



4. Διασφάλιση και Εντατικοποίηση του Ανταγωνισμού

4.1. Νέο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης

Οι συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες της πλήρως απελευθερωμένης τηλεπικοινωνιακής αγοράς στην Ελλάδα, σε συνδυασμό με τις περιορισμένες δυνατότητες του υφιστάμενου συστήματος αριθμοδότησης, κατέστησαν επιβεβλημένη την εισαγωγή ενός νέου αριθμοδοτικού σχεδίου. Οι ανάγκες αυτές αντικατοπτρίζουν τόσο την είσοδο ολοένα και περισσότερων παρόχων στην αγορά όσο και την εισαγωγή νέων υπηρεσιών και την επέκταση των υφιστάμενων. Η ΕΕΤΤ, ως αρμόδια αρχή, προετοίμασε την εισαγωγή και εφαρμογή του νέου δεκαψήφιου Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, το οποίο είχε ωριότερα καταρτίσει.

Το νέο σχέδιο αριθμοδότησης:

- ▀ Εξασφαλίζει χωρητικότητα αριθμών σε βάθος χρόνου, έτσι ώστε να μην απαιτηθούν άλλες αλλαγές
- ▀ Επιτυγχάνει απόλυτη οποιασδήποτε διάκριση σε ό,τι αφορά στην πρόσβαση σε πόρους αριθμοδότησης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ο υγιής και αποτελεσματικός ανταγωνισμός μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων
- ▀ Καθιστά εφικτή την ομαλή μετάβαση από το ισχύον στο νέο σχέδιο
- ▀ Είναι εναρμονισμένο με τις συστάσεις και τα πρότυπα των διεθνών οργανισμών και σύμφωνα με την ευρωπαϊκή πρακτική

Επίσης, με το νέο σχέδιο επιτυγχάνεται αριθμοδότηση φιλική προς το χρήστη, έτσι ώστε να είναι κατανοητή η παρεχόμενη υπηρεσία, προβλέψιμη η χρέωση και εύκολη η σύνδεση των αριθμών. Το κύριο χαρακτηριστικό του νέου σχεδίου είναι ότι στην τελική εφαρμογή του, ο καλών θα μπορεί να καταλάβει από το πρώτο ψηφίο του καλούμενου αριθμού το είδος της υπηρεσίας την οποία καλεί, καθώς και το είδος της χρέωσης.

Κατά τη διάρκεια του 2001, η ΕΕΤΤ εξέδωσε τις

ακόλουθες Κανονιστικές Αποφάσεις σχετικά με το νέο σχέδιο αριθμοδότησης:

- ✓ Την Απόφασή της αναφορικά με τη δομή και σύνδεση των αριθμών του νέου σχεδίου, καθώς και τα στάδια μετάβασης από το προηγούμενο στο νέο σύστημα
- ✓ Τον Κανονισμό που διέπει τη διαχείριση και εκχώρηση των αριθμοδοτικών πόρων του νέου σχεδίου στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους
- ✓ Τον Κανονισμό που περιγράφει τη δομή και σύνδεση των σύντομων κωδικών του νέου σχεδίου, καθώς και τον τρόπο διαχείρισης και εκχώρησής τους
- ✓ Την Απόφασή της αναφορικά με τις ημερομηνίες υλοποίησης του τρίτου και τελευταίου σταδίου μετάβασης στο νέο σχέδιο αριθμοδότησης

Η εφαρμογή του νέου δεκαψήφιου Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης πραγματοποιείται σε δύο στάδια. Το πρώτο στάδιο ξεκίνησε την 8^η Ιουλίου του 2001 και θα υπάρξει παράλληλη λειτουργία του παλαιού με το νέο σχέδιο μέχρι την 20^η Ιανουαρίου του 2002, οπότε και θα ισχύει αποκλειστικά ο νέος τρόπος κλήσης. Η εφαρμογή της εξάμηνης παράλληλης λειτουργίας κρίθηκε απαραίτητη για την εξοικείωση των χρηστών με το νέο σχέδιο και την προετοιμασία τους για την αποκλειστική εφαρμογή του το 2002.

Το δεύτερο στάδιο, για την οριστική εφαρμογή του νέου σχεδίου, πρόκειται να υλοποιηθεί την 3^η Νοεμβρίου του 2002 για τα σταθερά τηλέφωνα και την 19^η Ιανουαρίου του 2003 για τα κινητά.

Για την προετοιμασία της εισαγωγής και εφαρμογής του νέου σχεδίου σε όλα τα δημόσια τηλεπικοινωνιακά δίκτυα της χώρας, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε σειρά συναντήσεων εργασίας με τον ΟΤΕ και τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας. Επίσης, πραγματοποίησε εκτενή



εκστρατεία ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τις αλλαγές, η οποία περιελάμβανε ένα σύνδετο πλέγμα ενεργειών δημοσιότητας και πληροφόρησης. Παράλληλα, ενημερώθηκε σχετικά η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) και οι Ρυθμιστικές Αρχές όλων των κρατών.

Με το νέο σχέδιο αριθμοδότησης καθίσταται επίσης επιφικτή η εισαγωγή των Κωδικών Επιλογής Φορέα, οι οποίοι είναι απαραίτητοι για την παροχή της σχετικής υπηρεσίας. Η επιλογή φορέα είναι η δυνατότητα που παρέχεται στους συνδρομητές να επιλέγουν διαφορετικό τηλεπικοινωνιακό πάροχο από αυτόν στον οποίο ανήκει το δίκτυο πρόσβασης για τη διεκπεραίωση των κλήσεων τους, με την πληκτρολόγηση ενός σύντομου (τετραψήφιου ή πενταψήφιου) κωδικού. Κατά τη διάρκεια του 2001, η ΕΕΤΤ εκχώρησε 16 Κωδικούς Επιλογής Φορέα σε 14 τηλεπικοινωνιακούς παρόχους (βλ. Παράρτημα VI).

Τέλος, η ΕΕΤΤ συμμετέχει ενεργά στην Ομάδα Εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιακών Κανονιστικών Θεμάτων (ECTRA) για θέματα αριθμοδότησης, στην Ομάδα Αριθμοδότησης, Ονοματοδοσίας και Διευθυνσιοδότησης της Επιτροπής Παροχής Ανοικτού Δικτύου, καθώς και σε διεθνή συνέδρια και συζητήσεις που αφορούν σε θέματα αριθμοδότησης και διευθυνσιοδότησης.

4.2. Ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο (Domain names)

Η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το Ν. 2867/2000, είναι αρμόδια για την εκχώρηση των ονομάτων εθνικών δικτυακών τόπων (Domain names) με κατάληξη [.gr]. Η διαχείριση των ονομάτων αυτών ασκείται από το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας - Ινστιτούτο Πληροφορικής (ΙΓΠ-ΙΤΕ). Σύμφωνα με στοιχεία της 31^{ης} Δεκεμβρίου του 2001, στο πεδίο [.gr] ήταν καταχωρημένα 51.649 ονόματα δικτυακών τόπων.

Στα πλαίσια των ρυθμίσεων που ισχύουν, η ΕΕΤΤ, μεριμνώντας για την εύρυθμη λειτουργία των εθνικών

δικτυακών τόπων, προέβη μεταξύ άλλων στις ακόλουθες ενέργειες:

- ▶ Κατήργησε το όριο των 10 ονομάτων που είχαν δικαίωμα να καταχωρίσουν στο πεδίο [.gr] τα νομικά πρόσωπα δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου, καθώς και οι ελεύθεροι επαγγελματίες. Η απόφαση αυτή ετέθη σε εφαρμογή το Νοέμβριο του 2001
- ▶ Επέκτεινε το δικαίωμα καταχώρησης ονομάτων δικτυακών τόπων του πεδίου [.gr] σε όλα τα φυσικά και νομικά πρόσωπα, ανεξαρτήτως ιδιαιτεριότητας. Η σχετική απόφαση πρόκειται να τεθεί σε εφαρμογή στις αρχές του 2002
- ▶ Αποσαφήνισε τις προϋποθέσεις καταχώρησης γεωγραφικών ονομάτων δικτυακών τόπων, με βάση τη διοικητική διαίρεση της χώρας σύμφωνα με το Σχέδιο «Καποδίστριας»

Στα πλαίσια της αρμοδιότητάς της, η ΕΕΤΤ διευθέτησε αρκετές περιπτώσεις ονομάτων, η καταχώρηση των οποίων είχε τεθεί υπό αμφισβήτηση, αποτρέποντας με αυτό τον τρόπο περαιτέρω δικαστικές διενέξεις μεταξύ των ενδιαφερομένων. Επίσης, εκπροσωπήθηκε ενώπιον των δικαστηρίων σε περιπτώσεις διαφορών σχετικά με ζητήματα ονομάτων δικτυακών τόπων, χωρίς να αντιδικεί επί της ουσίας. Στόχος ήταν η πληρέστερη ενημέρωση της ελληνικής δικαιοσύνης για το καθεστώς καταχώρησης ονομάτων δικτυακών τόπων, έτσι ώστε να συμβάλει στη σταδιακή διαμόρφωση νομολογίας.

Μέσα από τις ανωτέρω ενέργειές της, η ΕΕΤΤ συνέβαλε στη σταθεροποίηση του ρυθμιστικού πλαισίου της καταχώρησης ονομάτων και έθεσε τις βάσεις για μια μελλοντική συνολική ρύθμιση του χώρου.

4.3. Διασύνδεση Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων

Σημαντική προϋπόθεση για τη δραστηριοποίηση και τη βιώσιμη ανάπτυξη των εναλλακτικών παρόχων στον εγχώριο τηλεπικοινωνιακό τομέα και κατ'



επέκταση, για την προώθηση του ανταγωνισμού στον τομέα αυτό είναι η διασύνδεση των δικτύων των εναλλακτικών τηλεπικοινωνιακών παρόχων με το δίκτυο του ΟΤΕ. Με τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές οποιουδήποτε εναλλακτικού παρόχου είναι συνδεδεμένοι όχι μόνο μεταξύ τους, αλλά και με τους συνδρομητές του ΟΤΕ, καθώς επίσης και με τους συνδρομητές οποιουδήποτε άλλου εναλλακτικού τηλεπικοινωνιακού παρόχου του εσωτερικού ή/ και του εξωτερικού (εφόσον το δίκτυο του τελευταίου συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με το δίκτυο του ΟΤΕ). Κατά την έναρξη λειτουργίας των εναλλακτικών τηλεπικοινωνιακών παρόχων, η διασύνδεση των δικτύων τους με εκείνο του ΟΤΕ είναι ακόμα πιο σημαντική, δεδομένης της ανάγκης να διασυνδεθούν μεταξύ τους γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές, στις οποίες αναπτύσσουν τα δίκτυά τους στην αρχική φάση λειτουργίας τους.

Το σχετικό ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο, σε εναρμόνιση με το αντίστοιχο ευρωπαϊκό, επιβάλλει την υποχρέωση του ΟΤΕ, ως Οργανισμού με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά, να δημοσιεύει και να τηρεί ενήμερο Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης. Το Υπόδειγμα αυτό αποτελεί τη βάση διαπραγμάτευσης για τη σύναψη σχετικής συμφωνίας διασύνδεσης με οποιοδήποτε δικαιούχο τηλεπικοινωνιακό πάροχο και πριν τεθεί σε εφαρμογή πρέπει να εγκριθεί από την ΕΕΤΤ.

Η ΕΕΤΤ, στα πλαίσια των σχετικών αρμοδιοτήτων της, ενέκρινε, μετά από τροποποιήσεις, το Υπόδειγμα Διασύνδεσης για το έτος 2001 που της υπέβαλε ο ΟΤΕ. Πρόκειται για το πρώτο σχετικό Υπόδειγμα που εκδίδεται μετά την πλήρη απελευθέρωση του εγχώριου τηλεπικοινωνιακού τομέα. Γι' αυτόν το λόγο, η ΕΕΤΤ μερίμνησε για την ενσωμάτωση κατάλληλων τροποποιήσεων στο κείμενο που της υπέβαλε ο ΟΤΕ, στοχεύοντας στην αύξηση του αριθμού των προσφερόμενων υπηρεσιών, στην εξασφάλιση εύλογων τιμών και παράλληλα, στην προστασία της

ακεραιότητας και της αξιοπιστίας του δημόσιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου.

Οι βασικές υπηρεσίες διασύνδεσης οι οποίες περιέχονται στο Υπόδειγμα Διασύνδεσης του 2001 είναι οι ακόλουθες:

- ▶ Συλλογή κλήσης: όταν μια κλήση ξεκινάει από συνδρομητή του ΟΤΕ και δρομολογείται σε δίκτυο άλλου τηλεπικοινωνιακού παρόχου
- ▶ Τερματισμός κλήσης: όταν μια κλήση προέρχεται από το δίκτυο ενός τηλεπικοινωνιακού παρόχου και τερματίζεται στο δίκτυο του ΟΤΕ
- ▶ Διαβίβαση κλήσης: όταν μια κλήση ξεκινάει από το δίκτυο ενός τηλεπικοινωνιακού παρόχου και διαβιβάζεται, μέσω του δικτύου του ΟΤΕ, στο δίκτυο ενός τρίτου τηλεπικοινωνιακού παρόχου

Ο ΟΤΕ, για τις ανάγκες της διασύνδεσης, έχει χωρίσει την Ελλάδα σε 11 κύριες περιοχές και κάθε μία από αυτές σε περισσότερες τοπικές περιοχές. Για κάθε μια από τις βασικές υπηρεσίες διασύνδεσης εφαρμόζονται διαφορετικά τέλη ανάλογα με τον τόπο εκκίνησης, τερματισμού ή διαβίβασης της τηλεπικοινωνιακής κίνησης στις κύριες ή τοπικές περιοχές. Παραδείγματος χάριν, για την υπηρεσία συλλογής κλήσεων ο ΟΤΕ εφαρμόζει τα ακόλουθα τέλη:

- ▶ Τοπική συλλογή κλήσης: εάν κλήση, η οποία ξεκινάει από συνδρομητή του ΟΤΕ μέσα σε μια τοπική περιοχή, παραδίδεται στον εναλλακτικό τηλεπικοινωνιακό πάροχο μέσα στην ίδια τοπική περιοχή
- ▶ Απλή συλλογή κλήσης: εάν κλήση, η οποία ξεκινάει από συνδρομητή του ΟΤΕ μέσα σε μια κύρια περιοχή, παραδίδεται στον εναλλακτικό τηλεπικοινωνιακό πάροχο μέσα στην ίδια κύρια περιοχή
- ▶ Διπλή συλλογή κλήσης: εάν κλήση, η οποία ξεκινάει από συνδρομητή του ΟΤΕ μέσα σε μια κύρια περιοχή, παραδίδεται στον εναλλακτικό τηλεπικοινωνιακό πάροχο σε άλλη κύρια περιοχή



Λόγω της αδυναμίας του ΟΤΕ να προσδιορίσει κοστοστρεφείς τιμές για τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο Υπόδειγμα Διασύνδεσης 2001, η ΕΕΤΤ καθόρισε τις τιμές των εν λόγω υπηρεσιών βασισμένη στη Σύσταση της Επιτροπής 98/511/ΕΕ και λαμβάνοντας υπόψη γενικότερα την ευρωπαϊκή πρακτική. Τα τέλη για τις βασικές

υπηρεσίες διασύνδεσης φαίνονται στον Πίνακα 17.

