

Αριθμός 72

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004

Διάταγμα δυνάμει των άρθρων 18, 20 και 152 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου 112(Ι)2004, ως εκάστοτε τροποποιείται (εφεξής «ο Νόμος»), και δυνάμει των άρθρων 1, 2, 3, 4, 5 και 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Νοεμβρίου 2015, ως εκάστοτε τροποποιείται (εφεξής «ο Κανονισμός»).

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 18, 20 και 152 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004, Ν.112(Ι)/2004, εκδίδει το ακόλουθο Διάταγμα.

ΜΕΡΟΣ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός Τίτλος

1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως «το Περί της Πρόσβασης στο Ανοικτό Διαδίκτυο Διάταγμα του 2017».

Ερμηνεία

2. (1) Στο παρόν Διάταγμα, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«Διαφημιζόμενη ταχύτητα παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από κινητό δίκτυο» σημαίνει τη ταχύτητα που ο Παροχέας είναι ρεαλιστικά ικανός να παρέχει στον τελικό χρήστη.

«Διαφημιζόμενη ταχύτητα παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από σταθερό δίκτυο» σημαίνει τη ταχύτητα που χρησιμοποιεί ο Παροχέας κατά την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών που προσφέρει στο κοινό. Η διαφημιζόμενη ταχύτητα δεν θα υπερβαίνει την μέγιστη ταχύτητα που ορίζεται στη σύμβαση.

«Εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από κινητό δίκτυο» σημαίνει τη ρεαλιστικά επιτεύξιμη μέγιστη ταχύτητα για τη συνδρομή σε διαφορετικές τοποθεσίες υπό ρεαλιστικές συνθήκες χρήσης.

«Ελάχιστη ταχύτητα παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από σταθερό δίκτυο» σημαίνει ένδειξη της χαμηλότερης ταχύτητας (αποστολή δεδομένων και πρόσβαση σε δεδομένα) που δεσμεύεται να παρέχει ο Παροχέας στον τελικό χρήστη.

«Εξειδικευμένη Υπηρεσία» σημαίνει την υπηρεσία πέραν της ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο, η οποία περιλαμβάνει περιεχόμενο ή εφαρμογές ή συνδυασμό αυτών, για την παροχή της οποίας είναι αναγκαία η εκ μέρους του Παροχέα εξασφάλιση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών λειτουργίας με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένου επιπέδου ποιότητας.

«Κανονισμός» σημαίνει τον Κανονισμό (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, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

«Μέγιστη ταχύτητα παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από σταθερό δίκτυο» σημαίνει τη μέγιστη ταχύτητα (αποστολή δεδομένων και πρόσβαση σε δεδομένα) που είναι δυνατό να επιτύχει ο τελικός χρήστης κατά την παροχή της υπηρεσίας από τον Παροχέα στον τελικό χρήστη.

N.112(Ι)/2004,
Αρ. 3850 της 30^{ης} Απριλίου
2004, Παρ. Πρώτο, Μέρος Ι

«Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2004 (N.112(Ι)/2004) ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

N.112(Ι)/2004
N.84(Ι)/2005

N.149(I)/2005
N.67(I)/2006
N.113(I)/2007
N.134(I)/2007
N.46(I)/2008
N.103(I)/2009
N. 94(I)/2011
N.51(I)/2012
N.160(I)/2013
N.77(I)/2014
N.104(I)/2016
N.112(I)/2016

«Παροχέας» σημαίνει πρόσωπο που νόμιμα παρέχει δίκτυο ή/και υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο ή/και συναφείς διευκολύνσεις προς το κοινό ή/και εξειδικευμένες υπηρεσίες.

«Παροχέας Περιεχομένου και Εφαρμογών (Content and Application Provider (CAP))» σημαίνει πρόσωπο που νόμιμα παρέχει περιεχόμενο ή/και εφαρμογές ή/και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου ή/και μέσω εξειδικευμένων υπηρεσιών.

«Συνήθης ταχύτητα παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από σταθερό δίκτυο» σημαίνει τη ταχύτητα (αποστολή δεδομένων και πρόσβαση σε δεδομένα) που ο τελικός χρήστης αναμένει να απολαμβάνει (πέραν των 12 ωρών ανά εικοσιτετράωρο) κατά την παροχή της υπηρεσίας από τον παροχέα στον τελικό χρήστη.

