

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΟΜΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ
& ΝΟΜΙΚΟΥ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ
ΣΤΑΘΕΡΗΣ & ΚΙΝΗΤΗΣ**

Μαρούσι, 28.07.2023
Αρ. Πρωτ.: Ν30521

Πληροφορίες: Δημήτρης Ριζιώτης
Δικηγόρος
Τηλ.: 210 6372056
Κιν.: 6985085230
e-mail: driziotis@cosmote.gr

Προς: ΕΕΤΤ
Λεωφ. Κηφισίας 60
151 25 Μαρούσι

Κύριοι,

Σας αποστέλλουμε τις θέσεις της εταιρείας μας επί της Δημόσιας Διαβούλευσης με τίτλο «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7B/17-12-2018, όπως τροποποιήθηκε με την ΕΕΤΤ ΑΠ. 909/2/30-9-2019 “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»

Είμαστε στη διάθεση σας για κάθε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση
Για την COSMOTE M.A.E

Ειρήνη Σούλη
Δικηγόρος – Διευθύντρια Νομικών Θεμάτων Τηλεόρασης
& Νομικού Θεσμικού Πλαισίου Σταθερής & Κινητής

Δημόσια Διαβούλευση: Τροποποίηση του Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου

Μαρούσι, Ιούλιος 2023

COSMOTE – ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Μ.Α.Ε.

Κηφισίας 99

Μαρούσι 151 24

COSMOTE
ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 99, Τ.Κ. 151 24, Μαρούσι, Αθήνα

cosmote.gr

I. Εισαγωγικά

1. Περί της διαφοροποιημένης χρέωσης στην ανανέωση χρηματικού υπολοίπου, στην πληρωμή λογαριασμού και αγορά πακέτων για την κάλυψη βασικών τηλεπικοινωνιακών αναγκών

Εισαγωγικά, αντιλαμβανόμαστε ότι βασικός λόγος τροποποίησης του ΕΚΑΔ είναι η συμμόρφωση με τις αποφάσεις του ΔΕΕ σχετικά με τη μη διακριτική μεταχείριση της κίνησης στο mobile broadband. Υπάρχουν όμως περιπτώσεις, στις οποίες η δωρεάν πρόσβαση σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες και εφαρμογές είναι αποκλειστικά για την εξυπηρέτηση και μόνο προς όφελος του συνδρομητή. Προβλέπονται άλλωστε εξαιρέσεις τόσο στον ίδιο τον ΕΚΑΔ, όσο και στον Κανονισμό Γενικών Αδειών και στον Κανονισμό Περιορισμού της Ε.Ε. Η δυνατότητα ανανέωσης χρηματικού υπολοίπου ή πληρωμής λογαριασμού και διαχείρισης της σύνδεσης του συνδρομητή ακόμη και μετά την εξάντληση των δεδομένων του είναι κρίσιμης σημασίας για τον ίδιο τον συνδρομητή, ο οποίος ενδέχεται να βρίσκεται κατά τον χρόνο της εξάντλησης σε σημείο χωρίς εναλλακτική πρόσβαση (wi-fi, περίπτερο, κατάστημα) και να έχει ανάγκη επικοινωνίας. Η δυνατότητα χρήσης μόνο των αριθμών έκτακτης ανάγκης και η επιβάρυνση των αντίστοιχων κρατικών υπηρεσιών δεν είναι επαρκής λύση. Θα πρέπει να δοθεί με κάποιον τρόπο η δυνατότητα περαιτέρω πρόσβασης στις ιστοσελίδες και τις εφαρμογές του παρόχου που επιτρέπουν την πληρωμή λογαριασμού, την ανανέωση χρηματικού υπολοίπου ή την αγορά τηλεπικοινωνιακών πακέτων δεδομένων και ομιλίας, για να λυθεί ο φαύλος κύκλος της αδυναμίας πρόσβασης.

2. Περί των ταχυτήτων κινητών δικτύων και των επανορθωτικών μέτρων

Περαιτέρω το υπό διαβούλευση σχέδιο περιέχει τροποποιήσεις πέραν της κατάργησης της διαφοροποιημένης χρέωσης, οι οποίες αφορούν τους χάρτες ταχυτήτων και τα επανορθωτικά μέτρα για τις περιπτώσεις απόκλισης από τις ταχύτητες αυτές. Με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις αυστηροποιείται σε διάστημα μόλις δύο ετών από τη θέση του σε ισχύ το πλαίσιο που ήταν ήδη κατά την άποψή μας αδικαιολόγητα αυστηρό, και μάλιστα χωρίς να παρατίθεται στο κείμενο της διαβούλευσης επαρκής λόγος. Τουναντίον, με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις επιβάλλονται νέες υλοποιήσεις που κοστίζουν σε χρόνο και σε χρήμα (νέες κλίμακες στους χάρτες, νέες απαιτήσεις για εφαρμογές speed tests) και μάλιστα χωρίς επαρκή χρόνο προσαρμογής.

Ήδη από το 2021 ο ΕΚΑΔ προσπαθεί να επιβάλει στους παρόχους κινητής την υποχρέωση να ανακοινώνουν νομικά δεσμευτικές ταχύτητες και προβλέπει επανορθωτικά μέτρα υπέρ του συνδρομητή σε περίπτωση αποκλίσεων. Την ίδια στιγμή, όμως, οι Κατευθυντήριες του BEREC για το ανοικτό διαδίκτυο μιλούν για *εκτιμώμενες* ταχύτητες στα κινητά δίκτυα. Είναι σαφής η διάκριση στις κατευθυντήριες του 2022, όπου στα μεν σταθερά δίκτυα προβλέπονται «ανώτατες ταχύτητες» (maximum speed, παρ. 145) ενώ στα κινητά «εκτιμώμενες ανώτατες ταχύτητες» (estimated maximum speed, παρ. 153). Διαφέρει μάλιστα και ο εκάστοτε ορισμός: στα σταθερά δίκτυα η ανώτατη ταχύτητα ορίζεται ως “The maximum speed is the speed that an end-user could

expect to receive at least some of the time (e.g. at least once a day)”, ενώ στα κινητά “The estimated maximum speed for a mobile IAS should be specified so that the end-user can understand the realistically achievable maximum speed for their subscription in different locations in realistic usage conditions.” Η διάκριση απηχεί την τεχνική αδυναμία ορισμού σταθερά βέβαιης ταχύτητας στα ασύρματα δίκτυα και αποκρυσταλλώνει τη διαφορά στη δεσμευτικότητα μεταξύ του μεν και του δε. Επίσης λαμβάνει υπόψη της ότι στα σταθερά δίκτυα πρόκειται για μια συγκεκριμένη σύνδεση σε ορισμένη διεύθυνση, ενώ στα κινητά δίκτυα για όλη την επικράτεια.

Η COSMOTE επενδύει διαρκώς στη βελτίωση του δικτύου της και αυτό πιστοποιείται από τις διακρίσεις που κερδίζει κάθε χρόνο από τις εταιρείες μέτρησης ταχυτήτων. Το 2022 κατετάγη μάλιστα στα top 10 δίκτυα της Ευρώπης. Συνεπώς όχι μόνο δεν έχει λόγο να αποκρύπτει τις ταχύτητες του δικτύου της, αλλά αντιθέτως έχει κάθε λόγο να προβάλλει τις δυνατότητές του. Είναι όμως τελείως διαφορετική η αναφορά σε εκτιμώμενη ανώτατη ταχύτητα από τη νομικά δεσμευτική παροχή βεβαιότητας για κάθε τετραγωνικό μέτρο της ελληνικής επικράτειας, όπως δυστυχώς επιβάλλει ο ΕΚΑΔ. Είναι αντιληπτή η υποχρέωση ενημέρωσης του συνδρομητή για το αναμενόμενο επίπεδο της υπηρεσίας, η ενημέρωση αυτή όμως θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη της τους εγγενείς περιορισμούς των ασύρματων δικτύων και την έκταση της δέσμευσης έναντι κάθε συνδρομητή. Και σε άλλες χώρες έχουν υλοποιηθεί χάρτες ταχυτήτων, αλλά οι χάρτες αυτοί χρησιμεύουν ως ένδειξη ρεαλιστικής ταχύτητας, όχι ως νομικά δεσμευτική δήλωση του παρόχου. Η υποχρέωση που επιβάλλει ο ΕΚΑΔ είναι στην πραγματικότητα αντίθετη στους κανόνες της επιστήμης. Συνεπώς αποτελεί παράδοξο να αυστηροποιούνται έτι περαιτέρω οι προβλέψεις για τα επανορθωτικά μέτρα.

