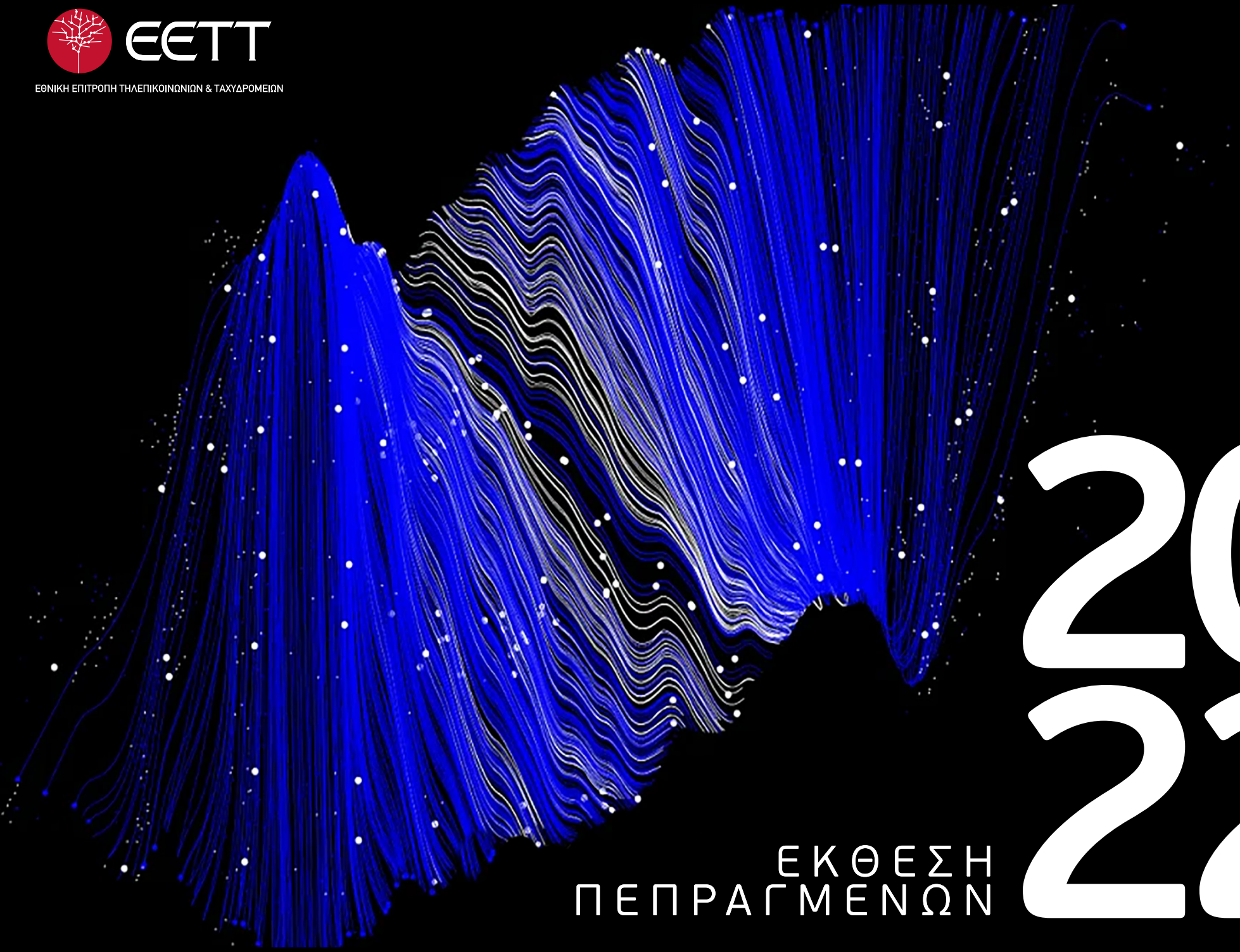
ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

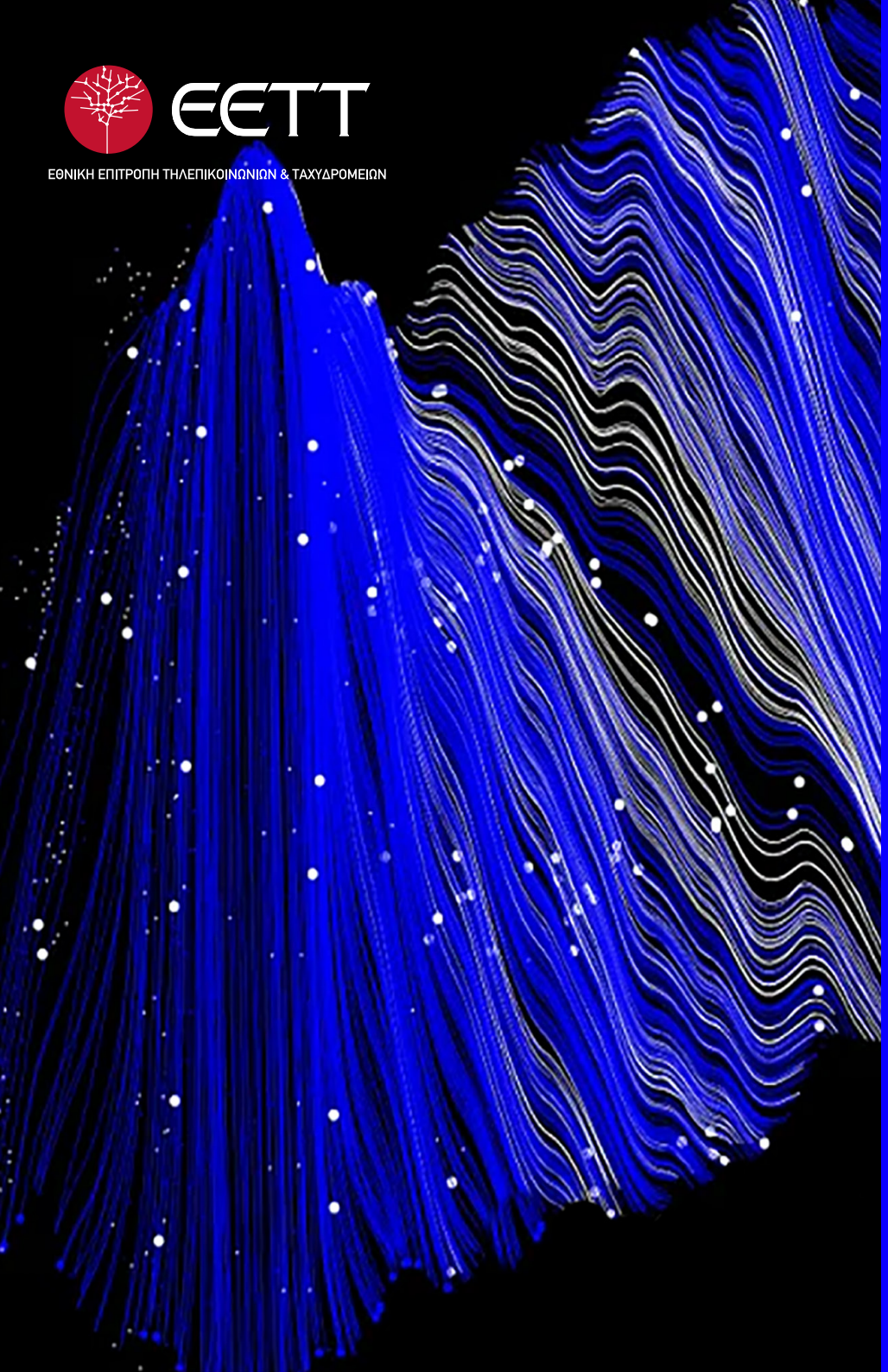


ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2022

ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΚΔΟΣΗ

ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι η Εθνική Ρυθμιστική Αρχή η οποία ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει τους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ασκεί επίσης αρμοδιότητες επιτροπής ανταγωνισμού στις παραπάνω αγορές.

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων παρουσιάζει το έργο, τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις της ΕΕΤΤ, για το χρονικό διάστημα από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2022.

Ψηφιακή έκδοση

λιγότερο χαρτί, περισσότερα δένδρα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

4 Σχετικά με την ΕΕΤΤ

6 Σύνθεση Ολομέλειας

8 Μήνυμα Προέδρου

11 Σύνοψη δράσεων

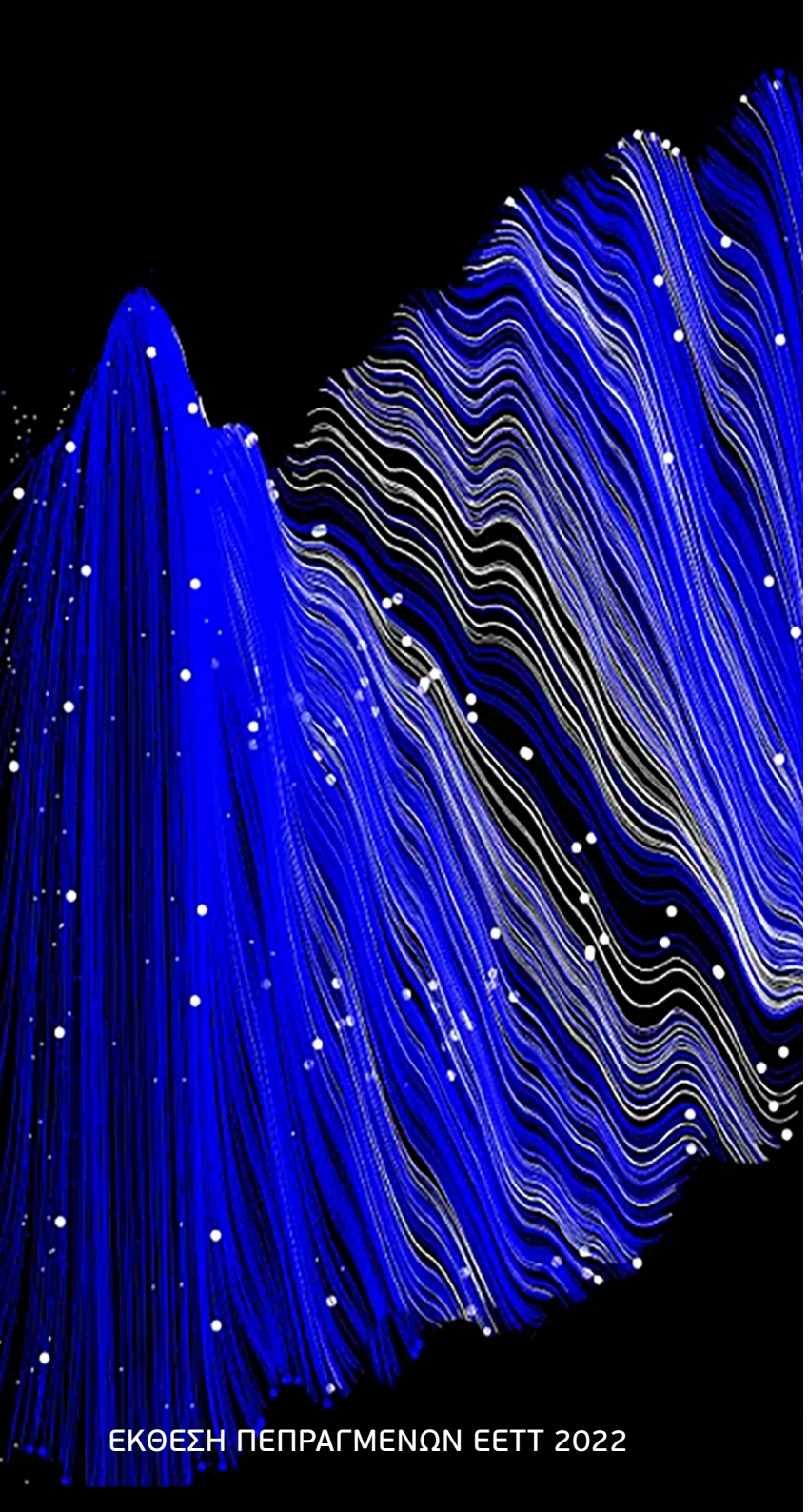
30 I. Ρύθμιση & Εποπτεία

106 II. Ανταγωνισμός

112 III. Διεθνείς συνεργασίες

129 IV. Εσωτερική οργάνωση & λειτουργία

143 Χρονολόγιο



Σχετικά με την ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι ανεξάρτητη αρχή με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Αποτελεί την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή (ΕΡΑ) σε θέματα παροχής υπηρεσιών/δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συναφών ευκολιών και υπηρεσιών, καθώς και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η λειτουργία της διέπεται από τα άρθρα 6 έως 11 του Ν.4070 (ΦΕΚ 82/Α/2012).

