

ΑΠΟΦΑΣΗ

Αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης επί του σχεδίου Απόφασης της ΕΕΤΤ: «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ 876/7B/17-12-2018 “Εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό Διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών», όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ. 909/2/30-9-2019, 946/17/13-7-2020»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

1. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης,
2. Το Ν.4727/2020, “Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024)-Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις” (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), όπως ισχύει και ιδίως τα άρθρα, 113 παρ. 2 στοιχ. ιβ΄, κζ΄, λβ΄131, και 230 αυτού,
3. Το Ν. 4070/2012, “Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις” (ΦΕΚ 82/Α/10-4-2012), όπως ισχύει,
4. Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1062/5/24-1-2023 “Κανονισμός διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)” (ΦΕΚ 947/Β/23-2-2023),
5. Την Απόφαση της ΕΕΤΤ 876/7B/17-12-2-18 «Εθνικός Κανονισμός Ανοικτού Διαδικτύου – Εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 242/Β/5-2-2019), όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ 909/2/30-9-2019 και 946/17/13-7-2020,
6. Τις αποφάσεις του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕCJ) της 02.09.2021 επί των υποθέσεων C-854/19 Vodafone (roaming), C-5/20 Vodafone (tethering) και C-34/20 Telekom Deutschland (throttling),

7. Τις αναθεωρημένες κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 τις οποίες εξέδωσε στις 9 Ιουνίου 2022 το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) σε συνέχεια των αποφάσεων του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (C-854/19, C-5/20 και C-34/20), με τίτλο «BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation» (BoR (22) 81),
8. Την Απόφαση της ΕΕΤΤ 1073/3/18-5-2023 με θέμα «Διενέργεια δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ 876/7B/17-12-2018 «Εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό Διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών»», όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ 909/2/30-9-2019 και 946/17/13-7-2020»,
9. Την υπ' αριθ. 48617/10-7-2023 Απόφαση του Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ Καθηγητή Δημήτριου Βαρουτά για την παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στην ανωτέρω Δημόσια Διαβούλευση,
10. Την υπ' αριθ. 37276/10-1-2024 εισήγηση προς την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ,

Επειδή:

1. Σε συνέχεια της Απόφασης της ΕΕΤΤ 1073/3/18-5-2023, διενεργήθηκε δημόσια διαβούλευση επί του σχεδίου Απόφασης της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ). Η διεξαγωγή της δημόσιας διαβούλευσης ορίστηκε αρχικά για το διάστημα από 1/6/2023 έως 10/7/2023, ωστόσο παρατάθηκε έως 31/7/2023 με την ανωτέρω (υπ' αρ. 9) απόφαση.
2. Στη δημόσια διαβούλευση συμμετείχαν 4 εταιρείες/πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και ο Συνήγορος του Καταναλωτή (ΣτΚ). Στον επόμενο πίνακα εμφανίζεται η ημερομηνία απάντησης από κάθε εταιρεία/φορέα, ο αριθμός πρωτοκόλλου που έλαβε και ο χαρακτηρισμός του κειμένου της απάντησης ως εμπιστευτικό/μη εμπιστευτικό, σύμφωνα με τον συμμετέχοντα:

Εταιρεία/Φορέας	Ημερομηνία απάντησης	Αριθμός πρωτοκόλλου	Εμπιστευτικό/μη εμπιστευτικό
Συνήγορος του Καταναλωτή (ΣτΚ)	10/7/2023	16801/10-7-2023	Μη εμπιστευτικό
ΟΤΕ	28/7/2023	18422/31-7-2023	Μη εμπιστευτικό
Cosmote	31/7/2023	18502/31-7-2023	Μη εμπιστευτικό
Vodafone	31/7/2023	9093/Φ.960/1-8-2023	Εμπιστευτικό
Nova	31/7/2023	9094/Φ.960/1-8-2023	Εμπιστευτικό

3. Οι απαντήσεις όλων των συμμετεχόντων εξετάστηκαν από την ΕΕΤΤ και συντάχθηκε το κείμενο με τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης, που περιέχει τα βασικότερα σχόλια που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση και τις θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών.

4. Για λόγους διαφάνειας, το κείμενο αυτό δημοσιοποιείται μαζί με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1097/4B/15-1-2024, και παρέχει επεξηγήσεις επί των θέσεων της ΕΕΤΤ.

Αποφασίζει:

1. **Την έγκριση** του, συνημμένου στην παρούσα, κειμένου των αποτελεσμάτων της δημόσιας διαβούλευσης.
2. **Τη δημοσίευση** του κειμένου, καθώς και των μη εμπιστευτικών απαντήσεων των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση, στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος

Συνημμένο: Κείμενο αποτελεσμάτων της δημόσιας διαβούλευσης

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης επί του σχεδίου Απόφασης της ΕΕΤΤ: «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ 876/7B/17-12-2018 “Εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό Διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών», όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ. 909/2/30-9-2019, 946/17/13-7-2020»

Παρουσίαση των βασικότερων σχολίων που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση και των θέσεων της ΕΕΤΤ

Εισαγωγή

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση από 1-6-2023 έως 31-7-2023 για το σχέδιο Απόφασής της για την τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ 876/7B/17-12-2018 (Εθνικός Κανονισμός Ανοιχτού Διαδικτύου – ΕΚΑΔ), όπως αυτή είχε τροποποιηθεί με τις Αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ. 909/2/30-9-2019 και 946/17/13-7-2020.

Στη δημόσια διαβούλευση συμμετείχαν οι εξής:

Εταιρεία/Φορέας	Ημερομηνία απάντησης	Αριθμός πρωτοκόλλου	Εμπιστευτικό/μη εμπιστευτικό
Συνήγορος του Καταναλωτή (ΣτΚ)	10/7/2023	16801/10-7-2023	Μη εμπιστευτικό
ΟΤΕ	28/7/2023	18422/31-7-2023	Μη εμπιστευτικό
Cosmote	31/7/2023	18502/31-7-2023	Μη εμπιστευτικό
Vodafone	31/7/2023	9093/Φ.960/1-8-2023	Εμπιστευτικό
Nova	31/7/2023	9094/Φ.960/1-8-2023	Εμπιστευτικό

Στο παρόν κείμενο, παρουσιάζονται τα βασικότερα σχόλια που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στην ανωτέρω δημόσια διαβούλευση, οι θέσεις της ΕΕΤΤ επ’ αυτών, καθώς και οι αλλαγές που επήλθαν στο κείμενο της Απόφασης σε συνέχεια της διαβούλευσης.

Η δομή του κειμένου έχει ειδικότερα ως εξής: Τα σχόλια των συμμετεχόντων στη διαβούλευση παρουσιάζονται σε γκρι πλαίσιο, ομαδοποιημένα ανά άρθρο και ανά παράγραφο του σχεδίου Απόφασης που τέθηκε σε διαβούλευση.

Μετά από κάθε σχόλιο ή ομάδα σχολίων παρουσιάζεται η θέση της ΕΕΤΤ, καθώς και οι τυχόν αλλαγές στο κείμενο της Απόφασης – σε σχέση με το κείμενο της διαβούλευσης. Σε περίπτωση που στο κείμενο της Απόφασης έχει αλλάξει η αρίθμηση των άρθρων και παραγράφων, για κάθε σημείο του κειμένου της διαβούλευσης αναφέρεται και το αντίστοιχο σημείο του κειμένου της Απόφασης όπου έγιναν αλλαγές.

Καθώς ορισμένοι πάροχοι χαρακτήρισαν τις απαντήσεις τους εμπιστευτικές, τα σχόλια των παρόχων παρουσιάζονται συνοπτικά και χωρίς αναφορά του ονόματος του παρόχου που τα υπέβαλε. Αντίθετα, αναφέρονται τα σχόλια που υπέβαλε ο ΣτΚ.

Στο τέλος του κειμένου αναφέρονται επίσης κάποιες επιπλέον αλλαγές που έγιναν στην Απόφαση για λόγους βελτίωσης της διατύπωσης και της σαφήνειας ορισμένων διατάξεων, οι οποίες δεν προήλθαν από σχόλια των συμμετεχόντων στη διαβούλευση.

Το κείμενο αυτό δημοσιεύεται μαζί με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1097/4B/15-1-2024 («Απόφαση» ή «ΕΚΑΔ») και παρέχει επεξηγήσεις επί των θέσεων της ΕΕΤΤ. Ωστόσο, σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστά το κείμενο της Απόφασης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας των δύο κειμένων, υπερισχύουν οι διατάξεις της Απόφασης της ΕΕΤΤ.

Σύνοψη απαντήσεων και θέσεων της ΕΕΤΤ

Άρθρο 2 (Ορισμοί)

Παράγραφος 2

1. Στον ορισμό της ονομαστικής ταχύτητας στην παρ. 2, ζητήθηκε από ορισμένους παρόχους να επαναφερθεί η αναφορά που υπήρχε στην προηγούμενη Απόφαση ότι η ονομαστική ταχύτητα δύναται να συμπίπτει με τη διαφημιζόμενη, καθώς η ονομαστική ταχύτητα πολλές φορές επιτυγχάνεται στην πράξη (ειδικά σε συνδέσεις FTTH). Επιπλέον, η χρήση της ονομαστικής ταχύτητας (έστω και χωρίς μονάδες) είναι πάγια εμπορική πρακτική στις ονομασίες των προγραμμάτων σταθερής.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν γίνεται δεκτό. Η αναφορά που υπήρχε στην προηγούμενη Απόφαση ότι η ονομαστική ταχύτητα είναι δυνατόν να συμπίπτει με τη διαφημιζόμενη απαλείφθηκε ώστε ο ορισμός να μείνει μόνο σε τεχνικό επίπεδο. Εφόσον αναφέρεται η ονομαστική ταχύτητα για την κατηγοριοποίηση των προϊόντων, ισχύει η πρόβλεψη της παρ. 16 του άρθρου 7, σύμφωνα με την οποία η διαφημιζόμενη ταχύτητα για κάποια τεχνολογία πρόσβασης δεν μπορεί να είναι υψηλότερη από τη μέγιστη πραγματική ταχύτητα, η οποία και έχει συμπεριληφθεί στους όρους παροχής και χρήσης της υπηρεσίας για κάποια γεωγραφική περιοχή. Δεν είναι δυνατόν να υπάρξει διάκριση ανάμεσα στη χρήση της ονομαστικής ταχύτητας με ή χωρίς μονάδες, καθώς η χρήση και μόνο της τιμής χωρίς μονάδες υπονοεί την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων.

Παράγραφος 14

2. Στον ορισμό του σε βάθος ελέγχου πακέτων (Deep Packet Inspection, DPI) στην παρ. 14, ζητήθηκε από έναν πάροχο να παραμείνει η διακριτική χρέωση δεδομένων ως ένας από τους σκοπούς για τους οποίους γίνεται ο έλεγχος αυτός, καθώς, παρόλο που η διακριτική χρέωση καταργείται σε εμπορικά πακέτα, παραμένουν κάποιες εξαιρέσεις όπου συνεχίζει να υφίσταται (μετρήσεις ταχύτητας, τηλεκπαίδευση).

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν έχει πλέον εφαρμογή. Ο ορισμός του DPI είχε εισαχθεί, ωστόσο δεν γινόταν χρήση του σε κάποιο άλλο άρθρο της Απόφασης. Κατά συνέπεια έχει διαγραφεί στη νέα Απόφαση, ώστε να μη δημιουργείται σύγχυση ή να θεωρείται ότι γεννά κανονιστικές ρυθμίσεις.

Άρθρο 3 (Γενικές υποχρεώσεις ενημέρωσης και διαφάνειας)

Παράγραφος 9

3. Ζητήθηκε από τον ΣτΚ να οριστεί σαφώς τι εννοείται ως υποβάθμιση της υπηρεσίας διαδικτύου, εξαιτίας της οποίας ο συνδρομητής δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν γίνεται δεκτό, διότι θεωρούμε ότι η υποβάθμιση της υπηρεσίας πρέπει να εξετάζεται κατά περίπτωση, ανάλογα με τον τρόπο εκτίμησης της απόδοσης και τις μετρικές απόδοσης που επηρεάζονται. Σε κάθε περίπτωση, ο συνδρομητής έχει δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία εάν θεωρεί ότι η αλλαγή των όρων της σύμβασης οδηγεί σε υποβάθμιση της υπηρεσίας, η οποία θα εξεταστεί από τον πάροχο, καθώς και από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

Επιπλέον, στο άρθρο 3 παρ. 10 της νέας Απόφασης τίθεται προθεσμία ενός (1) μηνός από την ενημέρωση του συνδρομητή για υποβάθμιση της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, εντός της οποίας μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση.

Παράγραφος 11

4. Αναφέρθηκε από έναν πάροχο ότι στα σταθερά δίκτυα, σε περιπτώσεις υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης τα ακριβή όρια των περιοχών στις οποίες γίνεται εκτίμηση της ταχύτητας μπορεί να μην γίνονται γνωστά στον πάροχο λιανικής, οπότε δεν θα είναι δυνατόν να γίνει ενημέρωση για όρια περιοχών στον καταναλωτή.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται δεκτό. Έγινε αλλαγή στο άρθρο 3, παρ. 12, ώστε να γίνεται γενική αναφορά σε περιοχές και όχι σε όρια περιοχών.

Άρθρο 4 (Ενημέρωση των χρηστών για πρακτικές διαχείρισης κίνησης)

Παράγραφος 4

5. Ζητήθηκε από τον ΣτΚ να προστεθεί ενημέρωση στο συνδρομητή και για το 100% του ορίου ορθής χρήσης, ώστε να είναι αντίστοιχο με αυτά που προβλέπονται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών για την κατανάλωση του προσφορών του προγράμματος.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται δεκτό. Έγινε προσθήκη στο άρθρο 4, παρ. 4 ώστε να γίνεται ενημέρωση στο συνδρομητή κατά την υπέρβαση τόσο του 80% όσο και του 100% του ορίου ορθής χρήσης.

Άρθρο 5 (Ενημέρωση των χρηστών για περιορισμούς όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας, και χρήσης τερματικού εξοπλισμού)

Παράγραφος 1

6. Στα παραδείγματα των πιθανών συνεπειών από την υπέρβαση του ορίου όγκου δεδομένων, ζητήθηκε από έναν πάροχο να περιληφθεί και η διακοπή της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο μέχρι την έναρξη του επόμενου κύκλου τιμολόγησης ή την αγορά πρόσθετων παροχών.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται δεκτό. Έγινε προσθήκη στο άρθρο 5, παρ. 1, ώστε στα παραδείγματα των πιθανών συνεπειών να αναφέρεται και η διακοπή της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο μέχρι την έναρξη του επόμενου κύκλου τιμολόγησης ή την αγορά πρόσθετων παροχών.

Άρθρο 7 (Ενημέρωση των χρηστών για ταχύτητες σύνδεσης στο Διαδίκτυο και άλλες παραμέτρους ποιότητας)

Παράγραφος 11

7. Αναφέρθηκε από έναν πάροχο ότι η υποχρεωτική αναφορά διαστήματος τιμών για την εκτίμηση της ταχύτητας δημιουργεί πολυπλοκότητα και σύγχυση στο χρήστη. Προτάθηκε να προστεθεί και η δυνατότητα αναφοράς μίας μόνο τιμής εντός του διαστήματος τιμών (π.χ. το κάτω όριο, τη μέση τιμή ή το άνω όριο του διαστήματος), υπό την προϋπόθεση ότι η τιμή αυτή είναι προς όφελος του καταναλωτή.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν γίνεται δεκτό για τους εξής λόγους: α) Καθώς υπάρχει αβεβαιότητα στην εκτίμηση, το ορθότερο από επιστημονική άποψη είναι να αναφέρεται διάστημα τιμών. β) Η δυνατότητα ελεύθερης επιλογής ως προς τον ορισμό του κάτω ορίου, ή της μέσης τιμής, ή του άνω ορίου του διαστήματος θα δημιουργούσε διαφορές στη μεθοδολογία μεταξύ των παρόχων. γ) Η αναφορά μόνο του κάτω ορίου του διαστήματος θα ήταν μεν δυνατή – καθώς είναι η βασική πληροφορία για τον έλεγχο της ταχύτητας – ωστόσο θα έδινε μια ελλιπή εικόνα της εκτίμησης. δ) Η αναφορά της μέσης τιμής, ή του άνω ορίου θα οδηγούσε σε περισσότερες επιβεβαιωμένες αποκλίσεις σε περίπτωση ελέγχων απόκλισης, που πιθανώς στατιστικά να ήταν δικαιολογημένες.

Παράγραφος 16

8. Προτάθηκε από έναν πάροχο η διαφημιζόμενη ταχύτητα να μην είναι υψηλότερη από αυτή που επιτυγχάνεται υπό βέλτιστες συνθήκες, ανεξαρτήτως πλήθους συνδρομητών για κάποια γεωγραφική περιοχή, και όχι κατ' ανάγκη να περιλαμβάνεται στους όρους παροχής και χρήσης της υπηρεσίας για κάποια γεωγραφική περιοχή.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν γίνεται δεκτό. Η διαφημιζόμενη ταχύτητα πρέπει να επιτυγχάνεται σε ρεαλιστικές συνθήκες κίνησης, λαμβανομένου υπόψη και τουπλήθους συνδρομητών. Σε αντίθετη περίπτωση υπάρχει κίνδυνος μεγάλων αποκλίσεων μεταξύ της διαφημιζόμενης και της πραγματικής ταχύτητας. Αυτό αφορά τόσο στα σταθερά δίκτυα, όπου οι παρεμβολές μεταξύ των σημάτων σε δέσμες καλωδίων είναι περιοριστικός παράγοντας για την αύξηση του ρυθμού μετάδοσης, όσο και στα κινητά δίκτυα, όπου η απόδοση είναι πολύ διαφορετική αν είναι μόνο ένας συνδρομητής στην κυψέλη (π.χ. σε δίκτυα 5G έχουν αναφερθεί μέγιστες ταχύτητες της τάξεως των 10-20 Gbps στη ροή καθόδου, ενώ σε ρεαλιστικές συνθήκες αναμένονται πολύ χαμηλότερες ταχύτητες).

Παράγραφος 16

9. Προτάθηκε από τον ΣτΚ να προστεθεί η υποχρέωση του παρόχου να ενημερώνει τους συνδρομητές πριν από τη σύναψη της σύμβασης και ανάλογα με το είδος αυτής για τις τιμές της μέγιστης πραγματικής ταχύτητας σύνδεσης στο διαδίκτυο καθώς και για της συνθήκες της επίτευξής της (βέλτιστες συνθήκες σύνδεσης)

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται εν μέρει δεκτό, γενικότερα προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών. Για παράδειγμα, ενώ στα κινητά δίκτυα γίνεται εκτίμηση μόνο για τη μέγιστη ταχύτητα, στα σταθερά δίκτυα η εκτίμηση αφορά επίσης την ελάχιστη και τη συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα, που μπορεί να ενδιαφέρει εξίσου τους καταναλωτές (ειδικά η ελάχιστη ταχύτητα, που συνδέεται και με υποχρέωση αποζημίωσης/επανόρθωσης σε περίπτωση απόκλισης). Κατά συνέπεια, η προσυμβατική ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει όλες αυτές τις ταχύτητες. Όπως έχει διαπιστωθεί και από ελέγχους της ΕΕΤΤ σε σημεία πώλησης, πολλές φορές οι συνδρομητές δεν ενημερώνονται καθόλου σε προσυμβατικό στάδιο για τις πραγματικές ταχύτητες (βλ. και Έκθεση Ανοικτού Διαδικτύου 2022-2023, ενότητα 2.4).

Για τους λόγους αυτούς, στο άρθρο 7 παρ. 18 της Απόφασης εισάγεται υποχρέωση των παρόχων υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο να ενημερώνουν τους συνδρομητές, πριν τη σύναψη της σύμβασης, για τις πραγματικές ταχύτητες που επιτυγχάνονται στη σύνδεσή τους ή στην περιοχή που τους ενδιαφέρει, καθώς και για τις συνθήκες της επίτευξής τους. Η υποχρέωση αφορά όλες τις πραγματικές ταχύτητες (ελάχιστη, συνήθως διαθέσιμη και μέγιστη ταχύτητα σε σταθερά δίκτυα, μέγιστη ταχύτητα σε κινητά δίκτυα). Επίσης, σε περίπτωση που η σύμβαση γίνεται εκτός εμπορικού καταστήματος, η ενημέρωση γίνεται είτε τηλεφωνικά ή μέσω κατάλληλης ιστοσελίδας, ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιείται για την εκδήλωση ενδιαφέροντος από το συνδρομητή. Καθώς πολλοί καταναλωτές επιλέγουν το διαδίκτυο για την αναζήτηση και την επιλογή προγραμμάτων, ο καταναλωτής πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί για τις πραγματικές ταχύτητες και μέσω της ιστοσελίδας του παρόχου. Επομένως, εισάγεται υποχρέωση σε κάποιο στάδιο της πλοήγησης του χρήστη, και πριν την αγορά ή την εκδήλωση ενδιαφέροντος για αγορά προγραμμάτων μέσω διαδικτύου, ο καταναλωτής να έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί μέσω ιστοσελίδας για τις πραγματικές ταχύτητες.

Παράγραφος 22

10. Προτάθηκε από ορισμένους παρόχους, σε περίπτωση επικαιροποίησης των τιμών των ταχυτήτων, οι νέες τιμές να ισχύουν για τις νέες συνδέσεις που θα ενεργοποιηθούν μετά την ημερομηνία επικαιροποίησης και για παλαιότερες συνδέσεις να ισχύουν οι τιμές για τις οποίες είχε δεσμευθεί αρχικά ο πάροχος. Διαφορετικά υπάρχει κίνδυνος να δημιουργηθεί σύγχυση στους καταναλωτές και ανασφάλεια ως προς τη δεσμευτικότητα των συμβάσεων. Αν δεν ισχύσει κάτι τέτοιο, προτάθηκε η ενημέρωση να γίνεται μόνο μέσω της εφαρμογής και όχι με τη διαδικασία που προβλέπει ο Κανονισμός Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) για να μειωθεί ο διαχειριστικός φόρτος στους παρόχους, καθώς και να εξαιρεθούν οι εταιρικοί πελάτες.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν γίνεται δεκτό. Οι τιμές των ταχυτήτων πρέπει να κατά το δυνατόν να αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα και δεν θεωρείται σωστό μία αλλαγή να μην αντανακλάται και στη σύμβαση του συνδρομητή. Επιπλέον, τυχόν υποβάθμιση των ταχυτήτων συνδέεται με δικαίωμα καταγγελίας από την πλευρά του συνδρομητή, όπως αναφέρεται στο άρθρο 3, παρ. 9 της Απόφασης. Επίσης, δεν γίνεται δεκτό το σχόλιο να υπάρχει ενημέρωση μόνο μέσω της εφαρμογής (π.χ. myaccount ή εφαρμογές για κινητά), καθώς ο ΚΓΑ προβλέπει τουλάχιστον 2 διαφορετικούς τρόπους για την ενημέρωση των χρηστών (SMS, email, ή μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής), ακριβώς για να αυξήσει τις πιθανότητες πληροφόρησης του συνδρομητή. Επίσης, δεν προβλέπεται εξαίρεση για τους εταιρικούς πελάτες, καθώς ισχύουν οι ίδιες προβλέψεις στον ΕΚΑΔ, όπως και για τους υπολοίπους συνδρομητές.

Άρθρο 11 (Εκτίμηση ταχυτήτων συνδρομητών κινητών δικτύων)

Παράγραφος 5

11. Αναφέρθηκε από την πλευρά των παρόχων ότι η υποχρέωση τροποποίησης των κλάσεων ταχυτήτων σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα μετά την εισαγωγή τους την 1^η Μαρτίου 2021, θα απαιτήσει εκ νέου κόπο, χρόνο και χρήματα, και θα προκαλέσει αδικαιολόγητο φόρτο στους παρόχους, ενώ ήδη οι τρέχουσες διατάξεις μέτρησης και δημοσίευσης ταχυτήτων είναι πολύ πιο αυστηρές σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη. Επίσης, αναμένεται να δημιουργήσει σύγχυση στους χρήστες, καθώς οι ανώτερες κλάσεις που εισάγονται δεν ανταποκρίνονται σε πραγματικές συνθήκες χρήσης δικτύου. Ειδικότερα, βάσει του σημερινού ρυθμού ανάπτυξης των 5G δικτύων στην Ελλάδα, οι νέες κλάσεις ταχύτητας πρακτικά δεν θα εμφανιστούν στους χάρτες πριν περάσουν τουλάχιστον δύο έτη. Εκτός από το ότι δεν υπάρχουν εφαρμογές με απαιτήσεις τέτοιου επιπέδου ταχύτητας, και το ποσοστό διείσδυσης κατάλληλων τερματικών συσκευών για την αξιοποίηση των συχνοτήτων υψηλής ταχύτητας δεν ξεπερνά το 20% των υπό χρήση τερματικών συσκευών (smartphones). Ακόμα, αναφέρθηκε ότι η αφαίρεση κλάσεων ταχυτήτων μικρότερων από 2 Mbps θα αφήσει εκτός χάρτη ένα σημαντικό αριθμό περιοχών, καθώς το ποσοστό ταχυτήτων μικρότερων από 2 Mbps παραμένει υψηλό στη ροή ανόδου. Σε συμφωνία με τα ανωτέρω, προτάθηκε να αφαιρεθεί η κλάση 1000 (>1Gbps) και η ανώτερη κλάση να είναι η κλάση 300 ($\geq 300\text{Mbps}$ <1Gbps), καθώς ταχύτητες μεγαλύτερες από 1 Gbps

επιτυγχάνονται κάτω από πολύ ειδικές συνθήκες και έχουν πολύ μικρές πιθανότητες εμφάνισης. Επίσης, να εισαχθεί μια νέα κατώτερη κλάση με ταχύτητες <2Mbps.

Σημειώθηκε ακόμα ότι η πρόταση διατήρησης, για τη ροή ανόδου, κοινών κλάσεων με τη ροή καθόδου για μια υπηρεσία η οποία δεν παρέχεται με συμμετρικά χαρακτηριστικά στις δύο ροές (προκειμένου οι κλάσεις να θεωρούνται ρεαλιστικά εφικτές και για τη ροή ανόδου), εγείρει σοβαρούς προβληματισμούς ως προς τον σκοπό που επιθυμεί να εξυπηρετήσει εντός των στόχων του ρυθμιστικού πλαισίου για το Ανοικτό Διαδίκτυο και ειδικότερα ως προς την (προ)συμβατική ενημέρωση των συνδρομητών για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν. Κατά συνέπεια, προτάθηκε η διατήρηση διακριτών κλάσεων ταχυτήτων για τη ροή ανόδου και καθόδου.

Αναφορικά με τη βάση των νέων κλάσεων ταχυτήτων, αναφέρθηκε ότι οι Κατευθυντήριες Οδηγίες του BEREC σχετικά τη διενέργεια γεωγραφικών ερευνών για τον προσδιορισμό της εμβέλειας των ευρυζωνικών δικτύων, πάνω στις οποίες βασίστηκαν οι νέες κλάσεις, έχουν άλλο σκοπό και αφορούν σε μέγιστες θεωρητικές ταχύτητες των υποδομών (QoS-1). Επίσης, ότι το γεγονός ότι οι κλίμακες αυτές υιοθετούνται στο ΧΕΜΔ (Χάρτη Ευρυζωνικότητας και Μητρώο Δικτύων) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης δεν είναι επαρκής λόγος, καθώς ο σκοπός και η λογική του ΧΕΜΔ διαφέρουν από το σκοπό που εξυπηρετεί ο χάρτης ταχυτήτων του ΕΚΑΔ. Σημειώθηκε ακόμα ότι οι κλάσεις που αναφέρονται στο ΧΕΜΔ διαφέρουν σε κάποια σημεία από τις προτεινόμενες στον ΕΚΑΔ (ύπαρξη και χαμηλών κλάσεων ταχυτήτων, ύπαρξη διαφορών ανάμεσα σε ροή καθόδου και ροή ανόδου).

Τέλος, σε περίπτωση που ισχύσουν οι νέες κλάσεις, ζητήθηκε μεταβατική περίοδος 1-2 έτη ώστε να δοθεί ο αναγκαίος χρόνος προσαρμογής στους παρόχους και να γίνουν οι αλλαγές στους χάρτες.

Θέση ΕΕΤΤ

Τα σχόλια γίνονται εν μέρει δεκτά. Αναγνωρίζοντας ότι στην παρούσα χρονική περίοδο εξακολουθούν να υφίστανται, έστω και σε μικρό ποσοστό, περιοχές με ταχύτητες < 2 Mbit/s, εισάγεται και κατώτερη κλάση $\geq 128\text{kbit/s} < 2 \text{ Mbit/s}$. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ κατανοεί ότι οι αλλαγές που εισάγει το υπό διαβούλευση κείμενο τόσο στους χάρτες όσο και στις εφαρμογές αναφορικά με τη διαδικασία ελέγχου και επαλήθευσης των ταχυτήτων που αναφέρονται στη σύμβαση, απαιτούν ένα εύλογο χρονικό διάστημα για την υλοποίησή τους. Ως εκ τούτου, αποδέχεται τα σχόλια που αφορούν στην αύξηση του χρόνου της μεταβατικής περιόδου για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 11, από τρεις (3) σε δώδεκα (12) μήνες, από την έναρξη ισχύος της Απόφασης.

Παράγραφος 7

12. Αναφέρθηκε από έναν πάροχο ότι, στους γεωγραφικούς χάρτες ταχυτήτων για τα κινητά δίκτυα,, θα ήταν σκόπιμο να υιοθετηθεί, αντί των τριών διαφορετικών αναλύσεων (50x50, 100x100, 500x500 για αστικές, ημιαστικές και αγροτικές περιοχές αντίστοιχα), ενιαία ανάλυση 100x100 για όλη την επικράτεια, με γνώμονα την ευχερέστερη χρήση του χάρτη από τους συνδρομητές. Η χρήση διαφορετικών αναλύσεων καθιστά τον χάρτη πιο δύσχρηστο και μπορεί να προκαλέσει παρανοήσεις στους χρήστες.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν γίνεται δεκτό. Στα σύγχρονα δίκτυα κινητών επικοινωνιών, οι κυρίαρχες πλέον χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, μετά και τη σταδιακή διακοπή του 3G, είναι οι 4G LTE Advanced και 5G. Το βασικό χαρακτηριστικό του τρόπου ανάπτυξης των εν λόγω τεχνολογιών στις αστικές περιοχές είναι η χρήση σταθμών βάσης πολύ μικρής εμβέλειας (pico cell- ακτίνας κάλυψης μικρότερης των 100m). Αναφορικά με αυτό, σημειώνεται ότι στη βιβλιογραφία για τον υπολογισμό της ραδιοκάλυψης στις αστικές περιοχές προτείνεται η χρήση χαρτών ανάλυσης 10x10m. Βάσει των ανωτέρω, κρίνεται ότι η προτεινόμενη χρήση ενιαίας ανάλυσης χάρτη 100x100m για όλη την επικράτεια δεν ανταποκρίνεται επαρκώς στις περιπτώσεις αστικών περιοχών.

Παράγραφος 8

13. Αναφορικά με την παρουσίαση των πληροφοριών στους γεωγραφικούς χάρτες ταχυτήτων στα κινητά δίκτυα, ζητήθηκε από ορισμένους παρόχους να παρουσιάζονται οι πληροφορίες (κλάσεις ταχύτητας και χρωματική απεικόνιση) μόνο στο πιο αναλυτικό γεωγραφικό επίπεδο, χωρίς δυνατότητα αλλαγής κλίμακας (zoom-out) στο χάρτη, ή δυνατότητα απεικόνισης όλης της επικράτειας. Αναφέρθηκαν τόσο τεχνικοί λόγοι αδυναμίας φόρτωσης του συνόλου της πληροφορίας που συνοδεύει τα εκατοντάδες χιλιάδες γεωγραφικά τετράγωνα της επικράτειας, όσο και λόγοι προστασίας του επιχειρηματικού απορρήτου των εταιρειών.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο δεν γίνεται δεκτό. Ο γεωγραφικός χάρτης που δημοσιεύουν οι πάροχοι στην ιστοσελίδα τους με τις κλάσεις της εκτιμώμενης μέγιστης ταχύτητας σε κάθε γεωγραφική περιοχή, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης/συμβολαίου μεταξύ συνδρομητή και παρόχου. Για τα δίκτυα κινητών επικοινωνιών οι όροι της σύμβασης αφορούν σε ολόκληρη την επικράτεια και όχι σε συγκεκριμένα γεωγραφικά σημεία. Κατά συνέπεια, και με γνώμονα την καλύτερη και εγκυρότερη ενημέρωση των καταναλωτών/συνδρομητών με εναρμονισμένο τρόπο από όλους τους παρόχους, η παρουσίαση των κλάσεων ταχυτήτων πρέπει να είναι σε επίπεδο επικράτειας σε αρχικό επίπεδο, και στη συνέχεια να γίνεται εστίαση σε μεγαλύτερη ανάλυση.