Παράλληλα, ο ΕΚΑΔ δεν λαμβάνει υπόψη ότι, τουλάχιστον σήμερα, στην κινητή δεν προσφέρονται προγράμματα διαφορετικών ταχυτήτων, όπως στη σταθερή, ώστε να μπορεί ο πάροχος να προσφέρει εναλλακτικές στις όποιες περιπτώσεις απόκλισης από τις εκτιμώμενες ταχύτητες. Η επιλογή αυτή, εκ μέρους της COSMOTE τουλάχιστον, γίνεται, ώστε να προσφέρονται σε όλους τους χρήστες οι μέγιστες δυνατότητες του δικτύου, ανεξαρτήτως τιμολογιακού προγράμματος. Σε αντίθεση με τη σταθερή, η κινητή δεν μπορεί να υποδείξει στον συνδρομητή την επιλογή προγράμματος χαμηλότερης ταχύτητας. Αλλά και να συνέβαινε αυτό, πιθανότατα δεν θα το επέλεγε ο συνδρομητής, διότι, ως χρήστης κινητού δικτύου, θα προτιμούσε στις υπόλοιπες περιοχές πλην του σημείου της απόκλισης να απολαμβάνει τις μέγιστες δυνατές ταχύτητες. Άλλωστε ο προορισμός των κινητών δικτύων είναι ακριβώς να παρέχουν υπηρεσίες όχι σημειακά, αλλά σε όλη την επικράτεια ταυτόχρονα. Για τους λόγους αυτούς τα επανορθωτικά μέτρα δεν θα πρέπει να οδηγούν σε έναν άτοπο ατέρμονα κύκλο διεκδικήσεων χωρίς ουσιαστικό αποτέλεσμα.

II. Επί των επιμέρους τροποποιήσεων

Άρθρο 11 παρ. 5

Με την υπό διαβούλευση τροποποίηση προτείνεται η αλλαγή των κλάσεων ταχυτήτων που αποτυπώνονται στους χάρτες ταχυτήτων των παρόχων. Υπενθυμίζεται ότι η υποχρέωση

ανάρτησης χαρτών ταχυτήτων εισήχθη για πρώτη φορά την 1.3.2021. Η υλοποίησή τους απαιτήσε σημαντικούς πόρους και εργατώρες από πλευράς των παρόχων. Η υποχρέωση τροποποίησής τους σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα, πέραν του ότι αναμένεται να δημιουργήσει σύγχυση στους χρήστες, θα απαιτήσει εκ νέου κόπο, χρόνο και χρήματα. Δεν είναι ευχερώς αντιληπτό γιατί οι κλάσεις που κρίθηκαν ως επαρκείς το 2021 θεωρούνται μόλις δύο έτη αργότερα ως ανεπαρκείς.

Το γεγονός ότι οι κλίμακες αυτές υιοθετούνται στο ΧΕΜΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης δεν είναι επαρκής λόγος, καθώς ο σκοπός και η λογική του ΧΕΜΔ είναι εντελώς διαφορετικές από τον χάρτη ταχυτήτων του ΕΚΑΔ. Το ΧΕΜΔ αποσκοπεί στη χαρτογράφηση των δικτύων για σκοπούς προώθησης της εθνικής ευρυζωνικής στρατηγικής εστιάζοντας σε δίκτυα υψηλών ταχυτήτων, ενώ ο χάρτης ταχυτήτων του ΕΚΑΔ έχει στόχο την ενημέρωση των χρηστών για τις προσφερόμενες ταχύτητες.

Σε κάθε περίπτωση, οποιαδήποτε μεταβολή των χαρτών θα πρέπει να προβλέπει επαρκές μεταβατικό διάστημα ενός έτους τουλάχιστον, ώστε να δοθεί ο αναγκαίος χρόνος προσαρμογής στους παρόχους. Επίσης προτείνεται για τη ροή καθόδου (download) να αφαιρεθεί η κλάση 1000 (>1Gbps), καθώς οι συγκεκριμένες ταχύτητες επιτυγχάνονται κάτω από πολύ ειδικές συνθήκες και έχουν πολύ μικρές πιθανότητες εμφάνισης, ενώ αντίστοιχα για τη ροή ανόδου (upload) να αφαιρεθούν οι κλάσεις 1000 (>1Gbps) και 300 (>300Mbps), καθώς οι συγκεκριμένες ταχύτητες δεν υποστηρίζονται με τις σημερινές τεχνολογικές δυνατότητες των δικτύων

Άρθρο 11 παρ. 7

Στο σημείο αυτό δεν προτείνεται κάποια τροποποίηση στο υπό διαβούλευση κείμενο. Επαναφέρουμε παρ' όλα αυτά την παλαιότερη πρότασή μας ότι θα ήταν σκόπιμο να υιοθετηθεί αντί των τριών διαφορετικών αναλύσεων (50x50, 100x100, 500x500) 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.

