απαγόρευση διακριτικής τιμολόγησης για υπηρεσίες του ίδιου του παρόχου (π.χ. υπηρεσίες μουσικής, βίντεο, ηλεκτρονικών βιβλίων) που ευνοούν το περιεχόμενο του ίδιου του παρόχου ή εταιρείας που σχετίζεται με αυτόν (π.χ. θυγατρικής) έναντι τρίτων παρόχων περιεχομένου. Η απαγόρευση τέτοιου είδους εμπορικής πρακτικής αντιτίθεται στο γράμμα και το πνεύμα του Κανονισμού και των Κατευθυντήριων Γραμμών του BEREC, περιορίζοντας αδικαιολόγητα την επιχειρηματική ελευθερία των παρόχων εν απουσία ανάλυσης με βάσει τα κριτήρια που θέτουν ρητώς οι Κατευθυντήριες Γραμμές του BEREC για την επίδραση στα δικαιώματα των χρηστών.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ εισήγαγε τη συγκεκριμένη απαγόρευση με σκοπό την αποφυγή του κινδύνου που προκύπτει από την κάθετη ενσωμάτωση περιεχομένου με διαφοροποιημένη χρέωση από έναν πάροχο δικτύου. Για λόγους ίσης μεταχείρισης, προστέθηκε στην Απόφαση εξαίρεση, για περιπτώσεις όπου εφαρμόζεται πολιτική ανοικτών θυρών για το συγκεκριμένο περιεχόμενο. Η απαγόρευση ωστόσο παραμένει όταν ο πάροχος δεν εφαρμόζει πολιτική ανοικτών θυρών. Εξαιρούνται επίσης οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης συνδρομητών, ενώ τονίζεται ότι δεν απαγορεύεται η διαφοροποίηση χρέωσης στην περίπτωση παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών.

68. Επισημάνθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση ότι η ρύθμιση να μην επιτρέπεται η διακριτική μεταχείριση (τιμολογιακή, ή άλλου είδους) ανάμεσα στις υπηρεσίες ή εφαρμογές για τις οποίες υπάρχει μηδενική χρέωση δεδομένων ή επιδοτούμενη πρόσβαση και στις υπόλοιπες υπηρεσίες ή εφαρμογές, όταν ο χρήστης υπερβεί το όριο δεδομένων, επιβάλλει αδικαιολόγητα αυστηρά ex-ante μέτρα.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ λαμβάνει υπ' όψη το ανωτέρω σχόλιο και αλλάζει τη σχετική ρύθμιση, ώστε να παραμείνει μόνο η απαίτηση που υπάρχει στις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC (παρ. 41, 55) για μη μπλοκάρισμα ή επιβράδυνση των άλλων εφαρμογών (τεχνική διακριτική μεταχείριση), όταν ο χρήστης υπερβεί το όριο δεδομένων. Η απαίτηση αυτή ελέγχεται και εφαρμόζεται ήδη σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Επισημαίνεται ότι η Απόφαση της ΕΕΤΤ διασαφηνίζει ότι η απαίτηση για μη μπλοκάρισμα ή επιβράδυνση των άλλων εφαρμογών προβλέπεται για όλες τις υπηρεσίες διαφοροποιημένης χρέωσης περιεχομένου (όχι μόνο για τις υπηρεσίες μηδενικής χρέωσης), καθώς είναι προφανές ότι τεχνική διακριτική μεταχείριση υπάρχει ανεξάρτητα του μεγέθους της χρέωσης.

69. Ζητήθηκε να υιοθετηθεί κάποια μορφή εύλογης περιόδου «ασφαλείας» κατά την οποία οι καταναλωτές θα μπορούν να αγοράζουν δεδομένα για πρώτη φορά, ή να λαμβάνουν περισσότερα δεδομένα μετά την εξάντληση του ορίου δεδομένων τους, αντί να χάνουν

απευθείας την πρόσβαση σε υπηρεσίες μηδενικής χρέωσης ή διακριτικής τιμολόγησης (όπως δύο εβδομάδες, 30 ημέρες ή κάποια άλλη χρονική περίοδο).

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ δεν κάνει δεκτό το ανωτέρω διότι διακριτική μεταχείριση δεν θεωρείται ανεκτή για οποιοδήποτε χρονικό διάστημα. Ο πάροχος δικτύου, σε συνεργασία με τον πάροχο περιεχομένου, θα μπορούσαν να ενημερώνουν εγκαίρως το συνδρομητή ότι, με την εξάντληση του ορίου και εφόσον δεν μπορεί γενικά να καταναλώσει δεδομένα, θα χάσει την πρόσβαση και στις εφαρμογές διαφοροποιημένης χρέωσης.

70. Προτείνεται να αναφέρονται ρητά οι επιπτώσεις στους παρόχους που δεν περιλαμβάνουν στις προσφορές μηδενικής χρέωσης ή επιδοτούμενης πρόσβασης σε περιεχόμενο την πολιτική ανοικτής πρόσβασης, καθώς και τη διαδικασία μέσω της οποίας οι τελικοί χρήστες μπορούν να καταγγείλουν αυτές τις εμπορικές πρακτικές.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι και σε αυτή την περίπτωση εφαρμόζονται οι διαδικασίες που προβλέπονται γενικότερα για κάθε παραβίαση της Απόφασης. Οι τελικοί χρήστες ή οι πάροχοι των εφαρμογών μπορούν να υποβάλλουν καταγγελία στην ΕΕΤΤ, ή σε άλλη αρμόδια αρχή.

71. Προτείνεται να υπάρχει σαφής τρόπος που μια συγκεκριμένη εφαρμογή/υπηρεσία/ιστότοπος θεωρείται πως υπάγεται σε συγκεκριμένη κατηγορία και να προβλέπεται τρόπος επίλυσης τυχόν διαφωνιών σε αυτούς τους ορισμούς μεταξύ συνδρομητών και παρόχων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι είναι πολύ δύσκολο να οριστούν εκ των προτέρων τα κριτήρια με τα οποία μια εφαρμογή θεωρείται ότι υπάγεται σε μια κατηγορία, καθώς το περιβάλλον των διαδικτυακών εφαρμογών είναι αρκετά σύνθετο και δυναμικό. Το θέμα αυτό θα εξετάζεται κατά περίπτωση, εφόσον προκύπτει τέτοιο ζήτημα.

72. Επισημάνθηκε ότι η θα πρέπει η ΕΕΤΤ να επεμβαίνει άμεσα ώστε να υπάρχει πολιτική ανοικτής πρόσβασης.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η πολιτική ανοικτών θυρών αναγράφεται σαφώς στην Απόφαση και πρέπει να υπάρχει εξαρχής.

Ενότητα 7.2 (Υπηρεσίες μειωμένης συνδεσιμότητας (sub-Internet services))

(Κεφάλαιο ΣΤ, Άρθρο 19 στο κείμενο της Απόφασης)

73. Επισημάνθηκε ότι η θα πρέπει η Απόφαση να καταστήσει σαφές ότι η απαγόρευση των προσφορών «μειωμένης συνδεσιμότητας» (sub-internet) στις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC ισχύει για παρόχους IAS – στους οποίους απευθύνεται ο κανονισμός 2015/2120 και οι σχετικές κατευθυντήριες γραμμές του BEREC. Η σωστή απαγόρευση των προσφορών «μειωμένης συνδεσιμότητας» δεν ισχύει για online περιεχόμενο όπως εφαρμογές και διαδικτυακές τοποθεσίες ή/και CAP.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η απαγόρευση δεν αφορά σε παρόχους περιεχομένου, οι οποίοι μέσα από το περιεχόμενό τους μπορεί να δίνουν πρόσβαση σε άλλο περιεχόμενο ή εφαρμογές. Ωστόσο, επιφυλάσσεται για την εξέταση της υπηρεσίας όταν παρέχεται με τη συνεργασία παρόχων δικτύου, όπως σε προγράμματα διαφοροποιημένης χρέωσης.

