

Μαρούσι, 26/7/2018
ΑΡΙΘ.: 223στ/φ450

Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών
Τηλέφωνο : 210 6151000

ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής,
Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης
Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης και Επικοινωνίας
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Φραγκούδη 11& Αλ.Πάντου-Καλλιθέα
101 63 Αθήνα
Υπόψιν κ. Ευγ. Μονεμβασίτη
Τηλ.: 210-9098610
email: ke@minpress.gr και emonemvasitis@gmail.com

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αριθ. πρωτ. 7542/10.7.2018 Ερώτηση του Βουλευτή Β' Πειραιώς Ιωάννη Λαγού

ΣΧΕΤ: Η με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 21571/18.7.2018 επιστολή του Υπουργείου σας

Σε συνέχεια της ενθέματι Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή από τον Βουλευτή κ. Ιωάννη Λαγό με θέμα «Ανυπαρξία τηλεφωνικής επικοινωνίας Πομάκων στο χωριό Κοτάνη της Ξάνθης», θέτουμε υπόψη σας τα κάτωθι:

Σύμφωνα με το εδάφιο 2.1.16 «Ευθύνη έναντι των Χρηστών» του Παραρτήματος Β της Απόφασης της ΕΕΤΤ Α.Π. 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 298/Β/14-2-2013), όπως έχει τροποποιηθεί, με τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ 693/12/4-6-2013 (ΦΕΚ 1529/Β/21-6-2013), ΑΠ 701/64/23/12/2013 (ΦΕΚ 179/Β/31-1-2014) και ΑΠ 721/0060/12-6-2014 (ΦΕΚ 1786/Β/30-6-2014):

«α)Κάθε πρόσωπο που παρέχει δημόσια δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο κοινό οφείλει να μεριμνά για την επιστημονικά και τεχνικά άρτια εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση των παρεχόμενων Υπηρεσιών

Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, κατά τρόπο που να μην εκτίθεται σε κίνδυνο η ζωή, η σωματική ασφάλεια, η υγεία ή η περιουσία των Χρηστών των ανωτέρω υπηρεσιών.

- β) 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.*
- γ) Ειδικότερα, στην περίπτωση που η διαθεσιμότητα του δικτύου ή/και των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι χαμηλότερη από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών που το πρόσωπο υποχρεούται να παρέχει σύμφωνα με τις διατάξεις των Γενικών Αδειών ή με τα ειδικά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή αριθμών που του έχουν εκχωρηθεί ή με τους όρους της σύμβασης καθώς και στην περίπτωση βλάβης που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του συνδρομητή ή τρίτου προσώπου και οδηγούν σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο συνδρομητή, εκτός από τις περιπτώσεις λόγω ανωτέρας βίας, ο πάροχος οφείλει, να πιστώνει το συνδρομητή με το τμήμα του καταβαλλόμενου από αυτόν ποσού του παγίου τέλους, που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο μίας (1) εργάσιμης ημέρας, από την επόμενη εργάσιμη της δήλωσης της βλάβης. Η πίστωση στις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις πραγματοποιείται από τον πάροχο αυτόματα, προς τους συνδρομητές που έχουν δηλώσει βλάβη, σε επόμενο λογαριασμό του συνδρομητή, εντός εξαμήνου από την άρση της βλάβης, χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του συνδρομητή.*

Σε κάθε περίπτωση πρέπει να φαίνεται σαφώς στο λογαριασμό χρέωσης του συνδρομητή η πίστωση αυτή καθώς και η χρονική περίοδος κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η διακοπή».

Σύμφωνα με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών (Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 834/2/9-11-2017 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 4262/Β/2017)), ο οποίος θα τεθεί σε ισχύ την 1/10/18, η προθεσμία για την πίστωση του χρηματικού ποσού, λόγω βλάβης, έχει μειωθεί στους τέσσερις μήνες, ενώ, εκτός των ανωτέρω που συνεχίζουν να είναι σε ισχύ, έχει προστεθεί το εδάφιο 3.2.2 του Παραρτήματος Β, που αφορά παρόχους Δημοσίων Τηλεφωνικών

Υπηρεσιών και κάνει αναφορά στην υποχρέωση που έχουν οι πάροχοι για αποκατάσταση βλαβών εντός χρονικών διαστημάτων:

«Σε περίπτωση βλάβης ο πάροχος Δημοσίων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια στο μέτρο του τεχνικά εφικτού για αποκατάσταση της βλάβης, εντός τεσσάρων ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της. Σε περίπτωση καλωδιακών βλαβών, το ανωτέρω διάστημα είναι έξι ημερολογιακές ημέρες. Βλάβες των οποίων η αποκατάσταση είναι εκτός των ανωτέρω προθεσμιών κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ κατόπιν αιτήματος της αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών.»

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση ή περαιτέρω πληροφόρηση για το ανωτέρω θέμα.

Με τιμή,

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος



