

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

**Υποχρεώσεις διαφάνειας προς τους συνδρομητές σχετικά με προσφερόμενες εγγυήσεις ταχύτητας δικτύου**

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

**Έχοντας υπόψη :**

- α) 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»,
- β) Το Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α΄/10.04.2012), όπως τροποποιηθείς ισχύει,
- γ) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7Β/17-12-2018 «Εθνικός Κανονισμός Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ) – 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» (ΦΕΚ 242/Β/5-2-2019),
- δ) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 909/2/30-9-2019 «Παράταση έναρξης εφαρμογής διατάξεων του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου σχετικά με την εκτίμηση και δημοσίευση τιμών ταχυτήτων και άλλων παραμέτρων ποιότητας»,

**Επειδή :**

- Με το άρθρο 4 του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 θεσπίζονται μέτρα διαφάνειας για τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοικτό διαδίκτυο, μεταξύ των οποίων (στην παρ. 1 δ΄) η υποχρέωση των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο να περιλαμβάνουν στις συμβάσεις των τελικών χρηστών σαφή και κατανοητή περιγραφή, για τα μεν σταθερά δίκτυα, της ελάχιστης, της συνήθους, της μέγιστης και της διαφημιζόμενης ταχύτητας λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης, για τα δε κινητά δίκτυα, της εκτιμώμενης μέγιστης και διαφημιζόμενης ταχύτητας,
- Με το άρθρο 7 του ΕΚΑΔ θεσπίζονται ειδικότερες υποχρεώσεις των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο αναφορικά με τους όρους των συμβολαίων τελικών χρηστών, τη δημοσίευση πληροφοριών, και την ενημέρωση των χρηστών για τις ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παραμέτρους ποιότητας. Ωστόσο, η έναρξη ισχύος των εν λόγω

διατάξεων παρατάθηκε με την ΑΠ ΕΕΤΤ 909/2/30-9-2019 για 12 μήνες, ήτοι μέχρι τις 5 Οκτωβρίου 2020,

- Παρατηρείται το φαινόμενο ορισμένοι παρόχοι σταθερών δικτύων να διαφημίζουν προϊόντα τους με εγγυημένη ταχύτητα σύνδεσης στο διαδίκτυο. Ωστόσο, η ενημέρωση των καταναλωτών/συνδρομητών τους για τις συγκεκριμένες εγγυήσεις ταχύτητας δεν είναι ικανοποιητική, λαμβάνοντας υπόψη και τις προαναφερόμενες διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) και συγκεκριμένα:
  - οι εγγυήσεις ταχύτητας δεν περιλαμβάνονται στους όρους παροχής και χρήσης υπηρεσιών Διαδικτύου,
  - ενημέρωση δίνεται μόνο στις ιστοσελίδες των παρόχων, είτε στη μορφή συχνών ερωτήσεων, είτε στη μορφή ανακοινώσεων,
  - οι εγγυήσεις ταχύτητας στην πραγματικότητα αναφέρονται στην ταχύτητα συγχρονισμού του δικτυακού εξοπλισμού του συνδρομητή, η οποία δεν συμπίπτει με την πραγματική ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων Διαδικτύου,
  - δεν περιλαμβάνονται πάντοτε πληροφορίες για την εγγυημένη απόδοση της ταχύτητας, ως ελάχιστη τιμή ή εύρος τιμών, ή ως ποσοστό της ταχύτητας συγχρονισμού που επιτυγχάνεται σε σχέση με την ονομαστική ταχύτητα,
  - δεν περιλαμβάνονται πάντοτε πληροφορίες για τους όρους της εγγύησης και την αποζημίωση των συνδρομητών σε όλα τα προγράμματα στα οποία διαφημίζεται στις ιστοσελίδες των εταιρειών η εγγύηση ταχύτητας.
- Για την προστασία των συνδρομητών και την αποφυγή παραπλανητικής διαφήμισης, είναι απαραίτητο να υπάρξει ενημέρωση από την ΕΕΤΤ για τις υποχρεώσεις διαφάνειας που πρέπει να ακολουθούν προγράμματα σύνδεσης στο Διαδίκτυο με εγγύηση ταχύτητας. Η ενημέρωση αυτή αφορά όλους τους παρόχους υπηρεσιών Διαδικτύου, που δυνητικά μπορούν να παρέχουν παρόμοια προγράμματα,
- Από τις διατάξεις της παρούσας Απόφασης δεν επιβαρύνεται ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ,

και μετά από εισήγηση του Προέδρου της ΕΕΤΤ κ. Κωνσταντίνου Μασσέλου,

### **Αποφασίζει:**

1. Την έκδοση της ακόλουθης οδηγίας από την ΕΕΤΤ προς όλους τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο:

«Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο που παρέχουν υπηρεσίες με εγγυήσεις ταχύτητας (είτε στο σταθερό είτε στο κινητό δίκτυο) οφείλουν, στα πλαίσια του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, να εφαρμόζουν τουλάχιστον τις ακόλουθες υποχρεώσεις διαφάνειας, μέχρι τη θέση σε ισχύ των διατάξεων του Άρθρου 7 του Κεφαλαίου Β και του Κεφαλαίου Γ του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7Β/17-12-2018), που σχετίζονται με την εκτίμηση και δημοσίευση των ταχυτήτων:

- i. Η εγγύηση ταχύτητας πρέπει να προσφέρεται σε όλους τους υφιστάμενους συνδρομητές των σχετικών προγραμμάτων και να ενσωματώνεται στους όρους παροχής και χρήσης των υπηρεσιών.
  - ii. Στην περίπτωση όπου η εγγύηση ταχύτητας αναφέρεται στην ταχύτητα συγχρονισμού του δικτυακού εξοπλισμού του συνδρομητή (η οποία δεν συμπίπτει με την πραγματική ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων Διαδικτύου), δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται χαρακτηρισμοί/φράσεις όπως "εγγύηση πραγματικής ταχύτητας".
  - iii. Οι υφιστάμενοι συνδρομητές πρέπει να ενημερώνονται για την παροχή της εγγύησης ταχύτητας, με έναν από τους τρόπους που προβλέπονται στο άρθρο 2.1.15.ζ.ii του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών (ΕΕΤΤ ΑΠ. 834/2/9-11-2017), όπως εκάστοτε ισχύει.
  - iv. Οι όροι παροχής και χρήσης πρέπει να περιλαμβάνουν τις εξής πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση ταχύτητας:
    - α) Την εγγυημένη απόδοση της ταχύτητας, ως ελάχιστη τιμή ή εύρος τιμών, ή ως ποσοστό της ταχύτητας που επιτυγχάνεται σε σχέση με την ονομαστική ταχύτητα.
    - β) Τις επανορθώσεις / αποζημιώσεις που λαμβάνει ο συνδρομητής σε περίπτωση αποκλίσεων από την εγγυημένη ταχύτητα.
    - γ) Τη διαδικασία με την οποία ο συνδρομητής μπορεί να ελέγξει την εγγυημένη ταχύτητα και να διαπιστώσει αποκλίσεις από αυτή.
    - δ) Τη διαδικασία με την οποία ο πάροχος επιβεβαιώνει τυχούσες αποκλίσεις από την εγγυημένη ταχύτητα, καθώς και αν ο συνδρομητής χρειάζεται να υποβάλει σχετικό αίτημα / παράπονο, ή αν ο πάροχος προχωρά με δική του πρωτοβουλία σε περιοδικό έλεγχο της εγγυημένης ταχύτητας και στην ενεργοποίηση των προβλεπόμενων επανορθώσεων / αποζημιώσεων.

Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να προστεθούν και στην ειδική ιστοσελίδα της εταιρείας για το Ανοικτό Διαδίκτυο - η οποία έχει δημιουργηθεί σε εφαρμογή του Εθνικού Κανονισμού Εθνικού Διαδικτύου - κάνοντας γενική μόνο αναφορά στο κείμενο των όρων παροχής και χρήσης της υπηρεσίας.
  - v. Σύνδεσμος στις πληροφορίες αυτές πρέπει να υπάρχει και στις ιστοσελίδες όπου διαφημίζονται τα σχετικά προϊόντα/υπηρεσίες.
  - vi. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο που ήδη προσφέρουν προγράμματα με εγγύηση ταχύτητας οφείλουν να συμμορφωθούν με την ανωτέρω οδηγία εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την έκδοση της παρούσας Απόφασης.»
2. Την ανάρτηση της ανωτέρω οδηγίας στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ για την ενημέρωση όλων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο και του κοινού, και την επιπρόσθετη ενημέρωση των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο με ενεργούς συνδρομητές μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