



Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών

Πληροφορίες: Κ. Λεβέντη

Τηλέφωνο: 210 6151131

EMAIL: cleventi@eett.gr

ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών
Θεμάτων
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου
176 71 Καλλιθέα
Υπόψιν κ. Ιωάννη-Αίαντα Γιαννάκη
Τηλ.: 210-9098330
email: ke@mindigital.gr & a.giannakis@mindigital.gr

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αρ. 2912/8.7.2026 Αναφορά του Βουλευτή κ. Β. Κόκκαλη με θέμα:
«Απομονωμένοι κάτοικοι και παραθεριστές στο Κόκκινο Νερό Λάρισας λόγω διακοπής
της τηλεπικοινωνιακής κάλυψης»

ΣΧΕΤ.: Η υπ' αρ. πρ. 25395 ΕΞ 2026 8/7/2026 (αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 25248/9.7.2026) επιστολή του
Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Σε απάντηση της εν θέματι Αναφοράς θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

1. Σχετικό με την αδυναμία διάθεση φωνητικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι το άρθρο 216 του Ν.4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» που ορίζει τα ακόλουθα:

«Προκειμένου να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο που παρέχονται μέσω των δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας, οι πάροχοι υποχρεούνται να λαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα μέτρα. Οι πάροχοι υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών υποχρεούνται να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα ατελώς ώστε να εξασφαλίζουν αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και αδιάλειπτη διαβίβαση προειδοποιήσεων του κοινού. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Προστασίας του Πολίτη, Δικαιοσύνης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, κατόπιν

εισήγησης της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) και γνώμης της Ε.Ε.Τ.Τ. καθορίζονται οι ελάχιστες υποχρεώσεις προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις. Αρμόδιος φορέας για τον έλεγχο των επιχειρήσεων σχετικά με την τήρηση των ανωτέρω ελάχιστων υποχρεώσεων είναι η Α.Δ.Α.Ε., η οποία δύναται για τον σκοπό αυτόν να ζητά από τις επιχειρήσεις την παροχή σχετικών πληροφοριών.».

2. Κατ' εξουσιοδότηση του ανωτέρω άρθρου έχει εκδοθεί η υπ' αριθ. 1440/29-12-2023 ΚΥΑ με θέμα «Ελάχιστες υποχρεώσεις προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις για α) την εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής διαθεσιμότητας υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο που παρέχονται μέσω των δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας και β) την εξασφάλιση ατελώς της αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και αδιάλειπτης διαβίβασης προειδοποιήσεων του κοινού» (ΦΕΚ 7575/Β/31-12-2023).

3. Σύμφωνα με το άρθρο 8 («Ενημέρωση ΑΔΑΕ») της ανωτέρω ΚΥΑ, «ο πάροχος ενημερώνει αμελλητί την ΑΔΑΕ για κάθε περιστατικό καταστροφικής βλάβης δικτύου ή ανωτέρας βίας, το οποίο οδηγεί σε διακοπή παροχής φωνητικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο προς τους συνδρομητές του». Συνεπώς, οι αναφορές των παρόχων για το ανωτέρω περιστατικό στο Κόκκινο Νερό Λάρισας είναι αναζητητέες από την ΑΔΑΕ.

4. Περαιτέρω, σημειώνουμε ότι σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ, Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.:1183/2/2-2-2026 (ΦΕΚ 701/Β/12-2-2026), και συγκεκριμένα το άρθρο 3.5, σημεία β' και γ' του Παραρτήματος Β',

«β) Κάθε χρήστης δικαιούται να ζητήσει από τον πάροχο άμεση και πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε θετικής ή αποθετικής ζημίας ή ηθικής βλάβης που υπέστη λόγω ελλειπούς 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) ... 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 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. Εφόσον η βλάβη

υπερβαίνει το χρονικό όριο των έξι (6) εργάσιμων ημερών από την ημέρα δήλωσης της βλάβης, το εν λόγω ποσό που ο πάροχος πιστώνει τον συνδρομητή διπλασιάζεται. 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. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να φαίνεται σαφώς στον λογαριασμό χρέωσης του συνδρομητή η πίστωση αυτή καθώς και η χρονική περίοδος κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η διακοπή.»

5. Η ΕΕΤΤ, με τις υπ' αριθ. πρωτ. 26814/21-07-2026 και 26815/21-07-2026 επιστολές της προς τους αναφερόμενους στο δημοσίευμα παρόχους (VODAFONE και NOVA), διερευνά τη συμμόρφωσή τους με τα ανωτέρω αναφερόμενα στο σημείο γ' του άρθρου 3.5 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

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

Με τιμή,

Καθηγητής Δημήτριος Βαρουτάς
Πρόεδρος ΕΕΤΤ