

Μαρούσι, 22-02-2018
ΑΡΙΘ. ΑΠ.: 842/13

ΑΠΟΦΑΣΗ

Σύσταση της ΕΕΤΤ προς τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο σχετικά με τις ταχύτητες σύνδεσης

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

- α. Τις αρμοδιότητές της δυνάμει του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012).
- β. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη «θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης», εφεξής «Κανονισμός», και ειδικότερα τα άρθρα 1— 6 του Κανονισμού για την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο.
- γ. Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 828/11/28-9-2017 για τη Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με σχέδιο Απόφασης της ΕΕΤΤ για την εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών».
- δ. Την εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ με αριθ. πρωτ. 32051/Φ600/26-1-2018 και κατόπιν προφορικής εισήγησης της Αντιπροέδρου, αρμόδιας για τον τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και του Προέδρου της ΕΕΤΤ.

Επειδή :

- A. Η ΕΕΤΤ γίνεται συχνά αποδέκτης παραπόνων συνδρομητών σταθερών δικτύων, οι οποίοι διαμαρτύρονται ότι η πραγματική ταχύτητα της σύνδεσής τους είναι πολύ χαμηλότερη από την ονομαστική που αναφέρεται στη σύμβαση με τον πάροχο υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο.
- B. Σύμφωνα με την Αιτιολογική Σκέψη 18 του Κανονισμού, «...οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πρέπει συνεπώς να ενημερώνουν τους τελικούς χρήστες αναφέροντας στη σύμβαση την ταχύτητα με την οποία μπορούν να παρέχουν ρεαλιστικά τις υπηρεσίες τους».
- Γ. Η ονομαστική ταχύτητα είναι ένα ανώτατο θεωρητικό όριο σε επίπεδο σύνδεσης δεδομένων, το οποίο δεν λαμβάνει υπ' όψιν τις απώλειες κατά τη μεταφορά των δεδομένων, αλλά και τη συμφόρηση που υπάρχει στα δίκτυα και την καθυστέρηση κατά τη μεταφορά των δεδομένων, και κατά συνέπεια δεν θεωρείται ότι αντανακλά την ρεαλιστική ταχύτητα που παρέχεται στους συνδρομητές.
- Δ. Σύμφωνα με το άρθρο 4(1) (ε) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του μέσα αποκατάστασης σε περίπτωση οποιασδήποτε συνεχούς ή τακτικώς επαναλαμβανόμενης, απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο, όσον αφορά είτε την ταχύτητα είτε άλλες παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας, και των επιδόσεων που δηλώνονται στους όρους παροχής και χρήσης της υπηρεσίας.
- Ε. Μέχρι την ολοκλήρωση και τη θέση σε ισχύ της μελλοντικής απόφασης της ΕΕΤΤ (με βάση την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 828/11/28-9-2017 που τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση) – στην οποία θα εξειδικεύονται και θα αποφασίζονται επιμέρους θέματα του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, μεταξύ των οποίων και το θέμα των ταχυτήτων, οι τρόποι μέτρησης αυτών και οι ορισμοί της συνεχούς ή τακτικώς επαναλαμβανόμενης απόκλισης – θα υπάρξει σχετικά μεγάλο διάστημα, (καθώς εκκρεμεί η έκδοση της τελικής απόφασης και η οριστικοποίηση της μεταβατικής περιόδου εφαρμογής), στο οποίο υπάρχει ο κίνδυνος οι καταναλωτές να μην ενημερώνονται επαρκώς για θέματα ταχυτήτων, και να μην τους διατίθενται επαρκή μέσα αποκατάστασης.
- ΣΤ. Η προσφορά από τους παρόχους, σε κάθε υποψήφιο συνδρομητή, σύνδεσης στο διαδίκτυο με ονομαστική ταχύτητα πλησιέστερα στην ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί ρεαλιστικά θεωρείται μια δίκαιη και αναλογική πρακτική. Κατ' αναλογία, για υφιστάμενους συνδρομητές που τυχόν δεν γνώριζαν, κατά τη σύναψη της σύμβασης, την ταχύτητα της σύνδεσης που μπορεί ρεαλιστικά να επιτευχθεί, ή των οποίων η ταχύτητα που μπορεί ρεαλιστικά να επιτευχθεί μεταβλήθηκε κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, δεν πρέπει να παρεμποδίζεται η δυνατότητα μετάβασης σε σύνδεση πλησιέστερης ονομαστικής ταχύτητας, ακόμα και μεταξύ συνδέσεων διαφορετικής τεχνολογίας (π.χ. από VDSL σε ADSL).



Αποφασίζει :

1. Η ΕΕΤΤ να απευθύνει, προς όλους τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω σταθερού δικτύου, την παρακάτω σύσταση:
 - α) στο πλαίσιο της προσυμβατικής ενημέρωσης, να ενημερώνουν τους συνδρομητές για το εκτιμώμενο άνω όριο της ταχύτητας σύνδεσης στο διαδίκτυο που μπορεί να επιτευχθεί ρεαλιστικά (με όποια διαθέσιμα στοιχεία έχουν, π.χ. μέσω των ταχυτήτων συγχρονισμού) και για τα πακέτα σύνδεσης με την πλησιέστερη ονομαστική ταχύτητα.
 - β) σε όσους υφιστάμενους συνδρομητές το ζητούν, να δίνουν τη δυνατότητα 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 (π.χ. από VDSL σε ADSL).
2. Η ανωτέρω σύσταση να διατηρηθεί μέχρι την θέση σε ισχύ Απόφασης της ΕΕΤΤ, στην οποία θα προσδιορίζονται οι απαιτήσεις σχετικά με την ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα ταχυτήτων από τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, και την προσφορά μέσω των αποκατάστασης στην περίπτωση οποιασδήποτε συνεχούς ή τακτικώς επαναλαμβανόμενης, απόκλισης μεταξύ της πραγματικής ταχύτητας της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και της ταχύτητας που δηλώνεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας.
3. Η ανωτέρω σύσταση να αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και να κοινοποιηθεί σε όλους τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο (κωδ. δραστηριότητας Β0104), στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Ο Πρόεδρος

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