

Ερώτηση 1. Θεωρείτε ικανοποιητικές τις παραπάνω προβλέψεις αναφορικά με τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι προκειμένου να εξασφαλίζεται ισότιμη πρόσβαση σε πληροφορίες και επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρίες; Αν όχι, ποιες αλλαγές/προσθήκες προτείνετε;

- Στη σελίδα 14 αναφέρεται ο όρος «χρηστών με ειδικές ανάγκες», ενώ λίγο παρακάτω «άτομα με αναπηρίες». Θα πρέπει να χρησιμοποιείται με συνέπεια η σωστή ορολογία σε όλο το κείμενο, δηλαδή «άτομα με αναπηρία».

Ερώτηση 2. Θεωρείτε ικανοποιητικές τις παραπάνω προβλέψεις προκειμένου να παρέχεται ισοδύναμη πρόσβαση ατόμων με αναπηρία σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης καταναλωτών; Αν όχι, ποιες αλλαγές/προσθήκες προτείνετε;

Αναφέρεται στη σελ. 16 «να εφαρμοστούν συστήματα για να διασφαλιστεί ότι οι κωφάλαλοι και οι βαρήκοοι έχουν κατάλληλη ισοδύναμη πρόσβαση σε αυτοματοποιημένες υπηρεσίες πελατών...» Ο όρος «κωφάλαλοι» δεν χρησιμοποιείται. Προτείνεται ο όρος άτομα με παθήσεις /αναπηρία ακοής ή/και φωνής έτσι ώστε να συμπεριληφθούν όλα τα άτομα.

Αναφέρεται στη σελ. 16 «Επιπλέον προτείνεται να προτεραιοποιείται η εξυπηρέτηση καταναλωτών ΑμεΑ σε σχέση με την βλαβοδιαχείριση των συνδέσεών τους». Θα πρέπει να προστεθεί ότι θα παρέχονται ειδικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης ΑμεΑ, ώστε να λαμβάνουν προτεραιότητα οι κλήσεις τους.

Ερώτηση 3Α. Ποιες από τις ανωτέρω ειδικές υπηρεσίες και απαιτήσεις θεωρείτε αναγκαίες για την βελτίωση της ισοδύναμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία;

Όλες τις ανωτέρω ειδικές υπηρεσίες.

Ερώτηση 3Β. Υπάρχουν επιπλέον υπηρεσίες και απαιτήσεις που πρέπει να προβλεφθούν; Αναφέρατε αναλυτικά.

Θα πρέπει να υπάρχει αναφορά ως προς το πώς διασφαλίζεται στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης το απόρρητο των προσωπικών και ιδιαιτέρως των ευαίσθητων δεδομένων σε σχέση με τον διαμεσολαβητή, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου).

Ερώτηση 3Γ. Υπάρχουν κάποιες από τις παραπάνω υπηρεσίες και απαιτήσεις που δεν χρησιμοποιούνται πλέον εκτεταμένα, γιατί έχουν υποκατασταθεί, και επομένως δεν απαιτείται να συμπεριληφθούν;

-

Ερώτηση 4Α. Ποιον από τον ανωτέρω τερματικό εξοπλισμό και ειδικό εξοπλισμό θεωρείτε αναγκαίο για την βελτίωση της ισοδύναμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία;

- Όλο τον παραπάνω εξοπλισμό

Ερώτηση 4Β: Υπάρχει επιπλέον εξοπλισμός που πρέπει να προβλεφθεί; Αναφέρατε αναλυτικά.

- Τηλέφωνο με δυνατότητα χρήσης εφαρμογών τηλεδιάσκεψης

- Τηλέφωνο με ενσωματωμένες λειτουργίες προσβασιμότητας, όπως αναγνώστη οθόνης, ρύθμιση χρωματικής αντίθεσης, ρύθμιση μεγέθους γραμματοσειράς, κλπ.

Ερώτηση 4Γ: Υπάρχει κάποιος από τον παραπάνω εξοπλισμό που δεν χρησιμοποιείται πλέον εκτεταμένα γιατί έχει υποκατασταθεί, και επομένως δεν απαιτείται να συμπεριληφθεί;

- Στις υπηρεσίες ανταλλαγής μηνυμάτων αναφέρεται η χρήση skype, το οποίο αποτελεί ένα από τα σχετικά προϊόντα που υπάρχουν στην κατηγορία αυτή. Θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο ο γενικότερος όρος για τις εφαρμογές αυτές. Η εφαρμογή Skype μπορεί να δοθεί ως παράδειγμα, μαζί με άλλες εναλλακτικές εφαρμογές.

Ερώτηση 5Α. Συμφωνείτε με τη διατήρηση των υφιστάμενων μέτρων που προτείνεται; Αν όχι, τεκμηριώστε την απάντησή σας.

- Ποσοστά αναπηρίας. Θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί ο ισχύων Ενιαίος Πίνακας Προσδιορισμού Ποσοστού Αναπηρίας (Ε.Π.Π.Α.). 6282/29.12.2021 Τεύχος Β' ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, καθώς ο προσδιορισμός «αναπηρία 67%» αποκλείει άτομα με σοβαρές δυσκολίες επικοινωνίας. Για παράδειγμα, το ποσοστό μεγάλης ετερόπλευρης βαρηκοΐας προσδιορίζεται σε 40% και μόνο η υπολειμματική ακοή σε 60 - 70% (ΕΠΠΠΑ, σελ. 79759).
- Δεν προβλέπονται επίσης παθήσεις/αναπηρίες λάρυγγα και φωνής (ΕΠΠΠΑ, σελ. 79757), που στην πλειοψηφία τους δεν ξεπερνούν το ποσοστό αναπηρίας 30% - 40%, αλλά αντιμετωπίζουν σημαντικές δυσκολίες πρόσβασης.