

Η ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΟ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ : ΜΥΘΟΣ Ή ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

***3^ο διεθνές Συνέδριο για το Ευρυζωνικό Διαδίκτυο
6-7-8 ΙΟΥΝΙΟΥ 2008***

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ

ΚΑΛΑΠΟΘΑΡΑΚΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ

**ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ
ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ
Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ**



Η ευρυζωνικότητα για τον καταναλωτή σημαίνει:

- ***γρήγορο***
- ***ασφαλές***
- ***ποιοτικό***
- ***φθηνό διαδίκτυο***

ΩΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ

Ο πολίτης καταναλωτής μπορεί μέσα σε λίγα λεπτά να:

- ενημερωθεί, ψυχαγωγηθεί μέσα σ' ένα σύγχρονο και ασφαλές περιβάλλον***
- συλλέξει πληροφορίες για οποιοδήποτε θέμα υγεία, απασχόληση, παιδεία, πολιτισμό, κλπ)***
- επικοινωνήσει με άλλους χρήστες άμεσα και ποιοτικά***
- διεκπεραιώσει προσωπικές ή επαγγελματικές του συναλλαγές (τράπεζες, δημόσιες υπηρεσίες κλπ)***
- αγοράσει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου***

Η ευρυζωνική διείσδυση στην Ελλάδα

- **2004** **0,1%**
- **2005** **1,5%**
- **2006** **4,4 %**
- **2007** **9,1%**
- **2008** **(προβλ) 9,2 -9,6%**

Ευρωπαϊκή Ένωση

μέσος όρος βαθμού διείσδυσης των 15 χωρών της ευρωζώνης

- **20,8 % (α' εξάμηνο 2007)**

μέσος όρος βαθμού διείσδυσης των 25 χωρών της ευρωζώνης

- **19 %**

μέσος όρος βαθμού διείσδυσης των 27 χωρών της ευρωζώνης

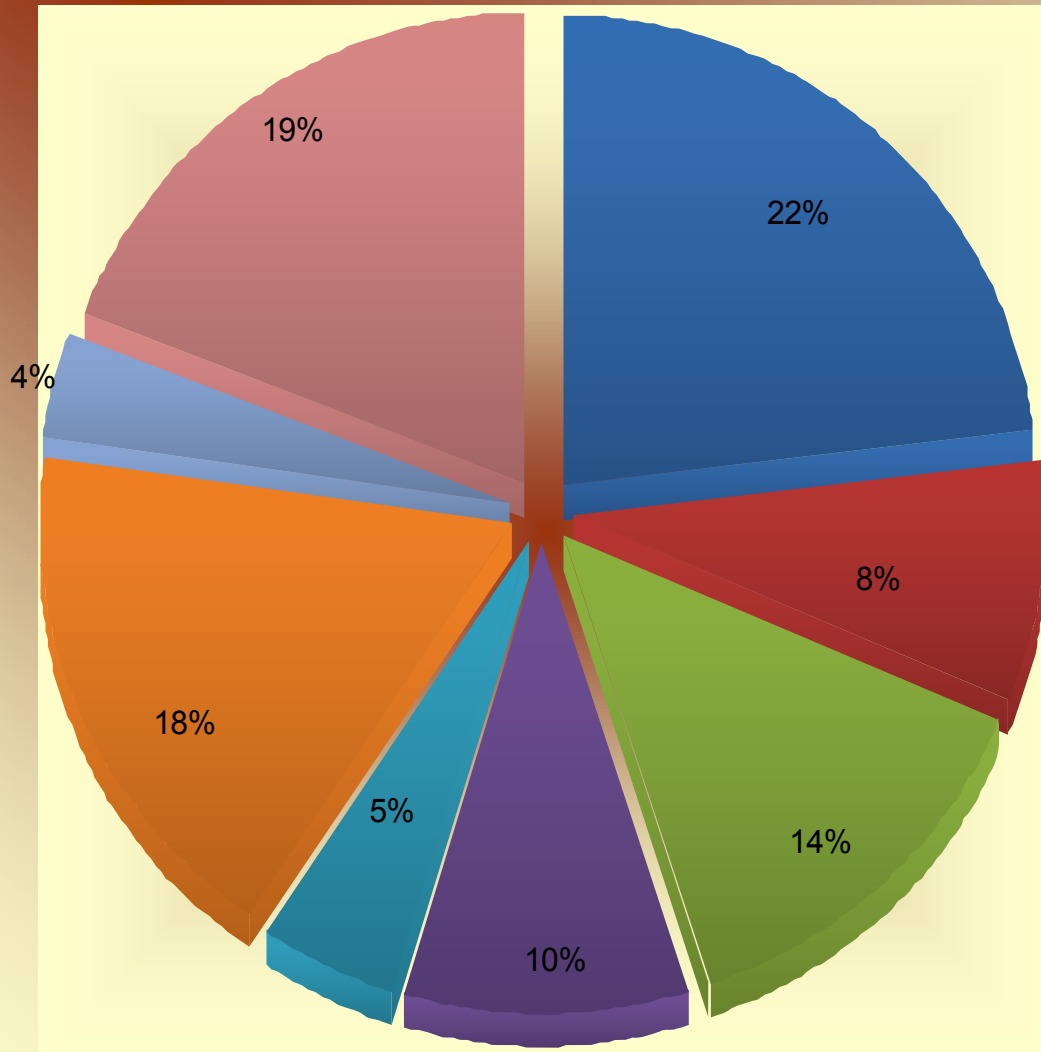
- **18,2 %**

Πηγή : Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Βασικά αίτια χαμηλής χρήσης Η.Υ. και πρόσβασης στο ευρυζωνικό διαδίκτυο είναι:

- έλλειμμα ενημέρωσης σχετικά με τις δυνατότητες & τις ευκαιρίες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες
- χαμηλή εξοικείωση
- υψηλό κόστος
- έλλειψη ασφάλειας στις συναλλαγές
- περιορισμένη προσφορά δικτυακών υπηρεσιών και εφαρμογών
- έλλειψη κατάλληλης υποδομής δικτύων

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΤΑ ΠΑΡΟΧΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ 2007



- ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ/ΠΛΗΗΜΕΛΗΣ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ
- ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ
- ΑΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ
- ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΕΩΣ ΑΝΥΠΑΡΚΤΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ-ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΗ ΑΝΑΜΟΝΗ ΣΤΑ ΤΗΛ. ΚΕΝΤΡΑ
- ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΚΑΙ ΧΩΡΙΣ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ
- ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΓΟΣ
- ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ
- ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΙΝ ΑΠΟΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- **Ενίσχυση νομοθετικού πλαισίου- κώδικες δεοντολογίας**
- **Ανάληψη πρωτοβουλιών από την ΕΕΤΤ για αποτελεσματικές παρεμβάσεις στα προβλήματα των καταναλωτών**
- **Σχεδιασμός on-line συστήματος καταγραφής της διαδικασίας μεταφοράς της φορητότητας από τον ένα πάροχο στον άλλον**
- **Ενίσχυση της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων- θεσμοθέτηση αποζημίωσης**

Κρίσιμες διαπιστώσεις:

- ***Οι Έλληνες καταναλωτές δεν είναι εξοικειωμένοι γενικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών***
- ***Υπάρχουν ζητήματα ασφάλειας προσωπικών δεδομένων (ηλεκτρονικές πληρωμές)***
- ***Τίθεται γλωσσικό πρόβλημα καθώς τα ελληνικά έχουν περιορισμένη χρήση***
- ***Τίθεται θέμα προστασίας ευαίσθητων / ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, όπως παιδιά ηλικιωμένοι***
- ***Απαιτούνται ειδικές γνώσεις***

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Δράσεις και πολιτική για τον καταναλωτή **Το κράτος οφείλει να:**

- **Θεσπίσει και να διασφαλίσει το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο**
- **ενθαρρύνει και να διευκολύνει ένα περιβάλλον που θα κινητοποιήσει επενδύσεις και καινοτομίες,**
- **δώσει κίνητρα για την πραγματοποίηση ευρυζωνικών υποδομών**
- **επεκταθεί η ευρυζωνικότητα στις αγροτικές περιοχές καθώς και στις απομακρυσμένες περιοχές της χώρας**
- **μεριμνήσει ώστε να αναπτυχθούν προγράμματα επιδότησης σε κρίσιμες πληθυσμιακές ομάδες (νέοι, ΑμεΑ, υπερήλικες κλπ)**
- **κινητοποιηθεί στον τομέα του περιεχομένου των ευζωνικών υπηρεσιών σε κρίσιμα ζητήματα όπως υγεία, παιδεία, εξυπηρέτηση του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες κλπ**

- πραγματοποιήσει καμπάνιες ενημέρωσης των πολιτών ώστε να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες και να μειωθεί ο ψηφιακός αναλφαριθμισμός
- παρέχει φορολογικά κίνητρα για την ενίσχυση της πρόσβασης στο ευρυζωνικό διαδίκτυο
- χρηματοδοτήσει την αγορά Η/Υ σε χαμηλό κόστος από μαθητές και φοιτητές (Η/Υ των 100 €)
- δώσει κίνητρα για εκπαίδευση πληθυσμιακών ομάδων (φορολογικά κίνητρα, επιδότηση σε χαμηλά εισοδήματα ή νέους κλπ)
- προωθήσει την «ψηφιακή» εκπαίδευση, δικτύωση όλων των σχολείων σε πανελλήνιο ευρυζωνικό σχολικό διαδίκτυο

Κίνδυνοι Διαδικτύου

Παιδική πορνογραφία,

- ***μηνύματα spam,***
- ***ηλεκτρονικές απάτες και εγκλήματα,***
- ***παρανομίες και καταχρηστικές συμπεριφορές από τους προμηθευτές στο ηλεκτρονικό εμπόριο,***
- ***κακόβουλοι ιοί, virus***
- ***Προβλήματα ηλεκτρονικού εμπορίου,***
- ***παραβίαση προσωπικών δεδομένων κα.***

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- **Εκσυγχρονισμός και κωδικοποίηση του νομοθετικού πλαισίου**
- **Ενίσχυση των θεσμών εξωδικαστικής επίλυσης**
- **Θέσπιση αυτόνομου θεσμού ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με το διαδίκτυο και τους κινδύνους του**
- **Ουσιαστικότερη εποπτεία της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας της τηλεπικοινωνιακής αγοράς από τους αρμόδιους φορείς**
- **Στήριξη των ενώσεων καταναλωτών για αποτελεσματική ενασχόληση και παρέμβαση στα θέματα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών**

Γενικοί στόχοι πολιτικής ενίσχυσης & ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας

- **Γεωγραφική κάλυψη, ώστε να προσφέρεται σε όλους τους Έλληνες**
- **Πρόσφορο διαφανές θεσμικό πλαίσιο**
- **Ενθάρρυνση με κίνητρα, επενδύσεων και καινοτομίας στην τεχνολογία της ευρυζωνικότητας**
- **Παρακολούθηση των κοινωνικών και οικονομικών εξελίξεων, ώστε να προσφέρεται συνεχής διεθνής και εθνική πολιτική και προστασία για τον καταναλωτή.**