Η ΕΕΤΤ ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει:

- την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται ιδίως οι επιχειρήσεις/πάροχοι σταθερής ή/και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και Διαδικτύου,
- τη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, έχοντας, μεταξύ άλλων, αρμοδιότητα για τη χορήγηση, την ανάκληση ή τον περιορισμό των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, καθώς και για θέματα που αφορούν στις προϋποθέσεις διάθεσης στην αγορά και χρήσης συσκευών ραδιοεξοπλισμού,
- την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επίσης, η ΕΕΤΤ ασκεί αρμοδιότητες επιτροπής ανταγωνισμού, διαθέτοντας όλες τις εξουσίες και τα δικαιώματα ελέγχου της, κατά την εφαρμογή της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας του ελεύθερου ανταγωνισμού στις παραπάνω αγορές. Υπό αυτό το πρίσμα, εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία των αγορών, αντιμετωπίζοντας αποτελεσματικά τους κινδύνους στρέβλωσης του ανταγωνισμού και προασπίζοντας τα δικαιώματα των χρηστών.

Σημαντικά ορόσημα στη λειτουργία και εξέλιξη της ΕΕΤΤ

1992

Ιδρύεται η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤ), με τον Ν.2075/1992, ως ανεξάρτητη κρατική αρχή, με αρμοδιότητες στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, την υπό απελευθέρωση αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων, μεταξύ των οποίων η χορήγηση των σχετικών αδειών, αλλά και η μέριμνα για την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού.

1995

Ξεκινά η λειτουργία της ΕΕΤ.

1998

Ανατίθεται στην ΕΕΤ η επιπρόσθετη ευθύνη για την εποπτεία και ρύθμιση της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών, με τον Ν.2668/1998, ο οποίος καθορίζει τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της εν λόγω αγοράς.
Η Αρχή μετονομάζεται σε Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

2000

Με τον Ν.2867/2000, ενισχύεται ο ρυθμιστικός, εποπτικός και ελεγκτικός ρόλος της ΕΕΤΤ, στην πλήρως απελευθερωμένη πλέον αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μετά την κατάργηση των αποκλειστικών δικαιωμάτων και του νομικού μονοπωλίου του ΟΤΕ στη σταθερή (φωνητική) τηλεφωνία και το σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο.

2003

Ενισχύονται οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ στην ταχυδρομική αγορά, με την τροποποίηση του Ν.2668/1998. Το νέο πλαίσιο καθορίζεται με τον Ν.3185/2003 για το σταδιακό άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στον ανταγωνισμό και την ενίσχυση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ στην εν λόγω αγορά.

2006

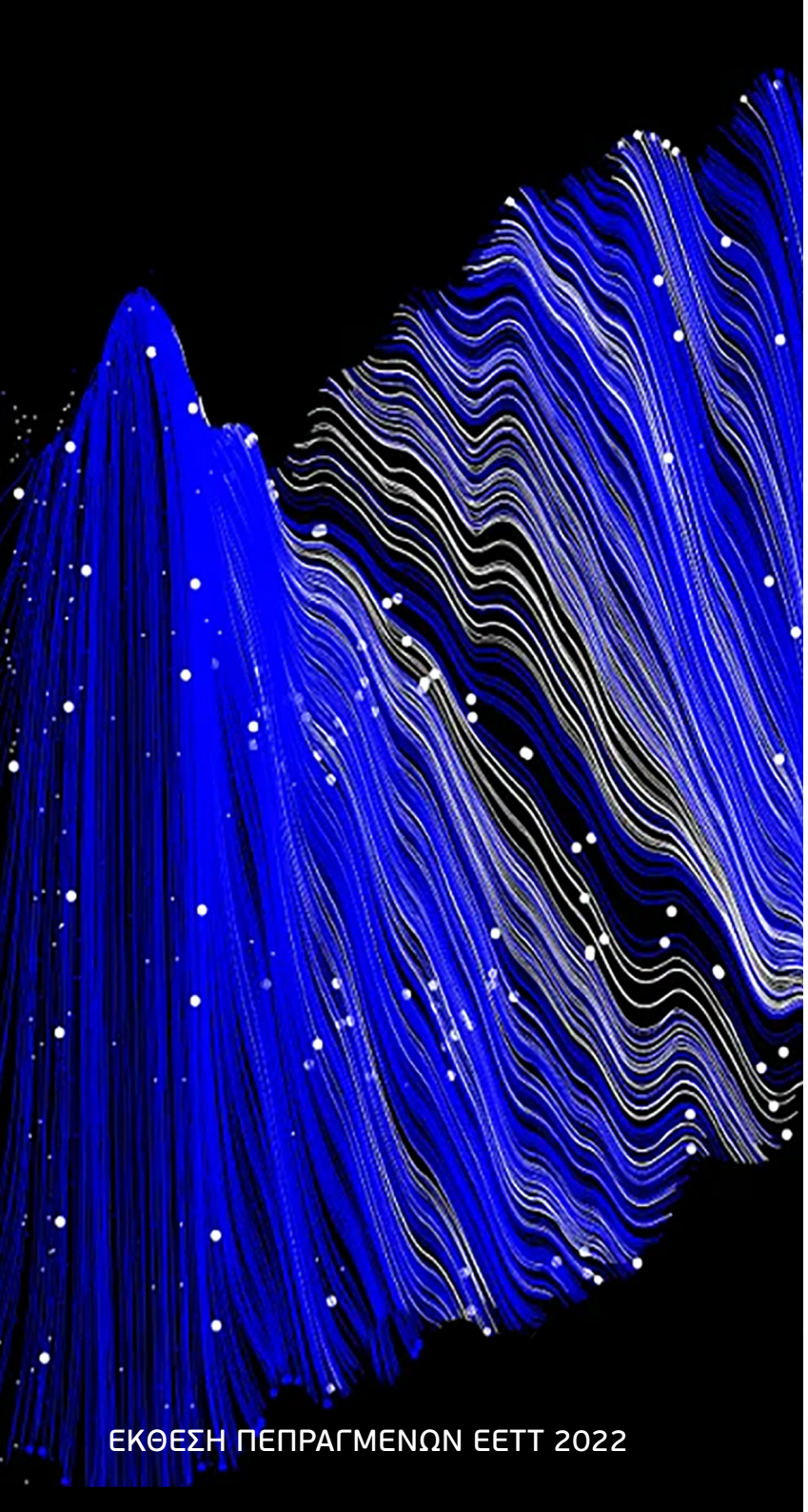
Καθορίζεται το πλαίσιο παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών και επίσης διευρύνονται οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ. Το νέο πλαίσιο καθορίζεται με τον Ν.3431/2006 περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που ενσωμάτωσε νεότερες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις.

2012

Αυξάνονται οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ, όπως προβλέπεται στους Ν.4070/2012 και 4053/2012, σχετικά με την αρμοδιότητα διαχείρισης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για υπηρεσίες επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και την εξασφάλιση μεγαλύτερης διαφάνειας και αποτελεσματικότητας σε ζητήματα όπως, η αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, η ανάλυση αγορών και η προστασία των καταναλωτών.

2020

Με τον Ν.4727/2020 ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπως αυτός θεσπίστηκε με την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972. Ο Κώδικας επικαιροποιεί και αντικαθιστά την προϋφιστάμενη δέσμη οδηγιών για τη ρύθμιση του τομέα. Σε αυτή τη βάση, ο Ν.4727/2020 αντικαθιστά το μεγαλύτερο μέρος του Ν.4070/2012.



Σύνθεση Ολομέλειας

Η ΕΕΤΤ διοικείται από εννεαμελή Επιτροπή[1], αποτελούμενη από:

- τον Πρόεδρο και τους Αντιπροέδρους, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, αντίστοιχα. Ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι επιλέγονται και διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και γνώμη της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής,
- έξι Μέλη, τα οποία διορίζονται από τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η θητεία της Ολομέλειας είναι τετραετής και δεν επιτρέπεται διορισμός μέλους για περισσότερες από δυο θητείες, διαδοχικές, ή μη. Για την Ολομέλεια επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους και υψηλής επιστημονικής κατάρτισης, ακαδημαϊκής και επαγγελματικής εξειδίκευσης. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, απολαμβάνουν προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.

1. Οι πράξεις διορισμού δημοσιεύονται στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως-ΦΕΚ (Τεύχος ΥΟΔΔ).

Σύνθεση Ολομέλειας

01/01/2022-17/03/2022[2]

Καθηγητής
Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος

Αναπληρωτής Καθηγητής
Δημήτρης Βαρουτάς
Αντιπρόεδρος
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Δρ Σπύρος Παντελής
Αντιπρόεδρος
Ταχυδρομείων

Καθηγητής
Αντώνιος Γαστεράτος
Μέλος

Ελένη Γουσίου
Μέλος

Δρ Νικόλαος Καψάλης
Μέλος

Αναπληρωτής Καθηγητής
Γρηγόριος Κουλούρας
Μέλος

Δρ Αργυρώ Μαγκανιώτη
Μέλος

Καθηγήτρια
Αριστέα Σινανιώτη-Μαρούδη
Μέλος

18/03/2022-31/12/2022[3]

Καθηγητής
Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος

Αναπληρωτής Καθηγητής
Δημήτρης Βαρουτάς
Αντιπρόεδρος
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Δρ Σπύρος Παντελής
Αντιπρόεδρος
Ταχυδρομείων

Καθηγητής
Αντώνιος Γαστεράτος
Μέλος

Καθηγητής
Γεώργιος Δημητρακόπουλος
Μέλος

Καθηγητής
Αθανάσιος Παναγόπουλος
Μέλος

Άγγελος-Ζήκος Πεπόνης
Μέλος

Δρ Πέτρος Ποτίκας
Μέλος

Καθηγήτρια
Αριστέα Σινανιώτη-Μαρούδη
Μέλος

---

2. Πράξεις Υπουργικού Συμβουλίου (ΠΥΣ) 2/09-02-2018 (ΦΕΚ 72/ΥΟΔΔ/09-02-2018), 1/17-01-2018 (ΦΕΚ 17/ΥΟΔΔ/17-01-2018) και 5/30-01-2020 (ΦΕΚ 26/ΥΟΔΔ/07-02-2020). Απόφαση 78/10-01-2018 του Υπουργού Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης-ΥπΨΗΠΤΕ (ΦΕΚ 7/ΥΟΔΔ/11-01-2018).
3. Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου (ΠΥΣ) 5/16-02-2022 (ΦΕΚ 114/ΥΟΔΔ/17-02-2022) και απόφαση 2220/11-03-2022 του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΦΕΚ 214/ΥΟΔΔ/18-03-2022).

Μήνυμα Προέδρου

Σε παγκόσμιο επίπεδο, οι ραγδαίες εξελίξεις και η ταχύτατη πρόοδος που έχουν συντελεστεί τα τελευταία χρόνια στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και σε εκείνον των ταχυδρομικών υπηρεσιών ξεπερνούν κάθε πρόβλεψη. Κατά τη διάρκεια του 2022, σε αυτό το σύνθετο περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από συνεχή ροή νέων και καινοτόμων δυνατοτήτων, οι δράσεις της ΕΕΤΤ επικεντρώθηκαν στη διασφάλιση της πρόσβασης όλων των χρηστών σε αξιόπιστες, ποιοτικές και προσιτές υπηρεσίες.

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κώδικα Δεοντολογίας για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και Κανονισμό που προβλέπει τη δυνατότητα των καταναλωτών, από τον Οκτώβριο του 2023, να επιλέγουν τερματικό εξοπλισμό για το τοπικό ιδιωτικό δίκτυό τους. Δεδομένης της ιδιαίτερης μέριμνας για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, η ΕΕΤΤ ανέλαβε δράσεις για να διασφαλίσει την ισότιμη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Παράλληλα, εξετάστηκαν και αξιολογήθηκαν οι καταγγελίες που έλαβε η ΕΕΤΤ από καταναλωτές, με στόχο ρυθμιστικές παρεμβάσεις προς όφελός τους. Επιπροσθέτως, επικαιροποιήθηκε ο τρόπος υπολογισμού των τιμών συγκριτικής αξιολόγησης του Παρατηρητηρίου Τιμών, Pricescope, και τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία νέα υπηρεσία για τις χρεώσεις σύντομων κωδικών και μη γεωγραφικών αριθμών. Περαιτέρω, συνεχίστηκε η συστηματική ενημέρωση των καταναλωτών, μέσω συστάσεων/ανακοινώσεων για χρηστικά θέματα σχετικά με την τηλεφωνία, το Διαδίκτυο και τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Το 2022 εκδόθηκε νέος Κανονισμός για τις Γενικές Άδειες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθορίστηκαν οι αρχές κοστολόγησης της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και τέθηκε σε εφαρμογή ο νέος Κανονισμός για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Επίσης, διερευνήθηκαν υποθέσεις που αφορούσαν σε θέματα ανταγωνισμού. Συνεχίστηκε, μεταξύ άλλων, η εποπτεία της διαδικασίας για την ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς και το έργο της ανάλυσης αγορών, οι εγκρίσεις τεχνοοικονομικών μοντέλων και προσφορών αναφοράς, η εκχώρηση ονομάτων χώρου, καθώς και θέματα υπηρεσιών εμπιστοσύνης. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να τονιστεί ότι ανατέθηκε στην ΕΕΤΤ ο διαμεσολαβητικός ρόλος στις διαπραγματεύσεις για τον προσδιορισμό της αμοιβής των εκδοτών από παρόχους υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, Πρόεδρος ΕΕΤΤ

Περαιτέρω, ολοκληρώθηκε η διαγωνιστική διαδικασία και χορηγήθηκαν δικαιώματα χρήσης ραδιοφάσματος στη ζώνη των 410-430MHz. Συγχρόνως, συνεχίστηκε η χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για κατασκευές κεραιών και ζεύξεις σταθερής υπηρεσίας, ειδικών ραδιοδικτύων και δορυφορικών επίγειων σταθμών, καθώς και για τη μεταφορά ραδιοτηλεοπτικού προγράμματος. Κατά το 2022, η ΕΕΤΤ προέβη και στις απαραίτητες προβλέψεις προκειμένου να επιταχυνθεί η εγκατάσταση υψίρρυθμων ασύρματων δικτύων και παράλληλα, δημιούργησε βάση δεδομένων στην οποία τηρούνται στοιχεία σχετικά με ελεγχόμενα προϊόντα και δείγματα ραδιοεξοπλισμού.

Αναφορικά με τον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τις διαδικασίες σχετικά με την επικαιροποίηση του κανονιστικού πλαισίου για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής και Ειδικής Άδειας. Επίσης, συνέχισε τη μέτρηση ποιότητας της ΚΥ για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας, καθώς επίσης, την επαλήθευση του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) για το 2021 και την αξιολόγηση του υποβληθέντος από τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΚΠΥ) αναπροσαρμοσμένου τιμολογίου των υπηρεσιών επιστολικού ταχυδρομείου και δεμάτων.

Επιπλέον, διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ σημαντικός αριθμός ελέγχων, μεταξύ άλλων, σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς επίσης για κεραιοσυστήματα και παρεμβολές στο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, διασφαλίζοντας την εύρυθμη λειτουργία των αγορών ευθύνης της.

Σε μία περίοδο ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων και σύνθετων ρυθμιστικών προκλήσεων, η δυνατότητα αναβαθμισμένου ρόλου στη χάραξη της ευρωπαϊκής πολιτικής για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, συνιστά για την ΕΕΤΤ ευκαιρία στρατηγικής σημασίας. Η ανάληψη της Προεδρίας από την ΕΕΤΤ του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) για το 2023 και της Αντιπροεδρίας για τα έτη 2022 και 2024, πιστοποιούν τον καίριο ρόλο της στη διαμόρφωση των εξελίξεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Βασικές προτεραιότητες της στρατηγικής του BEREC αποτελούν η προώθηση της πλήρους συνδεσιμότητας για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, η ενίσχυση των ασφόρων και ανοιχτών ψηφιακών αγορών και η ενδυνάμωση των τελικών χρηστών. Στο πλαίσιο αυτό και υπό τον συντονισμό της ΕΕΤΤ, το BEREC υιοθέτησε στα τέλη του 2022 ένα φιλόδοξο πρόγραμμα 51 δράσεων για το 2023, μέσω των οποίων θα μπορέσει να συμβάλει ουσιαστικά στην εκπλήρωση των στόχων που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) στο Digital Decade Policy Programme.

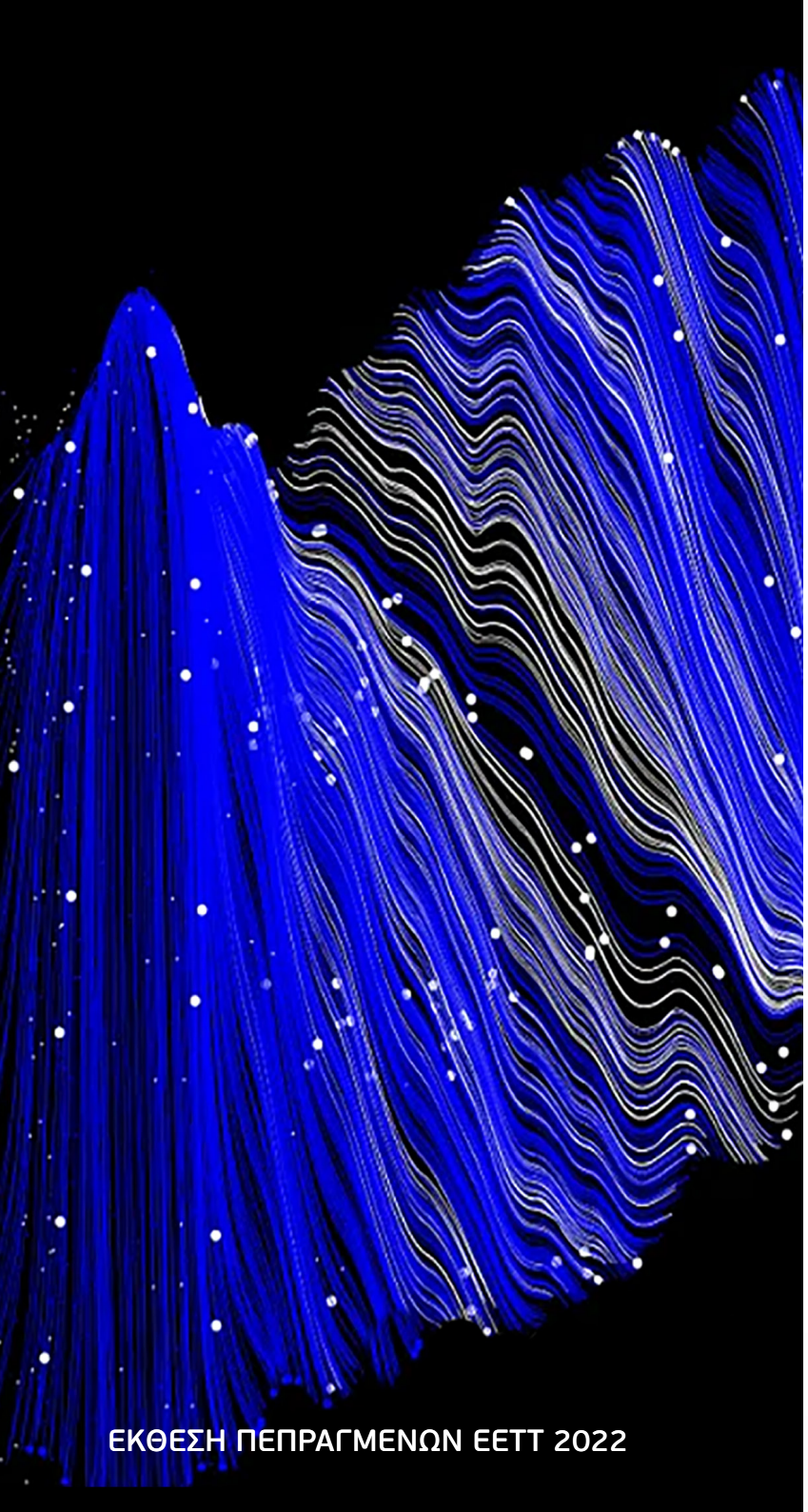
Αξίζει να αναφερθεί, ότι τα επόμενα έτη η καινοτομία αναμένεται να αλλάξει ριζικά το τοπίο στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες. Στόχος της ΕΕΤΤ είναι να αξιοποιήσει -μέσω μίας πολυεπίπεδης προσέγγισης- τις ευκαιρίες, αλλά και να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις. Υπό αυτό το πρίσμα, η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ έχει θέσει για το 2023 τους ακόλουθους στρατηγικούς στόχους:

- Προστασία των καταναλωτών στο δυναμικά εξελισσόμενο περιβάλλον των νέων τεχνολογιών.
- Ενίσχυση του ανταγωνισμού και δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για επενδύσεις στις αγορές αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ.
- Επιτάχυνση της εγκατάστασης των δικτύων οπτικών ινών έως τους συνδρομητές και της απόσυρσης του χαλκού.
- Εξάπλωση των δικτύων 5ης γενιάς (5G) και ενθάρρυνση της βιώσιμης ανάπτυξης και χρήσης ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών 5G, ως μοχλού ανάπτυξης, για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε σειρά κάθετων αγορών.

