

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με το ν.4727/2020

---

Μαρούσι, Απρίλιος 2022  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

## Πρόλογος

Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει προετοιμαστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) σύμφωνα με τις αρμοδιότητές της εκ του ν. 4727/2020 αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Με την παρούσα η ΕΕΤΤ επιθυμεί να λάβει απόψεις και σχόλια από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και ιδίως από φορείς Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ), τελικούς χρήστες ΑμεΑ και παρόχους υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με τα μέτρα ισοδύναμης πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό το πρίσμα της ρύθμισης που τίθεται από τις διατάξεις του ν. 4727/2020.

Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να απαντήσουν τεκμηριωμένα στις ερωτήσεις του κειμένου. Αν υπάρχουν απόψεις ή σχόλια που τυχόν δεν καλύπτονται από το παρόν κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης, παρακαλούμε να τις συμπεριλάβετε στις απαντήσεις σας αιτιολογώντας, ειδικά και εμπεριστατωμένα, τη σκοπιμότητα και αναγκαιότητα της πρότασής σας, καθώς και τυχόν πηγές των στοιχείων τα οποία επικαλείστε.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από τις 8 Ιουλίου 2022 και ώρα 15:00, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: [uso@eett.gr](mailto:uso@eett.gr)

Οι απαντήσεις δημοσιεύονται αυτούσιες και επωνύμως σε κεντρικό σημείο στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν λαμβάνονται υπόψη. Τυχόν εμπιστευτικά στοιχεία στις απαντήσεις θα πρέπει να τοποθετούνται σε ειδικό παράρτημα, προκειμένου να μη δημοσιευθούν. Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της ΕΕΤΤ προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν επηρεάζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που κρίνονται αναγκαίες για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή ενωσιακές αρχές.

Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ ενημερώνονται με την παρούσα και συναινούν με την αποστολή της απάντησης ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που αναφέρονται πάνω στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν.

Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της ΕΕΤΤ δείτε εδώ:

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*“Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με το ν.4727/2020”.*

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων. Οι ερωτήσεις υποβάλλονται επώνυμα και μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: [uso@eett.gr](mailto:uso@eett.gr).

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|   |    |
|---|----|
| ΕΝΟΤΗΤΑ Α – ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΑΜΕΑ.....  | 5  |
| 1. Νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με ΑμεΑ.....                       | 5  |
| 2. Υφιστάμενο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με ΑμεΑ στην Ελλάδα.....    | 7  |
| 3. Μέτρα υφιστάμενου πλαισίου που δύναται να διατηρηθούν και με το νέο πλαίσιο .... | 8  |
| ΕΝΟΤΗΤΑ Β – ΜΕΤΡΑ ΙΣΟΔΥΝΑΜΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΜΕΑ .....                                   | 10 |
| 1. Διαθέσιμες υπηρεσίες στην Ελλάδα .....   | 10 |
| 2. Απαιτήσεις σύμφωνα με το νέο πλαίσιο.....  | 10 |
| 3. Προτάσεις σχετικά με μέτρα για ισοδύναμη πρόσβαση .....                          | 14 |

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Α – ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΑΜΕΑ**

### **1. Νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με ΑμεΑ**

Η οδηγία (ΕΕ) 2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών εναρμονίζει τις απαιτήσεις προσβασιμότητας για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών προϊόντων, και συμπληρώνει την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 η οποία καθορίζει τις απαιτήσεις για την ισοδύναμη πρόσβαση και τις επιλογές για τους τελικούς χρήστες με αναπηρίες.

Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 219 του ν.4727/2020, σχετικά με την ισότιμη πρόσβαση και επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρίες: *«Με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. καθορίζονται οι απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προκειμένου να εξασφαλίζεται, ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρίες:*

- α) έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών συμβατικών πληροφοριών που παρέχονται δυνάμει του άρθρου 210, ισοδύναμες με τις παρεχόμενες στην πλειονότητα των τελικών χρηστών, και*
- β) έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ των επιχειρήσεων και των υπηρεσιών που διαθέτει η πλειονότητα των τελικών χρηστών.»*

Σύμφωνα με την παρ, 4 του άρθρου 193 του ν.4727/2020: *«Με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των κατά περίπτωση συναρμοδίων Υπουργών, κατόπιν εισήγησης της Ε.Ε.Τ.Τ., λαμβάνονται μέτρα για την στήριξη ως ενδείκνυται στους καταναλωτές με αναπηρίες, καθώς και άλλα ειδικά μέτρα, κατά περίπτωση, με σκοπό να διασφαλίζεται ότι ο σχετικός τερματικός εξοπλισμός και ο ειδικός εξοπλισμός και οι ειδικές υπηρεσίες που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση, συμπεριλαμβανομένων, όπου απαιτείται, των υπηρεσιών πλήρους συνομιλίας και των υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης, είναι διαθέσιμοι και οικονομικά προσιτοί.»*

Σε εφαρμογή των ανωτέρω η ΕΕΤΤ θα εξετάσει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι προκειμένου να εξασφαλίζεται σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες η ισότιμη πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και η δυνατότητα επιλογής παρόχου. Περαιτέρω, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 4 του άρθρου 193 του ν.4727/2020, η ΕΕΤΤ θα εξετάσει τα μέτρα που πρέπει να επιβληθούν για την στήριξη

των καταναλωτών με αναπηρίες προκειμένου να υποβάλει σχετική εισήγηση στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τους κατά περίπτωση συναρμόδιους Υπουργούς, ώστε να διασφαλίζεται ότι ο σχετικός τερματικός εξοπλισμός, ο ειδικός εξοπλισμός και οι ειδικές υπηρεσίες που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση, συμπεριλαμβανομένων, όπου απαιτείται, των υπηρεσιών πλήρους συνομιλίας και των υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης, είναι διαθέσιμοι και οικονομικά προσιτοί.

Επιπροσθέτως η ΕΕΤΤ θα εξετάσει, ποια από τα μέτρα που ισχύουν σήμερα στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας, αναφορικά με την στήριξη των καταναλωτών με αναπηρίες, πρέπει να εξακολουθήσουν να ισχύουν υπό το νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ποια να επαναπροσδιορισθούν ή να αντικατασταθούν με νέα.

## **2. Υφιστάμενο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με ΑμεΑ στην Ελλάδα**

Σε ότι αφορά στα μέτρα για άτομα με αναπηρία, η Υπουργική Απόφαση αριθμ. οικ. 44867/1637/1-8-2008 (Β' 1667) ορίζει τα εξής:

1. «Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας, κατόπιν σχετικής αιτήσεως ενός εύλογου αριθμού χρηστών, που είναι άτομα κωφά ή έχουν σοβαρά προβλήματα αρθρώσεως, εγκαθιστά κοινόχρηστους τηλεκειμενογράφους σε συγκεκριμένο σημείο».
2. «Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας μεριμνά, προκειμένου το σύνολο των κοινόχρηστων τηλεφώνων, που θα εγκατασταθούν από αυτόν μετά την έναρξη ισχύος της παρούσης, να είναι διαμορφωμένα κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτρέπουν την ανεμπόδιστη πρόσβαση και χρήση από άτομα, που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο, έχουν κινητικές δυσκολίες, είναι τυφλά και έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής».
3. «Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας παρέχει σε άτομα τυφλά ή άτομα με προβλήματα οράσεως τέτοιου βαθμού, που δεν τους επιτρέπουν να συμβουλευτούν τον τηλεφωνικό κατάλογο, τη δυνατότητα πρόσβασης ατελώς στην υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου. Για τη διευκόλυνση της χρήσης των ονομαστικών τηλεφωνικών καταλόγων ηλεκτρονικής μορφής από άτομα τυφλά, ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να καθιστά διαθέσιμους τους ως άνω καταλόγους στα άτομα αυτά σε μορφή απλού κειμένου χωρίς γραφικά (text only) μέσω CD-ROM, που παρέχεται δωρεάν, καθώς και μέσω της ιστοσελίδας του».
4. «Μετά από αίτηση τους, ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας παρέχει τερματικό εξοπλισμό για χρήση τηλεκειμενογράφου ή άλλου ειδικού εξοπλισμού σε τιμές κόστους σε άτομα με δυσκολίες ακοής και όρασης (αναπηρία 67% και άνω). Τυχόν επισκευή καθώς και πιθανή αντικατάσταση ελαττωματικού τερματικού εξοπλισμού, ο οποίος έχει διατεθεί από τον πάροχο Καθολικής Υπηρεσίας κατά τα ανωτέρω, πραγματοποιείται άμεσα από αυτόν, χωρίς χρέωση του συνδρομητή, εκτός αν ο συνδρομητής έχει αποδεδειγμένα προβεί σε κακή χρήση του τερματικού εξοπλισμού.»
5. Σε συγκεκριμένες κατηγορίες ατόμων «...προβλέπεται έκπτωση αξίας δεκαοκτώ (18) ευρώ επί της συνολικής μηνιαίας χρέωσης για χρήση υπηρεσιών πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, προκειμένου να είναι δυνατή η πρόσβαση (στενής ή ευρείας ζώνης) στο Διαδίκτυο της οποίας θα γίνεται η έκπτωση».
6. «Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας μεριμνά, ώστε τα Άτομα με Αναπηρίες, σε περίπτωση απώλειας της δυνατότητας τηλεφωνικής επικοινωνίας, να έχουν

προτεραιότητα, τόσο στη σύνδεση, όσο και στην αποκατάσταση βλαβών στην τηλεφωνική τους σύνδεση».

7. «Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα οράσεως, που δεν τους επιτρέπουν να αναγνώσουν τα στοιχεία που αναφέρονται στους λογαριασμούς, τη δυνατότητα να πληροφορούνται ατελώς το ύψος του τελευταίου λογαριασμού της τηλεφωνικής χρέωσης, καλώντας έναν κωδικό αριθμό επιλογής».

8. «Μετά από αίτηση τους, ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει πρόσφορο και οικονομικό εναλλακτικό σχήμα για την παροχή βασικού επιπέδου αναλυτικής χρέωσης σε άτομα τυφλά ή άτομα με προβλήματα οράσεως...».

9. «Για την εξυπηρέτηση ατόμων κωφών και ατόμων με σοβαρά προβλήματα άρθρωσης και ακοής, η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες εκτάκτου ανάγκης παρέχεται ατελώς και μέσω της υπηρεσίας γραπτών μηνυμάτων (SMS) κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας».

10. «Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας παρέχει δωρεάν χρόνο τηλεφωνικών συνδιαλέξεων αξίας ίσης με την αξία χιλίων (1.000) λεπτών αστικής χρέωσης μηνιαίως, σε συγκεκριμένες κατηγορίες ατόμων με αναπηρία».

11. «Άτομα με προβλήματα ακοής και ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω, δικαιούνται έκπτωσης 50% στην αποστολή και λήψη γραπτών μηνυμάτων μέσω κινητής τηλεφωνίας, η δαπάνη των οποίων βαρύνει τον εκάστοτε πάροχο της Καθολικής Υπηρεσίας του τόπου της διαμονής τους. Την ανωτέρω έκπτωση δικαιούνται και τα ανήλικα άτομα με προβλήματα ακοής και ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω».

### **3. Μέτρα υφιστάμενου πλαισίου που δύναται να διατηρηθούν και με το νέο πλαίσιο**

Σύμφωνα με το άρθρο 192 του ν.4727/2020 οι υπηρεσίες κοινόχρηστων τηλεφώνων και οι υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου είναι εκτός του περιεχομένου της καθολικής υπηρεσίας, ενώ επίσης δεν περιλαμβάνονται και στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 193, συνεπώς οι προβλέψεις υπ' αριθμ. 1, 2 και 3 της ενότητας Α.2 δεν μπορούν να ενταχθούν στο πεδίο εφαρμογής της νέας εισήγησης.

Σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 227 του ν.4727/2020: «Οι κλήσεις, τα μηνύματα μέσω της υπηρεσίας γραπτών μηνυμάτων (SMS) και της υπηρεσίας μηνυμάτων πολυμέσων (MMS), καθώς και οι κλήσεις και τα μηνύματα από οχήματα μέσω του



συστήματος eCall, με χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης «112», πραγματοποιούνται για εξερχόμενες εθνικές κλήσεις και μηνύματα μέσω οποιασδήποτε επιχείρησης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ατελώς στο σύνολό τους και χωρίς υποχρέωση χρήσης οποιουδήποτε μέσου πληρωμής.». Επομένως η υποχρέωση υπ' αριθμ. 9 της ενότητας Α.2 προβλέπεται εκ του νόμου και ισχύει για όλους τους παρόχους, συνεπώς δεν χρειάζεται να ενταχθεί στο πεδίο εφαρμογής της νέας εισήγησης.

Οι προβλέψεις υπ' αριθμ. 5, 10 και 11 θα επανεξετασθούν στο πλαίσιο εξέτασης μέτρων για την διασφάλιση της οικονομικής προσιτότητας σύμφωνα με το άρθρο 193 του ν.4727/2020, λαμβάνοντας υπόψη ότι η πλειοψηφία των συνδρομητών λαμβάνουν πλέον πακέτα υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης και υπηρεσιών τηλεφωνίας με απεριόριστο χρόνο ομιλίας προς αστικά και υπεραστικά. Τα ανωτέρω είναι εκτός του αντικειμένου της παρούσας και θα ακολουθήσει ειδική δημόσια διαβούλευση.

Τέλος αναφορικά με τις προβλέψεις υπ' αριθμ. 4, 6, 7 και 8 της ενότητας Α.2 προτείνεται να εξεταστεί η κατάλληλη προσαρμογή τους προκειμένου να διατηρηθούν και στο νέο πλαίσιο κατ' εφαρμογή της παρ. 4 του άρθρου 193.

Επίσης σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 44365/1631/2007 Κοινή Υπουργική Απόφαση «Εξασφάλιση προσιτών τιμολογίων στα πλαίσια παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας» αναφορικά με την εξασφάλιση προσιτών τιμολογίων στο πλαίσιο παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας σε περίπτωση ατόμων με ειδικές ανάγκες (ατόμων με αναπηρίες), καθώς και ατόμων με ειδικές κοινωνικές ανάγκες που απώλεσαν την τηλεφωνική σύνδεση, παρέχεται η δυνατότητα κατόπιν αιτήσεώς τους προς τον πάροχο καθολικής υπηρεσίας να δέχονται εισερχόμενες κλήσεις, καθώς και να καλούν αριθμούς εκτάκτου ανάγκης εις το διηνεκές.

## ΕΝΟΤΗΤΑ Β – ΜΕΤΡΑ ΙΣΟΔΥΝΑΜΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΜΕΑ

### 1. Διαθέσιμες υπηρεσίες στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, το Εθνικό Ίδρυμα Κωφών (<https://idrimakofon.gr/relay/>) λειτουργεί πρόγραμμα εξ' αποστάσεως διερμηνείας και χειλεανάγνωσης (RELAY SERVICE), προκειμένου οι κωφοί-βαρήκοοι, να έχουν 24ωρη πρόσβαση στην τηλεφωνία και να συμμετέχουν ισότιμα και απρόσκοπτα σε συνομιλίες με ακούοντες επικοινωνώντας τις ανάγκες τους.

Με την υπηρεσία αυτή, ο/η κάθε κωφός/κωφή από όλη την Ελλάδα θα μπορεί να κατεβάζει δωρεάν την εφαρμογή IRIS (μπορεί να εγκατασταθεί σε κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό android και ios από το [www.myiris.gr](http://www.myiris.gr)) στο κινητό του/της και με την οποία θα μπορεί να κάνει βιντεοκλήση. Εξυπηρετείται με αυτόν τον τρόπο σε διάφορες περιπτώσεις μέσω διερμηνείας, πχ. για κλείσιμο ραντεβού σε γιατρούς, δικηγόρους, συμβολαιογράφους, να πάρει πληροφορίες, να παραγγείλει φαγητό, να ρωτήσει κάτι σχετικό με υπόθεσή του/της και πολλά άλλα. Σε περίπτωση που μία διερμηνεία χρειάζεται πολύ χρόνο για να διεκπεραιωθεί, διότι απαιτούνται πολλές πληροφορίες, τότε θα πρέπει να καλεί διερμηνέα δια ζώσης.

### 2. Απαιτήσεις σύμφωνα με το νέο πλαίσιο

Ένας από τους στόχους του Κώδικα Ηλεκτρονικών επικοινωνιών ο οποίος εναρμονίστηκε στην Ελλάδα με τον ν.4727/2020, είναι να εγγυάται την παροχή ποιοτικών, προσιτών και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε άτομα με αναπηρίες.

Για να διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα, η προσιτότητα και η προσβασιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε άτομα με αναπηρίες, σύμφωνα με την μελέτη “European Electronic Communication Code (EECC) Toolkit for transposition” του EDF<sup>1</sup>, πρέπει να ικανοποιούνται τα ακόλουθα:

- Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να συμμορφώνονται με τις διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις

---

<sup>1</sup> [https://www.edf-feph.org/content/uploads/2020/12/edf\\_recommendations\\_on\\_equal\\_access\\_and\\_choice\\_to\\_electronic\\_communications\\_services\\_1\\_1.pdf](https://www.edf-feph.org/content/uploads/2020/12/edf_recommendations_on_equal_access_and_choice_to_electronic_communications_services_1_1.pdf) <https://www.edf-feph.org/>

προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (Παράρτημα Ι) και τα επερχόμενα πρότυπα σύμφωνα με το άρθρο 147 του ν.4727/2020

- Οι ακόλουθες υπηρεσίες πρέπει να είναι διαθέσιμες, σύμφωνα με το άρθρο 85 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 (άρθρο 193 του ν.4727/2020), να είναι πλήρως λειτουργικές σύμφωνα με το άρθρο 111 της ίδιας Οδηγίας (άρθρο 219 του ν.4727/2020) και με επαρκές επίπεδο ποιότητας σύμφωνα με το άρθρο 104 της ίδιας Οδηγίας (άρθρο 212 του ν.4727/2020):
  - **Υπηρεσία πλήρους συνομιλίας (Total conversation services).**
  - **Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (Real Time Text)**
  - **Υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης** (υπηρεσίες αναμετάδοσης κειμένου και υπηρεσίες αναμετάδοσης βίντεο).
- **Τερματικός εξοπλισμός** που βελτιώνει την ισοδύναμη πρόσβαση, πρέπει να είναι διαθέσιμος σε άτομα με αναπηρία, σύμφωνα με το άρθρο 85 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972. Οι διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 ορίζουν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ μέχρι να αναπτυχθούν τα σχετικά πρότυπα, οι κατασκευαστές μπορούν να ακολουθούν το εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο για την Προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ (EN301 549 έκδοση 3.1.1).
- **Ειδικός τερματικός εξοπλισμός** που βελτιώνει την ισοδύναμη πρόσβαση πρέπει να είναι διαθέσιμος σε άτομα με αναπηρία σύμφωνα με το άρθρο 85 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972. Ο εξοπλισμός αυτός μπορεί να περιλαμβάνει συσκευές με επαυξητικές και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας ή και με άλλες βοηθητικές τεχνολογίες (augmentative and alternative communication devices).
- Το κόστος επικοινωνίας για άτομα με αναπηρία δεν πρέπει να αυξηθεί λόγω παροχής ειδικών υπηρεσιών, όπως η μετάδοση κειμένου σε πραγματικό χρόνο, παροχή υπηρεσιών πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσιών διαμεσολαβητικής αναμετάδοσης (άρθρο 193 του ν.4727/2020).

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με το στοιχείο (ιε) της παραγράφου 3.2 του Παραρτήματος Β της ΑΠ ΕΕΤΤ 991/4/17.5.2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265), προβλέπεται για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τα μέτρα ισοδύναμης πρόσβασης των τελικών χρηστών ΑμεΑ που λαμβάνουν οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών:

«ιε) Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών, δημοσιεύουν κατανοητές, συγκρίσιμες, αξιόπιστες, φιλικές προς τον χρήστη και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται ώστε να διασφαλίζεται ισοδυναμία πρόσβασης σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες. Οι ανωτέρω πληροφορίες δημοσιεύονται σε ειδική ιστοσελίδα του παρόχου, σε μορφή που είναι σαφής, κατανοητή, μηχανικώς αναγνώσιμη και προσβάσιμη σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.»

Επιπλέον, σύμφωνα με την ενότητα 4 του Παραρτήματος Β του ίδιου Κανονισμού ο πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο ή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών που παρέχει υπηρεσίες προς κάθε τελικό χρήστη στο πλαίσιο σύναψης Σύμβασης Προσχώρησης οφείλει να δημοσιεύει, τουλάχιστον στην ελληνική γλώσσα, με σαφήνεια ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τα τιμολόγια του και τους όρους πρόσβασης και χρήσης του δικτύου του και των υπηρεσιών του από τους τελικούς χρήστες. Οι πληροφορίες δημοσιεύονται σε μορφή που είναι σαφής, κατανοητή και μηχανικώς αναγνώσιμη και προσβάσιμη σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών. Οι πληροφορίες που δημοσιεύονται περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Λεπτομέρειες προϊόντων και υπηρεσιών, όπου συμπεριλαμβάνονται λειτουργίες, πρακτικές, πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και αλλαγές στη λειτουργία της υπηρεσίας ειδικά σχεδιασμένες για τελικούς χρήστες με αναπηρίες, σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.
- Περιγραφή των μέτρων που λαμβάνουν ώστε να διασφαλίζεται ισοδυναμία πρόσβασης σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες.

Τέλος, στο σημείο θ) i) της παραγράφου 3.3 του του Παραρτήματος Β του ίδιου Κανονισμού προβλέπεται ότι, στις δύο πρώτες σελίδες κάθε σύμβασης και στη συνοπτική σύμβαση, πρέπει να αναφέρονται καθαρά και ευδιάκριτα τα ειδικότερα χαρακτηριστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρία (σημείο 12). Συγκεκριμένα, σε αυτά περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία και εφόσον είναι διαθέσιμες, τουλάχιστον πληροφορίες για: κείμενο σε πραγματικό χρόνο, υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας, υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης, προσβασιμότητα σε επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης,

ειδικό εξοπλισμό, ειδικά τιμολόγια και προσβάσιμες πληροφορίες. Κατά περίπτωση, μπορεί να αναφέρεται ότι περαιτέρω λεπτομέρειες είναι διαθέσιμες χωριστά.

Προς το σκοπό πλήρους κατανόησης των ανωτέρω, παρατίθενται ακολούθως οι διατάξεις που παρέχουν τους σχετικούς ορισμούς:

Σύμφωνα με το άρθρο 110 του ν.4727/2020 ως:

**«υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας»** νοούνται οι υπηρεσίες συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο με χρήση πολυμέσων που παρέχουν αμφίδρομη συμμετρική μεταφορά βίντεο κίνησης σε πραγματικό χρόνο, καθώς και κειμένου και φωνής σε πραγματικό χρόνο μεταξύ δύο χρηστών που βρίσκονται σε δύο ή περισσότερες τοποθεσίες.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών ως:

**«κείμενο σε πραγματικό χρόνο»** νοείται συνομιλία μέσω κειμένου από ένα σημείο σε άλλο ή τηλεδιασκέψεις πολλαπλών σημείων όπου το κείμενο που εισάγεται αποστέλλεται το ένα στοιχείο μετά το άλλο κατά τέτοιο τρόπο ώστε η επικοινωνία να γίνεται αντιληπτή από τον χρήστη ως συνεχής διεργασία.

**«υποστηρικτική τεχνολογία»** νοείται κάθε στοιχείο, τμήμα εξοπλισμού, υπηρεσία ή προϊόν συστήματος που περιλαμβάνει λογισμικό το οποίο χρησιμοποιείται για να αυξηθούν, να διατηρηθούν, να υποκατασταθούν ή να βελτιωθούν οι λειτουργικές δυνατότητες των ατόμων με αναπηρίες ή για την ανακούφιση και αντιστάθμιση των αναπηριών και των περιορισμών δραστηριότητας ή συμμετοχής·

Σύμφωνα με το αιτιολογικό (227) της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 οι:

**«Υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης»** αναφέρονται σε υπηρεσίες που επιτρέπουν την αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα σε απομακρυσμένους τελικούς χρήστες διαφορετικών τρόπων επικοινωνίας (π.χ. κειμένου, νοηματικής γλώσσας, ομιλίας) εξασφαλίζοντας τη μετατροπή μεταξύ των εν λόγω τρόπων επικοινωνίας, συνήθως με τη μεσολάβηση ανθρώπου.

### 3. Προτάσεις σχετικά με μέτρα για ισοδύναμη πρόσβαση

#### 3.1 Γενικές απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι

Προκειμένου να υπάρξει ολοκληρωμένη και ισότιμη ενημέρωση των χρηστών με αναπηρίες, πέραν όλων όσων ορίζονται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών, η EETT προτείνει την έκδοση σχετικής απόφασης, σύμφωνα με το άρθρο 219 του ν.4727/2020, στην οποία να ορίζεται ότι οι πάροχοι ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ειδική ιστοσελίδα που δημοσιεύουν τις πληροφορίες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που απευθύνονται σε χρήστες με αναπηρία να δημοσιεύουν τουλάχιστον και τα ακόλουθα:

- τις ειδικές τερματικές συσκευές για χρήση από ΑμεΑ που περιλαμβάνονται στην προσφορά τους
- τους πιθανούς όρους ή προϋποθέσεις με τις οποίες θα πρέπει να συμμορφώνονται οι χρήστες με αναπηρία για να μπορέσουν να ωφεληθούν από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απευθύνονται σε αυτούς,
- τους συμβατικούς όρους σχετικά με την παροχή υπηρεσιών ή άλλων πληροφοριών που μπορεί να είναι προς το συμφέρον των χρηστών με ειδικές ανάγκες,

Οι πάροχοι υπηρεσιών διατηρούν τις ανωτέρω πληροφορίες για όσο χρονικό διάστημα η υπηρεσία είναι σε λειτουργία. Επίσης οι πάροχοι ηλεκτρονικών υπηρεσιών πρέπει να παρέχουν, κατόπιν αιτήματος, σε γραπτή, προφορική ή ηλεκτρονική μορφή όλες τις πληροφορίες που αναφέρονται παραπάνω, με τρόπο προσβάσιμο από άτομα με αναπηρίες.

Το τεκμήριο συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών της EETT αναφορικά με την προσβασιμότητα του περιεχομένου των ιστότοπων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προτείνεται να είναι ανάλογο με αυτό του άρθρου 41 του 4727/2020:

1. Το περιεχόμενο των ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές που συμμορφώνονται στα εναρμονισμένα πρότυπα ή στα μέρη τους και στα στοιχεία αναφοράς που έχει δημοσιεύσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 1025/2012, θεωρείται ότι συμμορφώνεται στις απαιτήσεις προσβασιμότητας του Κανονισμού Γενικών Αδειών της EETT, των εν λόγω προτύπων ή των μερών τους.

2. Εφόσον δεν έχουν δημοσιευθεί στοιχεία αναφοράς των εναρμονισμένων προτύπων της παρ. 1, το περιεχόμενο των εφαρμογών για φορητές συσκευές που συμμορφώνεται στις τεχνικές προδιαγραφές ή τα μέρη τους θεωρείται ότι συμμορφώνεται στις απαιτήσεις προσβασιμότητας του Κανονισμού Γενικών Αδειών, τις οποίες καλύπτουν οι τεχνικές προδιαγραφές ή τα μέρη τους, εφόσον ανταποκρίνεται προς τις σχετικές τεχνικές προδιαγραφές που καθορίζονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

3. Εφόσον δεν έχουν δημοσιευθεί στοιχεία αναφοράς του εναρμονισμένου προτύπου της παρ. 1, το περιεχόμενο των ιστότοπων που πληροί τις απαιτήσεις του ευρωπαϊκού προτύπου EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) ή μέρη τους θεωρείται ότι συμμορφώνεται στις απαιτήσεις προσβασιμότητας του Κανονισμού Γενικών Αδειών, και που καλύπτουν οι εν λόγω σχετικές απαιτήσεις ή τα μέρη τους. Εφόσον δεν έχουν δημοσιευθεί στοιχεία αναφοράς του εναρμονισμένου προτύπου της παρ. 1, ελλείψει των τεχνικών προδιαγραφών της παρ. 2, το περιεχόμενο των ιστότοπων που πληροί τις οικείες απαιτήσεις του ευρωπαϊκού προτύπου EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) ή των μερών τους θεωρείται ότι συμμορφώνεται στις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών και που καλύπτουν οι εν λόγω σχετικές απαιτήσεις ή τα μέρη τους.

4. Εφόσον έχουν δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στοιχεία αναφοράς που παραπέμπουν σε μια πιο πρόσφατη έκδοση του ευρωπαϊκού προτύπου EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) ή σε ευρωπαϊκό πρότυπο που το αντικαθιστά, εφαρμόζεται η πιο πρόσφατη έκδοση του προτύπου αυτού, ή το πρότυπο που το αντικαθιστά.

Επιπλέον, οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να παρέχουν και να επικαιροποιούν χωρίς καθυστέρηση, μόλις επέλθει ουσιώδης μεταβολή και σε κάθε περίπτωση σε ετήσια βάση, λεπτομερή, περιεκτική και σαφή δήλωση προσβασιμότητας για τη συμμόρφωση των ιστοτόπων και των εφαρμογών τους για φορητές συσκευές προς τις διατάξεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

### **Ερώτηση 1**

*Θεωρείτε ικανοποιητικές τις παραπάνω προβλέψεις αναφορικά με τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι πάροχοι προκειμένου να εξασφαλίζεται ισότιμη πρόσβαση σε πληροφορίες και επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρίες; Αν όχι, ποιες αλλαγές/προσθήκες προτείνετε;*

## **3.2 Μέτρα που διασφαλίζουν ότι ο τερματικός εξοπλισμός, ο ειδικός εξοπλισμός και ειδικές υπηρεσίες που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση των ΑμεΑ είναι διαθέσιμοι και οικονομικά προσιτοί**

### **3.2.1 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης καταναλωτών**

Στο ευρύτερο πλαίσιο κοινωνικής υποστήριξης για τα άτομα με αναπηρία με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στα κοινωνικά αγαθά της επικοινωνίας, της μείωσης των ανισοτήτων και του κοινωνικού αποκλεισμού, τόσο η Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος όσο και το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων με επιστολές τους προς την ΕΕΤΤ και άλλους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, ζητούν από τις εκάστοτε υπηρεσίες εξυπηρέτησης τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημόσιου τομέα να υποστηρίζουν την επικοινωνία μέσω της **υπηρεσίας μεσολαβητικής αναμετάδοσης (Relay Service)** για τις υπηρεσίες που δεν απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη.

Προς το σκοπό αυτό προτείνεται να γίνει χρήση του προγράμματος εξ' αποστάσεως διερμηνείας και χειλεανάγνωσης (<https://idrimakofon.gr/relay/>) που λειτουργεί το Εθνικό ίδρυμα Κωφών. Το πρόγραμμα αυτό δίνει τη δυνατότητα σε κωφούς-βαρήκοους, να έχουν 24ωρη πρόσβαση στην τηλεφωνία και να συμμετέχουν ισότιμα και απρόσκοπτα σε συνομιλίες με ακούοντες επικοινωνώντας τις ανάγκες τους.

Θα πρέπει τα τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών να εξοικειωθούν με το σύστημα αυτό, ενσωματώνοντάς το στην λειτουργία τους, να προτεραιοποιούν τις κλήσεις που δέχονται από άτομα με αναπηρία και η επικοινωνία αυτή να παρέχεται ατελώς.

Επιπλέον προτείνεται να προτεραιοποιείται η εξυπηρέτηση καταναλωτών ΑμεΑ σε σχέση με την βλαβοδιαχείριση των συνδέσεών τους.

Επιπρόσθετα προτείνεται:

- να προβλέπονται και συστήματα επικοινωνίας με γραπτό μήνυμα εκτός από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηχητικών κλήσεων ή πρόσβασης μέσω ίντερνετ που χρησιμοποιούνται στην παρούσα φάση.
- να εφαρμοστούν συστήματα για να διασφαλιστεί ότι οι κωφάλαλοι και οι βαρήκοοι έχουν κατάλληλη ισοδύναμη πρόσβαση σε αυτοματοποιημένες υπηρεσίες πελατών που απαιτούν από τους χρήστες να ακούσουν διάφορες



αυτοματοποιημένες επιλογές και στη συνέχεια να επιλέξουν το κατάλληλο πλήκτρο χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο.

- να προβλέπονται τρόποι οι λογαριασμοί, οι συμβατικές υποχρεώσεις, πιθανές αλλαγές στους συμβατικούς όρους ή/και σε υπηρεσίες να είναι διαθέσιμες και να γνωστοποιούνται κατόπιν αιτήματος είτε σε ηχητική μορφή είτε με άλλη μορφή (Braille), που να είναι αντιληπτή σε άτομα τυφλά ή με μειωμένη όραση.
- οι πάροχοι να ενημερώνουν το κοινό για τα ειδικά ή/και μειωμένα τιμολόγια και τις υπηρεσίες τους σε σχέση με ΑμεΑ σε όλα τα σημεία πώλησης, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, των ιστότοπων κ.λπ., όπου παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα προγράμματα και το κόστος τους.

### **Ερώτηση 2**

*Θεωρείτε ικανοποιητικές τις παραπάνω προβλέψεις προκειμένου να παρέχεται ισοδύναμη πρόσβαση ατόμων με αναπηρία σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης καταναλωτών; Αν όχι, ποιες αλλαγές/προσθήκες προτείνετε;*

### **3.2.2 Καθορισμός ειδικών υπηρεσιών και απαιτήσεων που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση**

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις που θέτει το νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ενότητα Β.2) πρέπει να διασφαλίζεται ότι ο τερματικός εξοπλισμός και ο ειδικός εξοπλισμός καθώς και οι **ειδικές υπηρεσίες που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση**, συμπεριλαμβανομένων, όπου απαιτείται, των υπηρεσιών πλήρους συνομιλίας και των υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης, είναι διαθέσιμοι και οικονομικά προσιτοί.

Επιπλέον, σύμφωνα με το Άρθρο 13 της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 για την Προσβασιμότητα, ο πάροχοι υπηρεσιών εξασφαλίζουν ότι σχεδιάζουν και παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που θέτει η Οδηγία. Το Τμήμα IV της οδηγίας αναφέρει στο σημείο (α) την διασφάλιση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τη χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών με την i) παροχή κειμένου σε πραγματικό χρόνο επιπλέον της φωνητικής επικοινωνίας και την ii) παροχή πλήρους συνομιλίας όταν παρέχεται βίντεο επιπλέον της φωνητικής επικοινωνίας.

Σε συνέχεια του ανωτέρω πλαισίου, καταγράφονται οι υπηρεσίες που πρέπει να παρέχονται για ισοδύναμη πρόσβαση και επικοινωνία των ατόμων με αναπηρία :



- **Υπηρεσία πλήρους συνομιλίας (Total conversation services):** Υπηρεσία συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο που επιτρέπει ταυτόχρονα μετάδοση βίντεο, φωνής και κειμένου σε πραγματικό χρόνο. Δύο άτομα που επικοινωνούν εξ' αποστάσεως είναι δυνατόν να βλέπουν, να ακούν και/ή στέλνουν κείμενο σε πραγματικό χρόνο.
- **Υπηρεσία κείμενου σε πραγματικό χρόνο (Real Time Text):** Το κείμενο μεταδίδεται άμεσα την ώρα που πληκτρολογείται ή δημιουργείται. Οι παραλήπτες μπορούν να διαβάσουν το κείμενο την ώρα που γράφεται. Αυτό μπορεί να γίνει μεταξύ δύο ή περισσότερων τελικών χρηστών.
- **Υπηρεσίες Μεσολαβητικής Αναμετάδοσης (Relay Services)<sup>2</sup> :** επιτρέπουν την αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ απομακρυσμένων τελικών χρηστών που προτιμούν ή απαιτούν διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας (όπως νοηματική γλώσσα, ομιλία) παρέχοντας μετατροπή μεταξύ αυτών των τρόπων επικοινωνίας, συνήθως από έναν χειριστή που λειτουργεί ως ενδιάμεσος μεταξύ χρηστών. Για παράδειγμα ένα κωφό άτομο που καλεί τον γιατρό του μπορεί να χρησιμοποιήσει μια υπηρεσία αναμετάδοσης βίντεο για να επικοινωνήσει με έναν διερμηνέα νοηματικής γλώσσας που θα καλέσει τον γιατρό για λογαριασμό του.

Διακρίνονται σε:

- **Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης με βίντεο (Video Relay Services VRS):** χρησιμοποιείται για να επιτρέψει την επικοινωνία νοηματικής γλώσσας μεταξύ ατόμου με προβλήματα ακοής ή ομιλίας χρησιμοποιώντας διερμηνέα νοηματικής γλώσσας και βιντεοτηλεφώνου/ κάμερας web και οποιοδήποτε κατόχου τηλεφώνου.
- **Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης με κείμενο (Text relay services TRS):** αφορά παραδοσιακή υπηρεσία αναμετάδοσης μέσω συσκευών Τηλέτυπου (TeleType-TTY) που μεταφράζουν κείμενο σε ομιλία ή ομιλία σε κείμενο, συνήθως για άτομα με προβλήματα ομιλίας, δυσκολίες ακοής, ολικής ακοής ή προβλήματα ακοής και όρασης.
- **Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης με ομιλία προς ομιλία (Speech-to-speech relay services):** παρέχει υποστήριξη κλήσεων ομιλίας για χρήστες με προβλήματα ομιλίας ή γνωστικές αναπηρίες.
- **Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης μέσω Captioned speech (υποστηριζόμενη τηλεφωνία ή υπηρεσία CapTel):** μετατρέπει το διάλογο σε πραγματικό χρόνο σε κείμενο (captions) και είναι χρήσιμη

<sup>2</sup> [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/phcb/D-PHCB-SIS\\_A.02-2012-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/phcb/D-PHCB-SIS_A.02-2012-PDF-E.pdf)

για άτομα που μπορούν να ομιλούν αλλά έχουν δυσκολία στην ακοή. Η υπηρεσία CarTel χρησιμοποιεί ένα ειδικό CarTel τηλέφωνο με μια οθόνη κειμένου για να εμφανίζει κείμενο για το τι λέει ο καλός.

- **Υπηρεσία με Άμεσα Μηνύματα (Instant Messaging (IM)):** είναι μια λύση που βασίζεται σε κείμενο σε κινητά τηλέφωνα για άτομα με βαρηκοΐα ή με απώλεια ομιλίας.

Σημειώνεται ότι οι βασικές υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης (text relay services, και video relay services) θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε 24ωρη βάση και τις 7 ημέρες της εβδομάδας.

Μέσω των υπηρεσιών που καταγράφηκαν ανωτέρω θα πρέπει να καλύπτονται τουλάχιστον οι εξής απαιτήσεις :

- Οι κλήσεις προς έναν συνδρομητικό αριθμό ατόμου με αναπηρία θα πρέπει να μπορούν να συνδεθούν αυτόματα μέσω μιας υπηρεσίας μεσολαβητικής αναμετάδοσης που έχει επιλέξει ο χρήστης, εάν το αποφασίσει ο χρήστης.
- Οι κλήσεις από άτομο με αναπηρία σε άλλο αριθμό θα πρέπει να μπορούν να συνδεθούν μέσω μιας υπηρεσίας μεσολαβητικής αναμετάδοσης που έχει επιλέξει ο χρήστης, εάν το αποφασίσει ο χρήστης.
- Οι υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης πρέπει να λειτουργούν με όλα τα συνήθως χρησιμοποιούμενα ακουστικά και τερματικά.
- Οι προηγμένες υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης βίντεο και peer-to-peer βίντεο για τη νοηματική γλώσσα θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε κινητά τηλέφωνα με δυνατότητες μετάδοσης βίντεο.
- Η υπηρεσία αναμετάδοσης δεν θα κοστίζει περισσότερο από μια κλήση αστικής χρέωσης.

### **Ερώτηση 3**

*A. Ποιες από τις ανωτέρω ειδικές υπηρεσίες και απαιτήσεις θεωρείτε αναγκαίες για την βελτίωση της ισοδύναμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία;*

*B. Υπάρχουν επιπλέον υπηρεσίες και απαιτήσεις που πρέπει να προβλεφθούν; Αναφέρατε αναλυτικά.*

*Γ. Υπάρχουν κάποιες από τις παραπάνω υπηρεσίες και απαιτήσεις που δεν χρησιμοποιούνται πλέον εκτεταμένα, γιατί έχουν υποκατασταθεί, και επομένως δεν απαιτείται να συμπεριληφθούν;*

### 3.2.3 Καθορισμός τερματικού εξοπλισμού και ειδικού εξοπλισμού που βελτιώνει την ισοδύναμη πρόσβαση

Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέτουν εξοπλισμό που συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας, όπως αυτές καθορίζονται στην Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 για την Προσβασιμότητα, ώστε οποιοδήποτε άτομο να μπορεί να πραγματοποιήσει μια κλήση χρησιμοποιώντας υπηρεσία πλήρους συνομιλίας, οποτεδήποτε και οπουδήποτε στην ΕΕ, όπως οποιαδήποτε άλλη φωνητική κλήση<sup>3</sup>.

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις που θέτει το νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ενότητα B.2) πρέπει να διασφαλίζεται ότι ο **τερματικός εξοπλισμός, ο ειδικός εξοπλισμός** και οι ειδικές υπηρεσίες που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση, συμπεριλαμβανομένων, όπου απαιτείται, των υπηρεσιών πλήρους συνομιλίας και των υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης, είναι διαθέσιμοι και οικονομικά προσιτοί.

Σε συνέχεια των ανωτέρω, οι γενικές τεχνικές απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιεί ο τερματικός εξοπλισμός και ο ειδικός εξοπλισμός που διαθέτουν οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών για χρήση από χρήστες με αναπηρία για ισότιμη πρόσβαση είναι:

- ευχρηστία,
- εύκολη πρόσβαση και αναγνωρίσιμα πλήκτρα,
- ευκολία στην ρύθμιση της αντίθεσης της οθόνης (screen contrast),
- ευκολία στην ρύθμιση του ήχου κλήσης και συνομιλίας με δυνατότητα αυξομειώσεων της έντασης,
- δυνατότητα για ταχεία κλήση,
- δυνατότητα για αποστολή και λήψη ηχητικών και οπτικών μηνυμάτων,
- συνδεσιμότητα με βοηθήματα ακοής,
- οι συσκευές πρέπει να συμμορφώνονται με το πρότυπο EN 301 549 v3.1 (κυρίως το κεφάλαιο 6 σχετικά με τεχνολογίες ΤΠΕ και επικοινωνία two-way τα κεφάλαια 9, 10 και 11 σχετικά με την ψηφιακή προσβασιμότητα και 13, σχετικά με την παροχή υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης - relay service access και υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης μέχρι να είναι εκδοθούν τα σχετικά πρότυπα, όπως ορίζονται από την Οδηγία για την Προσβασιμότητα), ενώ τέλος:

---

<sup>3</sup> [https://www.edf-ph.org/content/uploads/2020/12/edf\\_toolkit\\_on\\_transposition\\_of\\_the\\_european\\_electronic\\_communications\\_code5231.pdf](https://www.edf-ph.org/content/uploads/2020/12/edf_toolkit_on_transposition_of_the_european_electronic_communications_code5231.pdf)

- πρέπει να διασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα των συσκευών και των υπηρεσιών, ώστε οποιοσδήποτε να μπορεί να καλέσει οποιονδήποτε, ανεξάρτητα από τη χώρα που βρίσκεται ο αποδέκτης της κλήσης (για παράδειγμα, δυνατότητα κλήσης από κράτος μέλος της ΕΕ προς τις ΗΠΑ όπου έχουν ήδη ενεργοποιήσει αυτές τις υπηρεσίες πρόσβασης).

Ο τερματικός εξοπλισμός και ο ειδικός εξοπλισμός που βελτιώνει την ισοδύναμη πρόσβαση περιλαμβάνει:

- Τηλέφωνο smartphone με επαρκή ανάλυση video και πρόσβαση σε υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης με video (VRS) για κωφούς,
- τηλέφωνο με δυνατότητα χρήσης Skype/Άμεσων Μηνυμάτων (instant messaging)/Κειμένου,
- συσκευές με λειτουργία δόνησης,
- συσκευές με δυνατότητα ταχείας κλήσης, συνδεσιμότητα με hands-free, με δυνατότητα για συνομιλία με ανοιχτή ακρόαση με μεγάφωνο loudspeaker για χρήστες που έχουν δυσκολία να χρησιμοποιήσουν τα χέρια τους,
- συσκευές τηλεφώνου με ενίσχυση ήχου που φτάνει τα 50 ντεσιμπέλ, με διαρρυθμίσεις έντασης και διαφορετικούς ήχους κλήσης,
- συσκευές με μεγάλα πλήκτρα για χρήστες με μειωμένη όραση,
- ειδικές συσκευές με απλοποιημένη χρήση και μενού επιλογών,
- συσκευή που όταν ηχεί δίνει και οπτικό σήμα (φλας) ή/και χρωματική σήμανση και διαφορετικούς ήχους κλήσης,
- συσκευή που υποστηρίζει επικοινωνία με επαυξητικές και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας ή και με άλλες βοηθητικές τεχνολογίες (AAC), για άτομα με διάφορα προβλήματα στην ομιλία, στην όραση ή και σε άλλες δεξιότητες
- τηλέφωνα συμβατά με βοηθήματα ακοής,
- ακουστικά (ενσύρματα ή ασύρματα με σύνδεση bluetooth) με μικρόφωνο,
- ψηφιακό αυτόματο τηλεφωνητή με κείμενο σε οθόνη, και τέλος
- τηλέφωνα με απτικούς δείκτες που βοηθούν στον προσανατολισμό των δακτύλων στο πληκτρολόγιο,
- μονάδα αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (uninterruptible power supply, ups) για την διασφάλιση αδιάλειπτης επικοινωνίας, ειδικά σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Οι πάροχοι ενημερώνουν τα άτομα με αναπηρίες για συσκευές που διαθέτουν και ικανοποιούν τα ανωτέρω χαρακτηριστικά. Οι εν λόγω συσκευές παρέχονται σε τιμή κόστους.

**Ερώτηση 4**

*A. Ποιον από τον ανωτέρω τερματικό εξοπλισμό και ειδικό εξοπλισμό θεωρείτε αναγκαίο για την βελτίωση της ισοδύναμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία;*

*B. Υπάρχει επιπλέον εξοπλισμός που πρέπει να προβλεφθεί; Αναφέρατε αναλυτικά.*

*Γ. Υπάρχει κάποιος από τον παραπάνω εξοπλισμό που δεν χρησιμοποιείται πλέον εκτεταμένα γιατί έχει υποκατασταθεί, και επομένως δεν απαιτείται να συμπεριληφθεί;*

**3.2.4 Προσαρμογή υφιστάμενων μέτρων**

Σε ότι αφορά τα προτεινόμενα μέτρα για την εξασφάλιση ισοδύναμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία προτείνεται να διατηρηθούν από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο οι ακόλουθες διατάξεις:

- Οι πάροχοι μεριμνούν, ώστε τα Άτομα με Αναπηρίες, σε περίπτωση απώλειας της δυνατότητας τηλεφωνικής επικοινωνίας, να έχουν προτεραιότητα, τόσο στη σύνδεση, όσο και στην αποκατάσταση βλαβών στην τηλεφωνική τους σύνδεση.
- Οι πάροχοι υποχρεούνται να παρέχουν σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα οράσεως, που δεν τους επιτρέπουν να αναγνώσουν τα στοιχεία που αναφέρονται στους λογαριασμούς, τη δυνατότητα να πληροφορούνται ατελώς το ύψος του τελευταίου λογαριασμού της τηλεφωνικής χρέωσης, καλώντας έναν σύντομο κωδικό.
- Μετά από αίτηση τους, οι πάροχοι υποχρεούνται να παρέχουν πρόσφορο και οικονομικό εναλλακτικό σχήμα για την παροχή βασικού επιπέδου αναλυτικής χρέωσης σε άτομα τυφλά ή άτομα με προβλήματα οράσεως.
- Οι πάροχοι παρέχουν, κατόπιν αιτήσεως, τη δυνατότητα σε άτομα με αναπηρία που απώλεσαν την τηλεφωνική τους σύνδεση να δέχονται εισερχόμενες κλήσεις, καθώς και να καλούν αριθμούς εκτάκτου ανάγκης εις το διηνεκές.

Όσον αφορά την υφιστάμενη πρόβλεψη σχετικά με την παροχή τερματικού εξοπλισμού (αριθμημένη ως 4 στην ενότητα Α.2 του παρόντος), καλύπτεται από τις προτάσεις στην ενότητα 3.2.3.

|                  |
|------------------|
| <b>Ερώτηση 5</b> |
|------------------|

|  |
|--|
| <i>Α. Συμφωνείτε με τη διατήρηση των υφιστάμενων μέτρων που προτείνεται; Αν όχι, τεκμηριώστε την απάντησή σας.</i> |
|--|