

Μαρούσι, 4/09/2014
ΑΡΙΘ. : 731/06

ΑΠΟΦΑΣΗ

Υποβολή Εισήγησης προς τον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για την έκδοση κοινής απόφασης περί των Ελαχίστων Υποχρεώσεων για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

- α. το Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και λοιπές διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α΄/2012), και ιδίως τα άρθρα 3, 12, στοιχ. (ιβ) (λγ), 17, ιδίως το άρθρο 67, παρ. 3
- β. την Απόφαση της ΕΕΤΤ Α.Π. 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 298/Β΄/2013), όπως τροποποιηθείσα ισχύει,
- γ. την Οδηγία 2002/22/ΕΚ σχετικά με την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την Οδηγία 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, ιδίως το άρθρο 1, παρ. 14 αυτής
- δ. τις Οδηγίες 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ισχύουν τροποποιηθείσες με την Οδηγία 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, «για την τροποποίηση των οδηγιών 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών».
- ε. την Απόφαση της ΕΕΤΤ 707/10/13-2-2014 «Διεξαγωγή Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με το Σχέδιο Εισήγησης σχετικά με τις Ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης

σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης», η οποία διήρκεσε συνολικά, κατόπιν Απόφασης του Προέδρου της EETT περί χορήγησης παράτασης της προθεσμίας υποβολής απαντήσεων, από την 17η Φεβρουαρίου έως την 31η Μαρτίου 2014,

- στ. τα υπ' αριθ. πρωτ. EETT: 18140/2-05-2014 (ΑΔΑΕ), 13715/ 1-04-2014 (ΕΕΚΤ), 14111/3-04-2014 (FORTHNET), 13837/1-04-2014 (HOL), 5214/Φ960/2-04-2014 (ΟΤΕ [ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]), έγγραφα/ παρατηρήσεις των ανωτέρω Παρόχων επί της από 17.02.2014 Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με το Σχέδιο Εισήγησης σχετικά με τις Ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης,
- ζ. τα υπ' αριθ. πρωτ. EETT: 5330/Φ960/2-06-2014 (ΟΤΕ [ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]), 5340/Φ960/10-06-2014 (WIND [ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ]), 30362/29-7-2014 (ΕΕΚΤ), συμπληρωματικά έγγραφα/ παρατηρήσεις των ανωτέρω Παρόχων σχετικά με την προαναφερθείσα διαβούλευση,
- η. την Απόφαση της EETT 731/05 με θέμα «Απαντήσεις της EETT στις παρατηρήσεις των συμμετεχόντων επί της από 17/2/2014 διεξαχθείσας Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης, αναφορικά με το Σχέδιο Εισήγησης σχετικά με τις Ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης»
- ε. την υπ' αριθ. 29623/Φ.600/29.08.2014 Εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της EETT,

και ύστερα από προφορική εισήγηση του Προέδρου της EETT και του Αντιπροέδρου της EETT (Δρ. Νικόλαου Χ. Παπαουλάκη),

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ:

Υποβάλλει εισήγηση προς τον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων σύμφωνα με το άρθρο 67, παρ. 3 του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και λοιπές διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α'/2012) για την έκδοση κοινής απόφασης περί των ελαχίστων υποχρεώσεων προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις που λειτουργούν δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε περίπτωση

καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, με το ακόλουθο περιεχόμενο:

«ΑΡΘΡΟ 1

Αντικείμενο – Πεδίο Εφαρμογής

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

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

ΑΡΘΡΟ 2

Ορισμοί

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

ΑΡΘΡΟ 3

Γενικοί όροι και υποχρεώσεις παρόχων

1. Οι πάροχοι οφείλουν να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα έτσι ώστε να διασφαλίζεται η κατά το μέγιστον δυνατόν ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του δικτύου τους σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης δικτύου και ανωτέρας βίας.
2. Για τη διασφάλιση των οριζόμενων στο άρθρο 1 ο πάροχος υλοποιεί
 - α) Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων,
 - β) Αξιολόγηση Επικινδυνότητας
 - γ) Μέτρα Επιχειρησιακής Συνέχειας και
 - δ) Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφήκαι συμμορφώνεται κατ' ελάχιστο με τις ακόλουθες υποχρεώσεις:
 - i. Διασφαλίζει την ανθεκτικότητα του δικτύου του. Μεριμνά ότι ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός είναι από τη φύση του αξιόπιστος, ασφαλής έναντι εξωτερικών απειλών και ικανός να λειτουργήσει ακόμα και με κάποιο βαθμό βλάβης.
 - ii. Διασφαλίζει ότι το δίκτυό του διαθέτει κατάλληλη σχεδίαση και εφεδρεία έτσι ώστε πιθανή βλάβη σε κάποιο στοιχείο του δικτύου να μην επηρεάσει καθοριστικά τη λειτουργία του δικτύου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Υλοποιεί λύσεις εφεδρείας οι οποίες είναι ανάλογες της κρισιμότητας των στοιχείων του δικτύου του, όπως αυτή έχει προκύψει από την Αξιολόγηση Επικινδυνότητας. Ορίζει τα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου του και υλοποιεί γι' αυτά λύσεις αυτόματης εφεδρείας, οι οποίες επιτρέπουν την αδιάλειπτη λειτουργία του δικτύου.
 - iii. Μεριμνά για τη φυσική ασφάλεια των εγκαταστάσεων στις οποίες βρίσκονται εγκατεστημένα τα στοιχεία του δικτύου του, η οποία είναι ανάλογη της κρισιμότητας των στοιχείων αυτών. Τα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου του είναι εγκατεστημένα σε διαφορετικές εγκαταστάσεις ή σε χώρους φυσικά

- ανεξάρτητους. Όπου αυτό δεν είναι δυνατόν, αυτά θα πρέπει να προστατεύονται από ανεξάρτητα μέσα φυσικής προστασίας.
- iv. Προστατεύει το δίκτυό του από συνθήκες αυξημένης κίνησης. Χρησιμοποιεί τεχνικές διαχείρισης της κίνησης για να παρακολουθεί και να ελέγχει την κίνηση στο δίκτυό του, να εντοπίζει έγκαιρα την αυξημένη κίνηση και να προστατεύει το δίκτυό του από συνθήκες αυξημένης κίνησης ενώ παράλληλα εξασφαλίζει τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του δικτύου.
3. Η υλοποίηση των ανωτέρω, πλην του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή, το οποίο καταρτίζεται σύμφωνα με το άρθρο 8 της παρούσας, γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις της Απόφασης 205/2013 της Αρχής Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών «Κανονισμός για την Ασφάλεια και την Ακεραιότητα Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 1742/Β'/15-7-2013), όπως κατά περίπτωση ισχύει τροποποιηθείσα. Σε περίπτωση παύσης ισχύος της, ακολουθούνται τα σχετικά ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα.
4. Ο πάροχος πρέπει να συμμορφώνεται με πρότυπα ή προδιαγραφές που θεσπίζονται σε κοινοτικό επίπεδο, χαρακτηρίζονται ως υποχρεωτικές και έχουν δημοσιευθεί σε κατάλογο προτύπων ή και προδιαγραφών στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων για την παροχή υπηρεσιών, τεχνικών διεπαφών ή και λειτουργιών δικτύων. Σε περίπτωση που δεν έχουν δημοσιευθεί τέτοια πρότυπα και προδιαγραφές, εφαρμόζονται πρότυπα ή και προδιαγραφές που θεσπίζονται από τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης και έχουν υιοθετηθεί με αποφάσεις του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων. Ελλείψει τέτοιων προτύπων ή και προδιαγραφών, εφαρμόζονται διεθνή πρότυπα ή συστάσεις που εγκρίνονται από τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης (ETSI, CENELEC, CEN) την Ευρωπαϊκή Διάσκεψη Διοικήσεων Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (CEPT) ή τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) ή τη Διεθνή Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή (IEC).

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

ΑΡΘΡΟ 4

Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης

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

2. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα ώστε να εξασφαλίζει την αποκατάσταση κλήσης σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως αυτοί ορίζονται στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης, ακόμα και σε περιπτώσεις καταστροφικής βλάβης δικτύου και ανωτέρας βίας.
3. Ο πάροχος διασφαλίζει κατά το μέγιστο δυνατό ότι οι τηλεφωνικές κλήσεις προς τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως αυτοί ορίζονται στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης είναι τέτοιας ποιότητας ώστε να είναι δυνατή η αμφίδρομη, ταυτόχρονη, αδιάλειπτη και εύκολα κατανοητή συνομιλία του καλούντος με τον φορέα της υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης.

ΑΡΘΡΟ 5

Προτεραιοποίηση Κλήσεων

1. Ο πάροχος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε σε περίπτωση ανωτέρας βίας ή καταστροφικής βλάβης του δικτύου του να αποφύγει την υπερφόρτωση ή τη συμφόρηση του δικτύου του που θα οδηγήσει σε αδυναμία παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών.
2. Οι κλήσεις συνδρομητών προς τον αριθμό 112 και τους άλλους αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως αυτοί ορίζονται στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης, έχουν προτεραιότητα ως προς κάθε άλλο είδος κλήσεων. Η προτεραιότητα των κλήσεων προς τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης ισχύει τόσο για τους συνδρομητές των δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όσο και για τα τηλέφωνα δημόσιας χρήσης ή έκτακτης ανάγκης.
3. Η υπηρεσία προτεραιοποίησης κλήσεων από τους παρόχους κινητής και σταθερής τηλεφωνίας παρέχεται ατελώς για τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως αυτοί ορίζονται στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης.
4. Πρέπει να είναι δυνατή από τα δίκτυα των παρόχων, όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό, η προτεραιοποίηση των κλήσεων συγκεκριμένων χρηστών οι οποίες

εκκινούν από και τερματίζουν στο δίκτυό τους, στην περίπτωση ανωτέρας βίας που περιορίζει τη συνέχεια παροχής τηλεφωνικής υπηρεσίας, αλλά και κατά την περίοδο αποκατάστασης του δικτύου μετά από τέτοια περιστατικά. Η προτεραιοποίηση αυτή διατηρείται, όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό, και στα διασυνδεδεμένα δίκτυα στα οποία δρομολογούνται οι κλήσεις αυτές.

5. Η εφαρμογή της προτεραιοποίησης συγκεκριμένων χρηστών εκκινεί με την ενεργοποίηση των Εθνικών Σχεδίων Εκτάκτων Αναγκών ή με Απόφαση του Υπουργού Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη.
6. Η υλοποίηση οποιουδήποτε σχήματος προτεραιοποίησης κλήσεων, δεν θα πρέπει να επηρεάζει τις κλήσεις προς τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης
7. Οι αριθμοί για τους οποίους δύναται να υλοποιηθεί προτεραιοποίηση κλήσεων συγκεκριμένων χρηστών, ορίζονται στα Εθνικά Σχέδια Εκτάκτων Αναγκών, όπως αυτά εκάστοτε ισχύουν και ο αριθμός τους δεν ξεπερνά τους χίλιους (1000).
8. Η υπηρεσία προτεραιοποίησης κλήσεων παρέχεται για τους αριθμούς που ορίζονται στα Εθνικά Σχέδια Εκτάκτων Αναγκών, από τους παρόχους κινητής και σταθερής τηλεφωνίας έναντι συνδρομής η οποία καθορίζεται σε μηνιαία ή ετήσια βάση.
9. Η παροχή της υπηρεσίας προτεραιοποίησης κλήσεων δεν πρέπει να θέτει ειδικές απαιτήσεις στον τερματικό εξοπλισμό που θα χρησιμοποιεί ο χρήστης της.

ΑΡΘΡΟ 6

Εφεδρεία ισχύος

Ο πάροχος εξασφαλίζει εφεδρεία ισχύος σε όλα τα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου του. Για την υποστήριξη των στοιχείων του δικτύου στην περίπτωση διακοπής του δημόσιου δικτύου τροφοδοσίας ισχύος, ανάλογα με την κρισιμότητα τους όπως αυτό προκύπτει από την Αξιολόγηση Επικινδυνότητας, ο πάροχος εφαρμόζει τρόπους/μέσα εφεδρικής τροφοδοσίας (ενδεικτικά, εφεδρικές

συστοιχίες μπαταρίες, γεννήτριες κ.λπ.) τα οποία έχουν επαρκή ικανότητα να υποστηρίξουν τη λειτουργία του δικτύου του.

ΑΡΘΡΟ 7

Άλλα δίκτυα

1. Στην περίπτωση διασυνδεδεμένων δικτύων, ο πάροχος ο οποίος αντιλαμβάνεται βλάβη, οφείλει να ειδοποιεί άμεσα άλλους παρόχους τους οποίους ενδεχομένως επηρεάζει η βλάβη. Ο πάροχος λαμβάνει άμεσα μέτρα για την αποκατάσταση της βλάβης.
2. Ο πάροχος οφείλει να έχει σαφείς και καταγεγραμμένες διαδικασίες επικοινωνίας του προσωπικού του με το προσωπικό παρόχων διασυνδεδεμένων δικτύων, με σκοπό τη συνεργασία για την αποφυγή σύγχυσης και ανώφελων ενεργειών και τον συντονισμό των διαδικασιών αποκατάστασης της ομαλής λειτουργίας των δικτύων.

ΑΡΘΡΟ 8

Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή

1. Ο πάροχος καταρτίζει Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή, στο πλαίσιο του οποίου προσδιορίζει τα απαιτούμενα μέτρα με στόχο τη διατήρηση της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών τηλεφωνίας που παρέχονται στο κοινό και τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου υπηρεσιών για την ανταπόκριση στις απαιτήσεις αρμόδιων δημόσιων αρχών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή ανωτέρας βίας.
2. Ο πάροχος ορίζει:
 - α) το προσωπικό που εμπλέκεται για την εκτέλεση του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή καθώς και τους ρόλους και τις αρμοδιότητες αυτού,
 - β) τις συνθήκες κατά τις οποίες ενεργοποιείται το Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή και το εξουσιοδοτημένο για την ενεργοποίησή του προσωπικό,

- γ) τις διαδικασίες διάχυσης πληροφορίας στο αρμόδιο προσωπικό,
 - δ) τις διαδικασίες για την ανάλυση και την εκτίμηση του προβλήματος
 - ε) τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν με προτεραιοποίησή τους, τις διαδικασίες και τους πόρους που απαιτούνται για την αποκατάσταση του δικτύου και των υπηρεσιών και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης
 - στ) τους τρόπους και τα στοιχεία επικοινωνίας του εμπλεκόμενου προσωπικού, και εκτός ωρών εργασίας
 - ζ) τους τρόπους και τα στοιχεία επικοινωνίας του προσωπικού του παρόχου με τεχνικούς, προμηθευτές, εργολάβους του παρόχου, με παρόχους άλλων δικτύων, με τις αρμόδιες Αρχές καθώς και διαδικασίες συνεργασίας μεταξύ τους
 - η) αξιολόγηση των μέτρων που λήφθηκαν για την επίλυση συγκεκριμένου προβλήματος
3. Ο πάροχος καθορίζει διαδικασίες αναθεώρησης του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή και ορίζει προσωπικό το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την εκπόνηση και την αναθεώρηση του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή.
4. Ο πάροχος διενεργεί περιοδικά δοκιμές του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή έτσι ώστε να εξασφαλίζει ότι τα κείμενα του Σχεδίου είναι ενημερωμένα, οι εμπλεκόμενοι στην εκτέλεση του Σχεδίου είναι εκπαιδευμένοι και οι διαδικασίες που περιγράφονται στο Σχέδιο για την ανάκαμψη των επιχειρησιακών λειτουργιών είναι έγκυρες και αποτελεσματικές.
5. Ο πάροχος τηρεί, για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών, καταγεγραμμένα τα ακόλουθα: α) περιγραφή της εφαρμοσθείσας μεθοδολογίας εκπόνησης του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή, β) τα αποτελέσματα του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή, γ) τα προτεινόμενα μέτρα, δ) τα ενδιάμεσα αποτελέσματα μεταξύ όλων των σταδίων εκπόνησης του ανωτέρω σχεδίου προκειμένου όλη η διαδικασία να είναι τεκμηριωμένη και πλήρης.

ΑΡΘΡΟ 9

Ενημέρωση καταναλωτών

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

ΑΡΘΡΟ 10

Ενημέρωση ΕΕΤΤ

Οι πάροχοι δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών, ενημερώνουν την ΕΕΤΤ για κάθε περιστατικό καταστροφικής βλάβης δικτύου ή ανωτέρας βίας, το οποίο οδηγεί σε διακοπή παροχής τηλεφωνικής υπηρεσίας προς τους συνδρομητές τους στο πλαίσιο των υποχρεώσεών τους που προκύπτουν από την ΑΠ ΕΕΤΤ 675/7 «Υποβολή

Αναφορών Παρόχων σχετικά με την Αδιάλειπτη Λειτουργία Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 107/Β'/24-1-2013).

ΑΡΘΡΟ 11

Έλεγχοι

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

ΑΡΘΡΟ 12

Κυρώσεις

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

ΑΡΘΡΟ 13

Μεταβατικές Διατάξεις

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ο πάροχος σημειώνει στη δεύτερη στήλη αν έχει εκπληρώσει την υποχρέωση που αναγράφεται στην πρώτη στήλη. Ο πάροχος παρέχει στην τρίτη στήλη συνοπτικές πληροφορίες/ σύντομη περιγραφή σχετικά με τον τρόπο που εκπληρώνει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις, στις περιπτώσεις που αναφέρονται στην στήλη ή συμπληρώνει τυχούσες παρατηρήσεις αν αυτό το θεωρεί σκόπιμο.

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

Υλοποίηση σχήματος προτεραιότητας για την υπηρεσία 112 και τους υπόλοιπους αριθμούς έκτακτης ανάγκης		Σύντομη περιγραφή
Υλοποίηση μηχανισμών εφεδρείας ισχύος σε όλα τα κρίσιμα στοιχεία δικτύου που σχετίζονται με την παροχή της τηλεφωνίας		Σύντομη περιγραφή
Υλοποίηση μηχανισμών ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με γεγονότα τα οποία επηρεάζουν ουσιωδώς τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των τηλεφωνικών υπηρεσιών		Σύντομη περιγραφή

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

(υπογραφή)

Ο ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΛΟΥΡΟΠΟΥΛΟΣ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