



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ

Δ/νση: Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου

Τ.Κ.: 101 63 Καλλιθέα

Πληρ.: Α. Κεχαγιόγλου

Τηλ.: 210 9098681

Email: ke@mindigital.gr

ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων

Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου

Τμήμα Αναφορών

ΚΟΙΝ.: Βουλευτή κ. Β. Κόκκαλη

Διά της Βουλής των Ελλήνων

Θέμα: «Απάντηση στην υπ' αρ. 125/1.9.2023 Αναφορά του βουλευτή κ. Β. Κόκκαλη»

Σε απάντηση της Αναφοράς σας, και βάσει της υπ' αριθ. 21251/12.9.2023 απάντησης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, σημειωτέα τα εξής:

Α. Παρατηρήθηκε όντως πολυήμερη περίοδος βλαβών στην παροχή υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και Internet της εταιρείας Cosmote στην Κοινότητα Σκλήθρου του Δήμου Αγιάς στον Νομό Λάρισας.

Β. Σύμφωνα με την πρόβλεψη του Κανονισμού Γενικών Αδειών ορίζεται ότι:

- Σε περίπτωση βλάβης, ο πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο σε σταθερή θέση ή/και διαπροσωπικών επικοινωνιών σε σταθερή θέση **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 ορίζεται σε **έξι ημερολογιακές ημέρες**. Βλάβες των οποίων η αποκατάσταση είναι εκτός των ανωτέρω προθεσμιών κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ κατόπιν αιτήματός της, αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών.
- [...]στην περίπτωση βλάβης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του συνδρομητή ή τρίτου προσώπου και οδηγεί σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στον συνδρομητή, εκτός από τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας, **ο πάροχος πιστώνει τον 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 τετραμήνου από την άρση της βλάβης, χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του συνδρομητή.**
- **Η αδικαιολόγητη διακοπή του δικτύου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους χρήστες γεννά επίσης δικαίωμα αποζημίωσής τους.**

Σε συνέχεια των ανωτέρω, με την ως άνω υπ' αριθμ. 21251/12.9.2023 απάντηση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η Επιτροπή δεσμεύεται ότι θα διερευνήσει, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ως κατά νόμο αρμόδια Εθνική Ρυθμιστική Αρχή, το θέμα των βλαβών που σημειώθηκαν στο δίκτυο της περιοχής της Κοινότητας Σκλήθρου του Δήμου Αγιάς, για την εφαρμογή των ως άνω προβλεπόμενων στον Κανονισμό Γενικών Αδειών όρων.

Γ. Ήδη η ΕΕΤΤ, με την από 25.9.2023 και με αριθ. πρωτ. 22396 επιστολή της προς την COSMOTE ΑΕ:

i) αναφέρει ότι :

«[...] από τις 2 έως και τις 5 του μηνός Αυγούστου 2023 η κινητή τηλεφωνία και η υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο της Cosmote υπολειτουργούσαν, ενώ από τις 5 Αυγούστου έως 10 Αυγούστου αναφέρθηκε από τον Πρόεδρο της Κοινότητας ότι δεν λειτουργούσαν καθόλου.»

ii) αιτείται άμεσα ενημέρωση από την Cosmote ΑΕ για τα ακόλουθα:

«1. το πλήθος των συνδρομητών σας σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι επηρεάστηκαν από τη δυσλειτουργία του δικτύου σας κατά την εν λόγω περίοδο στην Κοινότητα Σκλήθρου του Δήμου Αγιάς,

2. τις ημερομηνίες αναγγελίας και άρσης (επίλυσης) των αντίστοιχων βλαβών,

3. τις αιτίες στις οποίες οφείλονται οι εν λόγω βλάβες που επηρέασαν την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,

4. τις ενέργειες στις οποίες προβήκατε για την αποκατάσταση των βλαβών και τον αντίστοιχο χρόνο αποκατάστασης,

5. σε περίπτωση υπέρβασης των προθεσμιών των τεσσάρων ή έξι ημερολογιακών ημερών για την παροχή υπηρεσιών σε σταθερή θέση που, κατά περίπτωση, ορίζει το άρθρο 3.5, παράγραφος στ' του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών για την αποκατάσταση βλαβών, αναφέρατε τους λόγους στους οποίους οφείλεται κάθε υπέρβαση προθεσμίας,

6. για καθένα από τους συνδρομητές που επηρεάστηκαν δυσμενώς από τις εν λόγω βλάβες, επιβεβαίωση της εταιρεία σας πως θα καταβληθεί αυτομάτως πίστωση του ποσού που αντιστοιχεί στο ανά περίπτωση πάγιο της περιόδου βλάβης, σύμφωνα με τα οριζόμενα από το άρθρο 3.5, παράγραφος γ' του Παραρτήματος Β' του Κανονισμού,

7. αν παραμένουν μέχρι σήμερα ανεπίλυτες βλάβες στην Κοινότητα Σκλήθρου του Δήμου Αγιάς.»

**Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΥΡΑΝΑΚΗΣ

Αρ. σελ. απάντησης: (3)

Αρ. συνημμένων σελίδων: (0)

Συνολικός αριθμός σελίδων: (3)