

Μήνυμα Προέδρου

Το τέλος του 2007 βρήκε την Ελληνική Ευρυζωνική αγορά σε μία ιδιαίτερα δυναμική τροχιά, με ρυθμούς αύξησης που ξεπερνούσαν το 100%, κατατάσσοντας τη χώρα μας ως την ταχύτερα αναπτυσσόμενη ευρυζωνική αγορά στον κόσμο.

Η ραγδαία, ωστόσο, αυτή ανάπτυξη έδειξε να καταλαμβάνει σε κάποιο βαθμό εξ' αλήθειας τους παρόχους, τόσο τους εναλλακτικούς όσο και τον ΟΤΕ, που βρέθηκαν ανέτοιμοι να εξυπηρετήσουν μία συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση. Η εξυπηρέτηση, η τεχνική υποστήριξη και γενικότερα η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών χαρακτηρίζονταν ως εξαιρετικά χαμηλού επιπέδου, με αποτέλεσμα να προκαλούν μεγάλα παράπονα στους καταναλωτές και να γίνονται η αιτία για έναν υψηλό αριθμό καταγγελιών. Ως Ρυθμιστική Αρχή, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης των προβλημάτων και της ταλαιπωρίας που υπέστησαν οι καταναλωτές προκειμένου να μπορέσουν να απολαύσουν τα οφέλη της υψηλής ταχύτητας και της ποιοτικής πρόσβασης στο διαδίκτυο. Αναγνωρίζοντας το πρόβλημα και επιθυμώντας, αφενός να προλάβει την επιδείνωση της κατάστασης και αφετέρου να διασφαλίσει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τον καταναλωτή, η ΕΕΤΤ ανέλαβε μία σειρά σχετικών πρωτοβουλιών, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. Επιθυμώντας δε να τονίσει το επείγον του ζητήματος και την ανάγκη μίας γενικότερης δέσμευσης προς όφελος του καταναλωτή, χαρακτήρισε το 2008 ως «Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας».

Το «Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας» υπηρετήθηκε από την ΕΕΤΤ με σειρά δράσεων, οι οποίες είτε ολοκληρώθηκαν μέσα στο 2008 είτε βρίσκονται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθούν εντός του 2009. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η δημοσιοποίηση των δεικτών ποιότητας, η έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους καταναλωτές, η σύσταση Ειδικού Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών καθώς και η έκδοση οδηγού-εγχειριδίου με χρήσιμες πληροφορίες για τους καταναλωτές.

Πρέπει ωστόσο να επισημάνουμε ότι η ποιοτική ευρυζωνικότητα αποτελεί ένα συνεχή στόχο, η επίτευξη του οποίου δεν εξαντλείται μέσα σε ένα έτος. Η παράμετρος της ποιότητας στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών είναι μόνιμη προτεραιότητα για τη Ρυθμιστική Αρχή. Με ουσιαστικές παρεμβάσεις, αυστηρή εποπτεία της αγοράς αλλά και πολλές ενημερωτικές δράσεις, η ΕΕΤΤ προσβλέπει στο να απολαμβάνουν οι καταναλωτές διευρυμένες επιλογές παρόχων και καινοτόμων υπηρεσιών σε προσιτές τιμές, μέσω της ανάπτυξης του ανταγωνισμού, καθώς επίσης και να απολαμβάνουν ποιοτικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση.

Εκτός από τις παρεμβάσεις που υλοποίησε στο πλαίσιο του Έτους Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας, το 2008 η ΕΕΤΤ προέβη και σε περαιτέρω δράσεις για την προστασία και τη διασφάλιση των συμφερόντων του καταναλωτή. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ αποφάσισε τη σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού σε κινητά δίκτυα από την 1^η Ιανουαρίου 2009 έως και 52% για τα επόμενα δύο χρόνια, εξέδωσε Κώδικα Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης και τροποποίησε τον Κανονισμό Προεπιλογής Φορέα, αποσαφηνίζοντας κρίσιμα ζητήματα προς διευκόλυνση των καταναλωτών. Τέλος, στο πλαίσιο της εκδοτικής της δραστηριότητας, εξέδωσε πληροφοριακά έντυπα για τους καταναλωτές, ενώ βελτίωσε και το δικτυακό τόπο της για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών.

Το 2008, συνεχίστηκε η πορεία ανάπτυξης της Ευρυζωνικής αγοράς στην Ελλάδα με αιχμή και βασικό όχημα την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ). Η ευρυζωνική ανάπτυξη σηματοδοτήθηκε από την αύξηση της διείσδυσης της Ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό για το συγκεκριμένο έτος κατά 4,3 μονάδες, δηλαδή από 9,1% σε 13,4%. Οι γραμμές ΑΠΤΒ σημείωσαν νέα άνοδο, ξεπερνώντας τις 646.000 γραμμές στα τέλη του 2008, ενώ ο αριθμός των ευρυζωνικών συνδέσεων στο τέλος του Δεκεμβρίου έφτασαν τις 1.506.614. Μεταξύ των ενεργειών της ΕΕΤΤ που συνέβαλαν στην ανοδική πορεία της Ευρυζωνικότητας ήταν η τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς για την ΑΠΤΒ, η έκδοση του Κανονισμού Συνεγκατάστασης και η υλοποίηση διαφόρων ενημερωτικών δράσεων.

Ειδικότερα όσον αφορά στο ρυθμιστικό της ρόλο, το 2008 η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το δεύτερο γύρο ανάλυσης και ορισμού αγορών βάσει της νέας σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Παράλληλα, προχώρησε στην έκδοση Κανονισμών για τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών και τις Μισθωμένες Γραμμές καθώς επίσης εξειδίκευσε και ρύθμισε τις λεπτομέρειες εφαρμογής της υποχρέωσης λογιστικού διαχωρισμού στις επιμέρους ορισθείσες αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η οποία έχει επιβληθεί στον ΟΤΕ. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ, με γνώμονα την προώθηση και τη διασφάλιση του ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες, προχώρησε στην εξέταση των πακέτων των συνδυαστικών υπηρεσιών του ΟΤΕ, διερεύνησε καταγγελίες για θέματα ΑΠΤΒ, Προεπιλογής Φορέα και Φορητότητας Αριθμών και προέβη στην επιβολή προστίμων και άλλων κυρώσεων, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Στον τομέα του φάσματος ραδιοσυχνότητας, το 2008 η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην ενσωμάτωση στη λειτουργία της των νέων αρμοδιοτήτων της, σύμφωνα με το νέο πλαίσιο ρύθμισης της ψηφιακής τηλεόρασης και της ομαλής μετάβασης στην ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή. Έχοντας αποκτήσει με το

N.3548/2007, αρμοδιότητες για την εκχώρηση δικαιωμάτων χρήσης κυρίως σε τηλεοπτικούς σταθμούς εθνικής εμβέλειας, η ΕΕΤΤ, εξέδωσε κανονιστική διάταξη για τη διαδικασία που θα ακολουθείται αναφορικά με την υποβολή και εξέταση των σχετικών αιτημάτων. Επιπλέον, σύμφωνα και με τις προβλέψεις του Ν.3592/2006 η ΕΕΤΤ έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού για την εγκατάσταση εξοπλισμού εντός των πάρκων κεραιών που ορίζονται από τις προβλεπόμενες στο Νόμο Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις. Στο πλαίσιο των αυξημένων αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ προβαίνει στη ρύθμιση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τις εκπομπές ραδιοηλεκτρικών σταθμών και αφορούν στη νομιμότητα των συγκεκριμένων εκπομπών, παραβιάσεις τεχνικών χαρακτηριστικών και αμοιβαίες παρεμβολές καθώς και στην περαιτέρω επιβολή διοικητικών κυρώσεων.

Στον ίδιο τομέα, η ΕΕΤΤ ανέλαβε επίσης, δράσεις για την άρση των περιορισμών στη χρήση του φάσματος και την ανάπτυξη των ευρυζωνικών κινητών υπηρεσιών στη χώρα μας, ενώ εξακολούθησε να ασκεί με εντατικό ρυθμό τις καθιερωμένες αρμοδιότητές της στην αδειοδότηση, την εποπτεία και τον έλεγχο του φάσματος. Μεταξύ των σημαντικότερων δράσεων της ΕΕΤΤ ήταν η εισήγηση προς το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών πλήθους αλλαγών στον Εθνικό Κανονισμό Κατανομής Ζωνών Συχνότητας και η διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης για την άρση των τεχνολογικών περιορισμών στα δικαιώματα χρήσης κινητής τηλεφωνίας στη ζώνη των 900 και 1800 MHz.

Στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οι σημαντικότερες δράσεις της ΕΕΤΤ για το 2008 ήταν η διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης, με σκοπό την αναθεώρηση των Κανονισμών Γενικών / Ειδικών Αδειών καθώς και η έκδοση του Κανονισμού Γενικών Αδειών. Με το νέο Κανονισμό καθορίστηκαν για πρώτη φορά οι όροι και προϋποθέσεις παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οι οποίοι αφορούν στην προστασία των χρηστών, απλοποιήθηκαν οι διαδικασίες αδειοδότησης ταχυδρομικών επιχειρήσεων και ενισχύθηκε η ευελιξία στη λειτουργία τους. Επιπλέον, η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ διενήργησε ετήσια Μελέτη για την καταγραφή των ποσοτικών και ποιοτικών χαρακτηριστικών της ταχυδρομικής αγοράς, από την οποία προέκυψε ότι ο ρυθμός ανάπτυξης του απελευθερωμένου τομέα είναι διπλάσιος του αντίστοιχου ρυθμού ανάπτυξης της Καθολικής Υπηρεσίας.

Τέλος, το 2008 η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ εντατικοποίησε την ελεγκτική της δραστηριότητα επιδιώκοντας αφενός την ομαλή λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και αφετέρου τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών στους καταναλωτές. Στο πλαι-

σιο αυτό, προγραμματίστηκαν και πραγματοποιήθηκαν σειρά τακτικών και έκτακτων ελέγχων, οι οποίοι επικεντρώθηκαν σε επιχειρήσεις εγγεγραμμένες στο Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ και σε επιχειρήσεις μη εγγεγραμμένες στο Μητρώο, με στόχο τη διαπίστωση της ορθής λειτουργίας τους και την ενδεχόμενη λήψη μέτρων συμμόρφωσής τους ως προς το Κανονιστικό Πλαίσιο.

Το 2008, η ΕΕΤΤ διατύπωσε για πρώτη φορά 5 βασικούς στρατηγικούς άξονες δράσης στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την περίοδο 2008 - 2011:

- 1) Ενθάρρυνση του ανταγωνισμού σε επίπεδο υπηρεσιών.
- 2) Πλήρης ανάπτυξη του ανταγωνισμού στις υποδομές.
- 3) Βελτίωση διαθεσιμότητας φάσματος και υποστήριξη δημιουργίας προηγμένης υποδομής σε ασύρματα δίκτυα.
- 4) Διασφάλιση της διαθεσιμότητας καινοτόμων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.
- 5) Διασφάλιση των ωφελειών προς τους καταναλωτές σε όρους ποιότητας, διαθεσιμότητας υπηρεσιών και διαφάνειας στην πληροφόρηση.

Λαμβάνοντας ως τόση υπόψη μας τις νέες αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ όσον αφορά στα ραδιοηλεκτρονικά θέματα καθώς και τις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στο περιβάλλον των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οφείλουμε να προσθέσουμε στους άξονες αυτούς έναν ακόμη έκτο και εξαιρετικά σημαντικό στρατηγικό άξονα:

- 6) Τη διαμόρφωση του κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου για την προώθηση της σύγκλισης των τηλεπικοινωνιών και των ΜΜΕ και τη συμβολή της για τη μετάβαση στην Ψηφιακή Τηλεόραση.

Με την αρχόμενη σύγκλιση των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των ηλεκτρονικών ΜΜΕ, ανακηρύξαμε λοιπόν, το 2009 σε «Έτος Ευρυζωνικής Σύγκλισης των Τηλεπικοινωνιών & ΜΜΕ» ενώ προγραμματίζουμε και την υλοποίηση αντίστοιχων δράσεων. Αποτελώντας δε η ΕΕΤΤ τον εποπτικό βραχίονα και βασικό τεχνικό σύμβουλο της Πολιτείας σε θέματα ραδιοσυχνότητων, διαθέτουμε την σχετική εμπειρία και θεσμική θωράκιση ώστε να συμβάλουμε ενεργά στην προσπάθεια μεθοδευμένης και αποτελεσματικής μετάβασης στην ψηφιακή εποχή.

Καθηγητής Νικήτας Αλεξανδρίδης

Πρόεδρος ΕΕΤΤ

Μάρτιος 2009