Ενότητα 8.1 (Γενικές διαδικασίες διευθέτησης παραπόνων)

(Κεφάλαιο Ζ, Άρθρο 21 στο κείμενο της Απόφασης)

74. Επισημάνθηκε ότι το χρονικό διάστημα των 2 ετών στο οποίο οι πάροχοι είναι υποχρεωμένοι να διατηρούν σχετικό αρχείο που σχετίζεται με την εφαρμογή του Κανονισμού να μετρά από μια αδιαμφισβήτητη ημερομηνία, όπως είναι για παράδειγμα η ημερομηνία παραλαβής, σε αντίθεση με την πρόταση της Απόφασης για την ημερομηνία επίλυσης του παραπόνου/καταγγελίας.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται το ανωτέρω και το σχετικό διάστημα θα μετράται από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαχείρισης του παραπόνου/καταγγελίας από τον πάροχο (ημερομηνία τελικής απάντησης από τον πάροχο).

Ενότητα 8.2 (Υποχρεώσεις των παρόχων για ενημέρωση της ΕΕΤΤ – Ερωτηματολόγιο Ανοικτού Διαδικτύου)

(Κεφάλαιο Ζ, Άρθρο 22 στο κείμενο της Απόφασης)

75. Προτάθηκε η ημερομηνία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου Ανοικτού Διαδικτύου να μετατεθεί κατά ένα (1) μήνα, ήτοι έως το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους (ή στην αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα σε περίπτωση που η τελευταία ημέρα του μηνός Φεβρουαρίου είναι αργία) καθώς στο πλαίσιο άλλων ρυθμιστικών υποχρεώσεων υπάρχει μεγάλο πλήθος

αναφορών προς την ΕΕΤΤ που απαιτείται η υποβολή τους την 31η Ιανουαρίου (διμηνιαίο, ευρυζωνικότητα, κ.λπ.).

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι δεν είναι δυνατή η μετάθεση της προθεσμίας. Απαιτείται μεγάλο διάστημα για την επεξεργασία των απαντήσεων, και η μετάθεση της προθεσμίας θα καθυστερούσε την προετοιμασία αναφορών και το ελεγκτικό έργο της ΕΕΤΤ που εξαρτάται από το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο.

76. Επισημάνθηκε ότι σχετικά με την προστασία της εμπιστευτικότητας των απαντήσεων στα ερωτηματολόγια Ανοικτού Διαδικτύου, δεδομένου ότι καμία ερώτηση δεν απαιτεί από τους παρόχους να παρέχουν εμπιστευτικά δεδομένα / εταιρικά μυστικά, το να μην δημοσιεύονται οι απαντήσεις αυτούσιες δεν δικαιολογείται.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της εφαρμογής του κανονιστικού πλαισίου από την ΕΕΤΤ. Ορισμένες πληροφορίες θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως εμπιστευτικές (π.χ. λεπτομέρειες για μηχανισμούς διαχείρισης κίνησης, μπλοκάρισμα θυρών). Η ΕΕΤΤ δύναται να εξετάσει μελλοντικά τις δυνατότητες που υπάρχουν για δημοσίευση των πληροφοριών που συλλέγονται από τους παρόχους στο πλαίσιο του ετήσιου ερωτηματολογίου για το ανοικτό διαδίκτυο.

Ενότητα 8.4 (Ισχύς της Απόφασης)

(Κεφάλαιο Ζ, Άρθρο 24 στο κείμενο της Απόφασης)

77. Θεωρήθηκε από συμμετέχοντες στη διαβούλευση ότι το διάστημα συμμόρφωσης για τόσες εκτεταμένες αλλαγές είναι εξαιρετικά μικρό από τη δημοσίευση της Απόφασης και θα πρέπει να επεκταθεί.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι έχει ήδη μεσολαβήσει πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα από τη θέση σε ισχύ του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 (30-4-2016), το οποίο αποβαίνει σε βάρος της ενημέρωσης και της διασφάλισης των δικαιωμάτων των συνδρομητών.

Ωστόσο, αναγνωρίζοντας ότι τίθενται αρκετές υποχρεώσεις συμμόρφωσης στους παρόχους, τόσο για την τροποποίηση των συμβολαίων, αλλά κυρίως για την εκτίμηση των ταχυτήτων, η θέση σε ισχύ της Απόφασης παρατείνεται σε αυτά τα σημεία.

Επίσης, ορίζεται μεταβατική περίοδος και για την τροποποίηση των εμπορικών πρακτικών των παρόχων, ώστε να συμμορφωθούν με τα οριζόμενα στην Απόφαση.