Στον Πίνακα 18 παρουσιάζονται ενδεικτικά οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο Υπόδειγμα Διασύνδεσης 2001, σε σύγκριση με εκείνες που περιλαμβάνονται στο Υπόδειγμα Διασύνδεσης 2000.

Πίνακας 17: Τέλη για τις βασικές υπηρεσίες διασύνδεσης

	Συλλογή Κλήσης (σε ευρώλεπτά/ λεπτό)		Τερματισμός Κλήσης (σε ευρώλεπτά/ λεπτό)		Διαβίβαση Κλήσης (σε ευρώλεπτά/ λεπτό)	
	Αιχμή*	Εκτός αιχμής	Αιχμή *	Εκτός αιχμής	Αιχμή*	Εκτός αιχμής
Τοπική	0,88	0,57	0,88	0,57		
Απλή	1,41	0,92	1,41	0,92	0,75	0,49
Διπλή	1,76	1,14	1,76	1,14	1,16	0,75

* Η περίοδος αιχμής καλύπτει το διάστημα από 08:00 π.μ. έως 22:00 μ.μ. για όλες τις ημέρες της εβδομάδας

Πίνακας 18: Υπηρεσίες Προσφοράς Διασύνδεσης 2000 και 2001

	Υπηρεσίες Διασύνδεσης		Υπόδειγμα Διασύνδεσης 2000	Υπόδειγμα Διασύνδεσης 2001
Εθνικές Κλήσεις	Συλλογή Κλήσης (Call Origination)	Τοπικό (Local)		✓
		Απλής Διαβίβασης (Single Transit)		✓
		Διπλής Διαβίβασης (Double Transit)		✓
		Τοπικό (Local)	✓	✓
	Τερματισμός Κλήσης (Call Termination)	Απλής Διαβίβασης (Single Transit)	✓	✓
		Διπλής Διαβίβασης (Double Transit)	✓	✓
	Διαβίβαση Κλήσης (Call Transit)	Απλής Διαβίβασης (Single Transit)		✓
Διπλής Διαβίβασης (Double Transit)			✓	
Διεθνείς Κλήσεις	Διαβίβαση Κλήσης (Call Transit)		✓	✓
	Πρόσβαση σε ειδικές υπηρεσίες του ΟΤΕ που προσφέρονται μέσω 3-ψήφων και 4-ψήφων κωδικών.		✓	✓
	Πρόσβαση στις υπηρεσίες Νοήμονος Δικτύου του ΟΤΕ			✓
	Πρόσβαση στις υπηρεσίες Πρόσθετης Χρέωσης (Premium Rate services)			✓



Ο ΟΤΕ είχε καταθέσει στο Συμβούλιο της Επικρατείας (ΣτΕ) Αίτηση Ακύρωσης της Απόφασης της ΕΕΤΤ σχετικά με το Υπόδειγμα Διασύνδεσης η συζήτηση της οποίας εκκρεμεί. Παράλληλα, είχε καταθέσει στο ΣτΕ Αίτηση Αναστολής της ανωτέρω Απόφασης, η οποία εξετάσθηκε από το ΣτΕ και απορρίφθηκε.

Από τις συμφωνίες διασύνδεσης που έχει προσκομίσει ο ΟΤΕ στην ΕΕΤΤ προκύπτει ότι δώδεκα εταιρείες, εξαιρουμένων των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, είχαν ήδη συνάψει, μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου του 2001, σχετικές συμφωνίες μαζί του. Η ΕΕΤΤ βρίσκεται στη διαδικασία της εξέτασης των συμφωνιών, προκειμένου να διαπιστώσει το βαθμό συμμόρφωσής τους με το εγκεκριμένο Υπόδειγμα Διασύνδεσης του 2001. Σημειώνεται ότι μέχρι πρότινος, στην Ελλάδα, μόνο οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας είχαν συνάψει συμφωνίες διασύνδεσης με τον ΟΤΕ.

4.4. Μισθωμένες Γραμμές

Μισθωμένες γραμμές είναι τα τηλεπικοινωνιακά μέσα, τα οποία παρέχουν συγκεκριμένη χωρητικότητα μετάδοσης μεταξύ δύο τερματικών σημείων ενός τηλεπικοινωνιακού δικτύου και οι οποίες δεν περιλαμβάνουν λειτουργίες μεταγωγής.

Σύμφωνα με την 6^η Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τα τιμολόγια μισθωμένων γραμμών του ΟΤΕ για το 2000 ήταν από τα υψηλότερα των κρατών μελών.

Γι' αυτό το λόγο και επειδή ο ΟΤΕ πρέπει να παρέχει κοστοστρεφή και διαφανή τιμολόγια ως Οργανισμός με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά Μισθωμένων Γραμμών, η ΕΕΤΤ με Απόφασή της προσδιόρισε μια μεταβατική περίοδο, μέχρι το τέλος Οκτωβρίου του 2001, για την πλήρη εξισορρόπηση των τιμολογίων.

Στις αρχές Ιουνίου του 2001, ο ΟΤΕ δημοσίευσε νέα προτεινόμενα τιμολόγια μισθωμένων γραμμών,

τα οποία παρουσίαζαν αυξομειώσεις σε σχέση με εκείνα του 2000. Επειδή ο ΟΤΕ δεν απέδειξε την κοστοστρέφειά τους, τα τιμολόγια δεν εφαρμόσθηκαν και η ΕΕΤΤ τον κάλεσε σε σχετική ακρόαση.

Στη συνέχεια, το Νοέμβριο του 2001, ο ΟΤΕ, εφαρμόζοντας το εγκεκριμένο Επιχειρησιακό Κοστολογικό Σύστημα (Ε.ΚΟ.Σ.) δημοσίευσε νέα προτεινόμενα τιμολόγια λιανικής διάθεσης μισθωμένων γραμμών, τα οποία επέφεραν μειώσεις στα μηνιαία τέλη μέχρι και 45% για τις ψηφιακές γραμμές και αυξήσεις της τάξεως του 15% κατά μέσο όρο για τις αναλογικές γραμμές.

Σύμφωνα με την 7^η Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, οι νέες προτεινόμενες λιανικές τιμές των ψηφιακών γραμμών του ΟΤΕ κυμαίνονταν περίπου στο μέσο όρο εκείνων των άλλων κρατών μελών, εκτός από τις περιπτώσεις πολύ υψηλών ταχυτήτων (34 Mbit/s αστικές και 155 Mbit/s αστικές και υπεραστικές).

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε σχετική διαδικασία αξιολόγησης της κοστοστρέφειας και διαφάνειας των προτεινόμενων λιανικών τιμολογίων και πρόκειται να εκδώσει σχετική απόφαση τον Ιανουάριο του 2002. Επίσης, εντός του 2002, η ΕΕΤΤ πρόκειται να δημοσιεύσει Κανονισμό, ο οποίος θα στοχεύει στη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς των Μισθωμένων Γραμμών.

4.5. Ηλεκτρονικές Υπογραφές

Η ανάπτυξη και η διάδοση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και του ηλεκτρονικού εμπορίου προϋποθέτουν την εμπιστοσύνη στις νέες τεχνολογίες και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Στόχος είναι να εξασφαλισθεί ότι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά προέρχονται πράγματι από το άτομο που φαίνεται ως αποστολέας και χωρίς να είναι εφικτή η οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη μεσολάβηση ή τροποποίηση κατά τη μετάδοσή τους.



Σε αυτές τις ανάγκες ανταποκρίνεται η ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία συνίσταται σε δεδομένα ηλεκτρονικής μορφής τα οποία χρησιμεύουν για την απόδειξη της γνησιότητας των διακινούμενων πληροφοριών. Η νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών και η διαπίστευση των φορέων παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης θα καταστήσουν εφικτή τη δυνατότητα ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Μεταξύ των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ εντάσσεται και η παροχή εδελοντικής διαπίστευσης των παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης, δηλαδή η διαπίστευση που θα πραγματοποιείται κατόπιν σχετικού αιτήματος των παρόχων. Στην εδελοντική διαπίστευση ορίζονται δικαιώματα και υποχρεώσεις που διέπουν την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, με απώτερο στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των σχετικών υπηρεσιών.

Η Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13^{ης} Δεκεμβρίου του 1999 δεσπίζει το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και για ορισμένες υπηρεσίες πιστοποίησης, με στόχο τη διευκόλυνση της χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών, τη συμβολή στη νομική αναγνώρισή τους και την εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς. Η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας αυτής πραγματοποιήθηκε με το ΠΔ 150/2001, σύμφωνα με το οποίο απορρέουν για την ΕΕΤΤ οι ακόλουθες αρμοδιότητες:

- ▶ Διαπίστωση ότι το λογισμικό/ υλικό που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία των ηλεκτρονικών υπογραφών (π.χ. έξυπνες κάρτες) είναι ασφαλές, έργο το οποίο η ΕΕΤΤ δύναται να αναθέσει σε δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς
- ▶ Παροχή εδελοντικής διαπίστευσης, ύστερα από έγγραφη αίτηση του ενδιαφερόμενου παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης και δυνατότητα ανάθεσης σε δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς

- ▶ του έργου της παροχής εδελοντικής διαπίστευσης
- ▶ Εποπτεία και έλεγχος των εγκατεστημένων στην Ελλάδα παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης, καθώς και των οριζόμενων από την ΕΕΤΤ φορέων διαπίστευσης και ελέγχου του λογισμικού/ υλικού που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία υπογραφής

Στα πλαίσια αυτών των αρμοδιοτήτων της και προκειμένου να ανταποκριθεί όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά στις απαιτήσεις που δημιουργούνται στην Ελλάδα από την ανάπτυξη της αγοράς των υπηρεσιών πιστοποίησης, η ΕΕΤΤ έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση τα ακόλουθα ζητήματα με στόχο την καταγραφή των απόψεων των ενδιαφερόμενων μερών.

- ▶ Όροι, υποχρεώσεις, προϋποθέσεις εδελοντικής διαπίστευσης
- ▶ Σχήμα υλοποίησης της εδελοντικής διαπίστευσης
- ▶ Σχήμα υλοποίησης του ελέγχου και της εποπτείας
- ▶ Πρότυπα για τα αξιόπιστα συστήματα και προϊόντα

Η Διαβούλευση πραγματοποιήθηκε το διάστημα 12-30 Νοεμβρίου του 2001 και τις απόψεις τους υπέβαλαν δεκαεπτά φορείς. Στο τέλος του έτους, η διαδικασία της επεξεργασίας των αποτελεσμάτων και κατά συνέπεια, η καταγραφή των αναγκών της αγοράς είχε ολοκληρωθεί.

Οι επόμενες ενέργειες της ΕΕΤΤ περιλαμβάνουν το σχεδιασμό και την υλοποίηση του μηχανισμού της εδελοντικής διαπίστευσης (δηλαδή τον καθορισμό της δομής, των διαδικασιών, των συμμετεχόντων φορέων, του πλαισίου λειτουργίας, κ.ά.) και της εποπτείας και του ελέγχου των παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης. Στα πλαίσια αυτά, προετοιμάζεται και η έκδοση των σχετικών κανονιστικών πράξεων.



4.6. Έλεγχος και Έγκριση των αρχών του Επιχειρησιακού Κοστολογικού Συστήματος (Ε.ΚΟ.Σ.) του ΟΤΕ

Σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της ελληνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, τα τιμολόγια των τηλεπικοινωνιακών οργανισμών με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά της φωνητικής τηλεφωνίας ή/ και στην Αγορά της διασύνδεσης πρέπει να είναι κοστοστρεφή (δηλαδή να υπολογίζονται με βάση το κόστος της σχετικής υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένου ενός εύλογου ποσοστού οικονομικής απόδοσης) και να είναι διαφανή. Το ίδιο ισχύει και για τα τιμολόγια μισθωμένων γραμμών. Επομένως, για να διασφαλισθούν οι ανωτέρω προϋποθέσεις, οι αντίστοιχοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι πρέπει να διαθέτουν και να εφαρμόζουν κοστολογικά συστήματα που να προσδιορίζουν με αξιοπιστία το κόστος των υπηρεσιών αυτών.

Σε συνάρτηση με τις παραπάνω υποχρεώσεις, ο ΟΤΕ εκπόνησε το Ε.ΚΟ.Σ. με βάση τις αρχές κοστολόγησης που είχε προσδιορίσει η ΕΕΤΤ. Ως αποτέλεσμα, το Φεβρουάριο του 2001, η ΕΕΤΤ ενέκρινε το σύστημα αυτό, αφού είχε προηγουμένως ολοκληρωθεί η σχετική διαδικασία αξιολόγησής του. Το εγκεκριμένο Ε.ΚΟ.Σ. ακολουθεί το κοστολογικό πρότυπο του Πλήρους Κατανεμημένου Κόστους με την κοστολογική βάση του Ιστορικού Κόστους (Ε.ΚΟ.Σ./ ΠΚΚ-ΙΚ) και χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του κόστους των λιανικών υπηρεσιών του ΟΤΕ που βρίσκονται σε καθεστώς ρύθμισης, όπως τα πάγια τέλη, τα τέλη των αστικών και υπεραστικών κλήσεων, κλπ.

Η ΕΕΤΤ, κατά το τελευταίο δίμηνο του 2001, έλεγξε το βαθμό συμμόρφωσης του ΟΤΕ ως προς την εφαρμογή του συγκεκριμένου κοστολογικού συστήματος. Ο σχετικός έλεγχος ανατέθηκε σε εταιρεία ελεγκτών, κατόπιν διεξαγωγής δημόσιου ανοικτού διαγωνισμού. Η σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ πρόκειται να εκδοθεί αρχές Ιανουαρίου του 2002.

Αναφορικά με την κοστολόγηση των υπηρεσιών διασύνδεσης και Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, η ΕΕΤΤ ζήτησε από τον ΟΤΕ την εκπόνηση ενός κοστολογικού συστήματος που να εφαρμόζει το κοστολογικό πρότυπο του Μακροπρόθεσμου Μέσου Επauξητικού Κόστους με κοστολογική βάση το Τρέχον Κόστος (Ε.ΚΟ.Σ./ ΜΜΕΚ-ΤΚ). Παράλληλα, για τη διασφάλιση της ορθολογικής εκπόνησης του σχετικού κοστολογικού συστήματος, με Απόφασή της τον Απρίλιο του 2001, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε τον Κανονισμό Αρχών Κοστολόγησης και Τιμολόγησης για τις υπηρεσίες της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, της διασύνδεσης και των μισθωμένων γραμμών. Ο ΟΤΕ, ανταποκρινόμενος στο αίτημα της ΕΕΤΤ, ανέλαβε την εκπόνηση του Ε.ΚΟ.Σ./ ΜΜΕΚ-ΤΚ εντός του 2001 και πρόκειται να υποβάλει το πρώτο σχέδιο προς αξιολόγηση από την ΕΕΤΤ, στις αρχές Ιανουαρίου του 2002.

4.7. Έλεγχος και Έγκριση των Τιμολογίων του ΟΤΕ

Σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν στην προηγούμενη υποενότητα 4.6. σχετικά με την κοστοστρέφεια των τιμολογίων των τηλεπικοινωνιακών οργανισμών με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά, το τιμολόγιο μιας υπηρεσίας πρέπει να αντανakλά το λειτουργικό κόστος για την παροχή της συν ένα εύλογο ποσοστό απόδοσης επί του χρησιμοποιούμενου κεφαλαίου, ώστε το κόστος της να μην βαρύνει το τιμολόγιο μιας άλλης υπηρεσίας και να μην γίνεται σταυροειδής επιδότηση μεταξύ των υπηρεσιών που παρέχονται από τον ίδιο οργανισμό.

Παλαιότερα, τα τιμολόγια υπεραστικής και διεθνούς τηλεφωνίας επιδοτούσαν τα τιμολόγια της αστικής τηλεφωνίας και του μηνιαίου παγίου, με αποτέλεσμα στην πρώτη περίπτωση τα τιμολόγια να είναι ακριβότερα από ότι θα έπρεπε και στη δεύτερη περίπτωση φθηνότερα. Όμως, προκειμένου να διασφαλισθεί ο υγιής ανταγωνισμός στις τηλεπικοινωνίες προς όφελος των χρηστών, το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο απαιτεί την εξισορρόπηση των τιμολογίων. Αυτό σημαίνει ότι σταδιακά τα τιμολόγια υπεραστικής και διεθνούς τηλεφωνίας πρέπει να



μειωθούν και τα τιμολόγια της αστικής τηλεφωνίας και του μηνιαίου παγίου να αυξηθούν, ώστε να αντανakλούν το πραγματικό κόστος παροχής των αντίστοιχων υπηρεσιών.

Στις αρχές Ιανουαρίου του 2001, ο ΟΤΕ δημοσίευσε νέα προτεινόμενα τιμολόγια φωνητικής τηλεφωνίας, σύμφωνα με τα οποία το κόστος υπεραστικής κλήσης μειωνόταν στις 28 δρχ./λεπτό από 40 δρχ./λεπτό, η αστική μονάδα αυξανόταν στις 10,50 δρχ./λεπτό από 9 δρχ./λεπτό και το μηνιαίο πάγιο στις 2.800 δρχ. από 2.400 δρχ. Η ΕΕΤΤ, κατόπιν της σχετικής διαδικασίας αξιολόγησης των προτεινόμενων τιμολογίων, απεφάνθη ότι τα τιμολόγια δεν ήταν πλήρως εξισορροπημένα. Επέτρεψε, όμως, την εφαρμογή τους από την 2^η Μαρτίου του 2001, προσδιορίζοντας παράλληλα στον ΟΤΕ μια μεταβατική περίοδο μέχρι το τέλος Οκτωβρίου του 2001, για την πλήρη εξισορρόπησή τους.

Ο ΟΤΕ, εφαρμόζοντας το νέο Ε.ΚΟ.Σ., δημοσίευσε το Νοέμβριο του 2001 νέα προτεινόμενα τιμολόγια φωνητικής τηλεφωνίας, σύμφωνα με τα οποία υπήρχε περαιτέρω μείωση της υπεραστικής τηλεφωνίας στα 0,063 ευρώ/λεπτό (21,5 δρχ./λεπτό), μείωση της αστικής μονάδας στα 0,026 ευρώ/λεπτό (8,9 δρχ./λεπτό) και αύξηση του μηνιαίου παγίου στα 9,978 ευρώ (3.400 δρχ.). Η ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικής διαδικασίας αξιολόγησης των προτεινόμενων τιμολογίων απεφάνθη ότι τα νέα τιμολόγια ήταν κοστοστρεφή και επομένως εξισορροπημένα, και προσδιόρισε την 27^η Ιανουαρίου του 2002 ως ημερομηνία εφαρμογής τους.

Επίσης, στις αρχές Ιουνίου του 2001, δημοσιεύθηκε από τον ΟΤΕ το προτεινόμενο νέο μηνιαίο τιμολόγιο για την υπηρεσία της απλής σύνδεσης ISDN, που ήταν μειωμένο στις 4.500 δρχ. από 6.000 δρχ. Το τιμολόγιο αυτό τέθηκε σε ισχύ την 18^η Ιουλίου του 2001 αλλά, επειδή ο ΟΤΕ δεν απέδειξε τη σχετική κοστοστρεφεία του, κλήθηκε σε Ακρόαση από την ΕΕΤΤ. Η σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ αναμένεται να εκδοθεί αρχές Ιανουαρίου του 2002.

5. Εποπτεία του Τηλεπικοινωνιακού Τομέα και Διασφάλιση των Συμφερόντων των Καταναλωτών

5.1. Καθολική Υπηρεσία

Η ΚΥ, σύμφωνα με το Ν. 2867/2000, είναι ένα προκαθορισμένο ελάχιστο σύνολο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών συγκεκριμένης ποιότητας, που προσφέρεται σε όλους τους χρήστες, ανεξαρτήτως γεωγραφικής θέσης και σε προσιτή τιμή.

Σήμερα, με τη ραγδαία ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών καθώς και την αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ΚΥ λειτουργεί ως «Δίκτυ Ασφαλείας», με στόχο την προστασία των συμφερόντων των χρηστών. Μεριμνά κυρίως για τα άτομα τα οποία, για λόγους οικονομικούς, φυσικούς ή γεωγραφικούς, δεν έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο δίκτυο ή τις υπηρεσίες του και επομένως, περιέρχονται σε μειονεκτική θέση. Ο σκοπός της παροχής ΚΥ είναι να υποστηρίξει και να καταστήσει δυνατή τη συμμετοχή αυτών των ατόμων στην οικονομική και κοινωνική ζωή, καθώς και την τεχνολογική πρόοδο. Επομένως, ο χαρακτήρας της ΚΥ είναι δυναμικός και πρέπει να αναθεωρείται σύμφωνα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις εκάστοτε οικονομικές συνθήκες.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το κανονιστικό πλαίσιο διέπεται από τις Οδηγίες 97/33/ΕΚ και 98/10/ΕΚ, ενώ σε εθνικό επίπεδο από τα ΠΔ 165/99 και 181/99. Στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες οι οποίες αποτελούν μέρος της ΚΥ, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία, περιλαμβάνονται η σταθερή τηλεφωνία, οι υπηρεσίες τηλεομοιοτυπίας (fax), η μετάδοση δεδομένων φωνητικής ζώνης, οι υπηρεσίες τηλεφωνητή, η υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου (131), οι κατάλογοι συνδρομητών σε έντυπη ή/και ηλεκτρονική μορφή, τα κοινόχρηστα τηλέφωνα και η καθολική πρόσβαση σε υπηρεσίες εκτάκτου ανάγκης. Επίσης στο περιεχόμενο της ΚΥ εμπίπτουν τηλεπικοινωνιακές



υπηρεσίες οι οποίες είναι απαραίτητες για την πρόσβαση στο δημόσιο δίκτυο των ατόμων με ειδικές φυσικές και κοινωνικές ανάγκες.

Η απελευθέρωση της αγοράς σταθερής τηλεφωνίας, παράλληλα με τη λήξη της υποχρέωσης του ΟΤΕ για την παροχή ΚΥ, δημιούργησε την ανάγκη για τον προσδιορισμό (α) των αποδεκτών της ΚΥ, (β) του/ των υπόχρεων για την παροχή της, (γ) τον υπολογισμό του κόστους παροχής της και (δ) τον προσδιορισμό του τρόπου κάλυψης αυτού του κόστους. Ενόψει όλων αυτών των σημαντικών θεμάτων, η ΕΕΤΤ διενήργησε Δημόσια Διαβούλευση, η οποία ολοκληρώθηκε την 20^η Οκτωβρίου του 2001, με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις απόψεις, τα επιχειρήματα και τις εκτιμήσεις των ενδιαφερόμενων φορέων. Στη διαδικασία συμμετείχαν συνολικά δέκα φορείς -οργανισμοί ατόμων με ειδικές ανάγκες, τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και εταιρείες συμβούλων επιχειρήσεων- και τα αποτελέσματα ανακοινώθηκαν στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν θα ληφθούν υπόψη για τον καθορισμό των περαιτέρω ενεργειών. Οι ενέργειες αυτές θα αφορούν, μεταξύ άλλων, στον προσδιορισμό των ομάδων εκείνων των χρηστών που έχουν ανάγκη ειδικής αντιμετώπισης, όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και τον καθορισμό των τιμολογιακών πολιτικών και των υπηρεσιών/ τεχνολογιών που πρέπει να προσφέρονται στις ομάδες αυτές. Θα περιλαμβάνουν επίσης, τη μεθοδολογία για τον υπολογισμό του κόστους παροχής ΚΥ, αλλά και του οφέλους που θα προκύπτει για τον πάροχο και, εφόσον αποδειχθεί ότι το κόστος παροχής ΚΥ συνιστά υπερβολική επιβάρυνση για έναν πάροχο, θα προβλέπεται μηχανισμός για τον επιμερισμό του.

Κύριοι στόχοι της ΕΕΤΤ είναι αφενός η μέριμνα για την αποτελεσματική παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε όλους τους πολίτες της χώρας

και αφετέρου η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής, μέσω ενεργειών που καθιστούν δυνατή και πρόσφορη την πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες στο δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο.

5.2. Αναλυτικοί Λογαριασμοί

Ως «αναλυτικός λογαριασμός» ή «αναλυτική χρέωση» ορίζεται ο τηλεφωνικός λογαριασμός ο οποίος, λαμβάνοντας υπόψη τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ιδιωτικής ζωής, παρέχει επαρκείς λεπτομέρειες, ώστε να είναι δυνατή η επαλήθευση και ο έλεγχος των τελών χρήσης των δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών. Δηλαδή, ο αναλυτικός λογαριασμός αποτελεί για το χρήστη υπηρεσιών φωνητικής τηλεφωνίας βασικό μέσο ελέγχου του κόστους που συνεπάγεται η χρήση των δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών (π.χ. των τηλεφωνικών κλήσεων, των κλήσεων για την παροχή υπηρεσιών audiotex, κλπ.).

Σύμφωνα με το ΠΔ 181/1999, υπόχρεος παροχής αναλυτικών λογαριασμών, ειδικά στους χρήστες υπηρεσιών φωνητικής τηλεφωνίας μέσω σταθερών δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων, ήταν μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου του 2000 ο ΟΤΕ, ο οποίος, μέχρι την ημερομηνία συγγραφής του παρόντος, εξακολουθεί να παρέχει τη δυνατότητα λήψης μιας μορφής τέτοιων λογαριασμών, έναντι ενός σχετικά χαμηλού τέλους. Επίσης, αναλυτική χρέωση παρέχουν εν γένει, σε αρκετές μάλιστα περιπτώσεις δωρεάν, οι περισσότερες από τις υπόλοιπες εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην παροχή υπηρεσιών φωνητικής τηλεφωνίας.

Η ΕΕΤΤ, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, προέβη με Απόφασή της³⁴ στον καθορισμό (α) ενός ελάχιστου (βασικού) επιπέδου δωρεάν παρεχόμενης αναλυτικής χρέωσης στους χρήστες σταθερών δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών

³⁴ Απόφαση ΕΕΤΤ 233/34, ΦΕΚ/1501/Τεύχος Δεύτερο/08-11-2001



προστιθέμενης αξίας και (β) των υπόχρεων παροχής του. Πιο συγκεκριμένα, με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, όλοι οι πάροχοι σταθερής φωνητικής τηλεφωνίας έχουν από την 1^η Μαρτίου του 2001 την υποχρέωση να παρέχουν δωρεάν το βασικό επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, κατόπιν σχετικού αιτήματος του χρήστη.

Το επίπεδο αυτό καθορίστηκε να περιλαμβάνει τόσο αναλυτικές πληροφορίες για την κίνηση του λογαριασμού όσο και όλες τις οικονομικές ελαφρύνσεις και τις υπόλοιπες επιβαρύνσεις (π.χ. τέλος σύνδεσης, πάγια τέλη κλπ.) που δέχεται ο συνδρομητής. Ειδικά για την κίνηση του λογαριασμού, καθορίστηκε ότι θα παρουσιάζονται αναλυτικά τουλάχιστον οι κλήσεις των οποίων η χρέωση υπερβαίνει τα 7,33 ευρώ λεπτά (25 δρχ.), εξαιρουμένου του ΦΠΑ. Η ανάλυση αυτή αφορά σε όλα τα είδη κλήσεων (π.χ. αστικές, υπεραστικές) και ορίστηκε να περιλαμβάνει τουλάχιστον:

- ▶ Τον καλούμενο αριθμό
- ▶ Την ημερομηνία
- ▶ Το χρόνο έναρξης
- ▶ Τη διάρκεια της κλήσης
- ▶ Τη σχετική χρέωση

Εκτίμηση της ΕΕΤΤ αποτελεί ότι η δωρεάν παροχή αυτών των πληροφοριών σύντομα θα συντελέσει σε σημαντική μείωση των παραπόνων των χρηστών, που σχετίζονται με τους λογαριασμούς που λαμβάνουν, διασφαλίζοντας παράλληλα τα δικαιώματα και τα συμφέροντά τους.

5.3. Προστασία των Καταναλωτών - Εποπτεία και Έλεγχος του Τηλεπικοινωνιακού Τομέα

Η ΕΕΤΤ, κατά την άσκηση του εποπτικού και ελεγκτικού της ρόλου, μεριμνά για την εύρυθμη λειτουργία της τηλεπικοινωνιακής αγοράς, με κύριο στόχο την προώθηση και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών. Βασικό μέλημά της αποτελεί η τήρηση της τηλεπικοινωνιακής

νομοθεσίας, περιλαμβανομένων και θεμάτων ανταγωνισμού, που ανακύπτουν κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων των τηλεπικοινωνιακών επιχειρήσεων.

Στα πλαίσια αυτού του ρόλου, η ΕΕΤΤ προσφέρει τις υπηρεσίες της για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν μεταξύ καταναλωτών και τηλεπικοινωνιακών επιχειρήσεων ή ανάμεσα στις τηλεπικοινωνιακές επιχειρήσεις. Ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ αποτελεί αποδέκτη σχετικών παραπόνων και καταγγελιών. Στις περιπτώσεις αυτές, προβαίνει στη διερεύνησή τους και μεσολαβεί, όπου αυτό απαιτείται, μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.

Κατά τη διάρκεια του 2001, κοινοποιήθηκε στην ΕΕΤΤ ένας μεγάλος αριθμός παραπόνων και καταγγελιών. Όσον αφορά στους καταναλωτές, η πλειοψηφία των καταγγελιών και παραπόνων σχετιζόταν με χρεώσεις ή τους όρους παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. υπέρογκοι λογαριασμοί, διακοπές συνδέσεων, χρεώσεις παγίων, κλπ.). Στις περιπτώσεις καταγγελιών επιχειρήσεων για ενδεχόμενη παραβίαση των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας και των κανόνων του ανταγωνισμού, η ΕΕΤΤ προσέφυγε σε Ακροάσεις και σε κάποιες περιπτώσεις επεβλήθησαν πρόστιμα συνολικού ύψους 443.470 ευρώ.

Επίσης, η ΕΕΤΤ ανταποκρινόμενη στις επιταγές του Ν. 2867/2000 και του ΠΔ 181/1999 και με απώτερο στόχο τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, εξέτασε κατά τη διάρκεια του 2001, τους όρους των συμβάσεων που συνάπτονται μεταξύ των καταναλωτών και των εταιρειών παροχής σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, προκειμένου να ελέγξει το βαθμό συμμόρφωσής τους με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία. Η ολοκλήρωση του ελέγχου των συμβάσεων αναμένεται να ολοκληρωθεί το πρώτο τρίμηνο του 2002.

Στόχος της ΕΕΤΤ για το 2002 είναι η ανάπτυξη ευέλικτων και αποτελεσματικών μηχανισμών διαχείρισης και επίλυσης των καταγγελιών καταναλωτών και τηλεπικοινωνιακών επιχειρήσεων.



6. Πληροφόρηση - Ενημέρωση

6.1. Ενημέρωση και Συμμετοχή σε Διεθνή Όργανα

Η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το Ν. 2867/2000, διαβιβάζει, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, στην Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, κάθε πληροφορία που απαιτείται, σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία περί τηλεπικοινωνιών ή θεωρείται χρήσιμη για τη διαπίστωση της τήρησης της κοινοτικής νομοθεσίας περί τηλεπικοινωνιών στη χώρα μας. Επίσης, η ΕΕΤΤ συνεργάζεται με διεθνείς φορείς και εκπροσωπεί την Ελλάδα σε διεθνείς οργανισμούς και συναντήσεις για θέματα της αρμοδιότητάς της.

Στα πλαίσια αυτών των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στις εργασίες επίσημων επιτροπών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ανεπίσημων ομάδων των Ανεξάρτητων Ρυθμιστικών Αρχών (IRG) των κρατών μελών της ΕΕ ή και άλλων χωρών της Ευρώπης και στην εκπροσώπηση της χώρας μας σε διεθνείς οργανισμούς για θέματα της εγχώριας τηλεπικοινωνιακής αγοράς, όπως ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ).

Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ συμμετείχε, μεταξύ άλλων, στις συνεδριάσεις:

- ▶ Των Επιτροπών ΟΝΡ, Αδειοδότησης (AGLI) και Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (TCAM) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, παρουσιάζοντας τις θέσεις της χώρας μας σε σχετικά θέματα
- ▶ Της Ομάδας Εργασίας της ECTRA για την αριθμοδότηση (PTN)
- ▶ Της Άτυπης Ομάδας για το Διαδίκτυο (Internet Informal Group) της ΕΕ
- ▶ Της Επιτροπής των Εθνικών Κανονιστικών και Ρυθμιστικών Αρχών (NARA) της ΕΕ
- ▶ Της Ολομέλειας των Προέδρων των Ανεξάρτητων Ρυθμιστικών Αρχών των κρατών μελών, στα πλαίσια της Άτυπης Ομάδας των Ανεξάρτητων Ρυθμιστικών Αρχών
- ▶ Όλων των Ομάδων Εργασίας των Ανεξάρτητων

Ρυθμιστικών Αρχών, συμβάλλοντας ενεργά στη λήψη κοινά αποδεκτών αποφάσεων σε θέματα ρύθμισης του τηλεπικοινωνιακού τομέα στην ΕΕ

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ συνέβαλε στην παρουσίαση της πορείας απελευθέρωσης του τηλεπικοινωνιακού τομέα της Ελλάδας στον ΟΟΣΑ, καθώς και το ΔΝΤ.

6.2. Ενημέρωση Καταναλωτών

Η ενημέρωση και η προάσπιση των συμφερόντων των καταναλωτών, όπως ανεφέρθη και στην ενότητα 5.3., αποτελεί βασική μέριμνα της ΕΕΤΤ. Εκτός της επίλυσης των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων, βασική επιδίωξη της ΕΕΤΤ αποτελεί η εκτενής ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους και τις διαθέσιμες δυνατότητες επιλογών.

Το νέο περιβάλλον που διαμορφώθηκε με την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών οδήγησε στη δραστηριοποίηση νέων παρόχων στην αγορά, γεγονός που ενίσχυσε με αυτό τον τρόπο τον ανταγωνισμό. Παράλληλα, συνέβαλε στην ανάπτυξη νέων καινοτόμων υπηρεσιών, όπως οι υπηρεσίες ΣΑΠ και Κινητών Επικοινωνιών 3^{ης} Γενιάς, οι οποίες αναμένεται να είναι διαθέσιμες στο άμεσο μέλλον. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, ο καταναλωτής διαθέτει πλέον τη δυνατότητα να επιλέγει ανάμεσα σε πλήθος νέων ανταγωνιστικών υπηρεσιών, ανάλογα με τις προσωπικές του ανάγκες. Η ΕΕΤΤ, από την πλευρά της, μεριμνά για την ενημέρωση των καταναλωτών για τις νέες παρεχόμενες υπηρεσίες, τις δυνατότητές τους και τον τρόπο τιμολόγησής τους. Η ενημέρωση αυτή επιτυγχάνεται κυρίως μέσα από την έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων για ειδικά θέματα, την πραγματοποίηση εκστρατειών ενημέρωσης, τη δημοσιοποίηση των δελτίων τύπου της ΕΕΤΤ στα ΜΜΕ, καθώς και μέσω του δικτυακού τόπου της, ο οποίος αποτελεί χρηστικό εργαλείο για την αναζήτηση πληροφοριών. Στόχος είναι οι χρήστες τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να αποκτήσουν κυρίαρχη θέση και να έχουν δυνατότητες επιλογών ανάμεσα σε ποιοτικές και συμφέρουσες υπηρεσίες.



Παράλληλα, η ΕΕΤΤ φροντίζει να ανταποκρίνεται άμεσα στις ερωτήσεις καταναλωτών, παρέχοντας τις αναγκαίες πληροφορίες και διευκρινιστικές απαντήσεις. Επίσης, επιδιώκει την ενεργό συμμετοχή των καταναλωτών, οι οποίοι αποτελούν και τους τελικούς αποδέκτες των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, στις εξελίξεις που συντελούνται στην τηλεπικοινωνιακή αγορά. Γι' αυτόν το λόγο, στις Δημόσιες Διαβουλευσεις που διεξήγαγε το 2001 για διάφορα σημαντικά θέματα, όπως η ΚΥ, η χορήγηση Αδειών Κινητών Επικοινωνιών 3^{ης} Γενιάς, η Μεριζόμενη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και οι ηλεκτρονικές υπογραφές, στόχευε στην καταγραφή των απόψεων όχι μόνο της αγοράς αλλά και των καταναλωτών, προκειμένου να επεξεργασθεί και να λάβει υπόψη της αυτές τις θέσεις για περαιτέρω δράσεις.

Σε ανάρτηση με τα ανωτέρω, η ΕΕΤΤ υλοποίησε το 2001 πρόγραμμα ενημέρωσης του κοινού για το νέο δεκαψήφιο τρόπο κλήσης.

Η αλλαγή του τρόπου κλήσης στα σταθερά τηλέφωνα, στα πλαίσια εφαρμογής του νέου Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, ήταν ένα γεγονός που αφορούσε όλους τους πολίτες της χώρας και κατά συνέπεια, κρίθηκε απαραίτητη η όσο το δυνατόν εκτενέστερη ενημέρωσή τους. Προκειμένου, λοιπόν, να επιτευχθεί η ομαλή μετάβαση του κοινού στο νέο σχέδιο και η καλύτερη εξοικείωσή του με αυτό, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε διαφημιστική εκστρατεία, η οποία υλοποιήθηκε σε δύο φάσεις.



Η πρώτη φάση πραγματοποιήθηκε την περίοδο Ιούνιος - Ιούλιος 2001 και είχε στόχο την ενημέρωση των καταναλωτών για τις επικείμενες αλλαγές στον τρόπο κλήσης και την έναρξη της παράλληλης λειτουργίας παλαιού και νέου συστήματος. Περιελάμβανε πρόγραμμα μαζικής επικοινωνίας, με διαφημίσεις στα ΜΜΕ, τόσο σε εθνικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο, καθώς και προωθητικές ενέργειες και ενέργειες δημοσίων σχέσεων.

Η δεύτερη φάση ενημέρωσης, η οποία ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2001 και πρόκειται να ολοκληρωθεί τον Ιανουάριο του 2002, πραγματοποιείται μέσω διαφημίσεων



στα ΜΜΕ. Έχει στόχο να υπενθυμίσει στους πολίτες την αποκλειστική λειτουργία του νέου σχεδίου πριν την ημερομηνία εφαρμογής του.

Κατά τη διάρκεια σχεδίασης των ανωτέρω ενεργειών, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με εκπροσώπους του ΟΤΕ, προκειμένου να καθορισθεί από κοινού η στρατηγική των δύο φορέων για το εν λόγω θέμα.

Η διαφημιστική εκστρατεία ολοκληρώθηκε με επιτυχία και έγινε φανερό ότι οι ενέργειες ενημέρωσης των πολιτών, σε συνδυασμό με την έγκαιρη και σωστή σχεδίαση από την πλευρά της ΕΕΤΤ του νέου Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, είχαν ως αποτέλεσμα την εξοικείωση των πολιτών με το νέο δεκαψήφιο τρόπο κλήσης πριν την ημερομηνία εφαρμογής του.

6.3. Ενημέρωση Επιχειρήσεων του Κλάδου

Στόχος της ΕΕΤΤ είναι να δρα συμβουλευτικά και υποστηρικτικά προς τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, προκειμένου να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία τους. Στα πλαίσια αυτά, φροντίζει να ανταποκρίνεται άμεσα στα ερωτήματά τους, παρέχοντας έγκυρες πληροφορίες.

Η ΕΕΤΤ αποτελεί βασική πηγή άντλησης πληροφοριών για θέματα που σχετίζονται με το ισχύον νομικό και θεσμικό πλαίσιο, τις Αποφάσεις της, τις διαδικασίες αδειοδότησης, τις υποχρεώσεις των παρόχων, καθώς και με τεχνικά θέματα. Παράλληλα, ενημερώνει, σε σταθερή βάση, την αγορά για τις δράσεις της και τις εξελίξεις που πραγματοποιούνται σε διεθνές επίπεδο, μέσω δελτίων τύπου και ανακοινώσεων στα ΜΜΕ, καθώς και με τη διεξαγωγή ημερίδων και συναντήσεων για ειδικά θέματα. Επίσης, σημαντικός είναι ο ρόλος του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ, ο οποίος ανανεώνεται συνεχώς και αποτελεί βασικό σημείο αναφοράς και χρηστικό εργαλείο, στοχεύοντας στην κάλυψη των αναγκών άμεσης ενημέρωσης της αγοράς και αναζήτησης πληροφοριών από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους.



6.4. Ενημέρωση δημοσιογράφων

Η ΕΕΤΤ διατηρεί σε μόνιμη βάση ανοιχτό κανάλι επικοινωνίας με τους εκπροσώπους των ΜΜΕ, προκειμένου να τους κρατά ενημέρους για τις τελευταίες εξελίξεις στο χώρο. Για το σκοπό αυτό, το 2001 πραγματοποιήθηκαν, μεταξύ άλλων, συνεντεύξεις τύπου και αποστολή δελτίων τύπου για την παροχή εκτενούς ενημέρωσης στους δημοσιογράφους επί ειδικών θεμάτων. Επίσης, η ΕΕΤΤ είναι σχεδόν καθημερινά αποδέκτης ερωτημάτων δημοσιογράφων, στα οποία φροντίζει να ανταποκρίνεται άμεσα. Το 2001, τα θέματα που απασχόλησαν ιδιαίτερα τους εκπροσώπους των ΜΜΕ ήταν η αδειοδότηση Κινητών Επικοινωνιών 3^{ης} και 2^{ης} Γενιάς, η Αποδέσμευση του Τοπικού Βρόχου, το νέο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης, τα τέλη διασύνδεσης των δικτύων, θέματα αδειοδότησης εταιρειών, τα τιμολόγια του ΟΤΕ και η ΚΥ.

Στόχος της ΕΕΤΤ είναι να αποτελεί βασική πηγή έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης των δημοσιογράφων, αντιλαμβανόμενη ότι μέσα από αυτό το κανάλι επικοινωνίας επιτυγχάνεται παράλληλα και η πληροφόρηση του κοινού για θέματα του άμεσου ενδιαφέροντός του.

7. Στόχοι

Ο ρυθμιστικός ρόλος της ΕΕΤΤ επικεντρώνεται κυρίως στην ενδυνάμωση του υγιούς ανταγωνισμού, την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας μέσω της αδειοδότησης επιχειρήσεων για την παροχή νέων υπηρεσιών και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών. Όλα τα παραπάνω προωθούν την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και εξασφαλίζουν την παροχή ΚΥ.

Η ΕΕΤΤ, προκειμένου να ανταποκριθεί στα ανωτέρω, έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους για το 2002:

1. Διασφάλιση της δυνατότητας διασύνδεσης των δημόσιων δικτύων με όρους που εξασφαλίζουν την ανάπτυξη του ανταγωνισμού. Σε αυτό το πλαίσιο

εντάσσεται και η έγκριση νέου Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ για το 2002.

2. Ολοκλήρωση της εισαγωγής του νέου δεκαψήφιου Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, το οποίο είναι απαραίτητο για την είσοδο νέων παρόχων και την προώθηση νέων υπηρεσιών.
3. Προώθηση της παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών, ώστε να καταστεί εφικτή η μετάβαση στην ψηφιακή οικονομία της γνώσης. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, απαιτείται η αξιοποίηση της πρόσβασης των παρόχων στον Τοπικό Βρόχο του ΟΤΕ με ευνοϊκούς όρους και κυρίως, μέσω της εφαρμογής κοστοστρεφών τιμολογίων.
4. Διασφάλιση της παροχής των βασικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες, σε προσίτες τιμές, μέσω της εκπόνησης του νέου κανονιστικού πλαισίου για την ΚΥ. Το πλαίσιο αυτό θα περιλαμβάνει ένα σύνολο ειδικών υπηρεσιών για ευπαθείς κοινωνικές κατηγορίες και θα ορίζει το πλαίσιο συνεισφοράς όλων των παρόχων που θα συμμετέχουν στη χρηματοδότησή της.
5. Μείωση των τελών τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα, με στόχο τη λειτουργία του υγιούς ανταγωνισμού, την προστασία του τελικού καταναλωτή και επιπλέον, τη σταδιακή ευθυγράμμιση των τιμολογίων με εκείνα των άλλων κρατών μελών της ΕΕ.
6. Χορήγηση αδειών για την παροχή Ψηφιακών Κινητών Υπηρεσιών TETRA, με στόχο τη δημιουργία νέων επιχειρηματικών ευκαιριών και την ικανοποίηση των σχετικών αναγκών των χρηστών.
7. Προώθηση της παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης και της εθελοντικής διαπίστευσης, μέσω της υλοποίησης όλων των προπαρασκευαστικών ενεργειών που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές υπογραφές.
8. Διασφάλιση της δυνατότητας αδιάλειπτης πρόσβασης των χρηστών στο Διαδίκτυο, με ευνοϊκές τιμές.
9. Εφαρμογή των απαραίτητων μηχανισμών για την επαρκή ενημέρωση των καταναλωτών και την προώθηση των συμφερόντων τους.