



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Μαρούσι, 17.12.2020

ΑΡΙΘ.: 17/609

ΠΡΟΣ: Συνήγορος του Καταναλωτή
Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471, Αθήνα

ΘΕΜΑ: Αυξημένες ανάγκες για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών – Αναβαθμίσεις συνδέσεων και εξασφάλιση απρόσκοπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

ΣΧΕΤ.: Επιστολή υπ. αριθ. πρωτ. 57753/2-12-2020 του ΣτΚ (αριθ. πρωτ. ΟΤΕ 573/3-12-2020)

Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής, σας ενημερώνουμε για τα κάτωθι:

Ο Ο.Τ.Ε. έχοντας ως πρώτη προτεραιότητα την ποιότητα των υπηρεσιών του δικτύου του και την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών του, κάνει τις μεγαλύτερες επενδύσεις κάθε χρόνο στην Ελλάδα. Από την 25/11/2020 στο πλαίσιο της εφαρμογής του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου (Ε.Κ.Α.Δ.) έχει:

- Δημιουργήσει το σύνδεσμο www.cosmote.gr/eligibility στον οποίο μπορεί ο καταναλωτής να ελέγξει τη διαθεσιμότητα ευρυζωνικότητας στην περιοχή του και να δει στη συνέχεια τη μέγιστη/συνήθη/ελάχιστη ταχύτητα για την ταχύτητα πρόσβασης που ενδιαφέρεται.
- Δημιουργήσει το σύνδεσμο <https://myspeedtest.cosmote.gr> στον οποίο ο καταναλωτής μπορεί να επαληθεύσει την ταχύτητα της ευρυζωνικής του σύνδεσης.
- Δημοσιοποιήσει τις δικαιούμενες από το συνδρομητή επανορθώσεις/αποζημιώσεις σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον ανωτέρω Κανονισμό, και έχει τροποποιήσει παράλληλα και τους αντίστοιχους όρους παροχής υπηρεσιών Σύμβασης Ευρυζωνικής Πρόσβασης και Ανοικτού Διαδικτύου, οι οποίοι είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα του και από την οποία μπορούν να ενημερωθούν οι καταναλωτές.

Τέλος, η εταιρεία μας έχει ήδη ενημερώσει το σύνολο των συνεργατών της για όλα τα ανωτέρω, παρέχοντας και τα κατάλληλα εργαλεία ελέγχου με σκοπό να διασφαλιστεί η έγκυρη ενημέρωση των καταναλωτών κατά το προσυμβατικό στάδιο για την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στην περιοχή τους και τις αναμενόμενες ταχύτητες στο πλαίσιο του Ε.Κ.Α.Δ. Η εξασφάλιση εγγυημένης ταχύτητας 100% προσφέρεται παγκοσμίως μόνο από συνδέσεις οπτικής ίνας μέχρι το σπίτι (FTTH), τις οποίες ο Ο.Τ.Ε. μπορεί να παρέχει σε 300.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις, μέσω της δικτυακής υποδομής που ανέπτυξε.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για τυχόν διευκρινήσεις ή συμπληρωματικές πληροφορίες.

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΠΛΟΥΜΙΣΗΣ
ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