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στο παρόν Διάταγμα και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά, θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.

Πεδίο Εφαρμογής

3. Το παρόν Διάταγμα τυγχάνει εφαρμογής αναφορικά με :

(1) την διασφάλιση της ίσης και χωρίς διακρίσεις διαχείρισης της παροχής πρόσβασης σε υπηρεσίες μέσω διαδικτύου και στην προστασία των σχετικών δικαιωμάτων των χρηστών,

(2) τον έλεγχο συμμόρφωσης των Παροχέων με τις πρόνοιες του Κανονισμού και του παρόντος Διατάγματος.

ΜΕΡΟΣ II – ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

4. Σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 3 του Κανονισμού θα τυγχάνουν εφαρμογής τα πιο κάτω, τηρουμένων των διατάξεων του Κανονισμού:

(1) Εμπορικές πρακτικές, πρακτικές διαχείρισης κίνησης και Εξειδικευμένες Υπηρεσίες που προνοούνται στον Κανονισμό και το παρόν Διάταγμα δεν θα υπόκεινται σε εκ των προτέρων έγκριση από τον Επίτροπο.

(2) Οι Παροχείς δεν επιτρέπεται:

α) να επιβάλουν στους συνδρομητές τους τη χρήση δικού τους τερματικού εξοπλισμού εκτός από τις περιπτώσεις όπου υπάρχει αντικειμενική τεχνολογική ανάγκη

β) να περιορίζουν ή/και να απαγορεύουν, με τεχνικά μέσα ή/και δυνάμει σύμβασης, την πρόσβαση σε συγκεκριμένο περιεχόμενο, ή/και τη χρήση μιας ή περισσότερων εφαρμογών ή/και υπηρεσιών ή/και κατηγοριών αυτών

γ) να εφαρμόζουν εμπορικές πρακτικές που δημιουργούν οικονομικά κίνητρα ως προς τη χρήση συγκεκριμένων εφαρμογών ή/και υπηρεσιών με τρόπο που να περιορίζεται η ελεύθερη άσκηση των δικαιωμάτων των χρηστών ή/και η άσκηση της ελεύθερης επιλογής ή/και βούλησής τους.

ΜΕΡΟΣ III – ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ – ΠΑΡΟΧΗ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

5. Σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 3(3) του Κανονισμού θα τυγχάνουν εφαρμογής τα πιο κάτω, τηρουμένων των διατάξεων του Κανονισμού:

(1) Οι πρόνοιες του Κανονισμού που αφορούν την χωρίς διακρίσεις μεταχείριση του συνόλου της κίνησης κατά την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης διαδικτύου δεν

συμπεριλαμβάνουν τις πρακτικές που αφορούν τη διασύνδεση μεταξύ Παροχέων σε επίπεδο πρωτοκόλλου διαδικτύου (IP interconnection).

(2) Η εφαρμογή μιας πρακτικής διαχείρισης κίνησης μπορεί να θεωρηθεί εύλογη εάν η κατηγοριοποίηση της κίνησης βασίζεται σε αντικειμενικά διαφορετικές τεχνικές απαιτήσεις εξασφάλισης χαρακτηριστικών ποιότητας υπηρεσιών ή/και εφαρμογών και εφαρμόζεται χωρίς διακρίσεις στις υπηρεσίες ή/και εφαρμογές που ανήκουν στην ίδια κατηγορία κίνησης. Χαρακτηριστικά ποιότητας υπηρεσίας θεωρούνται μεταξύ άλλων η λανθάνουσα καθυστέρηση (latency), διακύμανση καθυστέρησης (jitter), ο ρυθμός απώλειας πακέτων (packet loss) και το εύρος ζώνης (bandwidth).

(3) Μηχανισμοί ελέγχου συμφόρησης που εφαρμόζονται σε επίπεδο τερματικού σημείου δικτύου θεωρείται ότι συμμορφώνονται με τις συνθήκες ίσης μεταχείρισης της κίνησης νοουμένου ότι εφαρμόζονται χωρίς διάκριση σε σχέση με τις εφαρμογές που λειτουργούν εντός του τερματικού σημείου.

(4) Οι Παροχείς επιτρέπεται να εφαρμόζουν μέτρα διαχείρισης της κίνησης κατά την λειτουργία των οποίων γίνεται επεξεργασία μόνο γενικού περιεχομένου δεδομένων. Ως γενικό περιεχόμενο δεδομένων θεωρούνται οι πληροφορίες οι οποίες περιέχονται στην κεφαλίδα του πακέτου του πρωτοκόλλου διαδικτύου (IP header) και στην κεφαλίδα του πακέτου του πρωτοκόλλου στρώματος επιπέδου μεταφοράς (TCP header). Κρυπτογραφημένη κίνηση δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται με διαφορετικό τρόπο λόγω της ιδιότητας της ως κρυπτογραφημένη.

(5) Οι Παροχείς επιτρέπεται να εφαρμόζουν πρακτικές διαχείρισης κίνησης με σκοπό το διαχωρισμό μεταξύ αντικειμενικά διαφορετικών κατηγοριών κίνησης, μόνο στις περιπτώσεις όπου:

α) Το πρωτόκολλο επιπέδου εφαρμογής ή ο τύπος γενικών εφαρμογών απαιτούν αντικειμενικά διαφορετική ποιότητα υπηρεσίας σε τεχνικό επίπεδο

β) Εφαρμογές με ισοδύναμα χαρακτηριστικά ποιότητας υπηρεσίας αντιμετωπίζονται χωρίς διακρίσεις εντός της ίδιας κατηγορίας κίνησης

γ) Η αιτιολόγηση που παρέχεται από τους Παροχείς επικεντρώνεται στους επιδιωκόμενους σκοπούς πρακτικών διαχείρισης κίνησης που εφαρμόζονται με βάση διαφορετικές κατηγορίες κίνησης.

(6) Οι Παροχείς διαδικτύου δύνανται να προτεραιοποιούν την διαχείριση του δικτύου τους και να ελέγχουν την κίνηση σχετικά με την υπόλοιπη κίνηση τους. Τέτοιες πρακτικές θεωρούνται εύλογες νοουμένου ότι είναι διαφανείς και ο στόχος τους είναι η αποτελεσματική εξισορρόπηση του φορτίου κίνησης ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή διαμόρφωση και λειτουργία του δικτύου σε περιπτώσεις που το δίκτυο παρουσιάζει έκτακτα σοβαρά προβλήματα συμφόρησης, αστοχίας εξοπλισμού, αστοχίας λογισμικού ή φυσικών καταστροφών.

(7) Όπου είναι τεχνικά αδύνατο να παρέχονται Εξειδικευμένες Υπηρεσίες παράλληλα με την πρόσβαση στο διαδίκτυο χωρίς την ταυτόχρονη υποβάθμιση της ποιότητας του διαδικτύου, αυτό δεν θα συνιστά παράβαση του άρθρου 3(5) δεύτερο εδάφιο του Κανονισμού, εφόσον ο τελικός χρήστης είναι ενημερωμένος ως προς αυτές τις επιπτώσεις δυνάμει του άρθρου 4(1)(γ) του Κανονισμού, δώσει ειδικά τη ρητή συγκατάθεσή του, και εφόσον λαμβάνει τις ταχύτητες που συμφωνήθηκαν στην σύμβαση υπηρεσιών. Νοείται περαιτέρω ότι όπου ο τελικός χρήστης με δική του πρωτοβουλία καθορίζει τον τρόπο που χρησιμοποιεί τη χωρητικότητα της πρόσβασης στο διαδίκτυο που χαρακτηρίζει τη σύμβασή του με Παροχέα ή/και ενεργοποιεί Εξειδικευμένη Υπηρεσία ο ίδιος, η μορφή παροχής της υπηρεσίας πρόσβασης δεν θα θεωρείται ότι λειτουργεί σε βάρος της ποιότητας της πρόσβασης στο διαδίκτυο, εφόσον κάτι τέτοιο επηρεάζει μόνο την πρόσβαση του συγκεκριμένου τελικού χρήστη.

ΜΕΡΟΣ IV – ΜΕΤΡΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

6. Σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 4 του Κανονισμού θα τυγχάνουν εφαρμογής τα πιο κάτω, τηρουμένων των διατάξεων του Κανονισμού:

(1) Οι πληροφορίες που θα περιλαμβάνονται στη σύμβαση υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που θα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Παροχέα και για τις οποίες θα γίνεται σχετική παραπομπή στη σύμβαση,

θα είναι σαφείς και κατανοητές, εύκολα προσβάσιμες, ακριβείς και ενημερωμένες, σχετικές, ξεκάθαρες και χρήσιμες για τον τελικό χρήστη, δεν θα δημιουργούν λανθασμένη εντύπωση ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες, (περιλαμβάνουν συγκεντρωμένες στο ίδιο σημείο τις πληροφορίες που προνοούνται στο άρθρο 7 του παρόντος Διατάγματος).

Οι πληροφορίες αυτές θα παρουσιάζονται σε δύο επίπεδα ως κατωτέρω:

(α) πληροφορίες γενικού περιεχομένου και

(β) λεπτομερείς τεχνικές παράμετροι, τιμές και άλλες σχετικές πληροφορίες.

(2) Οι Παροχείς υποχρεούνται όπως καθορίζουν τους περιορισμούς που επηρεάζουν την ποιότητα της υπηρεσίας παροχής διαδικτύου και κατ' επέκταση τη χρήση εφαρμογών. Η πληροφόρηση θα πρέπει να καθιστά τους τελικούς χρήστες ικανούς να αντιληφθούν τις επιπτώσεις τέτοιων παραμέτρων ως προς τη χρήση συγκεκριμένων εφαρμογών, και κατά πόσο συγκεκριμένες εφαρμογές αδυνατούν να τύχουν χρήσης λόγω μεγάλης καθυστέρησης ή χαμηλής ταχύτητας διαδικτύου. Αναφορικά με περιορισμούς του όγκου δεδομένων, οι Παροχείς θα καθορίζουν στη σύμβαση το όριο διαθέσιμου όγκου δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου εφαρμογής, και τις πιθανές επιπτώσεις υπέρβασης του σχετικού ορίου.

7. Σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 4(1)(δ) του Κανονισμού θα τυγχάνουν εφαρμογής τα πιο κάτω, τηρουμένων των διατάξεων του Κανονισμού:

(1) Οι πληροφορίες που θα περιλαμβάνονται στη σύμβαση υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που θα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Παροχέα και για τις οποίες θα γίνεται σχετική παραπομπή στη σύμβαση, θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων περιγραφή παραγόντων που πιθανό να έχουν επίδραση στην ταχύτητα, και οι οποίοι εμπίπτουν τόσο εντός, όσο και εκτός του ελέγχου του Παροχέα.

(2) Αναφορικά με την εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από κινητό δίκτυο θα πρέπει να γίνεται ξεχωριστή αναφορά σε διαφορετικές τεχνολογίες δικτύων που επηρεάζουν την διαθέσιμη μέγιστη ταχύτητα του τελικού χρήστη. Ο τελικός χρήστης θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιλαμβάνεται ότι είναι πιθανό να μην λαμβάνει την μέγιστη ταχύτητα εάν ο τερματικός του εξοπλισμός δεν υποστηρίζει τέτοια ταχύτητα. Σημαντικοί παράγοντες που περιορίζουν ή/και μειώνουν την ταχύτητα του τελικού χρήστη θα πρέπει να προσδιορίζονται λεπτομερώς.

(3) Εφόσον γίνεται διαφήμιση ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο από Παροχέα δικτύου κινητής, τότε στη σύμβαση που αφορά την προσφορά υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο από δίκτυο κινητής θα πρέπει να περιλαμβάνεται πληροφόρηση αναφορικά με την ταχύτητα παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης η οποία προσφέρεται στον τελικό χρήστη, τις συνθήκες κάτω από τις οποίες αυτή προσφέρεται και τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες αυτή προσφέρεται.

(4) Οι τιμές ταχυτήτων που θα συμπεριλαμβάνονται στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών διαδικτύου, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που θα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Παροχέα και για τις οποίες θα γίνεται σχετική παραπομπή στη σύμβαση, θα παρουσιάζονται ως ακολούθως:

- από σταθερό δίκτυο, η ελάχιστη, συνήθης και μέγιστη ταχύτητα, σε μορφή ποσοστού ως προς τη διαφημιζόμενη ταχύτητα.
- από κινητό δίκτυο, όπου εφαρμόζεται, η διαφημιζόμενη ταχύτητα, σε μορφή ποσοστού ως προς την εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα.

(5) Σχετικά με την παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από σταθερό δίκτυο, οι Παροχείς υποχρεούνται να ορίζουν τις χρονικές περιόδους εντός της ημέρας στις οποίες δυνατόν να επιτυγχάνεται η μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης, τις περιόδους που αναμένεται να επιτυγχάνεται η συνήθης ταχύτητα πρόσβασης, και τις περιόδους όπου η πρόσβαση δυνατόν να περιορίζεται στην ελάχιστη ταχύτητα. Νοείται ότι στις περιπτώσεις που οι ταχύτητες δύναται να έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά σε διαφορετικές ημέρες της εβδομάδας θα πρέπει να δίνεται επιπλέον διαβάθμιση σε ημερήσιο επίπεδο.

Οι προσφερόμενες ταχύτητες ανά χρονική περίοδο θα πρέπει να ορίζονται και να παρουσιάζονται στη σύμβαση με τρόπο ξεκάθαρο και περιεκτικό.

Εάν κατά την διεξαγωγή μετρήσεων σε επίπεδο τελικού χρήστη παρουσιαστούν σε

χρονικό διάστημα τριών συνεχόμενων ημερών αποτελέσματα τα οποία καταδεικνύουν ότι η ταχύτητα που λαμβάνει ο τελικός χρήστης είναι μικρότερη ή ίση του 80% της ελάχιστης ή συνήθους ταχύτητας που έχει καθορίσει ο Παροχέας, αυτό αποτελεί μη συμμόρφωση με τις πρόνοιες του Κανονισμού και του παρόντος Διατάγματος.

(6) Προς συμμόρφωση με την υποπαράγραφο 2 του άρθρου 4 του Κανονισμού, και τηρουμένων των διατάξεων του Κανονισμού, οι Παροχείς υποχρεούνται να διατηρούν πρακτικές διαχείρισης παραπόνων προς διασφάλιση, μεταξύ άλλων, απλών διαδικασιών για την υποβολή παραπόνου και σύντομης διαχείρισης παραπόνων, λαμβανομένης υπόψη της πολυπλοκότητας του θέματος.

(7) Οι Παροχείς υποχρεούνται να ενημερώνουν τους τελικούς χρήστες ως προς τα ακόλουθα:

α) τα αποδεκτά εργαλεία μέτρησης χαρακτηριστικών ταχυτήτων σε επίπεδο τελικού χρήστη ως καθορίζονται στο άρθρο 8(5) του παρόντος Διατάγματος

β) τις διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων, σαφής περιγραφή των οποίων θα περιλαμβάνεται στη σύμβαση

γ) τον τρόπο διαχείρισης παραπόνων

δ) ενιαίο σημείο επαφής για όλα τα παράπονα

ε) την πορεία και πρόοδο του παραπόνου, με τον ίδιο τρόπο ως αυτό είχε υποβληθεί

στ) θεραπείες που ο τελικός χρήστης θα δικαιούται σε περίπτωση αποδεδειγμένης μη συμμόρφωσης από μέρους του Παροχέα με τις πρόνοιες του Κανονισμού και του παρόντος Διατάγματος

ζ) εναλλακτικές θεραπείες στις περιπτώσεις όπου ο τελικός χρήστης δεν ικανοποιείται από την επίλυση που προσφέρει ο Παροχέας.

(8) Παράπονα και ερωτήματα χρηστών εγείρονται πρώτιστα προς τον Παροχέα που τον αφορούν. Εάν, κατόπιν εξάντλησης των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ενώπιον του εν λόγω Παροχέα, ο τελικός χρήστης/συνδρομητής εξακολουθεί να μην είναι ικανοποιημένος, δύναται να υποβάλει το παράπονο του στον Επίτροπο, με τον τρόπο και τη διαδικασία που εκάστοτε ορίζεται από τον Επίτροπο.

ΜΕΡΟΣ V - ΕΠΟΠΤΕΙΑ – ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ - ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

8. Με σκοπό την εποπτεία της αγοράς και την αξιολόγηση της συμμόρφωσης των Παροχέων σχετικά με την εφαρμογή του Κανονισμού και των προνοιών του παρόντος Διατάγματος, ο Επίτροπος δύναται να ζητήσει από τους Παροχείς να κοινοποιήσουν πληροφορίες υπό μορφή έκθεσης. Για τους σκοπούς της υλοποίησης του άρθρου 5 του Κανονισμού οι πληροφορίες αυτές θα ζητούνται εντός του μηνός Μαΐου κάθε έτους x και θα αφορούν την περίοδο από την 30^η Απριλίου του έτους x-1 μέχρι την 30^η Απριλίου του έτους x.

(1) Το περιεχόμενο της έκθεσης θα περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τις κατωτέρω πληροφορίες:

- i. Λεπτομέρειες σχετικά με τη μεθοδολογία με την οποία υπολογίζονται οι ταχύτητες ή άλλες παράμετροι ποιότητας υπηρεσίας οι οποίες καθορίζονται στη σύμβαση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που θα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Παροχέα και για τις οποίες θα γίνεται σχετική παραπομπή στη σύμβαση
- ii. Λεπτομέρειες σχετικά με εμπορικές συμφωνίες και πρακτικές οι οποίες πιθανό να περιορίζουν τα δικαιώματα των χρηστών σύμφωνα με το άρθρο 3(1) του Κανονισμού, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών εμπορικών συμφωνιών μεταξύ Παροχέων Περιεχομένου και Εφαρμογών και Παροχέων
- iii. Λεπτομέρειες σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τους Παροχείς
- iv. Λεπτομέρειες σχετικά με τον τύπο των πληροφοριών που παρέχονται από τους Παροχείς στους τελικούς χρήστες στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών και στις ιστοσελίδες αναφορικά με τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο
- v. Αριθμός και είδος παραπόνων τελικών χρηστών τα οποία έχουν ληφθεί για συγκεκριμένη περίοδο

- vi. Λεπτομέρειες σχετικά με τα παράπονα που λήφθηκαν από τελικούς χρήστες και τα μέτρα που λήφθηκαν προς αντιμετώπιση τους.

(2) Σχετικά με την εφαρμογή του συνόλου των πρακτικών διαχείρισης κίνησης που εφαρμόζουν οι Παροχείς, οι πληροφορίες δύναται να συμπεριλαμβάνουν ως ελάχιστο περιεχόμενο:

α) Λεπτομερή τεχνική περιγραφή κάθε πρακτικής διαχείρισης που εφαρμόζεται και δικαιολόγηση της ανάγκης χρήσης της, όπως και των τυχόν επηρεαζόμενων δικτύων, εφαρμογών και υπηρεσιών που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης διαδικτύου.

β) Στην τεχνική περιγραφή θα συμπεριλαμβάνονται και πρακτικές που εμπίπτουν στις εξαιρέσεις που καθορίζονται στις παραγράφους 3(α),(β),(γ) του άρθρου 3 του Κανονισμού ως εξής:

- i. Σχετικά με την παράγραφο 3(3)(α) του Κανονισμού απαιτείται αναφορά στην συγκεκριμένη νομοθετική πράξη, νόμο ή διάταγμα δυνάμει του οποίου η πρακτική εφαρμόζεται.
- ii. Σχετικά με την παράγραφο 3(3)(β) του Κανονισμού απαιτείται αναφορά στην εκτίμηση κινδύνου σχετικά με την ασφάλεια και ακεραιότητα του δικτύου.
- iii. Σχετικά με την παράγραφο 3(3)(γ) του Κανονισμού και την εφαρμογή έκτακτων πρακτικών διαχείρισης της κίνησης πέραν από τις συνήθεις πρακτικές που εφαρμόζονται, οι Παροχείς υποχρεούνται να κοινοποιούν λεπτομερή αιτιολόγηση σχετικά με τον χαρακτηρισμό της συμφόρησης ως επικείμενης, έκτακτης ή προσωρινής. Αυτή θα πρέπει να συνοδεύεται από σχετικό ιστορικό δεδομένων που επιβεβαιώνει τον χαρακτηρισμό και σχετική επεξήγηση γιατί η εφαρμογή λιγότερο παρεμβατικών μεθόδων δεν μπορεί να θεωρηθεί επαρκής για την διαχείριση του εκάστοτε περιστατικού συμφόρησης.

(3) Σχετικά με την παροχή Εξειδικευμένων Υπηρεσιών, οι πληροφορίες δύναται να συμπεριλαμβάνουν τουλάχιστο τα κατωτέρω:

α) Καθορισμό του επιπέδου ποιότητας που είναι αναγκαίο για την παροχή Εξειδικευμένων Υπηρεσιών και σχετική δικαιολόγηση ότι το συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας δεν μπορεί να διασφαλιστεί πάνω από την υπηρεσία πρόσβασης διαδικτύου, και ότι οι απαιτήσεις ποιότητας είναι αντικειμενικά απαραίτητες για να διασφαλίσουν ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά τέτοιας εφαρμογής

β) Απαιτήσεις για συγκεκριμένες υπηρεσίες ή/και εφαρμογές που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία μιας εφαρμογής με ένα συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας

γ) Πληροφορίες που να επιτρέπουν την επαλήθευση κατά πόσο και σε ποιο βαθμό καθίσταται αντικειμενικά απαραίτητη η εξασφάλιση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών λειτουργίας εκ μέρους του Παροχέα με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένου επιπέδου ποιότητας

δ) Πληροφορίες αναφορικά με τις απαιτήσεις χωρητικότητας των Εξειδικευμένων Υπηρεσιών και άλλες πληροφορίες οι οποίες είναι αναγκαίες ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο ικανοποιητική χωρητικότητα είναι διαθέσιμη για να χρησιμοποιηθεί για την παροχή Εξειδικευμένων Υπηρεσιών επιπρόσθετα της προσφερόμενης υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο

ε) Πληροφορίες που αποδεικνύουν ότι η παροχή μιας ή του συνόλου των Εξειδικευμένων Υπηρεσιών που παρέχονται ή για τις οποίες παρέχονται διευκολύνσεις από Παροχέα, δεν είναι εις βάρος της διαθεσιμότητας ή της γενικής ποιότητας των υπηρεσιών πρόσβασης διαδικτύου προς τον τελικό χρήστη.

(4) Σχετικά με την αξιολόγηση της αντικειμενικής τεχνολογικής ανάγκης που αφορά την υποχρεωτική παροχή τερματικού εξοπλισμού στους συνδρομητές, οι Παροχείς υποχρεούνται να κοινοποιούν στον Επίτροπο τη σχετική τεχνική περιγραφή που να δικαιολογεί την υποχρέωση αυτή.

(5) Η αξιολόγηση απόδοσης των υπηρεσιών πρόσβασης διαδικτύου θα διεξάγεται τόσο σε επίπεδο τελικού χρήστη, όσο και σε επίπεδο αγοράς. Οι μετρήσεις απόδοσης σε επίπεδο τελικού χρήστη δύναται να πραγματοποιούνται με σκοπό τον έλεγχο

συμμόρφωσης με τις πρόνοιες του άρθρου 4(1)(δ) του Κανονισμού, μέσω της δυνατότητας που θα παρέχεται στον τελικό χρήστη να συγκρίνει τα αποτελέσματα των μετρήσεων απόδοσης της σύνδεσης του στο διαδίκτυο, με τα χαρακτηριστικά απόδοσης που καθορίζονται ή/και δημοσιεύονται σχετικά με τις αντίστοιχες συμβάσεις. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα θα χρησιμοποιούνται και για το χειρισμό παραπόνων σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 7 του παρόντος Διατάγματος. Για τις μετρήσεις σε επίπεδο τελικού χρήστη θα χρησιμοποιούνται τα εκάστοτε εργαλεία μέτρησης που καθορίζει ο Επίτροπος, ως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι του παρόντος Διατάγματος. Οι μετρήσεις σε επίπεδο χρήστη δύναται να χρησιμοποιούνται από τον Επίτροπο για την αξιολόγηση της απόδοσης των υπηρεσιών πρόσβασης διαδικτύου σε επίπεδο αγοράς, και αφού προηγηθεί ομαδοποίηση, μεταξύ άλλων, ανά προϊόν, Παροχέα, τεχνολογία πρόσβασης, και γεωγραφική περιοχή.

(6) Τα αποτελέσματα ή/και δεδομένα της αξιολόγησης σε επίπεδο αγοράς δύναται να χρησιμοποιηθούν από τον Επίτροπο με σκοπό την εποπτεία της αγοράς σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 5(1) του Κανονισμού ώστε να ελέγχει, μεταξύ άλλων, ότι:

α) Οι πληροφορίες που δημοσιεύουν οι Παροχείς συνάδουν με τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τυχόν ελέγχους

β) Οι Εξειδικευμένες Υπηρεσίες δεν παρέχονται εις βάρος της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο

γ) Η απόδοση της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο εξελίσσεται επαρκώς με την πάροδο του χρόνου ώστε να ανταποκρίνεται στις εξελίξεις της τεχνολογίας.

