

Βασικές τροποποιήσεις:

- Παροχή των πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε έξι (6) υποενότητες:
Πρακτικές διαχείρισης κίνησης/Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας/Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού/Εξειδικευμένες υπηρεσίες/Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας/ Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων
- Τροποποίηση της διαδικασίας ελέγχου των παραπόνων και των αποζημιώσεων

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Στην παρούσα ιστοσελίδα παρέχεται αναλυτική ενημέρωση από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (Ο.Τ.Ε.) αναφορικά με τον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο και την πρόσβαση των χρηστών σε αυτό (ΑΠ ΕΕΤΤ 1097/4B/15-01-2024, ΦΕΚ 1282/Β/26-02-2024).

Το περιεχόμενο της παρούσας ιστοσελίδας αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας του ΟΤΕ και των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Καρτοκινητής Τηλεφωνίας ΟΤΕ.

Η πρόσβαση των χρηστών στο Διαδίκτυο αφορά οικιακούς και μη τελικούς χρήστες και περιλαμβάνει τις τεχνολογίες πρόσβασης που υποστηρίζει το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας του ΟΤΕ.

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ

Πρακτικές διαχείρισης κίνησης ανάλογα με το οικονομικό πρόγραμμα:

- COSMOTE Mobile Internet XL: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 30GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 128kbps/64kbps (down/up).
- COSMOTE Mobile Internet 20GB ΠΑΛ.: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 20GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 128kbps/64kbps (down/up).
- COSMOTE IoT 20GB: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 20GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 128kbps/64kbps (down/up).
- COSMOTE IoT Unlimited: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο ορθής χρήσης των 30GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 128kbps/64kbps (down/up).
- COSMOTE Home Speed Booster: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο δεδομένων του προγράμματος των 200GB/μήνα, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης στη κινητή τηλεφωνία (SSD -speed step down) με ταχύτητα 15 / 5 Mbps (down/up).
- COSMOTE Mobile i-Data 500MB: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 500MB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 128kbps/64kbps (down/up).
- COSMOTE Mobile i-Data 5GB: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 5GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 128kbps/64kbps (down/up).
- Στους Συνδρομητές καρτοκινητής/καρτοσυμβολαίου/Business Cost Control, που δεν έχουν ενεργό πακέτο δεδομένων (ή έχουν καταναλώσει το πακέτο δεδομένων που έχουν αγοράσει), η χρέωση είναι ανά MB και όταν φτάσουν την ημερήσια επιτρεπτή χρήση, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD-speed step down) με ταχύτητα 1,5Mbps.
- COSMOTE Double Play SIM Unlimited 4G: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο ορθής χρήσης των 400 GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 15Mbps/15Mbps (Download/up).
- COSMOTE Double Play SIM Unlimited 5G: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο ορθής χρήσης των 400 GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα

Βασικές τροποποιήσεις:

- Παροχή των πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε έξι (6) υποενότητες:
Πρακτικές διαχείρισης κίνησης/Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας/Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού/Εξειδικευμένες υπηρεσίες/Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας/ Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων
- Τροποποίηση της διαδικασίας ελέγχου των παραπόνων και των αποζημιώσεων
15Mbps/15Mbps (Download/up).
- COSMOTE 5G WiFi 50: Υπάρχει περιορισμός της πρόσβασης σε ταχύτητα έως 50Mbps/5 Mbps (Download/up).
- COSMOTE 5G WiFi 100: Υπάρχει περιορισμός της πρόσβασης σε ταχύτητα έως 100Mbps/10 Mbps (Download/up).
- COSMOTE 5G WiFi 200: Υπάρχει περιορισμός της πρόσβασης σε ταχύτητα έως 200Mbps/20 Mbps (Download/up).

