

Μαρούσι, 9-6-2021
Αριθ. Πρωτ.: 7498 / Φ800

Νομικό Τμήμα

Τηλέφωνο : 210 6151000

ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης,
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Φραγκούδη 11& Αλ.Πάντου-Καλλιθέα
101 63 Αθήνα
Υπόψη: κ. Ευγ. Μονεμβασίτη
Τηλ.: 210-9098610, 213-1318610
email: ke@mindigital.gr,
emonemvasitis@mindigital.gr

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αριθ. 2900 και 2901/3-6-2121 αναφορά των βουλευτών Πέλλας της Νέας Δημοκρατίας, κ.κ. Β. Βασιλειάδη και Γ. Καρασμάνη

ΣΧΕΤ: Η με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 16850/3-6-21 επιστολή του Υπουργείου σας (αριθ. πρωτ. Υ.ΨΗ.Δ 17438/3-6-2021)

Σε συνέχεια της Αναφοράς που κατατέθηκε στη Βουλή από τους βουλευτές Πέλλας της Νέας Δημοκρατίας, κ. κ.κ. Β. Βασιλειάδη και Γ. Καρασμάνη με θέμα «Υποδομές Διαδικτύου στην Περιοχή του Λουτρακίου Πέλλας» σημειώνουμε τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που διενεργείται ετησίως για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αναφορικά με την ευρυζωνική κάλυψη στην Ευρωπαϊκή Ένωση (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/broadband-coverage-europe-2019>), και ειδικότερα στα ερωτήματα που αφορούν τις επιτεύξιμες download ταχύτητες (actual achievable download speeds) στην ελληνική επικράτεια (σελ. 104 της έκθεσης), προκύπτει ότι ήδη από το 2019 τα νοικοκυριά της χώρας καλύπτονταν από πραγματική ταχύτητα:

- τουλάχιστον 2 Mbps το 99,5%,
- 30 Mbps το 79,7%, και
- 100 Mbps το 41,6%.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας για το έτος 2020 - δεν έχουν ακόμα επίσημα δημοσιευθεί, προκύπτει ότι το 2020 τα νοικοκυριά της χώρας καλύπτονταν από πραγματική ταχύτητα:

- τουλάχιστον 2 Mbps το 99,6%,
- 30 Mbps το 86,8%, και
- 100 Mbps το 48,9%.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ θέσπισε και συντονίζει τη διαδικασία εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL Vectoring στο δίκτυο πρόσβασης,

μέσω της οποίας οι πάροχοι αναπτύσσουν δίκτυο ευρυζωνικής πρόσβασης νέας γενιάς (NGA). Το δίκτυο NGA προσφέρει στους τελικούς χρήστες δυνατότητα ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο με ταχύτητες μεγαλύτερες από 100 Mbps. Ήδη έχει αναπτυχθεί δίκτυο NGA σε περισσότερες από 20.600 υπαίθριες καμπίνες, ενώ είναι προγραμματισμένες περίπου 1.500 ακόμα για τον επόμενο χρόνο, ώστε υπολογίζεται στο τέλος του πρώτου τριμήνου του 2022 θα καλύπτονται από δίκτυο νέας γενιάς πάνω από 3.000.000 συνδέσεις ή ποσοστό κάλυψης μεγαλύτερο του 65% των ενεργών σε αριθμό συνδέσεων. Σημειώνουμε, περαιτέρω, ότι εκτός από την ανάπτυξη δικτύων NGA στο πλαίσιο της ως άνω διαδικασίας, οι πάροχοι αναπτύσσουν, παράλληλα, σε άλλες περιοχές και δίκτυο NGA με την οπτική ίνα να φτάνει μέχρι το σπίτι του τελικού χρήστη- οι περιοχές επιλέγονται με εμπορικά κριτήρια από τους παρόχους, κριτήρια στα οποία δεν δύναται να επέμβει η ΕΕΤΤ. Ειδικά, για την εν λόγω περιοχή οι καμπίνες που καλύπτουν το δίκτυο πρόσβασης δεν έχουν περιληφθεί στα επιχειρησιακά σχέδια των παρόχων στο πλαίσιο της ως άνω διαδικασίας, ωστόσο έχει περιληφθεί στις περιοχές οι οποίες θα λάβουν επιδότηση για ανάπτυξη δικτύου πρόσβασης υπερυψηλών ταχυτήτων στο πλαίσιο της δράσης ULTRA FAST BROADBAND (UFBB) της πολιτείας.

Παράλληλα, με το νόμο 4727/2020, αναμορφώθηκε το περιεχόμενο της καθολικής υπηρεσίας, ώστε να καλύπτει και την επαρκή ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο σε σταθερή θέση. Με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης, μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ, αφού ληφθούν υπόψη οι εθνικές συνθήκες και το ελάχιστο εύρος ζώνης που έχει στη διάθεσή της η πλειονότητα των καταναλωτών, εντός της ελληνικής επικράτειας, θα οριστεί η υπηρεσία επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας, με σκοπό να διασφαλιστεί σε προσιτή τιμή το εύρος ζώνης το οποίο είναι αναγκαίο για την κοινωνική και οικονομική συμμετοχή στην κοινωνία των πολιτών. Η ΕΕΤΤ έχει ήδη ξεκινήσει τις διαδικασίες για την έκδοση των σχετικών αποφάσεων και εντός του α' εξαμήνου του 2021 αναμένεται να ξεκινήσει η σχετική δημόσια διαβούλευση, αλλά επισημαίνεται ότι στη διαβούλευση προτείνεται να ορισθεί ως ελάχιστη ταχύτητα υπηρεσίας επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο για τις ανάγκες της Καθολικής Υπηρεσίας ονομαστική ταχύτητα download 10 Mbps και upload 1 Mbps, με ελάχιστη πραγματική ταχύτητα download όχι μικρότερη από 4 Mbps.

Συμπληρωματικά θέτουμε υπόψη σας και τα ακόλουθα:

- Εφόσον, συνεπώς, η κείμενη νομοθεσία δεν ορίσει μέχρι στιγμής υποχρέωση συγκεκριμένης ελάχιστης ταχύτητας σύνδεσης στο Διαδίκτυο για τις σταθερές συνδέσεις. Η πραγματική ταχύτητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο του τελικού χρήστη διαπιστώνεται, αφού ενεργοποιηθεί η υπηρεσία, καθώς εξαρτάται από τεχνικές παραμέτρους, οι τιμές των οποίων καθορίζονται από τη συγκεκριμένη σύνδεση.

- Ειδικότερα, για τις σταθερές συνδέσεις adsl, καθοριστικό παράγοντα της πραγματικής ταχύτητας αποτελεί η απόσταση (μήκος καλωδίων) μεταξύ του

αστικού κέντρου από το οποίο παρέχεται η υπηρεσία και του σημείου στο οποίο λειτουργεί η σύνδεση. Όσο η απόσταση αυτή μεγαλώνει, τόσο μικρότερη είναι η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο που «βλέπει» στη γραμμή του ο τελικός χρήστης.

- Άλλοι σημαντικοί παράγοντες είναι η ποιότητα και η χωρητικότητα του δικτύου, οι παρεμβολές λόγω εγκατάστασης και λειτουργίας άλλων διατάξεων τεχνολογίας xDSL στα διάφορα σημεία του δικτύου πρόσβασης, καθώς και η ποιότητα της εσωτερικής καλωδίωσης έως την πρίζα του χρήστη. Σημειώνεται ότι οι παράγοντες αυτοί ενδέχεται να μεταβάλλονται δυναμικά με την πάροδο του χρόνου, όπως είναι για παράδειγμα οι παρεμβολές λόγω εγκατάστασης και λειτουργίας άλλων διατάξεων τεχνολογίας xDSL στα διάφορα σημεία του δικτύου πρόσβασης.

- Ως συνέπεια των ανωτέρω, η περιγραφή των οικονομικών προγραμμάτων δεν περιλαμβάνει την πραγματική ταχύτητα στη γραμμή του συνδρομητή αλλά έως μια μέγιστη ταχύτητα (π.χ. «έως 24Mbps») και η χρέωση των υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο δεν εξαρτάται από την πραγματική ταχύτητα που επιτυγχάνεται στη γραμμή του συνδρομητή αλλά από την ονομαστική ταχύτητα (π.χ. «έως 24Mbps») του πακέτου που λαμβάνει ο συνδρομητής.

- Περαιτέρω, σας ενημερώνουμε ότι προκειμένου να βελτιωθεί η ενημέρωση των συνδρομητών για τις ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παραμέτρους ποιότητας, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση Κανονισμού για το ανοικτό διαδίκτυο. Ο Κανονισμός δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, στο ΦΕΚ 242/Β/5-2-2019 και οι εταιρείες είχαν προθεσμία έως τις 25 Νοεμβρίου 2020 για τα σταθερά δίκτυα και έως την 1η Μαρτίου 2021 για τα κινητά δίκτυα, όπως αυτή παρατάθηκε με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 946/17/13-7-2020, για την ενσωμάτωση στους όρους παροχής/χρήσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο των πληροφοριών για τις ταχύτητες ή και άλλες παραμέτρους ποιότητας.

- Ειδικότερα, οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο οφείλουν να αναφέρουν στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας τουλάχιστον (άρθρο 7 του Κανονισμού):

- α) την ελάχιστη, μέγιστη, συνήθως διαθέσιμη, και διαφημιζόμενη ταχύτητα (εφόσον διαφημίζεται ταχύτητα) των εμπορικών προϊόντων της υπηρεσίας που αναφέρονται στους όρους παροχής/χρήσης, ξεχωριστά στη ροή ανόδου και στη ροή καθόδου, προκειμένου για συνδρομητές σταθερών δικτύων.

- β) τη μέγιστη και διαφημιζόμενη ταχύτητα (εφόσον διαφημίζεται ταχύτητα) των εμπορικών προϊόντων της υπηρεσίας που αναφέρονται στους όρους παροχής/χρήσης, ξεχωριστά στη ροή ανόδου και στη ροή καθόδου, προκειμένου για συνδρομητές κινητών δικτύων.

- Η απαίτηση για παροχή στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας πληροφοριών σχετικά με τη διαφημιζόμενη ταχύτητα υφίσταται μόνο στις περιπτώσεις όπου στις προωθητικές του ενέργειες ο πάροχος αναφέρει συγκεκριμένη/ες ταχύτητα(ες).

- Επίσης, οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο οφείλουν να αναφέρουν στους όρους παροχής/χρήσης των υπηρεσιών τις επανορθώσεις ή

αποζημιώσεις που δικαιούνται οι συνδρομητές, σε περίπτωση που διαπιστωθούν συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις (δηλαδή αποκλίσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε χειρότερη απόδοση) μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, και ανάλογα με το μέγεθος της απόκλισης. Γενικά, από τις αναφερόμενες ταχύτητες, οι πάροχοι υποχρεούνται στην παροχή επανορθώσεων/ αποζημιώσεων στην περίπτωση αποκλίσεων απόδοσης από την αναφερόμενη ελάχιστη ταχύτητα για συνδρομητές σταθερών δικτύων, και από την αναφερόμενη μέγιστη ταχύτητα για συνδρομητές κινητών δικτύων, όπως οι αποκλίσεις αυτές εξειδικεύονται στο άρθρο 13 του Κανονισμού.

- Παραδείγματα δυνατών επανορθώσεων ή αποζημιώσεων ανεξαρτήτως τύπου δικτύου (σταθερό ή κινητό) είναι έκπτωση στον λογαριασμό, δυνατότητα για διακοπή του συμβολαίου χωρίς χρέωση, επιστροφή τμήματος ή συνόλου του παγίου, ή συνδυασμός αυτών. Επίσης, οι πάροχοι δίνουν τη δυνατότητα σε συνδρομητές σταθερών δικτύων να επιλέξουν πακέτο με χαμηλότερη ονομαστική ταχύτητα λήψης ή/και αποστολής δεδομένων, πλησιέστερη στην ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί ρεαλιστικά (εφόσον υπάρχει τέτοιο πακέτο), χωρίς να χρειάζεται να καταβάλλουν τέλος για την πρόωρη διακοπή/καταγγελία μιας σύμβασης ορισμένου χρόνου. Η δυνατότητα αυτή θα πρέπει να δίνεται ακόμα και μεταξύ διαφορετικών τεχνολογιών σύνδεσης (όπως από VDSL σε ADSL).

- Σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις (για παράδειγμα, για τα σταθερά δίκτυα μεγαλύτερες του 30% για ADSL δίκτυα και 20% για τις υπόλοιπες τεχνολογίες (π.χ. VDSL, Fiber To The Home-FTTH) από την τιμή της ελάχιστης ταχύτητας για την οποία ο συνδρομητής ενημερώθηκε) 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 την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, όπως αυτές ίσχυαν κατά την τελευταία συναφθείσα μεταξύ αυτών σύμβαση ορισμένου χρόνου.

- Η υποβολή παραπόνων από τους συνδρομητές για αποκλίσεις γίνεται μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών της κάθε εταιρείας και θα εκκινεί διαδικασία ελέγχου του παραπόνου, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει και διενέργεια μετρήσεων από την πλευρά των συνδρομητών, με βάση τα μετρητικά εργαλεία που παρέχει η κάθε εταιρεία/πάροχος. Επίσης, οι πάροχοι θα επικαιροποιούν τις τιμές των ταχυτήτων σύνδεσης τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο και οι συνδρομητές θα έχουν δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, εφόσον υποβαθμίζονται οι ήδη παρεχόμενες ταχύτητες.

- Περισσότερες πληροφορίες για τον Κανονισμό καθώς και το πλήρες κείμενο της εν λόγω Απόφασης της ΕΕΤΤ μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της:

https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/NetNeutrality/.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση ή περαιτέρω πληροφόρηση
η οποία άπτεται των αρμοδιοτήτων μας.

Με τιμή,

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος ΕΕΤΤ



