



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Κατευθυντήριες Γραμμές του BEREC για την Εφαρμογή των Ευρωπαϊκών Κανόνων Δικτυακής Ουδετερότητας από τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές

Μετάφραση στα ελληνικά από το πρωτότυπο:

BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules

Αριθμός αναφοράς BEREC: BoR (16) 127

Οκτώβριος 2017

Σημείωμα μετάφρασης

Το παρόν κείμενο αποτελεί ακριβή μετάφραση στα ελληνικά του κειμένου του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) με τίτλο: “BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules” (BoR (16) 127, ημερομηνία έκδοσης: 30/8/2016), το οποίο αποτελεί τις Κατευθυντήριες Γραμμές του BEREC για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120.

Λόγω της σημασίας των Κατευθυντήριων Γραμμών του BEREC για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, κρίθηκε απαραίτητη η μετάφρασή του στα ελληνικά, ώστε να έχει τη μέγιστη δυνατή διάδοση σε όλους τους εμπλεκόμενους: την ΕΕΤΤ, άλλες αρμόδιες εθνικές αρχές, παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου, παρόχους περιεχομένου και εφαρμογών, τελικούς χρήστες, κ.α.

Για τα τμήματα του κειμένου των Κατευθυντήριων Γραμμών που περιέχουν αποσπάσματα του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 (τμήματα σε γκρι πλαίσια) μεταφέρθηκε η αντίστοιχη επίσημη μετάφραση του Κανονισμού στα ελληνικά, όπως δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (OJ L 310, 26.11.2015).

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Οκτώβριος 2017

Πίνακας περιεχομένων

Πλαίσιο και γενική οπτική	5
Άρθρο 1	6
Άρθρο 2	7
Άρθρο 3	10
Άρθρο 3(1)	10
Άρθρο 3(2)	12
Άρθρο 3(3) πρώτο εδάφιο	17
Άρθρο 3(3) δεύτερο εδάφιο	19
Άρθρο 3(3) τρίτο εδάφιο	23
Άρθρο 3(3) (α)	25
Άρθρο 3(3) (β)	26
Άρθρο 3(3) (γ)	27
Άρθρο 3(4)	29
Άρθρο 3(5) πρώτο εδάφιο	30
Άρθρο 3(5) δεύτερο εδάφιο	33
Άρθρο 4	36
Άρθρο 4(1)	36
Άρθρο 4(1) (α)	38
Άρθρο 4(1) (β)	39
Άρθρο 4(1) (γ)	40
Άρθρο 4(1) (δ)	40
Άρθρο 4(1) (ε)	43
Άρθρο 4(2)	43
Άρθρο 4(3)	44
Άρθρο 4(4)	44
Άρθρο 5	46
Άρθρο 5(1)	46
Άρθρο 5(2)	51
Άρθρο 5(3)	52
Άρθρο 5(4)	53
Άρθρο 6	53

Άρθρο 10	53
Άρθρο 10(1)	53
Άρθρο 10(2)	54
Άρθρο 10(3)	54

Πλαίσιο και γενική οπτική

1. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές του BEREC, συνταγμένες κατ' εφαρμογή του Άρθρο 5(3) του Κανονισμού¹, είναι σχεδιασμένες για να παρέχουν οδηγίες για την εφαρμογή των υποχρεώσεων των ΕΡΑ (Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών). Συγκεκριμένα, περιέχουν τις υποχρεώσεις να παρακολουθούν στενά και να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τους κανόνες για τη διασφάλιση της ισόνομης και μη διακριτικής μεταχείρισης της κίνησης κατά την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και τα δικαιώματα των τελικών χρηστών όπως θεσπίζονται στα Άρθρα 3 και 4. Οι κατευθυντήριες γραμμές² αποτελούν συστάσεις στις ΕΡΑ, τι οποίες θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τους στο μέγιστο βαθμό. Οι οδηγίες θα πρέπει να συμβάλουν στην συνεπή εφαρμογή του Κανονισμού, και κατ' επέκταση στη ρυθμιστική βεβαιότητα για τους ενδιαφερόμενους φορείς.

Ορολογίες

2. Για την βελτίωση της αναγνωσιμότητας, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθοι όροι καθ' όλη την έκταση των κατευθυντήριων γραμμών³.

Εφαρμογή	Στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, το BEREC χρησιμοποιεί τον όρο «εφαρμογή» ως σύντομο όρο για πιο εκτεταμένες εκφράσεις του Κανονισμού, όπως «εφαρμογές και υπηρεσίες», ή «περιεχόμενο υπηρεσία και εφαρμογή»
ΠΠΕ (Πάροχος Περιεχομένου και Εφαρμογών)	Οι ΠΠΕ καθιστούν διαθέσιμα στο διαδίκτυο περιεχόμενο (π.χ. ιστοσελίδες, μπλόγκς, βίντεο) και/ή εφαρμογές (π.χ. μηχανές αναζήτησης, εφαρμογές VoIP) και/ή υπηρεσίες. Οι ΠΠΕ μπορούν επίσης να καθιστούν διαθέσιμα περιεχόμενο, υπηρεσίες και εφαρμογές μέσω εξειδικευμένων υπηρεσιών
ΠΥΔ (Πάροχοι Υπηρεσιών Διαδικτύου)	Στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές το BEREC χρησιμοποιεί τον όρο «ΠΥΔ» για να αναφέρεται σε παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο (ΥΠΔ). Οι ΠΥΔ μπορεί επίσης να είναι πάροχοι εξειδικευμένων υπηρεσιών.
Εξειδικευμένες υπηρεσίες	Στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, το BEREC χρησιμοποιεί τον όρο "εξειδικευμένες υπηρεσίες" ως συντομογραφία για "υπηρεσίες εκτός των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο οι οποίες είναι βελτιστοποιημένες ως προς κάποιο συγκεκριμένο περιεχόμενο, εφαρμογές ή υπηρεσίες ή συνδυασμό αυτών, και η οποία βελτιστοποίηση είναι απαραίτητη προκειμένου να πληρούνται οι απαιτήσεις συγκεκριμένου επιπέδου

¹ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2015/2120 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ 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, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=EN>

² Όπως ορίζει το Άρθρο 3(3) του Κανονισμού (ΕΓ) Νο 1211/2009 για την ίδρυση του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) και της κεντρικής αυτού (BEREC Office) υπηρεσίας, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0001:0010:EN:PDF> και της Απολογικής Σκέψης 19 του κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120

³ Ορισμοί για τους όρους που χρησιμοποιούνται στον Κανονισμό παρέχονται στα σχετικά σημεία των κατευθυντήριων γραμμών.

	ποιότητας του περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών (βλέπε Άρθρο 3(5)).
--	---

Άρθρο 1

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κοινούς κανόνες για τη διασφάλιση ισότιμης και μη διακριτικής διαχείρισης της κίνησης κατά την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και των σχετικών δικαιωμάτων των τελικών χρηστών.

Αιτιολογική Σκέψη 1

Ο παρών 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. Αποσκοπεί στο να προστατεύσει τους τελικούς χρήστες και παράλληλα να διασφαλίσει τη συνεχή λειτουργία του διαδικτυακού οικοσυστήματος ως κινητήριας δύναμης της καινοτομίας.

Αιτιολογική Σκέψη 2

Τα μέτρα που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό συμμορφώνονται με την αρχή της τεχνολογικής ουδετερότητας, δηλαδή δεν επιβάλλουν ούτε προβαίνουν σε διακρίσεις υπέρ της χρήσης ενός συγκεκριμένου είδους τεχνολογίας

Αιτιολογική Σκέψη 3

Τις τελευταίες δεκαετίες, το διαδίκτυο έχει αναπτυχθεί ως μια ανοικτή πλατφόρμα καινοτομίας με χαμηλά εμπόδια πρόσβασης των τελικών χρηστών, των παρόχων περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών και των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης διαδικτύου. Το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο στοχεύει στην προώθηση της δυνατότητας των τελικών χρηστών να έχουν πρόσβαση και να διανέμουν πληροφορίες ή να εκτελούν εφαρμογές και υπηρεσίες της επιλογής τους. Ωστόσο, σημαντικός αριθμός τελικών χρηστών επηρεάζεται από τις πρακτικές διαχείρισης της κίνησης οι οποίες παρεμποδίζουν ή επιβραδύνουν συγκεκριμένες εφαρμογές ή υπηρεσίες. Οι τάσεις αυτές απαιτούν κοινούς κανόνες σε επίπεδο Ένωσης για τη διασφάλιση του ανοικτού χαρακτήρα του διαδικτύου και για την αποφυγή του κατακερματισμού της εσωτερικής αγοράς που οφείλεται στα μέτρα που λαμβάνουν τα επιμέρους κράτη μέλη.

3. Το άρθρο 1 ορίζει το αντικείμενο του θέματος και πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού, που είναι η εγκαθίδρυση κοινών κανονισμών για τη διασφάλιση «της ισότιμης και μη διακριτικής διαχείριση της τηλεπικοινωνιακής κίνησης κατά την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο» και των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών.

4. Σύμφωνα με την Οδηγία Πλαίσιο 2002/21/EK,⁴ ως χρήστης νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο ή νομική οντότητα που χρησιμοποιεί ή ζητά διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Τελικός χρήστης νοείται εκείνος ο χρήστης ο οποίος δεν παρέχει δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέσιμες στο κοινό. Σε αυτή τη βάση, το BEREC αντιλαμβάνεται τον όρο «τελικός χρήστης» να περιλαμβάνει άτομα και επιχειρήσεις, συμπεριλαμβάνοντας καταναλωτές όπως επίσης και ΠΠΕ.
5. Οι ΠΠΕ προστατεύονται από τον Κανονισμό ως τελικοί χρήστες, στο βαθμό που χρησιμοποιούν ΥΠΔ για να επικοινωνούν με άλλους τελικούς χρήστες. Ωστόσο, μερικοί ΠΠΕ μπορεί να λειτουργούν τα δικά τους δίκτυα και ως εκ τούτου να έχουν συμφωνίες διασύνδεσης με ΠΥΔ. Η παροχή διασύνδεσης είναι ξεχωριστή υπηρεσία από την παροχή ΥΠΔ.
6. Οι ΕΡΑ μπορούν να λάβουν υπ' όψιν τις πολιτικές και τις πρακτικές διασύνδεσης των ΠΥΔ στο βαθμό που έχουν αυτές ως αποτέλεσμα τον περιορισμό της άσκησης των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών σύμφωνα με το Άρθρο 3(1). Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να είναι σχετικό σε μερικές περιπτώσεις, όπως όταν η διασύνδεση υλοποιείται με τρόπο ώστε αποσκοπεί στην παράκαμψη του Κανονισμού.⁵

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ισχύουν οι ορισμοί του άρθρου 2 της οδηγίας 2002/21/EK

7. Οι ορισμοί του Άρθρου 2 της Οδηγίας 2002/21/EK εφαρμόζονται και για τους σκοπούς των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών. Το αναφερθέν άρθρο περιλαμβάνει τους όρους «τελικός χρήστης», «καταναλωτής», «υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» και «σημείο τερματισμού δικτύου».

«Πάροχος ηλεκτρονικών τηλεπικοινωνιών στο κοινό»

(1) «πάροχος ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό»: επιχείρηση που παρέχει δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών,

8. Ο όρος «Πάροχος ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό» (ΠΗΕΚ) περιλαμβάνει και τα «δημόσια δίκτυα επικοινωνιών» και τις «υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΥΗΕ) που ορίζονται στο Άρθρο 2 της Οδηγίας Πλαίσιο.⁶

⁴ Το Άρθρο 2 της Οδηγίας Πλαίσιο (2002/21/EK) στοιχεία (n) και γράμμα (h) .Η οδηγία τροποποιήθηκε από τον κανονισμό 717/2007/EK, τον κανονισμό 544/2009/EK και την οδηγία 2009/140/EK <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0021:20091219:EN:PDF>

⁵ Απόσπασμα από Αιτιολογική Σκέψη 7 : «Οι συμφωνίες αυτές, καθώς και τυχόν εμπορικές πρακτικές που χρησιμοποιούνται από τους πάροχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, δεν θα πρέπει να περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων αυτών, παρακάμπτοντας έτσι τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού που διασφαλίζουν την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο

⁶ Αναφορά σε Άρθρο (2) (δ) για «δημόσια δίκτυα επικοινωνιών» και (γ) «υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών»

9. Αντίθετα, ο ορισμός του ΠΗΕΚ δεν περιλαμβάνει παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή δίκτυα επικοινωνιών που δεν είναι δημοσίως διαθέσιμα και τα οποία ως εκ τούτου είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού.
10. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή τα δίκτυα που δεν απευθύνονται μόνο σε ένα προκαθορισμένο σύνολο τελικών χρηστών αλλά γενικώς σε οποιοσδήποτε πελάτες θέλουν να εγγραφούν στο δίκτυο ή στην υπηρεσία, θεωρούνται ως δημοσίως διαθέσιμα. Οι υπηρεσίες ή τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που απευθύνονται σε μια προκαθορισμένη ομάδα τελικών χρηστών μπορεί να θεωρηθούν ότι δεν είναι δημοσίως διαθέσιμα.
11. Οι υπηρεσίες ιδεατών ιδιωτικών δικτύων (Virtual Private Networks, VPN) συνήθως προσφέρονται από ΠΗΕΚ σε οποιονδήποτε επιθυμεί να συνάψει μια σύμβαση για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών. Αυτές, εκ τούτου, θεωρούνται συνήθως ως δημόσια διαθέσιμες παρόλο που η λειτουργία ενός VPN λαμβάνει χώρα σε ένα ιδιωτικό δίκτυο. Ο όρος «ιδιωτικός» περιγράφει τη χρήση μια τέτοιας υπηρεσίας η οποία συνήθως περιορίζεται σε τερματικά σημεία της επιχείρησης που έχει συνάψει τη σύμβαση για τη μεταξύ τους ασφαλή επικοινωνία. Τα VPN αναλύονται περαιτέρω στη παράγραφο 115.
12. Τα ακόλουθα παραδείγματα θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως υπηρεσίες ή δίκτυα που δεν είναι δημοσίως διαθέσιμα, κατόπιν εκτίμησης των ΕΡΑ για κάθε υπόθεση ξεχωριστά και λαμβάνοντας υπ' όψιν εθνικές πρακτικές:

- Πρόσβαση στο διαδίκτυο από καφετέριες και εστιατόρια
- Εσωτερικά δίκτυα επιχειρήσεων

Παράδειγμα κριτηρίων τα οποία θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για να γίνουν εκτιμήσεις περιλαμβάνουν τη συμβατική σχέση υπό την οποία παρέχεται η υπηρεσία, το εύρος των χρηστών και αν αυτό το εύρος είναι προκαθορισμένο.

«Υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο»

(2) υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο»: υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέσιμη στο κοινόπου παρέχει πρόσβαση στο διαδίκτυο και, ως εκ τούτου, συνδετικότητα σε όλα ουσιαστικά τα τεμαχικά σημεία διαδικτύου, ανεξάρτητα από την τεχνολογία δικτύου και τον τεμαχικόεξοπλισμό που χρησιμοποιείται.

Αιτιολογική σκέψη 4

Η υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο παρέχει πρόσβαση στο διαδίκτυο και, καταρχήν, σε όλα τα τελικά του σημεία, ανεξαρτήτως της δικτυακής τεχνολογίας και του τερματικού εξοπλισμού που χρησιμοποιούν οι τελικοί χρήστες. Ωστόσο, για λόγους πέραν του ελέγχου των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, ορισμένα τελικά σημεία του διαδικτύου ενδέχεται να μην είναι προσιτά σε μόνιμη βάση. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω πάροχοι θα πρέπει να θεωρούνται ότι έχουν συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις τους σχετικά με την παροχή υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο κατά την έννοια του παρόντος κανονισμού, όταν η εν λόγω υπηρεσία παρέχει δυνατότητα σύνδεσης σε όλα ουσιαστικά τα τελικά σημεία του διαδικτύου. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πρέπει συνεπώς να μην περιορίζουν τη δυνατότητα σύνδεσης σε τυχόν προσιτά τελικά σημεία του διαδικτύου.

13. Το Άρθρο 2(2) ορίζει ως «υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο» (ΥΠΔ) ως ένα ΥΗΕ που παρέχει πρόσβαση στο διαδίκτυο και ως εκ τούτου συνδεσιμότητα σχεδόν σε όλα τα τεμαχικά σημεία του διαδικτύου, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας δικτύου και του τερματικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται

14. Για το σκοπό του Κανονισμού, το BEREC αντιλαμβάνεται τον όρο «διαδίκτυο» ως αναφορά σε ένα παγκόσμιο δίκτυο διασυνδεδεμένων δικτύων που επιτρέπουν στους συνδεδεμένους τελικούς χρήστες να συνδέονται ο ένας με τον άλλον. Μια ΥΠΔ καθιστά εφικτή μια τέτοια πρόσβαση στο διαδίκτυο.
15. Η BEREC αντιλαμβάνεται τον όρο «συνδεσιμότητα σχεδόν σε όλα τα τερματικά σημεία» ως συνέπεια του γεγονότος ότι το διαδίκτυο είναι ένα κατακεκομμένο δίκτυο, όπου ένας μεμονωμένος ΠΥΔ ελέγχει ένα περιορισμένο κομμάτι. Για λόγους που βρίσκονται εκτός του ελέγχου ενός μεμονωμένου ΠΥΔ (π.χ. τεχνικοί περιορισμοί, οι πολιτικές που ακολουθούνται από άλλους ΠΥΔ ή οι ρυθμιστικές αρχές μια χώρας), όλα τα τελικά σημεία μπορεί να μην είναι διαθέσιμα όλη την ώρα. Ωστόσο, μια τέτοια έλλειψη προσβασιμότητας δεν πρέπει να αποκλείει εκ των προτέρων ότι η υπηρεσία ορίζεται ως ΥΠΔ.
16. Περιορισμοί στην πρόσβαση σε τερματικά σημεία που οφείλονται στη χρήση διαφορετικών σχημάτων διεθυνσιοδότησης διαδικτύου, IPv4 και IPv6, γενικά δεν αποκλείουν τον ορισμό μιας υπηρεσίας ως ΥΠΔ. Ενώ δεν είναι δυνατό να ενωθούν δυο διαφορετικά σημεία με διαφορετικές τύπου διευθύνσεις χωρίς να παρεμβληθεί καμία διαδικασία μετάφρασης, το BEREC θεωρεί προς το παρόν ότι ο όρος “σχεδόν όλα τα τερματικά σημεία” δεν πρέπει, προς το παρόν, να μην ερμηνευθεί ως μια απαίτηση από τους ΠΥΔ να προσφέρουν συνδεσιμότητα αμφότερα μέσω IPv4 και IPv6
17. Το BEREC κατανοεί μια υπηρεσία υπό-Διαδικτύου, ως μια υπηρεσία που απαγορεύει την πρόσβαση σε υπηρεσίες ή εφαρμογές (π.χ. απαγορεύοντας τη χρήση VoIP ή video streaming) ή επιτρέπει τη πρόσβαση μόνο σε προκαθορισμένα τμήματα του διαδικτύου (π.χ. πρόσβαση μόνο σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες). Οι ΕΡΑ θα πρέπει να λάβουν υπ’ όψιν τους το γεγονός ότι ένας ΠΥΔ μπορεί εύκολα να παρακάμψει τον Κανονισμό προσφέροντας υπηρεσίες υπό-Διαδικτύου. Ως εκ τούτου αυτές οι υπηρεσίες θα πρέπει να θεωρούνται ότι βρίσκονται στο πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού και το γεγονός ότι παρέχουν περιορισμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο αποτελεί παράβαση των Άρθρων 3(1), 3(2) και 3(3) του Κανονισμού. Η BEREC αναφέρει αυτές τις παροχές υπηρεσιών ως «υπηρεσίες υπό-Διαδικτύου» όπως επεξηγείται περαιτέρω στις παράγραφο 38 και 55.
18. Υπηρεσίες όπου ο αριθμός των προσβάσιμων τερματικών σημείων περιορίζεται από τη φύση του τερματικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται (π.χ. υπηρεσίες σχεδιασμένες για την επικοινωνία μεμονωμένων συσκευών, όπως αναγνώστες ηλεκτρονικών βιβλίων ή για επικοινωνία μηχανής με μηχανή (machine to machine⁷, M2M), λόγω χάρη έξυπνοι μετρητές) θεωρούνται εκτός της εμβέλειας του Κανονισμού εκτός αν χρησιμοποιούνται για την παράκαμψη του Κανονισμού. Μπορούν να χρησιμοποιούν μια ΥΠΔ (αλλά όχι να παρέχουν ΥΠΔ ούτε να αποτελούν υποκατάστατο μιας ΥΠΔ), ή ένα ιδιωτικό δίκτυο ή να αποτελούν μια εξειδικευμένη υπηρεσία. Αν αυτές οι υπηρεσίες χρησιμοποιούν μια ΥΠΔ ή

⁷ Ωστόσο, μερικές υπηρεσίες επικοινωνιών μηχανής με μηχανή μπορεί επίσης να χρησιμοποιούνται σε μια εξειδικευμένη υπηρεσία όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 3(5) του Κανονισμού (αναφορά σε Αιτιολογική Σκέψη 16 και παράγραφο 113 των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών). Επιπλέον ένας πάροχος M2M υπηρεσιών ή συσκευών (π.χ. κατασκευαστής οχημάτων, πάροχος ενέργειας που περιλαμβάνει έξυπνους μετρητές) συνήθως δεν φαίνεται να παρέχει μια ΥΠΔ σύμφωνα με το παρόν ρυθμιστικό πλαίσιο. Αντίθετα, στην αλυσίδα αξίας του διαδικτύου των πραγμάτων (Internet of Things) ο πάροχος υπηρεσιών συνδεσιμότητας που παρέχει συνδεσιμότητα μέσω ενός δημόσιου δικτύου έναντι αμοιβής, είναι γενικά ο πάροχος μιας ΥΠΔ παραπομπή σε αναφορά BEREC για εφαρμογή του Internet of Things, BoR (16) 39, σελίδες 21-23).

αποτελούν εξειδικευμένη υπηρεσία, η λειτουργία τους θα υπόκειται στους σχετικούς νόμους που εφαρμόζονται για ΥΠΔ και εξειδικευμένες πληροφορίες σύμφωνα με τον Κανονισμό⁸.

Άρθρο 3

Διασφάλιση πρόσβασης στο ανοιχτό διαδίκτυο

19. Το άρθρο 3 περιλαμβάνει μέτρα που στοχεύουν στη διασφάλιση της ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο, συμπεριλαμβάνοντας τα δικαιώματα των τελικών χρηστών ενός ΥΠΔ, και τις υποχρεώσεις και επιτρεπόμενες πρακτικές για τους ΠΥΔ. Ειδικότερα:
- Το Άρθρο 3(1), ορίζει τα δικαιώματα των τελικών χρηστών μια ΥΠΔ
 - Άρθρο 3(2), θέτει όρια στους όρους συμβολαίου που μπορούν να εφαρμοστούν σε μια ΥΠΔ και στις πρακτικές διαφήμισης των ΠΥΔ, απαιτώντας ότι τα παραπάνω δεν πρέπει να περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών όπως αυτά ορίζονται στην παράγραφο 1. Όταν εκτιμούνται οι πρακτικές διαφήμισης, το Άρθρο 3(3) πρέπει επίσης να λαμβάνεται υπ' όψιν.
 - Το Άρθρο 3(3) περιορίζει τις πρακτικές διαχείρισης κίνησης των ΠΥΔ, ορίζοντας την ανάγκη ότι οι ΠΥΔ πρέπει να διαχειρίζονται όλα τα δεδομένα κίνησης με ίσους όρους και κάνοντας προβλέψεις για ειδικές περιστάσεις κάτω από τις οποίες οι ΠΥΔ μπορούν να παρεκκλίνουν από αυτόν τον κανόνα.
 - Το Άρθρο 3(4) ορίζει τις συνθήκες κάτω από τις οποίες τα μέτρα διαχείρισης κίνησης μπορούν να εμπεριέχουν επεξεργασία προσωπικών δεδομένων
 - Το Άρθρο 3(5) ορίζει την ελευθερία των ΠΥΔ και των ΠΠΕ να παρέχουν εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως επίσης τους όρους κάτω από τους οποίους μπορεί να ασκείται αυτή η ελευθερία.
20. Ο Κανονισμός παρατηρεί τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις θεμελιώδεις αρχές που αναγνωρίζονται στο Χάρτη, σημειωτέον την προστασία προσωπικών δεδομένων, την ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης, την ελευθερία του επιχειρείν και την αποφυγή διακρίσεων και την προστασία των καταναλωτών (αναφορά σε Αιτιολογική Σκέψη 33)
21. Το BEREC θεωρεί ότι ο Κανονισμός δεν απαιτεί μια εκ των προτέρων εξουσιοδότηση για την εφαρμογή πρακτικών διαφήμισης (Άρθρο 3(2)), πρακτικών διαχείρισης κίνησης (Άρθρο 3(3)) και εξειδικευμένων υπηρεσιών (Άρθρο 3(5)). Ωστόσο, αυτό δεν πρέπει να αποκλείει ανταλλαγές μεταξύ ΕΡΑ και παιχτών της αγοράς σε ότι αφορά τα προαναφερθέντα θέματα, ούτε αποκλείει τους ΕΡΑ από το βασίζονται στις υποχρεώσεις τους να χρησιμοποιούν τη δύναμη τους για να παρεμβαίνουν σύμφωνα με το Άρθρο 5.α.

Άρθρο 3(1)

Μέσω της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο που διαθέτουν, οι τελικοί χρήστες έχουν το δικαίωμα να έχουν πρόσβαση και να διανέμουν πληροφορίες και περιεχόμενο, να χρησιμοποιούν και να παρέχουν εφαρμογές και υπηρεσίες και να χρησιμοποιούν τερματικό εξοπλισμό της επιλογής τους, ανεξαρτήτως του τόπου του τελικού χρήστη ή του παρόχου ή του τόπου, της προέλευσης ή του προορισμού της πληροφορίας, του περιεχομένου, της εφαρμογής ή της υπηρεσίας.

Η παρούσα παράγραφος δεν θίγει το ενωσιακό δίκαιο ούτε το εθνικό δίκαιο που συμμορφώνεται με

⁸ Εφαρμόζονται οι προβλέψεις που αφορούν τις εξειδικευμένες υπηρεσίες – βλ. παρ. 99-12

το ενωσιακό δίκαιο, σχετικά με τη νομιμότητα του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών.

Αιτιολογική σκέψη 5

Όταν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να είναι ελεύθεροι να επιλέγουν ανάμεσα σε διάφορα είδη τερματικού εξοπλισμού όπως ορίζεται στην οδηγία 2008/63/ΕΚ της Επιτροπής (4). Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο δεν θα πρέπει να επιβάλλουν περιορισμούς στη χρήση τερματικού εξοπλισμού για τη σύνδεση με το δίκτυο επιπλέον των περιορισμών που επιβάλλονται από τους κατασκευαστές ή τους διανομείς τερματικού εξοπλισμού σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο.

Αιτιολογική σκέψη 6

Οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να διαθέτουν το δικαίωμα πρόσβασης και διανομής πληροφοριών και περιεχομένου, όπως επίσης και να χρησιμοποιούν και να παρέχουν εφαρμογές και υπηρεσίες άνευ διακρίσεων, μέσω της υπηρεσίας τους πρόσβασης στο διαδίκτυο. Η άσκηση αυτού του δικαιώματος θα πρέπει να γίνεται με επιφύλαξη του ενωσιακού δικαίου ή του εθνικού δικαίου που συμμορφώνεται προς το ενωσιακό δίκαιο, όσον αφορά τη νομιμότητα του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών. Ο παρών κανονισμός δεν επιδιώκει να ρυθμίσει τη νομιμότητα, του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών, ούτε επιδιώκει να ρυθμίσει τις σχετικές διαδικασίες, απαιτήσεις και διασφαλίσεις. Τα θέματα αυτά παραμένουν ως εκ τούτου υπό το ενωσιακό δίκαιο ή το εθνικό δίκαιο που συμμορφώνεται προς το ενωσιακό δίκαιο.

22. Το Άρθρο 3(1) ορίζει τα δικαιώματα των τελικών χρηστών όσο αφορά το ανοιχτό διαδίκτυο. Η έννοια του τελικού χρήστη επεξηγείται στην παράγραφο 4 των παρούσων κατευθυντήριων γραμμών.

«να έχουν πρόσβαση και να διανέμουν πληροφορίες και περιεχόμενο»

23. Πρώτον, οι τελικοί χρήστες έχουν το δικαίωμα της πρόσβασης και της διανομής πληροφορίας και περιεχομένου. «Πρόσβαση και διανομή» σημαίνει ότι οι διατάξεις αυτού του Κανονισμού εφαρμόζονται τόσο για την αποστολή όσο και για τη λήψη δεδομένων μέσω ΥΠΔ. Ο όρος «Πληροφορίας και περιεχομένου» προτίθεται να καλύψει κάθε είδος δεδομένων που μπορεί να σταλεί ή να ληφθεί μέσω ΥΠΔ.

«Να χρησιμοποιούν και να παρέχουν εφαρμογές και υπηρεσίες»

24. Δεύτερον, οι τελικοί χρήστες έχουν το δικαίωμα της χρήσης και παροχής εφαρμογών και υπηρεσιών. «Χρήση και παροχή» σημαίνει ότι το δικαίωμα αφορά τόσο την κατανάλωση όσο και την παροχή εφαρμογών και υπηρεσιών. «Εφαρμογές και υπηρεσίες» σημαίνει πως το δικαίωμα αφορά τόσο εφαρμογές (συμπεριλαμβανομένου λογισμικών πελάτη και διακομιστή) όπως επίσης και υπηρεσίες.

«Να χρησιμοποιούν τερματικού εξοπλισμού της επιλογής τους»

25. Τρίτον, οι τελικοί χρήστες έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιήσουν τερματικό εξοπλισμό δικής τους επιλογής. Η Οδηγία 2008/63/ΕΚ ορίζει τον «τερματικό εξοπλισμό» ως τον εξοπλισμό που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα στη διεπαφή ενός δημόσιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Ως εκ τούτου το δικαίωμα επιλογής τερματικού εξοπλισμού καλύπτει εξοπλισμό ο οποίος συνδέεται στη διεπαφή δημόσιων τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Αυτή η διεπαφή, ή αλλιώς σημείο τερματισμού δικτύου, ορίζεται στο Άρθρο 2 σημείο (δα) της Οδηγίας Πλαίσιο (2002/21/ΕΚ) ως το υλικό σημείο στο οποίο παρέχεται στο συνδρομητή πρόσβαση στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών.

26. Στην εξέταση του κατά πόσον οι χρήστες μπορούν να χρησιμοποιούν τερματικό εξοπλισμό της επιλογής τους, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εκτιμούν εάν ένας ΠΥΔ παρέχει εξοπλισμό για τους συνδρομητές του και να περιορίζει την ικανότητα των τελικών χρηστών να αντικαταστήσουν τον εξοπλισμό αυτό με άλλον δικό τους, δηλαδή αν παρέχει « υποχρεωτικό εξοπλισμό».
27. Επιπλέον, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξετάζουν ένα υπάρχει κάποια αντικειμενική τεχνολογική ανάγκη για τη χρήση υποχρεωτικού εξοπλισμού ο οποίος θεωρείται τμήμα του δικτύου του ΠΥΔ. Αν δεν υπάρχει, και η επιλογή τερματικού εξοπλισμού είναι περιορισμένη, τότε η εφαρμοζόμενη πρακτική θα βρίσκεται σε σύγκρουση με το Κανονισμό. Για παράδειγμα, η πρακτική της απαγόρευσης του tethering⁹ είναι πιθανό να αποτελέσει περιορισμό στην επιλογή τερματικού εξοπλισμού, γιατί οι ΠΥΔ «δεν θα πρέπει να επιβάλλουν περιορισμούς στη χρήση τερματικού εξοπλισμού για τη σύνδεση με το δίκτυο επιπλέον των περιορισμών που επιβάλλονται από τους κατασκευαστές ή τους διανομείς τερματικού εξοπλισμού σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο» (Αιτιολογική Σκέψη 5).

Νομοθεσία σχετικά με τη νομιμότητα του περιεχομένου, των εφαρμογών ή υπηρεσιών

28. Η δεύτερη υποπαράγραφος του άρθρου 3(1) ορίζει ότι το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και το εθνικό δίκαιο το οποίο συμμορφώνεται με το ενωσιακό δίκαιο, όσον αφορά τη νομιμότητα του περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών, βρίσκονται ακόμα σε ισχύ. Ο Κανονισμός δεν αποσκοπεί στο να ρυθμίσει τη νομιμότητα του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών (βλέπε αιτιολογική σκέψη).
29. Ενώ η δεύτερη υποπαράγραφος του άρθρου 3(1) περιέχει μια διευκρίνιση όσον αφορά την εφαρμοσιμότητα μιας τέτοιας νομοθεσίας, το άρθρο 3(3) (α) παρέχει, ως εξαίρεση, τη δυνατότητα στους ΠΥΔ να υλοποιήσουν μέτρα τα οποία υπερβαίνουν τις εύλογες πρακτικές διαχείρισης κίνησης, ώστε να είναι συμβατά με τη νομοθεσία ή με τα μέτρα που ορίζονται από αυτήν την εξαίρεση.

Άρθρο 3(2)

Οι συμφωνίες μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και των τελικών χρηστών σχετικά με τις εμπορικές και τεχνικές προϋποθέσεις και τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, όπως η τιμή, ο όγκος των δεδομένων ή η ταχύτητα, καθώς και οποιεσδήποτε εμπορικές πρακτικές των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, δεν περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών όπως προσδιορίζονται στην παράγραφο 1

Αιτιολογική σκέψη 7

Προκειμένου να ασκήσουν τα δικαιώματά τους να έχουν πρόσβαση και να διανέμουν πληροφορίες και περιεχόμενο και να χρησιμοποιούν και να παρέχουν εφαρμογές και υπηρεσίες της επιλογής τους, οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να είναι ελεύθεροι να συμφωνούν με τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο σχετικά με τις τιμές των συγκεκριμένων όγκων δεδομένων και ταχυτήτων των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο. Οι συμφωνίες αυτές, καθώς και 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 παρόντος κανονισμού που διασφαλίζουν την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές και οι λοιπές αρμόδιες αρχές θα πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένες να παρεμβαίνουν κατά συμφωνιών ή εμπορικών πρακτικών οι οποίες, λόγω της κλίμακάς τους, οδηγούν σε καταστάσεις στις οποίες η επιλογή των τελικών

⁹ Το tethering επιτρέπει σε ένα τερματικό χρήστη να μοιραστεί τη σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω τηλεφώνου ή τάμπλετ με άλλες συσκευές όπως λάπτοπ.

καταναλωτών μειώνεται στην πράξη σημαντικά. Προς τον 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 και οι λοιπές αρμόδιες αρχές θα πρέπει να οφείλουν, ως μέρος των υποχρεώσεών τους παρακολούθησης και επιβολής, να παρεμβαίνουν όταν συμφωνίες ή εμπορικές πρακτικές έχουν ως αποτέλεσμα την υπονόμηση της ουσίας των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών.

30. Το άρθρο 3(2) διευκρινίζει ότι συμφωνίες μεταξύ ΠΥΔ και τελικών χρηστών επί τεχνολογικών και εμπορικών όρων και των χαρακτηριστικών των ΥΠΔ όπως τιμή, όγκος δεδομένων ή ταχύτητα, και οποιαδήποτε εμπορική πρακτική που διεξάγεται από τους ΠΥΔ, επιτρέπονται αλλά δεν πρέπει να περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών όπως ορίστηκαν στο Άρθρο 3(1).
31. Το BEREC θεωρεί ότι το Άρθρο 3(2) περιέχει δυο σχετικές όψεις:
- Την ελευθερία για την ολοκλήρωση συμφωνιών μεταξύ των ΠΥΔ και των τελικών χρηστών όσον αφορά τις εμπορικές και τεχνολογικές συνθήκες όπως επίσης και τα χαρακτηριστικά μιας ΥΠΔ.
 - Την πρόβλεψη ότι τέτοιες συμφωνίες και εμπορικές πρακτικές δεν θα περιορίσουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών που ορίστηκαν στο Άρθρο 3(1).

Συμφωνίες σχετικά με τις εμπορικές και τεχνολογικές προϋποθέσεις και τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο

32. Ο όρος συμφωνίες αναφέρεται σε συμβατικές σχέσεις μεταξύ ΠΥΔ και τελικών χρηστών που ενδεχομένως να περιλαμβάνουν, όπως αναφέρθηκε στον Κανονισμό, εμπορικούς όρους (όπως η τιμολόγηση), τεχνικούς όρους (όπως ο όγκος και η ταχύτητα δεδομένων) και οποιαδήποτε χαρακτηριστικά των ΥΠΔ. Πρέπει να σημειωθεί σε πολλές περιπτώσεις οι τεχνικοί και οι εμπορικοί όροι μπορεί να συσχετίζονται.

Εμπορικές πρακτικές

33. Οι εμπορικές πρακτικές ενδεχομένως να αποτελούνται από όλες τις σχετικές πλευρές της εμπορικής συμπεριφοράς ενός ΠΥΔ, συμπεριλαμβανομένων μονομερών πρακτικών του ΠΥΔ.¹⁰

Δεν περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών

¹⁰ Οι ΕΡΑ θα πρέπει επίσης να εξετάζουν αν ο ορισμός «εμπορικές πρακτικές» στο Άρθρο 2 (δ) της οδηγίας περί αθέμιτων εμπορικών πρακτικών (Unfair Commercial Practices Directive, UCDP) μπορεί επίσης να παρέχει καθοδήγηση στην κατανόηση του όρου, σχετ. «κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευομένου, άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές», <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX:32005L0029>. Ωστόσο θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο στόχος της UCDP είναι διαφορετικός από το στόχο του Κανονισμού 2015/2120 κατά το ότι η πρώτη αντιμετωπίζει κυρίως τις εμπορικές πρακτικές που είναι άμεσα συνδεδεμένες με την προώθηση, πώληση, ή την προμήθεια ενός προϊόντος (π.χ. κυρίως διαφήμιση και εμπορία), ενώ ο δεύτερος ορίζει κοινούς κανόνες για τη διασφάλιση της ισόνομης και μη διακριτικής μεταχείρισης της κίνησης κατά την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, και των σχετικών δικαιωμάτων των τελικών χρηστών.

34. Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά μιας ΥΠΔ, οι συμφωνίες τιμολόγησης για συγκεκριμένο όγκο και ταχύτητα δεδομένων των ΥΠΔ, δεν νοείται ότι περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών (σχετ. Αιτιολογική Σκέψη 7). Επιπλέον, το BEREC θεωρεί ότι τα δικαιώματα των τελικών χρηστών είναι πιθανό να μείνουν ανεπηρέαστα, τουλάχιστον στην περίπτωση όπου τα χαρακτηριστικά του όγκου και της ταχύτητας δεδομένων εφαρμόζονται με αγνωστικιστικό τρόπο ως προς τις εφαρμογές (εφαρμόζονται με ίσους όρους σε όλες τις εφαρμογές).
35. Παραδείγματα εμπορικών πρακτικών που είναι πιθανόν να είναι αποδεκτά, περιλαμβάνουν:
- Προσφορά που εφαρμόζεται με αγνωστικιστικό τρόπο ως προς τις εφαρμογές και όπου ένας τελικός χρήστης αποκτά απεριόριστη¹¹ πρόσβαση στο διαδίκτυο (και όχι μόνο σε συγκεκριμένες εφαρμογές) για ένα περιορισμένο διάστημα χρόνου, π.χ. κατά τη διάρκεια νυχτερινών ωρών ή τα σαββατοκύριακα (όταν το δίκτυο είναι λιγότερο απασχολημένο).
 - την ικανότητα των τελικών χρηστών να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες υποστήριξης του ΠΥΔ, όταν έχουν φτάσει το μέγιστο όριο δεδομένων, ώστε να αγοράσουν πρόσβαση σε επιπλέον δεδομένα.
36. Ένας ΠΥΔ δύναται να συνδυάσει την παροχή ΥΠΔ με την παροχή μιας εφαρμογής. Για παράδειγμα, ένας πάροχος κινητών επικοινωνιών μπορεί να προσφέρει σε όλους τους νέους συνδρομητές δωρεάν συνδρομή σε μια εφαρμογή συνεχούς ροής μουσικής για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (σε αντίθεση με τις εμπορικές πρακτικές, όπως την πρακτική μηδενικής χρέωσης, που επεξηγούνται στις παραγράφους 40 έως 43). Όταν η κίνηση που σχετίζεται με μια τέτοια εφαρμογή δεν υπόκειται σε οποιαδήποτε πρακτική ευνοϊκής διαχείρισης κίνησης και δεν τιμολογείται διαφορετικά από την υπόλοιπη κίνηση, θεωρείται ότι μια τέτοια εμπορική πρακτική δεν περιορίζει την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών που παραχωρούνται από το Άρθρο 3(1).
37. Κατά την εκτίμηση συμφωνιών ή εμπορικών πρακτικών, οι ΕΡΑ θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν το άρθρο 3(3) δεδομένου ότι, τυπικά, παραβιάσεις του Άρθρου 3(3) (π.χ. τεχνικές πρακτικές, όπως η παρεμπόδιση της πρόσβασης σε εφαρμογές ή σε τύπους εφαρμογών) θα περιορίσουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών και αποτελούν παραβίαση των Άρθρων 3(2) και 3(1). Λεπτομέρειες για αυτή την εκτίμηση μπορούν να βρεθούν στις παραγράφους 49-93.
38. Αν ένας ΠΥΔ απαγόρευε μέσω σύμβασης (και όχι τεχνικά) τη χρήση συγκεκριμένου περιεχομένου, ή μιας ή και περισσότερων εφαρμογών/υπηρεσιών ή μια κατηγορίας αυτών (για παράδειγμα απαγορεύοντας τη χρήση VoIP), θα περιόριζε την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών όπως ορίστηκαν στο Άρθρο 3(1). Αυτό θα θεωρηθεί ως προσφορά μιας υπηρεσίας υπό-Διαδικτύου (βλ. παρ. 17).
39. Ωστόσο, μερικοί εμπορικοί όροι ή πρακτικές, με πιο προφανείς αυτές που εμπεριέχουν διαφοροποίηση τιμών ανάμεσα σε κατηγορίες εφαρμογών, είναι πιο πιθανό να επηρεάσουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών που ορίστηκαν στο Άρθρο 3(1) χωρίς όμως απαραίτητα να την περιορίζουν.
40. Υπάρχει μια συγκεκριμένη εμπορική πρακτική η οποία ονομάζεται μηδενική χρέωση. Σύμφωνα με αυτήν ένας ΥΠΔ εφαρμόζει τιμή μηδέν στην κίνηση δεδομένων που σχετίζεται με μια συγκεκριμένη εφαρμογή ή κατηγορία εφαρμογών (και τα δεδομένα δεν μετρούνται

¹¹ δηλ. που δεν προσμετρείται έναντι κάποιου ανώτατου ορίου

προς κάποιο μέγιστο όριο της ΥΠΔ). Υπάρχουν διαφορετικά είδη πρακτικών μηδενικής χρέωσης που μπορούν να έχουν διαφορετική επίδραση στους τελικούς χρήστες και στο ανοιχτό διαδίκτυο, και ως εκ τούτου στα δικαιώματα των τελικών χρηστών που κατοχυρώνονται από τον Κανονισμό.

41. Μια προσφορά μηδενικής χρέωσης όπου όλες οι εφαρμογές μπλοκάρονται (ή επιβραδύνονται) όταν προσεγγιστεί το ανώτατο όριο χρήσης δεδομένων, εκτός από εκείνες που έχουν μηδενική χρέωση, θα παραβίαζε την πρώτη (και τρίτη) υποπαράγραφο του Άρθρου 3(3) (βλ. παρ. 55).
42. Ο ΠΥΔ θα μπορούσε να προσφέρει ή να εφαρμόσει μηδενική χρέωση σε μια ολόκληρη κατηγορία εφαρμογών (π.χ. σε όλες τις εφαρμογές μετάδοσης συνεχούς ροής βίντεο ή μουσικής) ή μόνο σε συγκεκριμένες εφαρμογές (π.χ. δικές του εφαρμογές, σε μια συγκεκριμένη εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης, στις πιο δημοφιλείς εφαρμογές βίντεο και μουσικής). Στην τελευταία περίπτωση, ένας τελικός χρήστης δεν παρεμποδίζεται από το να χρησιμοποιήσει άλλες εφαρμογές μουσικής. Ωστόσο, η μηδενική τιμή που εφαρμόζεται στην κίνηση δεδομένων της εφαρμογής μουσικής με τη μηδενική χρέωση (και το γεγονός ότι η κίνηση δεδομένων της μουσικής εφαρμογής με μηδενική χρέωση δεν μετρείται ως προς κάποιο μέγιστο όριο δεδομένων της ΥΠΔ) δημιουργεί ένα οικονομικό κίνητρο για τη χρήση αυτής της εφαρμογής έναντι των εφαρμογών που την ανταγωνίζονται. Τα αποτελέσματα της εφαρμογής μιας τέτοιας πρακτικής είναι πιο πιθανό να δημιουργούν *«υπονόμευση της ουσίας των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών»* ή να οδηγούν σε περιπτώσεις όπου *«η επιλογή των τελικών καταναλωτών μειώνεται στην πράξη σημαντικά»* (βλ. Αιτιολογική Σκέψη 7) από όταν η πρακτική εφαρμόζεται σε μια ολόκληρη κατηγορία εφαρμογών.
43. Κατά την εκτίμηση τέτοιων συμφωνιών ή εμπορικών πρακτικών, όπως της μηδενικής χρέωσης, σύμφωνα με το Άρθρο 3(2), θα πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψιν ο σκοπός του Κανονισμού να *«διασφαλίσει την ισόνομη και μη διακριτική μεταχείριση της κίνησης»* (Άρθρο 1) και να *«εξασφαλίσει τη συνεχή λειτουργία του διαδικτυακού οικοσυστήματος ως κινητήριας δύναμης της καινοτομίας»* (Αιτιολογική σκέψη 1) όπως επίσης και την Αιτιολογική σκέψη 7, η οποία κατευθύνει την παρέμβαση ενάντια σε συμφωνίες ή εμπορικές πρακτικές που *«λόγω της κλίμακάς τους, οδηγούν σε καταστάσεις στις οποίες η επιλογή των τελικών καταναλωτών μειώνεται στην πράξη σημαντικά»* ή που θα μπορούσαν να οδηγήσουν *«στην υπονόμευση της ουσίας των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών»*.
44. Η Αιτιολογική σχέση 7 επίσης υποδεικνύει ότι οι εκτιμήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν *«τις αντίστοιχες θέσεις στην αγορά των σχετιζομένων παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, καθώς και των σχετιζομένων παρόχων περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών»*.
45. Όταν εκτιμάται εάν ένας ΠΥΔ περιορίζει την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών, οι ΕΡΑ θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τους σε τι βαθμό οι επιλογές των τελικών χρηστών παρεμποδίζονται από τους συμφωνημένους εμπορικούς και τεχνικούς όρους ή από τις εμπορικές πρακτικές του ΠΥΔ. Δεν είναι απαραίτητο ότι κάθε παράγοντας που επηρεάζει τις επιλογές των τελικών χρηστών θα πρέπει αναγκαία να θεωρείται ότι περιορίζει την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών υπό το Άρθρο 3(1). Ο Κανονισμός επίσης προβλέπει παρέμβαση σε περίπτωση που τέτοιοι περιορισμοί έχουν αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση της επιλογής, αλλά επίσης και σε άλλες περιπτώσεις που

μπορεί να πληρούν τις προϋποθέσεις για να θεωρηθεί ότι περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών υπό το Άρθρο 3(1).

46. Υπό το πρίσμα των προαναφερθέντων σκέψεων, το BEREC θεωρεί ότι ίσως χρειαστεί μια συνολική εκτίμηση τέτοιων εμπορικών και τεχνικών συνθηκών, που πιο συγκεκριμένα θα λαμβάνει υπ' όψιν:

- Τους στόχους του Κανονισμού και το εάν οι σχετικές συμφωνίες και/ή εμπορικές πρακτικές καταστρατηγούν αυτούς τους στόχους.
- Τη θέση που κατέχουν στην αγορά οι εμπλεκόμενοι ΠΥΔ και ΠΠΕ – είναι πολύ πιο πιθανό να συμβεί ένας περιορισμός στην άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών όταν ένας ΠΥΔ ή ΠΠΕ έχει ισχυρή θέση στην αγορά σε σύγκριση (ενώ όλες οι άλλες παράμετροι παραμένουν ίδιες) με την περίπτωση που ο ΠΥΔ ή ο ΠΠΕ έχει αδύναμη θέση στην αγορά. Οι θέσεις της αγορά θα πρέπει να αναλυθούν σύμφωνα με τις αρχές του δικαίου ανταγωνισμού
- Την επίδραση στα δικαιώματα των καταναλωτών και επιχειρηματικών πελατών ως τελικών χρηστών, η οποία εμπεριέχει μεταξύ των άλλων μια εκτίμηση:
 - Αν υπάρχει κάποια επίδραση στο εύρος και στην ποικιλία του περιεχομένου και των εφαρμογών που μπορούν να χρησιμοποιούν¹² οι τελικοί χρήστες και, αν ναι, αν το εύρος και η ποικιλία των εφαρμογών που μπορούν να επιλέξουν οι τελικοί χρήστες μειώνεται στην πράξη.
 - Αν δημιουργούνται κίνητρα στους τελικούς χρήστες για τη χρήση, για παράδειγμα, συγκεκριμένων εφαρμογών.
 - Εάν η συνδρομή σε ΥΠΔ περιέχει χαρακτηριστικά που μειώνουν σημαντικά τις επιλογές των τελικών χρηστών (βλέπε περισσότερες λεπτομέρειες στην παράγραφο 48).
- Την επίδραση στα δικαιώματα των ΠΠΕ ως τελικών χρηστών, που εμπεριέχει μεταξύ των άλλων μια εκτίμηση:
 - Αν υπάρχει κάποια επίδραση στο εύρος και στην ποικιλία του περιεχομένου και των εφαρμογών που παρέχουν¹³ οι ΠΠΕ και σε τι βαθμό περιορίζεται το εύρος και η ποικιλία των εφαρμογών
 - Αν οι ΠΠΕ αποθαρρύνονται σημαντικά από το να μπουν στην αγορά ή αν αναγκάζονται να αποχωρήσουν από την αγορά, ή αν υπάρχει άλλη σημαντική ζημιά στον ανταγωνισμό στη σχετική αγορά (περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με τις προσφορές, στην τέταρτη κουκίδα της παραγράφου 48)
 - Αν επηρεάζεται η συνεχής λειτουργία του διαδικτυακού οικοσυστήματος ως κινητήριας δύναμης της καινοτομίας, για παράδειγμα, εάν ο ΠΥΔ είναι αυτός που επιλέγει τους κερδισμένους και τους χαμένους, και τα διοικητικά και/ή τεχνικά εμπόδια για τους ΠΠΕ ώστε να περιέλθουν σε συμφωνίες με τους ΠΥΔ
- Την κλίμακα της εφαρμοζόμενης πρακτικής και την παρουσία εναλλακτικών λύσεων - μια πρακτική είναι πιο πιθανό να περιορίζει την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών σε περίπτωση, όπου για παράδειγμα, πολλοί τελικοί χρήστες επηρεάζονται

¹² Αυτό μπορεί επίσης να αφορά την επίδραση στην ελευθερία της έκφρασης και της ενημέρωσης, συμπεριλαμβανομένου του πλουραλισμού στα μέσα μαζικής ενημέρωσης.

¹³ Αυτό μπορεί επίσης να αφορά την επίδραση στην ελευθερία και στον πλουραλισμό των μέσων.

και/ή υπάρχουν λίγες εναλλακτικές προσφορές και/ή ανταγωνιζόμενοι ΠΥΔ από τους οποίους να διαλέξουν οι τελικοί χρήστες.

47. Καθένας από αυτούς τους παράγοντες μπορεί να συμβάλει σε μια σημαντική μείωση της επιλογής των τελικών χρηστών και ως εκ τούτου σε περιορισμό της άσκησης των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών υπό το Άρθρο 3(2). Σε οποιαδήποτε συγκεκριμένη περίπτωση, η παρουσία ενός ή περισσοτέρων αυτών των παραγόντων μπορεί πραγματικά να περιορίσει την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών.
48. Κατά την εφαρμογή μιας τέτοιας συνολικής εκτίμησης, θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν οι ακόλουθοι παράγοντες:
- Οποιοσδήποτε συμφωνίες ή πρακτικές που έχουν αποτέλεσμα παρόμοιο με το να παρεμποδίζεται τεχνικά η πρόσβαση (βλ. παράγραφο 55) είναι πιθανό να παραβιάσουν το Άρθρο 3(1) και 3(2), δεδομένης της ισχυρής τους επίδρασης στα δικαιώματα των τελικών χρηστών.
 - Εμπορικές πρακτικές που εφαρμόζουν υψηλότερες τιμές σε δεδομένα που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη εφαρμογή ή είδος εφαρμογών, είναι πιθανόν να περιορίσουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών λόγω της δημιουργίας δυνητικά ισχυρών αντικινήτρων για τη χρήση της επηρεαζόμενης εφαρμογής(ων), και συνεπώς του περιορισμού επιλογών. Επίσης, η πιθανότητα εφαρμογής υψηλότερων τιμών σε μια εφαρμογή ή μια κατηγορία εφαρμογών ενδεχομένως να αποθαρρύνει την ανάπτυξη νέων εφαρμογών.
 - Οι τελικοί χρήστες μια ΥΠΔ της οποίας οι όροι περιλαμβάνουν χαμηλή (ή μηδενική) χρέωση για δεδομένα που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη εφαρμογή ή κατηγορία εφαρμογών, θα έχουν κίνητρο για να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή ή κατηγορία εφαρμογών αυτή και όχι άλλες εφαρμογές. Επίσης, όσο χαμηλότερο είναι το ανώτατο όριο δεδομένων τόσο ισχυρότερη αναμένεται να είναι αυτή η επιρροή.
 - Διαφοροποιήσεις στις τιμές μεταξύ μεμονωμένων εφαρμογών εντός μιας κατηγορίας, έχουν επίδραση στον ανταγωνισμό μεταξύ των παρόχων σε αυτή την κατηγορία. Ως εκ τούτου, είναι πιο πιθανό να επηρεαστεί η «*συνεχής λειτουργία του διαδικτυακού οικοσυστήματος ως κινητήριας δύναμης της καινοτομίας*» και κατ' αυτόν τον τρόπο να υπονομευθούν οι στόχοι του Κανονισμού, απ' όταν υπάρχει διαφοροποίηση στις τιμές μεταξύ κατηγοριών εφαρμογών.

Άρθρο 3(3) πρώτο εδάφιο

Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, όταν παρέχουν υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, αντιμετωπίζουν ισότιμα κάθε κίνηση, χωρίς αποκλεισμούς, περιορισμούς ή παρεμβάσεις και ανεξαρτήτως του αποστολέα και του παραλήπτη, του περιεχομένου στο οποίο έχει γίνει πρόσβαση ή του διανεμηθέντος περιεχομένου, των χρησιμοποιούμενων ή παρεχόμενων εφαρμογών ή υπηρεσιών ή του χρησιμοποιούμενου τερματικού εξοπλισμού

Αιτιολογική Σκέψη 8

Κατά την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, οι πάροχοι των εν λόγω υπηρεσιών 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 την υπηρεσία ή τον τερματικό εξοπλισμό της. Σύμφωνα με τις γενικές αρχές του ενωσιακού δικαίου και την παγιωμένη νομολογία, δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με διαφορετικό τρόπο παρόμοιες καταστάσεις, ούτε να αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο διαφορετικές καταστάσεις,

εκτός αν μια τέτοια αντιμετώπιση δικαιολογείται αντικειμενικά.

49. Μία βασική αρχή του Κανονισμού σχετίζεται με τη διαχείριση της κίνησης και συνίσταται στην υποχρέωση των ΠΥΔ να μεταχειρίζονται όλη την κίνηση με τον ίδιο τρόπο όταν παρέχουν μία ΥΠΔ. Συνήθως, παραβιάσεις αυτής της αρχής που δεν νομιμοποιούνται σύμφωνα με το Άρθρο 3(3) θα αποτελούσαν επίσης παραβίαση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών όπως αυτά ορίστηκαν στο Άρθρο 3(1).
50. Καθώς το Άρθρο 3(3) αφορά την ίση μεταχείριση όλης της κίνησης «*όταν παρέχουν υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο*», το πεδίο εφαρμογής αυτής της παραγράφου αποκλείει πρακτικές διασύνδεσης IP.
51. Κατά την εκτίμηση εάν ένας ΠΥΔ συμμορφώνεται με αυτήν την αρχή, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εφαρμόζουν μια εκτίμηση δύο σταδίων:
- Στο πρώτο στάδιο, θα πρέπει να εκτιμούν αν ο ΠΥΔ διαχειρίζεται όλη την κίνηση με ίσους όρους.
 - Στο δεύτερο στάδιο, θα πρέπει να εκτιμούν αν οι καταστάσεις είναι συγκρίσιμες ή διαφορετικές και αν υπάρχει κάποιος αντικειμενικός λόγος ο οποίος θα μπορούσε να δικαιολογήσει μια διαφορετική μεταχείριση σε διαφορετικές καταστάσεις (υπό τη δεύτερη υποπαραγράφο του Άρθρου 3(3)– βλ. παρ. 57-75 παρακάτω).
52. Επιπλέον οι ΕΡΑ θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η κίνηση σε μια ΥΠΔ υπόκειται σε διαχείριση:
- *«χωρίς διακρίσεις, περιορισμούς ή παρεμβολές»*
 - *«ανεξαρτήτως του αποστολέα και του παραλήπτη, του περιεχομένου στο οποίο έχει γίνει πρόσβαση ή του διανεμηθέντος περιεχομένου, των χρησιμοποιούμενων ή παρεχόμενων εφαρμογών ή υπηρεσιών ή του χρησιμοποιούμενου τερματικού εξοπλισμού».*
53. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να λάβουν υπ' όψιν πως ίση μεταχείριση δεν συνεπάγεται αναγκαία ότι όλοι οι τελικοί χρήστες έχουν την ίδια επίδοση δικτύου ή ποιότητα υπηρεσίας (Quality of Service, QoS). Έτσι, παρόλο που τα πακέτα μπορούν να έχουν ποικίλες επιδόσεις κατά τη μετάδοσή τους (π.χ. σχετικά με παραμέτρους όπως καθυστέρηση ή διακύμανση καθυστέρησης), μπορεί να θεωρηθεί ότι υπάρχει ίση μεταχείριση, καθ' όσον η επεξεργασία όλων των πακέτων γίνεται με τον ίδιο τρόπο ανεξάρτητα από τον αποστολέα και το δέκτη, το περιεχόμενο στο οποίο γίνεται πρόσβαση ή το οποίο διαμοιράζεται, και τις εφαρμογές ή υπηρεσίες που παρέχονται ή χρησιμοποιούνται.
54. Ο βασισμένος σε τερματικά σημεία έλεγχος συμφόρησης¹⁴ (ένα τυπικό παράδειγμα ελέγχου συμφόρησης είναι το Πρωτόκολλο Ελέγχου Μεταφοράς (Transmission Control Protocol, TCP)) δεν παραβιάζει την πρώτη υποπαραγράφο του Άρθρου 3(3) καθώς, εξ' ορισμού, λαμβάνει χώρα εντός του τερματικού εξοπλισμού και ο τερματικός εξοπλισμός δεν καλύπτεται από τον Κανονισμό¹⁵. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να θεωρούν ότι οι εσωτερικοί μηχανισμοί δικτύου των ΠΥΔ οι οποίοι βοηθούν στον έλεγχο της κίνησης σε τερματικά¹⁶

¹⁴ Αυτός ο έλεγχος δεν θα πρέπει να συγχέεται με τη διαχείριση εσωτερικής συμφόρησης στο δίκτυο όπως περιγράφεται στο Άρθρο 3(3) (γ). IETF RFC 5783, Congestion Control in the RFC Series

¹⁵ Βλέπε λεπτομέρειες για τον τερματικό εξοπλισμό σύμφωνα με το Άρθρο 3(1)

¹⁶ Active Queue Management, IETF RFC 7567

σημεία, είναι σε συμμόρφωση με την αρχή ίσης μεταχείρισης. Ως εκ τούτου είναι επιτρεπτοί, όσο παραμένουν αγνωστικιστικοί στις εφαρμογές που τρέχουν στα τερματικά σημεία και όσο δεν καταστρατηγείται ο Κανονισμός.

55. Περιπτώσεις συμφωνιών ή πρακτικών που εμπυριέχουν τεχνικές διακρίσεις συνιστούν άνιση μεταχείριση η οποία δεν είναι σύμφωνη με το Άρθρο 3(3). Πιο συγκεκριμένα αυτό ισχύει στα ακόλουθα παραδείγματα:
- Μια πρακτική όπου ένας ΠΥΔ εμποδίζει, καθυστερεί, περιορίζει, εισάγει παρεμβολές, υποβαθμίζει ή κάνει διακρίσεις στην πρόσβαση συγκεκριμένου περιεχομένου, ή στην πρόσβαση μιας ή περισσότερων εφαρμογών (και κατηγοριών εφαρμογών), εκτός αν αυτό δικαιολογείται από παραπομπή στις εξαιρέσεις της τρίτης υποπαραγράφου του Άρθρου 3(3)
 - Προσφορές για ΥΠΔ, όπου η πρόσβαση στο διαδίκτυο περιορίζεται από τον ΠΥΔ του τελικού χρήστη σε μια περιορισμένη ομάδα εφαρμογών ή τερματικών σημείων (προσφορές υπηρεσιών υπό-διαδικτύου) παραβιάζουν την πρώτη υποπαραγραφο του Άρθρου 3(3), καθώς τέτοιες προσφορές συνεπάγονται την παρεμπόδιση εφαρμογών και/ή τη διάκριση, περιορισμό και πρόκληση παρεμβολών που σχετίζονται με την προέλευση ή τον προορισμό των πληροφοριών.
 - Μια προσφορά μηδενικής χρέωσης όπου όλες οι εφαρμογές εκτός από τις εφαρμογές μηδενικής χρέωσης μπλοκάρονται (ή καθυστερούν) όταν ξεπεραστεί το μέγιστο όριο δεδομένων, θα συνιστούσε παραβίαση της πρώτης (και τρίτης) υποπαραγράφου του Άρθρου 3(3).
56. Οι ΕΡΑ πρέπει να εφαρμόζουν συνολική εκτίμηση της συμβατότητας με τον Κανονισμό όλων αυτών των προσφορών των ΥΠΔ που δεν είναι τόσο ξεκάθαρες όσο τα παραδείγματα που περιγράφηκαν στην παράγραφο 55.

Άρθρο 3(3) δεύτερο εδάφιο

Το πρώτο εδάφιο δεν εμποδίζει τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο από το να εφαρμόζουν εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης. Για να θεωρηθούν εύλογα, τα μέτρα αυτά πρέπει να είναι διαφανή και αναλογικά, να μην εισάγουν διακρίσεις και να μη βασίζονται σε εμπορικά κριτήρια, αλλά σε αντικειμενικά διαφορετικές απαιτήσεις τεχνικής ποιότητας των υπηρεσιών για συγκεκριμένες κατηγορίες κίνησης. Τα εν λόγω μέτρα δεν παρακολουθούν το συγκεκριμένο περιεχόμενο και δεν διατηρούνται πέραν του απαιτούμενου.

Αιτιολογική Σκέψη 9

Στόχος της εύλογης διαχείρισης της κίνησης 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 να είναι διαφανή, να μην προκαλούν διακρίσεις, να είναι αναλογικά και να μη βασίζονται σε εμπορικά κριτήρια. Η απαίτηση τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης να μην προκαλούν διακρίσεις δεν παρεμποδίζει τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο να εφαρμόζουν, προκειμένου να βελτιστοποιήσουν τη συνολική ποιότητα μετάδοσης, μέτρα διαχείρισης της κίνησης που διαφοροποιούν μεταξύ αντικειμενικά διαφορετικών κατηγοριών κίνησης. Κάθε τέτοια διαφοροποίηση θα πρέπει, προκειμένου να βελτιστοποιεί τη συνολική ποιότητα και εμπειρία του χρήστη, να επιτρέπεται μόνο βάσει αντικειμενικά διαφορετικών απαιτήσεων της τεχνικής ποιότητας των υπηρεσιών (για παράδειγμα, όσον αφορά τον χρόνο αναμονής, τις διακυμάνσεις χρόνου επιστροφής πακέτων, την απώλεια πακέτων και το ζωνικό εύρος) για τις συγκεκριμένες κατηγορίες κίνησης και όχι βάσει εμπορικών κριτηρίων. Τα εν λόγω

μέτρα διαφοροποίησης θα πρέπει να είναι αναλογικά σε σχέση με τον σκοπό της βελτιστοποίησης της συνολικής ποιότητας και να μεταχειρίζονται ισότιμα την ισοδύναμη κίνηση. Τα εν λόγω μέτρα δεν θα πρέπει να διατηρούνται πέραν του απαιτούμενου.

Αιτιολογική Σκέψη 10

Η εύλογη διαχείριση της κίνησης δεν απαιτεί τεχνικές οι οποίες παρακολουθούν το συγκεκριμένο περιεχόμενο της κίνησης δεδομένων που μεταδίδεται μέσω της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Μέτρα διαχείρισης της κίνησης¹⁷

57. Στην εξέταση του κατά πόσο ένας ΠΥΔ συμμορφώνεται με την αρχή ίσης μεταχείρισης που περιγράφηκε στο πρώτο εδάφιο του Άρθρου 3(3), οι EPA θα πρέπει να λάβουν υπ' όψιν το εάν ένα μέτρο αποτελεί εύλογο μέτρο διαχείρισης της κίνησης. Η αρχή ίσης μεταχείρισης της κίνησης δεν εμποδίζει τους ΠΥΔ από το να υλοποιήσουν εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης συμβατά με το δεύτερο εδάφιο του Άρθρου 3(3).

«Διαφανή, να μην εισάγουν διακρίσεις και αναλογικά»

58. Εξετάζοντας κατά πόσο ένα μέτρο διαχείρισης κίνησης είναι εύλογο, οι EPA θα πρέπει σε ένα πρώτο βήμα να εκτιμήσουν εάν το μέτρο διαχείρισης κίνησης είναι διαφανές, αναλογικό και δεν εισάγει διακρίσεις. Αυτοί οι όροι συνιστούν νομικές αρχές ευρέως χρησιμοποιούμενες στη ρυθμιστική πρακτική κατά την εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου και του αντίστοιχου εθνικού δικαίου.

59. Σύμφωνα με το Άρθρο 3(3), οι EPA θα πρέπει να απαιτούν από τους ΠΥΔ να παρέχουν διαφανείς πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές διαχείρισης της κίνησης και τις επιπτώσεις αυτών των πρακτικών (βλέπε επίσης Άρθρο 4 και Άρθρο 5)

60. Εξετάζοντας αν ένα μέτρο διαχείρισης της κίνησης δεν εισάγει διακρίσεις, οι EPA θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τα εξής:

- Η απαίτηση τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης να μην εισάγουν διακρίσεις δεν αποκλείει τους ΠΥΔ από το να εφαρμόζουν –με στόχο τη βελτιστοποίηση της συνολικής ποιότητας μετάδοσης και της εμπειρίας του χρήστη– μέτρα διαχείρισης της κίνησης τα οποία διαφοροποιούνται μεταξύ αντικειμενικά διαφορετικών κατηγοριών κίνησης (αναφορά σε Αιτιολογική Σκέψη 9 και στις παραγράφους 62 και 67 πιο κάτω).
- Παρόμοιες περιπτώσεις, με την έννοια παρόμοιων τεχνικών απαιτήσεων ποιότητας υπηρεσίας, θα πρέπει να έχουν παρόμοια μεταχείριση.
- Διαφορετικές περιπτώσεις, με την έννοια αντικειμενικά διαφορετικών τεχνικών απαιτήσεων ποιότητας υπηρεσίας, μπορούν να έχουν διαφορετική μεταχείριση υπό την προϋπόθεση μια τέτοια μεταχείριση να δικαιολογείται αντικειμενικά.
- Πιο συγκεκριμένα, το απλό γεγονός ότι η κίνηση του δικτύου είναι κωδικοποιημένη δεν θα πρέπει να θεωρείται από τις EPA ως μια αντικειμενική δικαιολόγηση για τη διαφορετική μεταχείριση από τους ΠΥΔ.

61. Εξετάζοντας αν ένα μέτρο διαχείρισης της κίνησης είναι αναλογικό, οι EPA θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τα εξής:

¹⁷ Ένας ορισμός των μέτρων διαχείρισης της κίνησης μπορεί να βρεθεί στην σελίδα 18 της αναφοράς BEREC 2011 Net Neutrality QoS Framework (BoR (11) 53)

- Πρέπει να υπάρχει ένας θεμιτός σκοπός για αυτό το μέτρο, όπως προσδιορίζεται στη πρώτη πρόταση της Αιτιολογικής Σκέψης 9. Πιο συγκεκριμένα, να συμβάλει στην αποδοτική χρήση των πόρων του δικτύου και στη βελτιστοποίηση της συνολικής ποιότητας μετάδοσης.
- Το μέτρο διαχείρισης της κίνησης πρέπει να είναι κατάλληλο για την επίτευξη αυτού του σκοπού (με την απαίτηση ύπαρξης τεκμηρίων που αποδεικνύουν ότι έχει αυτό το αποτέλεσμα και δεν είναι προδήλως απρόσφορο)
- Το μέτρο διαχείρισης κίνησης πρέπει να είναι απαραίτητο για την επίτευξη αυτού του σκοπού.
- Δεν υπάρχει κάποιος εναλλακτικός τρόπος διαχείρισης της κίνησης για την επίτευξη αυτού του σκοπού, ο οποίος να είναι το ίδιο αποδοτικός και να εισάγει λιγότερες παρεμβολές (π.χ. ίση μεταχείριση χωρίς την ύπαρξη κατηγοριών κίνησης), με βάση τους υπάρχοντες πόρους του δικτύου
- Το μέτρο διαχείρισης της κίνησης πρέπει να είναι κατάλληλο, π.χ. να εξισορροπεί τις ανταγωνιζόμενες απαιτήσεις των διαφορετικών κατηγοριών κίνησης ή τα αντικρουόμενα συμφέροντα διαφορετικών ομάδων.

«Αντικειμενικά διαφορετικές απαιτήσεις τεχνικής ποιότητας των υπηρεσιών για συγκεκριμένες κατηγορίες κίνησης»

62. Στην εκτίμηση του κατά πόσο ένα μέτρο διαχείρισης κίνησης είναι εύλογο, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εκτιμούν τις αιτιολογήσεις που διατυπώνονται από τους ΠΥΔ. Προκειμένου να θεωρηθεί ως εύλογο, ένα μέτρο διαχείρισης κίνησης πρέπει να βασίζεται σε αντικειμενικά διαφορετικές απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας συγκεκριμένων κατηγοριών κίνησης. Παραδείγματα για τεχνικές απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας είναι η καθυστέρηση, η διακύμανση της καθυστέρησης, το ποσοστό απωλειών πακέτων και το εύρος ζώνης.
63. Οι κατηγορίες κίνησης θα πρέπει συνήθως να ορίζονται βάσει των απαιτήσεων ποιότητας υπηρεσίας, όπου μια κατηγορία κίνησης θα περιέχει μια ροή πακέτων από εφαρμογές με παρόμοιες απαιτήσεις. Ως εκ τούτου, εάν ένας ΠΥΔ υλοποιεί διαφορετικές τεχνικές απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας για συγκεκριμένες κατηγορίες κίνησης, αυτό θα πρέπει να λαμβάνει χώρα αντικειμενικά και με βάση την ευαισθησία των εφαρμογών σε απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας (π.χ. καθυστέρηση, διακύμανση καθυστέρησης, απώλειες πακέτων και εύρος ζώνης). Για παράδειγμα, μια τέτοια κατηγορία μπορεί να αποτελείται από εφαρμογές πραγματικού χρόνου που απαιτούν μικρή καθυστέρηση μεταξύ του αποστολέα και του παραλήπτη¹⁸.
64. Επιπλέον, όπως εξηγείται στην Αιτιολογική Σκέψη 9, τα μέτρα διαχείρισης κίνησης των ΠΥΔ «ανταποκρίνονται» στις απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας των κατηγοριών κίνησης με στόχο να βελτιστοποιήσουν τη συνολική ποιότητα μετάδοσης και να ενισχύσουν τη εμπειρία του χρήστη. Προκειμένου να αναγνωριστούν οι κατηγορίες κίνησης, οι ΠΥΔ βασίζονται στις πληροφορίες που παρέχονται από την εφαρμογή όταν αποστέλλονται πακέτα στο δίκτυο. (Βλέπε επίσης παράγραφο 70 όσον αφορά ποιες πληροφορίες θεωρείται θεμιτό να εξετάζουν οι ΠΥΔ.) Κωδικοποιημένη κίνηση δεν θα πρέπει να έχει λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση λόγω της κωδικοποίησης της.

¹⁸ IETF, RFC 7657, Differentiated Services and Real-Time Communication

65. Όταν οι ΕΡΑ εξετάζουν τους εσωτερικούς μηχανισμούς του δικτύου των ΠΥΔ που βοηθούν στον έλεγχο συμφόρησης που βασίζεται σε τερματικά σημεία (βλ. παρ. 54), στο πλαίσιο του δεύτερου εδαφίου του Άρθρου 3(3), η διαχείριση των ουρών των διαφορετικών κατηγοριών κίνησης θα πρέπει να εκτιμάται σύμφωνα με τα ίδια κριτήρια που περιγράφηκαν γενικά στο δεύτερο εδάφιο του Άρθρου 3(3).¹⁹
66. Με αυτή τη βάση, εύλογη διαχείριση της κίνησης μπορεί να εφαρμόζεται για να εισάγει διαφοροποιήσεις μεταξύ αντικειμενικά διαφορετικών «κατηγοριών κίνησης», για παράδειγμα με βάση το πρωτόκολλο του επιπέδου εφαρμογής ή το γενικό τύπο της εφαρμογής (όπως διαμοίραση αρχείων, VoIP, ή άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων), μόνο στο βαθμό που:
- το πρωτόκολλο του επιπέδου εφαρμογής ή ο γενικός τύπος της εφαρμογής απαιτούν αντικειμενικά διαφορετική τεχνική ποιότητα υπηρεσίας,
 - εφαρμογές με ισοδύναμες απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας έχουν αγνωστικιστική μεταχείριση εντός της ίδιας κατηγορίας κίνησης, και
 - οι δικαιολογήσεις είναι συγκεκριμένες ως προς τους στόχους που επιδιώκονται μέσω της υλοποίησης μέτρων διαχείρισης της κίνησης βασισμένων σε διαφορετικές κατηγορίες κίνησης.
67. Οι ΠΥΔ ενδεχομένως να παραχωρήσουν προτεραιότητα στην κίνηση ελέγχου και διαχείρισης δικτύου έναντι της υπόλοιπης κίνησης. Τέτοιες πρακτικές διαχείρισης της κίνησης θα πρέπει να εκλαμβάνονται ως εύλογες, υπό την προϋπόθεση ότι είναι διαφανείς και στοχεύουν στην κατάλληλη ρύθμιση και στην παροχή ασφάλειας στο δίκτυο και στον εξοπλισμό του, μέσω της αποτελεσματικής εξισορρόπησης του φορτίου, π.χ. αντιδρώντας όσο το δυνατόν γρηγορότερα σε περιπτώσεις συμφόρησης, αποτυχίας και διακοπών.

«Να μη βασίζονται σε εμπορικά κριτήρια»

68. Σε περίπτωση που τα μέτρα διαχείρισης κίνησης έχουν ως βάση εμπορικούς λόγους, δεν είναι εύλογα. Ένα φανερό παράδειγμα θα μπορούσε να είναι όταν ο ΠΥΔ επιβάλλει χρεώσεις για τη χρήση δεδομένων διαφορετικών κατηγοριών κίνησης ή όταν το μέτρο διαχείρισης κίνησης αντανάκλα εμπορικά συμφέροντα ενός ΠΥΔ ο οποίος παρέχει συγκεκριμένες εφαρμογές ή συνεργάζεται με έναν πάροχο συγκεκριμένων εφαρμογών. Ωστόσο, οι ΕΡΑ δεν χρειάζεται να αποδείξουν ότι ένα μέτρο διαχείρισης της κίνησης έχει ως βάση εμπορικούς λόγους. Είναι επαρκές να θεμελιώσουν ότι το μέτρο διαχείρισης κίνησης δεν βασίζεται σε αντικειμενικά διαφορετικές τεχνικές απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας.

«Δεν παρακολουθούν το συγκεκριμένο περιεχόμενο»

69. Κατά την εκτίμηση των μέτρων διαχείρισης της κίνησης, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι τα εν λόγω μέτρα δεν παρακολουθούν το συγκεκριμένο περιεχόμενο (π.χ. το ωφέλιμο φορτίο του πρωτοκόλλου του επιπέδου μεταφοράς).
70. Αντίστροφα, τα μέτρα διαχείρισης κίνησης που παρακολουθούν πτυχές διαφορετικές από το συγκεκριμένο περιεχόμενο, δηλ. το γενικό περιεχόμενο, θα πρέπει να θεωρούνται επιτρεπτές. Οι τεχνικές παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται από τους ΠΥΔ και οι οποίες βασίζονται στην πληροφορία που εμπεριέχεται στην επικεφαλίδα των πακέτων IP και

¹⁹ Παραπομπή σε ενότητα 2.1 "AQM and Multiple Queues" του IETF RFC 7567

στην επικεφαλίδα του πρωτοκόλλου του επιπέδου μεταφοράς (π.χ. TCP), μπορούν να θεωρούνται γενικού περιεχομένου, σε αντίθεση με το συγκεκριμένο περιεχόμενο που παρέχεται από τους ίδιους τους τελικούς χρήστες (όπως κείμενα, εικόνες και βίντεο).

«Δεν διατηρούνται πέραν του απαιτούμενου»

71. Κατά την εκτίμηση των μέτρων διαχείρισης κίνησης, οι EPA θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν ότι τέτοια μέτρα δεν θα πρέπει να διατηρούνται πέραν του απαιτούμενου.
72. Το BEREC αντιλαμβάνεται αυτόν τον όρο σε σχέση με την αναλογικότητα των εύλογων μέτρων διαχείρισης της κίνησης όσον αφορά τη διάρκεια, παράλληλα με τη ρητή προϋπόθεση να «είναι αναλογικά» που σχετίζεται με την αναλογικότητα τους όσον αφορά το πεδίο εφαρμογής τους (τύπος και ποσοστό κίνησης που επηρεάζεται, επίδραση στην υπόλοιπη κίνηση, ίση μεταχείριση παρόμοιων περιπτώσεων, κλπ.).
73. Αυτό δεν αποτρέπει, αφ' εαυτού, να υλοποιηθεί και να είναι σε ετοιμότητα μια πυροδοτούμενη λειτουργία (αλλά με το μέτρο διαχείρισης της κίνησης να μην έχει τεθεί ακόμα σε εφαρμογή) σε συνεχή βάση, και το μέτρο διαχείρισης της κίνησης να τίθεται σε εφαρμογή μόνο σε περιόδους αναγκαιότητας. Η αναγκαιότητα μπορεί να εμφανιστεί αρκετές φορές ή και σε τακτά χρονικά διαστήματα, κατά της διάρκεια μιας δοθείσας περιόδου. Αντίθετα, όταν κάποια μέτρα διαχείρισης της κίνησης βρίσκονται σε ισχύ σε μόνιμη ή επαναλαμβανόμενη βάση, η αναγκαιότητα τους ίσως αμφισβητηθεί και οι EPA θα πρέπει σε τέτοιες περιπτώσεις να εξετάζουν το κατά πόσο τα μέτρα αυτά μπορούν ακόμα να χαρακτηρίζονται ως εύλογα με βάση τον νόημα του δευτέρου εδαφίου του Άρθρου 3(3).

«Διάκριση από εξαιρετικά μέτρα διαχείρισης της κίνησης»

74. Το τρίτο εδάφιο του Άρθρου 3(3) διευκρινίζει πως, σύμφωνα με το δεύτερο εδάφιο του Άρθρου 3(3), μεταξύ άλλων, απαγορεύονται τα ακόλουθα μέτρα διαχείρισης κίνησης: παρεμπόδιση, καθυστέρηση, αλλοίωση, περιορισμός, εισαγωγή παρεμβολών, υποβάθμιση και εισαγωγή διακρίσεων μεταξύ συγκεκριμένου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών ή συγκεκριμένων κατηγοριών αυτών.

«Διάκριση από εξειδικευμένες υπηρεσίες»

75. Το BEREC αντιλαμβάνεται ότι «κατηγορίες κίνησης» θα πρέπει να διαχωρίζονται ξεκάθαρα από εξειδικευμένες υπηρεσίες. Το Άρθρο 3(5) διευκρινίζει ότι εξειδικευμένες υπηρεσίες μπορεί να παρέχονται για λόγους βελτιστοποίησης, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις για ένα συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας. Από την άλλη πλευρά, η χρήση «κατηγοριών κίνησης» υπό το δεύτερο εδάφιο του Άρθρου 3(3) είναι επιτρεπτές για τη βελτιστοποίηση της συνολικής ποιότητας μετάδοσης (αναφορά σε Αιτιολογική Σκέψη 9).

Άρθρο 3(3) τρίτο εδάφιο

Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο δεν εφαρμόζουν μέτρα διαχείρισης της κίνησης που υπερβαίνουν αυτά που ορίζονται στο δεύτερο εδάφιο και, κυρίως, δεν παρεμποδίζουν, επιβραδύνουν, αλλοιώνουν, περιορίζουν, εισάγουν παρεμβολές, υποβαθμίζουν ή επιβάλλουν διακρίσεις έναντι συγκεκριμένου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών ή συγκεκριμένων κατηγοριών αυτών, εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο και μόνο για όσο διάστημα είναι αναγκαίο, ούτως ώστε:

Αιτιολογική Σκέψη 11

Οι πρακτικές διαχείρισης της κίνησης που υπερβαίνουν αυτά τα εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης, παρεμποδίζουν, 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 παρόντα κανονισμό. Οι εν λόγω εξαιρέσεις θα πρέπει να υπόκεινται σε αυστηρή ερμηνεία και σε απαιτήσεις αναλογικότητας. Το συγκεκριμένο περιεχόμενο, οι συγκεκριμένες εφαρμογές και υπηρεσίες και οι συγκεκριμένες κατηγορίες τους θα πρέπει να προστατεύονται λόγω του αρνητικού αντικτύπου στην επιλογή των τελικών χρηστών και την καινοτομία από την παρεμπόδιση ή από άλλα περιοριστικά μέτρα που δεν περιλαμβάνονται στις αιτιολογημένες εξαιρέσεις. Οι κανόνες κατά της αλλοίωσης του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών παραπέμπουν σε τροποποίηση του περιεχομένου της ανακοίνωσης, αλλά δεν απαγορεύουν τις τεχνικές της μη διακριτικής συμπίεσης δεδομένων που μειώνουν το μέγεθος φακέλου δεδομένων χωρίς καμία τροποποίηση του περιεχομένου. Η συμπίεση αυτή καθιστά δυνατή την πλέον αποτελεσματική χρήση των πόρων που σπανίζουν και είναι προς όφελος των τελικών χρηστών, μειώνοντας τον όγκο των δεδομένων, αυξάνοντας την ταχύτητα και ενισχύοντας την εμπειρία από τη χρήση του σχετικού περιεχομένου, των σχετικών εφαρμογών ή των σχετικών υπηρεσιών.

Αιτιολογική Σκέψη 12

Τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης που υπερβαίνουν αυτά 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 παρόντα κανονισμό.

76. Το τρίτο εδάφιο του Άρθρου 3(3) εμπεριέχει δυο πτυχές:

- Μια απαγόρευση για τους ΠΥΔ να εφαρμόζουν μέτρα διαχείρισης κίνησης τα οποία εκτείνονται πέραν των εύλογων μέτρων διαχείρισης της κίνησης.
- Μια εξαντλητική λίστα τριών εξαιρέσεων υπό τις οποίες είναι επιτρεπτό τα μέτρα διαχείρισης κίνησης να εκτείνονται πέραν των εύλογων μέτρων διαχείρισης της κίνησης.

77. Με στόχο τη διασφάλιση τους ανοιχτού διαδικτύου, το τρίτο εδάφιο του Άρθρου 3(3) περιγράφει πρακτικές διαχείρισης κίνησης που απαγορεύονται εκτός αν υπάγονται σε συγκεκριμένες εξαιρέσεις. Αυτές είναι πρακτικές που, μεταξύ άλλων, απαγορεύονται με βάση τις επτά βασικές αρχές που πρέπει να χρησιμοποιούνται από τους ΕΡΑ κατά την εκτίμηση των πρακτικών ενός ΠΥΔ:

- Να μην εμποδίζουν
- Να μην επιβραδύνουν
- Να μην αλλοιώνουν
- Να μην περιορίζουν
- Να μην εισάγουν παρεμβολές
- Να μην υποβαθμίζουν
- Να μην εισάγουν διακρίσεις

μεταξύ συγκεκριμένου τύπου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών ή συγκεκριμένων κατηγοριών αυτών. Αυτή είναι μια μη εξαντλητική λίστα των μέτρων διαχείρισης κίνησης που απαγορεύονται, καθώς απαγορεύεται και κάθε άλλο μέτρο το οποίο εκτείνεται πέραν των εύλογων μέτρων διαχείρισης της κίνησης. Πρακτικές οι οποίες δεν συμμορφώνονται με τις επτά βασικές αρχές ή αλλιώς που υπερβαίνουν τα εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης, μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους ΠΥΔ μόνο με

βάση τις τρεις συγκεκριμένες εξαιρέσεις που αναπτύσσονται παρακάτω σύμφωνα με το Άρθρο 3(3) (α), (β) και (γ).

78. Για παράδειγμα, οι ΠΥΔ δεν πρέπει να εμποδίζουν, καθυστερούν, αλλοιώνουν, περιορίζουν, υποβαθμίζουν, εισάγουν παρεμβολές ή διακρίσεις στη μετάδοση διαφημιστικού περιεχομένου όταν παρέχουν μια ΥΠΔ, εκτός αν πληρούνται οι συνθήκες των εξαιρέσεων (α), (β) ή (γ). Αντίθετα με μηχανισμούς παρεμπόδισης που τίθενται στο εσωτερικό του δικτύου από τον ΠΥΔ, περιορισμοί που βασίζονται στον τερματικό εξοπλισμό και τίθενται από τον τελικό χρήστη δεν αποτελούν στόχο του Κανονισμού.
79. Οι τρεις εξαιρέσεις που ορίζονται στο τρίτο εδάφιο του Άρθρου 3(3) έχουν ως κοινή προϋπόθεση ότι το μέτρο διαχείρισης της κίνησης πρέπει να είναι απαραίτητο για την επίτευξη της αντίστοιχης εξαίρεσης («εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο») και ότι μπορούν να εφαρμοστούν «μόνο για όσο διάστημα είναι αναγκαίο». Αυτές οι απαιτήσεις ακολουθούν την αρχή της αναλογικότητας²⁰. Επιπλέον, ως εξαιρέσεις, θα πρέπει να ερμηνεύονται με αυστηρό τρόπο²¹.
80. Η απαγόρευση παρακολούθησης συγκεκριμένου περιεχομένου δεν ισχύει για τη διαχείριση κίνησης που εκτείνεται πέρατα από την εύλογη διαχείριση κίνησης (π.χ. διαχείριση κίνησης που είναι συμβατή με τις εξαιρέσεις (α), (β), ή (γ)). Θα πρέπει να σημειωθεί πως, σύμφωνα με το Άρθρο 3(4), οποιαδήποτε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με τις Οδηγίες 95/46/ΕΚ και 2002/58/ΕΚ.

Άρθρο 3(3) (α)

(α) να συμμορφωθούν με τις ενωσιακές νομοθετικές πράξεις ή την εθνική νομοθεσία που συμμορφώνεται με το ενωσιακό δίκαιο, στην οποία υπάγεται ο πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, ή με τα μέτρα που συμμορφώνονται με το ενωσιακό δίκαιο που θέτει σε εφαρμογή τις εν λόγω ενωσιακές νομοθετικές πράξεις ή εθνική νομοθεσία, μεταξύ άλλων και με τις αποφάσεις δικαστηρίων ή δημόσιων αρχών που διαθέτουν τις σχετικές αρμοδιότητες·

Αιτιολογική Σκέψη 13

Κατ' αρχάς, μπορεί να προκύψουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο υπόκεινται σε ενωσιακές νομοθετικές πράξεις ή στην εθνική νομοθεσία που είναι σύμφωνη με το ενωσιακό δίκαιο (για παράδειγμα, αναφορικά με τη νομιμότητα του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών ή σχετικά με τη δημόσια ασφάλεια), συμπεριλαμβανομένου του ποινικού δικαίου, απαιτώντας, για παράδειγμα, την παρεμπόδιση συγκεκριμένου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών. Επιπλέον, μπορεί να προκύψουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι εν λόγω πάροχοι υπόκεινται σε μέτρα που συμμορφώνονται προς το ενωσιακό δίκαιο και εφαρμόζουν ή επιβάλλουν ενωσιακές νομοθετικές πράξεις ή εθνική νομοθεσία, όπως μέτρα γενικής ισχύος, δικαστικές εντολές, αποφάσεις δημόσιων αρχών που διαθέτουν τις σχετικές εξουσίες ή άλλα μέτρα που διασφαλίζουν τη συμμόρφωση προς τις εν λόγω ενωσιακές νομοθετικές πράξεις ή εθνική νομοθεσία (για παράδειγμα, υποχρεώσεις συμμόρφωσης προς δικαστικές εντολές ή εντολές κρατικών αρχών που απαιτούν την παρεμπόδιση παράνομου περιεχομένου). Η απόφαση συμμόρφωσης προς το ενωσιακό δίκαιο σχετίζεται, μεταξύ άλλων, με τη συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις του Χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης («Χάρτης») σε σχέση με περιορισμούς στην άσκηση θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών. Όπως προβλέπεται στην οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (5), τα μέτρα τα οποία ενδέχεται να περιορίζουν τα εν λόγω θεμελιώδη δικαιώματα ή ελευθερίες επιβάλλονται μόνο εφόσον είναι κατάλληλα, αναλογικά και απαραίτητα στο πλαίσιο μιας δημοκρατικής κοινωνίας και η εφαρμογή τους υπόκειται σε επαρκείς διαδικαστικές διασφαλίσεις σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή

²⁰ Βλέπε αιτιολογική σκέψη 11

²¹ Βλέπε αιτιολογική σκέψη 11

σύμβαση για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών, περιλαμβανομένων των διατάξεών της που αφορούν την αποτελεσματική νομική προστασία και τις διαδικαστικές εγγυήσεις.

81. Εάν ένας ΠΥΔ εφαρμόσει μέτρα διαχείρισης κίνησης που δεν μπορούν να θεωρηθούν ως εύλογα, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξετάσουν αν ο ΠΥΔ πράττει κατ' αυτόν τον τρόπο επειδή υποχρεώνεται από νομικούς λόγους, και συγκεκριμένα για να είναι συμμορφωμένος με τη νομοθεσία ή με μέτρα των δημοσίων αρχών που διευκρινίζονται στην εξαίρεση.
82. Όπως εξηγήθηκε στην Αιτιολογική Σκέψη 13, τέτοια νομοθεσία ή μέτρα πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων και ιδιαίτερα με το Άρθρο 52 το οποίο δηλώνει συγκεκριμένα ότι κάθε περιορισμός στα δικαιώματα και στις ελευθερίες που αναγνωρίζονται από το Χάρτη πρέπει να προβλέπεται από το νόμο και πρέπει να σέβεται την ουσία αυτών των δικαιωμάτων και ελευθεριών.

Άρθρο 3(3) (β)

(β) να διασφαλίσουν την ακεραιότητα και την ασφάλεια του δικτύου, των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του εν λόγω δικτύου και του τερματικού εξοπλισμού των τελικών χρηστών

Αιτιολογική Σκέψη 14

Δεύτερον, μπορεί να είναι αναγκαία μέτρα διαχείρισης της κίνησης που υπερβαίνουν αυτά τα εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης για την προστασία της ακεραιότητας και της ασφάλειας του δικτύου, για παράδειγμα αποτρέποντας επιθέσεις στον κυβερνοχώρο που γίνονται μέσω της διάδοσης κακόβουλου λογισμικού ή της κλοπής της ταυτότητας των τελικών χρηστών που συμβαίνει με κατασκοπευτικό λογισμικό.

83. Τυπικές επιθέσεις και απειλές οι οποίες θα ενεργοποιήσουν μέτρα ακεραιότητας και ασφάλειας περιλαμβάνουν:
- την υπερχείλιση σημείων του δικτύου ή του τερματικού εξοπλισμού με κίνηση, ώστε να αποσταθεροποιηθούν (επίθεση άρνησης υπηρεσίας)
 - την παραποίηση της διεύθυνσης IP ώστε να μιμηθούν συσκευές του δικτύου ή να επιτρέψουν μη εξουσιοδοτημένη επικοινωνία.
 - επιθέσεις χάκερ εναντίον σημείων του δικτύου ή τερματικού εξοπλισμού
 - τη διαμοίραση κακόβουλου λογισμικού, ιών κλπ.
84. Η εφαρμογή μέτρων διαχείρισης της κίνησης ώστε να διαφυλαχθεί η ακεραιότητα και η ασφάλεια του δικτύου, θα μπορούσε βασικά να συνίσταται στον περιορισμό της συνδεσιμότητας ή στην παρεμπόδιση της κίνησης από και προς συγκεκριμένα τερματικά σημεία. Τυπικά παραδείγματα τέτοιων μέτρων διαχείρισης της κίνησης περιλαμβάνουν:
- αποκλεισμό διευθύνσεων IP, ή τμημάτων αυτών, επειδή είναι γνωστές ως πηγές επιθέσεων.
 - αποκλεισμό διευθύνσεων IP από τις οποίες προέρχεται μια πραγματική επίθεση.
 - αποκλεισμό των διευθύνσεων IP και των ΥΠΔ που παρουσιάζουν ύποπτη συμπεριφορά (π.χ. μη εξουσιοδοτημένη επικοινωνία με σημεία του δικτύου, παραποίηση IP)
 - αποκλεισμό διευθύνσεων IP όταν υπάρχουν ξεκάθαρες ενδείξεις ότι είναι τμήμα δικτύου προγραμμάτων ρομπότ (botnet).

- αποκλεισμό συγκεκριμένων αριθμών θυρών που αποτελούν απειλή για την ακεραιότητα και την ασφάλεια
85. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τους ότι προκειμένου να αναγνωριστούν επιθέσεις και να ενεργοποιηθούν μέτρα ασφάλειας, δικαιολογείται συχνά η χρήση συστημάτων παρακολούθησης από τους ΠΥΔ. Σε τέτοιες περιπτώσεις η παρακολούθηση της κίνησης για τον εντοπισμό απειλών της ασφάλειας (σαν αυτές που περιγράφηκαν στην παράγραφο 84) μπορεί να υλοποιείται σε διαρκή βάση²² στο παρασκήνιο, ενώ το πραγματικό μέτρο διαχείρισης κίνησης που διατηρεί την ακεραιότητα και την ασφάλεια ενεργοποιείται μόνο όταν εντοπίζεται μια συγκεκριμένη απειλή. Ως εκ τούτου η προϋπόθεση «μόνο για όσο διάστημα είναι αναγκαίο» δεν αποκλείει την εφαρμογή μιας τέτοιας παρακολούθησης της ακεραιότητας και της ασφάλειας του δικτύου.
86. Εκτός από την παρακολούθηση της ακεραιότητας και της ασφάλειας του δικτύου, πιθανές απειλές της ασφάλειας μπορεί επίσης να εντοπιστούν βάση αναφορών/παραπόνων από τους τελικούς χρήστες ή από λίστες αποκλεισμού αναγνωρισμένων οργανισμών ασφαλείας.
87. Αυτή η εξαίρεση θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως βάση για την παράκαμψη του Κανονισμού επειδή η ασφάλεια είναι μια ευρεία έννοια. Ως εκ τούτου, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εκτιμούν προσεχτικά κατά πόσο ικανοποιούνται οι απαιτήσεις αυτής της εξαίρεσης και να ζητούν από τους ΠΥΔ να παρέχουν επαρκείς αιτιολογήσεις²³ όταν είναι απαραίτητο.

Άρθρο 3(3) (γ)

(γ) να προλάβουν την εμφάνιση εμποδίων λόγω συμφόρησης του δικτύου και να αμβλύνουν τις επιπτώσεις από τυχόν εξαιρετική ή προσωρινή συμφόρηση του δικτύου, υπό την προϋπόθεση ότι ανάλογες κατηγορίες κίνησης αντιμετωπίζονται ισότιμα

Αιτιολογική Σκέψη 15

Τρίτον, μέτρα που υπερβαίνουν αυτά τα εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης μπορούν επίσης να είναι απαραίτητα για την αποτροπή επικείμενης συμφόρησης του δικτύου, για παράδειγμα σε καταστάσεις όπου πρόκειται να σημειωθεί συμφόρηση, και για το μετριασμό των επιπτώσεων της συμφόρησης του δικτύου, εφόσον η συμφόρηση αυτή συμβαίνει μόνο προσωρινά ή σε έκτακτες περιστάσεις. Η αρχή της αναλογικότητας απαιτεί τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης που βασίζονται σε αυτήν την εξαίρεση να αντιμετωπίζουν ισότιμα τις ανάλογες κατηγορίες κίνησης. Η προσωρινή συμφόρηση θα πρέπει να νοείται ότι αναφέρεται σε ειδικές καταστάσεις περιορισμένης διάρκειας, κατά τις οποίες η απότομη αύξηση του αριθμού χρηστών, επιπροσθέτως των τακτικών χρηστών, ή η απότομη αύξηση της ζήτησης για συγκεκριμένο περιεχόμενο, εφαρμογές ή υπηρεσίες μπορεί να υπερβεί τη χωρητικότητα ορισμένων στοιχείων του δικτύου για μετάδοση και να μειώσει τη δυνατότητα αντίδρασης του υπόλοιπου δικτύου. Προσωρινή συμφόρηση μπορεί να συμβεί ειδικότερα σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, τα οποία υπόκεινται σε περισσότερο κυμαινόμενες συνθήκες, όπως οι φυσικές παρεμποδίσεις, η χαμηλότερη κάλυψη εσωτερικών χώρων ή ο μεταβλητός αριθμός των ενεργών χρηστών σε διαφορετικό τόπο. Αν και ίσως είναι προβλέψιμο ότι αυτή η προσωρινή συμφόρηση θα μπορεί να προκύπτει κατά καιρούς σε ορισμένα σημεία του δικτύου —έτσι ώστε να μην μπορεί να χαρακτηριστεί ως εξαιρετική— μπορεί ωστόσο να μην εμφανίζεται τόσο συχνά ή για εκτεταμένες περιόδους που να δικαιολογεί από οικονομική άποψη αύξηση της χωρητικότητας. Η εξαιρετική συμφόρηση θα πρέπει να νοείται ότι αναφέρεται σε απρόβλεπτες και αναπάντεχες καταστάσεις συμφόρησης, τόσο στα κινητά όσο και στα σταθερά δίκτυα.

²² Τέτοια παρακολούθηση θα πρέπει να υπόκειται σε σκληρή ερμηνεία και απαιτήσεις αναλογικότητας και θα πρέπει να εκτιμάται από τις ΕΡΑ σύμφωνα με την παράγραφο 87

²³ Τέτοιες αιτιολογήσεις πρέπει επίσης να είναι σύμφωνες με τα Άρθρα 13(α) και 13(β) της Οδηγίας-Πλαίσιο.

Πιθανές αιτίες για τις καταστάσεις αυτές περιλαμβάνουν τεχνικό πρόβλημα, όπως η διακοπή της παροχής των υπηρεσιών λόγω ζημίας στην καλωδίωση ή σε άλλα στοιχεία υποδομής, αναμενόμενες αλλαγές στη δρομολόγηση της κίνησης ή πολύ μεγάλες αυξήσεις στην κίνηση δικτύου λόγω επειγουσών ή άλλων καταστάσεων πέραν του ελέγχου των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο. Τα εν λόγω προβλήματα συμφόρησης είναι πιθανόν να είναι σπάνια, αλλά μπορεί να είναι σοβαρά και δεν είναι απαραίτητως μικρής διάρκειας. Η ανάγκη να εφαρμόζονται μέτρα διαχείρισης της κίνησης που υπερβαίνουν τα εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης ώστε να αποτρέπονται ή να μετριάζονται οι επιπτώσεις της προσωρινής ή εξαιρετικής συμφόρησης δεν θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο να παρακάμπτουν τη γενική απαγόρευση παρεμπόδισης, επιβράδυνσης, αλλοίωσης, περιορισμού, παρέμβασης, υποβάθμισης ή δημιουργίας διακρίσεων μεταξύ συγκεκριμένου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών ή συγκεκριμένων κατηγοριών τους. Η εν λόγω εξαίρεση δεν θα πρέπει να ισχύει για επαναλαμβανόμενη και πιο μακροπρόθεσμη συμφόρηση του δικτύου που δεν είναι ούτε εξαιρετική ούτε προσωρινή, αλλά θα πρέπει να αντιμετωπίζεται μάλλον με διεύρυνση της χωρητικότητας του δικτύου.

88. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και όχι για χρονικό διάστημα περισσότερο από όσο είναι αναγκαίο, οι ΠΥΔ μπορούν να εμπλακούν σε τεχνικές διαχείρισης κίνησης που υπερβαίνουν τα όρια του δευτέρου εδαφίου του Άρθρου 3(3) ώστε να διαχειριστούν συγκεκριμένα είδη συμφόρησης στο δίκτυο, ειδικότερα, επερχόμενη συμφόρηση (η οποία μπορεί να προληφθεί) και εξαιρετική ή προσωρινή συμφόρηση του δικτύου (τα φαινόμενα των οποίων μπορούν να μετριάσθούν). Η Αιτιολογική Σκέψη 15 παρέχει ενδεδειγμένες λεπτομέρειες για την αναγνώριση περιπτώσεων όπου προκύπτει εξαιρετική και προσωρινή συμφόρηση. Ως επερχόμενη συμφόρηση του δικτύου ορίζονται οι περιπτώσεις όπου η συμφόρηση είναι προ της πραγματοποίησης, δηλ. είναι επικείμενη.
89. Η Αιτιολογική Σκέψη 15 εστιάζει στην εξαιρετική και προσωρινή συμφόρηση δικτύου. Έτσι, ενέργειες για τη πρόληψη επερχόμενης συμφόρησης του δικτύου εφαρμόζονται μόνο σε περιπτώσεις τέτοιας συμφόρησης.
90. Κατά την εκτίμηση εξαιρέσεων διαχείρισης κίνησης βάσει συμφόρησης σύμφωνα με το (γ), οι ΕΡΑ θα πρέπει να αναφέρονται στα γενικά κριτήρια της αυστηρής ερμηνείας και αναλογικότητας που ορίστηκαν στο τρίτο εδάφιο του Άρθρου 3(3). Επιπλέον, οι ΕΡΑ θα πρέπει να ελέγχουν ότι η διαχείριση της συμφόρησης δεν χρησιμοποιείται με σκοπό να παρακαμφθεί η απαγόρευση στην παρεμπόδιση, στον περιορισμό και στην εισαγωγή διακρίσεων (σχετ. Αιτιολογική Σκέψη 15).
91. Λόγω της απαίτησης ότι διαχείριση εξαιρετικής κίνησης μπορεί να εφαρμοστεί μόνο για όσο διάστημα είναι αναγκαία, οι ΕΡΑ θα πρέπει να λάβουν υπ' όψιν τους ότι σε περιπτώσεις όπου η διαχείριση της συμφόρησης αγνωστικιστικά ως προς τις εφαρμογές (δηλ. η διαχείριση κίνησης που δεν στοχεύει σε συγκεκριμένες εφαρμογές ή κατηγορίες αυτών) δεν είναι επαρκής, η συμφόρηση μπορεί να αντιμετωπιστεί σύμφωνα με το Άρθρο 3(3) (γ). Επιπλέον, σε τέτοιες περιπτώσεις, ισοδύναμες κατηγορίες κίνησης πρέπει να αντιμετωπίζονται με παρόμοιο τρόπο. Κάθε ενέργεια περιορισμού, αν είναι εφικτό, θα πρέπει να περιοριστεί στο τμήμα του δικτύου όπου παρουσιάζεται η συμφόρηση.
92. Η διαχείριση συμφόρησης μπορεί να υλοποιηθεί ,σε γενική βάση, ανεξάρτητα από τις εφαρμογές²⁴. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξετάζουν κατά πόσον τέτοιοι τύποι διαχείρισης

²⁴ IETF, RFC 6057, Comcast's Protocol-Agnostic Congestion Management και IETF, RFC 6789, Congestion Exposure (Conex) Concepts and Use case

συμφόρησης θα ήταν επαρκείς και το ίδιο αποτελεσματικοί στη διαχείριση της συμφόρησης, υπό το πρίσμα της αρχής της αναλογικότητας. Για τον ίδιο λόγο, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξετάζουν αν ο περιορισμός της κίνησης, σε αντίθεση με την παρεμπόδιση της κίνησης, θα ήταν επαρκής και το ίδιο αποτελεσματικός για τη διαχείριση της συμφόρησης.

93. Ως τμήμα του εξονυχιστικού ελέγχου των πρακτικών διαχείρισης της συμφόρησης, οι ΕΡΑ μπορούν να παρακολουθούν εάν οι ΠΥΔ διαμορφώνουν κατάλληλα το δίκτυο τους, και να λαμβάνουν υπ' όψιν τους τα εξής:

- Εάν υπάρχει μια επαναλαμβανόμενη και μεγαλύτερης διάρκειας συμφόρηση στο δίκτυο ενός ΠΥΔ, ο ΠΥΔ δεν μπορεί να επικαλεστεί την εξαίρεση λόγω συμφόρησης (σχετ. Αιτιολογική Σκέψη 15).
- Διαχείριση συμφόρησης στοχευμένη σε μια εφαρμογή δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται ή να γίνεται αποδεκτή ως υποκατάστατο πιο διαθρωτικών λύσεων, όπως η επέκταση της χωρητικότητας του δικτύου.

Άρθρο 3(4)

Οποιοδήποτε μέτρο διαχείρισης της κίνησης μπορεί να συνεπάγεται επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μόνο στον βαθμό που αυτή η επεξεργασία είναι απαραίτητη και αναλογική για την επίτευξη των σκοπών που καθορίζονται στην παράγραφο 3. Η επεξεργασία αυτή διενεργείται σύμφωνα με την οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (10). Τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης συμμορφώνονται επίσης με την οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (11).

94. Κατά τη διάρκεια της διαχείρισης της κίνησης, είναι πιθανό να γίνει επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Το Άρθρο 3(4) προβλέπει ότι τέτοια μέτρα μπορούν να επεξεργαστούν προσωπικά δεδομένα μόνο εάν πληρούνται συγκεκριμένες απαιτήσεις και μόνο κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες.

95. Το Άρθρο 3(3) εισάγει διάκριση μεταξύ εύλογων μέτρων διαχείρισης κίνησης και μέτρων διαχείρισης κίνησης που υπερβαίνουν τα εύλογα μέτρα διαχείρισης κίνησης. Το Άρθρο 3(4) εφαρμόζεται και στα δύο αυτά είδη μέτρων διαχείρισης κίνησης («*οποιοδήποτε μέτρο διαχείρισης της κίνησης*»). Όσον αφορά τα εύλογα μέτρα διαχείρισης κίνησης, οι εν λόγω απαιτήσεις διευκρινίζονται περαιτέρω στο δεύτερο εδάφιο του Άρθρου 3(3) το οποίο δηλώνει ότι «*τέτοια μέτρα δεν πρέπει να παρακολουθούν το συγκεκριμένο περιεχόμενο*».

96. Οι σκοποί που αναφέρονται στο Άρθρο 3(4) είναι εκείνοι που ορίστηκαν στο Άρθρο 3(3).

«Απαραίτητη και αναλογική»

97. Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων κατά τη διάρκεια της διαχείρισης κίνησης υπόκειται επίσης στις απαιτήσεις αναλογικότητας. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να εκτιμήσουν εάν η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που διεξάγεται από τους ΠΥΔ είναι αναγκαία και αναλογική για την επίτευξη των στόχων που ορίστηκαν στο Άρθρο 3(3).

«Συμμόρφωση με το ενωσιακό δίκαιο περί προστασίας δεδομένων»

98. Οι αρμόδια εθνική αρχή θα πρέπει να εκτιμά εάν η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων συμφωνεί με το ενωσιακό δίκαιο περί προστασίας δεδομένων.²⁵

Άρθρο 3(5) πρώτο εδάφιο

Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, και οι πάροχοι περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών είναι ελεύθεροι να προσφέρουν υπηρεσίες πέραν των υπηρεσιών 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.

Αιτιολογική Σκέψη 16

Ζητείται από τους παρόχους περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών να είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας διαφορετικές από τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, για τις οποίες απαιτείται συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας, το οποίο δεν εξασφαλίζεται με την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο. Αυτά τα συγκεκριμένα επίπεδα ποιότητας απαιτούνται, για παράδειγμα, από ορισμένες υπηρεσίες που ανταποκρίνονται σε δημόσιο συμφέρον ή από ορισμένες υπηρεσίες επικοινωνίας μηχανής προς μηχανή. Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, και οι πάροχοι περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών θα πρέπει συνεπώς 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.

99. Πέρα από την παράδοση εφαρμογών μέσω ΥΠΔ, μπορεί να υπάρξει ζήτηση για υπηρεσίες οι οποίες χρειάζονται να εκτελεστούν με ένα συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας το οποίο δεν μπορεί να διασφαλιστεί μέσω της καθιερωμένης παράδοσης βέλτιστης προσπάθειας.
100. Τέτοιες υπηρεσίες μπορούν να προσφέρονται από παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό (ΠΗΕΚ), συμπεριλαμβανομένων παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο (ΠΥΔ) και παρόχων περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών (ΠΠΕ).
101. Αυτοί οι πάροχοι είναι ελεύθεροι να παρέχουν τις υπηρεσίες που αναφέρονται στο Άρθρο 3(5), τις οποίες το BEREC ονομάζει ως εξειδικευμένες υπηρεσίες²⁶, μόνο όταν πληρούνται διάφορες προϋποθέσεις. Το Άρθρο 3(5) προβλέπει τα μέτρα προστασίας για

²⁵ . Ενώ οι ΕΡΑ δεν είναι αρμόδιοι να εφαρμόσουν την οδηγία για την προστασία προσωπικών δεδομένων (Οδηγία 95/46/ΕΚ όπως τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό (ΕΚ) 1882/2003) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:31995L0046>, σε πολλές χώρες είναι αρμόδιοι να εφαρμόσουν την οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (Οδηγία 2002/58/ΕΚ, όπως τροποποιήθηκε από την οδηγία 2006/24/ΕΚ και την οδηγία 2009/136/ΕΚ) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32002L0058>

²⁶ Τεμαχισμός δικτύου (network slicing) σε δίκτυα πέμπτης γενιάς μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παράδοση εξειδικευμένων υπηρεσιών

την παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά του πρώτου εδαφίου του Άρθρου 3(5):

- είναι υπηρεσίες διαφορετικές από τις ΥΠΔ
- έχουν βελτιστοποιηθεί για συγκεκριμένο περιεχόμενο, εφαρμογές ή υπηρεσίες, ή συνδυασμό αυτών
- η βελτιστοποίηση είναι αντικειμενικά αναγκαία για να πληρούνται οι απαιτήσεις για ένα συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας.

102. Η παροχή τους υπόκειται σε ένα αριθμό όρων του δευτέρου εδαφίου του Άρθρου 3(5), συγκεκριμένα πρέπει:

- Η χωρητικότητα του δικτύου να είναι επαρκής για την παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών επιπλέον από οποιαδήποτε παρεχόμενη ΥΠΔ.
- Οι εξειδικευμένες υπηρεσίες να μην χρησιμοποιούνται ή προσφέρονται ως υποκατάστατο των ΥΠΔ
- Οι εξειδικευμένες υπηρεσίες να μην λειτουργούν εις βάρος της διαθεσιμότητας ή της γενικής ποιότητας της ΥΠΔ για τους τελικούς χρήστες.

103. Σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 16, οι υπηρεσίες δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για να παρακάμπτουν τις διατάξεις που αφορούν τα μέτρα διαχείρισης κίνησης που εφαρμόζονται στις ΥΠΔ.

104. Όλα αυτά τα μέτρα προστασίας στοχεύουν στην εξασφάλιση της συνεχούς διαθεσιμότητας και της συνολικής ποιότητας των ΥΠΔ βέλτιστης προσπάθειας.

105. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να επιβεβαιώνουν αν μια εφαρμογή μπορεί να παρέχεται μέσω ΥΠΔ στα επίπεδα ποιότητας τα οποία είναι αντικειμενικά απαραίτητα όσον αφορά την εφαρμογή, ή αν έχει στηθεί ώστε να παρακάμπτει τις διατάξεις που αφορούν στα μέτρα διαχείρισης κίνησης που εφαρμόζονται στις ΥΠΔ, κάτι το οποίο δεν θα ήταν επιτρεπτό.

Εκτίμηση σύμφωνα με το πρώτο εδάφιο του Άρθρου 3(5)

106. Αρχικά, η απαίτηση μιας εφαρμογής μπορεί να καθοριστεί από τον πάροχο της εξειδικευμένης υπηρεσίας, παρόλο που κάποιες απαιτήσεις μπορεί επίσης να είναι εγγενείς από την ίδια την εφαρμογή. Για παράδειγμα, μια εφαρμογή βίντεο θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει μια προκαθορισμένη ανάλυση με χαμηλό ρυθμό μετάδοσης bit ή μια εξαιρετικά υψηλή ανάλυση με υψηλό ρυθμό μετάδοσης bit και αυτά θα είχαν προφανώς διαφορετικές απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας. Ένα τυπικό παράδειγμα εγγενών απαιτήσεων είναι η χαμηλή καθυστέρηση για εφαρμογές πραγματικού χρόνου.

107. Κατά την εκτίμηση του εάν οι πρακτικές που χρησιμοποιούνται για να παρέχονται εξειδικευμένες υπηρεσίες συμμορφώνονται με το πρώτο εδάφιο του Άρθρου 3(5), οι ΕΡΑ θα πρέπει να εφαρμόζουν την προσέγγιση που ορίζεται στις παραγράφους 108-115.

108. Οι ΕΡΑ μπορούν να ζητούν από τους παρόχους πληροφορίες σχετικά με τις εξειδικευμένες υπηρεσίες τους, ασκώντας τα δικαιώματα που παρέχονται από το Άρθρο 5(2). Στις απαντήσεις τους, οι πάροχοι θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις εξειδικευμένες υπηρεσίες τους, συμπεριλαμβάνοντας ποιες είναι οι σχετικές απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας (π.χ. καθυστέρηση, διακύμανση καθυστέρησης, και απώλειες πακέτων), και αν υπάρχουν απαιτήσεις που προκύπτουν από τη σύμβαση. Επιπλέον, το «*συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας*» θα πρέπει να καθορίζεται και θα πρέπει να επιδεικνύεται

ότι αυτό το συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας δεν μπορεί να διασφαλιστεί μέσω της ΥΠΔ και ότι οι απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας είναι αντικειμενικά απαραίτητες για να εξασφαλιστούν ένα ή περισσότερα βασικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής.

109. Με βάση αυτές τις πληροφορίες, οι ΕΡΑ θα πρέπει να αξιολογούν τις απαιτήσεις που αναφέρθηκαν στο πρώτο εδάφιο του Άρθρου 3(5).
110. Εάν η διασφάλιση ενός συγκεκριμένου επιπέδου ποιότητας είναι αντικειμενικά αναγκαία, αυτό δεν μπορεί να παρασχεθεί απλά με τη χορήγηση γενικής προτεραιότητας έναντι συγκρίσιμου περιεχομένου²⁷. Οι εξειδικευμένες υπηρεσίες δεν παρέχουν συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο και μπορεί να προσφέρονται, για παράδειγμα, μέσω μιας σύνδεσης η οποία είναι λογικά διαχωρισμένη από την κίνηση της ΥΠΔ ώστε να εξασφαλιστούν αυτά τα επίπεδα ποιότητας.
111. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να επαληθεύουν εάν και σε ποιο βαθμό η βελτιστοποιημένη παράδοση είναι αντικειμενικά αναγκαία για να διασφαλίσει ένα ή περισσότερα συγκεκριμένα και βασικά στοιχεία των εφαρμογών και για επιτρέψει να δίνεται μια αντίστοιχη διασφάλιση ποιότητας στους τελικούς χρήστες. Για να γίνει αυτό, οι ΕΡΑ θα πρέπει να αξιολογούν κατά πόσο μια υπηρεσία ηλεκτρονικής επικοινωνίας, διαφορετική από ΥΠΔ, απαιτεί ένα επίπεδο ποιότητας το οποίο δεν μπορεί εξασφαλιστεί μέσω κάποιας ΥΠΔ. Αν όχι, αυτές οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας είναι πιθανό να καταστρατηγούν τις διατάξεις του Κανονισμού και ως εκ τούτου δεν επιτρέπονται.
112. Το διαδίκτυο και η φύση των ΥΠΔ θα εξελιχθούν με την πάροδο του χρόνου. Μια υπηρεσία που σήμερα θεωρείται εξειδικευμένη υπηρεσία, μπορεί στο μέλλον να μην διαθέτει τις ιδιότητες μια εξειδικευμένης υπηρεσίας λόγω του γεγονότος ότι η βελτιστοποίηση της υπηρεσίας μπορεί να μην είναι αντικειμενικά αναγκαία, καθώς το γενικό επίπεδο των ΥΠΔ μπορεί να έχει βελτιωθεί. Από την άλλη πλευρά, μπορεί να ανακύψουν επιπλέον υπηρεσίες που πρέπει να βελτιστοποιηθούν ακόμα και αν το επίπεδο των ΥΠΔ βελτιώνεται. Δεδομένου ότι δεν γνωρίζουμε ποιες εξειδικευμένες εφαρμογές μπορεί να εμφανιστούν στο μέλλον, οι ΕΡΑ θα πρέπει να εκτιμούν ξεχωριστά ανά περίπτωση αν μια υπηρεσία έχει τις ιδιότητες εξειδικευμένης υπηρεσίας.
113. Τυπικά παραδείγματα εξειδικευμένων εφαρμογών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες είναι VoLTE και υπηρεσίες γραμμικής ευρυεκπομπής IPTV με συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας, υπό την προϋπόθεση ότι πληρούν τις απαιτήσεις του Κανονισμού και συγκεκριμένα του πρώτου εδαφίου του Άρθρου 3(5). Υπό την ίδια προϋπόθεση, άλλα παραδείγματα περιλαμβάνουν εφαρμογές υγείας πραγματικού χρόνου (π.χ. τηλε-χειρουργική) ή «μερικές υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στο δημόσιο συμφέρον ή μερικές νέες υπηρεσίες επικοινωνίας μηχανής με μηχανή» (Αιτιολογική Σκέψη 16).

²⁷ Όπως εξηγείται στην Αιτιολογική Σκέψη 16, οι ΕΡΑ « 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».

114. Η ποιότητα υπηρεσίας μπορεί να είναι ιδιαίτερα σημαντική σε εταιρικούς πελάτες και αυτοί οι πελάτες μπορεί να χρειάζονται εξειδικευμένες υπηρεσίες, οι οποίες –καθώς απευθύνονται σε επιχειρήσεις – συχνά αναφέρονται ως «*επιχειρηματικές υπηρεσίες*». Τέτοιες «*επιχειρηματικές υπηρεσίες*» καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και θα πρέπει να εξετάζονται ξεχωριστά ανά περίπτωση.
115. Τα ιδεατά εικονικά δίκτυα (VPN) μπορεί να πληρούν τις προϋποθέσεις των εξειδικευμένων υπηρεσιών σύμφωνα με το Άρθρο 3(5) του Κανονισμού. Ωστόσο, σύμφωνα με την Αιτιολογική Σκέψη 17, στο βαθμό που οι εταιρικές υπηρεσίες όπως τα VPN παρέχουν επίσης πρόσβαση στο διαδίκτυο, η παροχή τέτοιας πρόσβασης στο διαδίκτυο από ένα πάροχο ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό πρέπει να συμμορφώνεται με τα Άρθρο 3(1) έως (4) του Κανονισμού.

Άρθρο 3(5) δεύτερο εδάφιο

Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, μπορούν να προσφέρουν ή να διευκολύνουν τέτοιες υπηρεσίες μόνο εάν η χωρητικότητα του δικτύου επαρκεί για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών πέραν των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο. Τέτοιου είδους υπηρεσίες δεν χρησιμοποιούνται ούτε παρέχονται ως υποκατάστατο των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και δεν υπονομεύουν τη διαθεσιμότητα ή τη γενική ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους τελικούς χρήστες.

Αιτιολογική Σκέψη 17

Προκειμένου να αποφευχθεί ο αρνητικός αντίκτυπος της παροχής αυτών των λοιπών υπηρεσιών στη διαθεσιμότητα ή στη γενική ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο των τελικών χρηστών, είναι ανάγκη να διασφαλισθεί επαρκής χωρητικότητα. Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, θα πρέπει, ως εκ τούτου, να προσφέρουν τέτοιες λοιπές υπηρεσίες ή να συνάπτουν αντίστοιχες συμφωνίες με παρόχους περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών που θα διευκολύνουν αυτές τις λοιπές υπηρεσίες, μόνο εάν η χωρητικότητα δικτύου επαρκεί για την παροχή τους, πέραν των τυχόν υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο που παρέχονται. Οι διατάξεις του παρόντος κανονισμού περί διασφάλισης της πρόσβασης στο ανοικτό διαδίκτυο δεν θα πρέπει να παρακάμπτονται μέσω άλλων υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιούνται ή προσφέρονται ως υποκατάστατο των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο. Ωστόσο, το γεγονός και μόνον ότι οι εταιρικές υπηρεσίες, όπως τα ιδεατά ιδιωτικά δίκτυα, μπορούν επίσης να παρέχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο δεν θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα να θεωρούνται υποκατάστατα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, υπό την προϋπόθεση ότι η παροχή της εν λόγω πρόσβασης στο διαδίκτυο από πάροχο ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό είναι σύμφωνη προς το άρθρο 3 παράγραφοι 1 έως 4 του παρόντος κανονισμού και, ως εκ τούτου, δεν μπορεί να θεωρηθεί παράκαμψη των εν λόγω διατάξεων. Η παροχή αυτών των υπηρεσιών πέραν των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο δεν θα πρέπει να βλάπτει τη διαθεσιμότητα και τη γενική ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους τελικούς χρήστες. Σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, οι όγκοι κίνησης σε δεδομένη κυψέλη είναι πιο δύσκολο να προβλεφθούν, λόγω του διαφορετικού αριθμού των ενεργών τελικών χρηστών, και για τον λόγο αυτό ο αντίκτυπος στην ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους τελικούς χρήστες μπορεί να συμβεί σε απρόβλεπτες περιστάσεις. Στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, η γενική ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης τ στο διαδίκτυο για τους τελικούς χρήστες δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι βλάπτεται όταν ο συνολικός αρνητικός αντίκτυπος των υπηρεσιών εκτός των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι αναπόφευκτος, ελάχιστος και περιορισμένης χρονικής διάρκειας. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό συμμορφώνονται προς την απαίτηση αυτή. Στο πλαίσιο αυτό, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει 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.

Επαρκής χωρητικότητα δικτύου για εξειδικευμένες υπηρεσίες πέραν των ΥΠΔ

116. Οι εξειδικευμένες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται μόνο όταν η χωρητικότητα του δικτύου είναι επαρκής έτσι ώστε να μην υποβαθμίζονται οι ΥΠΔ (π.χ. λόγω της αυξημένης καθυστέρησης ή διακύμανσης της καθυστέρησης ή της έλλειψης εύρους ζώνης) από την προσθήκη εξειδικευμένων υπηρεσιών. Τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα, οι εξειδικευμένες υπηρεσίες δεν πρέπει να οδηγήσουν σε μείωση της γενικής ποιότητας των ΥΠΔ για τους τελικούς χρήστες. Αυτό, για παράδειγμα, μπορεί να επιτευχθεί από επιπλέον επενδύσεις σε υποδομές οι οποίες επιτρέπουν επιπρόσθετη χωρητικότητα ώστε να μην υπάρχει αρνητική επίδραση στην ποιότητα των ΥΠΔ.
117. Σε ένα δίκτυο με περιορισμένη χωρητικότητα, οι ΥΠΔ και οι εξειδικευμένες υπηρεσίες μπορεί να ανταγωνίζονται για τους συνολικούς πόρους του δικτύου. Προκειμένου να διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα της γενικής ποιότητας των ΥΠΔ, ο Κανονισμός δεν επιτρέπει εξειδικευμένες υπηρεσίες εάν η χωρητικότητα του δικτύου δεν είναι επαρκής για την παροχή τους ταυτόχρονα με όποιες ΥΠΔ παρέχεται, επειδή αυτό θα οδηγούσε σε υποβάθμιση των ΥΠΔ και ως εκ τούτου σε καταστρατήγηση του Κανονισμού. Είναι η συνολική ποιότητα των ΥΠΔ που προστατεύεται από υποβάθμιση στον Κανονισμό, παρά οι εξειδικευμένες υπηρεσίες.
118. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξετάσουν εάν, προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα των εξειδικευμένων υπηρεσιών, οι ΠΥΔ έχουν διασφαλίσει την επαρκή χωρητικότητα του δικτύου τόσο για οποιεσδήποτε προσφορές ΥΠΔ που παρέχονται από τις υποδομές όσο και για τις εξειδικευμένες υπηρεσίες. Αν όχι, η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών δεν θα επιτρέπεται σύμφωνα με τον Κανονισμό.
119. Οι ΕΡΑ μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες από τους ΠΥΔ για το πώς εξασφαλίζεται η επαρκής χωρητικότητα και σε ποια κλίμακα προσφέρεται η υπηρεσία (π.χ. δίκτυα, κάλυψη και τελικοί χρήστες). Στη συνέχεια, οι ΕΡΑ θα μπορούσαν να αξιολογήσουν πώς οι ΠΥΔ υπολόγισαν την επιπλέον χωρητικότητα που χρειάζεται για τις εξειδικευμένες υπηρεσίες και πώς εξασφάλισαν ότι τα στοιχεία και οι συνδέσεις του δικτύου έχουν επαρκή διαθέσιμη χωρητικότητα για να παρέχουν εξειδικευμένες υπηρεσίες πέραν από οποιεσδήποτε ΥΠΔ παρέχονται.
120. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να αξιολογήσουν αν υπάρχει ή όχι επαρκής χωρητικότητα για τις ΥΠΔ όταν παρέχονται εξειδικευμένες υπηρεσίες, για παράδειγμα, πραγματοποιώντας μετρήσεις για τις ΥΠΔ²⁸. Μεθοδολογίες για τέτοιες μετρήσεις έχουν αναπτυχθεί σχετικά καλά τα τελευταία χρόνια στις ροές εργασίας του BEREC για τη δικτυακή ουδετερότητα και την ποιότητα υπηρεσίας, και θα συνεχίσουν να βελτιώνονται.

«Δεν υπονομεύουν τη διαθεσιμότητα ή τη γενική ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους τελικούς χρήστες»

²⁸ Βλέπε παραγράφους 174-176

121. Οι εξειδικευμένες υπηρεσίες δεν είναι επιτρεπτές όταν υπονομεύουν τη διαθεσιμότητα και τη συνολική ποιότητα των ΥΠΔ. Υπάρχει μια συσχέτιση μεταξύ της επίδοσης των προσφερόμενων ΥΠΔ (π.χ. της διαθεσιμότητας και της συνολικής ποιότητας) και του κατά πόσο υπάρχει επαρκής χωρητικότητα για να παρασχεθούν εξειδικευμένες υπηρεσίες πέραν των ΥΠΔ. Οι μετρήσεις ποιότητας των ΥΠΔ μπορούν να πραγματοποιηθούν με και χωρίς εξειδικευμένες υπηρεσίες, τόσο βραχυπρόθεσμα για μεμονωμένους τελικούς χρήστες (μετρώντας με τις εξειδικευμένες υπηρεσίες σε λειτουργία και εκτός λειτουργίας αντίστοιχα) όσο και μακροπρόθεσμα (που θα περιελάμβαναν μετρήσεις πριν οι εξειδικευμένες υπηρεσίες εισαχθούν στην αγορά όσο και αφού εισήχθησαν). Όπως διευκρινίζει η Αιτιολογική Σκέψη 17, οι ΕΡΑ πρέπει «*θα πρέπει 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*».
122. Ενώ η ΥΠΔ και οι εξειδικευμένες υπηρεσίες ανταγωνίζονται άμεσα για το ειδικό τμήμα της χωρητικότητας του τελικού χρήστη, ο ίδιος ο τελικός χρήστης μπορεί να αποφασίσει πώς να χρησιμοποιήσει αυτό το τμήμα. Όταν είναι τεχνικώς αδύνατο να παρασχεθεί η εξειδικευμένη υπηρεσία παράλληλα με την ΥΠΔ χωρίς να υποβαθμίζεται η ποιότητα της ΥΠΔ του τελικού χρήστη, οι ΕΡΑ δεν πρέπει να θεωρούν αυτόν τον ανταγωνισμό για χωρητικότητα ως παραβίαση του δευτέρου εδαφίου του Άρθρου 3(5), για όσο ο τελικός χρήστης είναι ενημερωμένος σύμφωνα με το Άρθρο 4(1)(γ) για την επίδραση στην ΥΠΔ του και μπορεί παράλληλα να αποκτήσει τις συμφωνημένες από τη σύμβαση ταχύτητες²⁹ για οποιαδήποτε ΥΠΔ είναι εγγεγραμμένος. Οι ΕΡΑ δεν θα πρέπει να θεωρούν ότι υποβαθμίζεται η συνολική ποιότητα της ΥΠΔ όταν η ενεργοποίηση μιας εξειδικευμένης υπηρεσίας από τον τερματικό χρήστη επηρεάζει μόνο τη δική του ΥΠΔ. Ωστόσο, δεν πρέπει να υπάρχουν βλαβερές επιδράσεις στα τμήματα του δικτύου όπου η χωρητικότητα διαμοιράζεται ανάμεσα σε διάφορους τελικούς χρήστες.
123. Επιπλέον, όπως δηλώνεται στην Αιτιολογική Σκέψη 17, στα δίκτυα κινητών επικοινωνιών – όπου ο αριθμός των ενεργών χρηστών σε μια δοθείσα κυψέλη και ως εκ τούτου η ποσότητα της κίνησης είναι πιο δύσκολο να προβλεφθούν σε σχέση με τα σταθερά δίκτυα – δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι υποβαθμίζεται η συνολική ποιότητα των ΥΠΔ για τους τελικούς χρήστες όταν η συνολική αρνητική επίδραση των εξειδικευμένων υπηρεσιών είναι αναπόφευκτη, ελάχιστη και περιορισμένη σε ένα μικρό χρονικό διάστημα. Αντίθετα, τέτοιες απρόβλεπτες περιστάσεις που σχετίζονται με τον αριθμό των χρηστών και τον όγκο της κίνησης συνήθως δεν προκύπτουν σε σταθερά δίκτυα.
124. Οι ΕΡΑ θα μπορούσαν να αξιολογήσουν αν η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών μειώνει τη γενική ποιότητα της ΥΠΔ ελέγχοντας αν μειώνονται οι μετρούμενες ταχύτητες λήψης και αποστολής ή, για παράδειγμα, αν αυξάνεται η καθυστέρηση, η διακύμανση της καθυστέρησης, ή οι απώλειες πακέτων. Η συνηθισμένη, μικρής κλίμακας και παροδική

²⁹ Όπως αναλύεται στο Άρθρο 4(1) (δ)

αυξομείωση στο δικτύου δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι υποβαθμίζει τη γενική ποιότητα. Για παράδειγμα, διακοπές λειτουργίας στο δίκτυο και άλλα παροδικά προβλήματα που προκαλούνται βλάβες του δικτύου θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ξεχωριστά.

125. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να παρεμβαίνουν αν ανιχνεύονται επίμονες μειώσεις της απόδοσης της ΥΠΔ. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να ανιχνευθεί αν η μετρούμενη απόδοση βρίσκεται μόνιμα πάνω (για μεγέθη όπως η καθυστέρηση, η διακύμανση της καθυστέρησης ή οι απώλειες πακέτων) ή κάτω (για μεγέθη όπως η ταχύτητα) από ένα μέσο επίπεδο που είχε προηγουμένως ανιχνευθεί για μια σχετικά μεγάλη περίοδο όπως ώρες ή μέρες, ή αν η διαφορά μεταξύ των μετρούμενων αποτελεσμάτων πριν και μετά την εισαγωγή της εξειδικευμένης υπηρεσίας είναι στατιστικά σημαντική. Σε περίπτωση βραχυπρόθεσμων εκτιμήσεων, οι διαφορές μεταξύ των μετρούμενων αποτελεσμάτων με ή χωρίς την εξειδικευμένη υπηρεσία θα πρέπει να εκτιμάται με τον ίδιο τρόπο.

«Δεν χρησιμοποιούνται ούτε παρέχονται ως υποκατάστατο των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο»

126. Είναι υψίστης σημασίας ότι οι διατάξεις που αφορούν τις εξειδικευμένες υπηρεσίες δεν χρησιμοποιούνται ως δυνητική παράκαμψη του Κανονισμού. Ως εκ τούτου, οι ΕΡΑ θα πρέπει να αξιολογούν αν η εξειδικευμένη υπηρεσία λειτουργεί δυνητικά ως υποκατάστατο της ΥΠΔ και εάν η χωρητικότητα που απαιτείται για την παροχή τους είναι εις βάρος του διαθέσιμης χωρητικότητας για τις ΥΠΔ.
127. Κατά την απόφαση αν μια εξειδικευμένη υπηρεσία θεωρείται υποκατάστατο για μια ΥΠΔ, μια σημαντική πλευρά την οποία οι ΕΡΑ θα πρέπει να αξιολογήσουν, είναι το κατά πόσο η υπηρεσία παρέχει πραγματικά πρόσβαση στο διαδίκτυο αλλά με περιορισμένο τρόπο, σε υψηλότερη ποιότητα ή με διαφοροποιημένη διαχείριση της κίνησης. Αν είναι έτσι, αυτό θα θεωρείται ως καταστρατήγηση του Κανονισμού.

Άρθρο 4

Μέτρα διαφάνειας για τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοιχτό διαδίκτυο

Άρθρο 4(1)

Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο διασφαλίζουν ότι οποιαδήποτε σύμβαση που προβλέπει υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

Αιτιολογική Σκέψη 18

Οι διατάξεις σχετικά με τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοιχτό 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 (6) 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 διαχειρίσις 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. Ως κανονικά διαθέσιμη ταχύτητα νοείται η ταχύτητα που ο τελικός χρήστης θα μπορούσε να αναμένει ότι θα έχει στη διάθεσή του τις περισσότερες φορές όταν έχει πρόσβαση στην υπηρεσία. 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. Η μεθοδολογία θα πρέπει να περιέχεται στις κατευθυντήριες γραμμές του Φορέα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (BEREC) και να υπόκειται τακτικά σε επανεξέταση και επικαιροποίηση, εφόσον είναι απαραίτητο, ώστε να αντικατοπτρίζει την εξέλιξη της τεχνολογίας και των υποδομών. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να επιβάλλουν τη συμμόρφωση προς τους κανόνες του παρόντος κανονισμού σχετικά με τα μέτρα διαφάνειας για τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοικτό διαδίκτυο

128. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι, σε συμβάσεις που περιλαμβάνουν ΥΠΔ, οι ΠΥΔ συμπεριλαμβάνουν τις σχετικές πληροφορίες που αναφέρονται στο Άρθρο 4(1)(α) έως (ε), με ένα ξεκάθαρο, κατανοητό και περιεκτικό τρόπο, και δημοσιεύουν αυτές τις πληροφορίες, για παράδειγμα στην ιστοσελίδα τους.
129. Οι ΕΡΑ θα πρέπει επίσης να σημειώσουν ότι οι απαιτήσεις διαφάνειας που καθορίζονται στα Άρθρα 4(1) και 4(2) είναι πρόσθετες στα μέτρα που προβλέπονται στις Οδηγίες 2002/22/ΕΚ (Οδηγία Καθολικής Υπηρεσίας) και ιδιαίτερα στο Κεφάλαιο IV αυτών. Το εθνικό δίκαιο μπορεί επίσης να θεσπίσει επιπλέον απαιτήσεις παρακολούθησης, πληροφόρησης και διαφάνειας, συμπεριλαμβανομένων αυτών που αφορούν το περιεχόμενο, τη μορφή και τον τρόπο που δημοσιεύονται οι πληροφορίες.
130. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να φροντίσουν να εξασφαλίσουν ότι οι ΠΥΔ τηρούν τις ακόλουθες πρακτικές ώστε να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες είναι ξεκάθαρες και περιεκτικές:
- Θα πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες και αναγνωρίσιμες ως προς το τι είναι.
 - Θα πρέπει να είναι ακριβείς και πρόσφατα ενημερωμένες.
 - Θα πρέπει να έχουν νόημα για τους τελικούς χρήστες, δηλ. να είναι σχετικές, σαφείς και να παρουσιάζονται με χρήσιμο τρόπο.
 - Δεν πρέπει να δημιουργούν μια λανθασμένη αντίληψη της παρεχόμενης υπηρεσίας στον τελικό χρήστη.
 - Θα πρέπει να είναι συγκρίσιμες τουλάχιστον μεταξύ διαφορετικών προσφορών ΥΠΔ του ίδιου ΠΥΔ, αλλά κατά προτίμηση και μεταξύ διαφορετικών ΠΥΔ, ώστε οι τελικοί χρήστες να μπορούν να συγκρίνουν τις προσφορές (συμπεριλαμβανομένων και των συμβατικών όρων που χρησιμοποιούνται από διαφορετικούς ΠΥΔ) και τους ΠΥΔ με τέτοιο τρόπο ώστε η σύγκριση να αναδεικνύει τις διαφορές και τις ομοιότητες.

131. Οι EPA θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι ΠΥΔ περιλαμβάνουν στη σύμβαση και δημοσιεύουν τις πληροφορίες που αναφέρονται στο Άρθρο 4(1)(α) έως (ε). Αυτό θα μπορούσε να παρουσιαστεί σε δυο τμήματα (επίπεδα λεπτομερειών)³⁰:
- Το πρώτο θα παρείχε υψηλού επιπέδου (γενικές) πληροφορίες. Οι πληροφορίες για την παρεχόμενη ΥΠΔ θα πρέπει να εμπεριέχουν, για παράδειγμα, μια επεξήγηση των ταχυτήτων, παραδείγματα δημοφιλών εφαρμογών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν με επαρκή ποιότητα, και επεξήγηση για το πώς τέτοιες εφαρμογές επηρεάζονται από τους περιορισμούς της παρεχόμενης ΥΠΔ. Αυτό το τμήμα θα πρέπει να περιέχει αναφορές στο δεύτερο τμήμα όπου οι απαιτούμενες πληροφορίες από το Άρθρο 4(1) του Κανονισμού παρέχονται πιο λεπτομερώς.
 - Το δεύτερο τμήμα θα αποτελούνταν από πιο λεπτομερείς τεχνικές παραμέτρους, τις τιμές τους, και άλλες σχετικές πληροφορίες που απαιτούνται από το Άρθρο 4(1) του Κανονισμού και από αυτές τις Κατευθυντήριες Γραμμές.
132. Παραδείγματα για το πώς οι πληροφορίες μπορούν να δίνονται με πιο διαφανή τρόπο μπορούν να βρεθούν στις Κατευθυντήριες Γραμμές του BEREC για τη διαφάνεια σχετικά με τη δικτυακή ουδετερότητα³¹.
133. Όροι της σύμβασης που θα απέκλειαν ή θα περιόριζαν ακατάλληλα την άσκηση των νομικών δικαιωμάτων των τελικών χρηστών έναντι του ΠΥΔ, στην περίπτωση ολικής ή μερικής μη απόδοσης, ή ανεπαρκούς απόδοσης από τον ΠΥΔ για οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις που προβλέπονται από τη σύμβαση, θα μπορούσαν να θεωρηθούν άδικοι σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένης της νομοθεσίας για την εφαρμογή της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές³².
134. Τα Άρθρα 4(1), 4(2) και 4(3) εφαρμόζονται σε όλες τις συμβάσεις ανεξάρτητα από την ημερομηνία που συνάφθηκαν ή ανανεώθηκαν. Το Άρθρο 4(4) εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις που συνάφθηκαν ή ανανεώθηκαν μετά τις 29 Νοεμβρίου 2015. Οι τροποποιήσεις στις συμβάσεις υπόκεινται στην εθνική νομοθεσία που εφαρμόζει το Άρθρο 20(2) της Οδηγίας Καθολικής Υπηρεσίας.

Άρθρο 4(1) (α)

(α) πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης τα οποία εφαρμόζει ο εν λόγω πάροχος θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο,

³⁰ Οι EPA θα πρέπει να σημειώσουν ότι οι ΥΠΔ έχουν επίσης την υποχρέωση να παρέχουν πληροφορίες στους καταναλωτές, πριν αυτοί δεσμευτούν με συμβόλαιο, κάτω από άλλα νομικά εργαλεία της ΕΕ: της οδηγίας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>), της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX:32005L0029>) και της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32000L0031>).

³¹ BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality, BoR (11) 67, http://berec.europa.eu/doc/berec/bor/bor11_67_transparencyguide.pdf

³² Παραπομπή στην παράγραφο 1(β) του παραρτήματος της οδηγίας του συμβουλίου 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A31993L0013>).

την ιδιωτική ζωή των τελικών χρηστών και την προστασία των δεδομένων τους προσωπικού χαρακτήρα.

135. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι ΠΥΔ περιλαμβάνουν στη σύμβαση και δημοσιεύουν μια ξεκάθαρη και περιεκτική επεξήγηση των εφαρμοζόμενων μέτρων διαχείρισης της κίνησης που εφαρμόζονται σύμφωνα με το δεύτερο και τρίτο εδάφιο του Άρθρου 3(3), συμπεριλαμβάνοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:
- Πως τα μέτρα μπορούν να επηρεάσουν την εμπειρία του τελικού χρήστη γενικά και σε σχέση με συγκεκριμένες εφαρμογές (π.χ. όταν συγκεκριμένες κατηγορίες κίνησης έχουν διαφορετική μεταχείριση σύμφωνα με το Άρθρο 3). Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να χρησιμοποιούνται πρακτικά παραδείγματα.
 - Τις περιστάσεις υπό τις οποίες και τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζονται³³ τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης που πιθανώς να έχουν μια επίδραση όπως προβλέπεται στο Άρθρο 4(1).
 - Οποιαδήποτε μέτρα που εφαρμόζονται κατά τη διαχείριση της κίνησης και χρησιμοποιούν προσωπικά δεδομένα, το είδος προσωπικών δεδομένων που χρησιμοποιούνται και πως οι ΠΥΔ εξασφαλίζουν την ιδιωτικότητα των τελικών χρηστών και προστατεύουν τα προσωπικά τους δεδομένα όταν διαχειρίζονται την κίνηση.
136. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι ξεκάθαρες και περιεκτικές. Οι πληροφορίες δεν πρέπει να αποτελούνται απλά από γενικές συνθήκες οι οποίες δηλώνουν πιθανές επιπτώσεις των μέτρων διαχείρισης κίνησης που μπορούν να εφαρμοστούν σύμφωνα με τον Κανονισμό. Οι πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνουν επίσης, τουλάχιστον, μια περιγραφή των πιθανών επιπτώσεων των πρακτικών διαχείρισης της κίνησης που είναι σε λειτουργία στην ΥΠΔ.

Άρθρο 4(1) (β)

(β) σαφή και κατανοητή περιγραφή του τρόπου με τον οποίο οι περιορισμοί του όγκου, της ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας της υπηρεσίας ενδέχεται να επηρεάσουν στην πράξη τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και ιδίως τη χρήση περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών.

137. Εκτός από την ταχύτητα, ο πιο σημαντικός παράμετροι ποιότητας υπηρεσίας είναι η καθυστέρηση, η διακύμανση της καθυστέρησης (jitter) και η απώλεια πακέτων. Αυτές οι παράμετροι θα πρέπει να περιγράφονται αν έχουν, στην πράξη, επίπτωση στην ΥΠΔ και στη χρήση εφαρμογών. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι ΠΥΔ παρέχουν στους τελικούς χρήστες πληροφορίες που βασίζονται στις επιδράσεις των παραμέτρων αυτών. Οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να μπορούν να κατανοήσουν τις συνέπειες αυτών των παραμέτρων στη χρήση εφαρμογών και κατά πόσο συγκεκριμένες εφαρμογές (π.χ. διαδραστική ομιλία/ βίντεο ή μετάδοση βίντεο συνεχούς ροής 4K) δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην πραγματικότητα λόγω μεγάλων καθυστερήσεων ή χαμηλής ταχύτητας της ΥΠΔ. Μπορεί να παρέχονται κατηγορίες εφαρμογών ή συνήθη παραδείγματα των εφαρμογών που επηρεάζονται.

³³ Η Οδηγία Καθολικής Υπηρεσίας (Οδηγία 2002/22/ΕΚ, Άρθρο 20 (1)(β) 2^η και 4^η περίπτωση) μπορεί επίσης να απαιτεί αυτές οι πληροφορίες να καθορίζονται στις συμβάσεις. Η δεύτερη περίπτωση του Άρθρου 20(1)(β) απαιτεί ότι οι συμβάσεις παρέχουν πληροφορίες για όρους που περιορίζουν την πρόσβαση σε και/ή τη χρήση εφαρμογών και υπηρεσιών, όπου τέτοιοι όροι είναι επιτρεπτοί σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο κατ' εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου.

138. Σχετικά με περιορισμούς του όγκου δεδομένων, οι συμβάσεις θα πρέπει να καθορίζουν το μέγεθος του ορίου (σε ποσοτικούς όρους, π.χ. GB), τι σημαίνει αυτό στην πράξη και τις συνέπειες της υπέρβασής του (επιπλέον χρεώσεις, περιορισμοί ταχύτητας, παρεμπόδιση της κίνησης, κτλ). Αν η ταχύτητα μειωθεί μετά την υπέρβαση του ορίου, αυτό θα πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψιν κατά τον καθορισμό ταχυτήτων σε μια σύμβαση και κατά τη δημοσίευση των πληροφοριών. Επίσης μπορεί να παρέχονται πληροφορίες και παραδείγματα για το είδος χρήση δεδομένων οδηγεί στην προσέγγιση του ορίου δεδομένων (π.χ. ενδεικτικός χρόνος χρησιμοποίησης δημοφιλών εφαρμογών, όπως SD βίντεο, HD βίντεο και μετάδοση μουσικής συνεχούς ροής).

Άρθρο 4(1) (γ)

(γ) σαφή και κατανοητή περιγραφή του τρόπου με τον οποίο οποιαδήποτε υπηρεσία που αναφέρεται στο άρθρο 3 παράγραφος 5 και στην οποία ο τελικός χρήστης γίνεται συνδρομητής ενδέχεται να επηρεάσει στην πράξη τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο που παρέχονται στον τελικό χρήστη·

139. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι ΠΥΔ περιλαμβάνουν στη σύμβαση και δημοσιεύουν ξεκάθαρες και περιεκτικές πληροφορίες σχετικά με το πώς εξειδικευμένες υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην συνδρομή του τελικού χρήστη μπορεί να έχουν επιπτώσεις στην ΥΠΔ. Αυτό αναλύεται περαιτέρω στην παράγραφο 122.

Άρθρο 4(1) (δ)

(δ) σαφή και κατανοητή περιγραφή της ελάχιστης, της συνήθους, της μέγιστης και της διαφημιζόμενης ταχύτητας λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, στην περίπτωση σταθερών δικτύων, ή της εκτιμώμενης μέγιστης και διαφημιζόμενης ταχύτητας λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, στην περίπτωση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, καθώς και του τρόπου με τον οποίο ουσιαστικές αποκλίσεις από τις αντίστοιχες διαφημιζόμενες ταχύτητες λήψης και μεταφόρτωσης θα μπορούσαν να επηρεάσουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών που καθορίζονται στο άρθρο 3 παράγραφος 1·

140. Προκειμένου να ενισχυθούν οι τελικοί χρήστες, οι τιμές ταχύτητας που απαιτούνται από το Άρθρο 4(1)(δ) θα πρέπει να προσδιορίζονται στη σύμβαση και να δημοσιεύονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να επαληθευτούν και να χρησιμοποιηθούν για να εξακριβωθεί οποιαδήποτε απόκλιση μεταξύ της πραγματικής απόδοσης και αυτής που έχει συμφωνηθεί από τη σύμβαση. Οι ταχύτητες αποστολής και λήψης θα πρέπει να παρέχονται ως μεμονωμένες αριθμητικές τιμές σε bits/δευτερόλεπτο (π.χ. kbit/s ή Mbit/s). Οι ταχύτητες θα πρέπει να καθορίζονται με βάση το ωφέλιμο φορτίο των πακέτων IP ή το ωφέλιμο φορτίο του πρωτοκόλλου του επιπέδου μεταφοράς και όχι με βάση κάποιο άλλο πρωτόκολλο κατωτέρου επιπέδου.
141. Προκειμένου οι τιμές ταχύτητας που αναφέρονται στη σύμβαση να γίνουν κατανοητές, η σύμβαση θα πρέπει να καθορίζει τους παράγοντες που μπορούν να έχουν επίδραση στην ταχύτητα τόσο εντός όσο και εκτός του ελέγχου του ΠΥΔ.
142. Το BEREC αντιλαμβάνεται πως η απαίτηση από τους ΠΥΔ να συμπεριλαμβάνουν στη σύμβαση και να δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με τις διαφημιζόμενες ταχύτητες δεν συνεπάγεται απαίτηση για διαφήμιση ταχυτήτων από τους ΠΥΔ. Ωστόσο, όταν διαφημίζονται ταχύτητες, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στη σύμβαση και να δημοσιεύονται σχετικές πληροφορίες. Η απαίτηση για προσδιορισμό της διαφημιζόμενης ταχύτητας σημαίνει ότι ένας ΠΥΔ πρέπει να επεξηγήσει τη διαφημιζόμενη ταχύτητα μιας

συγκεκριμένης προσφοράς ΥΠΔ που περιλαμβάνεται στη σύμβαση, εάν η ταχύτητα της προσφοράς έχει διαφημιστεί. Ένας ΠΥΔ μπορεί να διαφημίσει κανονικά άλλες προσφορές ΥΠΔ υψηλότερων ή χαμηλότερων ταχυτήτων οι οποίες δεν περιλαμβάνονται στη σύμβαση στην οποία ο συνδρομητής είναι το συμβαλλόμενο μέρος (είτε από επιλογή είτε λόγω μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας στην τοποθεσία τους), σύμφωνα με τους νόμους που διέπουν την εμπορία.

Καθορισμός ταχυτήτων για μια υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο στη περίπτωση σταθερών δικτύων

Ελάχιστη ταχύτητα

143. Ελάχιστη ταχύτητα είναι η χαμηλότερη ταχύτητα που δεσμεύεται να παραδώσει ο ΥΠΔ στον τελικό χρήστη, σύμφωνα με τη σύμβαση που περιλαμβάνει την ΥΠΔ. Θεωρητικά, η πραγματική ταχύτητα δεν θα πρέπει να είναι χαμηλότερη από την ελάχιστη ταχύτητα, εκτός από περιπτώσεις διακοπής της ΥΠΔ. Αν η πραγματική ταχύτητα μιας ΥΠΔ είναι σημαντικά και συνέχεια ή συχνά, χαμηλότερη από την ελάχιστη ταχύτητα, αυτό θα έδειχνε μη συμμόρφωση της απόδοσης όσον αφορά τη συμφωνημένη ελάχιστη ταχύτητα.

144. Οι ΕΡΑ³⁴ μπορούν να θέσουν τις απαιτήσεις για τον καθορισμό της ελάχιστης ταχύτητας σύμφωνα με το Άρθρο 5(1), για παράδειγμα η ελάχιστη ταχύτητα θα μπορούσε να βρίσκεται σε εύλογη αναλογία με τη μέγιστη ταχύτητα.

Μέγιστη ταχύτητα

145. Η μέγιστη ταχύτητα είναι η ταχύτητα την οποία ένας τελικός χρήστης θα περίμενε να λάβει τουλάχιστον κάποιες φορές (π.χ. τουλάχιστον μια φορά την ημέρα). Ένας ΠΥΔ δεν απαιτείται να περιορίσει τεχνικώς την ταχύτητα στη μέγιστη ταχύτητα που ορίζεται στη σύμβαση.

146. Οι ΕΡΑ μπορούν να θέσουν τις απαιτήσεις για τον καθορισμό της μέγιστης ταχύτητας σύμφωνα με το Άρθρο 5(1), για παράδειγμα ότι είναι επιτεύξιμη ένα συγκεκριμένο πλήθος φορών κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης περιόδου.

Συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα

147. Η συνήθης διαθέσιμη ταχύτητα είναι η ταχύτητα την οποία ένας τελικός χρήστης θα περίμενε να λαμβάνει το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα που έχει πρόσβαση στην υπηρεσία. Το BEREC θεωρεί ότι η συνήθης διαθέσιμη ταχύτητα έχει δυο διαστάσεις: την αριθμητική τιμή της ταχύτητας και τη διαθεσιμότητα της (ως ποσοστό) κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης περιόδου, όπως ώρες αιχμής ή ολόκληρη την ημέρα.

148. Η συνήθης διαθέσιμη ταχύτητα πρέπει να είναι διαθέσιμη κατά διάρκεια της καθορισμένης περιόδου της ημέρας. Οι ΕΡΑ μπορούν να θέσουν τις απαιτήσεις για τον

³⁴ Η εθνική ρυθμιστική αρχή όπως αναφέρεται στο Άρθρο 2(η) της Οδηγίας-Πλαίσιο, νοείται ως το σώμα ή τα σώματα που είναι επιφορτισμένα από το εθνικό δίκαιο με οποιαδήποτε ρυθμιστική εργασία προβλέπεται στο πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

καθορισμό των συνήθων διαθέσιμων ταχυτήτων σύμφωνα με το Άρθρο 5(1). Παραδείγματα περιλαμβάνουν:

- Τον καθορισμό ότι οι συνήθως διαθέσιμες ταχύτητες πρέπει να είναι διαθέσιμες τουλάχιστον κατά τη διάρκεια των ωρών μη αιχμής και 90% διαθέσιμες κατά τις ώρες αιχμής ή 95% καθ' όλη τη διάρκεια της μέρας.
- Την απαίτηση ότι η συνήθης διαθέσιμη ταχύτητα πρέπει να βρίσκεται σε εύλογη αναλογία με τη μέγιστη ταχύτητα.

149. Προκειμένου να υπάρχει νόημα, θα πρέπει να είναι δυνατό για τους τελικούς χρήστες, με βάση τις παρεχόμενες πληροφορίες, να αξιολογήσουν την τιμή της συνήθους διαθέσιμης ταχύτητας έναντι της πραγματικής απόδοσης της ΥΠΔ.

Διαφημιζόμενη ταχύτητα.

150. Διαφημιζόμενη ταχύτητα είναι η ταχύτητα που χρησιμοποιεί ένας ΠΥΔ στις εμπορικές του επικοινωνίες, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης και της εμπορίας, όσο αφορά την προώθηση των προσφορών ΥΠΔ. Στην περίπτωση που οι ταχύτητες περιλαμβάνονται στην εμπορία ενός ΠΥΔ για μια προσφορά (βλέπε επίσης παράγραφο 142), η διαφημιζόμενη ταχύτητα θα πρέπει να καθορίζεται στις δημοσιευμένες πληροφορίες και στη σύμβαση για την προσφορά.

151. Οι ΕΡΑ μπορούν να θέσουν απαιτήσεις, σύμφωνα με το Άρθρο 5(1), για το πώς οι ταχύτητες που ορίζονται στη σύμβαση σχετίζονται με τις διαφημιζόμενες ταχύτητες, για παράδειγμα ότι οι διαφημιζόμενες ταχύτητες δεν πρέπει να υπερβαίνουν τη μέγιστη ταχύτητα που ορίζεται στη σύμβαση.

Καθορισμός ταχυτήτων για μια υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο σε δίκτυα κινητών επικοινωνιών

152. Οι εκτιμώμενες μέγιστες και διαφημιζόμενες ταχύτητες λήψης και αποστολής πρέπει να περιγράφονται σε συμβάσεις σύμφωνα με τις παραγράφους 153-157.

Εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα

153. Η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα για μια κινητή ΥΠΔ πρέπει να καθορίζεται ώστε ο τελικός χρήστης να μπορεί να αντιληφθεί τη ρεαλιστικά μέγιστη επιτεύξιμη ταχύτητα για τη συνδρομή του σε διαφορετικές τοποθεσίες και υπό ρεαλιστικές συνθήκες χρήσης. Η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα θα μπορούσε να προσδιορισθεί ξεχωριστά για διαφορετικές τεχνολογίες του δικτύου οι οποίες επηρεάζουν την μέγιστη διαθέσιμη ταχύτητα για τον τελικό χρήστη. Οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιληφθούν ότι ενδεχομένως να μην μπορούν να φτάσουν τη μέγιστη ταχύτητα εάν το κινητό τους τερματικό δεν υποστηρίζει αυτή την ταχύτητα.

154. Οι ΕΡΑ μπορούν να θέσουν τις απαιτήσεις για τον καθορισμό της εκτιμώμενης μέγιστης ταχύτητας σύμφωνα με το Άρθρο 5(1).

155. Οι εκτιμώμενες μέγιστες ταχύτητες για τη λήψη και αποστολή μπορεί να είναι διαθέσιμες με γεωγραφικό τρόπο, παρέχοντας χάρτες κάλυψης ΥΠΔ κινητής επικοινωνίας με εκτιμώμενες/μετρώμενες τιμές ταχύτητας για την κάλυψη του δικτύου σε όλες τις τοποθεσίες.

Διαφημιζόμενη ταχύτητα

156. Η διαφημιζόμενη ταχύτητα για μια προσφορά κινητής ΥΠΔ θα πρέπει να αντανακλά την ταχύτητα την οποία ο ΠΥΔ μπορεί ρεαλιστικά να παρέχει στους τελικούς χρήστες. Παρόλο που οι απαιτήσεις διαφάνειας όσο αφορά την ταχύτητα των ΥΠΔ είναι λιγότερο λεπτομερής για κινητές ΥΠΔ από ότι για σταθερές ΥΠΔ, η διαφημιζόμενη ταχύτητα θα πρέπει να επιτρέπει στους τελικούς χρήστες να προβούν σε συνειδητές επιλογές, για παράδειγμα, ώστε να μπορούν να αξιολογήσουν την τιμή της διαφημιζόμενης ταχύτητας έναντι της πραγματικής απόδοσης της ΥΠΔ. Σημαντικοί παράγοντες οι οποίοι περιορίζουν τις ταχύτητες που επιτυγχάνονται από τους τελικούς χρήστες, θα πρέπει να προσδιοριστούν.
157. Οι ΕΡΑ μπορούν να θέσουν τις απαιτήσεις σύμφωνα με το Άρθρο 5(1), για το πώς οι ταχύτητες που ορίζονται σε μια σύμβαση σχετίζονται με τις διαφημιζόμενες ταχύτητες, για παράδειγμα ότι η διαφημιζόμενη ταχύτητα κάποιας ΥΠΔ όπως καθορίζεται στη σύμβαση δεν πρέπει να υπερβαίνει τη μέγιστη εκτιμώμενη ταχύτητα που ορίζεται στην ίδια σύμβαση. Βλέπε επίσης παράγραφο 142.

Άρθρο 4(1) (ε)

(ε) σαφή και κατανοητή περιγραφή των μέσων αποκατάστασης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο σε περίπτωση οποιασδήποτε συνεχούς ή τακτικώς επαναλαμβανόμενη, απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο, όσον αφορά είτε την ταχύτητα είτε άλλες παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας, και των επιδόσεων που δηλώνονται σύμφωνα με τα στοιχεία α) έως δ).

158. Τα μέσα αποκατάστασης που είναι διαθέσιμα στους καταναλωτές όπως περιγράφονται στο Άρθρο 4(1) (ε) ορίζονται από το εθνικό δίκαιο. Παραδείγματα πιθανών μέσων αποκατάστασης σε περίπτωση αποκλίσεων είναι η μείωση της τιμής, πρόωρος τερματισμός της σύμβασης, αποζημιώσεις, διόρθωση της μη συμμόρφωσης της απόδοσης ή συνδυασμός των παραπάνω. Οι ΕΡΑ πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι ΠΥΔ παρέχουν στους καταναλωτές πληροφορίες που διευκρινίζουν τέτοια μέσα αποκατάστασης.

Άρθρο 4(2)

Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο θεσπίζουν διαφανείς, απλές και αποτελεσματικές διαδικασίες για τον χειρισμό των καταγγελιών των τελικών χρηστών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που ορίζονται στο άρθρο 3 και στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.

159. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι ΠΥΔ εφαρμόζουν συγκεκριμένες καλές πρακτικές σχετικά με τις διαδικασίες αντιμετώπισης των καταγγελιών όπως:
- Να ενημερώνουν τους τελικούς χρηστών στη σύμβαση όπως επίσης και στην ιστοσελίδα τους, με ένα ξεκάθαρο τρόπο, για τις διαδικασίες που έχουν τεθεί σε εφαρμογή, συμπεριλαμβανομένου του συνήθη ή του μέγιστου χρόνου που χρειάζεται για τη διαχείριση μιας καταγγελίας.
 - Να παρέχουν περιγραφή για τον τρόπο διαχείρισης των καταγγελιών, συμπεριλαμβάνοντας ποια βήματα θα ακολουθήσει ο ΠΥΔ για να διερευνήσει την καταγγελία και πως ο τελικός χρήστης θα ενημερωθεί για την πρόοδο ή την επίλυση της καταγγελίας.

- Να δίνουν τη δυνατότητα στους τελικούς χρήστες να υποβάλλουν εύκολα μια καταγγελία χρησιμοποιώντας διαφορετικά μέσα, τουλάχιστον διαδικτυακά (π.χ. φόρμες στον παγκόσμιο ιστό ή μέσω email) και στο σημείο πώλησης, αλλά πιθανώς επίσης χρησιμοποιώντας και άλλα μέσα όπως το ταχυδρομείο ή το τηλέφωνο.
- Να παρέχουν ένα μοναδικό σημείο επαφής για όλες τις καταγγελίες που σχετίζονται με τις προβλέψεις που αναφέρθηκαν στο Άρθρο 3 και Άρθρο 4(1), ανεξάρτητα από το θέμα της καταγγελίας.
- Να δίνουν τη δυνατότητα στον τελικό χρήστη να μπορεί να κάνει ερωτήσεις για την κατάσταση της καταγγελίας του με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο τέθηκε η καταγγελία.
- Να ενημερώνουν τους τελικούς χρήστες για τα αποτελέσματα των καταγγελιών τους σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα, λαμβάνοντας υπ' όψιν την πολυπλοκότητα του ζητήματος.
- Να ενημερώνουν τον τελικό χρήστη για τα μέσα διευθέτησης ανεπίλυτων διαφορών σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, εάν ο τελικός χρήστης πιστεύει πως μια καταγγελία δεν έχει διαχειριστεί επιτυχώς από τον ΠΥΔ (ανάλογα με την αιτία της καταγγελίας, η αρμόδια αρχή ή αρχές σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο μπορεί να είναι η ΕΡΑ, ένα δικαστήριο ή κάποιο εναλλακτικό όργανο επίλυσης διαφορών, κλπ.)

Άρθρο 4(3)

Οι απαιτήσεις που ορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 προστίθενται σε αυτές της οδηγίας 2002/22/ΕΚ και δεν εμποδίζουν τα κράτη μέλη από το να διατηρούν ή να εισάγουν πρόσθετες απαιτήσεις παρακολούθησης, πληροφόρησης και διαφάνειας ως προς, μεταξύ άλλων, το περιεχόμενο, τη μορφή και τον τρόπο δημοσίευσης των πληροφοριών. Οι εν λόγω απαιτήσεις συμμορφώνονται με τον παρόντα κανονισμό και τις σχετικές διατάξεις των οδηγιών 2002/21/ΕΚ και 2002/22/ΕΚ.

160. Αυτή η διάταξη στοχεύει στα Κράτη Μέλη και δεν απαιτείται καθοδήγηση στις ΕΡΑ.

Άρθρο 4(4)

Κάθε σημαντική, συνεχής ή τακτικώς επαναλαμβανόμενη, απόκλιση μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, όσον αφορά την ταχύτητα ή άλλες παραμέτρους ποιότητας των υπηρεσιών, και των επιδόσεων που δηλώνει ο πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, σύμφωνα με την παράγραφο 1 στοιχεία α) έως δ), εφόσον τα σχετικά γεγονότα έχουν τεκμηριωθεί από μηχανισμό παρακολούθησης πιστοποιημένο από την εθνική ρυθμιστική αρχή, θεωρείται ότι συνιστά μη συμμόρφωση των επιδόσεων για τους σκοπούς της θεμελίωσης των μέσων αποκατάστασης που διαθέτει ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο.

161. Τα σχετικά γεγονότα τα οποία αποδεικνύουν μια σημαντική απόκλιση μπορεί να καθοριστούν από οποιοδήποτε σύστημα παρακολούθησης πιστοποιημένο από την ΕΡΑ, ανεξαρτήτως αν είναι διαχειριζόμενο από την ΕΡΑ ή από κάποιο τρίτο μέρος. Ο κανονισμός δεν απαιτεί από τα Κράτη Μέλη ή τις ΕΡΑ να εγκαθιδρύσουν ή να πιστοποιήσουν ένα μηχανισμό παρακολούθησης. Ο Κανονισμός δεν ορίζει πως πρέπει να γίνει η πιστοποίηση. Εάν η ΕΡΑ παρέχει ένα μηχανισμό παρακολούθησης ο οποίος έχει δημιουργηθεί για αυτό τον σκοπό, θα πρέπει να θεωρείται ως ένα πιστοποιημένος μηχανισμός σύμφωνα με το Άρθρο 4(4).

162. Θα βοηθούσε στο να γίνουν πιο αποτελεσματικά τα δικαιώματα που κατοχυρώνονται από τον Κανονισμό, αν οι ΕΡΑ εγκαθίδρυναν ή πιστοποιούσαν έναν ή περισσότερους μηχανισμούς παρακολούθησης οι οποίοι επιτρέπουν στους τελικούς χρήστες να προσδιορίσουν εάν υπάρχει μη συμμόρφωση της απόδοσης και να αποκτήσουν σχετικά αποτελέσματα μετρήσεων για να τα χρησιμοποιήσουν για να αποδείξουν τη μη συμμόρφωση της απόδοσης της ΥΠΔ τους. Η χρήση οποιουδήποτε πιστοποιημένου μηχανισμού δεν θα πρέπει να υπόκειται σε επιπλέον δαπάνες για τους τελικούς χρήστες και θα πρέπει επίσης να είναι προσβάσιμη ακόμα και από τελικούς χρήστες με αναπηρίες.
163. Οι μεθοδολογίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους πιστοποιημένους μηχανισμούς παρακολούθησης εξηγούνται περαιτέρω στην επόμενη ενότητα με θέμα τη *Μεθοδολογία παρακολούθησης της απόδοσης των ΥΠΔ*. Ο σκοπός αυτών των κατευθυντήριων γραμμών όσο αφορά τις μεθοδολογίες, είναι να συμβάλλει στη συνεπή εφαρμογή του Κανονισμού. Ωστόσο, οι ΕΡΑ θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα υπάρχοντα εργαλεία μέτρησης και αυτές οι Κατευθυντήριες Γραμμές δεν απαιτούν από τις ΕΡΑ να τα αλλάξουν.

Μεθοδολογία παρακολούθησης της απόδοσης των ΥΠΔ

164. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν το BoR(14) 117³⁵ όταν εφαρμόζουν μια μεθοδολογία μέτρησης. Οι μετρήσεις θα πρέπει να μετριάζουν, στο βαθμό που είναι εφικτό, τους εσωτερικούς στο περιβάλλον του χρήστη παράγοντες σφάλματος και σύγχυσης, όπως υπάρχουσα διασταυρούμενη κίνηση (cross-traffic) και ασύρματες/ενσύρματες διεπαφές.
165. Κατά την υλοποίηση μεθοδολογιών μέτρησης, οι ΕΡΑ θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν την καθοδήγηση περί των μεθοδολογιών που αναπτύχθηκε κατά τη διάρκεια της εργασίας του BEREC στην ποιότητα υπηρεσιών στο πλαίσιο της ουδετερότητας δικτύου. Ειδικότερα αυτή που βρίσκεται:
- στο πλαίσιο εργασιών του 2012 για την ποιότητα υπηρεσιών στο πλαίσιο της ουδετερότητας δικτύου³⁶.
 - στην αναφορά του BEREC του 2014 για την παρακολούθηση της ποιότητας των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, στο πλαίσιο της ουδετερότητας δικτύου³⁷.
 - στη μελέτη σκοπιμότητας για την παρακολούθηση ποιότητας στο πλαίσιο της ουδετερότητας δικτύου³⁸.
 - στον προγραμματισμένο άξονα εργασίας του BEREC για το 2016-2017, περί της ρυθμιστικής αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσίας στο πλαίσιο της ουδετερότητας δικτύου³⁹.

³⁵ Βλέπε Κεφάλαιο 4.8 *Conclusions and recommendations* του BoR (14) 117 “Monitoring quality of Internet access services in the context of net neutrality”

³⁶ BoR (11) 53, http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/117-a-framework-for-quality-of-service-in-the-scope-of-net-neutrality

³⁷ BoR (14) 117, http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/4602-monitoring-quality-of-internet-access-services-in-the-context-of-net-neutrality-berec-report

³⁸ BoR (15) 207, http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/5576-feasibility-study-of-quality-monitoring-in-the-context-of-net-neutrality

³⁹ BoR (15) 213 ενότητα 11.2,

166. Ακολουθώντας την υπάρχουσα καθοδήγηση, η ταχύτητα υπολογίζεται ως η ποσότητα των μεταδιδόμενων δεδομένων εντός μιας χρονικής περιόδου. Αυτές οι μετρήσεις ταχύτητας θα πρέπει να γίνουν τόσο στην κατεύθυνση λήψης όσο και στην κατεύθυνση αποστολής. Επιπλέον, η ταχύτητα θα πρέπει να υπολογίζεται με βάση το ωφέλιμο φορτίο των πακέτων IP, π.χ. χρησιμοποιώντας το TCP ως πρωτόκολλο του επιπέδου μεταφοράς. Οι μετρήσεις θα πρέπει να εκτελούνται πέρα από το κομμάτι δικτύου του ΠΥΔ. Οι λεπτομέρειες της μεθοδολογίας μέτρησης θα πρέπει να είναι διαφανείς.

Άρθρο 5

Εποπτεία και επιβολή

Άρθρο 5(1)

Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές παρακολουθούν στενά και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση προς τα άρθρα 3 και 4 και προάγουν τη συνεχή διαθεσιμότητα της χωρίς αποκλεισμούς πρόσβασης στο διαδίκτυο σε επίπεδα ποιότητας που αντικατοπτρίζουν τις εξελίξεις στην τεχνολογία. Για τους σκοπούς αυτούς, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να επιβάλλουν απαιτήσεις σχετικά με τεχνικά χαρακτηριστικά, ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσιών και άλλα κατάλληλα και αναγκαία μέτρα σε έναν ή περισσότερους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές δημοσιεύουν ετήσιες εκθέσεις σχετικά με την παρακολούθηση και τις διαπιστώσεις τους και διαβιβάζουν τις εκθέσεις αυτές στην Επιτροπή και στον BEREC.

Αιτιολογική Σκέψη 19

Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στο να διασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν όντως να ασκούν τα δικαιώματά τους όπως εκτίθενται στον παρόντα κανονισμό και ότι τηρούνται οι κανόνες σχετικά με τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ανοικτό διαδίκτυο. Προς τον 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. Σε αυτές περιλαμβάνεται η υποχρέωση διασφάλισης επαρκούς χωρητικότητας του δικτύου για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας πρόσβασης στο διαδίκτυο άνευ διακρίσεων, η γενική ποιότητα της οποίας δεν θα πρέπει να βλάπτεται μέσω της παροχής υπηρεσιών εκτός των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, με συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας. 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. Παράλληλα με τα προαναφερθέντα, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να λαμβάνουν δεόντως υπόψη τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές του Φορέα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (BEREC).

Η γενική προσέγγιση στην εποπτεία

http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/annual_work_programmes/5551-berec-work-programme-2016

167. Όσο αφορά στα καθήκοντα και στις εξουσίες των ΕΡΑ που ορίζονται στο Άρθρο 5, υπάρχουν τρία είδη ενεργειών για την παρακολούθηση και την εξασφάλιση συμμόρφωσης με τα Άρθρα 3 και 4.
- Εποπτεία, η οποία συμπεριλαμβάνει παρακολούθηση από την ΕΡΑ όπως ορίζεται στο Άρθρο 5(1), και διευκολύνεται από τη δυνατότητα που δίνεται από το Άρθρο 5(2) να συλλέξουν πληροφορίες από τους ΠΥΔ, σε σχέση με:
 - ο Την παρακολούθηση περιορισμών των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών (Άρθρο 3(1))
 - ο Την παρακολούθηση συμβατικών όρων και εμπορικών πρακτικών (Άρθρο 3(2))
 - ο Την παρακολούθηση της διαχείρισης της κίνησης (Άρθρο 3(3))
 - ο Την παρακολούθηση και εκτίμηση της απόδοσης των ΥΠΔ και την επίπτωση των εξειδικευμένων υπηρεσιών στη γενική ποιότητα των ΥΠΔ (Άρθρο 3(5) και Άρθρο 4)
 - ο Την παρακολούθηση των απαιτήσεων διαφάνειας από τους ΠΥΔ (Άρθρο 4)
 - Επιβολή, που μπορεί να περιέχει ένα πλήθος παρεμβάσεων και μέτρων όπως ορίζονται στο Άρθρο 5(1).
 - Αναφορές από τις ΕΡΑ σχετικά με τα ευρήματα που προκύπτουν από την παρακολούθηση, όπως ορίζεται στο Άρθρο 5(1).
168. Το BEREC θα πρέπει να προάγει την ανταλλαγή εμπειριών από τις ΕΡΑ, σε συνεχή βάση, κατά την εφαρμογή του Κανονισμού.
169. Για να παρακολουθούν τη συμμόρφωση, οι ΕΡΑ μπορεί να ζητήσουν από τους ΠΥΔ και τους τελικούς χρήστες να παρέχουν σχετικές πληροφορίες. Οι πληροφορίες που μπορούν να ζητηθούν από τους ΠΥΔ συζητούνται στο Άρθρο 5(2) και οι ΕΡΑ μπορούν να συλλέξουν καταγγελίες των τελικών χρηστών και να ζητήσουν από τους τελικούς χρήστες να συμπληρώσουν έρευνες και ερωτηματολόγια.
170. Περαιτέρω καθοδήγηση για συγκεκριμένα άρθρα του κανονισμού παρέχεται στις παραγράφους 171 έως 183, και στα Άρθρα 3(2) και 3(5).

Παρακολούθηση των πρακτικών διαχείρισης της κίνησης

171. Οι ΕΡΑ έχουν την εξουσία να συλλέξουν πληροφορίες διαχείρισης της κίνησης, για παράδειγμα:
- αξιολογώντας τις τεχνικές διαχείρισης της κίνησης που εφαρμόζονται από τους ΠΥΔ, συμπεριλαμβανομένων των εξαιρέσεων (επιτρεπόμενων από το τρίτο εδάφιο του Αρθρου 3(3)).
 - ζητώντας περισσότερο περιεκτικές πληροφορίες από τους ΠΥΔ σχετικά με τις εφαρμοζόμενες πρακτικές διαχείρισης της κίνησης, που να περιλαμβάνουν:
 - ο μια περιγραφή και τεχνικές λεπτομέρειες σχετικά με τα επηρεαζόμενα δίκτυα, εφαρμογές και υπηρεσίες.
 - ο πως επηρεάζονται αυτά και οποιαδήποτε άλλη συγκεκριμένη διαφοροποίηση που αφορά στην εφαρμογή της πρακτικής (όπως το αν η πρακτική εφαρμόζεται μόνο σε συγκεκριμένες ώρες της ημέρας ή μόνο σε συγκεκριμένες περιοχές).
 - ο στην περίπτωση των πρακτικών διαχείρισης της κίνησης που υπερβαίνουν αυτές του δευτέρου εδαφίου του Αρθρου 3(3), μια λεπτομερή δικαιολόγηση του λόγου εφαρμογής της πρακτικής και της περιόδου κατά την οποία εφαρμόζεται.
 - ζητώντας αρχεία για τις εφαρμοζόμενες πρακτικές/μέτρα διαχείρισης της κίνησης.

- ζητώντας πληροφορίες από τους ΠΥΔ σχετικά με την αντιμετώπιση καταγγελιών που ελήφθησαν από τις ΕΡΑ.
 - διεξάγοντας εθνικές έρευνες παρόμοιες με την έρευνα διαχείρισης της κίνησης του BEREC το 2012⁴⁰.
 - συλλέγοντας πληροφορίες και καταγγελίες που έλαβαν απευθείας από τελικούς χρήστες ή άλλες πηγές πληροφοριών όπως ειδήσεις, ιστολόγια, φόρουμ και άλλα γκρουπ συζητήσεων.
172. Οι ενέργειες των ΕΡΑ μπορεί να περιλαμβάνουν τη διεξαγωγή τεχνικών μετρήσεων διαχείρισης της κίνησης, π.χ. για τον εντοπισμό παραβιάσεων όπως παρεμπόδιση και περιορισμός της κίνησης. Οι ΕΡΑ μπορούν να επεκτείνουν διαθέσιμα εργαλεία⁴¹, αλλά χρειάζεται να προσαρμόσουν το χρονοδιάγραμμα των μετρήσεων και τις τεχνικές διατάξεις σε συγκεκριμένες περιπτώσεις μετρήσεων. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων πρέπει να αξιολογηθούν προσεχτικά.
173. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να αναπτύξουν κατάλληλες πολιτικές παρακολούθησης για την ανίχνευση παραβιάσεων του Κανονισμού και για τον προσδιορισμό κατάλληλων ενεργειών για να διασφαλίζουν ότι εκπληρώνονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που ορίζονται στο Κανονισμό.

Παρακολούθηση και εκτίμηση της απόδοσης των ΥΠΔ

174. Η εκτίμηση της απόδοσης των ΥΠΔ μπορεί να λάβει χώρα στο επίπεδο του χρήστη ή της αγοράς.
- Εκτίμηση στο επίπεδο του χρήστη: Μετρήσεις τελικών χρηστών για την απόδοση προσφορών ΥΠΔ μπορούν να εκτελεστούν για να ελεγχθεί αν ο ΠΥΔ εκπληρώνει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων συγκρίνονται με τη συμβατική απόδοση της προσφερόμενης ΥΠΔ.
 - Εκτίμηση στο επίπεδο της αγοράς: Αποτελέσματα των μετρήσεων των τελικών χρηστών συνοψίζονται σε συγκεντρωτικές τιμές για διαφορετικές κατηγορίες όπως προσφορές ΥΠΔ, ΠΥΔ, τεχνολογίες πρόσβασης (DSL, καλώδιο, ίνα κλπ.), γεωγραφικές περιοχές κλπ. Συγκεντρωτικά αποτελέσματα μετρήσεων μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τις εκτιμήσεις στο επίπεδο της αγοράς.
175. Οι ΕΡΑ μπορούν να χρησιμοποιούσουν την εκτίμηση στο επίπεδο της αγοράς για τη ρυθμιστική εποπτεία που προβλέπεται από το Άρθρο 5(1), για να :
- διασταυρώσουν ότι οι δημοσιευμένες πληροφορίες συνάδουν με τα αποτελέσματα της παρακολούθησης (βλέπε παράγραφο 177).
 - ελέγχουν ότι οι εξειδικευμένες υπηρεσίες δεν παρέχονται εις βάρος των ΥΠΔ.
 - ελέγχουν ότι η απόδοση των ΥΠΔ αναπτύσσεται επαρκώς με τη πάροδο του χρόνου, αντανακλώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις.

⁴⁰ A view of traffic management and other practices resulting in restrictions to the open Internet in Europe (BoR (12) 30)

http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/45-berec-findings-on-traffic-management-pra_0.pdf

⁴¹ Υπάρχουν πολλαπλά εργαλεία διαθέσιμα στην αγορά

176. Τα δεδομένα των εκτιμήσεων στο επίπεδο της αγοράς μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθούν για:
- λόγους διαφάνειας, δημοσιεύοντας στατιστικά όπως επίσης και διαδραστικούς χάρτες που παρουσιάζουν την κάλυψη των δικτύων κινητών επικοινωνιών ή τη μέση απόδοση σε μια γεωγραφική περιοχή για ένα δίκτυο σταθερής πρόσβασης.
 - την εκτίμηση της διαθεσιμότητας διαφορετικών προσφορών ΥΠΔ ή του εύρους προσφορών που παρέχονται από τους ΠΥΔ, καθώς και τη διείσδυση τους μεταξύ των τελικών χρηστών.
 - την εκτίμηση της ποιότητας για συγκεκριμένους τύπους ΥΠΔ, π.χ. με βάση την τεχνολογία πρόσβασης (DSL, καλώδιο ή ίνα).
 - τη σύγκριση των προσφορών ΥΠΔ στην αγορά.
 - τη διερεύνηση πιθανής υποβάθμισης που προκλήθηκε από εξειδικευμένες υπηρεσίες.

Παρακολούθηση των απαιτήσεων διαφάνειας που έχουν επιβληθεί στους ΠΥΔ

177. Οι ΕΡΑ θα πρέπει να παρακολουθούν τις απαιτήσεις διαφάνειας που έχουν επιβληθεί στους ΠΥΔ και αυτό μπορούν να το επιτύχουν:
- παρακολουθώντας ότι οι ΠΥΔ έχουν καθορίσει και δημοσιοποιήσει τις απαραίτητες πληροφορίες σύμφωνα με το Άρθρο 4(1).
 - ελέγχοντας ότι αυτές οι πληροφορίες είναι ξεκάθαρες, ακριβείς, σχετικές και κατανοητές.
 - διασταυρώνοντας ότι οι δημοσιευμένες πληροφορίες συνάδουν με τα αποτελέσματα της παρακολούθησης σύμφωνα με το Άρθρο 3, όπως με τις τεχνικές διαχείρισης της κίνησης, την απόδοση των ΥΠΔ και των εξειδικευμένων υπηρεσιών.
 - παρακολουθώντας ότι οι ΠΥΔ θέτουν σε εφαρμογή διαφανείς, απλές και αποτελεσματικές διαδικασίες αντιμετώπιση καταγγελιών όπως απαιτείται από το Άρθρο 4(2).
 - συλλέγοντας πληροφορίες για τις καταγγελίες που σχετίζονται με τη παραβίαση του Κανονισμού
178. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση με το Κανονισμό και να προαχθεί η διαρκής διαθεσιμότητα ΥΠΔ που δεν εισάγουν διακρίσεις και βρίσκονται σε επίπεδα ποιότητας που αντανάκλουν την εξέλιξη της τεχνολογίας, οι ΕΡΑ μπορούν να αποφασίσουν να:
- απαιτήσουν από έναν ΠΥΔ να λάβει μέτρα για εξαλείψει ή να αφαιρέσει τον παράγοντα που προκαλεί υποβάθμιση.
 - θέσουν απαιτήσεις για τεχνικά χαρακτηριστικά για την αντιμετώπιση παραβιάσεων του Κανονισμού, για παράδειγμα να επιβάλλουν την αφαίρεση ή την αναθεώρηση συγκεκριμένων πρακτικών διαχείρισης της κίνησης.
 - επιβάλλουν ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας
 - επιβάλλουν άλλα κατάλληλα και απαραίτητα μέτρα, για παράδειγμα, όσον αφορά την υποχρέωση των ΠΥΔ να διασφαλίσουν επαρκή χωρητικότητα του δικτύου για την παροχή υψηλής ποιότητας ΥΠΔ που δεν εισάγουν διακρίσεις (Αιτιολογική Σκέψη 19)
 - εκδώσουν εντολές παύσης και παράλειψης σε περίπτωση παραβίασης, πιθανώς σε συνδυασμό με περιοδικές (ανά ημέρα ή βδομάδα) ποινές, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο

- επιβάλλουν εντολές παύσης για συγκεκριμένες εξειδικευμένες υπηρεσίες εκτός αν έχει καταστεί διαθέσιμη επαρκής χωρητικότητα για τις ΥΠΔ εντός ενός εύλογου και αποτελεσματικού χρονικού πλαισίου το οποίο ορίζεται από την ΕΡΑ, πιθανώς σε συνδυασμό με περιοδικές ποινές (ανά ημέρα/βδομάδα), σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο
- επιβάλλουν πρόστιμα για παραβιάσεις, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο.

179. Στην περίπτωση παρεμπόδισης και/ή περιορισμού, εισαγωγής διακρίσεων κλπ έναντι μιας μεμονωμένης εφαρμογής ή μιας κατηγορίας εφαρμογών, οι ΕΡΑ μπορούν να απαγορεύσουν τους περιορισμούς των σχετικών θυρών ή τους περιορισμούς σε εφαρμογές εάν δεν παρέχεται καμία έγκυρη δικαιολόγηση για τη μη συμμόρφωση με τον Κανονισμό και ειδικότερα με το τρίτο εδάφιο του Άρθρου 3(3). Μέτρα υπό το Άρθρο 5(1) μπορεί να αποβούν ιδιαίτερος χρήσιμα για την απαγόρευση πρακτικών που ξεκάθαρα παραβιάζουν τον Κανονισμό. Τέτοια μέτρα μπορεί να περιλαμβάνουν:

- την απαγόρευση της παρεμπόδισης ή του περιορισμού συγκεκριμένων εφαρμογών
- την απαγόρευση μιας πρακτικής διαχείρισης της συμμόρφωσης που απευθύνεται σε συγκεκριμένες μεμονωμένες εφαρμογές.
- την απαίτηση η απόδοση της πρόσβασης, όπως οι ελάχιστες ή οι συνήθως διαθέσιμες ταχύτητες, να είναι συγκρίσιμες με τις διαφημιζόμενες/μέγιστες ταχύτητες.
- την τοποθέτηση ποιοτικών απαιτήσεων για την απόδοση της κίνησης που σχετίζεται με συγκεκριμένες εφαρμογές.

180. Απαιτήσεις και μέτρα μπορούν να επιβληθούν σε ένα ή περισσότερους ΠΥΔ, και μπορεί σε εξαιρετικές περιπτώσεις να είναι εύλογο να επιβληθούν τέτοιες απαιτήσεις γενικά σε όλους τους ΠΥΔ εντός της αγοράς.

181. Η επιβολή οποιουδήποτε εξ αυτών των μέτρων και απαιτήσεων θα πρέπει να αξιολογείται με βάση την αποτελεσματικότητα, την αναγκαιότητα και την αναλογικότητα τους:

- Η αποτελεσματικότητα απαιτεί ότι οι απαιτήσεις είναι εφαρμόσιμες από τις επιχειρήσεις και είναι πιθανό να αποτρέψουν ή να απαλείψουν ταχέως φαινόμενα υποβάθμισης της ΥΠΔ που είναι διαθέσιμη στους τελικούς χρήστες, ή άλλες παραβιάσεις του Κανονισμού.
- Η αναγκαιότητα απαιτεί ότι, μεταξύ των αποτελεσματικών απαιτήσεων ή μέτρων, υιοθετείται το λιγότερο επαχθές, δηλ. τα άλλα ρυθμιστικά εργαλεία θα πρέπει να θεωρούνται και να λογίζονται ως ανεπαρκή, αναποτελεσματικά ή αδύνατο να χρησιμοποιηθούν αρκετά γρήγορα για να θεραπεύσουν την κατάσταση.
- Η αναλογικότητα συνεπάγεται τον περιορισμό των απαιτήσεων στο επαρκές πεδίο εφαρμογής και ότι η υποχρέωση που επιβάλλεται από την απαίτηση επιδιώκει ένα θεμιτό σκοπό, είναι κατάλληλη για την επιδίωξη αυτού του σκοπού, και ότι δεν υπάρχει το ίδιο αποτελεσματικός και λιγότερο παρεμβατικός εναλλακτικός τρόπος για την επίτευξη αυτού του σκοπού. Για παράδειγμα εάν συγκεκριμένοι ΠΥΔ προσφέρουν υποβαθμισμένες ΥΠΔ ή παραβιάζουν τους κανόνες διαχείρισης κίνησης του Κανονισμού, τότε οι αναλογικές απαιτήσεις μπορεί να εστιάσουν συγκεκριμένα μόνο σε αυτούς .

Ετήσιες αναφορές των ΕΡΑ

182. Οι αναφορές πρέπει να δημοσιοποιούνται σε ετήσια βάση και οι ΕΡΑ θα πρέπει να δημοσιεύουν τις δικιές τους ετήσιες αναφορές μέχρι τις 30 Ιουνίου για περιόδους που εκκινούν από την 1^η Μαΐου έως τις 30 Απριλίου. Η πρώτη αναφορά θα πρέπει να παρασχεθεί μέχρι τις 30 Ιουνίου του 2017, καλύπτοντας την περίοδο από τις 30 Απριλίου του 2016 μέχρι τις 30 Απριλίου του 2017 (οι πρώτοι 12 μήνες που ακολουθούν την εφαρμογή των προβλέψεων).
183. Εκτός από το να δημοσιεύονται, οι αναφορές θα πρέπει να παρέχονται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και στο BEREC. Για να μπορούν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το BEREC να συγκρίνουν πιο εύκολα τις αναφορές, το BEREC συνιστά οι ΕΡΑ να περιλαμβάνουν τουλάχιστον τις ακόλουθες ενότητες στην ετήσια αναφορά τους:
- γενική περιγραφή της εθνικής κατάστασης όσον αφορά τη συμμόρφωση με τον Κανονισμό
 - περιγραφή των ενεργειών παρακολούθησης που εκτελούνται από την ΕΡΑ
 - τον αριθμό και το είδος των καταγγελιών και παραβάσεων που σχετίζονται με τον Κανονισμό
 - τα κύρια αποτελέσματα από έρευνες που έγιναν στα πλαίσια της εποπτείας και επιβολής του κανονισμού
 - τα κύρια αποτελέσματα και τιμές που εξήχθησαν από τεχνικές μετρήσεις και αξιολογήσεις που διεξήχθησαν στο πλαίσιο της εποπτείας και επιβολής του Κανονισμού
 - μια εκτίμηση της συνεχούς διαθεσιμότητας ΥΠΔ που δεν εισάγουν διακρίσεις σε επίπεδα ποιότητας που αντανάκλουν την τεχνολογική εξέλιξη
 - Μέτρα που υιοθετούνται/εφαρμόζονται από τις ΕΡΑ σύμφωνα με το Άρθρο 5(1).

Άρθρο 5(2)

Κατόπιν αιτήματος της εθνικής ρυθμιστικής αρχής, οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, διαθέτουν στην εν λόγω εθνική ρυθμιστική αρχή πληροφορίες σχετικές με τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στα άρθρα 3 και 4, ιδίως πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης της χωρητικότητας και της κίνησης του δικτύου τους, καθώς και αιτιολόγηση τυχόν μέτρων διαχείρισης της κίνησης που εφαρμόζουν. Οι εν λόγω πάροχοι παρέχουν τις αιτούμενες πληροφορίες σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα και τον βαθμό λεπτομέρειας που απαιτεί η εθνική ρυθμιστική αρχή.

184. Οι ΕΡΑ μπορούν να ζητήσουν από τους ΠΥΔ πληροφορίες σχετικά με τις υποχρεώσεις που θεσπίστηκαν στα Άρθρα 3 και 4 πέραν από τις πληροφορίες που παρέχονται στις συμβάσεις ή είναι δημοσίως διαθέσιμες. Οι ζητούμενες πληροφορίες μπορεί να περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πληροφορίες, χωρίς να περιορίζονται σε αυτές:
- περισσότερες πληροφορίες και διευκρινήσεις σχετικά με το πότε, πως και σε ποιους τελικούς χρήστες εφαρμόζεται μια πρακτική διαχείρισης της κίνησης
 - αιτιολογήσεις για οποιαδήποτε εφαρμοζόμενη πρακτική διαχείρισης της κίνησης, συμπεριλαμβανομένου του κατά πόσο αυτές οι πρακτικές συμμορφώνονται με τις εξαιρέσεις του Άρθρου 3(3) (α) έως (γ). Συγκεκριμένα,
 - Όσον αφορά το Άρθρο 3(3) (α), την ακριβή νομοθετική πράξη, νόμο ή εντολή με βάση την οποία εφαρμόζεται
 - Όσον αφορά το Άρθρο 3(3) (β), μια εκτίμηση του κινδύνου της ασφάλειας και της ακεραιότητας του δικτύου

- ο Όσον αφορά το Άρθρο 3(3) (γ), μια δικαιολόγηση γιατί η συμφόρηση χαρακτηρίζεται ως επικείμενη, εξαιρετική ή προσωρινή, συνοδευόμενη από παρελθοντικά δεδομένα σχετικά με τη συμφόρηση που επιβεβαιώνουν αυτούς τους χαρακτηρισμούς, και γιατί μια λιγότερο διεισδυτική και εξίσου αποτελεσματική διαχείριση συμφόρησης δεν είναι επαρκής.
- απαιτήσεις για συγκεκριμένες υπηρεσίες ή εφαρμογές που είναι απαραίτητες προκειμένου να λειτουργήσει μια εφαρμογή με ένα συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας.
- πληροφορίες που επιτρέπουν στις ΕΡΑ να επαληθεύσουν εάν και σε ποιο βαθμό η βελτιστοποίηση των εξειδικευμένων υπηρεσιών είναι αντικειμενικά αναγκαία.
- πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις χωρητικότητας των εξειδικευμένων υπηρεσιών και άλλες πληροφορίες οι οποίες είναι απαραίτητες για να καθοριστεί εάν υπάρχει επαρκής διαθέσιμη χωρητικότητα για τις εξειδικευμένες υπηρεσίες πέρα από οποιοσδήποτε παρεχόμενες ΥΠΔ, καθώς και τα βήματα που έχει ακολουθήσει ένας ΠΥΔ για να εξασφαλίσει αυτό.
- πληροφορίες που να επιδεικνύουν ότι η παροχή μιας ή και περισσότερων εξειδικευμένων υπηρεσιών που παρέχονται ή διευκολύνονται από έναν ΠΥΔ δεν προκαλεί ζημία στη διαθεσιμότητα ή στη γενική ποιότητα της ΥΠΔ για τους τελικούς χρήστες.
- λεπτομέρειες για τις μεθοδολογίες μέσω των οποίων η ταχύτητα ή άλλες παράμετροι ποιότητας υπηρεσίας καθορίζονται στις συμβάσεις ή δημοσιεύονται από τους ΠΥΔ.
- πληροφορίες για οποιοσδήποτε εμπορικές συμφωνίες και πρακτικές που μπορεί να περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών σύμφωνα με το Άρθρο 3(1), συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών για τις εμπορικές συμφωνίες μεταξύ ΠΠΕ και ΠΥΔ.
- λεπτομέρειες για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τους ΠΥΔ.
- λεπτομέρειες για το είδος των πληροφοριών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες από τους ΠΥΔ σε κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, γραφεία πληροφοριών ή σε ιστοσελίδες σχετικά με την ΥΠΔ.
- τον αριθμό και το είδος των καταγγελιών που ελήφθησαν σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- λεπτομέρειες για τις καταγγελίες που ελήφθησαν από έναν συγκεκριμένο τελικό χρήστη και τα βήματα που ακολουθήθηκαν για τη διευθέτησή τους.

Άρθρο 5(3)

Έως τις 30 Αυγούστου 2016, και για να συμβάλει στη συνεπή εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, ο BEREC, κατόπιν διαβούλευσης με τους συμφεροντούχους και σε στενή συνεργασία με την Επιτροπή, εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή των υποχρεώσεων των εθνικών ρυθμιστικών αρχών δυνάμει του παρόντος άρθρου.

185. Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές αποτελούν συμμόρφωση με αυτή τη πρόβλεψη. Το BEREC θα επανεξετάσει και θα ενημερώσει αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές όπως και όταν θεωρεί ότι είναι κατάλληλο.

Άρθρο 5(4)

Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των καθηκόντων που έχουν ανατεθεί από τα κράτη μέλη στις εθνικές ρυθμιστικές αρχές ή σε άλλες αρμόδιες αρχές σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο.

186. Οι ΕΡΑ και άλλες αρμόδιες αρχές μπορούν επίσης να έχουν άλλα καθήκοντα εποπτείας και επιβολής που τους έχουν ανατεθεί από Κράτη Μέλη σε συμμόρφωση με το ενωσιακό δίκαιο. Για παράδειγμα, τέτοια καθήκοντα μπορεί να προκύπτουν από το καταναλωτικό δίκαιο και το δίκαιο ανταγωνισμού, πέρα από το ρυθμιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Το Άρθρο 5 δεν επηρεάζει τα καθήκοντα των ΕΡΑ ή άλλων αρμόδιων εθνικών ή Ευρωπαϊκών αρχών που προκύπτουν από τέτοιους νόμους, ανεξάρτητα από το γεγονός ότι τέτοια καθήκοντα μπορεί να επικαλύπτονται με τα καθήκοντα των ΕΡΑ (ή άλλων αρμόδιων αρχών) όπως ορίζονται στο Άρθρο. Ο κανονισμός δεν επηρεάζει την αρμοδιότητα των ΕΡΑ ή άλλων εθνικών αρχών να εποπτεύουν και να επιβάλλουν την οδηγία 95/46/ΕΚ ή την οδηγία 2002/58/ΕΚ που αναφέρονται στο Άρθρο 3(4), καθώς και τέτοια καθήκοντα συνεχίζουν να απορρέουν από το εθνικό δίκαιο.

Άρθρο 6

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη καθορίζουν τους κανόνες που διέπουν τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παραβίασης των άρθρων 3, 4 και 5 και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο για να διασφαλιστεί η εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τους εν λόγω κανόνες και μέτρα έως την 30ή Απριλίου 2016, και κοινοποιούν στην Επιτροπή χωρίς καθυστέρηση κάθε μεταγενέστερη τροποποίησή τους.

187. Αυτή η πρόβλεψη στοχεύει στα κράτη μέλη και δεν απαιτείται καθοδήγηση των ΕΡΑ.

Άρθρο 10

Έναρξη ισχύος και μεταβατικές διατάξεις

Άρθρο 10(1)

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την τρίτη ημέρα από τη δημοσίευσή του στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

188. Ο Κανονισμός τέθηκε σε ισχύ στις 29 Νοεμβρίου του 2015

Άρθρο 10(2)

Εφαρμόζεται από τις 30 Απριλίου 2016, εκτός από τα ακόλουθα:

(α) Σε περίπτωση που η νομοθετική πράξη που πρέπει να εκδοθεί κατόπιν της πρότασης που αναφέρεται στο άρθρο 19 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 εφαρμόζεται από τις 15 Ιουνίου 2017, το άρθρο 7 σημείο 5) του παρόντος κανονισμού, όσον αφορά τα άρθρα 6α έως 6δ του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012, το άρθρο 7 σημείο 7) στοιχεία α) έως γ) του παρόντος κανονισμού και το άρθρο 7 σημείο 8) στοιχεία α), β) και δ) του παρόντος κανονισμού εφαρμόζονται από την εν λόγω ημερομηνία.

Σε περίπτωση που η εν λόγω νομοθετική πράξη δεν εφαρμόζεται από τις 15 Ιουνίου 2017, συνεχίζει να εφαρμόζεται το άρθρο 7 σημείο 5) του παρόντος κανονισμού, όσον αφορά το άρθρο 6στ του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012, μέχρις ότου αρχίσει να εφαρμόζεται η εν λόγω νομοθετική πράξη.

Σε περίπτωση που η εν λόγω νομοθετική πράξη αρχίσει να εφαρμόζεται μετά τις 15 Ιουνίου 2017, το άρθρο 7 σημείο 5) του παρόντος κανονισμού, όσον αφορά τα άρθρα 6α έως 6δ του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012, το άρθρο 7 σημείο 7) στοιχεία α) έως γ) του παρόντος κανονισμού και το άρθρο 7 σημείο 8) στοιχεία α), β) και δ) του παρόντος κανονισμού, εφαρμόζονται από την ημερομηνία εφαρμογής της εν λόγω νομοθετικής πράξης·

(β) η ανάθεση εκτελεστικών εξουσιών στην Επιτροπή στο άρθρο 7 σημείο 4) στοιχείο γ) του παρόντος κανονισμού και στο άρθρο 7 σημείο 5) του παρόντος κανονισμού, όσον αφορά το άρθρο 6δ και το άρθρο 6ε παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012, εφαρμόζεται από τις 29 Νοεμβρίου 2015·

(γ) το άρθρο 5 παράγραφος 3 εφαρμόζεται από τις 29 Νοεμβρίου 2015·

(δ) το άρθρο 7 σημείο 10) του παρόντος κανονισμού εφαρμόζεται από τις 29 Νοεμβρίου 2015

189. Ο κανονισμός εφαρμόζεται από τις 30 Απριλίου του 2016, εκτός του Άρθρου 5(3) το οποίο υποχρεώνει το BEREC να εκδώσει αυτές της κατευθυντήριες γραμμές και το οποίο εφαρμόζεται από τις 29 Νοεμβρίου του 2015

190. Κατά την παρακολούθηση και εξασφάλιση της συμμόρφωσης με τα Άρθρα 3 και 4, οι ΕΡΑ θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τους ότι οι διατάξεις του Κανονισμού εφαρμόζονται σε όλες τις υπάρχουσες και νέες συμβάσεις με εξαίρεση το Άρθρο 4(4), το οποίο εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις που έχουν συναφθεί ή ανανεωθεί από τις 29 Νοεμβρίου του 2015⁴². Με τη σειρά του, αυτό σημαίνει ότι για μια μεταβατική περίοδο το Άρθρο 4(4) δεν είναι εφαρμόσιμο σε ένα συγκεκριμένο πλήθος συμβάσεων. Ωστόσο, το Άρθρο 4(4) θα είναι εφαρμόσιμο σε ολοένα και περισσότερες συμβάσεις με την πάροδο του χρόνου καθώς ανανεώνονται ή συνάπτονται νέες συμβάσεις.

Άρθρο 10(3)

Τα κράτη μέλη μπορούν να διατηρούν ως τις 31 Δεκεμβρίου 2016 τα εθνικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων αυτορρύθμισης, που υφίστανται πριν τις 29 Νοεμβρίου

⁴² Βλέπε παράγραφο 134 αυτών των Κατευθυντήριων Γραμμών.

2015 και τα οποία δεν συμμορφώνονται με το άρθρο 3 παράγραφος 2 ή 3. Τα σχετικά κράτη μέλη κοινοποιούν τα εν λόγω μέτρα στην Επιτροπή έως τις 30 Απριλίου 2016

191. Το άρθρο 10(3) απευθύνεται στα Κράτη Μέλη. Ωστόσο, κατά την εκτίμηση της συμμόρφωσης με τα Άρθρο 3(2) και (3), οι ΕΡΑ θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν ότι τα εθνικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένων αυτό-ρυθμιστικών σχημάτων, μπορεί να ευνοηθούν από μια μεταβατική περίοδο μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου του 2016, μέχρι την οποία μπορούν να διατηρηθούν, εφόσον ήταν σε ισχύ πριν τις 29 Νοεμβρίου του 2015 και έχει ειδοποιηθεί η Επιτροπή από το αντίστοιχο Κράτος Μέλος κράτος μέχρι τις 30 Απριλίου 2016. Σε αυτήν την περίπτωση, δεν θα υπήρχε παραβίαση των Άρθρων 3(2) και 3(3) κατά τη διάρκεια αυτής της μεταβατικής περιόδου.