

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004

Απόφαση δυνάμει των άρθρων 20(θ), 20(ιθ) και 108(2)

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχει ο περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004, εκδίδει την ακόλουθη 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 2014.
- Ορισμοί 2. (1) Στην παρούσα Απόφαση, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια –
- «Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2004 και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά.
- «Δικαιούχος Φορέας» σημαίνει τον δεόντως αδειοδοτημένο παροχέα δημόσιων δικτύων ή/και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της τηλεφωνίας, στην Κυπριακή Δημοκρατία.
- «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.
- «Χρήστης» σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί ή αιτείται για ιδιωτικούς ή και επαγγελματικούς σκοπούς, διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, χωρίς απαραίτητως να είναι συνδρομητής σε αυτή την υπηρεσία
- (2) Οποιοδήποτε άλλο όρο χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σε αυτούς θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.
- Σκοπός 3. Η παρούσα Απόφαση προσδιορίζει το περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Μέρος ΙΙ. Περιεχόμενο Καθολικής Υπηρεσίας

- Περιεχόμενο και επιμέρους Ομάδες 4. Η Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών περιλαμβάνει την παροχή:
- (α) σύνδεσης σε σταθερή θέση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβασης στις συναφείς τηλεφωνικές υπηρεσίες, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται ειδικότερα στο Παράρτημα Ι της παρούσας Απόφασης (Ομάδα Α),
- (β) υπηρεσίας πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και παροχή καταλόγων της παρούσας Απόφασης (Ομάδα Β),
- (γ) υπηρεσιών ή ευκολιών για άτομα με ειδικές ανάγκες, χαμηλού εισοδήματος ή/και με ειδικές κοινωνικές ανάγκες, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα ΙΙΙ της παρούσας

Απόφασης(Ομάδα Γ),

(δ) δωρεάν πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται ειδικότερα στο Παράρτημα IV της παρούσας Απόφασης (Ομάδα Δ).

Επανεξέταση 5. Ο Επίτροπος ανά τακτά χρονικά διαστήματα δύναται να επανεξετάζει το περιεχόμενο των υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Προϋποθέσεις 6. Εφόσον δεν ορίζεται άλλως στα σχετικά 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.

Εφαρμογή 7. Οι διατάξεις της παρούσας 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 τη Γενική του Εξουσιοδότηση.

#### Μέρος III. Συμμόρφωση

8. (1) Μετά από σχετική αίτηση 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 δημοσιεύσει τις πληροφορίες που του παρέχονται με την προαναφερόμενη έκθεση.

Κυρώσεις 9. Δυνάμει του εδαφίου (κ) του άρθρου 20 του Νόμου, και χωρίς περιορισμό των τυχόν αυστηρότερων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, οι δυνάμει αυτού εκδιδόμενοι Κανονισμοί Διατάγματα και Αποφάσεις ή η άδεια του Υπόχρεου Οργανισμού, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο κατ'εφαρμογήν των Κανονισμών ή/και Διατάγματος των περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου, ως εκάστοτε τροποποιείται, σε κάθε Υπόχρεο Οργανισμό που παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που ορίζονται στην παρούσα Απόφαση.

Έκδοση Διαταγμάτων ή Αποφάσεων 10. (1) Με την επιφύλαξη των άλλων εξουσιών που του παρέχει ο Νόμος και τα δυνάμει αυτού εκδιδόμενα Διατάγματα και Αποφάσεις, ο Επίτροπος δύναται να προβαίνει σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις ή Ακρόασεις και να εκδίδει οποιαδήποτε Διατάγματα ή Αποφάσεις απαιτούνται για την πρακτική εφαρμογή της παρούσας Απόφασης.

(2) Χωρίς περιορισμό της γενικότητας του εδαφίου (1), ο Επίτροπος δύναται με έκδοση αιτιολογημένου Διατάγματος ή 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 11. Με την έναρξη ισχύος της παρούσας Απόφασης, καταργούνται:

Κ.Δ.Π.138/2005 (α) η «Απόφαση περί Καθορισμού του πεδίου της Τηλεπικοινωνιακής Καθολικής Υπηρεσίας του 2005»,

Κ.Δ.Π.137/2005 (β) η «Απόφαση περί Καθορισμού Κριτηρίων Επιλογής των παροχών της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας» και

Κ.Δ.Π.130/2009 (γ) το «Διάταγμα περί Καθορισμού Ερμηνείας του εύλογου αιτήματος για σύνδεση σε σταθερή θέση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο ή για πρόσβαση σε τηλεφωνικές υπηρεσίες διαθέσιμες στο κοινό σε σταθερή θέση εντός της Καθολικής Υπηρεσίας, του 2009».

Κ.Δ.Π.244/2014 (δ) η «Απόφαση περί Καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών

Επικοινωνιών, του 2014»

Έναρξη ισχύος

12. Η παρούσα Απόφαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έκδοσης της.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι  
Άρθρο 4(α)

Ομάδα Α: Παροχή σύνδεσης σε σταθερή θέση με δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβαση σε συναφείς υπηρεσίες

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 στο Παράρτημα ΙV αναφορικά με τις Υπηρεσίες και Ευκολίες για χρήστες/συνδρομητές με ειδικές ανάγκες, χαμηλού εισοδήματος ή/και 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, 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 Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας, 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 του Διατάγματος περί Καθορισμού Ποιότητας των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π.74/2005) ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.  
(β) επικοινωνίες τηλεομοιοτυπίας ομάδας ΙΙΙ, σύμφωνα με τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU) στη "σειρά Τ",
5. Η πρόσβαση στο τερματικό σημείο του αιτούντος δέον όπως γίνεται μέσω ενός σταθερού αριθμού ή αριθμών του Σχεδίου Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ  
Άρθρο 4(β)

Ομάδα Β: Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου και Κατάλογοι Συνδρομητών ηλεκτρονική μορφή

1. Για τους σκοπούς του παρόντος Παραρτήματος, «Παροχέας» σημαίνει το πρόσωπο το οποίο έχει οριστεί από τον Επίτροπο ως Υπόχρεος Οργανισμός παροχής των υπηρεσιών της Ομάδας Β.
2. Ο Παροχέας έχει υποχρέωση να δημοσιεύει και να κρατά ενημέρο σε ετήσια τουλάχιστον βάση, πλήρη τηλεφωνικό κατάλογο σε ηλεκτρονική μορφή, ο οποίος καλύπτει το σύνολο των αριθμών που έχουν εκχωρηθεί σε συνδρομητές από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας.
3. Κάθε συνδρομητής, οποιουδήποτε Δικαιούχου Φορέα και στον οποίο έχει παραχωρηθεί τηλεφωνικός αριθμός από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας έχει δικαίωμα εγγραφής στον τηλεφωνικό κατάλογο.
4. (1) Οποιοσδήποτε συνδρομητής οποιουδήποτε Δικαιούχου Φορέα έχει το δικαίωμα:  
(α) να αρνείται τη συμπερίληψή του στην Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου (γνωστή ως Τηλεφωνικός κατάλογος)  
(β) να αρνείται οποιαδήποτε αναφορά του φύλου του στον τηλεφωνικό κατάλογο  
(γ) να επιτρέπει τη συμπερίληψη μέρους μόνο της διεύθυνσής του στον τηλεφωνικό κατάλογο.

5. Ο Παροχέας οφείλει να παρέχει σε 24ωρη βάση, σε προσιτή και δημοσιευμένη τιμή, υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου σε κάθε χρήστη η οποία καλύπτει όλους τους τηλεφωνικούς αριθμούς οι οποίοι είναι καταχωρημένοι στον πλήρη τηλεφωνικό κατάλογο.
6. Η υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου θα πρέπει να επιτρέπει στο πρόσωπο που καλεί να έχει πρόσβαση στην υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου καθώς και σε υπηρεσίες πληροφοριών ξένων τηλεφωνικών καταλόγων.
7. Εάν η υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου αφορά έναν αριθμό τηλεφωνικού δικτύου σε ξένη χώρα, στο οποίο ο Παροχέας δεν έχει απ' ευθείας πρόσβαση, ο παροχέας της καθολικής τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας οφείλει να προσφέρει πληροφορίες ως προς τον τρόπο που ο καλών χρήστης μπορεί να κάνει χρήση της σχετικής ξένης υπηρεσίας πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου.
8. Ο Παροχέας δικαιούται να χρεώσει στους Συνδρομητές ένα εύλογο τέλος για τη χρήση της υπηρεσίας πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου που αναφέρεται στο παρόν Παράρτημα, δικαιούται δε επίσης να χρεώσει ένα εύλογο τέλος για τη διάθεση του τηλεφωνικού καταλόγου που συντηρείται σύμφωνα με το παρόν Παράρτημα.
9. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στους τηλεφωνικούς καταλόγους ή παρέχονται στο πλαίσιο της υπηρεσίας πληροφοριών καταλόγου είναι οι ελάχιστες αναγκαίες και συνίστανται στο ονοματεπώνυμο, διεύθυνση και τον τηλεφωνικό αριθμό του συνδρομητή.
10. Ο Παροχέας, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του παρόντος Παραρτήματος, υποχρεούται να ενημερώνει τον τηλεφωνικό κατάλογο τουλάχιστον σε ετήσια βάση. Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο 6 του παρόντος παραρτήματος, υποχρεούται να ενημερώνει τη βάση δεδομένων του αμέσως μετά την κοινοποίηση σ' αυτόν οποιασδήποτε τροποποίησης στοιχείων αυτής. Οι Φορείς που εκχωρούν συνδρομητικούς αριθμούς υποχρεούνται να κοινοποιούν στον παροχέα Καθολικής Υπηρεσίας κάθε νέα εκχώρηση ή τροποποίηση υφισταμένης σχετικά με τα στοιχεία των συνδρομητών τους, άμεσα κατά το χρόνο ενεργοποίησης αυτής.
11. Ο Παροχέας οφείλει να συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, την προστασία του ανταγωνισμού και οποιεσδήποτε σχετικές υποχρεώσεις προβλέπονται από το Νόμο, και τα δυνάμει αυτού εκδιδόμενα Διατάγματα και Αποφάσεις.
12. Οι υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου και καταλόγου συνδρομητών σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή λειτουργούν με βάση τον Περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμο, Ν.138(Ι)/2001 και τις εκάστοτε τροποποιήσεις του.
13. Ο Παροχέας υποχρεούται να ανταποκρίνεται σε κάθε εύλογο αίτημα Δικαιούχου Φορέα ο οποίος επιθυμεί να χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες του τηλεφωνικού καταλόγου που κρατά ενήμερο ο παροχέας Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας προκειμένου να παρέχει και ο ίδιος ανάλογες υπηρεσίες, με την επιφύλαξη της παραγράφου 12 του παρόντος Παραρτήματος. Ο Παροχέας υποχρεούται να παρέχει σχετική πρόσβαση στους Δικαιούχους φορείς οι οποίοι θα του κοινοποιήσουν σχετικό αίτημα, με όρους οι οποίοι θα είναι διαφανείς και αμερόληπτοι ενώ η τιμολόγηση των σχετικών υπηρεσιών θα είναι προσανατολισμένη στο κόστος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ  
Άρθρο 4, εδάφιο (γ)

Ομάδα Γ: Υπηρεσίες ή Ευκολίες για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες, χαμηλού εισοδήματος ή/και με ειδικές κοινωνικές ανάγκες

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 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 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 οποιοδήποτε 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 Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας και κάθε άλλο πρόσωπο που συμμετέχει στη χρηματοδότηση αυτή, της υπηρεσίας Τηλεφωνικής Αναμετάδοσης για πελάτες του παροχέα της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας ή άλλου φορέα, που έχουν ανάγκη χρήσης Τηλεφώνων Πληκτρολογίου λόγω των ειδικών αναγκών τους.
10. Ο Παροχέας οφείλει να διαθέτει στους χρήστες που ζητούν την παροχή τηλεφωνικών 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 τηλεφωνικής υπηρεσίας. Κάθε ένα από αυτά τα τιμολόγια οφείλει να ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές που θα συμφωνούνται ανάμεσα στον Επίτροπο και τον παροχέα της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας, εντός τριών (3) μηνών από την παροχή από τον Επίτροπο ενός σχεδίου των κατευθυντήριων αυτών γραμμών στον Παροχέα. Οι εν λόγω Κατευθυντήριες Αρχές θα αποτελούν Απόφαση του Επιτρόπου, κατ'εφαρμογήν των άρθρων 113 και 114 του Νόμου.
11. 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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV  
Άρθρο 4, εδάφιο (δ)

Ομάδα Δ: Ατελείς κλήσεις προς ορισμένες υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης

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 Δ.
2. Ο Παροχέας οφείλει να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες σύμφωνα και με αυτά που ορίζονται στο Παράρτημα IV της παρούσης Απόφασης αναφορικά με τις Υπηρεσίες και Ευκολίες για Άτομα με ειδικές ανάγκες, χαμηλού εισοδήματος ή/και με ειδικές κοινωνικές ανάγκες .
3. Ο Παροχέας οφείλει να προσφέρει ατελείς κλήσεις στους τελικούς χρήστες/συνδρομητές και τους χρήστες των κοινοχρήστων τηλεφώνων τα οποία παρέχει, για πρόσβαση στις εξής υπηρεσίες:
  - 3.1. Πληροφορίες για τους αριθμούς άμεσης ανάγκης.
  - 3.2. Άμεσης ανάγκης που θα περιλαμβάνουν τουλάχιστον τον κοινό Ευρωπαϊκό αριθμό άμεσης ανάγκης «112» και το «199».
  - 3.3. Κλήσεων προς αριθμούς Κρατικών Νοσοκομείων.
  - 3.4. Κλήσεων προς το Κέντρο Πληροφόρησης Φαρμάκων & Δηλητηριάσεων
  - 3.5. Κλήσεων για Αναφορά Δασικών Πυρκαγιών
  - 3.6. Πληροφορίες για τηλέφωνα Νοσοκομείων & Κλινικών
  - 3.7. Κλήσεων προς το Κέντρο Συντονισμού Έρευνας & Διάσωσης
  - 3.8. Άμεσης Δράσης Βρετανικών Βάσεων
  - 3.9. Άμεσης Ανταπόκρισης Αστυνομίας (ανά επαρχία)
  - 3.10. Αστυνομίας Βρετανικών Βάσεων.