

2573 ΕΞ 2026, ΦΕΚ 761 Β/16-02-2026

Μέτρα ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τον ν. 4727/2020 (Α' 184).

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ - ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ - ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) Του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), ιδίως τα στοιχεία ιβ, κδ, κζ της παρ. 2 του άρθρου 113, το άρθρο 114, το άρθρο 147, την παρ. 4 του άρθρου 193,

β) του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82), ιδίως τα άρθρα 6 έως 11,

γ) του ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137),

δ) του ν. 4994/2022 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης» (Α' 215),

ε) του άρθρου 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133),

στ) του π.δ. 134/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (Α' 168),

ζ) του π.δ. 8/2019 «Οργανισμός Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης: e-Ε.Φ.Κ.Α.» (Α' 8),

η) του π.δ. 40/2020 «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Α' 85),

θ) του π.δ. 77/2023 «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων» (Α' 130),

ι) του π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131),

ια) του π.δ. 82/2023 «Μετονομασία Υπουργείου Σύσταση και μετονομασία Γενικών Γραμματειών Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων και θέσεων προσωπικού Τροποποίηση και συμπλήρωση του π.δ. 77/2023 (Α' 130) Μεταβατικές διατάξεις» (Α' 139),

ιβ) του π.δ. 32/2024 «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 91),

ιγ) του π.δ. 27/2025 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτή Υπουργού, Υφυπουργών και Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης» (Α' 44),

ιδ) της περ. γ' της παρ. 1 του άρθρου 1 της υπό στοιχεία Υ8/01.04.2024 απόφασης του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας, Χρήστο-Γεώργιο Σκέρτσο» (Β' 2037).

2. Υπ' αρ. 1095/5/18-12-2023 απόφαση της ΕΕΤΤ με θέμα: «Έγκριση των αποτελεσμάτων της δημόσιας διαβούλευσης της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τον ν. 4727/2020».

3. Υπ' αρ. 1095/6/18-12-2023 απόφαση της ΕΕΤΤ με θέμα: «Έκδοση Κανονισμού καθορισμού απαιτήσεων σε παρόχους διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τη διασφάλιση ισότιμης πρόσβασης και επιλογών για τελικούς χρήστες με αναπηρία σύμφωνα με το ν. 4727/2020» (Β' 7705).

4. Υπ' αρ. 1095/7/18-12-2023 απόφαση της ΕΕΤΤ με θέμα: «Εισήγηση της ΕΕΤΤ προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τον ν. 4727/2020».

5. Υπ' αρ. 1583/6-6-2024 έγγραφο της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα με θέμα: «Απάντηση σε αίτημα επί ΚΥΑ για τον καθορισμό μέτρων ισοδύναμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τον ν. 4727/2020 (Α' 184)».

6. Υπ' αρ. 86/28-05-2024 έγγραφο της Εθνικής Αρχής Προσβασιμότητας.

7. Υπό στοιχεία 29317 ΕΞ 2025/19-09-2025 εισήγηση δημοσιονομικών επιπτώσεων του Τμήματος Τακτικού Προϋπολογισμού της Διεύθυνσης Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

8. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

9. Το γεγονός ότι η παρούσα δεν αφορά σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ-ΜΙΤΟΣ, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Σκοπός - Πεδίο Εφαρμογής

1. Σκοπός της παρούσας είναι ο καθορισμός μέτρων για την παροχή στήριξης ως ενδείκνυται στους καταναλωτές με αναπηρία, καθώς και η πρόβλεψη ειδικών μέτρων, κατά περίπτωση, ώστε να διασφαλίζεται ότι ο σχετικός τερματικός εξοπλισμός και ο ειδικός εξοπλισμός και οι ειδικές υπηρεσίες που βελτιώνουν την ισοδύναμη πρόσβαση, συμπεριλαμβανομένων, των υπηρεσιών πλήρους συνομιλίας και των υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης, όπου απαιτείται, είναι διαθέσιμοι και οικονομικά προσιτοί.
2. Δικαιούχοι των μέτρων που ορίζονται στην παρούσα είναι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία που διαθέτουν πιστοποίηση αναπηρίας σε ισχύ, η οποία έχει εκδοθεί από αρμόδια αρχή πιστοποίησης του άρθρου 2 της υπ' αρ.16996/16-2-2023 απόφασης των Υπουργών Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Πολιτισμού και Αθλητισμού και Επικρατείας «Ψηφιακό Μητρώο Ατόμων με Αναπηρία και Υποσύστημα Κάρτας Αναπηρίας» (Β' 932).
3. Οι δικαιούχοι των μέτρων δύνανται να εκπροσωπούνται μόνον από νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφερομένων: Δικαστικός συμπαραστάτης, επίτροπος, ανάδοχος.
4. Ιδίως για ανήλικους με αναπηρία, δικαιούχος των μέτρων είναι ο έχων την πραγματική φροντίδα του, ήτοι ο ασκών τη γονική μέριμνα ή την επιμέλεια ή την επιτροπεία ή ο ανάδοχος γονέας.

Άρθρο 2

Ορισμοί

1. Στο πλαίσιο της παρούσας ισχύουν οι κάτωθι ορισμοί:

«Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (Real Time Text RTT)»: νοείται συνομιλία μέσω κειμένου από ένα σημείο σε άλλο ή τηλεδιασκέψεις πολλαπλών σημείων, όπου το κείμενο που εισάγεται αποστέλλεται το ένα στοιχείο μετά το άλλο κατά τέτοιο τρόπο ώστε η επικοινωνία να γίνεται αντιληπτή από τον χρήστη ως συνεχής διεργασία.

«Υπηρεσία με Άμεσα Μηνύματα (Instant Messaging "IM")»: Μεταφορά μηνυμάτων μεταξύ χρηστών σε σχεδόν πραγματικό χρόνο. Αυτά τα μηνύματα, συνήθως, είναι αλλά δεν απαιτείται σύντομα. Οι συνομιλίες χρησιμοποιούνται συχνά σε λειτουργία συνομιλίας, δηλαδή, η μεταφορά μηνυμάτων εμπρός και πίσω είναι αρκετά γρήγορη, ώστε οι συμμετέχοντες να διατηρήσουν μια διαδραστική συνομιλία.

«Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης (Relay Services)»: Υπηρεσία που επιτρέπει την αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα σε απομακρυσμένους τελικούς χρήστες διαφορετικών τρόπων επικοινωνίας (όπως κειμένου, νοηματικής γλώσσας, ομιλίας) εξασφαλίζοντας τη μετατροπή μεταξύ των εν λόγω τρόπων επικοινωνίας, συνήθως, με τη μεσολάβηση ανθρώπου.

«Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης με ομιλία προς ομιλία (Speech-to-speech relay services)»: Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης που παρέχει υποστήριξη κλήσεων ομιλίας για χρήστες με προβλήματα ομιλίας ή γνωστικές αναπηρίες.

«Υπηρεσία μετατροπής ομιλίας σε κείμενο (Speech To Text STT)»: Μηχανογραφημένη, αλγοριθμική διαδικασία που μεταφέρει την ομιλία ενός χρήστη σε ψηφιακό κείμενο, όπως μια μεταγραφή βίντεο που αποδίδεται με αυτόματο υπότιτλο.

«Υποστηρικτική τεχνολογία»: Κάθε στοιχείο, τμήμα εξοπλισμού, υπηρεσία ή προϊόν συστήματος που περιλαμβάνει λογισμικό το οποίο χρησιμοποιείται για να αυξηθούν, να διατηρηθούν, να υποκατασταθούν ή να βελτιωθούν οι λειτουργικές δυνατότητες των ατόμων με αναπηρία ή για την ανακούφιση και αντιστάθμιση των αναπηριών και των περιορισμών δραστηριότητας ή συμμετοχής.

2. Επιπλέον, λέξεις ή φράσεις, οι οποίες χρησιμοποιούνται στην παρούσα έχουν την έννοια η οποία τους αποδίδεται στον ν. 4727/2020. Σε περίπτωση που κάποιος από τους ορισμούς που χρησιμοποιούνται στην παρούσα δεν αναφέρεται στον ν. 4727/2020, η αντίστοιχη λέξη ή φράση ερμηνεύεται σύμφωνα με τον ορισμό ο οποίος περιλαμβάνεται στο δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Άρθρο 3

Διαθέσιμες υποστηρικτικές υπηρεσίες

Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διασφαλίζουν στους τελικούς χρήστες με αναπηρία πρόσβαση στα δίκτυά τους και διαθέτουν σε αυτούς μηχανισμούς που να τους επιτρέπουν να χρησιμοποιούν τις εξής υποστηρικτικές υπηρεσίες:

α) Υπηρεσία πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης που παρέχονται είτε μέσω του συστήματος διαμεσολάβησης του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών (ΕΙΚ <https://idrimakofon.gr>), είτε μέσω συστήματος διαμεσολάβησης του παρόχου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, είτε μέσω αντίστοιχων εφαρμογών που παρέχονται από τρίτες εταιρείες.

