

**ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ**

Μαρούσι, 28/7/2023

ΑΡΙΘ: 17/ΕΜΠ.40

ΠΡΟΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
Λ. Κηφισίας 60, 15125, Μαρούσι, Αθήνα

ΘΕΜΑ: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Εθνικού Κανονισμού για το Άνοικτο Διαδίκτυο

Σας υποβάλλουμε συνημμένα την απάντηση του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (Ο.Τ.Ε.) για το σκέλος της σταθερής στο πλαίσιο της διαβούλευσης που διεξάγει η Επιτροπή σας σχετικά με την τροποποίηση του Εθνικού Κανονισμού για το Άνοικτο Διαδίκτυο (Ε.Κ.Α.Δ.).

Στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: Σελίδες τέσσερις (4)

Γ. ΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΣ
*EXECUTIVE DIRECTOR ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ*

Επί των επί μέρους τροποποιήσεων του Ε.Κ.Α.Δ. τα σχόλιά μας παρατίθενται κατωτέρω:

Άρθρο 12, παρ. 6: «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»).

Γενικό Σχόλιο: 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 στην εξυπηρέτηση 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 Ε.Κ.Α.Δ. σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα χωρίς ουσιώδη λόγο.

Άρθρο 13, παρ. 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 συμβατικού χρόνου ή τη διόρθωση της απόκλισης. Ιδίως δε όταν αφορούν σε έκπτωση στο πάγιο, η έναρξη εφαρμογής της έκπτωσης εκκινεί από το χρόνο υποβολής του παραπόνου».

Γενικό Σχόλιο: Στο πλαίσιο της ορθής εφαρμογής των προνοιών του Ε.Κ.Α.Δ. η εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας μας δέχεται παράπονα που άπτονται των ρεαλιστικά αναμενόμενων ταχυτήτων, σημαντικό μέρος των οποίων διευθετείται με άμεσο τρόπο κατόπιν οδηγιών του τηλεφωνικού κέντρου προς τους συνδρομητές (εφόσον το πρόβλημα βρίσκεται στο πεδίο ευθύνης του Ο.Τ.Ε.) όπως π.χ. κλείσιμο του Wi-Fi και χρήση καλωδίου Ethernet για τη μέτρηση της ταχύτητας. Μάλιστα η εταιρεία μας είναι δυνατόν να παράσχει και αποζημιώσεις υψηλότερες από αυτές που πράγματι αναλογούν στο συνδρομητή προκειμένου να βελτιώσει την εμπειρία του. Θεωρούμε ότι ο όποιες κανονιστικές παρεμβάσεις δεν μπορεί εκ των προτέρων να είναι τόσο λεπτομερείς και υπερβολικά καθοδηγητικές (prescriptive).

Ειδικό Σχόλιο: 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 καθώς στις συμβάσεις αορίστου χρόνου ο συνδρομητής έχει, ούτως ή άλλως, δικαίωμα αζημίως καταγγελίας της σύμβασής του.

Η προτεινόμενη διατύπωση φαίνεται κατωτέρω:

Άρθρο 13, παρ. 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: «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. Στην περίπτωση αυτή, εξακολουθούν να ισχύουν μόνο οι υποχρεώσεις των μερών όσον αφορά στην καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή

τερματικού εξοπλισμού, όπως αυτές ίσχυαν κατά την τελευταία συναφθείσα μεταξύ αυτών σύμβαση ορισμένου χρόνου».

Σχόλιο: Παρατηρούμε ότι 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:

Άρθρο 13, παρ. 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. Στην περίπτωση αυτή, εξακολουθούν να ισχύουν μόνο οι υποχρεώσεις των μερών όσον αφορά στην καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, όπως αυτές ίσχυαν κατά την τελευταία συναφθείσα μεταξύ αυτών σύμβαση ορισμένου χρόνου».

Άρθρο 13, παρ. 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 λοιπές αποζημιώσεις».

Σχόλιο: 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:

Άρθρο 13, παρ. 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 13, παρ. 14: «Η απόκλιση θεωρείται ότι είναι συνεχής ή επαναλαμβανόμενη όταν παρουσιάζεται σε δύο από τουλάχιστον 3 δείγματα μετρήσεων, τα οποία 3 δείγματα λαμβάνονται σε διαφορετικές ημέρες, συνεχόμενες μεταξύ τους. Συνεπώς, για την απόδειξη της συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης ο πάροχος πρέπει να προβεί στη λήψη τουλάχιστον 3 δειγμάτων σε διαφορετικές και συνεχόμενες μεταξύ τους ημέρες. Ωστόσο, στην περίπτωση που δεν το κρίνει αναγκαίο, ο πάροχος δύναται να αποδεχθεί το παράπονο/καταγγελία του συνδρομητή χωρίς να προβεί στη λήψη περισσότερων του ενός δειγμάτων».

Άρθρο 13, παρ. 16: «Κατά τον έλεγχο λαμβάνονται τουλάχιστον 10 μετρήσεις σε κάθε δείγμα, με διαφορά τουλάχιστον 6 λεπτών μεταξύ δύο διαδοχικών μετρήσεων».

Γενικό Σχόλιο: Κατανοώντας την ανάγκη για αντικειμενική επαλήθευση των ταχυτήτων των συνδρομητών μας θεωρούμε 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.

Άρθρο 23, παρ. 1: «*Η ΕΕΤΤ δύναται να ζητά από τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, σε τακτική ή έκτακτη βάση, οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με πρακτικές, μεθοδολογίες, εφαρμογές ή εμπορικά προϊόντα που εμπίπτουν στο πλαίσιο της παρούσας Απόφασης. Σε αυτές περιλαμβάνονται:*

- πληροφορίες για τα όρια των περιοχών στις οποίες γίνεται εκτίμηση των ταχυτήτων ή άλλων παραμέτρων ποιότητας, τα ακριβή όρια των περιοχών, καθώς και τα χωρικά δεδομένα μετρήσεων σε ηλεκτρονικά επεξεργάσιμη μορφή από εφαρμογές ανάλυσης χωρικών δεδομένων (π.χ. shapefile)
- πληροφορίες για την ακρίβεια της εκτίμησης των ταχυτήτων ή άλλων παραμέτρων ποιότητας, όπως το μέγεθος καθώς και τη διασπορά του δείγματος που χρησιμοποιήθηκε για την εκτίμηση,
- αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τη μεθοδολογία εκτίμησης των ταχυτήτων ή άλλων παραμέτρων ποιότητας και την επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων μετρήσεων,
- πληροφορίες σχετικά με πρακτικές ή εμπορικές συμφωνίες μεταξύ παρόχων δικτύου και παρόχων περιεχομένου,
- πληροφορίες για τον τρόπο επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών, για την ενημέρωση που γίνεται σε συνδρομητές και τον τρόπο εξυπηρέτησής τους σε κέντρα εξυπηρέτησης ή σημεία πώλησης,
- πληροφορίες για τον αριθμό και το είδος παραπόνων /καταγγελιών συνδρομητών σε μια ορισμένη περίοδο, και για συγκεκριμένα παράπονα/καταγγελίες που λαμβάνονται από συνδρομητές και τον τρόπο αντιμετώπισής τους.»

Γενικό Σχόλιο: Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε επιτακτική ανάγκη οποιαδήποτε στοιχεία ζητούνται από την Επιτροπή σας σχετικά με πρακτικές, μεθοδολογίες εφαρμογές ή εμπορικά προϊόντα που εμπίπτουν στο πλαίσιο του Ε.Κ.Α.Δ. 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.

Άρθρο 25, παρ. 1: «*Η παρούσα Απόφαση ισχύει από την ημερομηνία δημοσίευσης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, με την επιφύλαξη των διατάξεων των επόμενων παραγράφων 2, 3 και 4.»*

Σχόλιο: Όπως είναι κατανοητό, όλες οι προτεινόμενες αλλαγές σε τεχνολογικές υλοποιήσεις μετρήσεων καθώς και κάθε αλλαγή σε συμβάσεις συνδρομητών, έτσι ώστε να ενσωματωθούν οι προβλέψεις της νέας Απόφασης, απαιτούν πόρους και χρόνους επαρκείς για την υλοποίησή τους. Συνεπώς, προτείνουμε η συγκεκριμένη Απόφαση να τεθεί σε ισχύ συνολικά εννέα (9) μήνες μετά την ημερομηνία δημοσίευσης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Η προτεινόμενη διατύπωση φαίνεται κατωτέρω:

Άρθρο 25, παρ. 1: «*Η παρούσα Απόφαση ισχύει τίθεται σε ισχύ εννέα (9) μήνες από την ημερομηνία δημοσίευσης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, με την επιφύλαξη των διατάξεων των επόμενων παραγράφων 2, 3 και 4.»*

Άρθρο 25, παρ. 2: «*Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο υποχρεούνται, εντός δύο (2) μηνών από την έναρξη ισχύος της παρούσας, να τροποποιήσουν κατάλληλα τυχόν υφιστάμενα συμβόλαια συνδρομητών, καθώς και τυχόν επιπρόσθετα πακέτα, τα οποία περιέχουν προσφορές διαφοροποιημένης χρέωσης, έτσι ώστε να συμμορφωθούν με τα οριζόμενα στο Άρθρο 19 της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψη ότι η κατάργηση προσφορών διαφοροποιημένης χρέωσης πρέπει να αντισταθμίζεται με την παροχή όγκου δεδομένων τουλάχιστον ίσο με το μέσο όρο δεδομένων διαφοροποιημένης χρέωσης που κατανάλωσε ο συνδρομητής κατά τη διάρκεια χρήσης του προγράμματος, άλλως ο καταναλωτής διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως».*

Σχόλιο: Προτείνουμε την εξής διατύπωση:

Άρθρο 25, παρ. 2: «*Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο υποχρεούνται, εντός δύο (2) εννέα (9) μηνών από την έναρξη ισχύος της παρούσας, να τροποποιήσουν κατάλληλα τυχόν υφιστάμενα συμβόλαια συνδρομητών, καθώς και τυχόν επιπρόσθετα πακέτα, τα οποία περιέχουν προσφορές διαφοροποιημένης χρέωσης, έτσι ώστε να συμμορφωθούν με τα οριζόμενα στο Άρθρο 19 της παρούσας και το ενωσιακό δίκαιο, λαμβάνοντας υπόψη ότι η κατάργηση προσφορών διαφοροποιημένης χρέωσης*

πρέπει να αντισταθμίζεται με την παροχή όγκου δεδομένων τουλάχιστον ίσο με το μέσο όρο δεδομένων διαφοροποιημένης χρέωσης που κατανάλωσε ο συνδρομητής κατά τη διάρκεια χρήσης του προγράμματος, άλλως ο καταναλωτής διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως».

Άρθρο 25, παρ. 4: «Η διάταξη του άρθρου 11, παρ. 5, αναφορικά με τις κλάσεις των μέγιστων ταχυτήτων, τίθεται σε ισχύ εντός τριών (3) από την έναρξη ισχύος της παρούσας».

Σχόλιο: Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο σχόλιο λόγω τεχνικών υλοποιήσεων και αλλαγών που απαιτούνται ζητούμε η Απόφαση να τεθεί σε ισχύ εννέα (9) μήνες μετά τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Η προτεινόμενη διατύπωση φαίνεται κατωτέρω:

Άρθρο 25, παρ. 4: «Η διάταξη του άρθρου 11, παρ. 5, αναφορικά με τις κλάσεις των μέγιστων ταχυτήτων, τίθεται σε ισχύ εντός ~~τριών (3)~~ εννέα (9) μηνών από ~~την έναρξη ισχύος της παρούσας~~ την ημερομηνία δημοσίευσης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως».