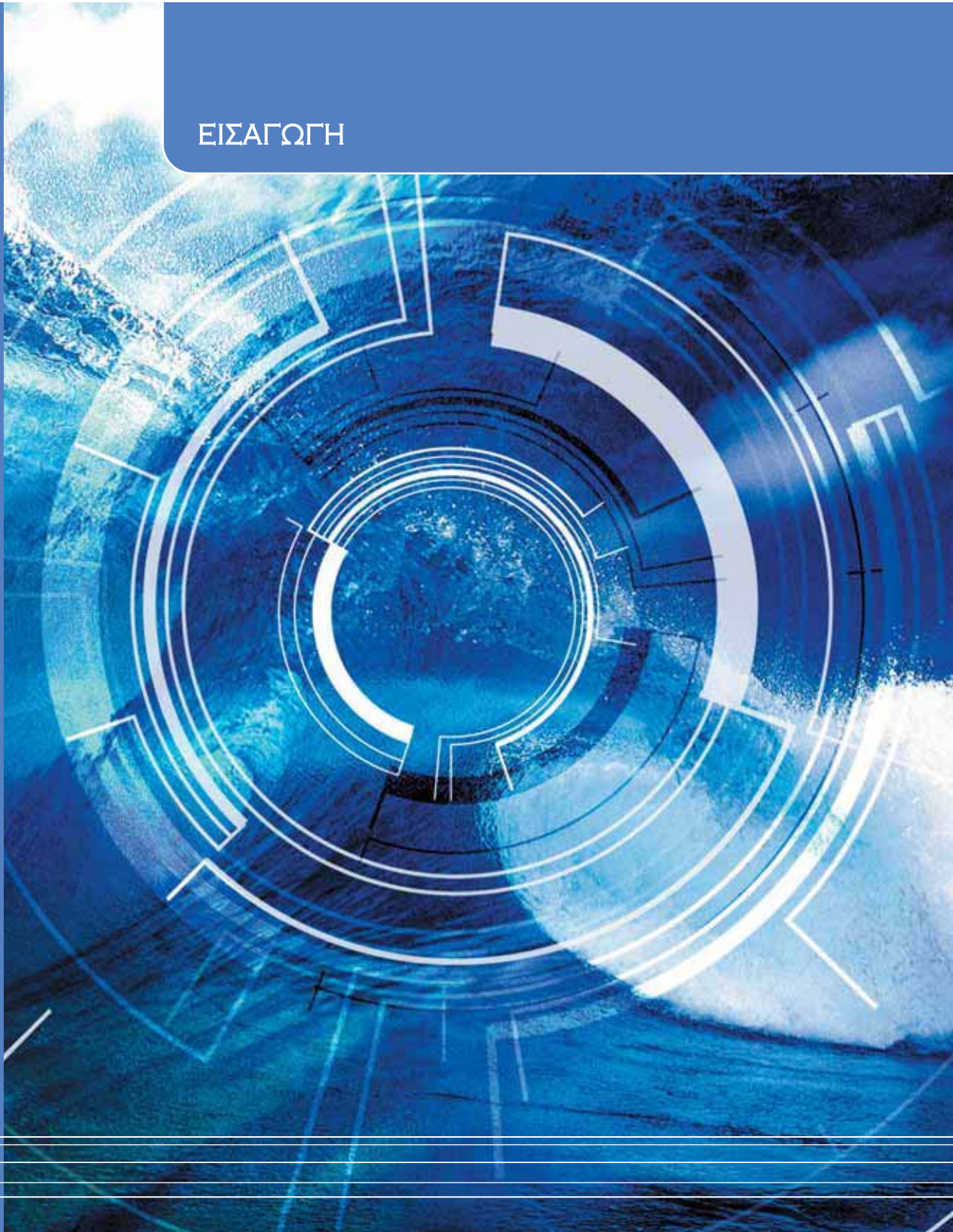


# ΕΙΣΑΓΩΓΗ



## Εισαγωγή

Το 2005 κύρια προτεραιότητα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) αποτέλεσε η ανάλυση των επιμέρους αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπως αυτές ορίζονται στο νέο Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ συνέχισε το πολύπλευρο ρυθμιστικό και εποπτικό έργο της με γνώμονα την ενίσχυση του ανταγωνισμού στην τηλεπικοινωνιακή και την ταχυδρομική αγορά και την εξυπηρέτηση των αναγκών των καταναλωτών, αναφορικά με την ποιότητα και την τιμή των παρεχόμενων υπηρεσιών. Συνοπτική αναφορά στις κυριότερες δράσεις ανά τομέα παρέχεται παρακάτω.

### Τομέας Τηλεπικοινωνιών

Οι παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ κατά το 2005, όπως προαναφέρθηκε, στόχευσαν αφενός στην περαιτέρω ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής αγοράς και εν γένει της ψηφιακής επικοινωνίας και αφετέρου, στην εξασφάλιση των συμφερόντων του καταναλωτή.

Σύμφωνα με την 11<sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το 2005 χαρακτηρίστηκε σε διεθνές επίπεδο από τη συνεχιζόμενη άνθηση της αγοράς ευρυζωνικών υπηρεσιών, καθώς επίσης από την ανάκαμψη της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όσον αφορά τουλάχιστον στην κερδοφορία και τις επενδύσεις. Οι ανταγωνιστικές πιέσεις και η ωρίμανση των παραδοσιακών αγορών φωνητικής τηλεφωνίας, σε συνάρτηση με την αυξανόμενη διείσδυση καινοτόμων τεχνολογιών μετάδοσης φωνής (π.χ. Voice over Internet Protocol - VoIP), έχουν οδηγήσει τους παρόχους σε προσπάθειες για μείωση των λειτουργικών εξόδων τους και σε αναζήτηση νέων πηγών

εσόδων. Στο πλαίσιο αυτό, εντάσσονται η δημιουργία καινοτόμων πακέτων τα οποία συνδυάζουν υπηρεσίες φωνής και δεδομένων με την παροχή οπτικοακουστικού υλικού, καθώς και η προώθηση άλλων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Η ανάπτυξη πακέτων ιδιαίτερα ελκυστικών τόσο από άποψη παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και από άποψη τιμής, έχει συμβάλει σημαντικά τόσο στην ταχεία ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας όσο και στην ανάκαμψη της κερδοφορίας των παρόχων. Παράλληλα, ως αποτέλεσμα των βελτιωμένων αποτελεσμάτων αλλά και της συνεχιζόμενης ανάγκης για επίτευξη οικονομιών κλίμακας, παρατηρείται ένα νέο κύμα κινητικότητας σε διασυνοριακές επενδύσεις, εξαγορές και συγχωνεύσεις.

Στην Ελλάδα, ο ανταγωνισμός σε επίπεδο υπηρεσιών στη σταθερή τηλεφωνία συνεχίζει να αναπτύσσεται. Οι εναλλακτικοί πάροχοι αυξάνουν τα μερίδιά τους σε όλες τις κατηγορίες κλήσεων (αστικές, υπεραστικές, διεθνείς και κλήσεις προς κινητά), αλλά με χαμηλότερους ρυθμούς σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια. Παράλληλα, τα έσοδα της παραδοσιακής αγοράς σταθερής τηλεφωνίας συνεχίζουν να συρρικνώνονται ακολουθώντας τις διεθνείς εξελίξεις. Η κινητή τηλεφωνία, αντίθετα, εξακολουθεί να αναπτύσσεται και η διείσδυση στον πληθυσμό (ενεργοί συνδρομητές) υπερέβη στο τέλος του 2005 το 92%. Η ευρυζωνική αγορά παρουσίασε ραγδαία άνοδο το τέταρτο τρίμηνο του 2005, λόγω των διαφημιστικών εκστρατειών που υλοποιήθηκαν, αλλά κυρίως λόγω της σημαντικής μείωσης των τελών ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ). Η Ελλάδα στην ευρυζωνική διείσδυση παρέμεινε ωστόσο, ου-

ραγός ανάμεσα στα 25 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.).

Κατά το 2005, ιδιαίτερο βάρος δόθηκε στην προετοιμασία για την άμεση εφαρμογή του νέου Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου και την υιοθέτηση των ενδεικνυόμενων σχετικών ρυθμιστικών υποχρεώσεων με την ψήφιση του νέου Νόμου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες. Με γνώμονα τα παραπάνω, συνεχίστηκε το έργο της ανάλυσης αγορών με έμφαση στην εξέταση του επιπέδου του ανταγωνισμού στις χονδρικές αγορές Διασύνδεσης, Μισθωμένων Γραμμών, Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) και Ευρυζωνικής Πρόσβασης.

Παράλληλα, υψηλή προτεραιότητα δόθηκε στην περαιτέρω ανάπτυξη των αγορών πρόσβασης και ευρυζωνικών υπηρεσιών. Οι δράσεις της ΕΕΤΤ επικεντρώθηκαν στην επίλυση προβλημάτων που δημιουργήθηκαν στην προώθηση της ΑΠΤΒ και στην πρόσβαση ADSL. Επίσης, η ΕΕΤΤ προέβη σε μια σειρά παρεμβάσεων με στόχο την ανάπτυξη στα ασύρματα δίκτυα πρόσβασης, με έμφαση στις τεχνολογίες Wi-Fi (Wireless Fidelity) και Wi-MAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access).

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε επίσης, στην Προεπιλογή Φορέα και στη Φορητότητα Αριθμών με την τροποποίηση των αντίστοιχων Κανονισμών, με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη των δύο διευκολύνσεων και τη μεγιστοποίηση των ωφελειών για τους χρήστες. Παράλληλα, σημειώθηκαν σημαντικά βήματα για τη λειτουργία της υπηρεσίας πληροφοριών του Ενοποιημένου Τηλεφωνικού Καταλόγου και την έκδοση των σχετικών εντύπων.

Ταυτόχρονα, στο πλαίσιο της ανάπτυξης εφαρμογών Διαδικτύου προς όφελος των καταναλωτών, εγκαινιάστηκε η εισαγωγή Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με ελληνικούς χαρακτήρες και κατάληξη [.gr], ενώ με την τροποποίηση του σχετικού Κανονισμού δημιουργήθηκε μια πιο ευέλικτη διαδικασία εκχώρησης όλων των Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr].

Η ΕΕΤΤ προέβη επίσης σε ενέργειες για την εξασφάλιση της λειτουργίας των τηλεπικοινωνιακών δικτύων και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σημαντικό ρόλο είχε η διαμόρφωση σχεδίων δράσης για την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών στις τηλεπικοινωνίες, σε συνεργασία τόσο με τους αρμόδιους κρατικούς φορείς όσο και με τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους. Επίσης, ανάλογης σημασίας ήταν και οι δράσεις για τον υπολογισμό και τη δημοσιοποίηση δεικτών ποιότητας τηλεπικοινωνιακών δικτύων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας, ο καθορισμός ενός συνολικού και ενιαίου πλαισίου δεικτών θα ωφελήσει τόσο τους καταναλωτές, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να συγκρίνουν υπηρεσίες, όσο και τους παρόχους των υπηρεσιών, λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού που θα προκύψει ανάμεσά τους.

#### **Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων**

Το 2005 αποτέλεσε το πρώτο μετα-Ολυμπιακό έτος και η προσπάθεια της ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην αποδοτικότερη διαχείριση και εποπτεία του Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων για την ικανοποίηση των αναγκών της εγχώριας αγοράς. Για το σκοπό αυτό, αξιοποιήθηκε τόσο ο εξοπλισμός όσο και η τεχνογνωσία που αποκτήθηκε στη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων. Ως γενικότερο συμπέρασμα, αξίζει να αναφερθεί η επί-

τευξη ταχύτερης και αποδοτικότερης απόκρισης στα αιτήματα και στις ανάγκες των χρηστών, με αποτέλεσμα την καλύτερη λειτουργία της αγοράς.

Στο πλαίσιο της εκχώρησης μεμονωμένων ραδιοσυχνοτήτων, όπως προκύπτει από τα στοιχεία που παρατίθενται στην αντίστοιχη ενότητα παρακάτω, είναι προφανές ότι η πλειοψηφία των αιτημάτων αφορούσε στη σταθερή υπηρεσία και προέκυψε από παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, οι σταθερές ασύρματες ζεύξεις χρησιμοποιούνται πιο εκτεταμένα έναντι του καλωδίου ή της οπτικής ίνας, για τη μεταφορά σήματος από τους παρόχους.

Επίσης, η κατηγορία των Ειδικών Ραδιοδικτύων, παρά την εμπορική διάθεση της εφαρμογής TETRA, το οποίο αποτελεί το αντίστοιχο ψηφιακό σύστημα, εξακολούθησε να συγκεντρώνει αξιόλογο αριθμό αιτημάτων. Αναμένεται ότι η ζήτηση θα αυξηθεί περαιτέρω τον επόμενο χρόνο με την εξάλειψη των διοικητικών περιορισμών που εισάγει ο νέος Νόμος για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.

Όσον αφορά στη χρήση του Φάσματος που έχει απονεμηθεί πανελλαδικά για την ανάπτυξη εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας 2<sup>ης</sup> και 3<sup>ης</sup> Γενιάς, παρατηρείται, με βάση και τον αριθμό των αιτημάτων για άδειες κατασκευών κεραιών, η τάση για εγκατάσταση νέων σταθμών βάσης που διαμορφώνεται τόσο από τις ανάγκες της αυξημένης τηλεπικοινωνιακής κίνησης όσο και από τις νέες εφαρμογές. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ, με βάση Απόφαση του Συμβουλίου της Επικρατείας (ΣτΕ) που εκδόθηκε το 2005, τροποποίησε τον Κανονισμό Κατασκευών Κεραιών και πλέον, πριν από την έκδοση της σχετικής Άδειας, απαιτείται η Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων.

Σημαντικός ήταν επίσης, όπως αναφέρεται στις σχετικές ενότητες, ο αριθμός των καταγγελιών και ερωτημάτων για τη διερεύνηση της νομιμότητας εγκατάστασης κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας στην Επικράτεια. Στο σύνολο των περιπτώσεων όπου διαπιστώθηκαν μη νόμιμες εγκαταστάσεις, κινήθηκαν οι απαραίτητες διαδικασίες για την επιβολή των προβλεπόμενων διοικητικών και ποινικών κυρώσεων.

Σημαντικό μέρος της δραστηριότητας της ΕΕΤΤ στα θέματα εποπτείας Φάσματος επικεντρώθηκε και το 2005 στον έλεγχο της νόμιμης λειτουργίας των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών. Σημειώνεται ότι η αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ περιορίζεται στην εποπτεία της χρήσης του ραδιοφωνικού και του τηλεοπτικού Φάσματος. Η δυνατότητα λειτουργίας ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών χωρίς να έχει προηγηθεί αδειοδότηση, έχει οδηγήσει στην ύπαρξη σημαντικά μεγαλύτερου αριθμού σταθμών από αυτόν που προβλέπεται στους Χάρτες Συχνοτήτων. Ως εκ τούτου, δεδομένου ότι δεν ικανοποιούνται τα κατάλληλα τεχνικά κριτήρια συντονισμού, προκαλούνται επιβλαβείς παρεμβολές που μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο άλλες κρίσιμες υπηρεσίες (όπως οι ασύρματες επικοινωνίες που χρησιμοποιούνται από την αεροναυτιλία), ενώ ταυτόχρονα υποβαθμίζεται η ποιότητα της υπηρεσίας του ραδιοφώνου και της τηλεόρασης.

Τέλος, κατά το 2005 η ΕΕΤΤ εντατικοποίησε τους ελέγχους στην αγορά του Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ) και παράλληλα, ενημέρωσε τους αρμόδιους για τη διακίνησή του σχετικά με την ισχύουσα νομοθεσία, με στόχο τη διασφάλιση της χρήσης νόμιμου εξοπλισμού και την αποφυγή επιβλαβών παρεμβολών.

## Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το 2005 η ΕΕΤΤ εστίασε τις δράσεις της στον έλεγχο, την εποπτεία και την παρακολούθηση της ταχυδρομικής αγοράς, με στόχο τη διασφάλιση υγιούς και ανταγωνιστικού περιβάλλοντος προς όφελος των καταναλωτών.

Οι τακτικοί και οι έκτακτοι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν σε μια σειρά ταχυδρομικών επιχειρήσεων με Γενική ή Ειδική Άδεια, αποσκοπούσαν στη διαπίστωση τυχόν πλημμελών ταχυδρομικών υπηρεσιών και άσκησης παράνομης δραστηριότητας. Ταυτόχρονα, διερευνήθηκε το σύνολο των καταγγελιών που προέκυψαν από καταναλωτές. Σε αρκετές περιπτώσεις, διεξήχθησαν Ακροάσεις για την επίλυση των προβλημάτων που διαπιστώθηκαν στη λειτουργία της αγοράς και όπου κρίθηκε απαραίτητο, επιβλήθηκαν οι προβλεπόμενες από το Νόμο κυρώσεις.

Η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών αποτέλεσε πρώτιστο μέλημα της ΕΕΤΤ και το 2005. Συνεχίστηκαν οι μετρήσεις ποιότητας αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού και δημοσιεύτηκαν στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ. Οι μετρήσεις αυτές αποσκοπούν στην εκτίμηση της ταχύτητας επίδοσης στον καταναλωτή της προσωπικής αλληλογραφίας του, από οποιοδήποτε σημείο της Επικράτειας και αν προέρχεται. Ταυτόχρονα, αξιολογείται η αξιοπιστία των υπηρεσιών του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) στους κατοίκους της χώρας. Αντίστοιχες μετρήσεις ποιότητας για την Εξερχόμενη Αλληλογραφία Εξωτερικού διενεργούνται από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation - IPC). Τα αποτελέσματα των εγχώριων

μετρήσεων ανέδειξαν ελαφρά βελτίωση της ποιότητας παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) το 2005, σε σχέση με το 2004. Ωστόσο, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υπολείπεται των προδιαγραφών ποιότητας, όπως αυτές ορίζονται στην Υπουργική Απόφαση (Υ.Α.) 79293/2000.

Η παρακολούθηση της αγοράς Ταχυμεταφορών το 2005, ανέδειξε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί το σημαντικότερο μοχλό ανάπτυξης της ζήτησης αυτών. Τα έσοδα των επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών προέρχονται κυρίως από την εξυπηρέτηση εταιρικών πελατών που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία και στο εμπόριο. Επίσης, ο δημόσιος τομέας φαίνεται να δείχνει περισσότερη εμπιστοσύνη στη χρήση των Ταχυμεταφορών.

Ο έντονος ανταγωνισμός τιμών που παρατηρήθηκε στην αγορά και το 2005, αποτελεί τον καθοριστικότερο παράγοντα που επηρεάζει την προσφορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ο τομέας των Ταχυμεταφορών είναι σημαντικός για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, αφού συμβάλλει αποφασιστικά τόσο στην αύξηση του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος (ΑΕΠ) όσο και στην αύξηση του ποσοστού απασχόλησης στη χώρα μας.

Υπάρχουν βέβαια προβλήματα που προκύπτουν στην καθημερινή λειτουργία της αγοράς, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των οποίων η ΕΕΤΤ καταβάλλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια. Ένα από τα προβλήματα αυτά αποτελεί η δραστηριοποίηση μικρών, κυρίως οικογενειακών επιχειρήσεων, που διακινούν ταχυδρομικώς αντικείμενα χωρίς την απαραίτητη Άδεια λειτουργίας.

Παρά τα προβλήματα και τις αντιξοότητες, εκτιμάται ότι κατά την επερχόμενη τριετία θα παρατηρηθεί αύξηση του όγκου όλων των κατηγοριών ταχυδρομικών αντικειμένων που, βάσει του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου, νομιμοποιούνται να διακινούνται οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών.

### Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Συνεργασίες

Κατά τη διάρκεια του 2005, η ΕΕΤΤ συνέχισε το πολύπλευρο έργο της στο πεδίο των ευρωπαϊκών και διεθνών συνεργασιών. Με τις δράσεις της συνέβαλε στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα ρύθμισης των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και παράλληλα, παρακολούθησε στενά την ευρωπαϊκή πορεία των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Εξακολούθησε τη συνεργασία με τους Ευρωπαίους εταίρους στο πλαίσιο των European Regulators Group (ERG), Independent Regulators Group (IRG), καθώς και άλλων επίσημων επιτροπών. Παράλληλα, συνέδραμε στην 11<sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις Κανονιστικές Ρυθμίσεις και τις Αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ευρώπη.

Τέλος, μετέφερε την τεχνογνωσία και την εμπειρία της στο πλαίσιο σειράς διεθνών συνεδρίων και διμερών επαφών με τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) άλλων κρατών.

### Άλλες Δράσεις

Το 2005 συνεχίστηκε η στελέχωση της ΕΕΤΤ με ανθρώπινο δυναμικό ικανό να αντεπεξέλθει στις υψηλές απαιτήσεις του ρόλου της. Στην κατεύθυνση αυτή, ήταν ιδιαίτερα σημαντική η αύξηση του Τακτικού

Προσωπικού ενώ, παράλληλα, μεγάλη βαρύτητα δόθηκε στις δράσεις ένταξης των νέων στελεχών στη λειτουργία της ΕΕΤΤ, καθώς επίσης στις ενέργειες κατάρτισης του συνόλου του προσωπικού της.

Με σκοπό την πιο αποτελεσματική και παραγωγική λειτουργία της ΕΕΤΤ, το 2005 εντάχθηκαν σε λειτουργία νέα πληροφοριακά συστήματα και αναβαθμίστηκαν εφαρμογές λογισμικού. Επίσης, ξεκίνησε η διαδικασία για την προμήθεια και εγκατάσταση Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ). Παράλληλα, συνεχίστηκε ο εμπλουτισμός του δικτυακού τόπου, καθώς και της ενδοεπιχειρησιακής πύλης της ΕΕΤΤ, με χρήσιμες και επίκαιρες πληροφορίες.

Επίσης, το 2005 η ΕΕΤΤ συνέχισε την υλοποίηση των έργων της που είχαν ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠ ΚτΠ) του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ' ΚΠΣ).

Στα Κεφάλαια που ακολουθούν παρουσιάζονται οι δράσεις της ΕΕΤΤ ανά τομέα και παρέχονται ποσοτικά στοιχεία, τα οποία επιβεβαιώνουν τα θετικά αποτελέσματα των παρεμβάσεων της στις αγορές των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών το 2005.