β) Υπηρεσία κειμένου σε πραγματικό χρόνο.

γ) Υπηρεσία με άμεσα μηνύματα.

δ) Υπηρεσία μετατροπής ομιλίας σε κείμενο.

Άρθρο 4

Ενημέρωση, εξυπηρέτηση καταναλωτών και υπηρεσίες βλαβοδιαχείρισης

1. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την επικοινωνία των τελικών χρηστών με αναπηρία με τα τμήματα βλαβοδιαχείρισης και εξυπηρέτησης καταναλωτών, παρέχουν τη δυνατότητα επικοινωνίας τουλάχιστον μέσω όλων των παρακάτω υποστηρικτικών υπηρεσιών, οι οποίες είναι διαθέσιμες κατά τις ώρες λειτουργίας του τμήματος βλαβοδιαχείρισης και του τμήματος εξυπηρέτησης καταναλωτών:

α) Υπηρεσία πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης, που παρέχονται είτε μέσω συστήματος διαμεσολάβησης του παρόχου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, είτε μέσω

του συστήματος διαμεσολάβησης του Ε.Ι.Κ. (Εθνικό Ίδρυμα Κωφών), είτε μέσω αντίστοιχων εφαρμογών που παρέχονται από τρίτες εταιρείες, ή εναλλακτικά υπηρεσίες μέσω βιντεοκλήσης στην ελληνική νοηματική γλώσσα και χειλεοανάγνωση.

- β) Υπηρεσία κείμενου σε πραγματικό χρόνο.
- γ) Υπηρεσία με άμεσα μηνύματα.
- δ) Υπηρεσία μετατροπής ομιλίας σε κείμενο.
- ε) Υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

2. Κατά την εξυπηρέτηση και ενημέρωση των τελικών χρηστών με αναπηρία οι πάροχοι διασφαλίζουν ότι:

α) Κατόπιν αιτήματος, οι λογαριασμοί, οι συμβατικές υποχρεώσεις, πιθανές αλλαγές στους συμβατικούς όρους ή/και σε υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και γνωστοποιούνται ατελώς είτε σε ηχητική μορφή είτε με άλλη μορφή (Braille) που να είναι αντιληπτή σε άτομα με προβλήματα όρασεως.

β) Κατόπιν αιτήματος, παρέχουν πρόσφορο και οικονομικό εναλλακτικό σχήμα για την παροχή ελάχιστου επιπέδου αναλυτικής χρέωσης σε άτομα τυφλά ή άτομα με προβλήματα όρασεως.

γ) Οι τελικοί χρήστες με αναπηρία εξυπηρετούνται με προτεραιότητα, τόσο στην επικοινωνία τους με το κέντρο εξυπηρέτησης καταναλωτών όσο και κατά την αποκατάσταση βλαβών.

Άρθρο 5

Διαθέσιμος υποστηρικτικός εξοπλισμός

1. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέτουν υποστηρικτικό τερματικό εξοπλισμό σε τελικούς χρήστες με αναπηρία, εφόσον διατίθεται ήδη βάσει πιστοποιημένων προδιαγραφών από προμηθευτές, με τα κάτωθι χαρακτηριστικά:

α) Επαρκή ανάλυση video για πρόσβαση σε υποστηρικτικές υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας ή υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης μέσω κατάλληλων εφαρμογών (τερματικός εξοπλισμός τύπου smartphone),

β) λειτουργία δόνησης,

γ) ευκολία στη ρύθμιση της αντίθεσης της οθόνης (screen contrast),

δ) δυνατότητα ρύθμισης μεγέθους γραμματοσειράς,

ε) ενσωματωμένο αναγνώστη οθόνης,

στ) δυνατότητα ταχείας κλήσης, συνδεσιμότητα με hands-free, με δυνατότητα για συνομιλία με ανοιχτή ακρόαση με μεγάφωνο loudspeaker για χρήστες που έχουν κινητικές δυσκολίες,

ζ) ενίσχυση ήχου που φτάνει τα 50 ντεσιμπέλ, με διαρρυθμίσεις έντασης και διαφορετικούς ήχους κλήσης, η) μεγάλα και αναγνωρίσιμα πλήκτρα για χρήστες με μειωμένη όραση,

θ) απλοποιημένη χρήση και μενού επιλογών, δυνατότητα, όταν ηχεί, να δίνει και οπτικό σήμα (φλας) ή/και χρωματική σήμανση και διαφορετικούς ήχους κλήσης,

ι) συμβατότητα με βοηθήματα ακοής.

2. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέτουν τον κάτωθι υποστηρικτικό εξοπλισμό, εφόσον διατίθεται ήδη βάσει πιστοποιημένων προδιαγραφών από προμηθευτές:

α) Ακουστικά (ενσύρματα ή ασύρματα με σύνδεση Bluetooth) με μικρόφωνο,

β) μονάδα αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (uninterruptible power supply, ups) για τη διασφάλιση αδιάλειπτης επικοινωνίας, ειδικά σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης,

γ) εξοπλισμό με δυνατότητα υποστήριξης επικοινωνίας με επαυξητικές και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας ή και με άλλες βοηθητικές τεχνολογίες (AAC), για άτομα με διάφορα προβλήματα στην ομιλία, στην όραση ή και σε άλλες δεξιότητες.

3. Ο υποστηρικτικός τερματικός και ειδικός εξοπλισμός που διαθέτουν οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε τελικούς χρήστες με αναπηρία συμμορφώνεται με το πρότυπο EN 301 549 v3.1.

Άρθρο 6

Οικονομική Προσιτότητα

1. Η χρήση των υποστηρικτικών υπηρεσιών των άρθρων 3 και 4.1 εντάσσεται στον χρόνο ομιλίας και δεδομένων που προβλέπει το πρόγραμμα που έχει επιλέξει ο τελικός χρήστης με αναπηρία και σε κάθε περίπτωση οι χρεώσεις δεδομένων και κλήσεων που πραγματοποιεί με τη χρήση υποστηρικτικών υπηρεσιών δεν θα είναι υψηλότερες από τις προβλεπόμενες από τους τιμοκαταλόγους των παρόχων χρεώσεις.

2. Η χρήση των υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης (RelayServices) υπηρεσίας πραγματοποιείται χωρίς χρέωση δεδομένων, τουλάχιστον στο πλαίσιο βλαβοδιαχείρισης.

3. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέτουν υποστηρικτικό εξοπλισμό του άρθρου 5.2 σε τιμή κόστους και τουλάχιστον έναν τύπο υποστηρικτικού τερματικού εξοπλισμού του άρθρου 5.1, με ανώτατο ποσό για τη διάθεση του εξοπλισμού έως 70 ευρώ, σε τελικούς χρήστες με συνολικό ποσοστό αναπηρίας από εξήντα επτά τις εκατό (67%) και άνω, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται παθήσεις που σχετίζονται με προβλήματα όρασης ή ακοής ή ομιλίας ή κινητικότητα των άνω άκρων ή νοητικής υστέρησης.

Άρθρο 7

Διαδικασίες Εφαρμογής

1. Για τη διάθεση των υποστηρικτικών υπηρεσιών και εξοπλισμού, που περιγράφονται στην παρούσα, οι δικαιούχοι καταθέτουν σχετική αίτηση, η οποία συνοδεύεται από την πιστοποίηση αναπηρίας τους, εφόσον απαιτείται από τις εκάστοτε διαδικασίες των παρόχων, και οι πάροχοι δύνανται να επιβεβαιώνουν τη γνησιότητα της πιστοποίησης αναπηρίας μέσω ψηφιακής διαδικασίας διαπίστωσης της γνησιότητας του εγγράφου ή, σε περίπτωση που αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, σε συνεργασία με την αρμόδια αρχή που εξέδωσε την πιστοποίηση.
2. Οι πάροχοι, για την εφαρμογή της παρούσας, δύνανται να τηρούν κατάλογο τηλεφωνικών αριθμών των τελικών χρηστών με αναπηρία.
3. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες προβλέπεται ταυτοποίηση συνδρομητή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, η ταυτοποίηση τελικού χρήστη με αναπηρία γίνεται δυναμικά μέσω χρήσης υποστηρικτικών υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης με ομιλία προς ομιλία ή βιντεοκλήσης στη νοηματική.
4. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο απαιτείται η φυσική παρουσία ή ταυτοποίηση με βιντεοκλήση με τον συνδρομητή, η ταυτοποίηση τελικού χρήστη με αναπηρία γίνεται μέσω χρήσης υποστηρικτικών υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης με τριμερή βιντεοκλήση ή με βιντεοκλήση στη νοηματική.
5. Η παρούσα απόφαση δημοσιεύεται και στην Εθνική Πύλη Αναπηρίας.

Άρθρο 8

Ειδικότερα θέματα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

1. Νομική βάση επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των φυσικών προσώπων (συμπεριλαμβανομένου του καταλόγου τηλεφωνικών αριθμών των τελικών χρηστών με αναπηρία που αναφέρεται στο άρθρο 7) που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας αποτελεί το στοιχείο β της παρ. 1 του άρθρου 6 και για τις ειδικές κατηγορίες δεδομένων σωρευτικά και το στοιχείο α της παρ. 2 του άρθρου 9 του Γενικού Κανονισμού Προσωπικών Δεδομένων (Γ.Κ.Π.Δ.). Ειδικότερα, η επεξεργασία είναι σύμφωνη διότι είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη σύμβασης, με σκοπό τη λήψη των μέτρων στήριξης των ατόμων με αναπηρία που παρουσιάζονται στην παρούσα. Η επεξεργασία ειδικών κατηγοριών δεδομένων είναι απαραίτητη για λόγους ουσιαστικού δημόσιου συμφέροντος, βάσει των άρθρων 4 και 21 παρ. 3 και 5 του Συντάγματος και της εξουσιοδοτικής διάταξης της παρ. 4 του άρθρου 193 του ν. 4727/2020, το οποίο είναι ανάλογο προς τον επιδιωκόμενο στόχο, σέβεται την ουσία του δικαιώματος στην προστασία των δεδομένων και προβλέπει κατάλληλα και συγκεκριμένα μέτρα για τη διασφάλιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων και των συμφερόντων του υποκειμένου των δεδομένων.
2. Κατά την έννοια της περ. 7 του άρθρου 4 του Γ.Κ.Π.Δ., υπεύθυνος επεξεργασίας των δεδομένων του εκάστοτε τελικού χρήστη που είναι άτομο με αναπηρία και λαμβάνει τα μέτρα στήριξης της παρούσας ορίζεται ο πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας των εν λόγω προσωπικών δεδομένων διασφαλίζουν την προστασία των δικαιωμάτων των προσώπων, της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων προσωπικού

χαρακτήρα, σύμφωνα με το ενωσιακό και εθνικό δίκαιο και ιδίως, σύμφωνα με τον Γ.Κ.Π.Δ. και τον ν. 4624/2019 (Α' 137).

3. Η επεξεργασία των δεδομένων γίνεται αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό της παροχής από τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους δικαιούχους, των μέτρων στήριξης που παρουσιάζονται στην παρούσα και όχι για άλλους ασύμβατους σκοπούς. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή τρόπο σε σχέση με το υποκείμενο των δεδομένων σύμφωνα με την εξουσιοδοτική διάταξη του ν. 4727/2020 (ιδίως την παρ. 4 του άρθρου 193), λαμβάνοντας υπόψη τους σκοπούς επεξεργασίας του εθνικού μητρώου ατόμων με αναπηρία του άρθρου 1 της υπ' αρ. 16996/2023 (Β' 932).

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία τυγχάνουν επεξεργασίας από τους παρόχους περιορίζονται στα απολύτως απαραίτητα, προκειμένου να εκπληρωθεί ο εν λόγω σκοπός, δηλαδή εν προκειμένω, η απρόσκοπτη πρόσβαση των δικαιούχων στα μέτρα στήριξης που περιγράφονται στην παρούσα και για τα οποία η αναπηρία αποτελεί προϋπόθεση χορήγησής τους.

Ειδικότερα, για τους συνδρομητές που αιτούνται ή/και λαμβάνουν τα μέτρα στήριξης της παρούσας, οι πάροχοι δύνανται να επεξεργάζονται, επιπλέον των στοιχείων που τηρούν για όλους τους συνδρομητές, τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα, εφόσον δεν αντλούνται από το εθνικό μητρώο ατόμων με αναπηρία, αντίστοιχα:

Δεδομένα αίτησης για τη λήψη των μέτρων στήριξης για άτομα με αναπηρία,

δεδομένα του νόμιμου ή εξουσιοδοτημένου εκπρόσωπου του δικαιούχου,

δεδομένα συγγενικού προσώπου πρώτου βαθμού του δικαιούχου,

δεδομένα συγκατάθεσης για την επεξεργασία των ειδικών κατηγοριών προσωπικών δεδομένων που απαιτείται,

δεδομένα που αφορούν την επιβεβαίωση των δικαιωμάτων, ως ατόμου με αναπηρία, και την τυχόν ημερομηνία λήξης τους,

δεδομένα που αφορούν το είδος και τον βαθμό της αναπηρίας,

δεδομένα που αφορούν στις ειδικότερες υπηρεσίες και μέτρα στήριξης που παρέχονται στον εκάστοτε συνδρομητή προς εκπλήρωση της παρούσας,

δεδομένα που αφορούν διάθεση και τιμολόγηση υποστηρικτικού εξοπλισμού στον δικαιούχο.

4. Τα προσωπικά δεδομένα των φυσικών προσώπων που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας και υποβάλλονται σε επεξεργασία είναι αυτά που συμπληρώνει ή/και δηλώνει ο ίδιος ο αιτών στην αίτησή του, η οποία επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης. Τα δεδομένα που αφορούν την επιβεβαίωση και την ημερομηνία λήξης των δικαιωμάτων, ως ατόμου με αναπηρία, για τους σκοπούς της παρούσας, εφόσον είναι εφικτό, λαμβάνονται από το εθνικό μητρώο ατόμων με αναπηρία ή, για όσους δεν είναι εγγεγραμμένοι σε αυτό, από τις αρμόδιες αρχές πιστοποίησης της αναπηρίας κατά υγειονομική κρίση σύμφωνα με το άρθρο 2 της κοινής υπουργικής απόφασης υπ' αρ. 16996/2023 ή άλλους αρμόδιους φορείς του ελληνικού δημοσίου, ή από τα έγγραφα πιστοποίησης της αναπηρίας που υποβάλλει ο ίδιος ο αιτών.

5. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ως υπεύθυνοι επεξεργασίας, δεν αποκαλύπτουν, κοινοποιούν ή διαβιβάζουν τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζονται για τους σκοπούς της παρούσας σε τρίτα μέρη, εκτός εάν αυτό νομίμως προβλέπεται, προκειμένου να συμμορφώνονται με διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας ή με δικαστικές αποφάσεις.

6. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών λαμβάνουν, κατά την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για τους σκοπούς της παρούσας, όλα τα απαραίτητα και κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλειά τους, καθώς και για την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων σύμφωνα με τον Γ.Κ.Π.Δ. Οι πάροχοι ως υπεύθυνοι επεξεργασίας οφείλουν να προσδιορίσουν ειδικότερα τα μέτρα ασφάλειας των δεδομένων βάσει της αρχής της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας σύμφωνα με το άρθρο 5.1. στ' του Γ.Κ.Π.Δ.

7. Οι πάροχοι ως υπεύθυνοι επεξεργασίας δύνανται να χρησιμοποιούν εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό τους κατά την έννοια της περ. 8 του άρθρου 4 του Γ.Κ.Π.Δ., μόνο εφόσον οι εν λόγω εκτελούντες παρέχουν επαρκείς διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, κατά τρόπο ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις του Γ.Κ.Π.Δ. και να διασφαλίζεται η προστασία των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων. Για τον ακριβή καθορισμό των ρόλων, των υποχρεώσεων και των ευθυνών του παρόχου και των εκτελούντων του, συνάπτεται υποχρεωτικά μεταξύ τους συμφωνητικό επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 28 του Γ.Κ.Π.Δ. Οι εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό των παρόχων τηρούν τις διατάξεις της νομοθεσίας για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και, ιδίως, τις αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των άρθρων 5, 28 και 29 του Γ.Κ.Π.Δ. Στο πλαίσιο αυτό, επιμελούνται τρόπους ψευδωνυμοποίησης των δεδομένων συμπεριλαμβανομένης της χρήσης τεχνικών κυρίως ψευδωνυμοποίησης, ανωνυμοποίησης και κρυπτογράφησης. Οι εκτελούντες την επεξεργασία τηρούν τα κατάλληλα και αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας των υπό επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με σκοπό την προστασία των δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή, ενεργώντας σύμφωνα με το ενωσιακό και εθνικό δίκαιο.

8. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών:

Εξασφαλίζουν ότι πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας, μπορεί να έχει μόνο εξουσιοδοτημένο προσωπικό, αποκλειστικά για την επίτευξη του σκοπού της παρούσας στο πλαίσιο παροχής εξουσιοδότησης δυνάμει της σύμβασης παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Λαμβάνουν μέτρα για να διασφαλίζουν ότι μη εξουσιοδοτημένα άτομα δεν έχουν πρόσβαση στα εν λόγω προσωπικά δεδομένα, ότι τα δεδομένα δεν υποβάλλονται σε επεξεργασία από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, ότι τα εξουσιοδοτημένα άτομα έχουν πρόσβαση αποκλειστικά και μόνο σε εκείνα τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για να εκτελούν τα εργασιακά τους καθήκοντα σύμφωνα με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές τους.

Προστατεύουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα από τυχαία ή παράνομη καταστροφή, τυχαία απώλεια ή αλλοίωση και από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της αποθήκευσης, πρόσβασης ή αποκάλυψης.

Ελέγχουν και καταγράφουν όσους αποκτούν πρόσβαση και επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα.

Ελέγχουν ότι οι εκτελούντες στους οποίους αναθέτουν επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, συμμορφώνονται με τις εντολές τους.

Ελέγχουν ότι τα προσωπικά δεδομένα δεν υπόκεινται σε επεξεργασία για άλλους ασύμβατους σκοπούς και δεν διαβιβάζονται σε τρίτους παρά μόνο εάν αυτό νομίμως προβλέπεται.

Διασφαλίζουν την εφαρμογή πολιτικής ασφάλειας σε σχέση με την επεξεργασία των εν λόγω δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Οι πάροχοι ως υπεύθυνοι επεξεργασίας οφείλουν να προσδιορίσουν ειδικότερα τα μέτρα ασφάλειας των δεδομένων βάσει της αρχής της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας σύμφωνα με το άρθρο 5.1.στ' του ΓΚΠΔ.

9. Στην περίπτωση διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων των παρόχων με το εθνικό μητρώο ατόμων με αναπηρία ή με τα πληροφοριακά συστήματα των αρχών πιστοποίησης αναπηρίας ή άλλων αρμόδιων φορέων του ελληνικού δημοσίου, η διασύνδεση αυτή πραγματοποιείται μετά από σχετική ενημέρωση και συγκατάθεση των φυσικών προσώπων και χρησιμοποιείται με αποκλειστικό γνώμονα την εκπλήρωση των σκοπών της παρούσας και εν προκειμένω για την επιβεβαίωση των δικαιούχων τελικών χρηστών. Λαμβάνονται, δε, τα αναγκαία μέτρα για την ασφάλεια των υπηρεσιών πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των προσωπικών δεδομένων αλλά και την προστασία τους από κυβερνοεπιθέσεις, όπως ενδεικτικά: Πρόβλεψη ασφαλούς καναλιού επικοινωνίας, ορισμός συγκεκριμένων ρόλων χρηστών εξουσιοδοτημένων με τα κατάλληλα δικαιώματα, πρόσβαση στα δεδομένα μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες με τη χρήση προσωπικών κωδικών ασφαλείας, καταγραφή των στοιχείων της κάθε πρόσβασης και χρήσης σε αρχείο καταγραφής, λήψη μόνο των απαραίτητων και επαρκών, για το σκοπό της επεξεργασίας, δεδομένων για κάθε υποκείμενο χωρίς διαβίβαση επιπλέον δεδομένων του, εξασφάλιση της ακρίβειας των δεδομένων, απαγόρευση της μαζικής αποθήκευσης προσωπικών δεδομένων ατόμων με αναπηρία στον πάροχο.

10. Οι πάροχοι παρέχουν στα φυσικά πρόσωπα ενημέρωση σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που πραγματοποιούν και για τα δικαιώματά τους σύμφωνα με το άρθρο 12 του Γ.Κ.Π.Δ., όπως εξειδικεύεται στο άρθρο 13 του Γ.Κ.Π.Δ., όταν τα δεδομένα συλλέγονται από το υποκείμενο των δεδομένων, και στο άρθρο 14 του Γ.Κ.Π.Δ., όταν τα δεδομένα δεν έχουν συλλεγεί από το υποκείμενο των δεδομένων. Η ενημέρωση αυτή παρέχεται σε συνοπτική, διαφανή, κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη μορφή, χρησιμοποιώντας σαφή και απλή διατύπωση, κατ' ελάχιστον στον διαδικτυακό τόπο του παρόχου, καθώς επίσης στην αίτηση για τα μέτρα στήριξης και στη σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ του συνδρομητή και του παρόχου.

11. Οι πάροχοι δύνανται να διατηρούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φυσικών προσώπων που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας, για το χρονικό διάστημα που καθίσταται αναγκαίο στο πλαίσιο εξουσιοδότησης δυνάμει της σύμβασης παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών τηρώντας σε κάθε περίπτωση τις διατάξεις του ν. 4624/2019 και σύμφωνα με όσα ορίζονται στο Παράρτημα Β του κανονισμού γενικών αδειών της ΕΕΤΤ. Η διατήρηση των παραπάνω δεδομένων διασφαλίζει την απρόσκοπτη: (α) Πρόσβαση των ατόμων στις υπηρεσίες και τα μέτρα στήριξης που περιγράφονται στην παρούσα και για τα οποία η αναπηρία αποτελεί προϋπόθεση χορήγησής τους (β) αναγκαία πληροφόρηση του παρόχου για τις υπηρεσίες, τα μέτρα στήριξης και τον υποστηρικτικό εξοπλισμό που παρέχει στον εκάστοτε δικαιούχο συνδρομητή. Οι πάροχοι ως υπεύθυνοι επεξεργασίας οφείλουν να προσδιορίσουν ειδικότερα το χρονικό διάστημα ή τα κριτήρια τήρησης των δεδομένων βάσει

της αρχής του περιορισμού της περιόδου αποθήκευσης σύμφωνα με το άρθρο 5.1.ε' του Γ.Κ.Π.Δ. Κατ' ελάχιστον τα δεδομένα διατηρούνται καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, μεταξύ παρόχου-συνδρομητή.

12. Για τις παραπάνω επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διενεργούνται σύμφωνα με την παρούσα είναι υποχρεωτική η διενέργεια εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (ΕΑΠΔ), σύμφωνα με το άρθρο 35 του Γ.Κ.Π.Δ.

13. Τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματα που τους αναγνωρίζει η εθνική και ενωσιακή νομοθεσία αναφορικά με τη συλλογή και την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν, στον βαθμό που η άσκηση των δικαιωμάτων είναι συμβατή με την εφαρμογή της παρούσας. Τα δικαιώματα αυτά σύμφωνα με τον Γ.Κ.Π.Δ. είναι τα ακόλουθα:

I. Το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα, προκειμένου τα υποκείμενα να ενημερωθούν για το ποια δεδομένα τους τυγχάνουν επεξεργασίας, για ποιον λόγο και τους τυχόν αποδέκτες τους.

II. Το δικαίωμα διόρθωσης των δεδομένων, προκειμένου να διορθωθούν τυχόν λάθη, ανακρίβειες και ελλείψεις των δεδομένων των υποκειμένων.

III. Το δικαίωμα διαγραφής των δεδομένων («δικαίωμα στη λήθη»), προκειμένου, υπό τις προϋποθέσεις εφαρμογής της παρούσας και του λοιπού σχετικού κανονιστικού πλαισίου, να διαγραφούν τα δεδομένα των υποκειμένων από τα αρχεία που τηρούνται.

IV. Το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας των δεδομένων, σε περίπτωση αμφισβήτησης της ακρίβειας των δεδομένων, σε περίπτωση που η επεξεργασία είναι παράνομη και το υποκείμενο των δεδομένων αντιτάσσεται στη διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ζητεί, αντ' αυτής, τον περιορισμό της χρήσης τους και σε περίπτωση που τα δεδομένα δεν είναι πλέον απαραίτητα για τον αρχικό σκοπό αλλά για νομικούς λόγους δεν μπορούν ακόμη να διαγραφούν.

V. Το δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων προκειμένου το υποκείμενο να παραλάβει τα δεδομένα του σε ηλεκτρονική μορφή και να τα διαβιβάσει σε τρίτον.

14. Οι πάροχοι ως υπεύθυνοι επεξεργασίας οφείλουν να μεριμνούν για τη διευκόλυνση της άσκησης των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων.

Άρθρο 9

Μεταβατικές διατάξεις

Οι διατάξεις της περ. δ του άρθρου 3, της περ. δ της παρ. 1 του άρθρου 4, της περ. α της παρ. 2 του άρθρου 4 και των παρ. 1 και 2 του άρθρου 7 τίθενται σε εφαρμογή ένα (1) έτος από τη δημοσίευση της παρούσας.

Άρθρο 10

Έναρξη Ισχύος

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει εννέα (9) μήνες από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός εάν άλλως προβλέπεται στην παρούσα.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 23 Ιανουαρίου 2026