

### **Καταναλωτές και Ανοικτό Διαδίκτυο**

Σε συνέχεια της έκδοσης του Κανονισμού 2015/2120 για το ανοικτό διαδίκτυο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και των Κατευθυντήριων γραμμών εφαρμογής του από το Σώμα των Ευρωπαίων Ρυθμιστών, ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων προχώρησε την 3<sup>η</sup> Μαρτίου 2017 σε έκδοση του Περί της Πρόσβασης στο Ανοικτό Διαδίκτυο Διατάγματος του 2017 (ΚΔΠ 72/2017).

Ο Κανονισμός και το Διάταγμα έχουν ως κύριο στόχο την προστασία των καταναλωτών αναφορικά με τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, και συγκεκριμένα την χωρίς περιορισμούς και διακρίσεις πρόσβαση σε υπηρεσίες διαδικτύου, όπως και την εφαρμογή απλών διαδικασιών υποβολής και επίλυσης παραπόνων από τους παροχείς. Ως εκ τούτου, οι παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου προχωρούν σε σχετικές αλλαγές στις συμβάσεις των καταναλωτών, οι οποίες περιλαμβάνουν:

- Περιγραφή της ελάχιστης, της συνήθους, της μέγιστης και της διαφημιζόμενης ταχύτητας σε σταθερά δίκτυα και καθορισμό χρονικών περιόδων εντός της ημέρας στις οποίες θα επιτυγχάνεται κάθε ταχύτητα.
- Περιγραφή της εκτιμώμενης μέγιστης και διαφημιζόμενης ταχύτητας σε κινητά δίκτυα, και των παραγόντων που περιορίζουν ή μειώνουν την ταχύτητα.
- Περιγραφή των μέσων αποκατάστασης ή/και θεραπειών που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής σε περίπτωση που οι υπηρεσίες που λαμβάνει δεν είναι αυτές που περιγράφονται στη σύμβαση.

Οι καταναλωτές θα έχουν τη δυνατότητα να ελέγξουν κατά πόσο η ταχύτητα πρόσβασης στο διαδίκτυο που λαμβάνουν είναι αυτή που περιγράφεται στη σύμβαση που υπέγραψαν με τον παροχέα τους. **Το εργαλείο που θα χρησιμοποιείται για σκοπούς μέτρησης και αξιολόγησης της ποιότητας της υπηρεσίας διαδικτύου είναι το Σύστημα Εκτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων, το οποίο βρίσκεται στην ιστοσελίδα του ΓΕΡΝΕΤ, στο σύνδεσμο <http://2b2t.ocecpr.org.cy/>.**

Οι παροχείς υποχρεούνται να διαθέτουν πληροφορίες και ενημέρωση αναφορικά με τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο που προσφέρουν και στο σχετικό **εργαλείο που χρησιμοποιείται για σκοπούς σύγκρισης δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών, το οποίο βρίσκεται στην ιστοσελίδα του ΓΕΡΝΕΤ, στο σύνδεσμο <http://tel2me.ocecpr.org.cy/>.**

Για ενημέρωση σε σχέση με τις αλλαγές που προβλέπονται στα συμβόλαιά τους, οι καταναλωτές προτρέπονται να συμβουλευούνται τον παροχέα με τον οποίο συμβάλλονται.

Στην περίπτωση που καταναλωτής έχει παράπονο αναφορικά με την υπηρεσία πρόσβασης που λαμβάνει, αυτό θα εγείρεται προς τον παροχέα με τον οποίο είναι συμβεβλημένος. Εάν, κατόπιν εξάντλησης της διαδικασίας χειρισμού παραπόνου ενώπιον του παροχέα, ο καταναλωτής επιθυμεί κλιμάκωση της υπόθεσης, μπορεί να υποβάλει το παράπονο του στον Επίτροπο (ηλεκτρονικά στο σύνδεσμο [http://www.ocecpr.org.cy/sites/default/files/ec\\_doc\\_entipoparaponouhlektronikwnepikiioinwni\\_wn\\_gr\\_24-08-2015\\_kv\\_final.pdf](http://www.ocecpr.org.cy/sites/default/files/ec_doc_entipoparaponouhlektronikwnepikiioinwni_wn_gr_24-08-2015_kv_final.pdf),



Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων

[http://www.ocecpr.org.cy/sites/default/files/ec\\_doc\\_consumer\\_complaint\\_form\\_en\\_24-08-2015\\_kv\\_final.pdf](http://www.ocecpr.org.cy/sites/default/files/ec_doc_consumer_complaint_form_en_24-08-2015_kv_final.pdf)), επισυνάπτοντας το αποτέλεσμα της διαχείρισης του παραπόνου από τον παροχέα.