



**ΠΡΟΣ:** ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144  
114 71 Αθήνα

**Υπόψη:** Αναπληρώτρια Συνηγόρου του Καταναλωτή, κας Μπώλου

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

**ΣΧΕΤ:** Η υπ' αριθμ. πρωτ. 57753/2.12.2020 επιστολή σας

Κάντζα, 16/12/2020  
NY 3802

Σε απάντηση της από 2.12.2020 επιστολή σας θα θέλαμε να ενημερώσουμε ότι:

Η εταιρεία μας από την πρώτη στιγμή ανταποκρίθηκε στις αυξημένες ανάγκες των καταναλωτών που διαμορφώθηκαν λόγω της πανδημίας του Covid-19, αναβαθμίζοντας άμεσα τη χωρητικότητα του δικτύου της, προκειμένου οι συνδρομητές της να συνεχίσουν να απολαμβάνουν ποιοτικές υπηρεσίες και αδιάλειπτη επικοινωνία.

Οι υποψήφιοι συνδρομητές μας μπορούν να ενημερωθούν, πριν την επιλογή της υπηρεσίας τους, για τις διαθέσιμες ταχύτητες της περιοχής τους, ενώ πρόσφατα και μετά την ισχύ του νέου Εθνικού Κανονισμού για το Ανοικτό Διαδίκτυο, είναι διαθέσιμη και η πληροφορία για το εύρος της ελάχιστης, συνήθως διαθέσιμης και μέγιστης ταχύτητας που θα λάβουν, μέσω όλων των διαθέσιμων καναλιών μας.

Σε κάθε περίπτωση μεμονωμένα ζητήματα που τυχόν προκύπτουν αντιμετωπίζονται άμεσα μέσω των διαδικασιών επίλυσης διαφορών του Τμήματος Εξυπηρέτησης, σύμφωνα και με τις διατάξεις του από 25-11-2020 Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου, ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7B/17-12-2018, όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ. 909/2/30-9-2019, 946/17/13-7-2020.

Με εκτίμηση

Για την Forthnet ΑΕ

  
Τάσος Σφυρόερας

Διευθυντής Εταιρικών, Νομικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων