

ΥΠ/1440/2023 ΦΕΚ 7575 Β/31-12-2023

Ελάχιστες υποχρεώσεις προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις για
α) την εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής διαθεσιμότητας υπηρεσιών φωνητικών
επικοινωνιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο που παρέχονται μέσω των
δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης
του δικτύου ή σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας και β) την εξασφάλιση ατελώς της
αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και αδιάλειπτης διαβίβασης
προειδοποιήσεων του κοινού.

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ - ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ - ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ
ΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α. Του άρθρου 216 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), καθώς και του άρθρου 22, της περ. 13 της παρ. Α' του άρθρου 110 και των άρθρων 217 και 218 του ίδιου νόμου,

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

γ. του ν. 3959/2011 «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού» (Α' 93).

δ. του ν. 3115/2003 «Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών» (Α' 47),

ε. του ν. 3674/2008 «Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις» (Α' 136),

στ. του ν. 4662/2020 «Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Αντιμετώπισης Κινδύνων, αναδιάρθρωση της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση συστήματος εθελοντισμού πολιτικής προστασίας, αναδιοργάνωση του Πυροσβεστικού και άλλες διατάξεις» (Α' 27),

ζ. της περ. β' του άρθρου 13 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),

η. του κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμού (ΕΕ) 2023/444 της Επιτροπής, της 16ης Δεκεμβρίου 2022, για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου με μέτρα που διασφαλίζουν την αποτελεσματική πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» (L 65/1),

- θ. του π.δ. 70/2021 «Σύσταση Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 161),
- ι. του π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131),
- ια. του π.δ. 40/2020 «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Α' 40),
- ιβ. του π.δ. 6/20201 «Οργανισμός του Υπουργείου Δικαιοσύνης» (Α' 6),
- ιγ. της υπό στοιχεία Υ2/27.06.2023 απόφασης του Πρωθυπουργού «Καθορισμός σειράς τάξης Υπουργείων» (Β' 4162) και
- ιδ. της υπ' αρ. 47/10.07.2023 κοινής απόφασης του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ανάθεσης αρμοδιοτήτων στο Υφυπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης Κωνσταντίνο Κυρανάκη» (Β' 4442).
2. Την υπ' αρ. Οικ. 26634/924/03.05.2007 απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (Β' 768).
3. Την υπ' αρ. Οικ. 7560/153/14.02.2012 κοινή απόφαση των Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων «Ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της ακεραιότητας δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις» (Β' 305).
4. Την υπ' αρ. 205/2013 απόφαση της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) «Κανονισμός για την Ασφάλεια και την Ακεραιότητα Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (Β' 1742).
5. Την εισήγηση της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.), διαβιβασθείσα με την υπ' αρ. 1483/10.04.2023 επιστολή του Προέδρου της.
6. Την υπό στοιχεία 999/3/12.07.2021 θετική γνώμη της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.).
7. Την υπό στοιχεία 45157/ΓΔΟΥ/ΔΠΔΑ/29.12.2023 εισήγηση του άρθρου 24 του ν. 4270/2014 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις» (Α' 143), της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, σύμφωνα με την οποία δεν προκαλείται οικονομική επιβάρυνση σε βάρος του Προϋπολογισμού Εξόδων του Ειδικού Φορέα «Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας», τόσο για το τρέχον έτος, όσο και για καθένα από τα επόμενα έτη, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Αντικείμενο - Πεδίο Εφαρμογής

Αντικείμενο της παρούσας απόφασης είναι ο καθορισμός των ελάχιστων υποχρεώσεων προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται:

α) οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες φωνητικών επικοινωνιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο εξής καλούμενοι πάροχοι, προκειμένου να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή ανωτέρας βίας,

β) οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες φωνητικών επικοινωνιών μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνιών, στο εξής καλούμενοι πάροχοι, προκειμένου να διασφαλίζεται ατελώς η αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και η αδιάλειπτη διαβίβαση προειδοποιήσεων του κοινού.

Άρθρο 2

Ορισμοί

1. Για τους σκοπούς της παρούσας οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω:

α) Περιστατικό Ανωτέρας βίας: Τυχρό γεγονός, η επέλευση του οποίου ως εκ της φύσης του, είναι απρόβλεπτη και αναπότρεπτη για τον πάροχο ακόμη και με τη λήψη κάθε εύλογου μέτρου και το οποίο προκαλεί αδυναμία εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων. Ενδεικτικά, ανωτέρα βία συνιστούν ο πόλεμος, οι φυσικές καταστροφές (σεισμός, πλημμύρα, έκρηξη ηφαιστείου κ.λπ.), οι τρομοκρατικές ενέργειες και τα ακραία καιρικά φαινόμενα (ασυνήθιστα ή σπάνια εμφανιζόμενα φαινόμενα με ακραίες τιμές μετεωρολογικών παρατηρήσεων).