Άρθρο 12 παρ. 6

Με την προτεινόμενη διάταξη εισάγεται υποχρέωση τροποποίησης των εφαρμογών μέτρησης ταχυτήτων εκ μέρους των παρόχων:

«Οι προτεινόμενες εφαρμογές από τους παρόχους δικτύων προς τους συνδρομητές τους αναφορικά με τη διαδικασία ελέγχου και επαλήθευσης των ταχυτήτων που αναφέρονται στη σύμβαση, πρέπει να επιτρέπουν την καταγραφή και αποθήκευση των αποτελεσμάτων των μετρήσεων, της ημερομηνίας και ώρας της μέτρησης, και να προσφέρουν στο χρήστη τη δυνατότητα εξαγωγής τους σε μορφή αναγνωρίσιμη από λογισμικά ανάγνωσης είτε κειμένων είτε πινάκων. Επιπρόσθετα, οι εφαρμογές για τον έλεγχο των ταχυτήτων κινητής πρέπει να καταγράφουν τις γεωγραφικές συντεταγμένες της θέσης ελέγχου και, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας δικτύου, κατάλληλη ένδειξη (για παράδειγμα «δίκτυο μη διαθέσιμο»).

Θεωρούμε ότι η πρόβλεψη των νέων απαιτήσεων για τις εφαρμογές των παρόχων συνιστούν υπέρμετρα επαχθείς υποχρεώσεις, για την υλοποίηση των οποίων απαιτείται η πραγματοποίηση σημαντικών επενδύσεων, χωρίς ταυτόχρονα να ανταποκρίνονται σε κάποια ιδιαίτερη ανάγκη των χρηστών. Η πρόβλεψη της δυνατότητας εξαγωγής των αποτελεσμάτων των μετρήσεων σε αρχείο απαιτεί κοστοβόρα υλοποίηση, χωρίς από την άλλη να συμβάλλει από πλευράς αποτελεσματικότητας και εξυπηρέτησης των συμφερόντων των συνδρομητών. 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. Αποτελεί όμως δυσανάλογη επιβάρυνση των παρόχων. Και ως προς την πρόβλεψη αυτή επαναλαμβάνουμε την ένστασή μας στην τροποποίηση του ΕΚΑΔ σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα χωρίς αποχρώντα λόγο.

Τεχνικά αδύνατη να υλοποιηθεί είναι η σχετική πρόβλεψη για την υποχρέωση συγκεκριμένης ένδειξης κατά τον έλεγχο ταχυτήτων κινητής μέσω εφαρμογής στην περίπτωση μη διαθεσιμότητας δικτύου. Η εφαρμογή δεν μπορεί να διαγνώσει αν η μη διαθεσιμότητα δικτύου οφείλεται στο δίκτυο, στη συσκευή ή στις ρυθμίσεις του χρήστη. Ως εκ τούτου η επιβολή υποχρέωσης στους παρόχους να αναγράφει η εφαρμογή κάτι, το οποίο ενδεχομένως είναι εσφαλμένο και σε κάθε περίπτωση μη διασταυρώσιμο, δεν είναι εύλογη ούτε αναλογική. Εάν πράγματι σε κάποιο σημείο δεν υπάρχει διαθέσιμο δίκτυο, τότε η συσκευή του χρήστη δεν μπορεί να επικοινωνήσει με τα συστήματα του παρόχου και άρα δεν υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου και διασταύρωσης σε πραγματικό χρόνο. Ως εκ τούτου οποιαδήποτε απαίτηση προς τον πάροχο ως προς το τι θα αναγράφει η τερματική συσκευή σε περιοχές εκτός δικτύου είναι παντελώς άτοπη. Από την άλλη, η εφαρμογή που είναι εγκατεστημένη στο κινητό του χρήστη δεν μπορεί να διακρίνει για ποιον λόγο δεν μπορεί να επικοινωνήσει με τους διακομιστές του παρόχου, ήτοι αν αυτό οφείλεται σε έλλειψη δικτύου, σε πρόβλημα σύνδεσης με τους διακομιστές ή σε ρύθμιση της συσκευής (π.χ. απενεργοποίηση των δεδομένων από τον ίδιο τον χρήστη). Συνεπώς 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. Τέλος, η πρακτική χρησιμότητα μιας τέτοιας ένδειξης είναι μηδενική, διότι δεν είναι δυνατόν να επαληθευθεί η ακρίβεια της ένδειξης εκ των υστέρων. Για τους λόγους αυτούς είναι αυτονόητο ότι η σχετική πρόβλεψη πρέπει να απαλειφθεί.