Επιπλέον διευκρινήσεις της ΕΕΤΤ

1) Κεφάλαιο Γ, Άρθρο 8 και Κεφάλαιο Δ, Άρθρο 13

Για τον σαφέστερο ορισμό των ταχυτήτων και την αποφυγή παρερμηνειών κατά τον έλεγχο, η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι:

α) οι τιμές της ελάχιστης και της συνήθως διαθέσιμης ταχύτητας αναφέρονται σε ώρες αιχμής, ενώ οι τιμές της μέγιστης ταχύτητας σε ώρες μη αιχμής

β) ο έλεγχος της ελάχιστης ταχύτητας μετά από καταγγελία συνδρομητή γίνεται σε ώρες αιχμής είτε στη ροή καθόδου ή στη ροή ανόδου ή και στις δύο ροές, ανάλογα με το παράπονο/καταγγελία του συνδρομητή.

2) Κεφάλαιο Γ, Άρθρα 8, 9

Η συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα ορίστηκε στην τελική Απόφαση ως η μεσαία τιμή του δείγματος, αντί για μέση τιμή. Η χρήση της μεσαίας τιμής προτιμήθηκε διότι επηρεάζεται λιγότερο από ακραίες τιμές, σε σχέση με τη μέση τιμή. Επίσης η μεσαία τιμή προτιμάται από τη μέση τόσο στο Measuring Fixed Broadband Report της FCC², όσο και στον κώδικα δεοντολογίας για ταχύτητες της Ofcom¹.

3) Κεφάλαιο Δ, Άρθρο 13

Προκειμένου για παράπονα/καταγγελίες από συνδρομητές κινητών δικτύων, προσθήκη της υποχρέωσης αναγραφής της διεύθυνσης στην οποία διαπιστώνεται από το συνδρομητή απόκλιση της απόδοσης. Στη συνέχεια, ο έλεγχος από τον πάροχο θα γίνεται στην περιοχή όπου αναφέρθηκε το παράπονο (σύμφωνα με την γεωγραφική ανάλυση των χαρτών βάσει του Άρθρου 11), η οποία περιλαμβάνει τη διεύθυνση όπου αναφέρεται το παράπονο/καταγγελία.

4) Κεφάλαιο Ε, Άρθρο 15

Αναφορικά με πρακτικές διαχείρισης κίνησης που δύνανται να υπαχθούν στις εξαιρέσεις του άρθρου 3.3(α)-(γ) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι σύμφωνα με διευκρινίσεις της Ευρωπαϊκή Επιτροπής και του BEREC, υπηρεσίες parental control και ad-blocking δεν εξαιρούνται από τον Κανονισμό. Κατά συνέπεια η ΕΕΤΤ διαγράφει την σχετική παράγραφο με την οποία επέτρεπε την εξαίρεση υπηρεσιών γονικού ελέγχου, αντιβιοτικών προγραμμάτων, ή φραγής διαφημιστικού περιεχομένου.

5) Κεφάλαιο Ε, Άρθρο 16

Για λόγους πληρότητας και σαφήνειας της προτεινόμενης ρύθμισης η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι το επίπεδο σημαντικότητας, κατά τον έλεγχο σημαντικής υποβάθμισης της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο από μια εξειδικευμένη υπηρεσία ορίζεται στο 5% ($\alpha \leq 0.05$).

6) Ερωτηματολόγιο Ανοικτού Διαδικτύου

Το ερωτηματολόγιο Ανοικτού Διαδικτύου δεν περιλαμβάνεται πλέον ως Παράρτημα στην Απόφαση, καθώς ενδέχεται να αναπροσαρμόζεται κάθε έτος για την καλύτερη παρακολούθηση των

² <https://www.fcc.gov/reports-research/reports/measuring-broadband-america/measuring-fixed-broadband-report-2016>

τεχνολογικών και εμπορικών εξελίξεων, αλλά και για την αποτελεσματικότερη εποπτεία από την ΕΕΤΤ.
Οι ερωτήσεις θα είναι δημόσια διαθέσιμες στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.³

Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ

3

https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/NetNeutrality/Questionnaires/