(7) Για σκοπούς διαφάνειας, ο Επίτροπος δύναται να δημοσιεύει στατιστικά μέσω διαδραστικών χαρτών όπου θα παρουσιάζονται η κάλυψη δικτύου για δίκτυα κινητής τηλεφωνίας ή/και η μέση απόδοση των υπηρεσιών πρόσβασης διαδικτύου από σταθερό δίκτυο σε μια γεωγραφική περιοχή.

(8) Ο Επίτροπος, πέρα από την συλλογή και αξιολόγηση πληροφοριών, δύναται να διεξάγει τεχνικούς ελέγχους και μετρήσεις σχετικά με πρακτικές διαχείρισης κίνησης.

(9) Ο Επίτροπος δύναται να:

- i. Απαιτεί από Παροχείς να λάβουν μέτρα για να ελαχιστοποιήσουν ή να αφαιρέσουν τον/τους παράγοντα/ες που πιθανό να δημιουργούν μείωση της ποιότητας της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο
- ii. Θέσει απαιτήσεις για τεχνικά χαρακτηριστικά σχετικά με την αντιμετώπιση παραβάσεων του Κανονισμού
- iii. Επιβάλλει ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσίας
- iv. Εκδίδει διατάγματα ή/και αποφάσεις επιβολής κυρώσεων ή/και επιβολής προστίμων σε περιπτώσεις παράβασης του Κανονισμού, σύμφωνα με το περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διάταγμα του 2008 (Κ.Δ.Π. 300/2008)
- v. Επιβάλλει άλλα κατάλληλα και απαραίτητα μέτρα.

(10) Σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τις πρόνοιες του Κανονισμού σχετικά με την εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης κίνησης, ο Επίτροπος δύναται να:

- i. Καθορίζει ποιές από τις πρακτικές αυτές επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, την ιδιωτική ζωή των τελικών χρηστών και την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και θα ενημερώνει τον εκάστοτε Παροχέα, ούτως ώστε ο τελευταίος να συμπεριλάβει στη σύμβαση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που θα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Παροχέα και για τις οποίες θα γίνεται σχετική παραπομπή στη σύμβαση, τις πρακτικές αυτές με σαφή και κατανοητό τρόπο, και οι οποίες δεν δύναται να συνιστούν απλά γενική διατύπωση αλλά περιγραφή των συγκεκριμένων πρακτικών διαχείρισης της κίνησης και των επιδράσεων τους
- ii. Απαγορεύει την αποκοπή ή τη μείωση της διαθέσιμης χωρητικότητας (throttling) για συγκεκριμένες εφαρμογές
- iii. Απαγορεύει τυχόν πρακτικές διαχείρισης κίνησης οι οποίες στοχεύουν σε συγκεκριμένες εφαρμογές
- iv. Απαιτεί συγκεκριμένα χαρακτηριστικά απόδοσης της πρόσβασης σε σχέση με τις ελάχιστες ή συνήθεις ταχύτητες ώστε αυτές να είναι

- συγκρίσιμες στις διαφημιζόμενες/μέγιστες ταχύτητες
- v. Καθορίζει ποσοτικές απαιτήσεις σχετικά με την απόδοση κίνησης συγκεκριμένων εφαρμογών
 - vi. Επιβάλλει οποιαδήποτε άλλα μέτρα κρίνει κατάλληλα, απαραίτητα και εύλογα.

(11) Ο Επίτροπος δύναται να απαιτεί από τους Παροχείς οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες ή/και διευκρινήσεις ως εκάστοτε θα κρίνει απαραίτητες προς έλεγχο και διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις πρόνοιες του Κανονισμού και του παρόντος Διατάγματος.

ΜΕΡΟΣ VI – ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Έναρξη ισχύος

9. Το παρόν Διάταγμα τίθεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία δημοσίευσής του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Για τις μετρήσεις σε επίπεδο τελικού χρήστη θα χρησιμοποιείται το εργαλείο 2B2T το οποίο είναι το Σύστημα Εκτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων το οποίο αναπτύχθηκε από το ΓΕΡΗΕΤ και το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες του να πραγματοποιήσουν μετρήσεις και να αξιολογήσουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των ευρυζωνικών συνδέσεων. <http://2b2t.ocecpr.org.cy/>