

**ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ
ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Α) Με το άρθρο 67 του Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10-4-2012), όπως ισχύει, εξουσιοδοτείται η ΕΕΤΤ και ορίζονται οι αρμοδιότητες της σχετικά με τον καθορισμό των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με τη δημοσίευση συγκρίσιμων, επαρκών και ενημερωμένων πληροφοριών, σχετικά την ποιότητα και διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

«Άρθρο 67

Ποιότητα και διαθεσιμότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. με απόφαση της, μετά από δημόσια διαβούλευση, σύμφωνα με το άρθρο 17 του παρόντος, απαιτεί από τις επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν συγκρίσιμες, επαρκείς και ενημερωμένες πληροφορίες, σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες και σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται ώστε να εξασφαλίζεται ισοδύναμη πρόσβαση σε τελικούς χρήστες με αναπηρία. Η απόφαση αυτή καθορίζει τις προς μέτρηση παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας και το περιεχόμενο, τη μορφή, τον τρόπο και το χρόνο δημοσίευσης των πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων πιθανών μηχανισμών πιστοποίησης ποιότητας, προκειμένου να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των τελικών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών με αναπηρία, σε πλήρεις, συγκρίσιμες, αξιόπιστες και εύχρηστες πληροφορίες. Ανάλογα με την περίπτωση, μπορούν να χρησιμοποιούνται οι παράμετροι, οι ορισμοί και οι μέθοδοι μέτρησης που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα V του παρόντος. Οι πληροφορίες υποβάλλονται στην Ε.Ε.Τ.Τ. πριν δημοσιευθούν, κατόπιν εγγράφου αιτήματος της.

2. Προκειμένου να αποτραπεί η υποβάθμιση της υπηρεσίας και η παρακώλυση ή η επιβράδυνση της δικτυακής κίνησης, η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται με απόφαση της να θεσπίζει ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας της υπηρεσίας για την επιχείρηση ή τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών

Η Ε.Ε.Τ.Τ. παρέχει στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έγκαιρα πριν από τον καθορισμό τέτοιων απαιτήσεων, περίληψη των λόγων που επιβάλλουν την ανάληψη δράσης, των σχεδιαζόμενων απαιτήσεων και του προτεινόμενου τρόπου δράσης. Οι πληροφορίες αυτές διατίθενται επίσης στον Φορέα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (BEREC). Η Ε.Ε.Τ.Τ. όταν λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τη θέσπιση απαιτήσεων, λαμβάνει ιδίως υπόψη τις παρατηρήσεις ή τις συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

3. Προκειμένου οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνιών να εξασφαλίζουν τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα αυτών σε περιπτώσεις καταστροφικής βλάβης δικτύου ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας, υποχρεούνται να λαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα μέτρα. Οι ανωτέρω επιχειρήσεις υποχρεούνται να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίζουν αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Προς υλοποίηση των ανωτέρω, η Ε.Ε.Τ.Τ. έχει τη δυνατότητα να ζητά από τις επιχειρήσεις την παροχή σχετικών πληροφοριών και δύναται κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης να εισηγηθεί την υιοθέτηση κατάλληλων και αναγκαίων μέτρων. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, κατόπιν εισήγησης 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 Ε.Ε.Τ.Τ..

4. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται με απόφαση της να καθορίζει με εύλογο και αναλογικό τρόπο τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι επιχειρήσεις παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία:

α) μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ισοδύναμες με τις παρεχόμενες στην πλειονότητα των τελικών χρηστών και

β) έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ των επιχειρήσεων και των υπηρεσιών που απολαμβάνει η πλειονότητα των τελικών χρηστών.

5. *Με απόφαση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, κατόπιν γνώμης της Ε.Ε.Τ.Τ., μπορεί να λαμβάνονται μέτρα προκειμένου να ενθαρρύνεται η διαθεσιμότητα εξοπλισμού κατάλληλου για τελικούς χρήστες με αναπηρίες.»*

Β) Αντίστοιχη με την προαναφερόμενη εξουσιοδοτική διάταξη περιλάμβανε και ο προγενέστερος Νόμος 3431/2006 «Περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/3-2-2006) στο άρθρο 57 παρ. 3 αυτού.

Δυνάμει της εξουσιοδοτικής διάταξης του άρθρου 57 παρ. 3 του Ν. 3431/2006, η ΕΕΤΤ εξέδωσε την κανονιστική απόφασή της υπ' αρ. **ΑΠ. 621/011/2011 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-05-2008 «Καθορισμός των δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΦΕΚ 1153/Β'/2008)» (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011)**, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, με την οποία καθόρισε τους δείκτες ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τη μεθοδολογία μέτρησης αυτών, προσδιόρισε το περιεχόμενο και τη μορφή των προς δημοσίευση πληροφοριών και όρισε τον τρόπο και χρόνο δημοσίευσής τους από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Με την εν λόγω απόφαση τροποποιήθηκε και κωδικοποιήθηκε η προγενέστερη απόφαση της υπ' αρ. **ΑΠ. 480/017/2008 «Καθορισμός των δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 1153/Β/13-5-2008)**

Γ) Η υποχρέωση των παρόχων δημοσίων δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν συγκρίσιμες, επαρκείς και ενημερωμένες πληροφορίες και οι σχετικές με τους δείκτες ποιότητας αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ προβλέπονται και στην παράγραφο 2.1.11 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΑΠ. 676/41/2013 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 298/Β/14-2-2013)).

Δ) Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για την εποπτεία και τη διενέργεια ελέγχων για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης των παρόχων δικτύων ή και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τις ανωτέρω υποχρεώσεις τους και τις προδιαγραφές ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι σχετικές αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ προβλέπονται στις διατάξεις των άρθρων 12 παρ. μδ, και 67 του Ν.4070/2012, στο άρθρο 14 της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/2011 και στο άρθρο 2.1.11 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΑΠ. 676/41/2013).