



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Εισαγωγή

Το 2003 η ΕΕΤΤ συνέχισε το ρυθμιστικό και εποπτικό έργο της στην τηλεπικοινωνιακή και ταχυδρομική αγορά. Το έργο το οποίο επιτέλεσε ήταν πολύπλευρο και κύριοι στόχοι της ήταν η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και η διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των δύο αγορών.

Όσον αφορά στον πρώτο στόχο, όλες οι δράσεις στις οποίες προέβη πραγματοποιήθηκαν με γνώμονα το όφελος των πολιτών που είναι χρήστες τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Κρίσιμος ήταν ο ρόλος της για την αναβάθμιση της θέσης του καταναλωτή στις δύο αγορές. Ιδιαίτερα στην τηλεπικοινωνιακή αγορά σημαντική εξέλιξη ήταν η εξισορρόπηση και μείωση των τιμολογίων τηλεφωνίας και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο καταναλωτής έχει πλέον κυρίαρχο ρόλο στις δύο αγορές και παράλληλα τη δυνατότητα της επιλογής ανάμεσα σε παρόχους και υπηρεσίες, που να ανταποκρίνονται επαρκώς στις προσωπικές ανάγκες του. Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ μερίμνησε για τη δημιουργία των απαραίτητων μηχανισμών -κυρίως μέσω του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ)- με στόχο την προστασία των χρηστών και την προάσπιση των συμφερόντων τους. Δόθηκε έμφαση στην επαρκή ενημέρωσή τους για τις εξελίξεις στην τηλεπικοινωνιακή και ταχυδρομική αγορά και τις νέες δυνατότητες που τους παρέχονται, προκειμένου να προβαίνουν στις πιο συμφέρουσες για αυτούς επιλογές. Η ενημέρωση πραγματοποιήθηκε κυρίως μέσω της έκδοσης ενημερωτικών εντύπων για θέματα του άμεσου ενδιαφέροντός τους.

Τομέας Τηλεπικοινωνιών

Το 2003 αποτέλεσε τον τρίτο χρόνο πλήρους απελευθέρωσης της τηλεπικοινωνιακής αγοράς στην Ελλάδα, με την ΕΕΤΤ να παίζει σημαντικό ρόλο για την περαι-

τέρω ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών. Κατά τη διάρκεια του έτους αναδείχθηκε έντονα ο διττός ρόλος της στην αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών τόσο σε ρυθμιστικό επίπεδο, μέσα από παρεμβάσεις για την ενίσχυση του ανταγωνισμού και της θέσης των καταναλωτών στην αγορά, όσο και σε εποπτικό επίπεδο για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, οι δραστηριότητες της ΕΕΤΤ επικεντρώθηκαν σε δύο κύριες στρατηγικές κατευθύνσεις, οι οποίες ήταν η δημιουργία των προϋποθέσεων για την ανάπτυξη σύγχρονων δικτύων και καινοτόμων υπηρεσιών και η προώθηση του ανταγωνισμού μεταξύ παρόχων δικτύων και υπηρεσιών. Κοινό στόχο και των δύο στρατηγικών κατευθύνσεων αποτέλεσε η περαιτέρω ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, η οποία αναμένεται να επιδράσει θετικά στην ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας και παράλληλα, να εξασφαλίσει στους καταναλωτές την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές.

Με στόχο την ανάπτυξη σύγχρονων τηλεπικοινωνιακών δικτυακών υποδομών, η ΕΕΤΤ έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στην ολοκλήρωση του κανονιστικού πλαισίου που διέπει τις τηλεπικοινωνίες και ιδιαίτερα στις ακόλουθες δράσεις.

Ολοκλήρωσε το υφιστάμενο αριθμοδοτικό πλαίσιο σχετικά με την εφαρμογή του νέου Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ). Το ΕΣΑ, το οποίο αποτελεί προϋπόθεση για την πρόοδο και την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών, ανταποκρίνεται πλήρως στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες σε αριθμούς που δημιουργεί η απελευθέρωση της τηλεπικοινωνιακής αγοράς.

Η ΕΕΤΤ αναμόρφωσε επίσης το κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τις διαδικασίες καθορισμού, ελέγχου και δημοσιότητας των τιμολογίων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Με την αναμόρφωση επιτυγχάνεται αφενός ο αποτελεσματικότερος έλεγχος των τιμολογίων και αφε-



τέρου η έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα τιμολόγια των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ διενήργησε τους απαραίτητους κοστολογικούς ελέγχους στους παρόχους, οι οποίοι έχουν υποχρέωση να τιμολογούν συγκεκριμένες υπηρεσίες με βάση το κόστος.

Σημαντική δράση ήταν η διαμόρφωση νέου πλαισίου για την καλύτερη διαχείριση των Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] και την πιο ευέλικτη διαδικασία εκχώρησής τους, μέσω της λειτουργίας του σχήματος Μητρώο-Καταχωρητές-Καταχωρούμενοι. Στόχος ήταν η τόνωση της αγοράς του Διαδικτύου και η μεγιστοποίηση των ωφελειών για τους χρήστες. Επίσης, η ολοκλήρωση του θεσμικού πλαισίου για την Ηλεκτρονική Υπογραφή αναμένεται να συμβάλει στην προώθηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και της επικοινωνίας μέσω Διαδικτύου, διασφαλίζοντας παράλληλα, την προστασία των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο του στόχου της να διασφαλίσει την ανάπτυξη της ευρυζωνικής πρόσβασης των καταναλωτών σε δίκτυα και υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην προώθηση των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών (όπως W-LAN, xDSL, UMTS).

Παράλληλα, έδωσε έμφαση στην προώθηση και τη διασφάλιση του ανταγωνισμού στην εγχώρια τηλεπικοινωνιακή αγορά. Δεδομένου ότι το 2003 αποτέλεσε μεταβατικό στάδιο ανάμεσα στο ισχύον και το νέο Κανονιστικό Πλαίσιο, η ΕΕΤΤ αντιμετώπισε τα ζητήματα που προέκυψαν στην ελληνική αγορά, αφενός στηριζόμενη στο ισχύον Πλαίσιο και αφετέρου έχοντας υπόψη τις αλλαγές που θα επιφέρει η εναρμόνιση του νέου ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Υπό αυτό το πρίσμα, οι σημαντικότερες παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ ήταν οι ακόλουθες:

- Η επανεξέταση της αγοράς των κινητών επικοινωνιών και ο επαναπροσδιορισμός των Οργανισμών με

Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω αγορά.

- Η ανάλυση της εθνικής αγοράς της Διασύνδεσης και ο ορισμός των Οργανισμών με Σημαντική Ισχύ.
- Η υλοποίηση οικονομικοτεχνικών μοντέλων για σταθερά και κινητά δίκτυα, με στόχο τον αποτελεσματικότερο έλεγχο των τιμολογίων των παρόχων που τελούν υπό ρύθμιση.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το νέο Πλαίσιο προέβη στην ανάλυση των αγορών τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα και των δημόσια διαθέσιμων τοπικών ή/ και εθνικών τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερή βάση. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2003 υλοποιήθηκαν υπό την εποπτεία και την καθοδήγησή της, οι κατάλληλοι μηχανισμοί οι οποίοι θα επιτρέψουν την εισαγωγή της Φορητότητας Αριθμών στην ελληνική αγορά το 2004.

Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνότητας

Το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων είναι ένας εθνικός πόρος καθοριστικής σημασίας για την ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής αγοράς καθώς και άλλων τομέων οικονομικής δραστηριότητας, όπως η έρευνα και η ανάπτυξη. Αποτελεί σπάνιο πόρο δεδομένου ότι το σύνολο των συχνοτήτων που μπορούν να διατεθούν σε μία συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή είναι πεπερασμένο. Ως εκ τούτου, έχει ιδιαίτερη σημασία ο τρόπος διάθεσης και οι όροι χρήσης του φάσματος, ώστε να εξασφαλίζεται η ορθολογική χρήση του και η μεγιστοποίηση των ωφελειών προς τον τελικό χρήστη.

Η ΕΕΤΤ αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, έθεσε ως πρωταρχικό στόχο της για το 2003 τη διασφάλιση της βέλτιστης και νόμιμης χρήσης του, προβαίνοντας στις ακόλουθες δράσεις.

Διαμόρφωσε ένα σύγχρονο και ανταποκρινόμενο στις ανάγκες της αγοράς κανονιστικό πλαίσιο που περιγράφει με σαφήνεια τους όρους διάθεσης και χρήσης του φάσματος. Χαρακτηριστικά, αναφέρεται η έκδοση του

νέου Κανονισμού Τελών Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων, ο οποίος δημιούργησε ένα αντικειμενικό και αποτελεσματικό οικονομικό πλαίσιο χρήσης του φάσματος.

Η ΕΕΤΤ ενίσχυσε και αναβάθμισε τους μηχανισμούς κάθε επιμέρους λειτουργίας σχετικά με τη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων με έμφαση στην επικαιροποίηση του Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων (EMP) και την επιλογή των κατάλληλων κριτηρίων εκχώρησης ραδιοσυχνοτήτων τα οποία να διασφαλίζουν ποιοτικές υπηρεσίες και συντονισμό όσο το δυνατόν περισσότερων χρηστών. Το EMP αποτελεί βασικό εργαλείο για τη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και περιέχει όλες τις ραδιοσυχνότητες που εκχωρούνται στον ελληνικό χώρο.

Επίσης, η ΕΕΤΤ συνεχίζοντας την αδιάλειπτη εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και προκειμένου να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες εποπτείας αναβάθμισε την υλικοτεχνική υποδομή της και ενίσχυσε το βαθμό ετοιμότητας για την αντιμετώπιση παρεμβολών στα δίκτυα «υψηλής προτεραιότητας». Πιο συγκεκριμένα, έδωσε έμφαση στη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της δημόσιας ασφάλειας. Επιπλέον, επέκτεινε την εποπτική δράση της εκτός του νομού Αττικής. Ειδικότερα, για την κάλυψη των αναγκών εποπτείας που αφορούν στη Βόρεια Ελλάδα και ειδικότερα στις περιοχές της Μακεδονίας, της Θράκης και της Θεσσαλίας, προέβη στη σύσταση Περιφερειακού Γραφείου στη Θεσσαλονίκη.

Ιδιαίτερης σημασίας για τον τομέα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων υπήρξε η προμήθεια του Εθνικού Συστήματος Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ) και η έναρξη των απαραίτητων διαδικασιών για τη λειτουργία του. Μέσω του ΕΣΔΕΦ θα επιτευχθεί η ταχύτερη ανάπτυξη νέων ασύρματων τεχνολογιών και εφαρμογών, η προστασία από παράνομες παρεμβολές καθώς και η παροχή ασφαλούς και αξιόπιστου περιβάλλοντος ραδιοεπι-

κοινωνιών κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων.

Παράλληλα με τα ανωτέρω, στόχο της ΕΕΤΤ αποτέλεσε η διασφάλιση της διάθεσης και χρήσης ραδιοεξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού -σύμφωνα με τις προδιαγραφές και απαιτήσεις του νέου ευρωπαϊκού πλαισίου- και η προστασία των καταναλωτών. Για το σκοπό αυτό, εξέδωσε Κανονισμούς οι οποίοι καθόρισαν τη διαδικασία και τους όρους διάθεσης και χρήσης Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ) στην ελληνική αγορά. Επίσης, ξεκίνησε τη διαδικασία για την επιτήρηση και τον έλεγχο της συμμόρφωσης του ραδιοεξοπλισμού που διατίθεται στην αγορά.

Ολυμπιακοί Αγώνες

Κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων το 2004, θα σημειωθεί σημαντική αύξηση της ζήτησης υπηρεσιών ραδιοεπικοινωνίας. Ως αποτέλεσμα, οι απαιτήσεις σε φάσμα ραδιοσυχνοτήτων για την περίοδο αυτή θα είναι εξαιρετικά υψηλές λόγω της ευελιξίας, ευκολίας και ταχύτητας ανάπτυξης που χαρακτηρίζει τα ασύρματα δίκτυα ραδιοεπικοινωνίας.

Η ΕΕΤΤ, με στόχο τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας και καθαρότητας του απαραίτητου φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για την απρόσκοπτη λειτουργία των ανωτέρω υπηρεσιών κατά τη διάρκεια των Αγώνων, σχεδίασε και έθεσε σε εφαρμογή, το 2003, ένα σύνολο δράσεων που περιλαμβάνει όλους τους τομείς της αρμοδιότητάς της. Συγκεκριμένα:

- ▶ Προέβη στην προσωρινή απονομή φάσματος Κινητών Επικοινωνιών 2^{ης} Γενιάς στους παρόχους κινητής τηλεφωνίας που εκδήλωσαν σχετικό ενδιαφέρον, ώστε να αντιμετωπίσουν τις αυξημένες ανάγκες κάλυψης των δικτύων τους κατά τη διάρκεια των Αγώνων στην περιοχή της Αττικής.
- ▶ Σχεδίασε και έθεσε σε εφαρμογή -για πρώτη φορά σε Ολυμπιακούς Αγώνες- σε συνεργασία με την Οργανωτική Επιτροπή Ολυμπιακών Αγώνων (ΟΕΟΑ) ΑΘΗΝΑ 2004, δικτυακή εφαρμογή ηλεκτρονικής



υποβολής αιτήσεων για προσωρινή εκχώρηση ραδιοσυχνοτήτων.

- ▶ Καθόρισε λεπτομερώς τις διαδικασίες για την εποπτεία της νόμιμης χρήσης του φάσματος και τη διαχείριση των προβλημάτων παρεμβολών κατά την περίοδο των Αγώνων, καθώς επίσης και τις αρμοδιότητες κάθε εμπλεκόμενου φορέα.
- ▶ Επέδειξε συνεχή παρουσία σε όλες τις Προ-Ολυμπιακές Αθλητικές Διοργανώσεις (Test Events) που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, με στόχο την άρτια προετοιμασία της.
- ▶ Προετοίμασε την καταγραφή, το δειγματοληπτικό τεχνικό έλεγχο και τη σήμανση του ραδιοεξοπλισμού, με στόχο την ορθή χρήση του στις Ολυμπιακές εγκαταστάσεις και την ελαχιστοποίηση πιθανότητας προβλημάτων παρεμβολών.
- ▶ Συνέχισε τη στενή συνεργασία με όλους τους φορείς που εμπλέκονται στην Ολυμπιακή Διοργάνωση (ΟΕΟΑ 2004, ΔΟΕ κλπ.), με στόχο την επίλυση ζητημάτων διαθεσιμότητας φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη των αναγκών των Αγώνων και τη διευθέτηση θεμάτων οργάνωσης, συντονισμού και συνεργασίας σε επιχειρησιακό επίπεδο.

Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ο τομέας των ταχυδρομικών υπηρεσιών το 2003 σηματοδοτήθηκε από την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2002/39/ΕΚ με την οποία επιτυγχάνεται η περαιτέρω προώθηση της σταδιακής και ελεγχόμενης απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό, το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) εξέδωσε το Ν.3185/2003, ο οποίος τροποποίησε το Ν.2668/1998. Κατά τη διάρκεια του έτους, η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στις ακόλουθες δράσεις.

Δημιούργησε ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο κανονιστικό πλαίσιο, ικανό να ανταποκριθεί στις νέες ανάγκες που προκύπτουν από τη λειτουργία των επιχειρήσεων υπό καθεστώς απελευθέρωσης. Στην κατεύθυνση αυτή, η ΕΕΤΤ εξέδωσε τον Κανονισμό Γενικών Αδειών,

ο οποίος δημιούργησε ένα πιο αποτελεσματικό και ευέλικτο πλαίσιο δραστηριοποίησης των επιχειρήσεων για την παροχή υπηρεσιών που δεν εντάσσονται στην Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ). Ο συγκεκριμένος Κανονισμός αναμένεται να συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών, στην απρόσκοπτη λειτουργία του ανταγωνισμού στην αγορά και στη διασύνδεση των Δικτύων των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Με το Ν.3185/2003 ανατέθηκε στην ΕΕΤΤ η αρμοδιότητα να χορηγεί Ειδικές Άδειες. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ εξέδωσε τον Κανονισμό χορήγησης Ειδικών Αδειών, ο οποίος ρυθμίζει τις προϋποθέσεις για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στο πεδίο της ΚΥ εκτός αυτών που περιλαμβάνονται στα αποκλειστικά δικαιώματα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ). Επίσης, εξέδωσε Κανονισμό για τον υπολογισμό του κόστους παροχής της ΚΥ. Οι εν λόγω Κανονισμοί αποτελούν σημαντικά εργαλεία για την προώθηση της ανάπτυξης και την εύρυθμη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς.

Παράλληλος στόχος υπήρξε και η θέσπιση κανόνων ποιότητας υπηρεσιών Ταχυμεταφορών, τους οποίους συμπεριέλαβε στον Κανονισμό Γενικών Αδειών, προκειμένου να διασφαλίσει την προώθηση του ανταγωνισμού και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, σημαντικός υπήρξε ο καθορισμός των ελάχιστων στοιχείων που πρέπει να διαθέτει το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) των επιχειρήσεων για την παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας, η οποία διαφοροποιείται από αυτή της ΚΥ. Με το σύστημα αυτό διασφαλίζεται η παρακολούθηση των αντικειμένων σε κάθε στάδιο της διακίνησής τους, η διασύνδεση των επιχειρήσεων που είναι ενταγμένες στο Δίκτυο της αδειοδοτημένης επιχείρησης, δηλαδή λειτουργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό της αδειοδοτημένης και η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των συνεργαζόμενων αδειοδοτημένων επιχειρήσεων και των αντίστοιχων Δικτύων τους.

Στη διάρκεια του 2003 σημαντικός υπήρξε ο εποπτικός-ελεγκτικός ρόλος της ΕΕΤΤ. Πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι στην αγορά, επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και παράνομη δραστηριότητα. Με τον τρόπο αυτό, η ΕΕΤΤ συνέβαλε σε επίλυση τυχόν προβλημάτων των καταναλωτών και γενικότερα στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Επίσης, συνέχισε το έργο της μέτρησης της ποιότητας της ΚΥ του ΦΠΚΥ στοχεύοντας στη βελτίωση της ποιότητας παροχής ΚΥ στους καταναλωτές.

Άλλες Δράσεις

Οι ιδιαίτερα υψηλές απαιτήσεις κατά την άσκηση του ρόλου της ΕΕΤΤ καθιστούν απαραίτητη την επαρκή και αποτελεσματική εσωτερική δομή και οργάνωσή της και ως εκ τούτου, το 2003 κινήθηκε προς αυτή την κατεύθυνση.

Σημαντικός άξονας των εσωτερικών δράσεων της υπήρξε η εφαρμογή του νέου οργανογράμματος σύμφωνα με το ΠΔ 387/2002 και η κάλυψη των θέσεων ευθύνης που προβλέπονταν. Παράλληλα, συνέχισε τη στελέχωσή της με ανθρώπινο δυναμικό υψηλής στάθμης, ικανό να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του ρόλου της.

Για την αποτελεσματική λειτουργία της, υλοποιήθηκαν εσωτερικοί υποστηρικτικοί μηχανισμοί (π.χ. νέο μισθολογικό σύστημα, σύστημα διαχείρισης μισθοδοσίας και ανθρώπινου δυναμικού) και πληροφοριακές υποστηρικτικές εφαρμογές (π.χ. εφαρμογή διαχείρισης καταγγελιών, ενδοεπιχειρησιακή πύλη). Επίσης, σημαντική βαρύτητα δόθηκε και στην προετοιμασία της για την προσαρμογή της λειτουργίας της σε μία ολοκληρωμένη πληροφοριακή υποδομή, η οποία θα αυτοματοποιήσει όλες τις διαδικασίες, εγκαθιδρύοντας μία σύγχρονη ψηφιακή κουλτούρα.

Χρηστικό εργαλείο για την επίτευξη των στόχων της αποτέλεσε το Επιχειρησιακό Σχέδιό (ΕΣ) της, το οποίο

έθεσε τους στρατηγικούς στόχους βάσει των οποίων δομήθηκε η λειτουργία της κατά τη διάρκεια του έτους καθώς και οι προτεραιότητές της.

Εξαιρετικά σημαντική υπήρξε επίσης η παρουσία και συμμετοχή της ΕΕΤΤ σε διεθνή όργανα και επιτροπές, λαμβάνοντας υπόψη ότι το πλαίσιο δραστηριοποίησής της δεν περιορίζεται στα στενά όρια ενός κράτους, αλλά έχει διεθνή χαρακτήρα και επηρεάζεται από τις γενικότερες εξελίξεις στα άλλα κράτη. Η ΕΕΤΤ επίσης, υποστήριξε με επιτυχία τη διοργάνωση Συνόδων και Ημερίδων σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο.

Τέλος, σημαντική υπήρξε και η συμμετοχή της στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ-ΚτΠ) του Γ' ΚΠΣ.

Στα κεφάλαια που ακολουθούν παρουσιάζονται οι δράσεις της ΕΕΤΤ ανά τομέα και στρατηγική κατεύθυνση. Παράλληλα, παρέχονται ποσοτικά στοιχεία τα οποία επιβεβαιώνουν, αφενός τα θετικά αποτελέσματα των παρεμβάσεων της ΕΕΤΤ στους επιμέρους τομείς και αφετέρου την ανάπτυξη που παρουσίασαν οι τομείς των τηλεπικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα το 2003.