β) Καταστροφική βλάβη: η συνέπεια περιστατικού που έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία του παρόχου να διαθέτει υπηρεσίες φωνητικών επικοινωνιών ή/και υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο.

γ) Αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης: η δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης χωρίς διακοπή.

δ) Αδιάλειπτη διαβίβαση προειδοποιήσεων: η δυνατότητα λήψης προειδοποιήσεων που αποστέλλονται μέσω του δικτύου του παρόχου χωρίς διακοπή.

ε) Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή (Disaster Recovery Plan): Το σύνολο ανθρώπινων, φυσικών, τεχνικών και διαδικαστικών πόρων για την ανάκτηση, εντός καθορισμένου χρόνου και κόστους, μιας υπηρεσίας που διακόπηκε συνεπεία καταστροφικής βλάβης ή ανωτέρας βίας.

στ) Επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης: οι επικοινωνίες μέσω υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών, όπως ενδεικτικά φωνητική κλήση, γραπτό μήνυμα (SMS), μήνυμα πολυμέσων (MMS), κλήσεις και μηνύματα από οχήματα μέσω του συστήματος ecall, προειδοποιητικά/ ενημερωτικά εξερχόμενα μηνύματα εκ μέρους της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής

Προστασίας σε κινητά τερματικά χρηστών, επικοινωνία με χρήση συγχρονισμένης φωνής και κειμένου (συμπεριλαμβανομένου κειμένου σε πραγματικό χρόνο), ή, όταν παρέχεται βίντεο, φωνής, κειμένου (συμπεριλαμβανομένου κειμένου σε πραγματικό χρόνο) και βίντεο συγχρονισμένων ως πλήρους συνομιλίας (επικοινωνία μέσω νοηματικής γλώσσας), μεταξύ του τελικού χρήστη και του κέντρου λήψης κλήσεων έκτακτης ανάγκης (Public Safety Answering Point, «P.S.A.P.») με στόχο να ζητηθεί και να ληφθεί βοήθεια έκτακτης ανάγκης από υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (εξειδίκευση του ορισμού της περ. 13 της παρ. Α' του άρθρου 110 του ν. 4727/2020).

2. Για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που περιλαμβάνονται στο άρθρο 110 του ν. 4727/2020.

Άρθρο 3

Γενικοί όροι και υποχρεώσεις των παρόχων

1. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα, ώστε σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης δικτύου ή περιστατικού ανωτέρας βίας, η ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του δικτύου του να διασφαλίζεται σε βαθμό που θα επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο.

2. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και η αδιάλειπτη διαβίβαση προειδοποιήσεων του κοινού.

3. Στο πλαίσιο των οριζόμενων στις παρ. 1 και 2 υποχρεώσεων ο πάροχος οφείλει:

α) να εφαρμόζει τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που περιλαμβάνονται στις διατάξεις της υπ' αρ. 205/2013 απόφασης της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) «Κανονισμός για την Ασφάλεια και την Ακεραιότητα Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών»,

β) να καταρτίσει και να συντηρεί Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 4 της παρούσας.

4. Ο πάροχος οφείλει να συμμορφώνεται με πρότυπα ή προδιαγραφές που θεσπίζονται σε κοινοτικό επίπεδο, χαρακτηρίζονται ως υποχρεωτικές και έχουν δημοσιευθεί σε κατάλογο προτύπων ή και προδιαγραφών στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την παροχή υπηρεσιών, τεχνικών διεπαφών ή και λειτουργιών δικτύων. Σε περίπτωση που δεν έχουν δημοσιευθεί τέτοια πρότυπα και προδιαγραφές, εφαρμόζονται πρότυπα ή και προδιαγραφές που θεσπίζονται από τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης και έχουν υιοθετηθεί με αποφάσεις του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ελλείψει τέτοιων προτύπων ή και προδιαγραφών, εφαρμόζονται διεθνή πρότυπα ή συστάσεις που εγκρίνονται από τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης (ETSI, CENELEC, CEN), την Ευρωπαϊκή Διάσκεψη Διοικήσεων Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (CEPT) ή τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) ή τη Διεθνή Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή (IEC).

5. Όταν το δίκτυο λειτουργεί υπό έκτακτες συνθήκες και δεν είναι δυνατή η εξασφάλιση τόσο της αποκατάστασης των κλήσεων όσο και της ποιότητας της ομιλίας, προτεραιότητα έχει η αποκατάσταση των κλήσεων.

6. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται το απαιτούμενο επίπεδο ασφάλειας των δικτύων και υπηρεσιών σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης ή ανωτέρας βίας.

7. Σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης ή ανωτέρας βίας, ο πάροχος οφείλει να προβεί σε κάθε απαιτούμενη ενέργεια ώστε να καταστεί δυνατή η παροχή της υπηρεσίας, ακόμη και με μειωμένη ποιότητα.

Άρθρο 4

Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή

1. Ο πάροχος καταρτίζει Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή, στο πλαίσιο του οποίου προσδιορίζει τα απαιτούμενα μέτρα με στόχο τη διατήρηση της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, καθώς και αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και αδιάλειπτης διαβίβασης προειδοποιήσεων του κοινού μέσω δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις των αρμόδιων δημόσιων αρχών σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης ή ανωτέρας βίας.

2. Το Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

α) τις συνθήκες υπό τις οποίες ενεργοποιείται, καθώς και το εξουσιοδοτημένο για την ενεργοποίησή του προσωπικό,

β) τους ρόλους και τις αρμοδιότητες του προσωπικού που εμπλέκεται στην εκτέλεσή του,

γ) τους τρόπους και τα στοιχεία επικοινωνίας με το εμπλεκόμενο προσωπικό και εκτός ωρών εργασίας, καθώς και με τεχνικούς, προμηθευτές, εργολάβους, με άλλους παρόχους, με τις αρμόδιες Αρχές και τις διαδικασίες συνεργασίας μεταξύ τους,

δ) την υποχρέωση του παρόχου να ενημερώνει προσηκόντως τους συνεργάτες του σχετικά με την υποχρέωσή τους να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις που ενδέχεται να προκύψουν για αυτούς σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή ανωτέρας βίας, αλλά και να απαιτεί την αποδοχή της σχετικής υποχρέωσης μέσω σχετικού όρου στη μεταξύ τους σύμβαση. Ο πάροχος ευθύνεται για το σύνολο των πράξεων ή παραλείψεων οποιουδήποτε συνεργάτη, φυσικού ή νομικού προσώπου χρησιμοποιεί για την κατασκευή, εγκατάσταση, συντήρηση ή λειτουργία του δικτύου του και για την παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,

ε) τις διαδικασίες διαβίβασης της πληροφορίας στο αρμόδιο προσωπικό,

στ) τις προς εκτέλεση ενέργειες με προτεραιοποίηση αυτών, τις διαδικασίες και τους πόρους που απαιτούνται για την αποκατάσταση του δικτύου και των υπηρεσιών, καθώς και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, όπου θα αναφέρονται ιδίως οι εκτιμώμενοι στόχοι χρόνου

αποκατάστασης (Recovery Time Objectives, RTO) και ο εκτιμώμενος στόχος αποκατάστασης σημείου για τη λειτουργία τη υπηρεσίας (Recovery Point Objective, RPO). Σε περίπτωση που η διακοπή της υπηρεσίας υπερβαίνει τη μία (1) ώρα, ο πάροχος θα πρέπει να αιτιολογεί ειδικά την εν λόγω υπέρβαση,

ζ) τις λύσεις εφεδρείας σε εξοπλισμό με δυνατότητα ευέλικτης χρήσης του σε οποιοδήποτε γεωγραφικό σημείο παρίσταται ανάγκη για τη λειτουργία των συστημάτων, των δικτύων ή των υπηρεσιών,

η) τις λύσεις φυσικής ασφάλειας σε χώρους και τοποθεσίες εναλλακτικής λειτουργίας συστημάτων και υπηρεσιών (failover sites),

θ) τις συνθήκες δημιουργίας και αποθήκευσης των εφεδρικών αντιγράφων ασφαλείας (backups) κρίσιμων συστημάτων σε τοποθεσίες φυσικά διαχωρισμένες και απομακρυσμένες, ι) αξιολόγηση των ληφθέντων για την επίλυση συγκεκριμένου προβλήματος μέτρων.

3. Στο Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή περιλαμβάνεται και όποιο άλλο εξειδικευμένο μέτρο (οργανωτικό, τεχνολογικό, φυσικό κ.λπ.) προκύψει ενδεχομένως από τη συνεργασία του παρόχου με τις αρμόδιες Αρχές.

4. Ο πάροχος διενεργεί περιοδικά ελέγχους εφαρμογής και δοκιμές του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή και προβαίνει, άπαξ ετησίως, με τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων συνεργατών του σε ασκήσεις ετοιμότητας που αφορούν το σύνολο του δικτύου του, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι όλο το εμπλεκόμενο στην εκτέλεσή του προσωπικό έχει την κατάλληλη εκπαίδευση και ότι οι περιγραφόμενες σε αυτό διαδικασίες για την ανάκαμψη των επιχειρησιακών λειτουργιών είναι έγκυρες και αποτελεσματικές. Ο προγραμματισμός των ως άνω ασκήσεων πραγματοποιείται στην αρχή κάθε έτους και κατά τη διενέργειά τους παρίσταται και η Α.Δ.Α.Ε..

5. Ο πάροχος οφείλει να τηρεί το Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή με τις διαδικασίες και τις οδηγίες που το συμπληρώνουν, καθώς και αρχείο του προγραμματισμού των ασκήσεων ετοιμότητας. Πέραν αυτών, οφείλει να τηρεί καταγεγραμμένα τα ακόλουθα: α) περιγραφή της εφαρμοσθείσας μεθοδολογίας εκπόνησης του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή, β) τα αποτελέσματα των ασκήσεων ετοιμότητας του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή και γ) τα προτεινόμενα μέτρα.

6. Ο πάροχος καθορίζει διαδικασίες αναθεώρησης του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή και ορίζει τις συνθήκες σύμφωνα με τις οποίες πραγματοποιείται. Σε κάθε περίπτωση η σκοπιμότητα της αναθεώρησης θα πρέπει να επανεξετάζεται το αργότερο ανά δύο (2) έτη. Ο πάροχος οφείλει να ορίσει στέλεχός του, τα στοιχεία επικοινωνίας του οποίου γνωστοποιεί στην Α.Δ.Α.Ε., με το οποίο η Α.Δ.Α.Ε. θα επικοινωνεί για θέματα που αφορούν τη συμμόρφωση του παρόχου με την παρούσα.

Ο πάροχος υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Α.Δ.Α.Ε., άμεσα, κάθε τροποποίηση των στοιχείων επικοινωνίας του εξουσιοδοτημένου στελέχους, κάθε φορά που, για οποιονδήποτε λόγο, το εξουσιοδοτημένο αυτό στέλεχος αντικαθίσταται ή τα στοιχεία επικοινωνίας του τροποποιούνται.

Άρθρο 5

Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης και προειδοποίηση του κοινού

1. Ο πάροχος υποχρεούται να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει την αδιάλειπτη πρόσβαση του κοινού σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως ορίζονται στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (υπ' αρ. Οικ. 26634/924/03.05.2007 απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών). Ενδεικτικά αναφέρονται, η εναλλακτική δρομολόγηση των κλήσεων, η αποφυγή μοναδικών σημείων αποτυχίας (π.χ. αποφυγή εξάρτησης από εξοπλισμό εγκατεστημένο σε έναν χώρο για τη διαχείριση πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, κανάλια που εξυπηρετούν αποκλειστικά αριθμούς έκτακτης ανάγκης), η προτεραιοποίηση πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης έναντι κάθε άλλης πρόσβασης και η εφεδρική τροφοδοσία ισχύος του εξοπλισμού.
2. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο ώστε να εξασφαλίζεται η αποκατάσταση της πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως ορίζονται στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (υπ' αρ. Οικ. 26634/924/03.05.2007 απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών), ακόμα και σε περιπτώσεις καταστροφικής βλάβης δικτύου και ανωτέρας βίας.
3. Ο πάροχος διασφαλίζει στον μέγιστο δυνατό βαθμό ότι η πρόσβαση προς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως ορίζονται στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (υπ' αρ. Οικ. 26634/924/03.05.2007 απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών), είναι τέτοιας ποιότητας ώστε να είναι δυνατή η αμφίδρομη, ταυτόχρονη, αδιάλειπτη και εύκολα κατανοητή επικοινωνία του καλούντος με την καλούμενη υπηρεσία έκτακτης ανάγκης.
4. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει την αδιάλειπτη διαβίβαση προειδοποιήσεων του κοινού.

Άρθρο 6

Άλλα δίκτυα

1. Στην περίπτωση διασυνδεδεμένων δικτύων, ο πάροχος που αντιλαμβάνεται την ύπαρξη βλάβης, οφείλει να ειδοποιεί άμεσα τους τυχόν άλλους επηρεαζόμενους από αυτήν παρόχους και να λαμβάνει άμεσα μέτρα για την αποκατάσταση της βλάβης.
2. Ο πάροχος οφείλει να έχει σαφείς και καταγεγραμμένες διαδικασίες επικοινωνίας του προσωπικού του με το προσωπικό παρόχων διασυνδεδεμένων δικτύων, με σκοπό τη συνεργασία για την αποφυγή σύγχυσης και ανώφελων ενεργειών και τον συντονισμό των διαδικασιών αποκατάστασης της ομαλής λειτουργίας των δικτύων.

Άρθρο 7

Ενημέρωση καταναλωτών

1. Στη σύμβαση με τον πάροχο ορίζεται ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται για περιστατικά που απειλούν ή επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών. Η εν λόγω ρύθμιση αναρτάται και στον ιστότοπο του παρόχου. Σε περίπτωση που προκύψει πράγματι τέτοιο περιστατικό, σχετική ανακοίνωση θα γίνεται τόσο με ανάρτηση στον ιστότοπο του παρόχου όσο και με χρήση άλλου μέσου ευρείας κάλυψης. Στην περίπτωση αυτή η ανακοίνωση πρέπει να περιλαμβάνει κάθε διαθέσιμη με το περιστατικό πληροφορία, ενδεικτικά το εύρος αυτού, τις ενδεχόμενες επιπτώσεις, τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης της υπηρεσίας και συμβουλές προς τους καταναλωτές.

2. Εφόσον συντρέχουν λόγοι διασφάλισης της δημόσιας τάξης, ασφάλειας και υγείας, ο πάροχος οφείλει να διαθέτει συγκεκριμένες διαδικασίες για την ενημέρωση των καταναλωτών σε περίπτωση περιστατικού που απειλεί ή επηρεάζει τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών.

3. Όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή με ηχογραφημένο και γραπτό μήνυμα για την αδυναμία παροχής υπηρεσίας, το οποίο μεταδίδεται κατά την απόπειρα του καταναλωτή για πρόσβαση σε υπηρεσίες φωνητικών επικοινωνιών, γραπτών μηνυμάτων και πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Άρθρο 8

Ενημέρωση ΑΔΑΕ

Ο πάροχος ενημερώνει αμελλητί την ΑΔΑΕ για κάθε περιστατικό καταστροφικής βλάβης δικτύου ή ανωτέρας βίας, το οποίο οδηγεί σε διακοπή παροχής φωνητικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο προς τους συνδρομητές του.

Άρθρο 9

Έλεγχοι

1. Προς τον σκοπό της τήρησης των προβλεπόμενων στην παρούσα ελάχιστων υποχρεώσεων ο πάροχος υποβάλλεται σε έλεγχο ασφάλειας, που διενεργείται αυτεπαγγέλτως από την Α.Δ.Α.Ε., σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 216 του ν. 4727/2020. Κατά τη διενέργεια του ελέγχου της, η Α.Δ.Α.Ε. έχει την εξουσία και τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από τον ν. 3115/2003, τον ν. 3959/2011 και τον ν. 3674/2008.

2. Στο πλαίσιο του εν λόγω ελέγχου, η Α.Δ.Α.Ε. έχει το δικαίωμα να ζητά στοιχεία και να επιθεωρεί τους χώρους εγκαταστάσεων και λειτουργίας του παρόχου, ο οποίος υποχρεούται να συνεργάζεται με την Α.Δ.Α.Ε. και να της παρέχει κάθε σχετική πληροφορία και διευκόλυνση.

Άρθρο 10

Κυρώσεις

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεως των διατάξεων της παρούσας απόφασης, η ΑΔΑΕ δύναται να επιβάλει τις προβλεπόμενες στο άρθρο 149 του ν. 4727/2020 διοικητικές κυρώσεις.

Άρθρο 11

Καταργούμενες Διατάξεις

Από την έναρξη ισχύος της παρούσας, καταργείται η υπ' αρ. Οικ. 7560/153/14.02.2012 (Β' 305) κοινή απόφαση των Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων.

Άρθρο 12

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει έναν μήνα από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 29 Δεκεμβρίου 2023