Άρθρο 13 παρ. 4

Στην αναφορά ότι τα μέτρα επανόρθωσης πρέπει να καλύπτουν το διάστημα μέχρι τη λήξη του συμβατικού χρόνου ή τη διόρθωση της απόκλισης προτείνουμε τα μέτρα αποζημίωσης/επανόρθωσης 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.

Η διατήρηση των μέτρων επανόρθωσης για όλη τη διάρκεια του συμβατικού χρόνου ενδέχεται να οδηγήσει σε κατάχρηση δικαιώματος εκ μέρους συνδρομητών, οι οποίοι θα μπορούν να επιδιώξουν μείωση του παγίου τους ή άλλες επανορθώσεις για αόριστο χρονικό διάστημα, ενώ θα έχουν το δικαίωμα να καταγγείλουν τη σύνδεσή τους και να τη μεταφέρουν σε άλλο πάροχο, ώστε να λάβουν καλύτερες υπηρεσίες. Σκοπός του μέτρου θα πρέπει να είναι η δυνατότητα των συνδρομητών να μπορούν να αναζητήσουν καλύτερες υπηρεσίες και όχι να εκμεταλλευτούν την τυχόν απόκλιση προς όφελός τους στο διηνεκές.

Ειδικά δε στην κινητή τηλεφωνία, η παροχή επανόρθωσης στο διηνεκές 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.

Για το λόγο αυτό προτείνεται η τροποποίηση της παραγράφου ως εξής:

4. Τα μέτρα αποζημίωσης ή επανόρθωσης που εφαρμόζουν οι πάροχοι πρέπει να είναι αναλογικά και να ορίζονται κατά τρόπο που να προκύπτει ότι καλύπτουν όλο το διάστημα από την υποβολή του παραπόνου και μέχρι τη λήξη του **ορισμένου συμβατικού χρόνου της σύμβασης** ή τη διόρθωση της απόκλισης, **εφόσον αυτή συμβεί νωρίτερα**. Ιδίως δε όταν αφορούν σε έκπτωση στο πάγιο, η έναρξη εφαρμογής της έκπτωσης εκκινεί από το χρόνο υποβολής του παραπόνου.

Άρθρο 13 παρ. 5:

Επειδή στο πρώτο εδάφιο της παρ. 5 παρέχεται μεν το δικαίωμα καταγγελίας του συνδρομητή χωρίς όμως να προσδιορίζεται το χρονικό διάστημα εντός του οποίου δύναται να ασκηθεί αυτό, με αποτέλεσμα ουσιαστικά να παρέχεται το δικαίωμα αυτό στο συνδρομητή για απεριόριστο χρονικό διάστημα προτείνεται η τροποποίηση του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 ως εξής:

5. Σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις και ο πάροχος δεν έχει αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου/καταγγελίας, ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, είτε είναι ορισμένου είτε αορίστου χρόνου, **αζημίως εντός τριάντα (30) ημερών από την πάροδο του ανωτέρω χρονικού διαστήματος**.

Άρθρο 13 παρ. 7:

Σύμφωνα με την παρ. 3.5 στοιχείο (β) του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών «Κάθε χρήστης δικαιούται να ζητήσει από τον πάροχο άμεση και πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε θετικής ή αποθετικής ζημίας ή ηθικής βλάβης που υπέστη λόγω ελλιπούς ή ελαττωματικής κατασκευής, εγκατάστασης, συντήρησης ή λειτουργίας του δικτύου, των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού. Η αδικαιολόγητη διακοπή του δικτύου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών

επικοινωνιών προς τους χρήστες γεννά επίσης δικαίωμα αποζημίωσής τους. Ως τέτοια, με την επιφύλαξη όσων ορίζονται σε επιμέρους συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών (service level agreement) που συνάπτονται με τους χρήστες, δεν νοείται η διακοπή που είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των αναγκαίων εργασιών συντήρησης του δικτύου και η οποία έχει προηγουμένως ρητά γνωστοποιηθεί στους χρήστες».

Κατά συνέπεια και δεδομένου ότι στον Κανονισμό Γενικών Αδειών εμπίπτει και η περίπτωση της ελλιπούς παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών όπως είναι οι σημαντικές συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις θεωρούμε ότι η παρ. 7 καλύπτεται από την ανωτέρω διατύπωση αλλά και από τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα και συνεπώς θα πρέπει να απαλειφθεί, άλλως προτείνεται η τροποποίησή της ως εξής:

7. Το ανωτέρω διάστημα των 30 ημερών ισχύει μόνο για το δικαίωμα του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως σε περίπτωση σημαντικής απόκλισης και δεν επηρεάζει το δικαίωμα του συνδρομητή **για αποκατάσταση κάθε ζημίας του σύμφωνα με το άρθρο 3.5 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών.** ~~για λοιπές αποζημιώσεις.~~

Άρθρο 19

Ανανέωση χρηματικού υπολοίπου, πληρωμή λογαριασμού & αγορά πακέτων επικοινωνίας

Είναι αντιληπτό ότι η οριζόντια απαγόρευση πρακτικών μηδενικής χρέωσης αποτελεί συμμόρφωση με τις αποφάσεις του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις νέες κατευθυντήριες του BEREC για το ανοικτό διαδίκτυο του 2022. Υπάρχουν όμως περιπτώσεις, κατά τις οποίες η μηδενική χρέωση αποβαίνει αποκλειστικά και μόνο σε όφελος του συνδρομητή χωρίς να δημιουργείται οποιοδήποτε πρόβλημα διακριτικής μεταχείρισης. Γι' αυτό άλλωστε προβλέπονται εξαιρέσεις τόσο στον υπό διαβούλευση κανονισμό (τηλεκπαίδευση, speed tests), στον Κανονισμό Γενικών Αδειών (πρόσβαση στις ιστοσελίδες aade.gr, gov.gr, πολιτική προστασία ακόμη και με φραγή) και στον Κανονισμό Περιορισμού της Ε.Ε. (άρθρα 13 και 15). Αντίστοιχη περίπτωση και πιο κρίσιμη είναι η πρόσβαση στις ιστοσελίδες και εφαρμογές του παρόχου που επιτρέπουν την πληρωμή λογαριασμού, την ανανέωση του χρηματικού υπολοίπου του συνδρομητή και την αγορά πακέτων, είτε μέσω web browser είτε μέσω των εφαρμογών του παρόχου. Η πρόσβαση στις σελίδες και στις εφαρμογές αυτές απαιτείται να είναι μηδενικής χρέωσης, ώστε ο συνδρομητής να μπορεί να ανανεώσει το χρηματικό του υπόλοιπο ή να πληρώσει το λογαριασμό του και να συνεχίσει να κάνει χρήση των υπηρεσιών κινητής, ακόμη και αν έχουν τελειώσει τα δεδομένα του.

Εάν η πλοήγηση στις σελίδες αυτές δεν επιτρέπεται και μετά την εξάντληση των δεδομένων του συνδρομητή, θα βρεθεί ο συνδρομητής να μην μπορεί να κάνει χρήση των υπηρεσιών του παρόχου, διότι δεν θα μπορεί να ανανεώσει το υπόλοιπό του. Εάν δεν μπορεί να συνδεθεί άμεσα σε κάποιο διαθέσιμο δίκτυο wifi, η μη δυνατότητα πλοήγησης χωρίς την ανάλωση δεδομένων στις εφαρμογές ή στο landing page καθιστά αδύνατη αφενός την σύνδεση του συνδρομητή στο Διαδίκτυο και αφετέρου την ίδια τη διαχείριση της σύνδεσής του. Λόγω της απαγόρευσης, ο

συνδρομητής δεν θα μπορεί να ελέγξει το υπόλοιπο χρήσης, να προσθέσει χρήματα στο υπόλοιπό του, να πληρώσει το λογαριασμό του ή να προχωρήσει σε αγορά πακέτου δεδομένων. Συνεπώς ο συνδρομητής θα βρίσκεται πλήρως αποκομμένος από την δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο.

Τα ανωτέρω άλλωστε επιβεβαιώνονται από τα διαθέσιμα 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 ανάλυσης 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. Επιπρόσθετα, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι περισσότεροι από τους συνδρομητές συμβολαίου προχωρούν σε πληρωμή του συμβολαίου τους μέσω της εφαρμογής, τότε σε περίπτωση που το πακέτο δεδομένων τους έχει καταναλωθεί και δεν έχουν δυνατότητα σύνδεσης σε κάποιο δίκτυο wifi, είναι σχεδόν βέβαιο ότι θα τεθούν και εκείνοι σε κατάσταση φραγής κλήσεων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω είναι σχεδόν βέβαιο ότι σε περίπτωση που ισχύσει η προτεινόμενη τροποποίηση ως έχει το μεγαλύτερο ποσοστό των συνδρομητών θα οδηγηθούν σε μία αδιέξοδη κατάσταση πλήρους αδυναμίας διαχείρισης της σύνδεσής τους.

Οποιαδήποτε άλλη εναλλακτική πέραν της δυνατότητας δωρεάν πρόσβασης δεν παρέχει αντίστοιχη διασφάλιση για τον χρήστη όπως η δωρεάν πρόσβαση. 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.

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.

Τέλος, εναλλακτική της αγοράς υπολοίπου από το περίπτερο δεν μπορεί να είναι η μοναδική λύση στην ψηφιακή εποχή, ειδικά όταν υπάρχουν και προϊόντα που δεν διατίθενται στα περίπτερα αλλά αποκλειστικά ψηφιακά (π.χ. COSMOTE NEO). Αντίστοιχο πρόβλημα μπορεί να ανακύψει και όταν ο συνδρομητής είναι σε περιαγωγή, όπου δεν υπάρχει καμία άλλη δυνατότητα ανανέωσης υπολοίπου πλην της αγοράς μέσω της ιστοσελίδας ή των εφαρμογών.

Ειδικά σε ό,τι αφορά στην πρόσβαση στις εφαρμογές του παρόχου, επισημαίνεται ότι είναι αναγκαία, διότι παρέχει μια σειρά από δυνατότητες στον συνδρομητή σχετικά με τη σύνδεσή του:

- Ανανέωση χρηματικού υπολοίπου

- Πληρωμή λογαριασμού
- Αγορά πακέτων
- Ενημέρωση για υπόλοιπο χρημάτων, όγκου δεδομένων & λεπτών ομιλίας
- Chat με την εξυπηρέτηση πελατών για την αντιμετώπιση προβλημάτων

Η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες αυτές ακόμη και χωρίς υπόλοιπο δεδομένων είναι συνεπώς απολύτως απαραίτητη.

Τηλεκπαίδευση

Στην ίδια ως άνω διάταξη εισάγεται εξαίρεση από την απαγόρευση διαφοροποιημένης χρέωσης για σκοπούς τηλεκπαίδευσης. Μολονότι δεν είμαστε αντίθετοι στην πρόβλεψη αυτή, την οποία ούτως ή άλλως υλοποιούμε εδώ και τρία χρόνια, προτείνουμε η εξαίρεση να ισχύει για συγκεκριμένους server/IP, οι οποίοι θα δοθούν από το υπουργείο. Η υπάρχουσα κατάσταση καθιστά δυσχερή την υλοποίηση για εφαρμογές τύπου cloud.

Ως εκ τούτου προτείνουμε την ακόλουθη αναδιατύπωση του άρθρου 19:

Απαγορεύεται κάθε πρακτική διαφοροποιημένης χρέωσης περιεχομένου που είναι εξαρτώμενη από την εφαρμογή, όπως η μηδενική χρέωση του περιεχομένου του παρόχου δικτύου ή συγκεκριμένων εφαρμογών. Εξαιρούνται α) οι 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 και β) οι ~~εφαρμογές~~ ή ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων και οδηγούν σε διακομιστές που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την τηλεκπαίδευση, και γ) οι ιστοσελίδες και εφαρμογές που επιτρέπουν την ανανέωση υπολοίπου και δεδομένων του συνδρομητή. Οι ανωτέρω εφαρμογές χρησιμοποιούνται χωρίς ανάλυση διαθέσιμου όγκου δεδομένων των χρηστών / συνδρομητών, ανεξάρτητα από το αν διαθέτουν ενεργό πακέτο δεδομένων ή όχι.