Επίδραση περιορισμού όγκου δεδομένων ανάλογα με το οικονομικό πρόγραμμα

- COSMOTE Speed Booster ΠΑΛ: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 40GB, διακόπτεται η πλοήγηση.
- COSMOTE Double Play με SIM M: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 50GB, διακόπτεται η πλοήγηση και οδηγείται στην ιστοσελίδα (Landing Page) της υπηρεσίας COSMOTE My Internet.
- COSMOTE Double Play με SIM L: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 100GB, διακόπτεται η πλοήγηση και οδηγείται στην ιστοσελίδα (Landing Page) της υπηρεσίας COSMOTE My Internet.
- COSMOTE Mobile Internet EXTRA SIM Unlimited Standard «EXTRA SIM Standard»: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 20GB, παύει να είναι δυνατή η χρήση δεδομένων από την «EXTRA SIM Standard» για τον τρέχοντα κύκλο τιμολόγησης (Service Cut-off) και οδηγείται στην ιστοσελίδα (Landing Page) της υπηρεσίας COSMOTE My Internet.
- COSMOTE Internet Backup: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 100GB, διακόπτεται η πλοήγηση.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις (επιβράδυνση πρόσβασης ή διακοπή πλοήγησης) οι Συνδρομητές/χρήστες λαμβάνουν ενημερωτικά SMS, όταν καταναλώσουν το 80% και το 100% της χρήσης του ενσωματωμένου όγκου του Προγράμματός τους, ή του ορίου ορθής χρήσης του Προγράμματός τους.

Επίσης ενημερωτικά SMS αποστέλλονται και για την κατανάλωση του 80% και 100% στην περίπτωση αγοράς πακέτου δεδομένων, ανεξαρτήτως οικονομικού προγράμματος.

Όταν ο Συνδρομητής ξεπεράσει το όριο όγκου και έχει ενεργοποιημένη την υπηρεσία COSMOTE My Internet, διακόπτεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο και μεταφέρεται αυτόματα στην ιστοσελίδα (Landing Page) της ανωτέρω υπηρεσίας, στην οποία επιλέγει : α) την αγορά πακέτου δεδομένων ή β) να μην έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο μέχρι την έναρξη του επόμενου τιμολογιακού του κύκλου.

Αν ο Συνδρομητής δεν έχει ενεργή την υπηρεσία COSMOTE My Internet (Landing Page), χρεώνεται ανά MB σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο του ΟΤΕ μέχρι την έναρξη του επόμενου τιμολογιακού του κύκλου.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ εφαρμόζει πρακτικές διαχείρισης κίνησης, για όσο διάστημα είναι αναγκαίο, ούτως ώστε:

- A) Να συμμορφωθεί με την εθνική ή ενωσιακή νομοθεσία, αποφάσεις Αρχών ή δικαστηρίων. Για τους λόγους αυτούς:
- Απαγορεύει την πρόσβαση σε ιστότοπους τυχερών παιχνίων, οι οποίοι περιέχονται στον κατάλογο μη αδειοδοτημένων παρόχων τυχερών παιχνίων (black list) της Επιτροπής Ελέγχου και Εποπτείας Παιγνίων (Ε.Ε.Ε.Π.) (Ν. 4002/2011).
- Απαγορεύει την πρόσβαση σε ιστότοπους, οι οποίοι προσβάλλουν δικαιώματα πνευματικής

Βασικές τροποποιήσεις:

- **Παροχή των πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε έξι (6) υποενότητες:**
Πρακτικές διαχείρισης κίνησης/Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας/Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού/Εξειδικευμένες υπηρεσίες/Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας/ Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων

- **Τροποποίηση της διαδικασίας ελέγχου των παραπόνων και των αποζημιώσεων**
ιδιοκτησίας ή/και συγγενικών δικαιωμάτων, με βάση τις αποφάσεις της Επιτροπής για τη Γνωστοποίηση Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (ΕΔΠΠΙ) (Άρθρο 66Ε Ν. 2121/1993) Σε περίπτωση προσωρινής διακοπής της σύνδεσης του Συνδρομητή λόγω οφειλής παρέχεται πρόσβαση στο διαδίκτυο με ταχύτητα 256Kbps.

Β) Να διασφαλίσει την ακεραιότητα και ασφάλεια του δικτύου του. Τα μέτρα που λαμβάνονται είναι:

- DDoS Protection, για την προστασία του δικτύου κατά τη διάρκεια επίθεσης.
- Malicious sites blocking, με DNS blocking (φραγή domain).
- Φραγή πορτών δικτύου που χρησιμοποιούνται από εφαρμογές τρίτων για αθέμιτη απόκτηση προσωπικών δεδομένων, όπως ευαίσθητα ιδιωτικά στοιχεία και κωδικούς.

Γ) Να προλάβει εμφάνιση εμποδίων λόγω συμφόρησης του δικτύου και να αμβλύνει τις επιπτώσεις από τυχόν εξαιρετική ή προσωρινή συμφόρηση του δικτύου.

Δ) COSMOTE Mobile Security: Στους συνδρομητές που έχουν ενεργή την υπηρεσία, διακόπτεται η πλοήγηση στις περιπτώσεις που αναφέρονται σύμφωνα με τους όρους της υπηρεσίας για λόγους προστασίας του συνδρομητή.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΟΓΚΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΤΑΧΥΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Παράμετροι ποιότητας**

Ρυθμοαπόδοση ή διεκπεραιωτική ικανότητα μετάδοσης δεδομένων (throughput): Ο πραγματικός ρυθμός μετάδοσης δεδομένων που μπορεί να επιτευχθεί σε μία συγκεκριμένη τηλεπικοινωνιακή ζεύξη. Υψηλή ρυθμοαπόδοση είναι απαραίτητη για γρήγορο κατέβασμα δεδομένων και ιδιαίτερα για εφαρμογές που μεταφέρουν μεγάλο όγκο δεδομένων, όπως εφαρμογές διαμοίρασης αρχείων. Για απλούστευση χρησιμοποιείται εναλλακτικά ο όρος «ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων».

Καθυστέρηση (delay): Ο χρόνος που απαιτείται για τη μεταφορά πακέτων δεδομένων. Μικρή καθυστέρηση είναι σημαντική για τη γρήγορη απόκριση εφαρμογών που περιλαμβάνουν επικοινωνία μεταξύ της συσκευής του χρήστη και ενός απομακρυσμένου εξυπηρετητή, όπως συμβαίνει κατά τη συνήθη περιήγηση στο Διαδίκτυο, αλλά και για διαδραστικές εφαρμογές (όπως διαδικτυακά παιχνίδια) ή για ζωντανή μετάδοση φωνής ή δεδομένων (όπως VoIP).

Διακύμανση καθυστέρησης (delay variation ή jitter): Η διακύμανση ή μεταβλητότητα της από άκρο σε άκρο καθυστέρησης. Μικρή διακύμανση καθυστέρησης είναι πολύ σημαντική για διαδραστικές εφαρμογές (όπως διαδικτυακά παιχνίδια) και ζωντανή μετάδοση φωνής ή δεδομένων.

Ποσοστό απωλειών πακέτων (packet loss percentage): Το ποσοστό των μεταδιδόμενων πακέτων που δεν φτάνουν στον προορισμό τους. Αν και οι περισσότερες εφαρμογές έχουν μηχανισμούς διόρθωσης σφαλμάτων, υψηλός ρυθμός λαθών μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα σε διαδραστικές εφαρμογές και εφαρμογές συνεχούς ροής και να αυξήσει γενικώς την καθυστέρηση μετάδοσης δεδομένων, λόγω της ανάγκης επαναποστολής των δεδομένων.

Βασικές τροποποιήσεις:

- Παροχή των πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε έξι (6) υποενότητες:
Πρακτικές διαχείρισης κίνησης/Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας/Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού/Εξειδικευμένες υπηρεσίες/Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας/ Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων
- Τροποποίηση της διαδικασίας ελέγχου των παραπόνων και των αποζημιώσεων

Ταχύτητες

	Περιήγηση στο Διαδίκτυο (browsing)	Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email με συνημμένα αρχεία όγκου 4MB)	Κατέβασμα αρχείου όγκου 1GB	Συνεχής ροή μουσικής	Συνεχής ροή video SD	Συνεχής ροή video HD
Ρυθμοαπόδοση ή διεκπεραιωτική ικανότητα μετάδοσης δεδομένων (throughput)	0.5 Mbps	0.5 Mbps	1 Mbps	0.5 Mbps	2.5 Mbps	5 Mbps
Καθυστέρηση (delay)	100ms	100ms	100ms	100ms	100ms	100ms
Διακύμανση καθυστέρησης (delay variation ή jitter):	200ms	200ms	200ms	200ms	200ms	200ms
Ποσοστό απωλειών πακέτων (packetloss percentage):	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Για την παροχή της υπηρεσίας COSMOTE Internet Back Up διατίθεται στον Συνδρομητή από τον ΟΤΕ συγκεκριμένο USB stick (4G dongle) το οποίο συνδέεται με τον εξοπλισμό router (CPE) του πελάτη. Ο εξοπλισμός (CPE- router) του Συνδρομητή θα πρέπει να είναι συμβατός με το USB stick (4G dongle) που διαθέτει ο ΟΤΕ και ο Συνδρομητής θα πρέπει να προβεί στην κατάλληλη παραμετροποίηση του εξοπλισμού του (CPE-router). Σε περίπτωση χρήσης διαφορετικού από τον παρεχόμενο από τον ΟΤΕ USB stick 4G dongle η παροχή της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή.

Βασικές τροποποιήσεις:

- Παροχή των πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε έξι (6) υποενότητες:
Πρακτικές διαχείρισης κίνησης/Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας/Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού/Εξειδικευμένες υπηρεσίες/Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας/ Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων
- Τροποποίηση της διαδικασίας ελέγχου των παραπόνων και των αποζημιώσεων

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο Ο.Τ.Ε. παρέχει τις παρακάτω εξειδικευμένες υπηρεσίες:

VoLTE/VoNR/Voice over Wi-Fi

	Ρυθμοαπόδοση ή διεκπεραιωτική ικανότητα μετάδοσης δεδομένων (throughput)	Καθυστέρηση (delay)	Διακύμανση καθυστέρησης (delay variation ή jitter)	Ποσοστό απωλειών πακέτων (packet loss percentage)
VoLTE*/VoNR*/Voice over Wi-Fi	48kbps	100ms	20ms	0,01%

*Ελάχιστες απαιτούμενες τιμές. Μπορεί να διαφέρουν για 4G/5G.

ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα αφορά τουλάχιστον σε εξωτερικούς χώρους και όταν ο Συνδρομητής/χρήστης δεν κινείται σε όχημα.

Ο ΟΤΕ αναρτά επικαιροποιημένες μετρήσεις, τουλάχιστον μια φορά ανά έτος, των ρεαλιστικά αναμενόμενων ταχυτήτων καθώς και αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με αυτές.

Οι τιμές ταχυτήτων ή άλλων παραμέτρων ποιότητας είναι οι μέγιστες που μπορούν να επιτύχουν οι Συνδρομητές/χρήστες σε βέλτιστες συνθήκες σύνδεσης, όπως υψηλή στάθμη σήματος ή συγκεκριμένη κατηγορία τερματικών συσκευών.

Οι παράγοντες που δύνανται να επηρεάσουν τη μετρούμενη ταχύτητα είναι ενδεικτικά : α) η παράλληλη κίνηση από άλλες εφαρμογές, β) οι περιορισμοί που προκύπτουν από τη σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω Wi- Fi.

Μεθοδολογία εκτίμησης ταχυτήτων

Για την εκτίμηση ταχυτήτων έχει χρησιμοποιηθεί λογισμικό που προβλέπει τις πιθανές περιοχές κάλυψης εξωτερικού χώρου, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ETSI (European Telecommunications Standards Institute) για τη διάδοση και λήψη του ραδιοσήματος (GSM 05.05). Δεν έχει πραγματοποιηθεί ξεχωριστός έλεγχος κάθε θέσης εντός της καλυπτόμενης περιοχής.

Το παραπάνω θεωρητικό μοντέλο έχει προσαρμοστεί με εκτεταμένες πανελλαδικές καμπάνιες μετρήσεων με ειδικό επιστημονικό εξοπλισμό (drive test) στις οποίες ελέγχονται βασικοί ποιοτικοί δείκτες που αποτυπώνουν την εμπειρία του πελάτη. Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται με σύγχρονες τερματικές συσκευές χρήστη που υποστηρίζουν τις τεχνολογικές δυνατότητες του δικτύου κατ' ελάχιστο τεχνολογίας 5G και βασίζονται στο διεθνές πρότυπο ETSI TR 102 678. Οι

Βασικές τροποποιήσεις:

- Παροχή των πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε έξι (6) υποενότητες:
Πρακτικές διαχείρισης κίνησης/Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας/Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού/Εξειδικευμένες υπηρεσίες/Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας/Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων
- Τροποποίηση της διαδικασίας ελέγχου των παραπόνων και των αποζημιώσεων

μετρήσεις αφορούν σε ώρες αιχμής, ήτοι 18.00-22.00.

Περισσότερες πληροφορίες και χάρτης ταχυτήτων εμφανίζονται στον ιστότοπο www.cosmote.gr/mobile-speed-coverage (εφεξής «Χάρτης Ταχυτήτων»).

ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΕΙΣ/ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ & ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

A. Ορισμοί

«Απόκλιση»: Η χειρότερη απόδοση από την αναφερόμενη μέγιστη ταχύτητα που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της Υπηρεσίας.

Απόκλιση θεωρείται ότι υπάρχει όταν το 95ο εκατοστημόριο του δείγματος τιμών ταχυτήτων είναι μικρότερο από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών της μέγιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους χρήσης της υπηρεσίας.

«Συνεχής ή επαναλαμβανόμενη απόκλιση»: Η απόκλιση που παρουσιάζεται σε δύο (2) από τουλάχιστον τρία (3) δείγματα μετρήσεων, τα οποία τρία (3) δείγματα λαμβάνονται σε διαφορετικές ημέρες, συνεχόμενες μεταξύ τους.

«Σημαντική απόκλιση»: Όταν το 95ο εκατοστημόριο του δείγματος τιμών ταχυτήτων είναι μικρότερο κατά τουλάχιστον 10% από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών που αναφέρεται στην παρούσα ιστοσελίδα.

B. Οι Συνδρομητές μπορούν να υποβάλλουν παράπονο/καταγγελία επικοινωνώντας με την Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών του ΟΤΕ με κλήση στα τηλέφωνα 13888 (για οικιακές συνδέσεις συμβολαίου) και 13818 (για εταιρικές συνδέσεις συμβολαίου) με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ, με επιστολή στη διεύθυνση Λ. Κηφισίας 99, 115 24, Μαρούσι, ή μέσω της Φόρμας Επικοινωνίας στο www.cosmote.gr.

ΟΤΕ εξετάζει παράπονα ή καταγγελίες για αποκλίσεις της πραγματικής ποιότητας υπηρεσίας από αυτή που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας και προβαίνει σε έλεγχο για τη διαπίστωση της ορθότητας του παραπόνου/καταγγελίας και την παροχή αποζημιώσεων/επανορθώσεων στο Συνδρομητή. Ο ΟΤΕ δεν εξετάζει παράπονα ή καταγγελίες όταν η ποιότητα που αναγράφεται στους όρους παροχής/χρήσης της Υπηρεσίας αναφέρεται σαφώς σε άλλες συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας, από αυτές που περιγράφονται στο παράπονο ή στην καταγγελία του συνδρομητή (πχ όταν η ταχύτητα ισχύει για εξωτερικούς χώρους και το παράπονο αφορά μέτρηση σε εσωτερικό χώρο), ενημερώνοντας σχετικά το Συνδρομητή για το λόγο που δεν εξετάζεται το παράπονό του. Ο Συνδρομητής δύναται να επανέλθει με νέο παράπονο ή καταγγελία, σε περίπτωση που η αρχική περιγραφή που έκανε οφειλόταν σε παρανόηση.

Για την επιβεβαίωση αποκλίσεων μεταξύ της πραγματικής ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, γίνεται επαρκής αριθμός μετρήσεων, στην περιοχή που αναφέρεται το παράπονο, η οποία περιλαμβάνει τη διεύθυνση όπου αναφέρεται το παράπονο/καταγγελία. Ο έλεγχος των παραπόνων/καταγγελιών των Συνδρομητών γίνεται σε ώρες αιχμής είτε τη ροή καθόδου είτε τη ροή ανόδου είτε και τις δύο, ανάλογα με το παράπονο του Συνδρομητή και σε συνθήκες συναφείς με αυτές υπό τις οποίες παρατηρήθηκε από

Βασικές τροποποιήσεις:

- *Παροχή των πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε έξι (6) υποενότητες:*
Πρακτικές διαχείρισης κίνησης/Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας/Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού/Εξειδικευμένες υπηρεσίες/Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας/ Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων
- *Τροποποίηση της διαδικασίας ελέγχου των παραπόνων και των αποζημιώσεων*

αυτόν (όπως χρονική περίοδος και θέση που αφορά το παράπονο). Στο παράπονο/καταγγελία ο Συνδρομητής θα πρέπει να αναφέρει τη γεωγραφική θέση στην οποία διαπιστώνει την απόκλιση.

Κατά τη διάρκεια εξέτασης του παραπόνου του Συνδρομητή, αυτός δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου για τον ίδιο λόγο. Για την επιβεβαίωση ή όχι του παραπόνου/ καταγγελίας που αφορά την ταχύτητα σύνδεσης πραγματοποιείται επαρκής αριθμός μετρήσεων στην περιοχή όπου αναφέρθηκε το παράπονο/καταγγελία, συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσης που αναφέρεται αυτό.

Κατά τον έλεγχο απόκλισης λαμβάνονται τουλάχιστον 10 μετρήσεις σε κάθε δείγμα, με διαφορά τουλάχιστον 2 λεπτών μεταξύ δύο διαδοχικών μετρήσεων. Ο έλεγχος δύναται να πραγματοποιείται και βάσει ήδη διαθέσιμων μετρήσεων που έχουν ληφθεί και στους οποίους συμπεριλαμβάνεται η διεύθυνση του παραπόνου/καταγγελίας του συνδρομητή. Για την απόδειξη της συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης πρέπει να ληφθούν τουλάχιστον 3 δείγματα σε διαφορετικές και συνεχόμενες μεταξύ τους ημέρες. Ο ΟΤΕ δύναται να αποδεχθεί το παράπονο/ καταγγελία του συνδρομητή χωρίς τη λήψη περισσότερων του ενός δειγμάτων.

Για την διεξαγωγή των μετρήσεων για την επιβεβαίωση του παραπόνου/καταγγελίας σχετικά με την ταχύτητα, ο ΟΤΕ δύναται να ζητήσει την ενεργή συμμετοχή του Συνδρομητή, καθώς και την επιβεβαίωση της θέσης του. Στην περίπτωση αυτή ο Συνδρομητής οφείλει να ακολουθήσει τις οδηγίες του ΟΤΕ. Η διεξαγωγή μετρήσεων από τον Συνδρομητή θα πρέπει να γίνεται μέσω της ιστοσελίδας myspeedtest.cosmote.gr που ο ΟΤΕ καθιστά διαθέσιμη χωρίς χρέωση στους Συνδρομητές για την επιβεβαίωση και τον έλεγχο των τιμών ταχυτήτων. Για την διεξαγωγή των μετρήσεων μέσω της ανωτέρω ιστοσελίδας δεν απαιτείται η προμήθεια ειδικού εξοπλισμού και δεν καταναλώνονται δεδομένα από το πρόγραμμα του Συνδρομητή. Επίσης ο Συνδρομητής μέσω της εφαρμογής Cosmote App μπορεί να προβεί σε μετρήσεις εφόσον καταθέσει παράπονο, μέσω ειδικής διαδικασίας ενεργοποίησης της συγκεκριμένης λειτουργικότητας και ο ΟΤΕ δύναται να τις αξιολογήσει χωρίς να διεξάγει νέες μετρήσεις.

Μετά το πέρας της διεξαγωγής των μετρήσεων, ο ΟΤΕ αποστέλλει στο Συνδρομητή ή δύναται να παρέχει τη δυνατότητα εξαγωγής μέσω της εφαρμογής μέτρησης, αρχείου (pdf) στο οποίο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των μετρήσεων ελέγχου που έγιναν, η ημερομηνία και ο χρόνος διεξαγωγής τους, και τα αποτελέσματα σχετικά με την ύπαρξη αποκλίσεων ή όχι.

Γ. Σε περίπτωση συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης από το κάτω όριο της μέγιστης ταχύτητας, τα μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης δύνανται να είναι: α) έκπτωση στον λογαριασμό του Συνδρομητή ή β) παροχή δωρεάν MB ή λεπτών ομιλίας για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Η έναρξη εφαρμογής των επανορθώσεων/αποζημιώσεων εκκινεί από τον χρόνο υποβολής του παραπόνου και καλύπτει την περίοδο μέχρι τη λήξη του συμβατικού χρόνου ή τη διόρθωση της απόκλισης, εφόσον αυτή συμβεί νωρίτερα, σύμφωνα με την εκάστοτε εμπορική πολιτική του ΟΤΕ.

Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν αποδεχθεί τις προτεινόμενες επανορθώσεις δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου, το οποίο καλύπτεται από τα συγκεκριμένα επανορθωτικά μέτρα ή αποζημιώσεις.

Βασικές τροποποιήσεις:

- *Παροχή των πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε έξι (6) υποενότητες:*
Πρακτικές διαχείρισης κίνησης/Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας/Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού/Εξειδικευμένες υπηρεσίες/Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας/ Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων
- *Τροποποίηση της διαδικασίας ελέγχου των παραπόνων και των αποζημιώσεων*

Δ. Σε περίπτωση σημαντικής συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης και εφόσον ο ΟΤΕ δεν μπορέσει να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα αζημίως καταγγελίας της σύμβασής του, εντός τριάντα (30) ημερών από την πάροδο του χρονικού διαστήματος των είκοσι (20) ημερών. Το ανωτέρω διάστημα των 20 ημερών ισχύει μόνο για το δικαίωμα του Συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως σε περίπτωση σημαντικής συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης και δεν επηρεάζει το δικαίωμά του για λουπές αποζημιώσεις/επανορθώσεις οι οποίες ανατρέχουν στον χρόνο υποβολής του παραπόνου/καταγγελίας. Στο ανωτέρω διάστημα των 20 ημερών δεν προσμετρώνται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται στο Συνδρομητή, όπως ακύρωση επίσκεψης τεχνικού με υπαιτιότητα του συνδρομητή. Στην περίπτωση αυτή, ο συνδρομητής θα ενημερωθεί για τη νέα ημερομηνία από την οποία αποκτά το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως. Ο χρόνος διόρθωσης της απόκλισης ορίζεται ως ο χρόνος ενημέρωσης του Συνδρομητή από τον πάροχο για την αποκατάσταση του προβλήματος.

Εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία ενημέρωσης για την αποκατάσταση του προβλήματος, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα να ζητήσει τη διεξαγωγή νέων μετρήσεων για την επαλήθευση της διόρθωσης της απόκλισης. Εφόσον οι νέες μετρήσεις δείξουν ότι η απόκλιση δεν έχει διορθωθεί, ο Συνδρομητής διατηρεί όλα τα δικαιώματα αποζημίωσης ή επανόρθωσης που αναφέρονται στην παρούσα από την αρχή υποβολής του παραπόνου/καταγγελίας, καθώς και το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης σε περίπτωση σημαντικής απόκλισης. Εάν παρέλθει το ανωτέρω διάστημα των 10 ημερών χωρίς ο Συνδρομητής να ασκήσει αυτό το δικαίωμα, τυχόν αντιρρήσεις από την πλευρά του Συνδρομητή λογίζονται ως νέο παράπονο/καταγγελία.

Σε περίπτωση που η σύμβαση του Συνδρομητή είναι ορισμένου χρόνου εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευής ή τερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς, σύμφωνα με την τελευταία συναφθείσα σύμβαση ορισμένου χρόνου του Συνδρομητή με τον ΟΤΕ.

Ο Συνδρομητής δεν δικαιούται επανορθώσεων σε περίπτωση που οι αποκλίσεις τεκμηριωμένα οφείλονται σε ανωτέρα βία.

Ε. Τα δεδομένα των μετρήσεων για τον έλεγχο αποκλίσεων διατηρούνται από τον ΟΤΕ για τουλάχιστον δύο (2) έτη από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαχείρισης του παραπόνου/καταγγελίας ή, εφόσον κατά το πέρασ των δύο αυτών ετών εκκρεμεί επίλυση διαφοράς μεταξύ του συνδρομητή και του ΟΤΕ, μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς.