

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Στην παρούσα ιστοσελίδα παρέχεται αναλυτική ενημέρωση από την COSMOTE αναφορικά με την πρόσβαση των χρηστών στο διαδίκτυο σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ για τον «Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου».

Το περιεχόμενο της παρούσας ιστοσελίδας αποτελεί τμήμα των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών της COSMOTE και των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Καρτοκινητής Τηλεφωνίας COSMOTE.

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

### ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ

**Οι πρακτικές διαχείρισης κίνησης που εφαρμόζει η COSMOTE και τα οικονομικά προγράμματα, στα οποία εφαρμόζονται είναι οι εξής:**

- COSMOTE Mobile Internet XL: Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 30GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 64Kbps.
- COSMOTE Mobile Internet 20GB ΠΑΛ. : Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 20GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 64Kbps.
- COSMOTE Speed Booster : Όταν ο Συνδρομητής φτάσει το όριο όγκου των 100GB, υπάρχει επιβράδυνση πρόσβασης (SSD -speed step down) με ταχύτητα 15Mbps.
- 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 Mobile Security: Η κίνηση του συνδρομητή αναγνωρίζεται μέσω source IP και protocol http και https. Για http γίνεται έλεγχος σε layer 7 ενώ για https σε layer3 και layer 4
- COSMOTE Play Now Unlimited: Η κίνηση του συνδρομητή αναγνωρίζεται μέσω ειδικής τεχνολογίας εις βάθος ελέγχου δέσμης δεδομένων (deep packet inspection) audio/video συνεχούς ροής είτε προέρχονται από συνεργαζόμενο πάροχο είτε όχι.

Οι Συνδρομητές/χρήστες λαμβάνουν ενημερωτικά SMS, όταν φτάσουν στο 80% και 100% της χρήσης του ενσωματωμένου όγκου του Προγράμματός τους ή του πακέτου δεδομένων που έχουν αγοράσει.

Όταν ο Συνδρομητής/χρήστης ξεπεράσει το όριο όγκου και έχει ενεργοποιημένη την υπηρεσία COSMOTE My Internet, τότε διακόπτεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο και μεταφέρεται αυτόματα σε συγκεκριμένη ιστοσελίδα (Landing Page) στην οποία επιλέγει εάν: α) θα αγοράσει κάποιο πακέτο δεδομένων, ή β) θα χρεωθεί ανά MB μέχρι τον επόμενο τιμολογιακό του κύκλο, ή γ) δεν θα έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο μέχρι την έναρξη του επόμενου τιμολογιακού του κύκλου.

Αν ο Συνδρομητής/χρήστης δεν έχει ενεργή την υπηρεσία COSMOTE My Internet (Landing Page), υπάρχει χρέωση ανά MB σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο της COSMOTE.

Για την επίδραση τυχόν περιορισμού όγκου δεδομένων, δείτε πληροφορίες στην ενότητα «Επίδραση περιορισμού όγκου δεδομένων ανάλογα με το οικονομικό πρόγραμμα».

Η COSMOTE εφαρμόζει επιπρόσθετες 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 παιγνίων, οι οποίοι είναι ανηρτημένοι στον κατάλογο μη αδειοδοτημένων παρόχων τυχερών παιγνίων (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 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)

B) Να διασφαλίσει την ακεραιότητα και ασφάλεια του δικτύου της. 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 κωδικοί.

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

## ΣΗΜΑΣΙΑ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΟΓΚΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

### 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.

	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 (packet loss percentage):	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%

## Επίδραση περιορισμού όγκου δεδομένων ανάλογα με το οικονομικό πρόγραμμα:

- COSMOTE Mobile i-Data 500MB : Όταν φτάσει το όριο όγκου των 500MB, διακόπτεται η πλοήγηση.
- COSMOTE Mobile i-Data 5GB : Όταν φτάσει το όριο όγκου των 5GB, διακόπτεται η πλοήγηση.
- Πακέτο SOCIAL Now : Όταν φτάσει το όριο όγκου των 2GB, διακόπτεται η πλοήγηση.
- Πακέτο CHAT Now : Όταν φτάσει το όριο όγκου των 2GB, διακόπτεται η πλοήγηση.
- COSMOTE Speed Booster ΠΑΛ: Όταν φτάσει το όριο όγκου των 40GB, διακόπτεται η πλοήγηση.
- COSMOTE Double Play με SIM M: Όταν φτάσει το όριο όγκου των 25GB, διακόπτεται η πλοήγηση και οδηγείται σε συγκεκριμένη ιστοσελίδα (Landing Page).
- COSMOTE Double Play με SIM L: Όταν φτάσει το όριο όγκου των 50GB, διακόπτεται η πλοήγηση και οδηγείται σε συγκεκριμένη ιστοσελίδα (Landing Page).
- COSMOTE Internet Backup: Όταν φτάσει το όριο όγκου των 100GB, διακόπτεται η πλοήγηση.

Οι Συνδρομητές/χρήστες λαμβάνουν 1 ενημερωτικά SMS, όταν φτάσουν στο 80% και 100% της χρήσης του ενσωματωμένου όγκου του Προγράμματός τους ή του πακέτου data που έχουν αγοράσει.

Όταν ο Συνδρομητής/ χρήστης ξεπεράσει το όριο όγκου και έχει ενεργοποιημένη την υπηρεσία COSMOTE My Internet, τότε διακόπτεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο και μεταφέρεται αυτόματα σε Landing Page, στην οποία επιλέγει εάν α) θα αγοράσει κάποιο πακέτο δεδομένων ή β) θα χρεωθεί ανά MB μέχρι τον επόμενο τιμολογιακό του κύκλο, ή γ) δεν θα έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο μέχρι την έναρξη του επόμενου τιμολογιακού κύκλου.

Αν ο Συνδρομητής δεν έχει ενεργή την υπηρεσία COSMOTE My Internet (Landing Page), υπάρχει χρέωση ανά MB σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο της COSMOTE.

Για τα ακριβή όρια ορθής χρήσης σε συνδυασμό με περιορισμό της ταχύτητας δείτε πληροφορίες και στην ενότητα «Πρακτικές Διαχείρισης Κίνησης».

**Περιορισμοί τερματικού εξοπλισμού COSMOTE Internet Backup:** Σε περίπτωση χρήσης διαφορετικού εξοπλισμού από τον παρεχόμενο από την COSMOTE, είναι ευθύνη του Συνδρομητή να προβεί στην κατάλληλη παραμετροποίηση αυτού.

## ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### VoLTE

	Ρυθμοαπόδοση ή διεκπεραιωτική ικανότητα μετάδοσης δεδομένων (throughput)	Καθυστέρηση (delay)	Διακύμανση καθυστέρησης (delay variation ή jitter)	Ποσοστό απωλειών πακέτων (packet loss percentage)
VoLTE*	24 - 48Kbps	100ms	20ms	0,01%

\*Ελάχιστες απαιτούμενες τιμές. Μπορεί να διαφέρουν για 2-3-4G.

## ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

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

Η COSMOTE 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 LTE-A (Cat16 και άνω) ή τεχνολογίας 5G και βασίζονται στο διεθνές πρότυπο ETSI TR 102 678. Οι μετρήσεις αφορούν σε ώρες αιχμής, ήτοι 18.00-22.00.

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

## ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΕΙΣ/ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ

### A. Ορισμοί

«Απόκλιση»: Η απόκλιση που αντιστοιχεί σε χειρότερη απόδοση μεταξύ της μέγιστης μετρούμενης ταχύτητας σύνδεσης στο Διαδίκτυο και του κάτω ορίου της μέγιστης ταχύτητας 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 αναφερόμενης ταχύτητας.

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

«Σημαντική απόκλιση»: Η απόκλιση που θεωρείται ότι υπάρχει, 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. Ο έλεγχος των παραπόνων/καταγγελιών των Συνδρομητών γίνεται σε ώρες αιχμής και αφορά 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 αυτόν. Κατά τη διάρκεια εξέτασης του παραπόνου του Συνδρομητή, αυτός δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου για τον ίδιο λόγο.

Οι συνδρομητές μπορούν να υποβάλλουν παράπονο/καταγγελία επικοινωνώντας με την Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE με κλήση στα τηλέφωνα 13838 (για οικιακές συνδέσεις συμβολαίου) και 13818 (για εταιρικές συνδέσεις συμβολαίου) με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της COSMOTE, με επιστολή στη διεύθυνση Λ. Κηφισίας 99, 115 24, Μαρούσι ή μέσω Φόρμας Επικοινωνίας στο [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)

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. Ο έλεγχος δύναται να πραγματοποιείται και βάσει ήδη διαθέσιμων μετρήσεων που έχουν ληφθεί από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου/καταγγελίας και μετά.

Για την διεξαγωγή των μετρήσεων για την επιβεβαίωση του παραπόνου/καταγγελίας σχετικά με την ταχύτητα, η COSMOTE δύναται να ζητήσει την ενεργή συμμετοχή του συνδρομητή, καθώς και την επιβεβαίωση της θέσης του. Η διεξαγωγή μετρήσεων από τον συνδρομητή θα πρέπει να γίνεται μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής [myspeedtest.cosmote.gr](http://myspeedtest.cosmote.gr) που η COSMOTE καθιστά διαθέσιμη χωρίς χρέωση στους συνδρομητές της για την επιβεβαίωση και τον έλεγχο των τιμών ταχυτήτων. Για την διεξαγωγή των μετρήσεων μέσω της ανωτέρω εφαρμογής δεν απαιτείται η προμήθεια ειδικού εξοπλισμού και δεν καταναλώνονται δεδομένα από το πρόγραμμα του συνδρομητή.

Γ. Η COSMOTE δύναται να μην εξετάσει παράπονα για αποκλίσεις, όταν η ταχύτητα 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). Σε αυτή την περίπτωση ο Συνδρομητής ενημερώνεται για τον λόγο μη εξέτασης του παραπόνου/καταγγελίας.

Δ. Σε περίπτωση συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης αρνητικής απόκλισης από το κάτω όριο της μέγιστης ταχύτητας, ο Συνδρομητής δικαιούται επανορθώσεων οι οποίες συνίστανται σε παροχή δωρεάν MB ή λεπτών ομιλίας για περιορισμένο χρονικό διάστημα, σύμφωνα με την εκάστοτε εμπορική πολιτική της Εταιρείας.

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.

Ε. Σε περίπτωση σημαντικής συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης αρνητικής απόκλισης και εφόσον η COSMOTE δεν μπορέσει να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασής του. 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 την COSMOTE.

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