Παράγραφος 11

14. Αναφέρθηκε από έναν πάροχο ότι η διάταξη μπορεί να ερμηνευθεί ως υποχρέωση των παρόχων να δημοσιεύουν μία εξαντλητική λίστα των γεωγραφικών τετραγώνων ή μια εξαντλητική λίστα ομαδοποιημένων γεωγραφικών τετραγώνων στα οποία αλλάζει η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα. Δεδομένου ότι τα γεωγραφικά τετράγωνα υπερβαίνουν σε αριθμό τις μερικές εκατοντάδες χιλιάδες, κάτι τέτοιο θα επέφερε μεγάλο φόρτο και θα υπονόμει την ουσιαστική βάση της ρύθμισης. Προτάθηκε η διατήρηση της ισχύουσας διάταξης (ήτοι ανανέωση των χαρτών τουλάχιστον σε ετήσια βάση) για λόγους ενίσχυσης της ρυθμιστικής προβλεψιμότητας, καθώς και εναρμόνισης με την αντικειμενικά ρεαλιστική απεικόνιση της κατάστασης στο δίκτυο (π.χ. μέσος χρόνος αδειοδότησης και ηλεκτροδότησης

νέων Σταθμών Βάσης). Σημειώθηκε ότι και στο ΧΕΜΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης προβλέπεται ετήσια ανανέωση/υποβολή στοιχείων για την κάλυψη. Προτάθηκε επίσης να παρέχονται πληροφορίες στο κοινό σε περίπτωση σημαντικών αλλαγών του δικτύου, όπως ενδεικτικά είναι η έναρξη σταδιακής διάθεσης ή αντίστοιχα σταδιακής κατάργησης μιας τεχνολογίας.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται εν μέρει δεκτό. Ο γεωγραφικός χάρτης που δημοσιεύουν οι πάροχοι στην ιστοσελίδα τους με τις κλάσεις της εκτιμώμενης μέγιστης ταχύτητας σε κάθε γεωγραφική περιοχή αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης/συμβολαίου μεταξύ συνδρομητή και παρόχου και δεν πρέπει να συγχέεται με τις διατάξεις που αφορούν στο ΧΕΜΔ. Η τροποποίηση του συγκεκριμένου σημείου του ΕΚΑΔ, στο υπό διαβούλευση κείμενο, είχε ως αρχικό στόχο να δώσει την ευελιξία στους παρόχους να ενημερώνουν τους συνδρομητές τους για οποιαδήποτε αλλαγή στην κλάση που ανήκει η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα σε μία γεωγραφική περιοχή, μόνο όταν υπάρχει σχετική αλλαγή. Λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια των παρόχων, η παρ. 11 του άρθρου 11 τροποποιήθηκε ώστε η ανανέωση να γίνεται ανά εξάμηνο, εφόσον υπάρχουν αλλαγές.

Άρθρο 12 (Ειδικές προβλέψεις για τη χρήση μετρήσεων συνδρομητών μέσω διαδικτυακών εφαρμογών)

Παράγραφος 6

15. Ενώ ο ΣΤΚ εκφράστηκε θετικά για τις νέες διατάξεις για τις εφαρμογές μέτρησης ταχύτητας των παρόχων, από την πλευρά των παρόχων υπήρξε κριτική για την προσθήκη δυνατότητας εξαγωγής των μετρήσεων και την προσθήκη πληροφοριών για μη διαθεσιμότητα δικτύου. Ειδικότερα, από έναν πάροχο αναφέρθηκε ότι η πρόβλεψη της δυνατότητας εξαγωγής των αποτελεσμάτων των μετρήσεων σε αρχείο απαιτεί κοστοβόρα υλοποίηση, χωρίς να συμβάλλει από πλευράς αποτελεσματικότητας και εξυπηρέτησης των συμφερόντων των συνδρομητών. Σημειώθηκε ότι, ούτως ή άλλως, σε κάθε περίπτωση παραπόνου θα πρέπει να επαληθευθούν οι μετρήσεις από τους παρόχους με τη συμμετοχή και του συνδρομητή και τα όποια δικαιώματα επανόρθωσης θα θεμελιωθούν μετά τις μετρήσεις αυτές. Συνεπώς, η επιπλέον δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων είναι χωρίς οποιαδήποτε πρακτική αξία. Ένας άλλος πάροχος πρότεινε να υπάρχει εναλλακτικά η δυνατότητα ο συνδρομητής απλά να αντιγράψει τα αποθηκευμένα αποτελέσματα δια της αξιοποίησης των λειτουργιών αντιγραφής κειμένου/πινάκων της τερματικής συσκευής του ή του υπολογιστή του. Σχετικά με την υποχρέωση συγκεκριμένης ένδειξης στην περίπτωση μη διαθεσιμότητας δικτύου, αναφέρθηκε ότι αυτό είναι τεχνικά αδύνατο, καθώς η εφαρμογή δεν μπορεί να διαγνώσει αν η μη διαθεσιμότητα δικτύου οφείλεται στο δίκτυο, στη συσκευή ή στις ρυθμίσεις του χρήστη. Επομένως, δεν μπορεί να επιβάλλεται στον πάροχο η υποχρέωση να δηλώνει ότι το δίκτυό του δεν είναι διαθέσιμο χωρίς να είναι βέβαιο ότι η αδυναμία σύνδεσης οφείλεται σε αυτό. Επίσης και η πρακτική χρησιμότητα μιας τέτοιας ένδειξης είναι μηδενική, διότι δεν

είναι δυνατόν να επαληθευθεί η ακρίβεια της ένδειξης εκ των υστέρων. Κατά συνέπεια, ζητήθηκε να απαλειφθεί η συγκεκριμένη πρόβλεψη.

Θέση ΕΕΤΤ

Τα σχόλια γίνονται εν μέρει δεκτά. Η καταγραφή και αποθήκευση των αποτελεσμάτων εξυπηρετεί αφενός την ανάγκη διαφάνειας, ώστε ο συνδρομητής να γνωρίζει τα αποτελέσματα, τότε ελήφθησαν οι μετρήσεις, και αν από τις μετρήσεις προκύπτει απόκλιση (ή σημαντική απόκλιση), και αφετέρου την ανάγκη ύπαρξης αποδεικτικών στοιχείων (π.χ. σε περαιτέρω καταγγελία από το συνδρομητή). Οι ανάγκες αυτές δεν καλύπτονται πλήρως από την δυνατότητα που παρέχεται στον χρήστη να λαμβάνει εικόνες της οθόνης του (screenshots). Επιπλέον, η προσθήκη δυνατότητας εξαγωγής δεδομένων ή και αναφορών με βάση τα δεδομένα είναι πλέον ευρέως διαδεδομένη πρακτική σε εφαρμογές παγκόσμιου ιστού.

Ωστόσο, δεδομένου ότι δεν ενδιαφέρει τόσο η δυνατότητα εξαγωγής και αποθήκευσης μεμονωμένων μετρήσεων, αλλά του συνόλου αυτών, καθώς και αν από αυτές τις μετρήσεις προκύπτει απόκλιση ή όχι, στην Απόφαση έχει αφαιρεθεί η αρχική πρόβλεψη του κειμένου της διαβούλευσης και έχει προστεθεί νέα διάταξη στην παρ. 13 του άρθρου 15, σύμφωνα με την οποία μετά το τέλος του ελέγχου απόκλισης, αποστέλλεται στο συνδρομητή ή δίνεται δυνατότητα εξαγωγής μέσω της εφαρμογής μέτρησης, αρχείου pdf στο οποίο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των μετρήσεων ελέγχου που έγιναν, η ημερομηνία και ο χρόνος διεξαγωγής τους, και τα αποτελέσματα σχετικά με την ύπαρξη αποκλίσεων ή όχι. Δηλαδή, τα αποτελέσματα στέλνονται μετά την ολοκλήρωση όλων των μετρήσεων (σε μία ή περισσότερες ημέρες), είτε από τον πάροχο (ακόμα και χειροκίνητα) είτε παρέχοντας δυνατότητα εξαγωγής τους από την εφαρμογή.

Αναφορικά με την υποχρέωση των παρόχων για εμφάνιση κατάλληλης ένδειξης της εφαρμογής στις περιπτώσεις μη διαθεσιμότητας δικτύου, η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι αυτή μπορεί να ικανοποιηθεί, δεδομένου ότι όλες οι εφαρμογές σε περίπτωση αδυναμίας σύνδεσης του τερματικού στο δίκτυο εμφανίζουν μήνυμα αδυναμίας σύνδεσης, π.χ. «χωρίς σύνδεση στο Internet», ή «ελέγξτε αν τα δεδομένα κινητής είναι απενεργοποιημένα». Η συγκεκριμένη πληροφορία σε συνδυασμό με το γεωγραφικό στίγμα από το τερματικό δύναται να καταγραφεί και να χρησιμοποιηθεί από το συνδρομητή για την υποβολή παραπόνου, αν όλες οι υπόλοιπες ρυθμίσεις του τερματικού του είναι ορθές. Ωστόσο, αναγνωρίζοντας ότι η αδυναμία σύνδεσης μπορεί να οφείλεται και στο τερματικό, η διάταξη της παρ. 6 του άρθρου 12 έχει τροποποιηθεί ώστε να αναφέρεται σε αδυναμία σύνδεσης, και όχι μη διαθεσιμότητα δικτύου. Επιπλέον, στα παραδείγματα πληροφοριών για τη θέση ελέγχου έχει προστεθεί και η δυνατότητα αναφοράς αναγνωριστικού του γεωγραφικού τετραγώνου του χάρτη ταχυτήτων.

Άρθρο 13 (Επανορθώσεις/αποζημιώσεις προς συνδρομητές)

Παράγραφος 4

16. Από έναν πάροχο ζητήθηκε να είναι διαφορετική η μεταχείριση της κινητής, ώστε να αποφευχθεί καταχρηστική συμπεριφορά εκ μέρους του καταναλωτή, ο οποίος θα μπορούσε

να υποβάλει παράπονα για απόκλιση ταχύτητας για μέρη που επισκέπτεται μόνο μια φορά ή σπάνια (ενδεικτικά αναφέρθηκε η περίπτωση επίσκεψης σε νησί το καλοκαίρι). Σε αυτό το πλαίσιο προτάθηκε η αποζημίωση να έχει συγκεκριμένη χρονική διάρκεια (για παράδειγμα, ένα μήνα) και να καταβάλλεται εκ νέου μόνο εφόσον τεκμηριωθεί νέα απόκλιση, χωρίς να περιορίζεται το δικαίωμα του συνδρομητή να υποβάλει οποτεδήποτε και καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης νέο παράπονο για οποιοδήποτε γεωγραφικό τετράγωνο του χάρτη.

Άλλοι πάροχοι ανέφεραν ότι τα μέτρα αποζημίωσης/επανόρθωσης πρέπει να καλύπτουν μόνο το διάστημα μέχρι τη λήξη της διάρκειας των ορισμένου χρόνου συμβάσεων και τούτο διότι αφενός είναι πολύ πιθανόν ο πάροχος να μην μπορεί να προσδιορίσει το χρονικό διάστημα διόρθωσης της απόκλισης, αφετέρου στις συμβάσεις αορίστου χρόνου ο συνδρομητής έχει, ούτως ή άλλως, δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασής του. Ειδικά δε στην κινητή τηλεφωνία, η παροχή επανόρθωσης στο διηλεκές μπορεί να οδηγήσει σε φαινόμενα επιπλέον κατάχρησης από συνδρομητές, οι οποίοι, ενώ θα λαμβάνουν υπηρεσίες με τις μέγιστες δυνατές ταχύτητες σε όλη την υπόλοιπη επικράτεια, θα μπορούν να εκμεταλλευτούν την απόκλιση των ταχυτήτων π.χ. στην κατοικία τους για να καταβάλουν μικρότερο πάγιο ή να λαμβάνουν τυχόν άλλη αποζημίωση.

Θέση ΕΕΤΤ

Τα σχόλια γίνονται εν μέρει δεκτά. Αναφορικά με το διάστημα παροχής της αποζημίωσης/επανόρθωσης, δεν υπάρχει διάκριση μεταξύ συμβάσεων ορισμένου και αορίστου χρόνου. Η υποχρέωση παροχής αποζημίωσης/επανόρθωσης από την ημέρα υποβολής του παραπόνου σε περίπτωση επιβεβαιωμένης απόκλισης υφίσταται ανεξάρτητα από το είδος της σύμβασης, καθώς και από το αν ο συνδρομητής έχει ήδη δικαίωμα λύσης της σύμβασης, λόγω π.χ. σύμβασης αορίστου χρόνου. Επιπλέον, εννοείται ότι η υποχρέωση αποζημίωσης/επανόρθωσης ισχύει μέχρι τη λήξη της σύμβασης ή τη διόρθωση της απόκλισης, εφόσον αυτή συμβεί νωρίτερα. Το τελευταίο έχει μπει και ρητά στο άρθρο 14, παρ. 3 της νέας Απόφασης, ενώ έχει αφαιρεθεί η αναφορά σε είδος συμβάσεων (ορισμένου ή αορίστου χρόνου) που υπήρχε στο άρθρο 13 παρ. 4 της προηγούμενης Απόφασης (άρθρο 13 παρ. 5 του κειμένου της διαβούλευσης).

Ωστόσο, στην προηγούμενη Απόφαση υπήρχε ασάφεια ως προς το χρόνο διόρθωσης της απόκλισης. Στο άρθρο 14, παρ. 4 της νέας Απόφασης ο χρόνος αυτός ορίζεται πλέον ως ο χρόνος ενημέρωσης του συνδρομητή από τον πάροχο για την αποκατάσταση του προβλήματος. Επιπλέον, στο άρθρο 15 παρ. 16 της νέας Απόφασης εισάγεται σαφή υποχρέωση του παρόχου για ενημέρωση του συνδρομητή σχετικά με το χρόνο αποκατάστασης του προβλήματος. Επιπλέον, έχει διαγραφεί η πρόταση που υπήρχε στο κείμενο της διαβούλευσης σχετικά με το ότι η αποκατάσταση της σημαντικής απόκλισης αποδεικνύεται με βάση τα αποτελέσματα νέου ελέγχου (άρθρο 13, παρ. 21 κειμένου διαβούλευσης), καθώς δημιουργούνταν μεγαλύτερος φόρτος στους παρόχους και στους συνδρομητές, και μπορεί να υπήρχε καθυστέρηση διεξαγωγής νέου ελέγχου. Παρέχεται, ωστόσο, δικαίωμα στο συνδρομητή εντός 10 ημερών από την ενημέρωσή του από τον πάροχο να ζητήσει τη διεξαγωγή νέων μετρήσεων για την επιβεβαίωση της αποκατάστασης του προβλήματος (άρθρο 15, παρ. 17 νέας Απόφασης).

Ως προς τη διαφορετική μεταχείριση της κινητής, τονίζεται ότι οι υπηρεσίες ενός παρόχου δικτύου κινητών υπηρεσιών δεν έχουν γεωγραφικό περιορισμό εντός της επικράτειας. Επομένως,

ανεξαρτήτως της χρονικής στιγμής που θα βρεθεί ο συνδρομητής σε μία περιοχή, αν σύμφωνα με το χάρτη του παρόχου – που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης – παρέχονται υπηρεσίες που περιγράφονται στο συμβόλαιό του αλλά ο έλεγχος αποδειξει το αντίθετο, για όλες τις περιπτώσεις που διαπιστωθεί αυτό, ο πάροχος είναι υποχρεωμένος να προβαίνει στις προβλεπόμενες ενέργειες για αποζημίωση/επανόρθωση.

Παράγραφος 5

17. Από τον ΣτΚ προτάθηκε η απαλοιφή του δεύτερου εδαφίου της εν λόγω παραγράφου καθώς, παρόλο που πρόκειται κατ' ουσίαν για αδυναμία παροχής της υπηρεσίας σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, το προβλεπόμενο δικαίωμα πρόωρης αζημίας καταγγελίας της σύμβασης περιορίζεται μέχρι του σημείου που μπορεί να καταστεί κενό περιεχομένου, σε περίπτωση που κατά τη στιγμή επιβεβαίωσης της αδυναμίας παροχής της υπηρεσίας, υπάρχουν υπόλοιπα από επιδότηση συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού. Κατά το χρονικό αυτό σημείο είναι πιθανό ο καταναλωτής, προκειμένου να μην επιβαρυνθεί με το ποσό που αναλογεί στην επιδότηση συσκευής ή τερματικού εξοπλισμού να μην ασκήσει το δικαίωμά του για αζημία πρόωρη καταγγελία και να εξακολουθήσει να είναι συνδρομητής μίας υπηρεσίας για την οποία υφίσταται αδυναμία παροχής τουλάχιστον με τους όρους ποιότητας που έχουν συμφωνηθεί. Περαιτέρω, προτάθηκε η διαγραφή της λέξης “σημαντικές” (ενν. αποκλίσεις) η οποία αντίκειται στη γραμματική διατύπωση και το πνεύμα της παραγράφου 3 του ίδιου άρθρου (13) όπου προβλέπεται ρητά η δυνατότητα “διακοπής του συμβολαίου χωρίς χρέωση” χωρίς τη συγκεκριμένη προϋπόθεση. Σύμφωνα με την παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου, η παράμετρος της “σημαντικής απόκλισης” δεν αποτελεί κριτήριο γέννησης της σχετικής αξίωσης εφαρμογής επανορθωτικών μέτρων. Κατά κύριο λόγο η συγκεκριμένη ρύθμιση δεν ακολουθεί την πρόβλεψη του άρθρου 4 παρ. 1 στοιχ. ε' του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015, η οποία θέτει ως επαρκή προϋπόθεση εφαρμογής μέσων αποκατάστασης τη “συνεχή και επαναλαμβανόμενη απόκλιση”. Επιπροσθέτως, η ύπαρξη σημαντικής απόκλισης ως προϋπόθεση αζημίας καταγγελίας σε συνδυασμό με το χρονικό διάστημα των 30 ημερών περιορίζει σημαντικά την άσκηση των δικαιωμάτων των συνδρομητών και θα πρέπει να ερμηνευθεί υπό το πρίσμα του άρθρου 2, παρ. 7, στοιχ. ιζ') του Ν. 2251, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Τέλος, αναφέρθηκε ότι το διάστημα των 30 ημερών μετά το οποίο ο συνδρομητής αποκτά το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως είναι μεγάλο και προτάθηκε να συντμηθεί στις 15 μέρες. Αναφέρθηκε ότι ο ΣτΚ δέχεται πλήθος παραπόνων για αδυναμία χρήσης του διαδικτύου για μεγάλο χρονικό διάστημα ενώ ο πάροχος εξακολουθεί να απαιτεί καταβολή του συνόλου του τιμήματος και να επιβάλλει τέλος διακοπής.

Από την άλλη πλευρά, ορισμένοι πάροχοι ζήτησαν να περιοριστεί το χρονικό διάστημα στο οποίο ο συνδρομητής δύναται να ασκήσει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως, καθώς αν δεν προσδιοριστεί ουσιαστικά παρέχεται το δικαίωμα αυτό στο συνδρομητή για απεριόριστο χρονικό διάστημα. Το προτεινόμενο διάστημα είναι 30 ημέρες από το πέρας της προθεσμίας για την αποκατάσταση της σημαντικής απόκλισης.

Τα σχόλια γίνονται εν μέρει δεκτά. Η υποχρέωση καταβολής τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού σε περίπτωση αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης προβλέπεται γενικότερα και στον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ. Η υποχρέωση αυτή συνεχίζει να υφίσταται, καθώς η λήψη τέτοιων επιδοτήσεων δεν σχετίζεται με την υπηρεσία που λαμβάνει ο χρήστης. Η αθέτηση των όρων της σύμβασης αφορά στην ποιότητα της υπηρεσίας, και η αζήμια καταγγελία αναφέρεται στην μη καταβολή τυχόν τελών πρόωρης λύσης της σύμβασης.

Ως προς τη διάκριση μεταξύ απόκλισης και σημαντικής απόκλισης, επισημαίνεται ότι και ο Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120 αναφέρεται στο άρθρο 4, παρ. 1, σημείο ε, σε οποιαδήποτε συνεχή ή τακτικώς επαναλαμβανόμενη απόκλιση, για την οποία πρέπει να υπάρχουν μέσα αποκατάστασης (remedies), ενώ στο άρθρο 4 παρ. 4 αναφέρεται σε σημαντική, συνεχή ή τακτικώς επαναλαμβανόμενη, απόκλιση, η οποία συνιστά μη συμμόρφωση των επιδόσεων για τους σκοπούς θεμελίωσης των μέσων αποκατάστασης. Δεδομένου ότι οι εκτιμήσεις ταχύτητας ή άλλων παραμέτρων απόδοσης εμπεριέχουν αβεβαιότητα, δεν θεωρείται εύλογο μέτρο αποκατάστασης η παροχή δικαιώματος αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης ακόμα και με μικρή ή ελάχιστη απόκλιση. Έτσι, μόνο σε περίπτωση σημαντικών αποκλίσεων, όπως αυτές ορίζονται στον ΕΚΑΔ, δίνεται δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως, ενώ μέσα αποκατάστασης/επανόρθωσης παρέχονται σε όλες τις περιπτώσεις απόκλισης.

Αναφορικά με τα όρια για τη σημαντική απόκλιση, εισάγεται αλλαγή στο άρθρο 13 παρ. 2 της Απόφασης ώστε το όριο σημαντικής απόκλισης για συνδέσεις FTTH (Fiber to the Home) ή FTTB (Fiber to the Building) να ορίζεται σε 10% από την τιμή της ελάχιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, ή από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών. Η αλλαγή αυτή θεωρείται αναγκαία, καθώς οι τεχνολογίες αυτές έχουν πολύ μικρότερες αποσβέσεις σε σχέση με τις τεχνολογίες xDSL, ώστε ο πάροχος μπορεί να κάνει μια ακριβέστερη εκτίμηση της απόδοσης.

Το διάστημα μετά το οποίο, αν δεν έχει αποκατασταθεί η σημαντική απόκλιση, ο συνδρομητής αποκτά το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως, μειώνεται στη νέα Απόφαση από 30 σε 20 ημερολογιακές ημέρες. Για τη μείωση αυτή ελήφθησαν υπόψη και τα αποτελέσματα του χρόνου αποκατάστασης βλαβών στους Δείκτες Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ (<https://www.eett.gr/parochoi/ilektronikes-epikoinonies/deiktes-poiotitas/>), σύμφωνα με τα οποία το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου αποκατάστασης βλαβών (γενικά για οποιοσδήποτε βλάβες) σε πανελλαδικό επίπεδο τα 3 τελευταία εξάμηνα (Α εξ. 2022, Β εξ. 2022 και Α εξ. 2023) είναι <332 ώρες (=13.83 μέρες), ενώ η μέγιστη τιμή του 95^{ου} εκατοστημορίου που έχει αναφερθεί για κάποια περιφέρεια είναι 457 ώρες (=19.04 μέρες). Επομένως θεωρείται ότι το διάστημα των 20 ημερών είναι κατάλληλο ώστε αφενός να καλυφθεί η συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων όπου όντως υπάρχει ένα τεχνικό πρόβλημα που μπορεί να αποκατασταθεί με ενέργειες του παρόχου, και αφετέρου να μην εγκλωβίζονται οι συνδρομητές που θέλουν να λύσουν τη σύμβασή τους λόγω χαμηλής ταχύτητας.

Τέλος, γίνεται αποδεκτό το σχόλιο από την πλευρά των παρόχων για περιορισμό του χρονικού διαστήματος εντός του οποίου ο συνδρομητής έχει δικαίωμα λύσης της σύμβασης αζημίως, σε 30 ημερολογιακές ημέρες από το πέρας της προθεσμίας αποκατάστασης της σημαντικής απόκλισης (άρθρο 14 παρ. 5 νέας Απόφασης). Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ενημέρωση του συνδρομητή γι' αυτή την προθεσμία (βλ. άρθρο 15 παρ. 16 της νέας Απόφασης για τις υποχρεώσεις ενημέρωσης).

Παράγραφος 7

18. Ορισμένοι πάροχοι ανέφεραν ότι θεωρούν ότι η διάταξη αυτής της παραγράφου καλύπτεται από την παρ. 3.5 στοιχείο (β) του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) και ζήτησαν να διαγραφεί ή να τροποποιηθεί με προσθήκη αναφοράς στον ΚΓΑ. Ένας άλλος πάροχος πρότεινε το εδάφιο να τροποποιηθεί ως: «Η εκπνοή της προθεσμίας των 30 ημερών για την αποκατάσταση του προβλήματος της σημαντικής απόκλισης αποτελεί προϋπόθεση μόνο για την άσκηση του δικαιώματος του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως και δεν επηρεάζει το δικαίωμα του συνδρομητή για λοιπές αποζημιώσεις οι οποίες ανατρέχουν στον χρόνο υποβολής του παραπόνου.», ενώ ο ΣτΚ πρότεινε την τροποποίηση: «Το ανωτέρω διάστημα των 30 ημερών ισχύει μόνο για το δικαίωμα του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως σε περίπτωση σημαντικής ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης και δεν επηρεάζει το δικαίωμα του συνδρομητή για λοιπές αποζημιώσεις.»

Θέση ΕΕΤΤ

Τα σχόλια γίνονται εν μέρει δεκτά. Ως λοιπές αποζημιώσεις εννοούνται αυτές που αναφέρονται στις παρ. 2-3 του άρθρου 13 του κειμένου της διαβούλευσης (άρθρο 14 παρ. 1-2 νέας Απόφασης). Η διάταξη του άρθρου 13, παρ. 7 του κειμένου της διαβούλευσης επισημαίνει ότι οι λοιπές αποζημιώσεις είναι διακριτές και πρέπει να παρέχονται ανεξάρτητα από το αν ο συνδρομητής έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως. Η διάταξη αυτή έχει διατυπωθεί ως εξής στο άρθρο 14, παρ. 7 της νέα Απόφασης: «Το ανωτέρω διάστημα των 20 ημερών ισχύει μόνο για το δικαίωμα του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως σε περίπτωση σημαντικής συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης και δεν επηρεάζει το δικαίωμα του συνδρομητή για λοιπές αποζημιώσεις/επανορθώσεις σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, οι οποίες ανατρέχουν στο χρόνο υποβολής του παραπόνου/καταγγελίας.»

Παράγραφος 14

19. Από έναν πάροχο αναφέρθηκε, ως γενικό σχόλιο, ότι είναι απαραίτητο η διαδικασία του ελέγχου να λαμβάνει χώρα σε συνθήκες κοινά αποδεκτές μεταξύ πελάτη-παρόχου υπό την καθοδήγηση του τελευταίου προκειμένου τα αποτελέσματα να είναι αμοιβαία αποδεκτά.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται δεκτό, λαμβάνοντας υπόψη ότι ο πάροχος είναι αρμόδιος για την καθοδήγηση του χρήστη για την ορθή διενέργεια του ελέγχου. Στο άρθρο 15, παρ. 11 της Απόφασης έχει προστεθεί η διάταξη ότι, για τη διεξαγωγή μετρήσεων ελέγχου απόκλισης, ο πάροχος δίνει οδηγίες για τη σωστή διενέργεια των μετρήσεων, τις οποίες οφείλει να ακολουθήσει ο συνδρομητής.

Παράγραφος 16

20. Από έναν πάροχο αναφέρθηκε ότι η πρόταση για την υποχρεωτική υιοθέτηση χρονικού διαστήματος έξι (6) λεπτών μεταξύ δύο διαδοχικών μετρήσεων θα επιβαρύνει τον συνδρομητή

καθώς επηρεάζει την ελάχιστη διάρκεια του ημερήσιου ελέγχου (κατ' ελάχιστον μία ώρα χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τυχόν πρόσθετες καθυστερήσεις από την πλευρά του συνδρομητή). Στο προτεινόμενο μέτρο δεν εντοπίζεται κάποια αξία σχετιζόμενη με την ποιότητα των μετρήσεων και ζητήθηκε να διατηρηθεί η δυνατότητα για την χωρίς χρονικούς περιορισμούς πραγματοποίηση των μετρήσεων, προσαρμόζοντας -αν κριθεί απαιτητό- τις συνοδευτικές οδηγίες/συστάσεις που λαμβάνει ο χρήστης κατά τη διάρκεια του ελέγχου, προκειμένου να είναι σε θέση να λάβει συνειδητή απόφαση για τον τρόπο που επιθυμεί να συνεχίσει τις μετρήσεις. Με αυτόν τον τρόπο, ο χρήστης θα διατηρήσει τον πλήρη έλεγχο και παράλληλα θα αποφευχθούν διαμαρτυρίες εκ μέρους των συνδρομητών για παρεμπόδιση της διαδικασίας από τους παρόχους.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται εν μέρει δεκτό. Το διάστημα των 6 λεπτών μεταξύ διαδοχικών μετρήσεων είχε τεθεί στο κείμενο της διαβούλευσης για να διασφαλίσει ότι οι μετρήσεις θα καλύπτουν ένα διάστημα μίας ώρας (με ελάχιστο αριθμό 10 μετρήσεων ανά δείγμα) ώστε να δώσουν μια καλύτερη εικόνα της κατάστασης της σύνδεσης και να μην επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από περιστασιακή συμφόρηση. Αναγνωρίζοντας την επιβάρυνση που δημιουργείται στους χρήστες, στην Απόφαση το ελάχιστο διάστημα μεταξύ διαδοχικών μετρήσεων περιορίζεται σε 2 λεπτά (άρθρο 15, παρ. 9 της Απόφασης), ώστε ο έλεγχος να ολοκληρώνεται πιο γρήγορα. Σε κάθε περίπτωση, και ειδικά σε αυτοματοποιημένες μετρήσεις, το διάστημα αυτό μπορεί να αυξηθεί, μετά από συμφωνία του παρόχου με το χρήστη.

Παράγραφος 21

21. Από την πλευρά των παρόχων ζητήθηκε να μπει ρητά ένα χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου ο συνδρομητής οφείλει αν το επιθυμεί να ασκήσει το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας, ειδικά να οφείλει να υποβάλει εκ νέου παράπονο για τη διαπίστωση τυχόν σημαντικής απόκλισης που οδηγεί σε δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας (βλ. και σχόλια παρόχων στην παρ. 5).

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται δεκτό. Στη νέα Απόφαση (άρθρο 14 παρ. 5 νέας Απόφασης) περιορίζεται το διάστημα όπου ο συνδρομητής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση αζήμιας, σε 30 ημερολογιακές ημέρες από το πέρας της προθεσμίας αποκατάστασης της σημαντικής απόκλισης (βλ. και σχετική απάντηση στα σχόλια υπ' αριθ. 17 ανωτέρω).

Άρθρο 14 (Διεξαγωγή ελέγχων από τους παρόχους)

Παράγραφος 7

22. Προτάθηκε από τον ΣτΚ να διαγραφεί η λέξη «απλώς» στην έκφραση «[...] ο πάροχος υποχρεούται απλώς να εξηγήσει στο συνδρομητή[...]»

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο γίνεται δεκτό. Η λέξη διαγράφηκε (άρθρο 15, παρ. 24 της Απόφασης).

Άρθρο 19 (Διαφοροποιημένη χρέωση περιεχομένου)

Παράγραφος 1

23. Οι πάροχοι εξέφρασαν αντιρρήσεις σχετικά με την καθολική σχεδόν απαγόρευση των προσφορών διαφοροποιημένης (και μηδενικής) χρέωσης, με εξαιρέσεις μόνο για εφαρμογές μέτρησης ταχύτητας και τις εφαρμογές ή ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για την τηλεκπαίδευση.

Αναφορικά με την τηλεκπαίδευση, ένας πάροχος ανέφερε ότι δεν χρειάζεται να μπει ρητά στις εξαιρέσεις, διότι αποτελεί παράδειγμα πρακτικής που εντάσσεται στις εξαιρέσεις του άρθρου 3, παρ 3 στοιχείο (α) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120. Επιπλέον, η ρητή αναφορά στον ΕΚΑΔ μπορεί να δημιουργήσει ζήτημα νομικής αβεβαιότητας στο μέλλον, σε περίπτωση που το Υπουργείο αποφασίσει να τροποποιήσει τους όρους της ή δεν διαθέσει μετά από αίτημα των παρόχων το σύνολο των επικαιροποιημένων πληροφοριών που απαιτούνται για την ορθή τιμολόγηση ή τη χρήση χωρίς χρέωση (ενδεικτικά, τις χρησιμοποιούμενες IP διευθύνσεις των υποδομών που φιλοξενούν τις εφαρμογές ή ιστοσελίδες τηλεκπαίδευσης). Παρόμοια, ένας άλλος πάροχος πρότεινε η εξαίρεση για την τηλεκπαίδευση να περιοριστεί σε συγκεκριμένες IPs/servers που θα δίνονται από το Υπουργείο.

Επιπλέον, από την πλευρά των παρόχων αναφέρθηκε η ανάγκη διατήρησης της μηδενικής χρέωσης για τις εφαρμογές ή ιστοσελίδες εξυπηρέτησης πελατών των παρόχων, καθώς οι εφαρμογές ή οι ιστοσελίδες αυτές παρέχουν βασικές λειτουργίες όπως ενημέρωση χρήσης ή/και υπέρβασης χρεώσεων, ενημέρωση και ανάλυση λογαριασμού, πληρωμή λογαριασμού, ανανέωση χρηματικού υπολοίπου του συνδρομητή και αγορά πακέτων, αγορά πρόσθετων παροχών ή/και πρόσθετων δεδομένων όταν αυτά έχουν εξαντληθεί, διαχείριση (π.χ. μπλοκάρισμα) 5ψηφίων πρόσθετης χρέωσης, ή chat με την εξυπηρέτηση πελατών. Σημειώθηκε ότι η κατάργηση της μηδενικής χρέωσης στις εφαρμογές ή ιστοσελίδες αυτές είναι εις βάρος των καταναλωτών και θα δημιουργήσει πολλά προβλήματα, ειδικά σε περιπτώσεις που ο συνδρομητής δεν έχει δυνατότητα σύνδεσης σε κάποιο δίκτυο Wi-Fi, ή όταν δεν υπάρχει διαθέσιμο κάποιο σημείο λιανικής πώλησης (π.χ. περίπτερο). Επιπλέον, υπάρχουν και προϊόντα που δεν διατίθενται στα περίπτερα αλλά αποκλειστικά ψηφιακά. Ακόμα, όταν μέσω της εφαρμογής εξυπηρέτησης προσφέρεται και η δυνατότητα μετρήσεων ταχύτητας, είναι δύσκολο να γίνει διαχωρισμός της τιμολόγησης για να μην χρεώνεται μόνο η λειτουργία της μέτρησης ταχύτητας.

Αναφορικά με τις εναλλακτικές που υπάρχουν, από την πλευρά των παρόχων αναφέρθηκε ότι η παροχή πρόσβασης με περιορισμένη ταχύτητα (speed step down) δεν επαρκεί, διότι και η ανανέωση υπολοίπου προϋποθέτει κάποια ελάχιστη ταχύτητα σύνδεσης λόγω της επικοινωνίας με τα συστήματα του παρόχου, ενώ θα είναι δυσεξήγητο για τον χρήστη γιατί ορισμένες φορές η ανανέωση ολοκληρώνεται άμεσα και σε άλλες απαιτείται πολύς χρόνος. Σε περίπτωση μάλιστα που οι ιστοσελίδες περιέχουν και γραφικά, το speed step down θα είναι ακόμα πιο ακατάλληλο ως λύση. Επίσης, ένας πάροχος ανέφερε ότι η διατήρηση της

πρόσβασης στο διαδίκτυο με χαμηλή ταχύτητα αυξάνει σημαντικά τον κίνδυνο για καταχρηστική συμπεριφορά των χρηστών. Ακόμη και η παροχή bonus δεδομένων δεν επαρκεί, διότι δεν μπορεί να περιοριστεί η χρήση τους μόνο για ανανέωση υπολοίπου ή πληρωμή λογαριασμού, οπότε, αν εξαντληθούν και αυτά χωρίς να ολοκληρωθεί η ανανέωση, πάλι θα καταλήξει ο συνδρομητής στο ίδιο αδιέξοδο. Ένας πάροχος ανέφερε και στατιστικά στοιχεία, σύμφωνα με τα οποία περίπου το 65% των συνδρομητών καρτοκινητής χρησιμοποιεί την εφαρμογή προκειμένου να προβεί σε αγορά πακέτου ενώ η πλειονότητα αυτών προχωρά σε αγορά κατόπιν της ανάλωσης των δεδομένων και όχι προληπτικά. Παρόμοια είναι η κατάσταση και στην περίπτωση των χρηστών καρτοσυμβολαίου. Επίσης, στην περίπτωση των καταναλωτών καρτοκινητής που προμηθεύονται την κάρτα ανανέωσης του υπολοίπου τους από άλλα σημεία πλην της εφαρμογής, η ολοκλήρωση της διαδικασίας φόρτισης/ανανέωσης γίνεται και πάλι σε μεγάλο ποσοστό μέσω της εφαρμογής. Συνεπώς, και σε αυτή την περίπτωση η μη δυνατότητα πλοήγησης με μηδενική χρέωση οδηγεί τον συνδρομητή στο ίδιο αδιέξοδο. Ένας πάροχος πρότεινε να διαγραφεί εντελώς το άρθρο 19 παρ. 1, καθώς οι προβλέψεις του δεν αποτυπώνονται ρητά στις διατάξεις του πρωτογενούς ενωσιακού δικαίου αλλά προκύπτουν μέσω ερμηνείας αυτών. Άλλος πάροχος ζήτησε να προστεθεί εξαίρεση τουλάχιστον για τους συνδρομητές που βρίσκονται σε καθεστώς περιαγωγής, καθώς κινδυνεύουν να μείνουν χωρίς υπηρεσίες στο ταξίδι τους σε χώρα του εξωτερικού. Τέλος, ένας πάροχος εξέφρασε τον προβληματισμό του για τη μη ύπαρξη πρόβλεψης για τη μηδενική χρέωση υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, και τόνισε την ανάγκη να τεθεί το θέμα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών (BEREC).

Θέση ΕΕΤΤ

Τα σχόλια γίνονται εν μέρει δεκτά. Η απαγόρευση των προσφορών διαφοροποιημένης χρέωσης προήλθε σε συνέχεια των σχετικών αποφάσεων του ΔΕΕ (C 34/20 – Telekom Deutschland¹, C 854/19 – Vodafone², C 5/20 – Vodafone³), που αναφέρονται σε υποθέσεις προσφορών παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο που περιλαμβάνουν προσφορές «μηδενικής χρέωσης», και των Αναθεωρημένων Κατευθυντήριων Γραμμών του Berec⁴ σχετικά με την εφαρμογή του Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΕ) 2015/2120, από τις οποίες προκύπτει ότι οι προσφορές μηδενικής χρέωσης δεν είναι συμβατές με τη γενική υποχρέωση περί μη διακριτικής μεταχείρισης της κίνησης.

Ωστόσο, κατόπιν των σχολίων που ελήφθησαν στη διαβούλευση, εκτός από τις εξαιρέσεις για τις εφαρμογές μέτρησης ταχύτητας και τις εφαρμογές ή τις ιστοσελίδες για την τηλεκπαίδευση, που είχαν ήδη εισαχθεί στο κείμενο της διαβούλευσης, θεωρείται αναγκαία η εισαγωγή επιπλέον εξαιρέσεων, ώστε να διασφαλισθεί η απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών των παρόχων, αλλά και σημαντικών εφαρμογών και ιστοσελίδων που χρησιμοποιούνται από κρατικούς φορείς.

Έτσι, στην Απόφαση (άρθρο 20, παρ. 2) έχουν εισαχθεί εξαιρέσεις συνολικά για:

¹ <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?lgrec=fr&td=%3BALL&language=en&num=C-34/20&jur=C>

² <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?lgrec=fr&td=%3BALL&language=en&num=C-854/19&jur=C>

³ <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?lgrec=fr&td=%3BALL&language=en&num=C-5/20&jur=C>

⁴ <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/regulatory-best-practices/guidelines/berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation-0>

α) τις εφαρμογές που παρέχονται από τους παρόχους δικτύου κινητών επικοινωνιών μέσω των οποίων οι συνδρομητές μπορούν να μετρήσουν τις μέγιστες ταχύτητες των ροών ανόδου και καθόδου,

β) τις εφαρμογές ή τις ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται από τους παρόχους για την ενημέρωση υπολοίπου και την ανανέωση πακέτων των συνδρομητών,

γ) τις εφαρμογές ή τις ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται από το Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού για την τηλεκπαίδευση, και οδηγούν σε διακομιστές που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το σκοπό αυτό, και

δ) τις εφαρμογές που χρησιμοποιούνται από κρατικούς φορείς για υπηρεσίες επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης.

Η εξαίρεση (α) είναι απαραίτητη ώστε οι συνδρομητές να μπορούν να ελέγξουν δωρεάν την ποιότητα των ευρυζωνικών κινητών συνδέσεων, και επομένως βοηθά την ίδια την εφαρμογή του ΕΚΑΔ.

Η εξαίρεση (β) είναι απαραίτητη διότι οι ιστοσελίδες και οι εφαρμογές για ενημέρωση υπολοίπου και ανανέωση χρόνου ομιλίας υλοποιούν βασική λειτουργία για την ίδια την παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο, και τυχόν απαγόρευση της δωρεάν πρόσβασης σε αυτές θα δημιουργήσει σημαντικό πρόβλημα. Επιπλέον, δεν θεωρείται ότι υπάρχει θέμα ανταγωνισμού, γιατί οι εφαρμογές και οι ιστοσελίδες αυτές προσφέρονται μόνο από τον πάροχο πρόσβασης.

Η εξαίρεση (γ) χρειάζεται ώστε να μην δημιουργείται πρόβλημα στην τηλεκπαίδευση, καθώς δεν έχει υπάρξει ακόμα μέχρι σήμερα κάποιο άλλο νομοθετικό ή κανονιστικό κείμενο που να ορίζει τη δωρεάν πρόσβαση σε εφαρμογές και ιστοσελίδες τηλεκπαίδευσης. Ωστόσο, έγινε προσθήκη της αναφοράς ότι οι εφαρμογές και οι ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται για την τηλεκπαίδευση πρέπει να οδηγούν σε διακομιστές που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το σκοπό αυτό (π.χ. Υπουργείο μπορεί να ενημερώνει τους παρόχους για τις IP διευθύνσεις των διακομιστών που χρησιμοποιούνται).

Τέλος, η εξαίρεση (δ) είναι απαραίτητη ώστε να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη παροχή κρίσιμων εφαρμογών για την ασφάλεια της ανθρώπινης ζωής και την παροχή βοήθειας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, όπως η λειτουργία εφαρμογών τύπου «Panic Button» από την Ελληνική Αστυνομία, ή άλλων εφαρμογών που μπορεί να προκύψουν στο μέλλον, όπως η νέα γενιά του 112 (Next Generation 112), που θα παρέχεται μέσω διαδικτύου.

Σημειώνεται ότι όλες οι ανωτέρω εφαρμογές ή ιστοσελίδες πρέπει να χρησιμοποιούνται χωρίς χρέωση και χωρίς ανάλυση διαθέσιμου όγκου δεδομένων των συνδρομητών, ανεξάρτητα από το αν διαθέτουν ενεργό πακέτο δεδομένων ή όχι.

Άρθρο 23 (Υποχρεώσεις των παρόχων για ενημέρωση της ΕΕΤΤ–Ερωτηματολόγιο Ανοικτού Διαδικτύου)

Παράγραφος 1

24. Από έναν πάροχο εκφράστηκαν επιφυλάξεις για τη διαθεσιμότητα πληροφοριών για τα όρια των περιοχών στις οποίες γίνεται εκτίμηση των ταχυτήτων ή άλλων παραμέτρων ποιότητας στα

σταθερά δίκτυα, που αφορούν τα όρια που καλύπτει μία ή περισσότερες καμπίνες, καθώς και για τη διατήρηση των πληροφοριών στην ίδια μορφή από όλους τους παρόχους.

Αναφέρθηκε επίσης από έναν πάροχο ότι θεωρείται επιτακτική ανάγκη οποιαδήποτε στοιχεία ζητούνται από την ΕΕΤΤ σχετικά με πρακτικές, μεθοδολογίες εφαρμογές ή εμπορικά προϊόντα που εμπίπτουν στο πλαίσιο του ΕΚΑΔ να γίνεται με τρόπο συμβατό με τις βασικές πρόνοιες του Γενικού Κανονισμού Προσωπικών Δεδομένων έτσι ώστε να μην υπάρχουν αποκλίσεις από την εφαρμοστέα πολιτική της εταιρείας για τα προσωπικά δεδομένα.

Θέση ΕΕΤΤ

Το σχόλιο σχετικά με την πιθανή μη διαθεσιμότητα πληροφοριών για τα όρια των περιοχών στις οποίες γίνεται η εκτίμηση της ταχύτητας γίνεται δεκτό. Στην Απόφαση έγινε αλλαγή ώστε να γίνεται γενική αναφορά σε περιοχές και όχι σε όρια περιοχών, καθώς και σε τυχόν διαθέσιμα χωρικά δεδομένα μετρήσεων σε ηλεκτρονικά επεξεργάσιμη μορφή (άρθρο 24 παρ. 1 νέας Απόφασης). Σε κάθε περίπτωση η ΕΕΤΤ δύναται να λάβει πληροφορίες και από τον πάροχο χονδρικής ώστε να διαπιστώσει τα ακριβή όρια κάλυψης κάθε καμπίνας.

Τέλος, είναι αυτονόητο ότι η επεξεργασία όλων των στοιχείων που ζητούνται από την ΕΕΤΤ γίνεται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, περιλαμβανομένων των διατάξεων του Γενικού Κανονισμού Προσωπικών Δεδομένων. Ειδικά στο πλαίσιο του ΕΚΑΔ, η επεξεργασία τυχόν προσωπικών δεδομένων συνδρομητών (π.χ. αποτελεσμάτων μετρήσεων) γίνεται μόνο στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ΕΕΤΤ και εφαρμόζονται όλες οι πρόνοιες του Γενικού Κανονισμού Προσωπικών Δεδομένων. Δεν θεωρείται απαραίτητη κάποια προσθήκη στο κείμενο της Απόφασης σχετικά με αυτό.

Άρθρο 25 (Ισχύς της Απόφασης)

Παράγραφος 1

25. Από όλους τους παρόχους ζητήθηκε μεταβατική περίοδος εφαρμογής των νέων διατάξεων της Απόφασης. Εκτός από τις προβλέψεις του άρθρου 11 για τις νέες κλάσεις ταχυτήτων, για τις οποίες ζητήθηκε μεταβατική περίοδος ενός ή δύο ετών από παρόχους κινητής, ζητήθηκε από κάποιους παρόχους και μεταβατική περίοδος 9 ή και 12 μηνών από τη δημοσίευση της Απόφασης σε ΦΕΚ για το σύνολο της Απόφασης.

Θέση ΕΕΤΤ

Τα σχόλια γίνονται εν μέρει δεκτά. Για τη θέση σε ισχύ των διατάξεων για τις νέες κλάσεις ταχυτήτων τίθεται μεταβατική περίοδος 12 μηνών, όπως αναφέρθηκε και στην απάντηση στα σχόλια υπ' αριθ. 11. Επίσης, μεταβατική περίοδος 12 μηνών τίθεται για τις διατάξεις αναφορικά με την καταγραφή, σε εφαρμογές για τον έλεγχο των ταχυτήτων κινητής, πληροφοριών για τη θέση του ελέγχου και κατάλληλης ένδειξης σε περίπτωση αδυναμίας σύνδεσης στο δίκτυο δεδομένων. Για τις διατάξεις σχετικά με την ενημέρωση των συνδρομητών για την υπέρβαση του 80% και 100% των ορίων ορθής χρήσης, καθώς και για τις διατάξεις σχετικά με τη διαφοροποιημένη χρέωση περιεχομένου τίθεται

μεταβατική περίοδος 2 μηνών από την έναρξη ισχύος της νέας Απόφασης. Τέλος, για όλες τις νέες διατάξεις σχετικά με την ενημέρωση των συνδρομητών για τα αποτελέσματα του ελέγχου απόκλισης, την προθεσμία αποκατάστασης σημαντικής απόκλισης, το δικαίωμα των συνδρομητών για καταγγελία της σύμβασης αζημίως, καθώς και το δικαίωμα για διεξαγωγή μετρήσεων επιβεβαίωσης της διόρθωσης της απόκλισης, τίθεται μεταβατική περίοδος 6 μηνών.

Επιπλέον αλλαγές

(όλα τα άρθρα και οι παράγραφοι αναφέρονται στο κείμενο της νέας Απόφασης, εκτός αν αναγράφεται διαφορετικά)

Κεφάλαιο 4 – Γενικά

Έγινε γενική αναδιοργάνωση των άρθρων του Κεφαλαίου 4. Προστέθηκε νέο Άρθρο 13 με τίτλο "Αποκλίσεις ποιότητας που εγείρουν δικαίωμα αποζημίωσης/επανόρθωσης", που περιλαμβάνει τους ορισμούς της συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης και της σημαντικής απόκλισης. Το νέο άρθρο 14 περιλαμβάνει όλες τις παραγράφους που σχετίζονται με αποζημιώσεις/επανορθώσεις προς συνδρομητές, και το νέο άρθρο 15 περιλαμβάνει τις παραγράφους σχετικά με τη διεξαγωγή ελέγχων απόκλισης.

Άρθρο 2, παρ. 3

Προσθήκη του όρου «πραγματικές ταχύτητες» ως εναλλακτικού του «ρεαλιστικά αναμενόμενες ταχύτητες». Στο πλαίσιο του ΕΚΑΔ, οι ταχύτητες αυτές αναφέρονται στην ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα στα σταθερά δίκτυα, και στη μέγιστη ταχύτητα στα κινητά δίκτυα.

Άρθρο 2, παρ. 10

Αλλαγή σε ορισμένα παραδείγματα στον ορισμό του παρόχου περιεχομένου.

Άρθρο 7, παρ. 24

Διασαφηνίζεται ότι η αναγραφή τιμών ταχυτήτων, συνοδεύεται υποχρεωτικά από την ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης, ή το χρονικό διάστημα συλλογής των δεδομένων ή του δείγματος μετρήσεων.

Άρθρο 7, παρ. 26

Προσθήκη υποχρέωσης των παρόχων να διατηρούν αρχείο με το ιστορικό όλων των ενημερώσεων/επικαιροποιήσεων των τιμών των ταχυτήτων ή και άλλων παραμέτρων ποιότητας (νέες - παλαιές τιμές, ημερομηνία αλλαγής).

Άρθρο 12, παρ. 3

Έγινε αλλαγή ώστε το άρθρο να αναφέρεται σε διαθέσιμα μεταδεδομένα των συνδρομητών, ενώ από τα παραδείγματα μεταδεδομένων γίνεται αναφορά γενικότερα σε στοιχεία γεωεντοπισμού αντί για ταχυδρομική διεύθυνση.

Άρθρο 14, παρ. 1 (παλαιάς Απόφασης)

Διαγραφή πρώην παρ. 1 άρθρου 14 στην παλιά Απόφαση (και στο κείμενο της Διαβούλευσης): "Παράπονο ή καταγγελία συνδρομητή για συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις μεταξύ της πραγματικής απόδοσης της ποιότητας σύνδεσης στο Διαδίκτυο και της ποιότητας που αναφέρεται στο συμβόλαιο δεν εγείρει αυτόματα δικαίωμα αποζημίωσης.". Είναι αυτονόητο ότι κάθε παράπονο δεν εγείρει αυτόματα δικαίωμα αποζημίωσης, δεν χρειάζεται η παράγραφος.

Άρθρο 15, παρ. 6

Αλλαγή διατύπωσης ώστε να αναφέρεται ότι οι μετρήσεις γίνονται για την επιβεβαίωση αποκλίσεων, όχι γενικά του παραπόνου.

Άρθρο 15, παρ. 12

Προσθήκη δυνατότητας για αυτοματοποιημένη διεξαγωγή του ελέγχου απόκλισης, π.χ. μέσω εργαλείων που εκτελούν αυτόματα κύκλους μετρήσεων.

Άρθρο 15, παρ. 14

Προσθήκη δυνατότητας για αξιοποίηση μετρήσεων συνδρομητών από τους παρόχους για τον έλεγχο αποκλίσεων χωρίς κατ' ανάγκη διεξαγωγή περαιτέρω μετρήσεων.

Άρθρο 15, παρ. 15

Διευκρίνιση για τη χρήση μετρήσεων ταχυτήτων συγχρονισμού για τον έλεγχο αποκλίσεων στα σταθερά δίκτυα. Τέτοιες μετρήσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο για την επιβεβαίωση ύπαρξης σημαντικής απόκλισης (και όχι για την απόδειξη μη ύπαρξης), καθότι η ταχύτητα συγχρονισμού είναι πάντοτε μεγαλύτερη της πραγματικής ταχύτητας.

Άρθρο 15, παρ. 23

Διευκρινίσεις για τη μεθοδολογία ελέγχου απόκλισης που πρέπει να δημοσιεύουν οι πάροχοι, και τι πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο.