

Μαρούσι, 14/9/2018
ΑΡΙΘ.: 26466/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. 1319/6.9.2018 Ερώτηση του
Βουλευτή Β' Αθηνών Ηλία Παναγιώταρου

ΣΧΕΤ: Η με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 25783/10.9.2018 επιστολή του
Υπουργείου σας

Σε συνέχεια της ενθέματι Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή από τον
Βουλευτή κ. Ηλία Παναγιώταρο με θέμα «Με ένα τηλέφωνο έχει μείνει το
χωριό Κοττάνη στη Ξάνθη», θέτουμε υπόψη σας τα κάτωθι:

Α. 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 ελλειπών 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.»

Β. Επιπλέον σας ενημερώνουμε για τα εξής:

1. Ο υπόχρεος πάροχος καθολικής υπηρεσίας υποχρεούται, σύμφωνα με το άρθρο 57 του Ν. 4070/2012, να ικανοποιεί κάθε εύλογο αίτημα για πρόσβαση στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και για παροχή δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών.
2. Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 3 της Υπουργικής Απόφασης αριθμ. οικ.: 44871/988 «Καθορισμός και εξειδίκευση της έννοιας, των κριτηρίων και του περιεχομένου του ευλόγου του αιτήματος στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας» (ΦΕΚ 2128/Β/4-8-2014):
«1. Η επιχείρηση η οποία υπέχει υποχρέωση παροχής πρόσβασης σε σταθερές θέσεις με το δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας, οφείλει να ικανοποιεί όλα τα αιτήματα πρόσβασης σε σταθερές θέσεις στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, χωρίς επιβάρυνση του τελικού χρήστη, εφόσον: α) στην περίπτωση ενσύρματου δημοσίου δικτύου επικοινωνιών, το σημείο για το οποίο αιτείται η πρόσβαση βρίσκεται σε απόσταση έως 200 μέτρα (επί δημοσίου δρόμου ή μέσα από ιδιοκτησία του αιτούντος την πρόσβαση) από το πλησιέστερο κυτίο διανομής (BOX) του δημοσίου δικτύου επικοινωνιών του υπόχρεου παρόχου, ή β) στην περίπτωση ασύρματου δημοσίου δικτύου επικοινωνιών, το σημείο για το οποίο αιτείται η πρόσβαση βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης του δικτύου, ή γ) το προϋπολογιζόμενο Ανώτατο Κόστος Υλοποίησης (ΑΚΥ) της σύνδεσης (ενσύρματης ή ασύρματης) του σημείου πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών δεν υπερβαίνει το ανώτατο ποσό των χιλίων εννιακοσίων (1.900,00) ευρώ πλέον ΦΠΑ. Το μέγεθος αυτό ισχύει για το έτος δημοσίευσης της παρούσας και κάθε επόμενο έτος αναπροσαρμόζεται με τον ετήσιο πληθωρισμό του προηγούμενου έτους....»
3. Ακόμη, σύμφωνα με την ως άνω Υπουργική Απόφαση, ο πάροχος καθολικής υπηρεσίας υποχρεούται να προτείνει τεχνικές λύσεις στο συνδρομητή σε περίπτωση που η σύνδεση είναι σε απόσταση άνω των 200 μέτρων ή το κόστος σύνδεσης είναι άνω των 1900 ευρώ. Επίσης,

είναι υποχρεωμένος να υλοποιήσει την τεχνική λύση που επιλέγει ο τελικός χρήστης. Στην περίπτωση αυτή το κόστος άνω των 1900 ευρώ βαρύνει τον ίδιο τον τελικό χρήστη. Σε περίπτωση που η σύνδεση δεν είναι τεχνικά εφικτή, θα πρέπει να παρασχεθεί στον τελικό χρήστη σχετική αιτιολογημένη απάντηση. Η υλοποίηση της σύνδεσης θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα που έχει προτείνει ο πάροχος στη τεχνική μελέτη που υποβάλλει στον τελικό χρήστη.

4. Σύμφωνα με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 783/02/25-10-2016 «Καθορισμός Παρόχων Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 3960/Β/12-12-2017), η εταιρεία FORTHNET Α.Ε. ορίστηκε Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας για το στοιχείο «Σύνδεση σε σταθερές θέσεις με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβαση σε διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις».
5. Σύμφωνα με τα ανωτέρω, η εταιρεία Forthnet είναι υποχρεωμένη να ικανοποιεί κάθε εύλογο αίτημα για σύνδεση στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Υπουργική Απόφαση Αριθμ. οικ.: 44871/988/2014 988 «Καθορισμός και εξειδίκευση της έννοιας, των κριτηρίων και του περιεχομένου του ευλόγου του αιτήματος στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας» και την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 783/02/25-10-2016 «Καθορισμός Παρόχων Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 3960/Β/12-12-2017). Σημειώνεται ότι η υλοποίηση μέσω δορυφορικής σύνδεσης αποτελεί διαφορετική τεχνική λύση και με διαφορετικά χαρακτηριστικά από αυτή μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας.

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

Με τιμή,


Δρ. Σπυρίδων Πάντελης
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ

