

Μαρούσι, 18 -12-2023

ΑΠ 1095/5

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

**ΘΕΜΑ:** «Έγκριση Αποτελεσμάτων Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών»

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

**Αφού έλαβε υπόψη:**

1. Το ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α/2020), ιδίως τα στοιχεία ιβ, κδ, κζ της παραγράφου 2 του άρθρου 113, το άρθρο 147, την παράγραφο 4 του άρθρου 193,
2. το ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), ως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 6 έως 11,
3. το ν.4961/2022 «Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (Α' 146),
4. το ν.4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137).
5. το ν. 4994/2022 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης» (Α' 215),
6. την Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών,
7. την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών,

8. τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1025/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2012, σχετικά με την ευρωπαϊκή τυποποίηση, την τροποποίηση των οδηγιών του Συμβουλίου 89/686/ΕΟΚ και 93/15/ΕΟΚ και των οδηγιών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 94/9/ΕΚ, 94/25/ΕΚ, 95/16/ΕΚ, 97/23/ΕΚ, 98/34/ΕΚ, 2004/22/ΕΚ, 2007/23/ΕΚ, 2009/23/ΕΚ και 2009/105/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 87/95/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της απόφασης αριθ. 1673/2006/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου,
9. την κοινή υπουργική απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Μεταφορών και Επικοινωνιών με αριθμό 44867/1637/1-8-2008 «Λήψη μέτρων για τελικούς χρήστες που είναι Άτομα με Αναπηρίες» (Β' 1667),
10. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 375/10/14-2-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» ( Β' 314),
11. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/17.5.2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265),
12. τη μελέτη «European Electronic Communication Code (EECC) Toolkit for transposition», January 2020, του European Disability Forum,
13. το πρότυπο EN 301 549 V1.1.2 «Accessibility requirements for ICT products and services», ETSI
14. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1025/5/11-04-2022 «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με το ν.4727/2020»,
15. τις απαντήσεις των ενδιαφερόμενων φορέων στην ως άνω δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ κατά το χρονικό διάστημα από την 13η Απριλίου 2022 μέχρι και την 8η Ιουλίου 2022, οι οποίες δημοσιεύτηκαν στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ:

A/A	Συμμετέχων στη ΔΔ	Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ
1.	Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος (ΟΜ.Κ.Ε.)	15457/08-07-2022
2.	Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών (ΚΕΑΤ)	15223/05-07-2022
3.	Εθνική Αρχή Προσβασιμότητας	15453/08-07-2022
4.	VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ	8691/Φ960/08-07-2023
5.	Wind Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Μ.Α.Ε.Β.Ε. και Nova Τηλεπικοινωνίες Μ.Α.Ε.	8689/Φ960/08-07-2023
6.	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ Α.Ε.	8693/Φ960/11-07-2023

16. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.
17. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 37175/28-11-2023 εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ.

και ύστερα από προφορική Εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (κ.κ. Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου και Καθηγητή Δημήτριου Βαρουτά).

**Επειδή,**

Τα σχόλια δεν περιέχουν πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα σύμφωνα με τους ενωσιακούς και τους ελληνικούς κανόνες σχετικά με το εμπορικό απόρρητο.

**Αποφασίζει:**

Εγκρίνει τις απαντήσεις στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ορίζει τη δημοσίευσή τους στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, όπως παρουσιάζονται στο συνημμένο Παράρτημα της παρούσας.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Αποτελέσματα δημόσιας διαβούλευσης για τον καθορισμό  
μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ)  
σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

---

Μαρούσι, Δεκέμβριος 2023  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που διεξήχθη από την ΕΕΤΤ από 13-04-2022 έως 08-07-2022, ελήφθησαν απαντήσεις από τους κάτωθι φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες:

7.	Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος (ΟΜ.Κ.Ε.)
8.	Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκαταστάσεως Τυφλών (ΚΕΑΤ)
9.	Εθνική Αρχή Προσβασιμότητας
10.	VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ
11.	Wind Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Μ.Α.Ε.Β.Ε. και Nova Τηλεπικοινωνίες Μ.Α.Ε.
12.	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ Α.Ε.

Στο παρόν, κείμενο, η ΕΕΤΤ παρουσιάζει τα βασικότερα σχόλια που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στην ανωτέρω δημόσια διαβούλευση και τις θέσεις της επί αυτών.

Καταγράφονται οι θέσεις όλων των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση ακόμη και αυτών που χαρακτήρισαν τις απαντήσεις τους ως εμπιστευτικές.

## 2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Δύο συμμετέχοντες επισημαίνουν ότι η Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 δεν έχει ενσωματωθεί στην ελληνική έννομη τάξη και επομένως όποιες αποκρίσεις στη διαβούλευση, γίνονται με επιφύλαξη κατά το μέρος που αφορά σε μέτρα που σχετίζονται με την ενσωμάτωσή της. Επισημαίνουν δε ότι η Οδηγία θέτει ορισμένους κανόνες - εξαιρέσεις εφαρμογής όταν πρόκειται για θεμελιώδη μεταβολή προϊόντων ή υπηρεσιών και δυσανάλογη επιβάρυνση των οικονομικών φορέων. Επιπλέον, σημειώνουν ότι η Οδηγία έχει καταληκτική εφαρμογή την 28<sup>η</sup> Ιουνίου 2025 με μεταβατική περίοδο μέχρι την 28<sup>η</sup> Ιουνίου 2030 για υπηρεσίες με χρήση προϊόντων που διατέθηκαν νόμιμα πριν τον Ιούνιο 2025.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι πρέπει τόσο ο σχεδιασμός όσο και η εφαρμογή θεσμοθετημένων προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνεται σε άτομα με αναπηρίες να διέπεται από τις ακόλουθες αρχές: α) την αρχή της νομιμότητας και ιδίως την τήρηση των διατάξεων για την προστασία δεδομένων προσωπικού

χαρακτήρα, β) την αρχή της διαφάνειας, γ) την αρχή της ισότητας και ιδίως της προσβασιμότητας, δ) την αρχή της χρηστής διοίκησης και ιδίως της αποδοτικότητας και της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της διαλειτουργικότητας, της ακρίβειας και της πληρότητας των προϊόντων/υπηρεσιών, των ειδικών διαδικασιών και των δεδομένων και ε) την αρχή της ακεραιότητας, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι δεδομένου ότι οι πάροχοι θα πρέπει να λαμβάνουν, να τηρούν και να επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, πρέπει το πλαίσιο που πρόκειται να δημιουργηθεί να διευκρινίζει με σαφήνεια τα ειδικότερα αυτά ζητήματα διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων που προκύπτουν.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι σε συνέχεια των οριζόμενων στο ν.4727/2020<sup>1</sup> και στην Οδηγία (Ε.Ε) 2019/882<sup>2</sup>, για επικοινωνία με τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112», είναι αναγκαία η διεξαγωγή διακριτής διαβούλευσης κατά την οποία θα εξεταστεί η συμβατότητα των υπάρχουσών Ευρωπαϊκών προτύπων και προδιαγραφών σε σχέση με την εξασφάλιση πρόσβασης των τελικών χρηστών με αναπηρίες σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και τις πραγματικές ανάγκες ανά τύπο αναπηρίας, αλλά και περιπτώσεις σύνθετων ζητημάτων όπως τελικούς χρήστες με περισσότερες από μία αναπηρίες ή ειδικές ανάγκες.

### Θέση ΕΕΤΤ

Όσον αφορά την ενσωμάτωση και την εφαρμογή της Οδηγίας 2019/882, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι όπως αναφέρεται και στο αιτιολογικό της (12)<sup>3</sup> η εν λόγω Οδηγία, η οποία εναρμονίστηκε στην ελληνική νομοθεσία με το ν. 4994/2022<sup>4</sup> συμπληρώνει

<sup>1</sup> παρ. 3 του άρθρου 227 του ν.4727/2020: «Οι κλήσεις, τα μηνύματα μέσω της υπηρεσίας γραπτών μηνυμάτων (SMS) και της υπηρεσίας μηνυμάτων πολυμέσων (MMS), καθώς και οι κλήσεις και τα μηνύματα από οχήματα μέσω του συστήματος eCall, με χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης «112», πραγματοποιούνται για εξερχόμενες εθνικές κλήσεις και μηνύματα μέσω οποιασδήποτε επιχείρησης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ατελώς στο σύνολό τους και χωρίς υποχρέωση χρήσης οποιουδήποτε μέσου πληρωμής.»

<sup>2</sup> το Τμήμα V επί του παραρτήματος υπ' αριθμόν 1 (Απαιτήσεις Προσβασιμότητας για τα Προϊόντα και Υπηρεσίες) της Οδηγίας (Ε.Ε) 2019/882,

<sup>3</sup> « Η παρούσα οδηγία εναρμονίζει τις απαιτήσεις προσβασιμότητας για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών προϊόντων, και συμπληρώνει την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 η οποία καθορίζει τις απαιτήσεις για την ισοδύναμη πρόσβαση και τις επιλογές για τους τελικούς χρήστες με αναπηρίες. Η οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 καθορίζει επίσης απαιτήσεις στο πλαίσιο των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας όσον αφορά την οικονομική προσιτότητα της πρόσβασης στο διαδίκτυο και των φωνητικών επικοινωνιών και την οικονομική προσιτότητα και τη διαθεσιμότητα του σχετικού τερματικού εξοπλισμού, του ειδικού εξοπλισμού και των υπηρεσιών για τους καταναλωτές με αναπηρίες.

<sup>4</sup> ν. 4994 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης.» (ΦΕΚ Α' 215)

την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 η οποία έχει ενσωματωθεί στην ελληνική νομοθεσία με τον ν.4727/2020 και υπό το πρίσμα των διατάξεών του, διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ σχετική η δημόσια διαβούλευση. Ως εκ τούτου και όπως αναπτύσσεται στην Ενότητα Α, Κεφάλαιο 1 Νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με ΑμεΑ του κειμένου Διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ θα εξετάσει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 219 του ν.4727/2020 καθώς και τα μέτρα που πρέπει να επιβληθούν για την στήριξη των καταναλωτών με αναπηρίες προκειμένου να υποβάλει σχετική εισήγηση στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 4 του άρθρου 193 του ν.4727/2020.

Όσον αφορά την τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι το εν λόγω θέμα δεν άπτεται στις αρμοδιότητές της αλλά καλύπτεται από ειδική νομοθεσία και συγκεκριμένα από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, του ν. 4624/2019, του ν. 3471/2006 και άλλων ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για την εποπτεία της εφαρμογής του οποίου υπεύθυνη είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ). Η ΕΕΤΤ στο κείμενο της Εισήγησής της προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, θα εισάγει πρόβλεψη σύμφωνα με την οποία για τη διάθεση των προτεινόμενων υποστηρικτικών υπηρεσιών και εξοπλισμού, οι πάροχοι επιβεβαιώνουν τους δικαιούχους τελικούς χρήστες ΑμεΑ με διασύνδεση των πληροφοριακών τους συστημάτων με το εθνικό μητρώο ατόμων με αναπηρία, ή για όσους δεν είναι εγγεγραμμένοι σε αυτό από τις αρμόδιες αρχές πιστοποίησης της αναπηρίας ή άλλους αρμόδιους φορείς του ελληνικού δημοσίου, ή από σχετικά έγγραφα πιστοποίησης της αναπηρίας.. Επιπλέον θα συμπεριληφθεί άρθρο με το οποίο θα εξειδικεύονται τα αναγκαία θέματα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως διαδικασίες και χρόνοι τήρησης ή και επεξεργασίας των σχετικών δεδομένων.

Όσον αφορά την επικοινωνία των χρηστών ΑμεΑ με τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 217 του ν.4727/2020 με απόφαση του Υπουργού Προστασίας του Πολίτη κατόπιν διαβούλευσης με την Ε.Ε.Τ.Τ. εξασφαλίζεται ότι η πρόσβαση των τελικών χρηστών με αναπηρία σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ακόμα κι όταν πρόκειται για επισκέπτες από άλλα κράτη μέλη της Ε.Ε., είναι διαθέσιμη μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης και ισότιμη με την πρόσβαση των άλλων τελικών χρηστών. Ως εκ τούτου και όπως αναπτύσσεται και στην Ενότητα Α, Κεφάλαιο 1 Νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με ΑμεΑ, η παρούσα διαβούλευση δεν περιλαμβάνει θέματα ισότιμης πρόσβασης στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112».

Σημειώνεται ότι η EETT σε συνέχεια της ανωτέρω διαβούλευσης, θα προβεί σε έκδοση 2 αποφάσεων:

- Εισήγηση της EETT προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 193, (εφεξής Εισήγηση) και
- Κανονισμό για τον καθορισμό απαιτήσεων που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προκειμένου να διασφαλίζεται ισότιμη πρόσβαση και επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρία σύμφωνα με το άρθρο 219 του ν.4727/2020 (εφεξής Κανονισμός).

### 3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΕΡΩΤΗΣΗ

Τα επιμέρους σχόλια ανά ερώτηση του κειμένου δημόσιας διαβούλευσης, συνοψίζονται ως εξής:

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

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι θα πρέπει να χρησιμοποιείται με συνέπεια η σωστή ορολογία σε όλο το κείμενο, δηλαδή «άτομα με αναπηρία».

Επιπρόσθετα, ένα άλλος συμμετέχων επισημαίνει ότι θα πρέπει στο σύνολο του κειμένου της διαβούλευσης, όπου υπάρχουν οι εσφαλμένοι και αναχρονιστικοί όροι «άτομα/χρήστες με ειδικές ανάγκες» και «κωφάλαλοι», να αντικατασταθούν με τους ορθούς και πλέον αποδεκτούς όρους «άτομα/χρήστες με αναπηρία» και «κωφά - βαρήκοα άτομα/χρήστες» ή και «άτομα με προβλήματα ομιλίας, δυσκολίες ακοής, ολικής ακοής κ.λπ.»

Όσον αφορά την πρόταση για υποχρέωση των παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών να παρέχουν, κατόπιν αιτήματος, πληροφορίες με τρόπο προσβάσιμο από άτομα με αναπηρία σε γραπτή, προφορική ή ηλεκτρονική μορφή, ένας συμμετέχων προτείνει συμπληρωματικά για τους κωφούς - βαρήκοους χρήστες να είναι αποδεκτές από τους παρόχους και οι επιλογές: sms, livechat, e-mail, RELAY SERVICE του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών και βιντεοκλήση στην ελληνική νοηματική γλώσσα.



Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι στα διάφορα ενημερωτικά βίντεο πρέπει να υπάρχει υποτιτλισμός (με κατάλληλο contrast ανάλογα με το πρόβλημα όρασης), ηχητικό, κείμενο, ακουστική περιγραφή, ή μεγαλογράμματη γραμματοσειρά, ενώ αν υπάρχουν «ψιλά γράμματα- όροι» να παρουσιάζονται στην αντίστοιχη περιγραφή.

Ο ίδιος συμμετέχων επισημαίνει πως οι ιστότοποι με τις όποιες σχετικές πληροφορίες θα πρέπει να πληρούν τουλάχιστον τους βασικούς κανόνες προσβασιμότητας WCAG 2.0 όπως αυτοί ορίζονται από την Παγκόσμια Κοινοπραξία Ιστού και αναφέρονται αναλυτικά στον σύνδεσμο: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι προκειμένου να υποστηρίζεται δυναμική οργάνωση, δομή και παρουσίαση περιεχομένου, κατάλληλα προσαρμοσμένου στις λειτουργικές απαιτήσεις (διεπαφή-λειτουργικότητα) και περιεχόμενο του χρήστη, η αρχιτεκτονική και η διαχείριση περιεχομένου (CMS) του περιβάλλοντος ανάπτυξης των νέων διαδικτυακών εφαρμογών / υπηρεσιών και των ιστοτόπων των παρόχων, θα πρέπει να εναρμονίζονται πλήρως με τις διεθνείς προδιαγραφές του World Wide Web Consortium (W3C) για χρήση έγκυρου κώδικα (valid XHTML, HTML, CSS), τις Οδηγίες Προσβασιμότητας για το Περιεχόμενο στον Παγκόσμιο Ιστό Έκδοση 2.0 (W3C/WCAG 2.0 - Web Content Accessibility Guidelines) τουλάχιστον στο μεσαίο επίπεδο συμμόρφωσης (level AA - CEN, CENELEC ETSI και το ISO ) και το νέο εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301 549 v3.2.1 (2021-03).

Στο πλαίσιο αυτό, ο ίδιος συμμετέχων κρίνει ότι δεδομένου ότι τα προτεινόμενα επί της διαβούλευσης στοιχεία αναφοράς του εναρμονισμένου ευρωπαϊκού προτύπου EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) έχουν υποστεί ουσιώδεις τροποποιήσεις/προσθήκες από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και λαμβανομένης υπόψιν της μεγάλης διάρκειας μεταβατικής περιόδου για την εφαρμογή και εναρμόνιση των απαιτήσεων της Οδηγίας (Ε.Ε) 2019/882 από τα κράτη-μέλη, υφίσταται κίνδυνος εφαρμογής παρωχημένων προτύπων, που ενδέχεται να μην ανταποκρίνονται στις εκάστοτε απαιτήσεις και συνθήκες της αγοράς.

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι θα πρέπει να διευκρινιστεί το πλήθος των ειδικών τερματικών συσκευών που θα πρέπει να περιλαμβάνονται στις προσφορές και οι εν λόγω συσκευές να καθορίζονται κατ' επιλογή των παρόχων. Επιπλέον ο ίδιος συμμετέχων θεωρεί εύλογο, για λόγους ομοιόμορφης μεταχείρισης και ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων, να καθοριστούν από την ΕΕΤΤ οι όροι και οι προϋποθέσεις για την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία.

Ένας άλλος συμμετέχων θεωρεί ικανοποιητικές τις προβλέψεις σχετικά με τις γενικές απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι για τη διασφάλιση που

πρέπει να πληρούν οι πάροχοι για τη διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης σε πληροφορίες και επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρία.

## Θέση EETT

Η EETT επισημαίνει ότι θα λάβει υπόψη της τα σχόλια συμμετεχόντων περί χρήσης κοινής και ορθής ορολογίας, στη διαμόρφωση του τελικού κειμένου.

Όσον αφορά την πρόταση συμμετέχοντα να παρέχονται από τους παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών κατόπιν αιτήματος πληροφορίες με τη χρήση γραπτών μηνυμάτων (sms), livechat, e-mail, RELAY SERVICE του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών και βιντεοκλήση στην ελληνική νοηματική γλώσσα, η EETT στο τελικό της κείμενο, θα συμπεριλάβει ως υποστηρικτικές υπηρεσίες στην επικοινωνία του τελικού χρήστη ΑμεΑ με τα τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών και βλαβοδιαχείρισης του παρόχου, την υπηρεσία πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης που παρέχονται είτε μέσω συστήματος διαμεσολάβησης του παρόχου ηλεκτρονικών επικοινωνιών είτε μέσω του συστήματος διαμεσολάβησης του ΕΙΚ ή εναλλακτικά υπηρεσίες μέσω βιντεοκλήσης στην ελληνική νοηματική γλώσσα και χειλοανάγνωση, υπηρεσία κειμένου σε πραγματικό χρόνο, υπηρεσία με άμεσα μηνύματα, υπηρεσία μετατροπής ομιλίας σε κείμενο και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Η υπηρεσία άμεσων μηνυμάτων υποκαθιστά πλέον σε μεγάλο βαθμό και υπερκαλύπτει τη χρήση και ευχρηστία των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (sms) επομένως δεν θα συμπεριληφθούν στην πρόταση της EETT με τις βασικές υποχρεωτικές υποστηρικτικές υπηρεσίες.

Όσον αφορά σχόλιο συμμετέχοντα για εφαρμογή υποστηρικτικών λειτουργιών, σε διάφορα ενημερωτικά βίντεο, η EETT επισημαίνει ότι στον Κανονισμό που θα εκδώσει, θα συμπεριλάβει σχετική απαίτηση. Συγκεκριμένα, κατά την εξυπηρέτηση και ενημέρωσή των τελικών χρηστών ΑμεΑ, οι πάροχοι θα διασφαλίζουν ότι αναρτώνται στους ιστοτόπους τους ενημερωτικά βίντεο στην ελληνική νοηματική γλώσσα, με ταυτόχρονο υποτιτλισμό με κατάλληλη αντίθεση (contrast) και μέγεθος γραμματοσειράς και με ηχητική περιγραφή αν κρίνεται απαραίτητο.

Σχετικά με πρόταση συμμετεχόντων για την συμμόρφωση των ιστοτόπων εφαρμογών και υπηρεσιών με διεθνείς προδιαγραφές και εναρμονισμένα πρότυπα η EETT επισημαίνει ότι σε κάθε περίπτωση στο κείμενο της διαβούλευσης γίνεται αναφορά στην πιο πρόσφατη έκδοση του προτύπου<sup>5</sup>. Η τρέχουσα έκδοση του εναρμονισμένου προτύπου EN 301 549 (3.2.1) υπερκαλύπτει το WCAG 2.1<sup>6</sup>. Η EETT, τόσο στην Εισήγησή της προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης όσο και στον

<sup>5</sup> Από το κείμενο της διαβούλευσης: «Εφόσον έχουν δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στοιχεία αναφοράς που παραπέμπουν σε μια πιο πρόσφατη έκδοση του ευρωπαϊκού προτύπου EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) ή σε ευρωπαϊκό πρότυπο που το αντικαθιστά, εφαρμόζεται η πιο πρόσφατη έκδοση του προτύπου αυτού, ή το πρότυπο που το αντικαθιστά.»

Κανονισμό που θα εκδώσει, θα συμπεριλάβει την υποχρέωση συμμόρφωσης με το πρότυπο EN 301 549 με την αναφορά ότι θα εφαρμόζεται η πιο πρόσφατη έκδοση του προτύπου αυτού, ή με άλλο ισχύον εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο για την προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) πρότυπο που το αντικαθιστά.

Όσον αφορά σχόλιο συμμετέχοντα ότι πρέπει να διευκρινιστεί το πλήθος των ειδικών τερματικών συσκευών που θα πρέπει να περιλαμβάνονται στις προσφορές, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι το πλήθος και ο τύπος του υποστηρικτικού εξοπλισμού που προσφέρεται σε χρήστες ΑμεΑ, βρίσκεται στη διακριτική ευχέρεια του παρόχου. Ωστόσο, ο πάροχος θα πρέπει να εξασφαλίζει ότι διαθέτει υποστηρικτικό εξοπλισμό με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά σε τιμή κόστους και τουλάχιστον ένα τύπο υποστηρικτικού τερματικού εξοπλισμού σε συγκεκριμένη ανώτατη τιμή διάθεσης. Στην Εισήγηση προσδιορίζονται τα χαρακτηριστικά του υποστηρικτικού εξοπλισμού καθώς και η ανώτατη τιμή διάθεσής του.

Αναφορικά με το σχόλιο συμμετέχοντα, να καθοριστούν από την ΕΕΤΤ οι όροι και οι προϋποθέσεις για την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι μέσω των κανονιστικών κειμένων που θα εκδοθούν, θα καθοριστούν οι γενικές απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι για τη διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης από δικαιούχους χρήστες ΑμεΑ, καθώς και οι συγκεκριμένες υπηρεσίες και ο εξοπλισμός που απαιτούνται για τον σκοπό αυτό. Περαιτέρω λεπτομέρειες όροι και προϋποθέσεις, εφόσον απαιτούνται να προδιαγραφούν, δύναται να καθοριστούν από τους παρόχους βάσει των ανωτέρω κανονιστικών αποφάσεων.

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

<sup>6</sup> Από τη σελίδα της EU, Web Accessibility Directive - WAD (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility-directive-standards-and-harmonisation>) και στην παράγραφο « The actual requirements»: EN 301 549 draws heavily from

the Web Content Accessibility Guidelines v2.1, published by the W3C and known as WCAG 2.1. These WCAG are internationally recognised requirements for producing web content. They are considered best practice, and are very widely used. However, EN 301 549 v2.1.2 and v3.2.1 each include requirements that are not part of WCAG 2.1. EN 301 549 also includes requirements that are not relevant to the WAD, for example accessibility requirements of computer hardware systems. The requirements of the standard that are relevant to the WAD are defined in Annex A. It is important to note that versions of WCAG later than 2.1 are not automatically relevant to the WAD. **New or updated requirements in later versions of WCAG, while practically useful, only become legally relevant if they are included in Annex A of a harmonised version of EN 301 549 that is referenced in the Official Journal.** Since EN 301 549 goes further than the requirements of the WCAG, meeting all the success criteria of WCAG 2.1 will not ensure a presumption of conformity with the WAD. For further details on these differences, see 'latest changes to the standard'.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι ο όρος «κωφάλαλοι» δεν χρησιμοποιείται και προτείνει να χρησιμοποιείται ο όρος «άτομα με παθήσεις /αναπηρία ακοής ή/και φωνής» έτσι ώστε να συμπεριληφθούν όλα τα άτομα.

Ο ίδιος συμμετέχων επισημαίνει σχετικά με την πρόταση για προτεραιοποίηση των των συνδέσεων των ΑμεΑ κατά την εξυπηρέτηση καταναλωτών και τη βλαβοδιαχείριση, ότι θα πρέπει να προστεθεί ότι θα παρέχονται ειδικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης ΑμεΑ, ώστε να λαμβάνουν προτεραιότητα οι κλήσεις τους.

Ένας συμμετέχων προτείνει να συμπεριληφθεί πρόβλεψη για ενημέρωση όλων των τμημάτων εξυπηρέτησης καταναλωτών του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα για την υπηρεσία εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE) του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών προκειμένου να αποδέχονται τον συγκεκριμένο τρόπο επικοινωνίας, δίχως να υπάρχει κώλυμα λόγω προστασίας προσωπικών δεδομένων, εφόσον ο ίδιος ο κωφός- βαρήκοος καταναλωτής έχει επιλέξει αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας.

Όσον αφορά την προτεινόμενη πρόβλεψη ενημέρωσης του κοινού από τους παρόχους για τα ειδικά ή/και μειωμένα τιμολόγια και τις υπηρεσίες τους σε σχέση με ΑμεΑ σε όλα τα σημεία πώλησης, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, των ιστότοπων κ.λπ., όπου παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα προγράμματα και το κόστος τους, ο ίδιος συμμετέχων προτείνει να γίνεται ανάρτηση στους ιστοτόπους των παρόχων βίντεο στην ελληνική νοηματική γλώσσα, με ταυτόχρονο υποτιτλισμό, με τα ειδικά ή/και μειωμένα τιμολόγια και τις υπηρεσίες τους.

Επιπρόθετα ο ίδιος συμμετέχων προτείνει εκτός από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηχητικών κλήσεων ή πρόσβασης μέσω ίντερνετ που χρησιμοποιούνται στην παρούσα φάση, να προβλέπονται και συστήματα επικοινωνίας εκτός από το γραπτό μήνυμα και μέσω livechat, e-mail και μέσω βιντεοκλήσης στην ελληνική νοηματική γλώσσα (video call στη νοηματική).

Ένας συμμετέχων επισημαίνει όταν η επικοινωνία /εξυπηρέτηση που πραγματοποιείται μέσω οιαδήποτε τύπου υπηρεσίας μεσολαβητικής αναμετάδοσης (Relay Service) κρίνεται αναγκαίο να αξιολογηθούν πρακτικά ζητήματα ταυτοποίησης των συνδρομητών, εξασφάλισης της συναίνεσής τους αναφορικά με ζητήματα που άπτονται στην χρήση, αποθήκευση και επεξεργασία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων και ειδικά στις υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης που μετέχει και ο ενδιάμεσος χειριστής ζητήματα που άπτονται του απορρήτου των επικοινωνιών και της προστασίας της ιδιωτικότητας.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι σχετικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης συνδρομητών είναι εύλογες, θα πρέπει όμως να παρέχονται εναλλακτικά και όχι σωρευτικά, κατ'

επιλογή των παρόχων, προκειμένου να συνδυαστούν με τα ήδη υπάρχοντα συστήματα εξυπηρέτησης συνδρομητών, ενώ θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι δεδομένης της σημαντικής υλοποίησης που απαιτείται θα πρέπει να παρασχεθεί επαρκές χρονικό διάστημα προς αυτό.

Ενας συμμετέχων θεωρεί πλήρως ικανοποιητικές τις προβλέψεις για τη διασφάλιση της ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης καταναλωτών.

### **Θέση EETT**

Σχετικά με το σχόλιο περί χρήσης ορθής ορολογίας, η EETT επισημαίνει ότι θα το λάβει υπόψη της στη διαμόρφωση των τελικών κειμένων.

Σχετικά με σχόλιο του ίδιου συμμετέχοντα αναφορικά με την πρόβλεψη για την ύπαρξη ειδικών γραμμών εξυπηρέτησης ΑμεΑ η EETT στην Εισήγησή της, θα συμπεριλάβει υποχρέωση να εξυπηρετούνται με προτεραιότητα οι τελικοί χρήστες με αναπηρία, τόσο στην επικοινωνία τους με το κέντρο εξυπηρέτησης καταναλωτών, όσο και κατά την αποκατάσταση βλαβών, χωρίς να περιορίζει τον τρόπο υλοποίησης της εν λόγω υποχρέωσης ο οποίος δύναται να ποικίλει.

Αναφορικά με σχόλιο συμμετέχοντα για πρόβλεψη ενημέρωσης των τμημάτων εξυπηρέτησης καταναλωτών για την υπηρεσία εξ αποστάσεως διερμηνείας του ΕΙΚ, η EETT θα συμπεριλάβει στα τελικά της κείμενα, πρόβλεψη για δυνατότητα επικοινωνίας των τελικών χρηστών με αναπηρία με τα τμήματα βλαβοδιαχείρισης και εξυπηρέτησης καταναλωτών μέσω διαφόρων υποστηρικτικών υπηρεσιών και συγκεκριμένα:

- Υπηρεσία πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης που παρέχονται είτε μέσω συστήματος διαμεσολάβησης του παρόχου ηλεκτρονικών επικοινωνιών είτε μέσω του συστήματος διαμεσολάβησης του ΕΙΚ ή εναλλακτικά υπηρεσίες μέσω βιντεοκλήσης στην ελληνική νοηματική γλώσσα και χειλεοανάγνωση.
- Υπηρεσία κείμενου σε πραγματικό χρόνο.
- Υπηρεσία με άμεσα μηνύματα.
- Υπηρεσία μετατροπής ομιλίας σε κείμενο.
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

Αναφορικά με σχόλιο συμμετέχοντα να γίνεται ανάρτηση στους ιστοτόπους των παρόχων βίντεο στην ελληνική νοηματική γλώσσα, με ταυτόχρονο υποτιτλισμό, με τα ειδικά ή/και μειωμένα τιμολόγια και τις υπηρεσίες τους, η EETT επισημαίνει ότι στον Κανονισμό που θα εκδώσει θα συμπεριληφθεί σχετική πρόβλεψη.

Σχετικά με σχόλιο συμμετέχοντα να προβλέπονται εκτός από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηχητικών κλήσεων ή πρόσβασης μέσω ίντερνετ που χρησιμοποιούνται στην παρούσα φάση και συστήματα επικοινωνίας εκτός από το γραπτό μήνυμα και μέσω livechat, e-mail και μέσω βιντεοκλήσης στην ελληνική νοηματική γλώσσα (video call στη νοηματική), η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι οι υποστηρικτικές υπηρεσίες, όπως προδιαγράφονται ανωτέρω, καλύπτουν τις απαιτήσεις επικοινωνίας διαφόρων χρηστών ΑμεΑ. Όσον αφορά την χρήση γραπτού μηνύματος η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι η υπηρεσία άμεσων μηνυμάτων (instant messaging) υποκαθιστά τη χρήση του γραπτού μηνύματος.

Αναφορικά με σχόλιο συμμετέχοντα για την επίλυση θεμάτων ταυτοποίησης των συνδρομητών, εξασφάλισης της συναίνεσής τους αναφορικά με ζητήματα που άπτονται στην χρήση, αποθήκευση και επεξεργασία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι θα συμπεριλάβει σχετικές προβλέψεις. Συγκεκριμένα, θα προβλέπεται η δυνατότητα να πραγματοποιείται ταυτοποίηση συνδρομητή δυναμικά μέσω χρήσης υποστηρικτικών υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης με ομιλία προς ομιλία, ή βιντεοκλήσης στη νοηματική. Επιπλέον, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες απαιτείται η φυσική παρουσία ή ταυτοποίηση με βιντεοκλήση με τον συνδρομητή, θα προβλέπεται η δυνατότητα η ταυτοποίηση να πραγματοποιείται μέσω χρήσης υποστηρικτικών υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης με τριμερή βιντεοκλήση ή με βιντεοκλήση στη νοηματική. Όσον αφορά την επιβεβαίωση των δικαιούχων τελικών χρηστών με αναπηρία αυτή επιτυγχάνεται με διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των παρόχων με το εθνικό μητρώο ατόμων με αναπηρία, ή ελέγχοντας τα σχετικά έγγραφα πιστοποίησης της αναπηρίας που υποβάλει ο ίδιος ο αιτών, για όσους δεν είναι εγγεγραμμένοι στο εθνικό μητρώο ατόμων με αναπηρία<sup>7</sup>. Η ΕΕΤΤ θα συμπεριλάβει άρθρο με ειδικότερα θέματα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σχετικά με τις ανωτέρω διαδικασίες.... Επιπρόσθετα η ΕΕΤΤ θα προτείνει να συμπεριληφθεί πρόβλεψη για δυνατότητα των παρόχων να τηρούν κατάλογο τηλεφωνικών αριθμών των τελικών χρηστών με αναπηρία.

Σχετικά με το αν οι υποστηρικτικές υπηρεσίες θα παρέχονται εναλλακτικά και όχι σωρευτικά, κατ' επιλογή των παρόχων, προκειμένου να συνδυαστούν με τα ήδη υπάρχοντα συστήματα εξυπηρέτησης συνδρομητών η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι η υποστηρικτικές υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται σωρευτικά προκειμένου να διασφαλίζεται η ισότιμη πρόσβαση και επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρία σύμφωνα με το άρθρο 219 του ν.4727/2020.

Σχετικά με σχόλιο συμμετέχοντα να ληφθεί υπόψη ότι απαιτείται σημαντική υλοποίηση και θα πρέπει να παρασχεθεί επαρκές χρονικό διάστημα, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι θα προβλεφθεί λεπτομερής μεταβατική διάταξη λαμβάνοντας

<sup>7</sup> [https://epan.gov.gr/mitroo\\_anapirias](https://epan.gov.gr/mitroo_anapirias)

υπόψη τους κατά περίπτωση περιορισμούς στους απαιτούμενους χρόνους υλοποίησης των επιμέρους μέτρων καθώς και εφαρμογής της Οδηγίας Προσβασιμότητας.

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

Ένας συμμετέχων προτείνει να συμπεριληφθούν όλες οι αναφερόμενες στο κείμενο της διαβούλευσης ειδικές υπηρεσίες.

Ένας συμμετέχων έχοντας αξιολογήσει τις δυνατότητες και λειτουργίες των προτεινόμενων ειδικών υπηρεσιών επικοινωνίας σε σχέση με τις επιδιωκόμενες ανάγκες προς κάλυψη, επισημαίνει ότι η σωρευτική υιοθέτηση των υπηρεσιών

- πλήρους συνομιλίας (Total conversation services)
- μεσολαβητικής αναμετάδοσης με βίντεο (Video Relay Services VRS)
- μεσολαβητικής αναμετάδοσης με κείμενο (Text relay services TRS)

καλύπτει το σύνολο των πρακτικών αναγκών επικοινωνίας ανά κατηγορία αναπηρίας, ενώ θεωρεί ότι η αποτελεσματικότητα των λειτουργιών που μπορούν να προσφέρουν εξαρτάται κατά αποκλειστικότητα από τις δυνατότητες διασύνδεσης βοηθητικών συσκευών και υποστηρικτικών τεχνολογιών που θα μπορούν να υποστηρίξουν.

Τέλος ο ίδιος συμμετέχων αναφέρει ότι προκειμένου να επιτευχθεί πλήρης διαλειτουργικότητα και συμβατότητα με περιφερειακές και βοηθητικές συσκευές κρίνει αναγκαίο να καταστεί υποχρεωτική κατά τον σχεδιασμό, η διασύνδεση σε επίπεδο τερματικού IP (συσκευές και δίκτυα 3G και δίκτυα IP) και με βάση ένα κοινό ενιαίο σύνολο διεθνών ή ευρωπαϊκών προτύπων και οι υπηρεσίες αναμετάδοσης (IP) πρέπει υποστηρίζουν προγράμματα περιήγησης στο Web, εφαρμογές κινητών τηλεφώνων, μηνύματα κειμένου, WAP, ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων και κείμενο μέσω IP (ToIP).

Ένας συμμετέχων θεωρεί αναγκαίες τις υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας, (Total conversation services), κειμένου σε πραγματικό χρόνο και την υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης με βίντεο - νοηματική.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι η υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης που παρέχει η Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος αποτελεί μία υπηρεσία που θα μπορούσε να τύχει εφαρμογής με αποτελεσματικό τρόπο, εφόσον όμως ληφθούν υπόψη παράμετροι που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων των

συνδρομητών και τις διαδικασίες ταυτοπροσωπίας, δεδομένου ότι στις εν λόγω διαδικασίες θα εμπλέκεται ένα τρίτο πρόσωπο.

### **Θέση ΕΕΤΤ**

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια των συμμετεχόντων προτείνει την επιβολή υποχρέωσης στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να διασφαλίζουν στους τελικούς χρήστες με αναπηρία πρόσβαση στα δίκτυά τους προκειμένου να δύνανται να χρησιμοποιούν τις εξής υποστηρικτικές υπηρεσίες:

- Υπηρεσία πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης που παρέχονται μέσω του συστήματος διαμεσολάβησης του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών (ΕΙΚ)<sup>8</sup> είτε μέσω συστήματος διαμεσολάβησης του παρόχου ηλεκτρονικών επικοινωνιών
- Υπηρεσία κείμενου σε πραγματικό χρόνο
- Υπηρεσία με άμεσα μηνύματα
- Υπηρεσία μετατροπής ομιλίας σε κείμενο

Σχετικά με το σχόλιο να καταστεί υποχρεωτική κατά τον σχεδιασμό, η διασύνδεση σε επίπεδο τερματικού IP, με βάση διεθνή ή ευρωπαϊκά πρότυπα, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι θέματα σχεδιασμού, διαλειτουργικότητας και συμβατότητας συσκευών διασφαλίζονται μέσω της συμμόρφωσής τους με τα ισχύοντα πρότυπα, πρόβλεψη την οποία θα συμπεριλάβει στα σχετικά κανονιστικά κείμενα.

Όσον αφορά την παρατήρηση συμμετέχοντα σχετικά με πρόβλεψη μέτρων προστασίας προσωπικών δεδομένων, η ΕΕΤΤ έχει εκθέσει τη θέση της στις ανωτέρω ενότητες.

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

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

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι πρέπει να προβλεφθούν επιπλέον οι φωνητικές εντολές-οδηγίες και η φωνητική ανάγνωση κειμένων.

<sup>8</sup> [Υπηρεσία εξ Αποστάσεως Διερμηνείας | Εθνικό Ίδρυμα Κωφών \(idrimakofon.gr\)](http://www.idrimakofon.gr)



Ένας συμμετέχων προτείνει συμπληρωματικά να αξιολογηθεί η δυνατότητα παροχής διερμηνείας βίντεο από απόσταση (VRI) που επιτρέπει σε κωφούς ή βαρήκοους που χρησιμοποιούν τη νοηματική γλώσσα να επικοινωνούν με άτομα που ακούνε στο ίδιο δωμάτιο και έχει αποδειχθεί χρήσιμη για κωφούς ή βαρήκοους σε επαγγελματικές συναντήσεις, ραντεβού με γιατρούς, μικρές χειρουργικές επεμβάσεις και δικαστικές διαδικασίες. Το VRI αντιμετωπίζει έναν περιορισμό, ο οποίος είναι ότι η υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης βίντεο (VRS) δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί εάν το άτομο που ακούει βρίσκεται στο ίδιο δωμάτιο με το κωφό ή βαρήκοο άτομο.

Ένας συμμετέχων προτείνει η χρήση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE) του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών να πραγματοποιείται ατελώς (χωρίς χρέωση δεδομένων-data).

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι καθώς στις υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης εμπλέκεται ένα τρίτο πρόσωπο, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη παράμετροι που αφορούν αφενός την προστασία προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών και αφετέρου τις υφιστάμενες διαδικασίες ταυτοπροσωπίας, ενόψει του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου της ΑΔΑΕ.

### **Θέση ΕΕΤΤ**

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει, όπως προαναφέρθηκε στις προηγούμενες ενότητες, ότι έλαβε υπόψη της τις προτάσεις των συμμετεχόντων και στην τελική της πρόταση συμπεριλαμβάνει ένα σύνολο υποστηρικτικών υπηρεσιών που θα καλύπτει τις ανάγκες επικοινωνίας των τελικών χριστών ΑμεΑ.

Σχετικά με την πρόταση συμμετέχοντα για επιπλέον πρόβλεψη φωνητικών εντολών--οδηγιών και φωνητικής ανάγνωσης κειμένων, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι το θα συμπεριλάβει την υποχρέωση για συμμόρφωση των ιστοσελίδων και εφαρμογών με εναρμονισμένα πρότυπα για την προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ - στην παρούσα φάση το EN 301 549 v3.1- τα οποία προδιαγράφουν και καλύπτουν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας. Επίσης η δυνατότητα φωνητικών εντολών παρέχεται πλέον ως βασική λειτουργία εξοπλισμών τύπου «έξυπνου τηλεφώνου» (smartphone).

Σχετικά με πρόταση συμμετέχοντα η χρήση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE) του ΕΙΚ να πραγματοποιείται ατελώς (χωρίς χρέωση δεδομένων-data), η ΕΕΤΤ θα συμπεριλάβει την πρόβλεψη για χρήση των υπηρεσιών διαμεσολαβητικής υπηρεσίας χωρίς χρέωση δεδομένων στο πλαίσιο βλαβοδιαχείρισης. Επιπλέον η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι η χρήση των προβλεπόμενων υποστηρικτικών υπηρεσιών θα πρέπει να εντάσσεται στο χρόνο ομιλίας και

δεδομένων που προβλέπει το πρόγραμμα που έχει επιλέξει ο τελικός χρήστης ΑμεΑ. Επισημαίνεται ότι σε κάθε περίπτωση οι χρεώσεις δεδομένων και κλήσεων που πραγματοποιεί ο τελικός χρήστης ΑμεΑ με τη χρήση υποστηρικτικών υπηρεσιών δεν θα πρέπει να είναι υψηλότερες από τις προβλεπόμενες από τους τιμοκαταλόγους των παρόχων χρεώσεις.

Σχετικά με θέματα προσωπικών δεδομένων που τέθηκαν από συμμετέχοντα, η ΕΕΤΤ επισημαίνει, όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενες ενότητες, ότι θα συμπεριλάβει προβλέψεις σχετικά με την ταυτοποίηση και την προστασία προσωπικών δεδομένων των τελικών χρηστών ΑμεΑ .

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

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι δεν υπάρχουν υπηρεσίες από τις προτεινόμενες οι οποίες να μην χρησιμοποιούνται πλέον και να μην απαιτείται να συμπεριληφθούν.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι η υπηρεσία κειμένου σε πραγματικό χρόνο είναι μία υπηρεσία που χρησιμοποιείται μεν ευρέως, αλλά δεν επαρκεί για τις διαδικασίες ταυτοποιήσεις που απαιτούνται προς υλοποίηση ορισμένων αιτημάτων και επομένως θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η υποχρέωση διενέργειας ασφαλών συναλλαγών προς διασφάλιση των συνδρομητών.

### **Θέση ΕΕΤΤ**

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει, όπως αναπτύχθηκε στις προηγούμενες ενότητες, ότι έλαβε υπόψη της τις προτάσεις των συμμετεχόντων και στην τελική της πρόταση συμπεριλαμβάνει ένα σύνολο υποστηρικτικών υπηρεσιών που θα καλύπτει τις ανάγκες επικοινωνίας των τελικών χρηστών ΑμεΑ. Στο πλαίσιο αυτό, η υπηρεσία κειμένου σε πραγματικό χρόνο, περιλαμβάνεται στις υποχρεωτικές υποστηρικτικές υπηρεσίες για λόγους πληρότητας. Όσον αφορά τις διαδικασίες ταυτοποίησης, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι θα προβλεφθεί, σε περιπτώσεις που απαιτείται ταυτοποίηση συνδρομητή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, η ταυτοποίηση να γίνεται δυνητικά μέσω χρήσης υποστηρικτικών υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης με ομιλία προς ομιλία, ή βιντεοκλήσης στη νοηματική. Επιπρόσθετα, για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες απαιτείται η φυσική παρουσία ή ταυτοποίηση με βιντεοκλήση με τον συνδρομητή, η ταυτοποίηση θα γίνεται μέσω χρήσης υποστηρικτικών

υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης με τριμερή βιντεοκλήση, ή με βιντεοκλήση στη νοηματική.

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

Ένας συμμετέχων προτείνει να συμπεριληφθεί όλος ο αναφερόμενος στο κείμενο της διαβούλευσης εξοπλισμός.

Ένας συμμετέχων αναφέρει σχετικά με την προτεινόμενη υποχρέωση των παρόχων να ενημερώνουν τα άτομα με αναπηρία για συσκευές που διαθέτουν και ικανοποιούν τα αναφερομένα χαρακτηριστικά και οι οποίες παρέχονται σε τιμή κόστους, να υπάρχει σχετική ενημέρωση σε όλα τα σημεία πώλησης συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, ιστοτόπων κ.λ.π.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ειδικότερα σχετικά με το αν υποστηρίζεται πλήρως ή μερικώς συγκεκριμένος εξοπλισμός που περιλαμβάνεται στην πρόταση της διαβούλευσης ότι:

- Τηλέφωνο smartphone που υποστηρίζει υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης με video (VRS) για κωφούς: Δεν υποστηρίζεται.
- Συσκευές τηλεφώνου με ενίσχυση ήχου που φτάνει τα 50 ντεσιμπέλ: Υποστηρίζεται μόνο από πολύ περιορισμένο αριθμό συσκευών, προηγούμενων γενιών λειτουργικών συστημάτων Android (11 - R) και μόνο σε περίπτωση χρήσης ακουστικών.
- Συσκευή που υποστηρίζει επικοινωνία με επαυξητικές και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας ή και με άλλες βοηθητικές τεχνολογίες (AAC), για άτομα με διάφορα προβλήματα στην ομιλία, στην όραση ή και σε άλλες δεξιότητες: Υποστηρίζεται μόνο η λειτουργία Text to speech, όπου ακούει η συσκευή και μετατρέπει σε κείμενο - και μόνο από 2 κατασκευαστές μέχρι στιγμής.
- Τηλέφωνο που να υποστηρίζει ψηφιακό αυτόματο τηλεφωνητή με κείμενο σε οθόνη: Δεν υποστηρίζεται.
- Τηλέφωνα με απτικούς δείκτες που βοηθούν στον προσανατολισμό των δακτύλων στο πληκτρολόγιο: Υποστηρίζεται η μέθοδος εισαγωγής κειμένου με δόνηση στην αφή (haptic sensors).

Ο ίδιος συμμετέχων, βάσει των ανωτέρω περιορισμών θεωρεί ότι τα χαρακτηριστικά του εξοπλισμού κινητής που περιγράφονται είναι επαρκή, με την

προϋπόθεση ότι ο νέος εξοπλισμός να πληροί τις ελάχιστες προϋποθέσεις και θα είναι διαθέσιμος κατά το χρόνο εφαρμογής των μέτρων της Οδηγίας 2019/882.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι πρέπει να αξιολογηθούν οι συνθήκες της αγοράς, συμπεριλαμβανομένης της πρόθεσης των κατασκευαστών/εισαγωγέων να προβούν σε αντίστοιχες υλοποιήσεις – εισαγωγές και μάλιστα να τις διαθέσουν σε προσιτό κόστος και παράλληλα να διεξαχθεί έτερη διακριτή διαβούλευση με την συμμετοχή αρμόδιων σωματείων / φορέων εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία, προκειμένου να αξιολογηθούν επισταμένως οι ανάγκες που πρέπει να καλυφθούν.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι δεδομένου ότι τα κριτήρια που τίθενται ικανοποιούνται από πλήθος συσκευών είναι αναγκαίο να διευκρινιστεί είτε το πλήθος των συσκευών που κατ' επιλογή των παροχών θα τίθενται στη διάθεση των συνδρομών είτε ειδικότερα κριτήρια προκειμένου να προσδιοριστούν οι εν λόγω συσκευές.

### **Θέση της ΕΕΤΤ**

Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη της τις προτάσεις των συμμετεχόντων σχετικά με τον τερματικό εξοπλισμό και ειδικό εξοπλισμό που είναι αναγκαίος για την βελτίωση της ισοδύναμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία, θα συμπεριλάβει υποστηρικτικό τερματικό εξοπλισμό, με τα κάτωθι χαρακτηριστικά:

1. επαρκή ανάλυση video για πρόσβαση σε υποστηρικτικές υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης μέσω κατάλληλων εφαρμογών (τερματικός εξοπλισμός τύπου smartphone),
2. λειτουργία δόνησης,
3. ευκολία στην ρύθμιση της αντίθεσης της οθόνης (screen contrast),
4. δυνατότητα ρύθμισης μεγέθους γραμματοσειράς,
5. ενσωματωμένο αναγνώστη οθόνης,
6. δυνατότητα ταχείας κλήσης, συνδεσιμότητα με hands-free, με δυνατότητα για συνομιλία με ανοιχτή ακρόαση με μεγάφωνο loudspeaker για χρήστες που έχουν κινητικές δυσκολίες,
7. ενίσχυση ήχου που φτάνει τα 50 ντεσιμπέλ, με διαρρυθμίσεις έντασης και διαφορετικούς ήχους κλήσης,
8. μεγάλα και αναγνωρίσιμα πλήκτρα για χρήστες με μειωμένη όραση,
9. απλοποιημένη χρήση και μενού επιλογών, δυνατότητα όταν ηχεί να δίνει και οπτικό σήμα (φλας) ή/και χρωματική σήμανση και διαφορετικούς ήχους κλήσης,

## 10. συμβατότητα με βοηθήματα ακοής.

Επιπλέον θα συμπεριλάβει πρόσθετο υποστηρικτικό εξοπλισμό που δεν εμπίπτει στην κατηγορία του τερματικού εξοπλισμού ως εξής:

1. ακουστικά (ενσύρματα ή ασύρματα με σύνδεση Bluetooth) με μικρόφωνο,
2. μονάδα αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (uninterruptible power supply, ups) για τη διασφάλιση αδιάλειπτης επικοινωνίας, ειδικά σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης,
3. εξοπλισμό με δυνατότητα υποστήριξης επικοινωνίας με επαυξητικές και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας ή και με άλλες βοηθητικές τεχνολογίες (AAC), για άτομα με διάφορα προβλήματα στην ομιλία, στην όραση ή και σε άλλες δεξιότητες.

Σχετικά με τη διαθεσιμότητα η μη του προτεινόμενου υποστηρικτικού τερματικού και πρόσθετου εξοπλισμού με τα ανωτέρω χαρακτηριστικά, η EETT θα διευκρινίζει ότι ο εν λόγω εξοπλισμός θα διατίθεται από τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε τελικούς χρήστες με αναπηρία, εφόσον διατίθεται ήδη βάσει πιστοποιημένων προδιαγραφών από προμηθευτές. Επιπρόσθετα, για συγκεκριμένο υποστηρικτικό εξοπλισμό θα συμπεριληφθεί επιπλέον διευκρίνηση ότι θα είναι διαθέσιμος από την 28η Ιουνίου 2025, ημέρα εφαρμογής της Οδηγίας 2019/882 σύμφωνα με το άρθρο 46 του σχετικού ν. 4994/2022 (ΦΕΚ 215/Α-18-11-2022) που την ενσωματώνει.

Η EETT λαμβάνοντας υπόψη την πρόταση συμμετέχοντα να υπάρχει ενημέρωση σε όλα τα σημεία πώλησης συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, ιστοτόπων κλπ σχετικά με τις συσκευές που διαθέτουν και ικανοποιούν τα αναφερομενα χαρακτηριστικά, θα συμπεριλάβει σχετική πρόβλεψη. Επιπρόσθετα στην τελική της πρόταση και με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση τελικών χρηστών ΑμεΑ που μεταβαίνουν σε σχετικά καταστήματα ή άλλα σημεία εξυπηρέτησης, η EETT θα προτείνει να τοποθετείται κατάλληλος τερματικός εξοπλισμός (όπως tablet) με εγκατεστημένη εφαρμογή λογισμικού για πρόσβαση σε υποστηρικτική υπηρεσία όπως την εφαρμογή IRIS (<https://www.myiris.gr>) της διαμεσολαβητικής υπηρεσίας του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών (ΕΙΚ)<sup>9</sup> ή άλλη ανάλογη εφαρμογή.

Ως προς την ανάγκη διεξαγωγής έτερης διαβούλευσης με την συμμετοχή αρμόδιων σωματείων / φορέων εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία, η EETT επισημαίνει ότι η παρούσα διαβούλευση ήταν ανοιχτή σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και φορείς, λαμβάνοντας την προβλεπόμενη δημοσιότητα (δημοσίευση μέσω της ιστοσελίδας της EETT, σε ημερήσιο τύπο αλλά και μέσω σχετικού δελτίου τύπου). Επιπλέον,

<sup>9</sup> [Υπηρεσία εξ Αποστάσεως Διεμνηνείας | Εθνικό Ίδρυμα Κωφών \(idrimakofon.gr\)](https://www.myiris.gr)

εστάλη και σχετική επιστολή προς τους εμπλεκόμενους φορείς. Ως εκ τούτου οι σχετικοί φορείς ήταν ενήμεροι για την διεξαγωγή της διαβούλευσης ενώ δημοσιεύθηκαν οι απαντήσεις όσων συμμετείχαν στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ<sup>10</sup>. Η ΕΕΤΤ επιπρόσθετα διεξήγαγε και σχετικές συναντήσεις με το ΕΙΚ ως φορέα παροχής του συστήματος διαμεσολάβησης αλλά και με τις ΑΔΑΕ και ΑΠΔΠΧ.

Σχετικά με σχόλιο συμμετέχοντα για ανάγκη ορισμού του πλήθους των συσκευών , η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι το πλήθος και ο τύπος του υποστηρικτικού εξοπλισμού που προσφέρεται σε χρήστες ΑμεΑ, βρίσκεται στη διακριτική ευχέρεια του παρόχου ο οποίος πρέπει ωστόσο να εξασφαλίζει τη δυνατότητα επιλογής σε χρήστες ΑμεΑ.

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

Ένας συμμετέχων προτείνει να προβλεφθούν επιπλέον του αναφερόμενου εξοπλισμού και τα τηλέφωνα με δυνατότητα χρήσης εφαρμογών τηλεδιάσκεψης καθώς και τηλέφωνα με ενσωματωμένες λειτουργίες προσβασιμότητας, όπως αναγνώστη οθόνης, ρύθμιση χρωματικής αντίθεσης, ρύθμιση μεγέθους γραμματοσειράς, κλπ.

Ένας συμμετέχων προτείνει επιπλέον:

- Έξυπνο κινητό τηλέφωνο (smartphone) με επαρκή ανάλυση video και πρόσβαση σε υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης με video (VRS) για κωφούς.
- Συσκευές με δυνατότητα ταχείας κλήσης, συνδεσιμότητα με hands-free, με δυνατότητα για συνομιλία με ανοιχτή ακρόαση με μεγάφωνο loudspeaker για χρήστες που έχουν δυσκολία να χρησιμοποιήσουν τα χέρια τους
- Συσκευές με μεγάλα πλήκτρα για χρήστες με μειωμένη όραση
- Συσκευή που υποστηρίζει επικοινωνία με επαυξητικές και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας ή και με άλλες βοηθητικές τεχνολογίες (AAC) για άτομα με διάφορα προβλήματα ομιλίας όρασης ή σε άλλες δεξιότητες.

### **Θέση της ΕΕΤΤ**

Οι προτάσεις των συμμετεχόντων αναφορικά με επιπλέον εξοπλισμό που πρέπει να προβλεφθεί, λήφθηκαν υπόψη στην πρόταση της ΕΕΤΤ που αναπτύσσεται στην προηγούμενη ενότητα.

<sup>10</sup> [http://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/PublicCons/cons\\_0437.html](http://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/PublicCons/cons_0437.html)

Σχετικά με τις λειτουργίες (χρήση εφαρμογών τηλεδιάσκεψης, αναγνώστη οθόνης, ρύθμιση χρωματικής αντίθεσης, ρύθμιση μεγέθους γραμματοσειράς) που προτείνονται από συμμετέχοντα, καλύπτονται από τον τερματικό εξοπλισμό τύπου smartphone αλλά η ΕΕΤΤ θα συμπεριλάβει πρόβλεψη ο υποστηρικτικός τερματικός και ειδικός εξοπλισμός που διαθέτουν οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε τελικούς χρήστες με αναπηρία να συμμορφώνεται με το πρότυπο EN 301 549 v3.1 και επιπλέον να ικανοποιεί συγκεκριμένες γενικές τεχνικές απαιτήσεις που περιλαμβάνουν τις εν λόγω λειτουργίες.

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

Ένας συμμετέχων) επισημαίνει ότι στις υπηρεσίες ανταλλαγής μηνυμάτων αναφέρεται η χρήση skype, το οποίο αποτελεί ένα μόνο από τα σχετικά προϊόντα που υπάρχουν στην κατηγορία αυτή και προτείνει να χρησιμοποιείται μόνο ο γενικότερος όρος για τις εφαρμογές αυτές και η εφαρμογή Skype να δοθεί ως παράδειγμα, μαζί με άλλες εναλλακτικές εφαρμογές.

Ένας συμμετέχων προτείνει να απαλειφθεί το τηλέφωνο με δυνατότητα χρήσης skype και τηλέφωνα με απτικούς δείκτες που βοηθούν στον προσανατολισμό των δακτύλων στο πληκτρολόγιο τα οποία αντικαθίστανται από το smartphone.

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι η πρόταση για την παροχή συσκευών σε τιμή κόστους θα πρέπει να αναθεωρηθεί σε διάθεση σε κανονικές τιμές καταλόγου, αφού όλος ο εξοπλισμός θα πρέπει να είναι προσβάσιμος σύμφωνα με τις νέες απαιτήσεις προσβασιμότητας. Επιπλέον ο ίδιος συμμετέχων επισημαίνει ότι ειδικές περιπτώσεις (όπως η υφιστάμενη ρύθμιση να παρέχεται τερματικός εξοπλισμός για χρήση τηλεκλειμενογράφου ή άλλου ειδικού εξοπλισμού σε τιμές κόστους σε άτομα με δυσκολίες ακοής και όρασης (αναπηρία 67% και άνω)) εκφεύγουν του αντικειμένου της διαβούλευσης και θα πρέπει να εξεταστούν στο πλαίσιο των μέτρων διασφάλισης οικονομικής προσιτότητας.

Ένας συμμετέχων επισημαίνει ότι δεδομένου ότι τα σχετικά κριτήρια πληρούνται από μεγάλο πλήθος συσκευών, είναι εύλογο να παρασχεθούν και να αναγραφούν ειδικότερες απαιτήσεις ή να διευκρινιστεί ότι ορισμένος αριθμός αυτών που πληροί τα κριτήρια παρέχεται κατ' επιλογή των παρόχων, προκειμένου να αποφευχθεί η παροχή εξοπλισμού που δεν χρησιμοποιείται πλέον. Ο ίδιος συμμετέχων σημειώνει ότι λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων, είναι προτιμότερο να προσδιορίζει κάθε

πάροχος ένα συγκεκριμένο αριθμό συσκευών που πληρούν τα σχετικά κριτήρια και παρέχεται κατ' επιλογή του σε ΑμεΑ

### Θέση της ΕΕΤΤ

Οι προτάσεις των συμμετεχόντων αναφορικά με εξοπλισμό που δεν χρησιμοποιείται πλέον εκτεταμένα γιατί έχει υποκατασταθεί, λαμβάνονται υπόψη στην τελική πρόταση της ΕΕΤΤ σχετικά με τον τερματικό εξοπλισμό και ειδικό εξοπλισμό που είναι αναγκαίος για την βελτίωση της ισοδύναμης πρόσβασης των ΑμεΑ, που περιλαμβάνεται στην προηγούμενη ενότητα.

Σχετικά με την παροχή συσκευών σε τιμή κόστους η ΕΕΤΤ, θα τροποποιήσει την αρχική της πρόταση, ώστε να παρέχεται σε τιμή κόστους μόνο ο υποστηρικτικός εξοπλισμός. Επιπλέον θα συμπεριλάβει πρόβλεψη και για παροχή τουλάχιστον ενός τύπου υποστηρικτικού τερματικού εξοπλισμού με συγκεκριμένη ανώτατη τιμή διάθεσης. Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι δεδομένου ότι σύμφωνα με την Οδηγία 2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών, από τον Ιούνιο 2025 θα πρέπει να διατίθενται μόνο προϊόντα που πληρούν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας, θα διατίθεται πληθώρα τερματικού εξοπλισμού στην αγορά με τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά σε διάφορα επίπεδα τιμολόγησης, και επομένως η παροχή ενός τύπου υποστηρικτικού εξοπλισμού με ανώτατη τιμή αποτελεί ένα εύλογο και αναλογικό μέτρο. Στην περίπτωση του υποστηρικτικού εξοπλισμού, όπως για παράδειγμα ιδιαίτερα εξειδικευμένου εξοπλισμού που υποστηρίζει επικοινωνία με επαυξητικές και εναλλακτικές μορφές, η διαθεσιμότητα είναι πολύ πιο περιορισμένη και προτείνεται να παρέχεται σε τιμή κόστους.

Οι δε προτάσεις αυτές εμπνέονται στην συγκεκριμένη ρύθμιση δεδομένου ότι η παρ. 4 του άρθρου 193 του ν.4727/2020 ορίζει ότι πρέπει να διασφαλίζεται ότι ο σχετικός τερματικός εξοπλισμός και ο ειδικός εξοπλισμός και οι ειδικές υπηρεσίες που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση, συμπεριλαμβανομένων, όπου απαιτείται, των υπηρεσιών πλήρους συνομιλίας και των υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης, είναι διαθέσιμοι και **οικονομικά προσιτοί**. Σε κάθε περίπτωση θα προσδιορισθεί ότι η πρόβλεψη θα αφορά τελικούς χρήστες ΑμεΑ, με ποσοστό αναπηρίας μεγαλύτερο ή ίσο του 67%.

Η ΕΕΤΤ, σχετικά με πρόταση συμμετέχοντα να διευκρινιστεί ότι ορισμένος αριθμός του εξοπλισμού που πληροί τα κριτήρια παρέχεται κατ' επιλογή των παρόχων, επαναλαμβάνει τη θέση της ότι το πλήθος και ο τύπος του παρεχόμενου εξοπλισμού βρίσκεται στη διακριτική ευχέρεια του παρόχου ο οποίος πρέπει ωστόσο να εξασφαλίζει τη δυνατότητα επιλογής σε χρήστες ΑμεΑ.

**Ερώτηση 5Α. Συμφωνείτε με τη διατήρηση των υφιστάμενων μέτρων που προτείνεται; Αν όχι, τεκμηριώστε την απάντησή σας.** Σελίδα 24 από 27



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

Ένας συμμετέχων αναφορικά με την πρόβλεψη να δίνεται η δυνατότητα κατόπιν αιτήσεως σε άτομα με αναπηρία που απώλεσαν την τηλεφωνική τους σύνδεση να δέχονται εισερχόμενες κλήσεις, καθώς και να καλούν αριθμούς εκτάκτου ανάγκης εις το διηλεκές, να διευρυνθεί με επιπλέον δυνατότητα να δέχονται εισερχόμενες κλήσεις, μηνύματα (sms) και βιντεοκλήσεις, καθώς και να καλούν και να στέλνουν μηνύματα σε αριθμούς εκτάκτου ανάγκης εις το διηλεκές.

Ένας συμμετέχων διαφωνεί με την προτεινόμενη πρόβλεψη περί της δυνατότητας των ατόμων με αναπηρία που απώλεσαν την τηλεφωνική τους σύνδεση να δέχονται κατόπιν αιτήσεως και εις το διηλεκές εισερχόμενες κλήσεις, καθώς και να καλούν αριθμούς έκτακτης ανάγκης, καθώς θεωρεί ότι πέραν των κλήσεων έκτακτης ανάγκης είναι εκτός αντικειμένου της διαβούλευσης και θα πρέπει να επανεξεταστεί στο πλαίσιο μέτρων για τη διασφάλιση της οικονομικής προσιτότητας.

Ένας συμμετέχων τάσσεται υπέρ της διατήρησης των υφιστάμενων μέτρων που προτείνονται και κρίνει επιτακτική την περαιτέρω ανάγκη οριοθέτησης αποτελεσματικών πολιτικών και νομοθετικών παρεμβάσεων για την εξίσωση των δικαιωμάτων και ισότιμη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία και των άλλων ευπαθών ομάδων του πληθυσμού στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

Ένας συμμετέχων θεωρεί εύλογο να διευκρινιστεί η έννοια του πρόσφορου και οικονομικού εναλλακτικού σχήματος που θα παρέχεται για την παροχή βασικού επιπέδου αναλυτικής χρέωσης, καθώς στην εν λόγω έννοια δύναται να υπάγεται πληθώρα σχημάτων. Ο ίδιος συμμετέχων επισημαίνει ότι το εν λόγω μέτρο δύναται να διατηρηθεί εφόσον υφίστανται οι αναγκαίες τεχνικές λεπτομέρειες για την υλοποίησή του.

### **Θέση της ΕΕΤΤ**

Σχετικά με την πρόταση συμμετέχοντα να ληφθεί υπόψη ο ισχύων Ενιαίος Πίνακας Προσδιορισμού Ποσοστού Αναπηρίας (Ε.Π.Π.Α.). (6282/29.12.2021 Τεύχος Β' ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ), η ΕΕΤΤ θα συμπεριλάβει στην τελική της πρόταση πρόβλεψη για ταυτοποίηση των τελικών χρηστών αναπηρίας με διασύνδεση των

πληροφοριακών τους συστημάτων με το εθνικό μητρώο ατόμων με αναπηρία, ή ελέγχοντας τα σχετικά πιστοποιητικά τηρώντας όλες τις προβλέψεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων. Σε κάθε περίπτωση θα ορίζεται ότι δικαιούχοι θα είναι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία που διαθέτουν ενεργή πιστοποίηση αναπηρίας, η οποία έχει εκδοθεί από αρμόδια αρχή πιστοποίησης της αναπηρίας κατά υγειονομική κρίση στη χώρα, όπως αυτοί ορίζονται στο άρθρο 2 της υπ' αριθμ. 16996/16-2-2023 Κ.Υ.Α (Β' 932). Ειδικότερα για τις διατάξεις σχετικά με την παροχή υποστηρικτικού τερματικού εξοπλισμού δικαιούχοι θα οριστούν μόνο χρήστες ΑμεΑ με ποσοστό αναπηρίας μεγαλύτερο ή ίσο του 67%, όπως ορίζεται στον ενιαίο πίνακα προσδιορισμού ποσοστού Αναπηρίας (Ε.Π.Π.Α.) και συγκεκριμένα για προβλήματα όρασης ή ακοής ή ομιλίας ή άνω άκρων ή νοητικής υστέρησης.

Αναφορικά με την παρατήρηση συμμετέχοντα σχετικά με την προτεινόμενη στην ΔΔ πρόβλεψη περί της δυνατότητας των ατόμων με αναπηρία που απώλεσαν την τηλεφωνική τους σύνδεση να δέχονται εις το διηνεκές εισερχόμενες κλήσεις, καθώς και να καλούν αριθμούς έκτακτης ανάγκης, ότι είναι εκτός αντικειμένου της διαβούλευσης- πέραν των κλήσεων έκτακτης ανάγκης, η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι το μέτρο θα εξεταστεί στο πλαίσιο των μέτρων οικονομικής προσιτότητας.

Σχετικά με την πρόταση συμμετέχοντα να διευκρινιστεί η έννοια του πρόσφορου και οικονομικού εναλλακτικού σχήματος που θα παρέχεται για την παροχή βασικού επιπέδου αναλυτικής χρέωσης, καθώς στην εν λόγω έννοια δύναται να υπάγεται πληθώρα σχημάτων, η ΕΕΤΤ εμμένει στη γενική μορφή της εν λόγω πρόβλεψης, θεωρώντας ότι με αυτόν τον τρόπο δίνεται ευελιξία υλοποίησης της σχετικής λύσης από τους παρόχους.

#### 4. ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ένας συμμετέχων σημειώνει σχετικά με τα ποσοστά αναπηρίας που αναφέρονται στην υφιστάμενη σχετική νομοθεσία<sup>11</sup> ότι η ύπαρξη και το ποσοστό αναπηρίας

<sup>11</sup> «Κωφά - βαρήκοα άτομα, με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω, δικαιούνται έκπτωσης 50% στην αποστολή και λήψη γραπτών μηνυμάτων μέσω κινητής τηλεφωνίας και στη χρήση δεδομένων (data), η δαπάνη των οποίων βαρύνει τον εκάστοτε πάροχο της Καθολικής Υπηρεσίας του τόπου της διαμονής τους. Την ανωτέρω έκπτωση δικαιούνται και τα κωφά - βαρήκοα ανήλικα άτομα με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω.»



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

επιβεβαιώνεται με βάση τα στοιχεία που παρέχονται από το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ), ή κατά περίπτωση από υγειονομική επιτροπή πιστοποίησης αναπηρίας ή άλλη αρμόδια αρχή, η οποία κατά το νόμο εξακολουθεί να ασκεί τις αρμοδιότητές της.».

Επιπλέον ο ίδιος συμμετέχων προτείνει την τοποθέτηση tablets με εγκατεστημένη την εφαρμογή IRIS (<https://www.myiris.gr>) της υπηρεσίας εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE) του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών σε σημεία εξυπηρέτησης δημοσίων και ιδιωτικών φορέων.

### **Θέση της ΕΕΤΤ**

Οι απαντήσεις της ΕΕΤΤ σχετικά με τα ανωτέρω έχουν καλυφθεί στις προηγούμενες ενότητες.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