

Ε.Ε. Παρ. ΙΙΙ(Ι)

Αρ. 5726, 22.7.2022

Κ.Δ.Π. 297/2022

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2022

Ρυθμιστική Απόφαση δυνάμει των άρθρων 4(3)(β), 4(3)(ζ), 25 (1), 25 (3) και 45

Ο Επίτροπος Επικοινωνιών, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 4(3)(β), 4(3)(ζ), 25 (1), 25 (3) και 45 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Νόμου του 2022, εκδίδει την ακόλουθη Ρυθμιστική Απόφαση.

Μέρος Ι. Εισαγωγικές διατάξεις

- | | |
|----------------------|--|
| Συνοπτικός Τίτλος | 1. Η παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση θα αναφέρεται ως η περί Καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Ρυθμιστική Απόφαση του 2022. |
| Ορισμοί | 2. (1) Στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια – |
| Ν. 24(Ι) του 2022 | «Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Νόμο του 2022 και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά. «κύρια ή συνήθης κατοικία» σημαίνει τον τόπο όπου ένα πρόσωπο διαμένει συνήθως, δηλαδή για 185 τουλάχιστον ημέρες κατά ημερολογιακό έτος, λόγω προσωπικών ή επαγγελματικών δεσμών, σε περίπτωση δε που οι προσωπικοί του δεσμοί βρίσκονται σε διαφορετικό τόπο από τους επαγγελματικούς του δεσμούς και για το λόγο αυτό υποχρεούται να διαμένει διαδοχικά στους διαφορετικούς αυτούς τόπους που βρίσκονται σε δύο ή περισσότερες χώρες, ως συνήθης διαμονή θεωρείται ο τόπος όπου βρίσκονται οι προσωπικοί του δεσμοί, νοουμένου ότι το πρόσωπο επιστρέφει στον τόπο αυτό τακτικά, σε κάθε δε περίπτωση η φοίτηση σε πανεπιστήμιο ή άλλη σχολή δε συνεπάγεται μεταφορά της συνήθους διαμονής στον τόπο φοίτησης. «Υπόχρεος Οργανισμός» σημαίνει τον εκάστοτε ορισμένο από τον Επίτροπο παροχέα Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ο οποίος έχει υποχρέωση παροχής μιας ή περισσότερων Ομάδων υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών όπως ορίζονται στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση. (2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σε αυτή θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος. |
| Σκοπός | 3. Η παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση καθορίζει το πεδίο της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. |

Μέρος II. Περιεχόμενο Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

| | |
|----------------------------------|---|
| Περιεχόμενο και επιμέρους Ομάδες | <p>4. Η Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών περιλαμβάνει την παροχή:</p> <p>(α) υπηρεσιών φωνητικής επικοινωνίας σε σταθερή θέση, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα I της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης (Ομάδα Α),</p> <p>(β) υποστήριξη πρόσβασης/χρήσης υπηρεσιών χρηστών με αναπηρίες, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα II της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης (Ομάδα Β),</p> <p>(γ) ειδικά τιμολογιακά πακέτα για άτομα με χαμηλό εισόδημα ή με ειδικές κοινωνικές ανάγκες, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα III της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης (Ομάδα Γ),</p> <p>(δ) υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα IV της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης (Ομάδα Δ).</p> |
| Προϋποθέσεις | <p>5. Εφόσον δεν ορίζεται άλλως στα Παραρτήματα της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης, οι υπηρεσίες και ευκολίες που συνθέτουν την Καθολική Υπηρεσία σύμφωνα με το άρθρο 4 της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης πρέπει να παρέχονται:</p> <p>(α) σε προσιτές τιμές, όπως αυτές θα κρίνονται από τον Επίτροπο λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές συνθήκες και τα ειδικότερα χαρακτηριστικά κάθε περίπτωσης,</p> <p>(β) σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της μη διάκρισης και της αναλογικότητας, και</p> <p>(γ) σε ποιότητα που δύναται να καθορίζει ο Επίτροπος με σχετική Ρυθμιστική Απόφαση.</p> |
| Εφαρμογή | <p>6. Οι διατάξεις της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης εφαρμόζονται χωρίς περιορισμό των οποιωνδήποτε άλλων υποχρεώσεων του Υπόχρεου Οργανισμού όπως αυτές απορρέουν από το Νόμο, τη δύναμη αυτού εκδοθείσα δευτερογενή νομοθεσία καθώς και τους όρους της Γενικής Εξουσιοδότησης του Υπόχρεου Οργανισμού.</p> |

Μέρος III. Συμμόρφωση

| | |
|---------------------|--|
| Έλεγχος Συμμόρφωσης | <p>7. (1) Μετά από σχετικό αίτημα του Επιτρόπου, ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να υποβάλει έκθεση στον Επίτροπο, εντός χρονικών ορίων που ορίζονται από τον Επίτροπο και που δεν υπερβαίνουν του τρεις (3) μήνες, ως προς τα μέτρα που έχει λάβει για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης του με την παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση, στη μορφή που απαιτεί κατά την εύλογη κρίση του ο Επίτροπος.</p> <p>(2) Ο Επίτροπος δύναται να δημοσιεύει τις πληροφορίες που του παρέχονται με την προαναφερόμενη έκθεση.</p> |
|---------------------|--|

Κυρώσεις
Κ.Δ.Π. 300/2008

8. Δυνάμει των Άρθρων 4(3)(γ) και 43 του Νόμου, και χωρίς περιορισμό των τυχόν αυστηρότερων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, οι δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Ρυθμιστικές Αποφάσεις ή η άδεια του Υπόχρεου Οργανισμού, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο κατ' εφαρμογή του περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διατάγματος, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται, σε περίπτωση που ο Υπόχρεος Οργανισμός παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που ορίζονται στην παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση.

Έκδοση
Αποφάσεων

9. (1) Με την επιφύλαξη των άλλων εξουσιών που του παρέχει ο Νόμος και οι δυνάμει αυτού Ρυθμιστικές Αποφάσεις, ο Επίτροπος δύναται να προβαίνει σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις και να εκδίδει οποιοσδήποτε Αποφάσεις απαιτούνται για την εφαρμογή της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης.

(2) Χωρίς περιορισμό της γενικότητας του εδαφίου (1), ο Επίτροπος δύναται με έκδοση Ρυθμιστικής Απόφασης να αναφέρεται μεταξύ άλλων:

(α) στην προσθήκη ή αφαίρεση υπηρεσιών που συνθέτουν την Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών,

(β) στην τροποποίηση των όρων παροχής μιας ορισμένης υπηρεσίας που περιλαμβάνεται στο σύνολο των υπηρεσιών που συνθέτουν την Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Μέρος VI. Τελικές Διατάξεις

Κατάργηση
Κ.Δ.Π.318/2014

10. Με την έναρξη ισχύος της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης, καταργείται η περί Καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Απόφαση του 2014, Κ.Δ.Π. 318/2014.

Έναρξη ισχύος

11. Η παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Άρθρο 4(α)

Ομάδα Α: Υπηρεσίες Φωνητικής Επικοινωνίας σε σταθερή θέση

1. Για τους σκοπούς του παρόντος Παραρτήματος, «Παροχέας» σημαίνει το πρόσωπο το οποίο ορίζεται από τον Επίτροπο ως Υπόχρεος Οργανισμός παροχής των υπηρεσιών της Ομάδας Α.
2. Ο Παροχέας οφείλει να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες σύμφωνα και με αυτά που ορίζονται στα Παραρτήματα II και III αναφορικά με τις Υπηρεσίες και Ευκολίες για χρήστες με χαμηλό εισόδημα ή με ειδικές κοινωνικές ανάγκες.
3. (α) Ο Παροχέας οφείλει να παρέχει σύνδεση στο σταθερό δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατόπιν οποιουδήποτε αιτήματος για την κύρια κατοικία ή κύρια θέση, οποιουδήποτε τελικού χρήστη, περιλαμβανομένων μικρομεσαίων επιχειρήσεων, σε προσιτές τιμές, και με τρόπο διαφανή και χωρίς διακρίσεις, σε ολόκληρο το έδαφος της Κυπριακής Δημοκρατίας (εκτός των εδαφών που βρίσκονται προσωρινά εκτός του ελέγχου και επιτήρησης των αρμοδίων αρχών της Δημοκρατίας).

(β) Ο Παροχέας δύναται να ζητήσει από οποιοδήποτε χρήστη αιτηθεί σύνδεση στο δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σταθερή θέση στα πλαίσια παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οποιαδήποτε στοιχεία από αρμόδια αρχή, τα οποία να αποδεικνύουν τη συνήθη ή κύρια κατοικία ή την κύρια θέση.

(γ) Στις περιπτώσεις εκείνες όπου ο Παροχέας δεν δύναται να υλοποιήσει αίτημα για παροχή σύνδεσης στο δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σταθερή θέση υποχρεούται να αποστείλει στον αιτούντα έγγραφη απάντηση, εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής αίτησης, στην οποία:

- θα περιγράφονται αναλυτικά οι λόγοι για τους οποίους δεν είναι εφικτή η υλοποίηση του εν λόγω αιτήματος,
- θα εμπεριέχεται ενημέρωση του αιτούντα ότι δύναται να προσφύγει στον Επίτροπο σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Νόμο.

Ο Παροχέας υποχρεούται να διατηρεί στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τον αριθμό των απορριφθέντων αιτημάτων καθώς επίσης και αρχείο με τις έγγραφες απαντήσεις που απέστειλε στους αιτούντες σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία, τα οποία θα πρέπει να κοινοποιεί αμέσως στον Επίτροπο μετά από σχετικό έγγραφο αίτημα.

4. Η σύνδεση οφείλει να διασφαλίζει την πραγματοποίηση:
 - (α) εθνικών και διεθνών φωνητικών κλήσεων προς και από το σημείο σύνδεσης, στα πλαίσια του περί Καθορισμού Ποιότητας των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διατάγματος, Κ.Δ.Π. 74/2005, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.
 - (β) επικοινωνίες τηλεομοιοτυπίας ομάδας III, σύμφωνα με τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU) στη "σειρά T",

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Άρθρο 4 (β)

Ομάδα Β: Υποστήριξη πρόσβασης/χρήσης υπηρεσιών από χρήστες με αναπηρίες

1. Για τους σκοπούς του παρόντος Παραρτήματος:

(α) «συνδρομητές που έχουν ανάγκη χρήσης Τηλεφώνων Πληκτρολογίου (Textphones) λόγω των ειδικών αναγκών τους» σημαίνει συνδρομητές του Υπόχρεου Οργανισμού που είναι κωφοί, κωφοί και τυφλοί ή με προβλήματα λόγου,

(β) «Υπηρεσία Αναμετάδοσης» σημαίνει υπηρεσία που παρέχει ευκολίες για τη λήψη και μετατροπή μηνυμάτων φωνής σε κείμενο και τη μετάδοση αυτού του κειμένου στο Τηλέφωνο Πληκτρολογίου των συνδρομητών οποιοδήποτε φορέα και αντιθέτως, και που έχει αναγνωρισθεί ως τέτοια υπηρεσία με Απόφαση του Επιτρόπου,

(γ) «Τηλέφωνο Πληκτρολογίου» σημαίνει ένα συνδυασμένο τερματικό εξοπλισμό που ενσωματώνει ένα αλφαριθμητικό πληκτρολόγιο και ένα μέσο παρουσίασης κειμένου, που προορίζεται για σύνδεση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και του οποίου ο μοναδικός ή κύριος σκοπός είναι η υποστήριξη ζωντανής τηλεφωνικής συνομιλίας ανάμεσα σε δύο ή περισσότερους χρήστες.

2. Ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να εξασφαλίζει, ότι οι υπηρεσίες που προσφέρει εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις που περιέχονται στο παρόν Παράρτημα και δημοσιεύονται ευρέως και επαρκώς.
3. Ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να εξασφαλίζει ότι οι συνδρομητές του, που έχουν ανάγκη χρήσης Τηλεφώνων Πληκτρολογίου λόγω των ειδικών αναγκών τους, έχουν δυνατότητα πρόσβασης σε Υπηρεσία Αναμετάδοσης.
4. Οι συνδρομητές που έχουν ανάγκη χρήσης Τηλεφώνων Πληκτρολογίου λόγω των ειδικών αναγκών τους χρεώνονται για τη μετάδοση μηνυμάτων φωνής και κειμένου που κάνουν χρήση Υπηρεσίας Αναμετάδοσης με τέλος που δεν ξεπερνά τις κανονικές τιμές ή με άλλα τέλη του Υπόχρεου Οργανισμού τα οποία αντιστοιχούν, στο βαθμό που αυτό είναι εύλογα δυνατό, στις τιμές αυτές, υπολογισμένα σαν η μετάδοση να είχε γίνει κατ' ευθείαν ανάμεσα στο τερματικό σημείο δικτύου του καλούντα και το τερματικό σημείο δικτύου του καλούμενου προσώπου, και σαν να μην είχε μεσολαβήσει πρόσθετο χρονικό διάστημα για την κλήση αυτή από τη χρήση της Υπηρεσίας Αναμετάδοσης.
5. Ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να εξασφαλίσει, ότι οποιοσδήποτε από τους πελάτες του χρησιμοποιεί Τηλέφωνα Πληκτρολογίου θα έχει πρόσβαση σε δημόσια υπηρεσία άμεσης ανάγκης, υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου με χρήση σύντομων κωδικών, καθώς και ότι θα μπορεί να λαμβάνει μηνύματα φωνής ως προς την πρόοδο της κλήσης σε μορφή κατάλληλη για τους χρήστες Τηλεφώνων Πληκτρολογίου.
6. Ο Υπόχρεος Οργανισμός, εφόσον ειδοποιηθεί για οποιοδήποτε πρόβλημα ή βλάβη οποιουδήποτε από τα απαραίτητα στοιχεία του δικτύου του, οφείλει να προσφέρει στους ιδιώτες συνδρομητές του με ειδικές ανάγκες που έχουν καλόπιστα ανάγκη επείγουσας διόρθωσης της βλάβης, υπηρεσία διόρθωσης βλαβών κατά προτεραιότητα, στο βαθμό που αυτό είναι εύλογα δυνατό, χρεώνοντας τέλη για την υπηρεσία αυτή που δεν μπορούν να ξεπερνούν τα συνηθισμένα τέλη.
7. Με την επιφύλαξη των ισχυουσών διατάξεων για τη μη εξόφληση λογαριασμών, ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να εξασφαλίζει ότι οι ιδιώτες συνδρομητές του, που έχουν αναπηρία σε βαθμό που τους δημιουργεί εξάρτηση από το τηλέφωνο, μπορούν να κάνουν χρήση ευκολίας για τη διαδικασία εξασφάλισης της τηλεφωνικής τους υπηρεσίας, η οποία:

- (α) θα επιτρέπει στους συνδρομητές αυτούς να γνωστοποιούν από πριν στον Παροχέα ένα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, στο οποίο θα αποστέλλεται κατ' αρχήν ο λογαριασμός του συνδρομητή αυτού ή η σχετική αλληλογραφία ως προς την μη εξόφληση ενός λογαριασμού που αφορά υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- (β) θα επιτρέπει στο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο να πληρώνει τον λογαριασμό που αφορά υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών του συνδρομητή αυτού εκ μέρους του,
- (γ) δεν θα απαιτεί από το εξουσιοδοτημένο πρόσωπο να αποδέχεται την ευθύνη πληρωμής των λογαριασμών του συνδρομητή αυτού,
- (δ) θα παρέχεται ατελώς στον εν λόγω συνδρομητή.
8. Ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να διαθέτει ατελώς σε κάθε ιδιώτη συνδρομητή που είναι τυφλός ή έχει σοβαρά προβλήματα όρασης, μετά από αίτησή του, οποιαδήποτε σύμβαση (ή τροποποίησή της) με το συνδρομητή αυτό για την παροχή σταθερών δημόσιων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (συμπεριλαμβανομένων και οποιωνδήποτε δημόσια διαθέσιμων όρων ή προϋποθέσεων που αναφέρονται στη σύμβαση αυτή ή την τροποποίησή της), καθώς και οποιοδήποτε λογαριασμό αποστέλλεται ως προς τις υπηρεσίες αυτές, σε μεγάλους τυπογραφικούς χαρακτήρες που να μπορούν να διαβαστούν από το συνδρομητή αυτό, ή σε γραφή Braille ή σε ηλεκτρονική μορφή κατάλληλη ως προς τις εύλογες ανάγκες του εν λόγω συνδρομητή.
9. Δυνάμει Αποφάσεως του Επιτρόπου, ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να χρηματοδοτεί τη λειτουργία, από πρόσωπο ή φορέα που έχει συμφωνηθεί από τον Επίτροπο, τον Υπόχρεο Οργανισμό και κάθε άλλο πρόσωπο που συμμετέχει στη χρηματοδότηση αυτή, της υπηρεσίας Τηλεφωνικής Αναμετάδοσης για συνδρομητές του Υπόχρεου Οργανισμού ή άλλου φορέα, που έχουν ανάγκη χρήσης Τηλεφώνων Πληκτρολογίου λόγω της αναπηρίας τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Άρθρο 4 (γ)

Ομάδα Γ: Ειδικά Τιμολογιακά Πακέτα για άτομα με χαμηλό εισόδημα ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες:

1. Ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να διαθέτει στους χρήστες που ζητούν την παροχή υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών σε σταθερή θέση ή/ και ευρυζωνικών υπηρεσιών στο διαδίκτυο, ένα ή περισσότερα τιμολογιακά πακέτα προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι οι Συνδρομητές με χαμηλό εισόδημα ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες δεν αποκλείονται από τη πρόσβαση ή τη χρήση της διαθέσιμης υπηρεσίας. Κάθε ένα από αυτά τα τιμολόγια οφείλει να συμμορφώνεται με την Ρυθμιστική Απόφαση του Επιτρόπου δυνάμει του άρθρου 25(4) του Νόμου.
2. Η πιο πάνω Απόφαση του Επιτρόπου οφείλει να προσδιορίζει, μεταξύ άλλων, τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούνται από το τιμολογιακό πακέτο, συμπεριλαμβανομένων και των κριτηρίων που θα ακολουθεί ο Υπόχρεος Οργανισμός για να αποφασίσει ποιοι από τους συνδρομητές του θα δικαιούνται να κάνουν χρήση των πλεονεκτημάτων των πακέτων αυτών.
3. Οι όροι και προϋποθέσεις παροχής των ειδικών τιμολογιακών πακέτων περιλαμβάνονται στην Ρυθμιστική Απόφαση που εκδίδεται δυνάμει του Άρθρου 25(4) του Νόμου και το περί Καθορισμού Ειδικών Τιμολογιακών πακέτων για Άτομα με χαμηλό εισόδημα ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες Διάταγμα, Κ.Δ.Π. 56/2018 ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

Άρθρο 4 (δ)

Ομάδα Δ: Υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο

1. Ο Υπόχρεος Οργανισμός θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο με ελάχιστη ονομαστική εγγυημένη ταχύτητα download 10 Mbps και upload 2Mbps για κάθε μέρα του έτους, κατόπιν αιτήματος για την κύρια κατοικία ή κύρια θέση, οποιουδήποτε τελικού χρήστη, περιλαμβανομένων μικρομεσαίων επιχειρήσεων, σε προσιτές τιμές, και με τρόπο διαφανή και χωρίς διακρίσεις, σε ολόκληρο το έδαφος της Κυπριακής Δημοκρατίας (εκτός των εδαφών που βρίσκονται προσωρινά εκτός του ελέγχου και επιτήρησης των αρμοδίων αρχών της Δημοκρατίας).
2. Ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες σύμφωνα και με αυτά που ορίζονται στα Παραρτήματα II και III αναφορικά με την υποστήριξη πρόσβασης/χρήσης υπηρεσιών χρηστών με αναπηρίες και τα ειδικά τιμολογιακά πακέτα για άτομα με χαμηλό εισόδημα ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες.
3. Ο Υπόχρεος Οργανισμός δύναται να ζητήσει από οποιοδήποτε χρήστη αιτηθεί σύνδεση στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο στα πλαίσια παροχής της καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οποιαδήποτε στοιχεία από αρμόδια αρχή, τα οποία αποδεικνύουν τη συνήθη ή κύρια κατοικία ή την κύρια θέση.
4. Στις περιπτώσεις εκείνες όπου ο Υπόχρεος Οργανισμός δεν δύναται να υλοποιήσει αίτημα για παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο υποχρεούται να αποστείλει στον αιτούντα έγγραφη απάντηση, εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής αίτησης, στην οποία:
 - θα περιγράφονται αναλυτικά οι λόγοι για τους οποίους δεν είναι εφικτή η υλοποίηση του εν λόγω αιτήματος,
 - θα εμπεριέχεται ενημέρωση του αιτούντα ότι δύναται να προσφύγει στον Επίτροπο σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Νόμο.

Ο Υπόχρεος Οργανισμός υποχρεούται να διατηρεί στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τον αριθμό των απορριφθέντων αιτημάτων καθώς επίσης και αρχείο με τις έγγραφες απαντήσεις που απέστειλε στους αιτούντες σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία, τα οποία θα πρέπει να τα κοινοποιεί αμέσως στον Επίτροπο μετά από σχετικό έγγραφο αίτημα.

5. Οι υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πρέπει να είναι ικανές να υποστηρίξουν τουλάχιστον όλες τις ακόλουθες υπηρεσίες:
 - i. διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail),
 - ii. μηχανές αναζήτησης που καθιστούν δυνατή την αναζήτηση και ανεύρεση πληροφοριών κάθε είδους,
 - iii. διαδικτυακά εργαλεία βασικής εκπαίδευσης και κατάρτισης,
 - iv. διαδικτυακές εφημερίδες ή ειδήσεις,
 - v. αγορά ή παραγγελία αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου,
 - vi. αναζήτηση εργασίας και εργαλεία αναζήτησης εργασίας,
 - vii. επαγγελματική δικτύωση,
 - viii. τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου,
 - ix. χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,
 - x. μέσα κοινωνικής δικτύωσης και άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων, και

xi. κλήσεις και εικονοκλήσεις (συνηθισμένης ποιότητας).

6. Η παροχή της υπηρεσίας υπόκειται στους όρους και προϋποθέσεις:

(α) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} 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, και

(β) τους περί Πρόσβασης στο Ανοικτό Διαδίκτυο Διατάγματος του 2017, Κ.Δ.Π. 72/2017, ως αυτό εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.