



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Πληροφορίες: Ο. Νοδάρου

Τηλέφωνο: 210 6151000

Μαρούσι, 27 -3-2020

Αρ. Πρωτ: /Φ. Βοο

1044

**ΠΡΟΣ:** Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης  
Υπηρεσία Συντονισμού  
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων  
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου  
10163 Αθήνα  
Υπόψη: κ. Ε. Μονεμβασίτη  
Τηλ.: 2109098610 ή 213-1318610  
e-mail: [ke@mindigital.gr](mailto:ke@mindigital.gr) και [emonemvasitis@mindigital.gr](mailto:emonemvasitis@mindigital.gr)  
Φαξ: 210 9098 433 ή 213-1318433

**ΘΕΜΑ :** Απάντηση στην υπ' αρ. 4967/16.3.2020 Ερώτηση της βουλευτού κ. Χ. Αλεξοπούλου με θέμα: «Βελτίωση υπηρεσιών διαδικτύου προς τους πολίτες, κατά την περίοδο των έκτακτων μέτρων για τον κορωνοϊό, με στόχο το κοινωνικό όφελος»

**ΣΧΕΤ:** α) υπ' αρ. 4967/16.3.2020 Ερώτηση  
β) Το Α. Π.: 6832 ΕΞ 2020 /17-3-2020 διαβιβαστικό έγγραφό σας με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 9411/17-03-2020

Σε απάντηση της υπό στοιχείο α) Ερώτησης που διαβιβάστηκε στην Υπηρεσία μας με το υπό στοιχείο β) σχετικό, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Για την αντιμετώπιση των ζητημάτων που προκύπτουν ως απόρροια των μέτρων που έχουν ληφθεί εξαιτίας του κορωνοϊού, η ΕΕΤΤ έχει προβεί μέχρι σήμερα στις ακόλουθες ενέργειες:

α. Στις 13/3/2020 εξέδωσε ανακοίνωση με την οποία γνωστοποιεί ότι προτρέπει τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών να αξιολογήσουν το ενδεχόμενο παροχής στο σύνολο των πελατών τους και ιδιαίτερα σε εργαζόμενους, φοιτητές και μαθητές, δωρεάν χρόνου ομιλίας, δεδομένων και υψηλής ταχύτητας ευρυζωνικής πρόσβασης για την υποστήριξη των αυξημένων αναγκών τηλε-εκπαίδευσης και τηλε-εργασίας στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

β. Σε συνεργασία με την ΑΔΑΕ και το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, η ΕΕΤΤ κάλεσε όλους τους παρόχους σε τηλεδιάσκεψη την Πέμπτη 19/3/2020 και εν συνεχεία την Πέμπτη 26/3/2020, με στόχο να συζητηθούν τα προβλήματα που, ενδεχομένως, προκύπτουν από την αυξημένη χρήση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού, τα προβλήματα που, ενδεχομένως, προκύπτουν κατά τη βλαβοδιαχείριση καθώς και πιθανούς τρόπους αντιμετώπισης αυτών, στο πλαίσιο της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας. Η εν λόγω τηλεδιάσκεψη θα γίνεται σε εβδομαδιαία βάση.

Κατά τις ήδη πραγματοποιηθείσες τηλεδιασκέψεις, οι πάροχοι ανέφεραν ότι παρατηρούν αύξηση του όγκου δεδομένων αλλά και της τηλεφωνικής κίνησης κατά 20-40% καθώς και μεταβολή του ημερήσιου μοτίβου κίνησης. Επιπρόσθετα ενημέρωσαν ότι τα δίκτυα ανταπεξέρχονται και δεν έχει παρατηρηθεί συμφόρηση, ενώ οι ίδιοι προχωρούν σε όλες τις απαραίτητες αναβαθμίσεις όταν βλέπουν ότι μπορεί να εμφανιστεί πρόβλημα. Σημαντικό μέρος της κίνησης οφείλεται σε υπηρεσίες streaming (π.χ. Netflix). Η μείωση της ταχύτητας που ανακοίνωσε το Netflix το βράδυ της 19/3/2020, ύστερα από συνεννόηση με τον Επίτροπο Εσωτερικής Αγοράς και Ψηφιακής Πολιτικής, κ. Τιερί Μπρετόν, αναμένεται να μειώσει την κίνηση σημαντικά.

Επιπλέον, επισημαίνεται ότι οι πάροχοι έχουν τη δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 3.3γ του , αμέσου εφαρμογής, Κανονισμού ΕΕ 2015/2120, που επιτρέπει τη λήψη μέτρων διαχείρισης της κίνησης, υπό προϋποθέσεις, όταν υφίσταται εξαιρετική ή προσωρινή συμφόρηση του δικτύου.

Όσον αφορά στη διαχείριση βλαβών, σε πολλές περιπτώσεις οι καταναλωτές δεν επιτρέπουν στα συνεργεία των παρόχων να εισέλθουν στην οικία τους με αποτέλεσμα να καθίσταται αδύνατη η επίλυση της βλάβης. Κατά συνέπεια, υπάρχει αντικειμενική δυσκολία και αναμένεται να υπάρξουν περιπτώσεις καταναλωτών που δεν θα μπορέσει γι' αυτό τον λόγο να αποκατασταθεί η βλάβη από τους παρόχους.

γ. Στις 23/3/2020, με επιστολή της προς τους παρόχους, η ΕΕΤΤ συνέστησε στις εταιρείες να διατηρήσουν όσο διάστημα ίσχυαν ή θα ισχύουν τα περιοριστικά μέτρα και για διάστημα τουλάχιστον είκοσι (20) ημερών μετά τη λήξη αυτών, τις χρεώσεις και το περιεχόμενο των οικονομικών προγραμμάτων που ορίζουν οι ορισμένου χρόνου συμβάσεις, για όλες τις συμβάσεις που λήγουν σε ημερομηνία που ίσχυαν ή θα ισχύουν περιοριστικά μέτρα και τουλάχιστον είκοσι (20) ημέρες μετά τη λήξη των μέτρων. Φυσικά, εάν ο συνδρομητής προβεί κατά την περίοδο αυτή σε ανανέωση σύμβασης τότε εφαρμόζονται οι όροι της σύμβασης ανανέωσης. Η ΕΕΤΤ, αναγνωρίζοντας την ανάγκη διασφάλισης της επικοινωνίας μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και δημοσίου, λόγω της πανδημίας, παρακολουθεί την αγορά και είναι ανοικτή σε συζήτηση για την πρόληψη και αντιμετώπιση οποιουδήποτε ζητήματος προκύψει. Στο πλαίσιο αυτό θα συνεχίσει να συγκαλεί τηλεδιασκέψεις με τους ανωτέρω φορείς και τους παρόχους, τουλάχιστον σε εβδομαδιαία βάση, προκειμένου να συζητούνται στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και να λαμβάνονται εγκαίρως τα κατάλληλα μέτρα.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση που άπτεται των αρμοδιοτήτων μας.

Ο Πρόεδρος  
  
Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ: Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών