

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 Απόφαση θα αναφέρεται ως η περί Καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Απόφαση του 2022.
Ορισμοί	2. (1) Στην παρούσα Απόφαση, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια –
N. 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 όπως ορίζονται στην παρούσα Απόφαση.

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σε αυτή θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.

Σκοπός 3. Η παρούσα Απόφαση καθορίζει το πεδίο της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Μέρος II. Περιεχόμενο Καθολικής Υπηρεσίας

Περιεχόμενο και επιμέρους Ομάδες 4. Η Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών περιλαμβάνει την παροχή:

(α) υπηρεσιών φωνητικής επικοινωνίας, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα I της παρούσας Απόφασης (Ομάδα Α),

(β) υποστήριξη πρόσβασης/χρήσης υπηρεσιών χρηστών με αναπηρίες, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα II της παρούσας Απόφασης (Ομάδα Β),

(γ) ειδικά τιμολογιακά πακέτα για άτομα με ειδικές κοινωνικές ανάγκες, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα III της παρούσας Απόφασης (Ομάδα Γ),

(δ) υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα IV της παρούσας Απόφασης (Ομάδα Δ).

(ε) δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται ειδικότερα στο Παράρτημα V της παρούσας Απόφασης (Ομάδα Ε).

Προϋποθέσεις 5. Εφόσον δεν ορίζεται άλλως στα Παραρτήματα της παρούσας Απόφασης, οι υπηρεσίες και ευκολίες που συνθέτουν την Καθολική Υπηρεσία σύμφωνα με το άρθρο 4 της παρούσας Απόφασης πρέπει να παρέχονται:

(α) σε προσιτές τιμές όπως αυτές θα κρίνονται από τον Επίτροπο λαμβάνοντας υπόψη και τα ειδικότερα χαρακτηριστικά κάθε περίπτωσης,

(β) σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της μη διάκρισης και της αναλογικότητας, και

(γ) σε ποιότητα που δύναται να καθορίζει ο Επίτροπος με Απόφαση.

Εφαρμογή 6. Οι διατάξεις της παρούσας Απόφασης εφαρμόζονται χωρίς περιορισμό των οποιωνδήποτε άλλων υποχρεώσεων του Υπόχρεου Οργανισμού όπως αυτές απορρέουν από το Νόμο, τη δυνάμει αυτού εκδοθείσα δευτερογενή νομοθεσία καθώς και τη Γενική του Εξουσιοδότηση.

Μέρος III. Συμμόρφωση

Έλεγχος Συμμόρφωσης 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 συμμόρφωσής του με την παρούσα Απόφαση, στη μορφή που απαιτεί κατά την εύλογη κρίση του ο Επίτροπος.

(2) Ο Επίτροπος δύναται να δημοσιεύει τις πληροφορίες που του παρέχονται με την προαναφερόμενη έκθεση.

Κυρώσεις 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 Αποφάσεις ή η άδεια των Παροχών, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο κατ'έφαρμογή της περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Απόφασης, ως εκάστοτε τροποποιείται, σε κάθε παροχέα που παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που ορίζονται στην παρούσα Απόφαση.

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

(2) Χωρίς περιορισμό της γενικότητας του εδαφίου (1), ο Επίτροπος δύναται με έκδοση 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 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 Απόφαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Άρθρο 4(α)

Ομάδα Α: Υπηρεσίες Φωνητικής Επικοινωνίας

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 δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, 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.

(β) Ο Παροχέας 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 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 τηλεφωνικό δίκτυο 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 άμεσα 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 της περί Καθορισμού Ποιότητας των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Απόφασης ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

(β) επικοινωνίες τηλεομοιοτυπίας ομάδας III, σύμφωνα με τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU) στη "σειρά T",

5. Η πρόσβαση στο τερματικό σημείο του αιτούντος δέον όπως γίνεται μέσω γεωγραφικού αριθμού ή αριθμών του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Άρθρο 4 (β)

Ομάδα Β: Υποστήριξη πρόσβασης/χρήσης υπηρεσιών χρηστών 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 Παροχέα 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 οποιουδήποτε φορέα και αντίθετως, 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 Παροχέας οφείλει να εξασφαλίζει, ότι οι υπηρεσίες που προσφέρει εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις που περιέχονται στο παρόν Παράρτημα και δημοσιεύονται ευρέως και επαρκώς.
3. Ο Παροχέας 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 παροχέα της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας 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 Παροχέας 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 Παροχέας, 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 πληρωμή λογαριασμών, ο Παροχέας 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 πελάτες αυτούς να γνωστοποιούν από πριν στον Παροχέα ένα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, στο οποίο θα αποστέλλεται κατ' αρχή ο λογαριασμός του πελάτη αυτού ή η σχετική αλληλογραφία ως προς την μη πληρωμή ενός τηλεφωνικού λογαριασμού,

(β) θα επιτρέπει στο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο να πληρώνει τον τηλεφωνικό λογαριασμό του πελάτη αυτού εκ μέρους του,

(γ) δεν θα απαιτεί από το εξουσιοδοτημένο πρόσωπο να αποδέχεται την ευθύνη πληρωμής των λογαριασμών του πελάτη αυτού,

(δ) θα παρέχεται ατελώς στον εν λόγω πελάτη.

8. Ο Παροχέας 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 τηλεφωνικών υπηρεσιών (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 Παροχέας οφείλει να χρηματοδοτεί τη λειτουργία, από πρόσωπο ή φορέα που έχει συμφωνηθεί από τον Επίτροπο, τον παροχέα της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και κάθε άλλο πρόσωπο που συμμετέχει στη χρηματοδότηση αυτή, της υπηρεσίας Τηλεφωνικής Αναμετάδοσης για πελάτες του παροχέα της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ή άλλου φορέα, που έχουν ανάγκη χρήσης Τηλεφώνων Πληκτρολογίου λόγω των ειδικών αναγκών τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Άρθρο 4 (γ)

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

1. Ο Παροχέας οφείλει να διαθέτει στους χρήστες που ζητούν την παροχή φωνητικών επικοινωνιών ή/ και ευρυζωνικών υπηρεσιών, 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 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 Παροχέας 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 περί Καθορισμού Ειδικών Τιμολογιακών πακέτων για Άτομα με χαμηλό εισόδημα ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες Απόφαση, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Άρθρο 4 (δ)

Ομάδα Δ: Υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο

1. Ο Παροχέας θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο με ελάχιστη ονομαστική εγγυημένη ταχύτητα download 10 Mbps και upload 2Mbps¹ για κάθε μέρα του έτους, κατόπιν αιτήματος για την κύρια κατοικία ή κύρια θέση, οποιουδήποτε τελικού χρήστη, περιλαμβανονένων 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 παροχέας Καθολικής Υπηρεσίας 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 Παροχέας 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 Παροχέας δεν δύναται να υλοποιήσει αίτημα για παροχή ευρυζωνικής υπηρεσίας 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 τα κοινοποιεί άμεσα στον Επίτροπο μετά από σχετικό έγγραφο αίτημα.

5. Η ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο θα πρέπει να είναι ικανή να υποστηρίξει τουλάχιστον όλες τις ακόλουθες υπηρεσίες:
 - i. διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail),
 - ii. μηχανές αναζήτησης που καθιστούν δυνατή την αναζήτηση και ανεύρεση πληροφοριών κάθε είδους,

¹ Η παροχή της υπηρεσίας υπόκειται στους όρους και προϋποθέσεις του Κανονισμού για Ανοικτό Διαδίκτυο και το σχετικό Διάταγμα της Πρόσβασης στο Ανοικτό Διαδίκτυο του 2017, ως αυτό εκάστοτε τροποποιείται.

- 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).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

Άρθρο 4(ε)

1. Για τους σκοπούς του παρόντος Παραρτήματος, «Παροχέας» σημαίνει το πρόσωπο το οποίο έχει ορισθεί από τον Επίτροπο ως Υπόχρεος Οργανισμός παροχής του περιεχομένου των υπηρεσιών της Ομάδας Ε.

2. Ο Παροχέας οφείλει να προσφέρει ατελείς κλήσεις στους τελικούς χρήστες/συνδρομητές για πρόσβαση στις εξής υπηρεσίες:

Πληροφορίες για τους αριθμούς άμεσης ανάγκης.

Άμεσης ανάγκης που θα περιλαμβάνουν τουλάχιστον τον κοινό Ευρωπαϊκό αριθμό άμεσης ανάγκης «112» και το «199».

Κλήσεων προς αριθμούς Κρατικών Νοσοκομείων.

Κλήσεων προς το Κέντρο Πληροφόρησης Φαρμάκων & Δηλητηριάσεων

Κλήσεων για Αναφορά Δασικών Πυρκαγιών

Πληροφορίες για τηλέφωνα Νοσοκομείων & Κλινικών

Κλήσεων προς το Κέντρο Συντονισμού Έρευνας & Διάσωσης

Άμεσης Δράσης Βρετανικών Βάσεων

Άμεσης Ανταπόκρισης Αστυνομίας (ανά επαρχία)

Αστυνομίας Βρετανικών Βάσεων.