



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Νέος Εθνικός Κανονισμός Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ)

Απόφαση ΕΕΤΤ 1097/4B/15-1-2024
(ΦΕΚ 1282/Β/26-2-2024)

Αλλαγές και Χρονοδιάγραμμα Εφαρμογής

Μαρούσι, Φεβρουάριος 2024

Κύριοι άξονες αλλαγών

- Εφαρμογές διαφοροποιημένης χρέωσης
- Χάρτες ταχυτήτων κινητής
- Διαδικασία ελέγχου τιμών ταχυτήτων
- Αποζημιώσεις συνδρομητών
- Ενημέρωση συνδρομητών

Εφαρμογές διαφοροποιημένης χρέωσης

- Απαγόρευση κάθε πρακτικής διαφοροποιημένης χρέωσης που είναι εξαρτώμενη από την εφαρμογή (δηλ. που εξαρτάται από το είδος ή περιεχόμενο μιας εφαρμογής)
 - Η απαγόρευση προήλθε από τις σχετικές αποφάσεων του ΔΕΕ (C 34/20 – Telekom Deutschland , C 854/19 – Vodafone , C 5/20 – Vodafone), και τις νέες κατευθυντήριες γραμμές του BEREC
- Αφορά τόσο κίνηση σε πρόσθετα πακέτα (π.χ. Vodafone Pass, Cosmote Play Now, πακέτα security), όσο και χωρίς την ύπαρξη πρόσθετων πακέτων (π.χ. υπηρεσίες πληρωμών, ήχοι κλήσης, υπηρεσίες analytics)

Εφαρμογές διαφοροποιημένης χρέωσης

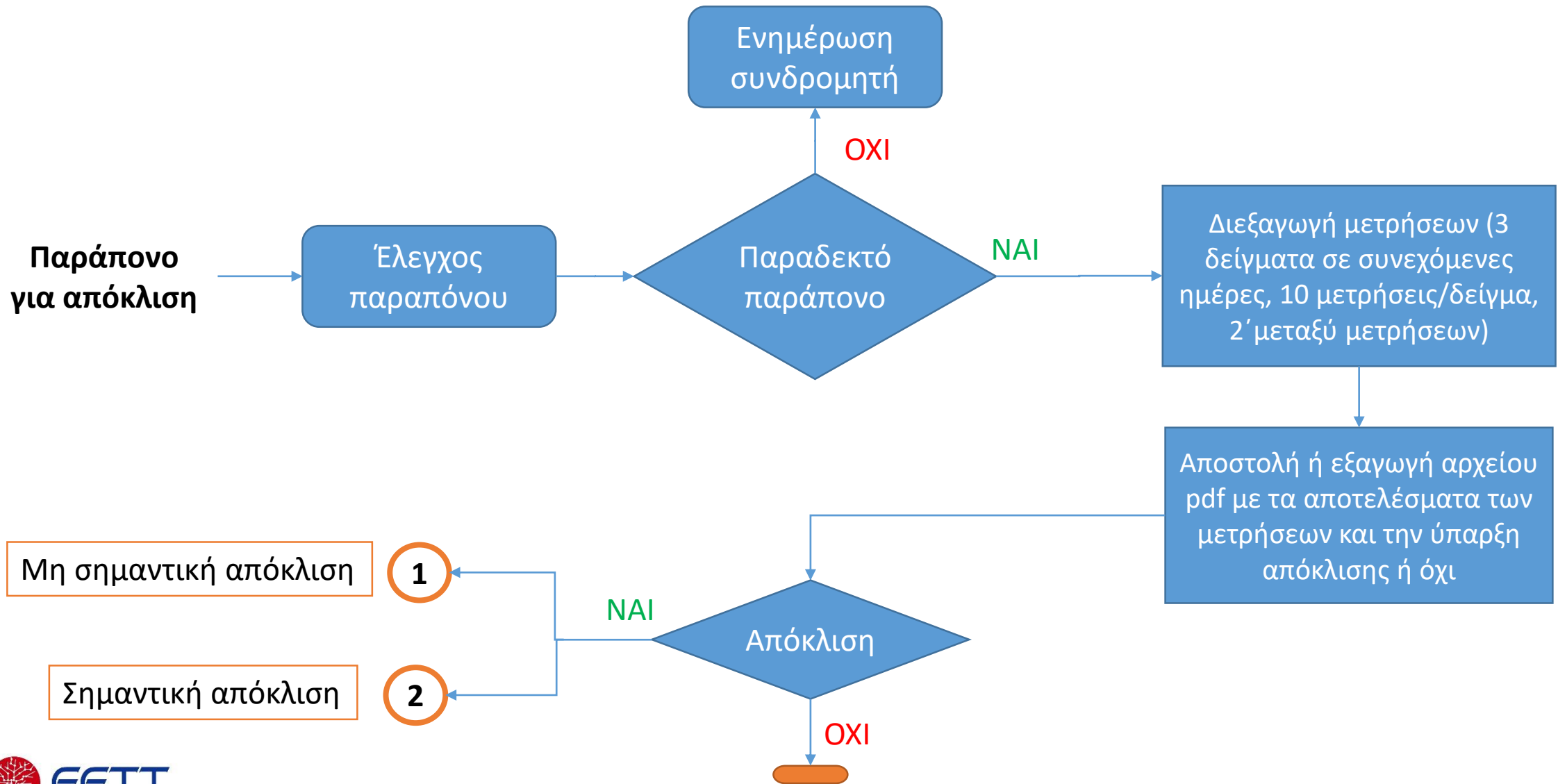
- **Εξαιρούνται:**
 - Εφαρμογές μέτρησης ταχύτητας κινητής που χρησιμοποιούνται από τον πάροχο
 - Εφαρμογές ή ιστοσελίδες ενημέρωσης υπολοίπου και ανανέωσης πακέτων κινητής
 - Εφαρμογές ή ιστοσελίδες τηλεεκπαίδευσης Υ.ΠΑΙ.Θ.Α
 - Εφαρμογές κρατικών φορέων για υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης
- 🔨 **Θέση σε ισχύ: 2 μήνες μετά το ΦΕΚ**
- 🔍 **Σχετικές διατάξεις: άρθρο 20, παρ. 1-2**

Χάρτες ταχυτήτων κινητής

- 7 κλάσεις ταχυτήτων (ίδιες για DL, UL)
(άρθρο 11, παρ. 5)
- Προσθήκη δυνατότητας εστίασης/
αποεστίασης (zoom in/zoom out) (άρθρο
11, παρ. 8)
 - ✎ Θέση σε ισχύ: 12 μήνες μετά το ΦΕΚ
- Ανανέωση του χάρτη ταχυτήτων ανά
εξάμηνο, εφόσον υπάρχουν αλλαγές
στο δίκτυο (άρθρο 11, παρ. 11)
 - ✎ Θέση σε ισχύ: άμεσα (με το ΦΕΚ)

Ταχύτητα v (Mbps)	Κλάση
$v \geq 1000$	1000
$300 \leq v < 1000$	300
$100 \leq v < 300$	100
$30 \leq v < 100$	30
$10 \leq v < 30$	10
$2 \leq v < 10$	2
$0.128 \leq v < 2$	1

Διαδικασία ελέγχου τιμών ταχυτήτων



Διαδικασία ελέγχου τιμών ταχυτήτων (συν.)

Μη σημαντική απόκλιση

1

Παροχή
αποζημίωσης

Ενημέρωση για πορεία
αποκατάστασης ή
αδυναμία
αποκατάστασης

Αποκατά
σταση

ΟΧΙ

Παροχή
αποζημίωσης
μέχρι τη λήξη
της σύμβασης

ΝΑΙ

Δικαίωμα συνδρομητή για
επανελέγχο εντός 10 ημ.

Ενημέρωση
συνδρομητή

2

Σημαντική απόκλιση

Παροχή
αποζημίωσης

Ενημέρωση για πορεία
αποκατάστασης ή
αδυναμία
αποκατάστασης

Αποκατά
σταση

ΟΧΙ

Παροχή
αποζημίωσης
μέχρι τη λήξη
της σύμβασης

ΝΑΙ

Ενημέρωση
συνδρομητή

Δικαίωμα συνδρομητή για
λύση της σύμβασης εντός
30 ημ.

1. Δικαίωμα συνδρομητή για επανελέγχο εντός 10 ημ.
2. Δικαίωμα συνδρομητή για λύση της σύμβασης εντός 30 ημ. για αποκατάσταση >20 ημ.

Αλλαγές στη διαδικασία ελέγχου

Αλλαγή	άρθρο	παρ.	Θέση σε ισχύ
Οι εφαρμογές μέτρησης πρέπει να επιτρέπουν την καταγραφή και αποθήκευση των αποτελεσμάτων, της ημ/νίας και ώρας της μέτρησης (αφορά σταθερά και κινητά)	12	6	άμεσα
Οι εφαρμογές μέτρησης στα κινητά πρέπει να επιτρέπουν την καταγραφή της θέσης του χρήστη και τυχόν αδυναμίας σύνδεσης στο δίκτυο	12	6	12 μήνες
Μείωση του ορίου σημαντικής απόκλισης για συνδέσεις FTTH/FTTB σε 10%	13	2	άμεσα
Ορισμός του χρόνου διόρθωσης της απόκλισης ως του χρόνου ενημέρωσης του συνδρομητή από τον πάροχο για την αποκατάσταση	14	4	άμεσα
Μείωση της προθεσμίας διόρθωσης σημαντικής απόκλισης σε 20 ημέρες	14	5	6 μήνες
Εισαγωγή προθεσμίας 30 ημερών για άσκηση δικαιώματος καταγγελίας μετά από διαπίστωση σημαντικής απόκλισης	14	5	6 μήνες
Ελάχιστος αριθμός 10 μετρήσεων/δείγμα, 2' μεταξύ διαδοχικών μετρήσεων	15	9	άμεσα

Αλλαγές στη διαδικασία ελέγχου (συνέχεια)

Αλλαγή	άρθρο	παρ.	Θέση σε ισχύ
Δυνατότητα ελέγχου απόκλισης με βάση ήδη διαθέσιμες (πρόσφατες μετρήσεις), ή μετρήσεις που υποβάλλονται από το συνδρομητή, ή αυτοματοποιημένου ελέγχου	15	10, 12, 14	άμεσα
Αποστολή στο συνδρομητή ή δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων του ελέγχου απόκλισης σε pdf	15	13	6 μήνες
Δυνατότητα χρήσης μετρήσεων ταχύτητας συγχρονισμού για τον έλεγχο ύπαρξης σημαντικής απόκλισης	15	15	άμεσα
Ενημέρωση του συνδρομητή για τα δικαιώματα που αποκτά σε περίπτωση διαπίστωσης απόκλισης, και για την αποκατάσταση ή όχι της απόκλισης	15	16	6 μήνες
Δικαίωμα του συνδρομητή να ζητήσει νέες μετρήσεις για την επιβεβαίωση της αποκατάστασης του προβλήματος εντός 10 ημερών από την ενημέρωσή του	15	17	6 μήνες

Αποζημιώσεις συνδρομητών

- Τα μέτρα αποζημίωσης ή επανόρθωσης πρέπει να είναι αναλογικά και να καλύπτουν όλο το διάστημα από την υποβολή του παραπόνου μέχρι τη λήξη του συμβατικού χρόνου ή τη διόρθωση της απόκλισης
 - Το δικαίωμα του συνδρομητή για αποζημίωση είναι διακριτό από το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως
 - Τυχόν άλλες εγγυήσεις ταχύτητες που προσφέρονται από τον πάροχο, όπως εγγύηση ταχύτητας συγχρονισμού, είναι διακριτές από την εγγύηση ταχύτητας που υπάρχει στον ΕΚΑΔ
- 🔨 **Θέση σε ισχύ: άμεσα (με το ΦΕΚ)**
- 🔍 Σχετικές διατάξεις: άρθρο 14, παρ. 3, 7, 10

Ενημέρωση συνδρομητών

- Προσθήκη πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε 6 υποενότητες:
 - Πρακτικές διαχείρισης κίνησης
 - Περιορισμούς όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας
 - Περιορισμούς χρήσης τερματικού εξοπλισμού
 - Εξειδικευμένες υπηρεσίες
 - Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παραμέτρους ποιότητας
 - Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων
- Μαζί με τις τιμές των ταχυτήτων πρέπει να γράφεται η ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης, ή το χρονικό διάστημα συλλογής των δεδομένων ή του δείγματος μετρήσεων

 **Θέση σε ισχύ: άμεσα (με το ΦΕΚ)**

 **Σχετικές διατάξεις:**

 άρθρο 3, παρ. 2

 άρθρο 7, παρ. 24

Ενημέρωση συνδρομητών (συνέχεια)

- Προσθήκη πληροφοριών για τη μεθοδολογία διεξαγωγής μετρήσεων για τον έλεγχο απόκλισης:
 - τιμή της ελεγχόμενης μεταβλητής (ελάχιστη ταχύτητα στα σταθερά, μέγιστη στα κινητά),
 - χώρο και χρόνο των μετρήσεων,
 - αριθμό μετρήσεων
 - εργαλείο μετρήσεων που χρησιμοποιείται
- Η διαφημιζόμενη ταχύτητα δεν μπορεί να είναι υψηλότερη από τη μέγιστη πραγματική ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί σε κάποια γεωγραφική περιοχή

 **Θέση σε ισχύ: άμεσα (με το ΦΕΚ)**

 **Σχετικές διατάξεις:**

-  άρθρο 15, παρ. 3
-  άρθρο 7, παρ. 16

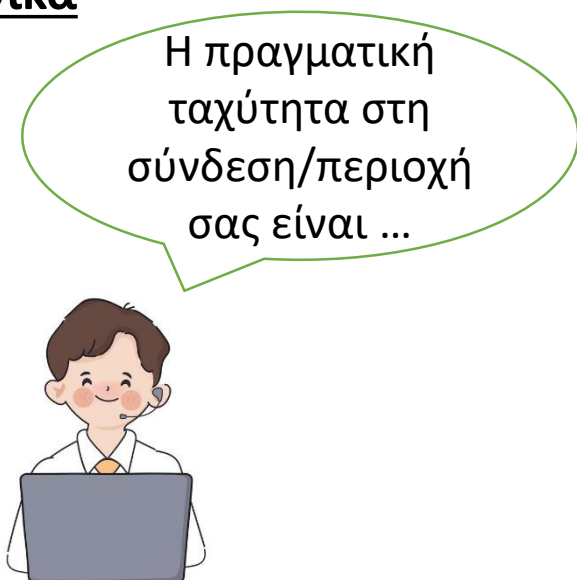
Ενημέρωση συνδρομητών (συνέχεια)

- Παροχή ενημέρωσης κατά την υπέρβαση του 80% και 100% των ορίων ορθής χρήσης
- 🔧 **Θέση σε ισχύ: 2 μήνες μετά το ΦΕΚ**
- 🔍 Σχετικές διατάξεις: άρθρο 4, παρ. 4

Ενημέρωση συνδρομητών (συνέχεια)

- Υποχρέωση προσυμβατικής ενημέρωσης για τις πραγματικές ταχύτητες
 - Αφορά συμβάσεις εντός **και** εκτός καταστήματος
 - Ενημέρωση εκτός καταστήματος:

Τηλεφωνικά



Μέσω ιστοσελίδας



Προγράμματα

# 1	# 2
50/5	100/10
Επιλογή	Επιλογή



Πρόγραμμα # 1

Χαρακτηριστικά

-
-

Τιμή:

Δες εδώ την πραγματική ταχύτητα στη σύνδεσή σου

Άλλες διατάξεις

- Τίθεται διάστημα 1 μηνός εντός του οποίου ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να κάνει καταγγελία της σύμβασης σε περίπτωση υποβάθμισης της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο, μετά από σχετική ενημέρωση των όρων παροχής/χρήσης της υπηρεσίας
- Υποχρέωση διατήρησης αρχείου με το ιστορικό όλων των ενημερώσεων/ επικαιροποιήσεων των τιμών των ταχυτήτων
- Απαγόρευση περιορισμών στη χρήση της δυνατότητας πρόσδεσης άλλων συσκευών (“tethering”, “mobile hotspot”)

 **Θέση σε ισχύ: άμεσα (με το ΦΕΚ)**

 Σχετικές διατάξεις:

-  άρθρο 3, παρ. 10
-  άρθρο 7, παρ. 26
-  άρθρο 18, παρ. 1

Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής αλλαγών

Δημοσίευση ΦΕΚ
(26-2-2024)



- Αλλαγές στη διαδικασία ελέγχου τιμών ταχυτήτων (βλ. διαφάνειες 8-9)
- Αναλογικά μέτρα αποζημίωσης
- Δικαίωμα για αποζημίωση $\neq$ δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως
- Εγγυήσεις πραγματικής ταχύτητας $\neq$ εγγυήσεις ταχύτητας συγχρονισμού
- Διαμόρφωση πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε 6 υποενότητες
- Προσθήκη πληροφοριών για μεθοδολογία ελέγχου απόκλισης
- Προσθήκη ημ/νίας τελευταίας ενημέρωσης στις τιμές ταχυτήτων
- Διαφημιζόμενη ταχύτητα $\leq$ μέγιστη πραγματική
- Διατήρηση αρχείου με το ιστορικό αλλαγών στις τιμές ταχυτήτων
- Προθεσμία 1 μηνός για καταγγελία της σύμβασης σε περίπτωση υποβάθμισης μετά από ενημέρωση ταχυτήτων
- Ανανέωση χαρτών κινητής ανά 6 μήνες (εφόσον υπάρχουν αλλαγές)
- Απαγόρευση περιορισμών tethering

2 μήνες



- Διατάξεις για διαφοροποιημένη χρέωση
- Ενημέρωση για υπέρβαση 80% και 100% ορίου ορθής χρήσης



Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής αλλαγών (συν.)