- Βελτίωση και εκσυγχρονισμό των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Βελτίωση της συνδεσιμότητας και πρόσβασης σε σύγχρονες τηλεπικοινωνιακές/ταχυδρομικές υπηρεσίες ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων.
- Ανάδειξη του κρίσιμου ρόλου της ΕΕΤΤ στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας και το εθνικό οικοσύστημα καινοτομίας, καθώς και ενίσχυση της εξωστρέφειας και διεθνούς παρουσίας της.
- Ανάληψη και επιτυχή άσκηση των νέων αρμοδιοτήτων που σχετίζονται με τη ρύθμιση ψηφιακών συστημάτων και πλατφορμών, καθώς και τη μετεξέλιξη της ΕΕΤΤ από ρυθμιστική αρχή και επιτροπή ανταγωνισμού για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες σε Ψηφιακό Ρυθμιστή και Επιτροπή Ανταγωνισμού για τις ψηφιακές αγορές και υπηρεσίες.
- Βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας της ΕΕΤΤ, καθώς και αναβάθμιση των υποδομών της.
- Ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων του προσωπικού της.

Και το 2023, η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει το πολυσύνθετο έργο της, έχοντας πάντα ως γνώμονα τους πολίτες-καταναλωτές, που είναι και οι τελικοί ωφελούμενοι από το έργο της, αναγνωρίζοντας τον κεντρικό ρόλο των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην καθημερινότητά τους.

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος ΕΕΤΤ



Σύνοψη δράσεων

Α. Συνεδριάσεις Ολομέλειας

Το 2022, η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 600 αποφάσεις, στο πλαίσιο 38 συνεδριάσεων (συνεδριάσεις 1022-1059). Οι αποφάσεις αφορούσαν στα ακόλουθα θέματα:

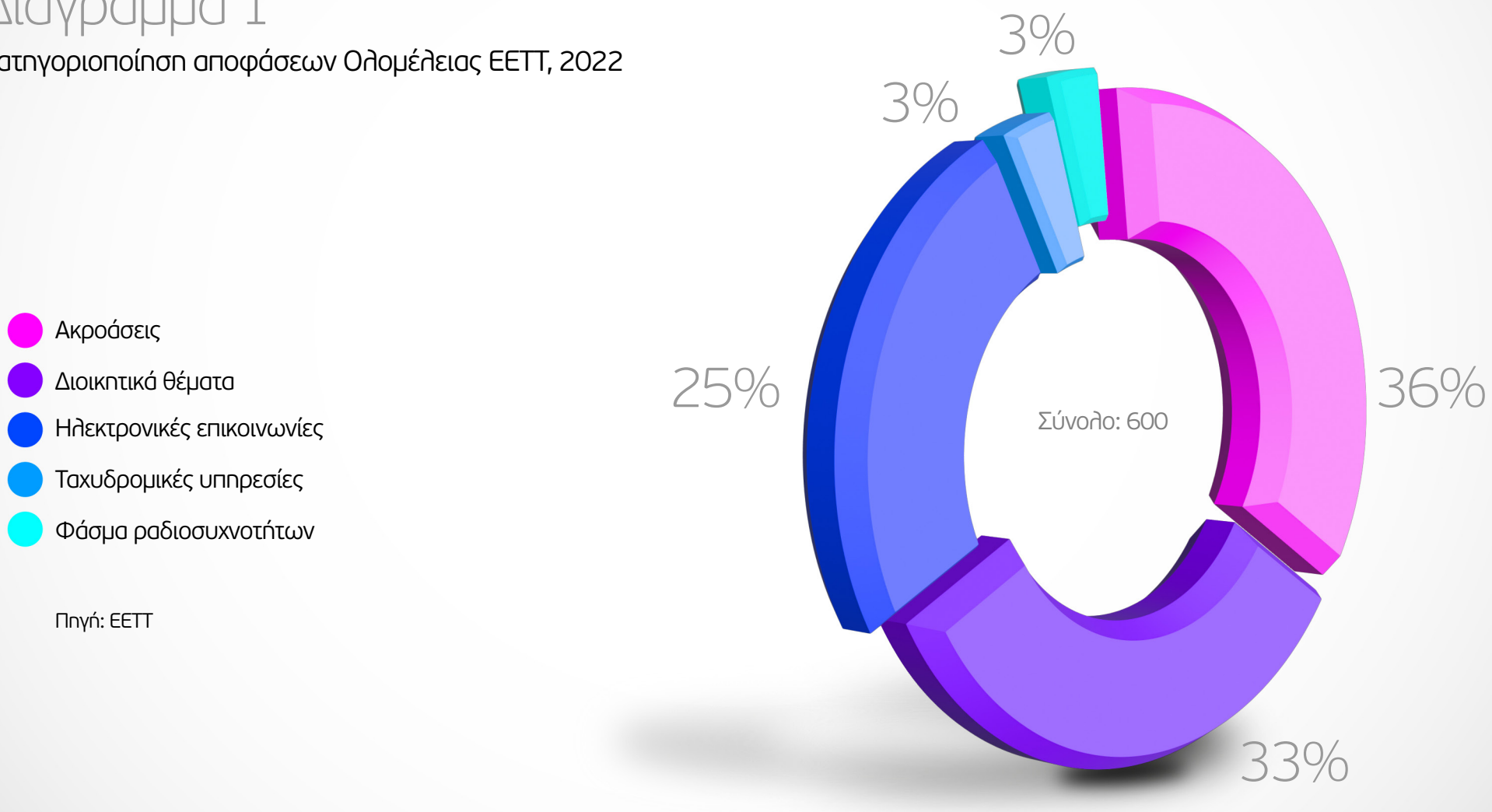
- Αδειοδότηση.
- Ρύθμιση και εποπτεία/έλεγχος των τομέων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Ζητήματα ανταγωνισμού.
- Ακροάσεις παρόχων για θέματα λειτουργίας τους.
- Διοικητικά θέματα της ΕΕΤΤ.

Η ημερήσια διάταξη και οι αποφάσεις δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ. Αποφάσεις που αφορούν σε κανονιστικές πράξεις δημοσιεύονται στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ). Επίσης, αποφάσεις αναρτώνται, εφόσον απαιτείται, στον διαδικτυακό τόπο «Δι@ύγεια».

Στα Διαγράμματα 1 και 2 παρουσιάζεται η κατηγοριοποίηση των αποφάσεων της Ολομέλειας και των ακροάσεων, αντίστοιχα.

Διάγραμμα 1

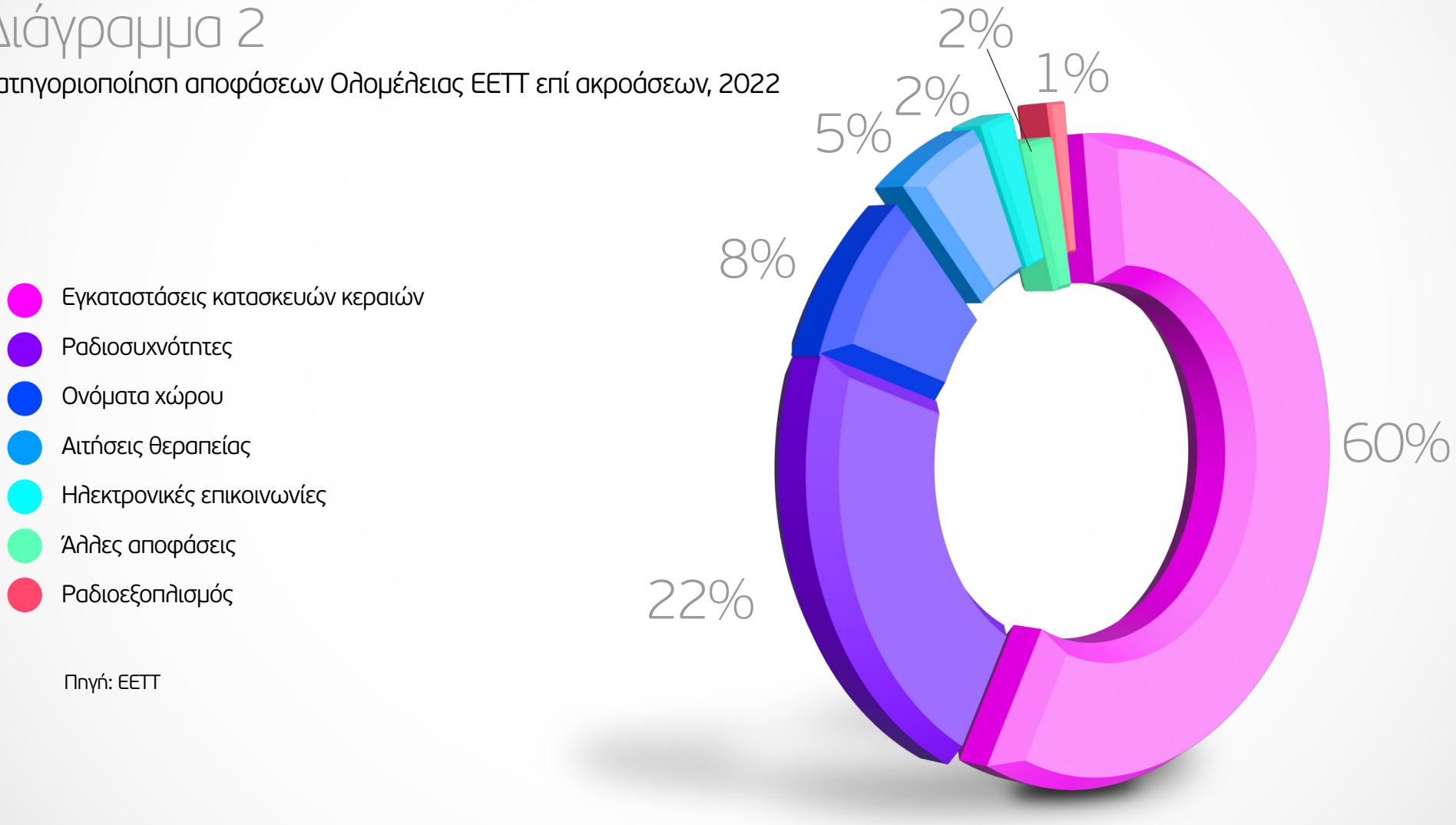
Κατηγοριοποίηση αποφάσεων Ολομέλειας ΕΕΤΤ, 2022



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2

Κατηγοριοποίηση αποφάσεων Ολομέλειας ΕΕΤΤ επί ακροάσεων, 2022



Πηγή: ΕΕΤΤ

Β. Δράσεις ανά τομέα

Ρύθμιση & Εποπτεία

Το 2022, η ΕΕΤΤ προέβη σε καίριες ρυθμιστικές και εποπτικές-ελεγκτικές δράσεις στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και ταχυδρομικών υπηρεσιών, προκειμένου να ανταποκριθεί στις σύγχρονες ανάγκες των καταναλωτών και να ενισχύσει το επίπεδο προστασίας τους. Παράλληλα, διασφάλισε την εύρυθμη λειτουργία των παραπάνω αγορών, καθώς και τη βέλτιστη αξιοποίηση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, ενισχύοντας τον ανταγωνισμό και δημιουργώντας αναπτυξιακές ευκαιρίες προς όφελος των καταναλωτών και της οικονομίας.

Θέματα καταναλωτών

Η ΕΕΤΤ ανέλαβε σημαντικές πρωτοβουλίες ώστε οι χρήστες να αξιοποιούν στο μέγιστο τις προσφερόμενες επιλογές ανάμεσα σε υπηρεσίες και παρόχους και να έχουν πρόσβαση σε αξιόπιστες υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους. Υπό αυτό το πρίσμα, διαχειρίστηκε 9.733 καταγγελίες καταναλωτών. Η πλειονότητα των θεμάτων αφορούσε, στην περίπτωση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αμφισβήτηση χρεώσεων, συνεχιζόμενη βλάβη και κακής ποιότητας υπηρεσία. Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες οι καταγγελίες σχετίζονταν κατά κύριο λόγο με καθυστέρηση παράδοσης αντικειμένων και αδυναμία επικοινωνίας. Κατόπιν αξιολόγησης των καταγγελιών, η ΕΕΤΤ παρενέβη ρυθμιστικά και ελεγκτικά, όπου κρίθηκε απαραίτητο, προκειμένου να διασφαλίσει τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Επίσης, ο νέος Κώδικας Δεοντολογίας που εξέδωσε για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες θέτει τις γενικές αρχές που πρέπει να ακολουθούν οι εταιρείες κατά την παροχή υπηρεσιών, με στόχο την περαιτέρω θωράκιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ιδίως των ευάλωτων ομάδων. Στην ίδια βάση, η ΕΕΤΤ ανέλαβε δράσεις προκειμένου να διασφαλίσει την ισότιμη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Επιπλέον, με Κανονισμό που εξέδωσε, οι καταναλωτές θα μπορούν, από τον Οκτώβριο του 2023, να επιλέγουν τον τερματικό εξοπλισμό (π.χ. router) που θα χρησιμοποιούν για το τοπικό ιδιωτικό δίκτυό τους.

Στο πλαίσιο των ελεγκτικών δράσεων, διέγραψε ονόματα χώρου διαδικτυακών τόπων που περιείχαν υλικό σχετικό με παιδική πορνογραφία, κατόπιν ενημέρωσης της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και έκδοσης σχετικής εισαγγελικής διάταξης. Σε συνέχεια αποφάσεων της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙΜΕΑ), διέγραψε ονόματα χώρου μέσω των οποίων πραγματοποιούταν παράνομη εμπορία ή/και διακίνηση αγαθών.

Βασική μέριμνα της ΕΕΤΤ αποτελεί η έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των καταναλωτών, ώστε να προβαίνουν στις κατάλληλες επιλογές. Υπό αυτό το πρίσμα, αναρτά συστηματικά χρηστικές πληροφορίες για τα δικαιώματα των καταναλωτών, τις διαθέσιμες δυνατότητες, καθώς και τις παρεμβάσεις της. Χαρακτηριστικές δράσεις αποτέλεσαν το 2022, η δημοσίευση πληροφοριακού υλικού και συστάσεων, π.χ. για την παραλαβή προϊόντων από διαδικτυακές αγορές και τον τρόπο χρήσης των κινητών τηλεφώνων,

καθώς και οι ενημερωτικές δράσεις μέσω του διαδικτυακού τόπου της και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Επίσης, διεξήγαγε έρευνα για τη χρήση των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο Κεφάλαιο 1 της Ενότητας Ι.

Τομέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Ανάλυση αγορών

- *Αγορές κεντρικής και τοπικής πρόσβασης:* Ορίστηκαν, με το Σχέδιο Μέτρων, οι χονδρικές αγορές κεντρικής και τοπικής πρόσβασης, στις οποίες περιλαμβάνονται το παραδοσιακό δίκτυο χαλκού τεχνολογίας ADSL, τα δίκτυα οπτικής ίνας/χαλκού και τεχνολογίας VDSL και VDSL Vectoring, καθώς επίσης, το δίκτυο Fiber to the Home (FTTH). Η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα, ότι ο ΟΤΕ εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ στις δύο αγορές και αποφάσισε τη ρύθμισή τους με την επιβολή κατάλληλων ρυθμιστικών υποχρεώσεων.
- *Αγορά τερματισμού φωνητικών κλήσεων:* Αποφασίστηκε απορρύθμιση της αγοράς τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα στην επικράτεια.

Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς: Συνεχίστηκε η εποπτεία της διαδικασίας υλοποίησης δικτύων νέας γενιάς, μέσω τεχνολογίας VDSL Vectoring στο δίκτυο πρόσβασης.

Τεχνοοικονομικό μοντέλο NGA Bottom-up L2 WAP: Εγκρίθηκε το διευρυμένο τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+ για τον υπολογισμό των τιμών πρόσβασης σε δίκτυα νέας γενιάς και χαλκού. Επίσης, καθορίστηκαν οι τιμές για δύο πρόσθετες υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής, τύπου L2 WAP.

Καθορισμός τιμών αστικών/υπεραστικών κυκλωμάτων Ethernet: Τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση οι μεθοδολογικές αρχές και η δομή του τεχνοοικονομικού μοντέλου (Bottom Up LRIC+) για τον υπολογισμό των τιμών προϊόντων των αγορών τερματικών τμημάτων και ζευκτικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής.

Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής: Διαμορφώθηκε το τελικό κείμενο της προσφοράς αναφοράς του ΟΤΕ, κατόπιν σχετικών δημοσίων διαβουλεύσεων και συναντήσεων με τους παρόχους.

Κανονισμός Γενικών Αδειών: Εκδόθηκε νέος Κανονισμός, με κυριότερες τροποποιήσεις την αλλαγή των περιγραφών υπηρεσιών, ώστε να είναι συμβατές με εκείνες του Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC), τη δημοσίευση από τους παρόχους των χαρακτηριστικών και κατάλληλων διεπαφών του δικτύου, καθώς και τη λήψη μέτρων σε περιπτώσεις χρήσης τερματικού εξοπλισμού επιλογής των χρηστών που δημιουργεί βλάβες στο δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Κώδικας Δεοντολογίας: Εκδόθηκε, όπως προαναφέρθηκε, νέος Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές, στον οποίο καθορίζονται οι βασικές υποχρεώσεις των παρόχων προς τους καταναλωτές.

Κανονισμός Συνεγκατάστασης: Διεξήχθη δημόσια διαβούλευση για την τροποποίηση του Κανονισμού.

Κανονισμός Δημόσιων Διαβουλεύσεων: Τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση νέος Κανονισμός αναφορικά με τη διαδικασία διεξαγωγής δημοσίων διαβουλεύσεων για θέματα σχετικά με τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Καθολική Υπηρεσία

- *Παροχή Καθολικής Υπηρεσίας:* Εκδόθηκαν αποφάσεις σχετικά με τις αρχές κοστολόγησης της Καθολικής υπηρεσίας (ΚΥ), τους δείκτες ποιότητας και τους στόχους επίδοσής της. Επίσης, σε συνέχεια εισηγήσεων που είχαν υποβληθεί το 2021 προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, εκδόθηκαν Υπουργικές Αποφάσεις (ΥΑ) σχετικά με το περιεχόμενο και τη διαδικασία ορισμού παρόχου ΚΥ, τον επιμερισμό του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) και την εξασφάλιση μέτρων οικονομικής προσιτότητας.

- *Αρχές κοστολόγησης Καθολικής Υπηρεσίας:* Εκδόθηκε Κανονισμός για τον καθορισμό των αρχών Κοστολόγησης της ΚΥ και τη μεθοδολογία υπολογισμού του ΚΚΚΥ. Επίσης, τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση το περιεχόμενο Κανονισμού σχετικά με τον καθορισμό κριτηρίων υπολογισμού και αξιολόγησης πιθανής αθέμιτης επιβάρυνσης του υπόχρεου παρόχου ΚΥ από το ΚΚΚΥ.

Ανοιχτό Διαδίκτυο: Ξεκίνησε η αναθεώρηση του Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ) σχετικά με τις αποφάσεις του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) και την έκδοση από το BEREC των ανανεωμένων Κατευθυντήριων Γραμμών για την εφαρμογή του Ανοιχτού Διαδικτύου. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ έκρινε απαραίτητη την αναβάθμιση του συστήματος αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων ΥΠΕΡΙΩΝ, λαμβάνοντας υπόψη επίσης το αυξημένο ενδιαφέρον των συνδρομητών.

Εκχώρηση ονομάτων χώρου: Αυξήθηκαν κατά 29.369 τα εκχωρημένα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], σημειώνοντας αύξηση 6% περίπου σε σχέση με το 2021. Από το 2004 ο ρυθμός εκχωρήσεων παραμένει θετικός. Ο συνολικός αριθμός εκχωρημένων ονομάτων έως το τέλος του 2022 ήταν 558.858.

Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης: Πραγματοποιήθηκαν ενημερώσεις του μητρώου της ΕΕΤΤ με τους εγκατεστημένους στην Ελλάδα παρόχους και ολοκληρώθηκε η εξέταση Εκθέσεων Αξιολόγησης Συμμόρφωσης παρόχων. Εγκρίθηκαν αιτήματα για τη χρήση μεθόδων εξ αποστάσεως εξακρίβωσης ταυτότητας και η ένταξη νέων αρχών εγγραφής. Επίσης, διενεργήθηκαν έλεγχοι σε παρόχους, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωσή τους με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS) και τον Κανονισμό Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης της ΕΕΤΤ. Επιπλέον, υποβλήθηκε εισήγηση προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναφορικά με τη ρύθμιση ειδικότερων ζητημάτων για την παροχή εγκεκριμένων υπηρεσιών εμπιστοσύνης, καθώς και με την ανάκληση εγκεκριμένων πιστοποιητικών.

Φορητότητα αριθμών: Μεταφέρθηκαν μέσω φορητότητας συνολικά 741.646 αριθμοί, από τους οποίους 427.911 ήταν κινητής τηλεφωνίας και 313.735 σταθερής.

Προσδιορισμός αμοιβής εκδοτών από παρόχους υπηρεσιών Κοινωνίας της Πληροφορίας: Ανατέθηκε στην ΕΕΤΤ μεσολαβητι-

κός ρόλος στις διαπραγματεύσεις για τον προσδιορισμό της αμοιβής εκδοτών από τους παρόχους υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Νέο μοντέλο ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους: Εγκρίθηκε το τελικό μέτρο αναφορικά με τη μεθοδολογία και το μοντέλο για τον έλεγχο συμπίεσης περιθωρίου των οικονομικών προγραμμάτων. Το νέο μοντέλο τέθηκε άμεσα σε ισχύ, ως προσωρινό μέτρο, για τους τελευταίους δύο μήνες του έτους.

Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις

Διενέργεια ελέγχων: Πραγματοποιήθηκαν 1.063 συνολικά έλεγχοι σε παρόχους σχετικά με τις υποχρεώσεις τους προς τους καταναλωτές, την τήρηση των διαδικασιών για την ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς, τη συμμόρφωση με τον Εθνικό Κανονισμό Ανοιχτού Διαδικτύου και το πλαίσιο για τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης, την τήρηση του Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης και την τήρηση των υποχρεώσεων αναφορικά με το μητρώο της ΕΕΤΤ.

Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προσφορών ΟΤΕ: Ελέγχθηκαν τα οικονομικά προγράμματα που υπέβαλε ο ΟΤΕ, πριν τη διάθεσή τους στην αγορά και εκδόθηκαν 41 αποφάσεις.

Κοστολογικοί έλεγχοι

- *Κοστολογικός έλεγχος ΟΤΕ:* Τροποποιήθηκε η απόφαση που είχε εκδοθεί το 2021 σχετικά με τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ.
- *Κοστολογικός έλεγχος DIGEA:* Ολοκληρώθηκε ο έλεγχος και η επικαιροποίηση του τεχνικοοικονομικού μοντέλου της DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ για την περίοδο 2018-2021.

Έλεγχος Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας: Συνεχίστηκε ο έλεγχος για τον υπολογισμό του ΚΚΚΥ των στοιχείων της ΚΥ για τα έτη 2017-2019.

Έλεγχοι προσφορών Μισθωμένων Γραμμών ΟΤΕ: Εξετάστηκαν τα στοιχεία για 1.860 προσφορές λιανικής για υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών που υπέβαλε ο ΟΤΕ και διαπιστώθηκε ότι δεν υφίσταται συμπίεση περιθωρίου κέρδους.

Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης: Συνεχίστηκαν οι έλεγχοι προκειμένου να εντοπιστεί τυχόν μη συμμόρφωση των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην αγορά.

Δείκτες Ποιότητας: Τέθηκε σε εφαρμογή ο νέος Κανονισμός για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Σύστημα επιφυλακών: Διακόπηκε η πρόσβαση σε 525 διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP) και 14 ονόματα χώρου σχετικά με παράνομη μετάδοση περιεχομένου.

Επίλυση διαφορών: Συνεχίστηκαν οι διαπραγματεύσεις για την επίτευξη εμπορικής συμφωνίας μεταξύ Δήμου Σπάτων-Αρτέμιδος και WIND (πλέον NOVA) για την επίλυση της μεταξύ τους διαφοράς. Κατά τη διαδικασία ενώπιον της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών της ΕΕΤΤ, τα μέρη προέβησαν σε διαπραγματεύσεις οι οποίες οδήγησαν σε εμπορική συμφωνία και παραίτηση της WIND από την αίτησή της ενώπιον της ΕΕΤΤ.

Πληροφορίες σχετικά με τις παραπάνω δράσεις παρέχονται στο Κεφάλαιο 2 της Ενότητας Ι.

Τομέας φάσματος ραδιοσυχνοτήτων

Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης ραδιοφάσματος: Ξεκίνησε η διαδικασία για την αναθεώρηση του Κανονισμού σχετικά με τους όρους χρήσης του ραδιοφάσματος, ενσωματώνοντας στο εθνικό κανονιστικό πλαίσιο νέες προβλέψεις που προκύπτουν, βάσει του ενωσιακού δικαίου.

Ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης στη ζώνη των 410-430MHz: Ολοκληρώθηκε η διαγωνιστική διαδικασία και χορηγήθηκαν τα δικαιώματα χρήσης ραδιοφάσματος στη ζώνη των 410-430MHz, με υπερθεματιστή τον ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών Terrestrial Trunked Radio (TETRA).

Διαβούλευση για τον Κανονισμό τελών χρήσης και εκχώρησης φάσματος σε προσωρινή βάση: Τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση ο νέος Κανονισμός για τον καθορισμό των τελών χρήσης και εκχώρησης ραδιοσυχνοτήτων ως προς τη χορήγηση δικαιωμάτων σε προσωρινή βάση για έκτακτα/απρόβλεπτα/περιορισμένης διάρκειας γεγονότα.

Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων: Χορηγήθηκαν νέα και τροποποιήθηκαν υφιστάμενα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για τη σταθερή υπηρεσία, τη μεταφορά ραδιοφωνικού/τηλεοπτικού προγράμματος, τα ειδικά ραδιοδίκτυα και τις δορυφορικές υπηρεσίες επίγειων δορυφορικών σταθμών.

Αδειοδότηση κατασκευών κεραιών: Διευρύνθηκε το πεδίο εφαρμογής του πλαισίου για τις Εγκαταστάσεις Κατασκευών Κεραιών Χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής Όχλησης (ΕΚΚΧΟ), ώστε να επιταχύνεται η εγκατάσταση υψίρρυθμων ασύρματων δικτύων. Παράλληλα, ενισχύθηκε η ασφάλεια του κοινού και προβλέφθηκε η δημοσιοποίηση πληροφοριών για τις ΕΚΚΧΟ. Επίσης, αναπτύχθηκε στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών η απαραίτητη λειτουργικότητα για την υποβολή και διαχείριση των δηλώσεων ΕΚΚΧΟ. Χορηγήθηκαν νέες και τροποποιήθηκαν υφιστάμενες άδειες κατασκευών κεραιών, μέσω ΣΗΛΥΑ. Εκδόθηκαν διαπιστωτικές πράξεις για την υπαγωγή κατασκευών κεραιών σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ).

Βελτιστοποίηση της επιτήρησης της αγοράς ραδιοεξοπλισμού: Αναπτύχθηκε βάση δεδομένων, με ίδια μέσα, στην οποία τηρούνται στοιχεία σχετικά με τα ελεγχόμενα προϊόντα και τα δείγματα που λαμβάνονται, το είδος των ελέγχων και την πορεία τους, καθώς και το αρμόδιο προσωπικό.

Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις:

- Διεξήχθησαν 530 αυτεπάγγελτοι έλεγχοι ορθής χρήσης του φάσματος και διερευνήθηκαν αιτήματα/καταγγελίες για θέματα που, μεταξύ άλλων, αφορούσαν σε παρεμβολές στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας, τη λειτουργία ειδικών ραδιοδικτύων και σταθμών ραδιοερασιτεχνών, παρεμβολές και καταγγελίες για παροχή στοιχείων, έλεγχο νομιμότητας, τήρηση τεχνικών προδιαγραφών εκπομπής, παράνομες εκπομπές/εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και κεραιών, καθώς και σε επιχειρήσεις διακοπής λειτουργίας παράνομων εκπομπών. Προτεραιότητα δόθηκε στην προστασία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής, καθώς και της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας.

- Ελέγχθηκαν δειγματοληπτικά 49 προϊόντα ραδιοεξοπλισμού, προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.

Επίσης, αξιοποιείται και ολοκληρώνεται σταδιακά ένα τεχνολογικά καινοτόμο, σύγχρονο και γεωγραφικά εκτεταμένο Σύστημα Εποπτείας Φάσματος (ΣΕΦΕ), με στόχο την αποτελεσματικότερη εποπτεία και βέλτιστη χρήση του φάσματος.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο Κεφάλαιο 3 της Ενότητας Ι.

Τομέας ταχυδρομικών υπηρεσιών

Επαλήθευση Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας: Υποβλήθηκε στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης η έκθεση επαλήθευσης του ΚΚΚΥ του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) για το έτος 2020. Παράλληλα, το έργο της επαλήθευσης του ΚΚΚΥ για το έτος 2021, έχει ανατεθεί σε ανεξάρτητο φορέα και αναμένεται να ολοκληρωθεί τέλη του 2023.

Τιμολογιακή πολιτική ΦΠΚΥ: Ξεκίνησε η αξιολόγηση του υποβληθέντος από τον ΦΚΠΥ αναπροσαρμοσμένου τιμολογίου των υπηρεσιών επιστολικού ταχυδρομείου και δεμάτων.

Μέτρηση ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας: Συνεχίστηκε η μέτρηση ποιότητας της ΚΥ για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας. Ο δείκτης Η+3 εκτιμήθηκε στο 68,2%, παρουσιάζοντας μικρή πτώση, σε σχέση με το 2021 (68,9%). Αντίστοιχα, ο δείκτης Η+5 εκτιμήθηκε στο 85,5%, μειωμένος σε σχέση με το 2021 (86,1%). Επισημαίνεται ότι ο ΦΠΚΥ υπολειπόταν των στόχων ποιότητας που όφειλε να επιτύχει για τα έτη 2021 και 2022.

Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων: Εγκρίθηκε η εγκατάσταση 2.620 υπαίθριων γραμματοθυρίδων για την εξυπηρέτηση 20.044 κατοίκων σε 4 νομούς της χώρας με ελλιπή οδαρίθμηση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες.

Επικαιροποίηση κανονιστικού πλαισίου: Ξεκίνησε η διαδικασία για την επικαιροποίηση του κανονιστικού πλαισίου σχετικά με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής και Ειδικής Άδειας.

Ανάκληση Γενικών Αδειών: Διαγράφηκαν 107 πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών και ανακλήθηκαν οι Γενικές Άδειές τους. Παράλληλα, δρομολογήθηκε η διαδικασία είσπραξης οφειλόμενων τελών, κατά τις διατάξεις του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ).

Υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων: Συλλέχθηκαν στοιχεία για τα τιμολόγια υπηρεσιών διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων, στο πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644. Διερευνήθηκε η ύπαρξη τιμολογίων στην ελληνική αγορά που θα μπορούσαν να θεωρηθούν υπερβολικά υψηλά και υποβλήθηκε σχετική αξιολόγηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Αξιοποίηση αυτοματοποιημένων θυρίδων: Διερευνήθηκε η δυνατότητα αξιοποίησης των αυτοματοποιημένων θυρίδων (parcel lockers) σε πανελλαδικό επίπεδο.

Πανελλαδική έρευνα για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων: Διενεργήθηκε πανελλαδική έρευνα σχετικά με τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων και την αποτύπωση της εμπειρίας των καταναλωτών.

Μελέτη για την ανάπτυξη της αγοράς: Διεξήχθη μελέτη σχετικά με την ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς, την παρουσίαση των τάσεων και προοπτικών, καθώς και την αξιολόγηση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου. Η μελέτη οδήγησε σε σειρά προτάσεων σχετικά με την αναμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου και την ενίσχυση της ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς.

Ελεγκτικές δράσεις

- *Έλεγχοι παρόχων:* Διεξήχθησαν 132 έλεγχοι, αυτεπάγγελτα ή κατόπιν καταγγελιών, στην έδρα των παρόχων για να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τους όρους της άδειάς τους. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι σε μη εγγεγραμμένες στο μητρώο της ΕΕΤΤ επιχειρήσεις, προκειμένου να διερευνήσει τυχόν παράνομη δραστηριότητα.
- *Έλεγχοι καταστημάτων δικτύου παρόχων:* Διενεργήθηκαν συνολικά 104 επιτόπιοι έλεγχοι σε δίκτυα (καταστήματα) αδειοδοτημένων παρόχων. Ειδικότερα, ελέγχθηκε η συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή.

Εξέταση καταγγελιών για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών: Συνεχίστηκε η εξέταση καταγγελιών καταναλωτών σχετικά με παραβάσεις του κανονιστικού πλαισίου από παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, κατά το δεύτερο διάστημα των περιοριστικών μέτρων για την πανδημία. Συγκεκριμένα, αφού εξετάστηκαν 640 καταγγελίες, καθεμία ξεχωριστά, και διεξήχθησαν ακροάσεις, διαπιστώθηκε στην πλειονότητα των περιπτώσεων πλημμέλεια στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Σε αυτό πλαίσιο, επιβλήθηκαν πρόστιμα συνολικού ύψους 175.000 ευρώ.

Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στο Κεφάλαιο 4 της Ενότητας Ι.

Ανταγωνισμός

Η ΕΕΤΤ, ως Αρχή Ανταγωνισμού, στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών επεμβαίνει, αυτεπάγγελτα ή κατόπιν καταγγελιών, αποτρέποντας ή/και καταστέλλοντας αντιανταγωνιστικές πρακτικές. Ελέγχει προληπτικά συγκεντρώσεις επιχειρήσεων, προκειμένου να διασφαλίζει ότι δεν λειτουργούν περιοριστικά προς τον ανταγωνισμό. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε διερεύνηση σχετικά με τη γνωστοποίηση από τους παρόχους VODAFONE και WIND (πλέον NOVA) της υλοποίησης/επέκτασης της συμφωνίας κοινής χρήσης των Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας (Radio Access Network-RAN Sharing) και στα αστικά κέντρα της επικράτειας, στις τεχνολογίες 4G και 5G. Μετά από ενδελεχή έλεγχο προσκομισθέντων στοιχείων, έκρινε ότι δεν υφίσταται υποχρέωση για τη γνωστοποίηση της απόκτησης της εταιρείας CONNECT TOPCO LIMITED από τον πάροχο VIASAT INC.

Περαιτέρω, επικαιροποίησε τον τρόπο υπολογισμού των τιμών συγκριτικής αξιολόγησης του Παρατηρητηρίου Τιμών, Pricescope, προκειμένου να είναι συμβατός με τα νέα τέλη κινητής τηλεφωνίας και καρτοκινητής τηλεφωνίας και τη σχετική σύστασή της για τις αναγραφόμενες τιμές. Επίσης, έθεσε σε παραγωγική λειτουργία μία νέα υπηρεσία μέσω της οποίας οι καταναλωτές ενημερώνονται για τις χρεώσεις σύντομων

κωδικών και μη γεωγραφικών αριθμών ανά πάροχο και πρόγραμμα. Παράλληλα, ξεκίνησε η υλοποίηση Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς, το οποίο, μεταξύ άλλων, θα επιτρέπει την προηγμένη συνδυαστική και στατιστική ανάλυση δεδομένων και την ταχύτερη παραγωγή αποτελεσμάτων. Επιπλέον, το 2022, η ΕΕΤΤ, ως επίσημος φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος, προέβη στη δημοσίευση πληροφοριών που σχετίζονται με τις στατιστικές που παράγει.

Εκτενέστερες πληροφορίες σχετικά με τις παραπάνω δράσεις παρέχονται στην Ενότητα ΙΙ.

Διεθνείς συνεργασίες

Το 2022, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του BEREC και έχει εκλεγεί Πρόεδρος για το 2023. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ είχε κεντρικό ρόλο στην προετοιμασία του Προγράμματος Εργασίας για το 2023. Βασικές προτεραιότητες της στρατηγικής του BEREC αποτελούν η προώθηση της πλήρους συνδεσιμότητας για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, η ενίσχυση των αειφόρων και ανοιχτών ψηφιακών αγορών, καθώς και η ενδυνάμωση των καταναλωτών.

Ο Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, Δρ Σπύρος Παντελής, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP). Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ συνέβαλε στις δράσεις για το Πρόγραμμα Εργασίας του 2022, με ενεργό ρόλο στις εκτελεστικές συνεδριάσεις και Ομάδες Εργασίας.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η ΕΕΤΤ συνέβαλε με την τεχνογνωσία της στο έργο ευρωπαϊκών/διεθνών ομάδων στις οποίες συμμετέχει ή έχει συντονιστικό ρόλο, συνδιαμορφώνοντας τις εξελίξεις σε θέματα ρύθμισης, τεχνολογίας και ανταγωνισμού.

Περισσότερες πληροφορίες για τις διεθνείς συνεργασίες είναι διαθέσιμες στην Ενότητα ΙΙΙ.

Σημαντικά στοιχεία 2022

Συνεδριάσεις Ολομέλειας

600 αποφάσεις Ολομέλειας

215 αποφάσεις επί ακροάσεων

192 αποφάσεις επιβολής διοικητικών κυρώσεων*

168 ακροάσεις

**Συμπεριλαμβάνονται αποφάσεις για ακροάσεις που είχαν διενεργηθεί τα προηγούμενα έτη.*

Σημαντικά στοιχεία 2022

Θέματα καταναλωτών

9.733 καταγγελίες καταναλωτών

8.461 για ηλεκτρονικές επικοινωνίες

1.272 για ταχυδρομικές υπηρεσίες

Σημαντικά στοιχεία 2022

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

558.858 συνολικά εκχωρημένα ονόματα χώρου έως το τέλος του 2022

29.369 εκχωρημένα ονόματα χώρου το 2022

195 διεκπεραιώσεις αιτημάτων παρόχων

41 αιτήματα για Γενική Άδεια

74 τροποποιήσεις αδειών

80 αιτήματα παύσης παροχής υπηρεσιών

133 διεκπεραιώσεις αιτημάτων παρόχων για αριθμοδοτικούς πόρους

23 εγκρίσεις αιτημάτων νέων καταχωρητών ονομάτων χώρου

Σημαντικά στοιχεία 2022

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Ελεγκτικές δράσεις

1.063 έλεγχοι σε υποδομές παρόχων:

- **484** ως προς τις υποχρεώσεις παρόχων προς καταναλωτές
- **265** σχετικά με δίκτυα νέας γενιάς
- **260** για τον Εθνικό Κανονισμό Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ)
  - **26** για υποχρεώσεις προς το μητρώο της ΕΕΤΤ
  - **20** αναφορικά με υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης
  - **8** σχετικά με υπηρεσίες εμπιστοσύνης

539 περιπτώσεις διακοπής πρόσβασης σε διευθύνσεις IP και ονόματα χώρου λόγω παράνομης μετάδοσης περιεχομένου

88 περιπτώσεις διαγραφής ονομάτων χώρου λόγω παράνομης εμπορίας ή/και διακίνησης αγαθών

4 περιπτώσεις διαγραφής ονομάτων χώρου λόγω παιδικής πορνογραφίας

Σημαντικά στοιχεία 2022

Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

3.834 διεκπεραιώσεις αιτημάτων παρόχων για θέματα κεραιοσυστημάτων

1.815 χορηγήσεις δικαιωμάτων για χρήση ραδιοφάσματος στη σταθερή υπηρεσία

93 αποφάσεις για ειδικά ραδιοδίκτυα

Σημαντικά στοιχεία 2022

Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Ελεγκτικές δράσεις

579 έλεγχοι για τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- 176 για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας
- 160 σε ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς
- 103 σχετικά με την κινητή υπηρεσία
- 49 σε προϊόντα ραδιοεξοπλισμού
- 46 για παρεμβολές σε κρατικά δίκτυα
- 29 για παρεμβολές σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών
- 16 σχετικά με δορυφορικές υπηρεσίες

Σημαντικά στοιχεία 2022

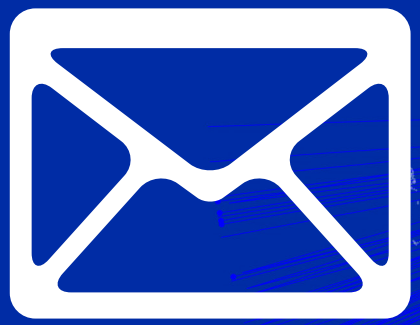
Ταχυδρομικές υπηρεσίες

2.620 γραμματοθυρίδες εγκρίθηκαν προς εγκατάσταση για την εξυπηρέτηση 20.044 κατοίκων

611 διεκπεραιώσεις αιτημάτων παρόχων

- 60 καταχωρήσεις για Γενική Άδεια
- 413 τροποποιήσεις αδειών
- 138 διαγραφές παρόχων (αυτεπάγγελτα ή κατόπιν αιτήματος)

Σημαντικά στοιχεία 2022



Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Ελεγκτικές δράσεις

236 έλεγχοι παρόχων

132 στην έδρα παρόχων

104 σε δίκτυα αδειοδοτημένων παρόχων

I. ΡΥΘΜΙΣΗ & ΕΠΟΠΤΕΙΑ

36 **1. Θέματα καταναλωτών**

36 1.1 Προστασία καταναλωτών

36 1.1.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

41 1.1.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

43 1.2 Παρεμβάσεις προς όφελος των καταναλωτών

43 1.2.1 Κώδικας Δεοντολογίας για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

45 1.2.2 Διακοπή λειτουργίας παράνομων διαδικτυακών τόπων

45 1.2.3 Δυνατότητα επιλογής τερματικού εξοπλισμού από καταναλωτές

46 1.2.4 Ισότιμη πρόσβαση ατόμων με αναπηρία σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

46 1.3 Ενημερωτικές δράσεις

46 1.3.1 Συστάσεις προς καταναλωτές για παραλαβή προϊόντων από διαδικτυακές αγορές

47 1.3.2 Ενημέρωση για ασύρματες συσκευές

47 1.3.3 Πανελλαδική έρευνα για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων

51 1.3.4 Συστάσεις για χρήση κινητών τηλεφώνων

51 1.3.5 Η ΕΕΤΤ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

54 **2. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες**

54 2.1 Ρυθμιστικές δράσεις

54 2.1.1 Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς

58 2.1.2 Ανάλυση αγορών

59 2.1.3 Τεχνοοικονομικό μοντέλο NGA Bottom-up L2 WAP

59 2.1.4 Καθορισμός τιμών αστικών/υπεραστικών κυκλωμάτων Ethernet

60 2.1.5 Προσφορά αναφοράς για Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής

60 2.1.6 Κανονισμός Γενικών Αδειών

61 2.1.7 Κώδικας Δεοντολογίας

61 2.1.8 Κανονισμός συνεγκατάστασης

62 2.1.9 Κανονισμός δημοσίων διαβουλεύσεων

62 2.1.10 Καθολική Υπηρεσία

62 2.1.10.1 Παροχή Καθολική Υπηρεσία

63 2.1.10.2 Αρχές κοστολόγησης Καθολικής Υπηρεσίας

63 2.1.11 Ανοιχτό Διαδίκτυο

64 2.1.12 Εκχώρηση ονομάτων χώρου

66 2.1.13 Υπηρεσίες εμπιστοσύνης

67 2.1.14 Προσδιορισμός αμοιβής εκδοτών από παρόχους υπηρεσιών Κοινωνίας της Πληροφορίας

67 2.2 Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις

67 2.2.1 Διενέργεια ελέγχων σε υποδομές παρόχων

69 2.2.2 Φορητότητα αριθμών

71 2.2.3 Νέο μοντέλο ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους

71 2.2.4 Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προγραμμάτων ΟΤΕ

71 2.2.5 Κοστολογικοί έλεγχοι

72 2.2.6 Έλεγχος Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας

72 2.2.7 Έλεγχοι προσφορών Μισθωμένων Γραμμών ΟΤΕ

73 2.2.8 Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης

73 2.2.9 Δείκτες ποιότητας

73 2.2.10 Σύστημα επιφυλακών

75 2.3 Επίλυση διαφορών

76 **3. Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων**

76 3.1 Διαχείριση και εποπτεία φάσματος

76 3.1.1 Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης ραδιοφάσματος

77 3.1.2 Διαβούλευση για τον Κανονισμό τελών χρήσης-εκχώρησης φάσματος σε προσωρινή βάση

77 3.1.3 Ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης στη ζώνη των 410-430MHz

77 3.1.4 Σταθερή υπηρεσία

79 3.1.5 Κινητή υπηρεσία

80 3.1.6 Δορυφορικές υπηρεσίες

81 3.1.7 Ραδιοφωνία-Τηλεόραση

83 3.1.8 Προστασία δικτύων κρατικών υπηρεσιών

83 3.1.9 Έλεγχοι σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών

83 3.1.10 Εκσυγχρονισμός εξοπλισμού εποπτείας

85 3.2 Κατασκευές κεραιών

85 3.2.1 Δευτερογενής νομοθεσία κατασκευών κεραιών

85 3.2.2 Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων

86 3.2.3 Δηλώσεις κατασκευών κεραιών ραδιοφωνικών σταθμών

86 3.2.4 Έλεγχοι κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας

87 3.3 Ραδιοεξοπλισμός

87 3.3.1 Επιτήρηση αγοράς

88 3.3.2 Κοινοπρακτικό σχήμα JAHARP 2020 της ΕΕ

89 **4. Ταχυδρομικές υπηρεσίες**

89 4.1 Διασφάλιση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

89 4.1.1 Επαλήθευση Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας

90 4.1.2 Τιμολογιακή πολιτική ΕΛΤΑ

90 4.1.3 Μέτρηση ποιότητας

100 4.1.4 Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων

101 4.2 Ρύθμιση και ανάπτυξη της αγοράς

101 4.2.1 Επικαιροποίηση κανονιστικού πλαισίου

101 4.2.2 Υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων-Αξιολόγηση τιμολογίων

102 4.2.3 Αξιοποίηση αυτοματοποιημένων θυρίδων

102 4.3 Παρακολούθηση αγοράς

102 4.3.1 Ανάκληση Γενικών Αδειών

102 4.3.2 Έρευνα για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων

103 4.3.3 Συνεργασία με φορείς

103 4.3.4 Μελέτη για την ανάπτυξη της αγοράς

104 4.4 Ελεγκτικές δράσεις

1. Θέματα καταναλωτών

1.1 Προστασία καταναλωτών

1.1.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Το 2022, η ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε συνολικά 8.461 καταγγελίες καταναλωτών που αφορούσαν στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Συγκεκριμένα:

- 7.807 σχετίζονταν με ζητήματα που είτε επιλύθηκαν απευθείας από την ΕΕΤΤ είτε προωθήθηκαν στις εταιρείες για περαιτέρω διερεύνηση. Ποσοστό 79% των πρωτογενών καταγγελιών αφορούσαν στη συνδυαστική σταθερή τηλεφωνία (τηλεφωνία, Διαδίκτυο ή/και συνδρομητική τηλεόραση), 19% την κινητή τηλεφωνία και 2% άλλες υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης και υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.
  Αναφορικά με τη θεματολογία, για όλες τις υπηρεσίες η πλειονότητα των καταγγελιών σχετιζόταν με αμφισβήτηση χρεώσεων (32%), αναφορά συνεχιζόμενης βλάβης (22%) και κακής ποιότητας υπηρεσία (15%). Έπονται η άρνηση παροχής/καθυστέρηση παροχής υπηρεσίας (14%), η αυθαίρετη, δηλαδή εκτός σύμβασης, ενεργοποίηση υπηρεσίας (6%), η μη απόδοση συμφωνηθείσας προσφοράς (4%) και η αυθαίρετη απόρριψη φορητότητας (1%). Οι υπόλοιπες καταγγελίες (6%) σχετίζονταν με άλλα θέματα όπως, αμφισβήτηση εγγραφής σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης, περιαγωγή κινητής τηλεφωνίας, καθώς και θέματα Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ). Η κατανομή των καταγγελιών παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 1.1-1.4.
- 581 αφορούσαν σε επαναληπτικές καταγγελίες καταναλωτών, λόγω αμφισβήτησης των απαντήσεων των εταιρειών ή μη επίλυσης του προβλήματος.
- 73 σχετίζονταν με καταγγελίες που δεν ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ.

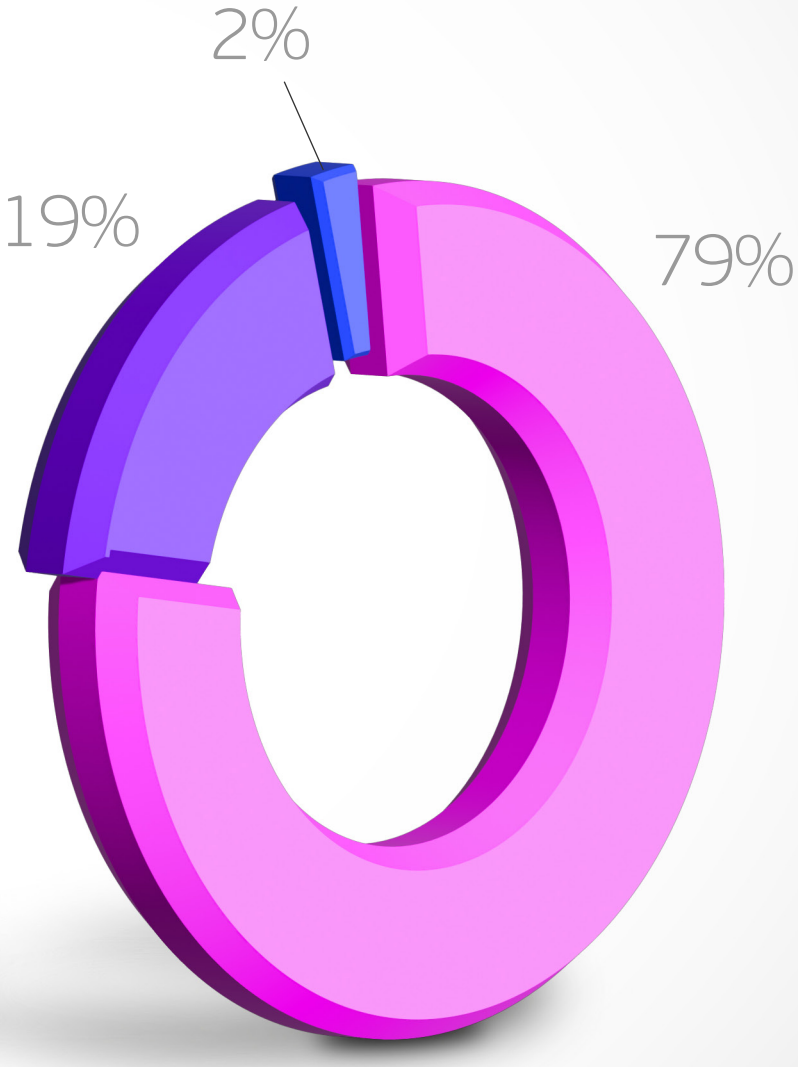
Διάγραμμα 1.1

Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες, 2022

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.2

Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά υπηρεσία, 2022



- Συνδυαστική σταθερή υπηρεσία (τηλεφωνία, Διαδίκτυο ή/και συνδρομητική τηλεόραση)
- Κινητή υπηρεσία (τηλεφωνία ή/και Διαδίκτυο)
- Άλλες υπηρεσίες (π.χ. υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης/ πληροφοριών καταλόγου)

Πηγή: ΕΕΤΤ

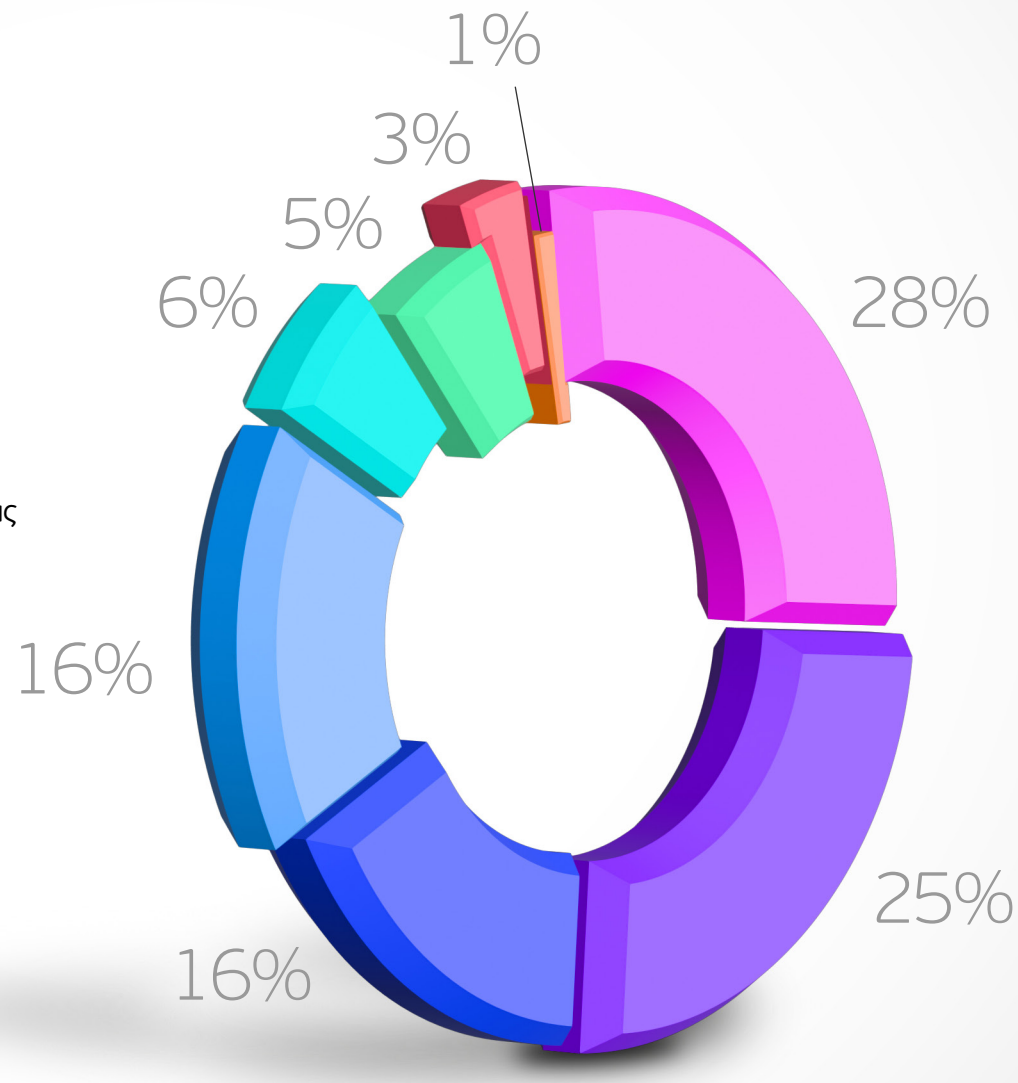
Διάγραμμα 1.3

Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για τη συνδυαστική σταθερή υπηρεσία*, 2022

- Μη αποκατάσταση βλάβης
- Αμφισβήτηση χρεώσεων λογαριασμού
- Κακής ποιότητας υπηρεσία
- Άρνηση/Καθυστέρηση παροχής σύνδεσης ή υπηρεσίας
- Άλλα θέματα
- Αυθαίρετη ενεργοποίηση
- Μη απόδοση προσφοράς
- Αυθαίρετη απόρριψη φορητότητας αριθμού

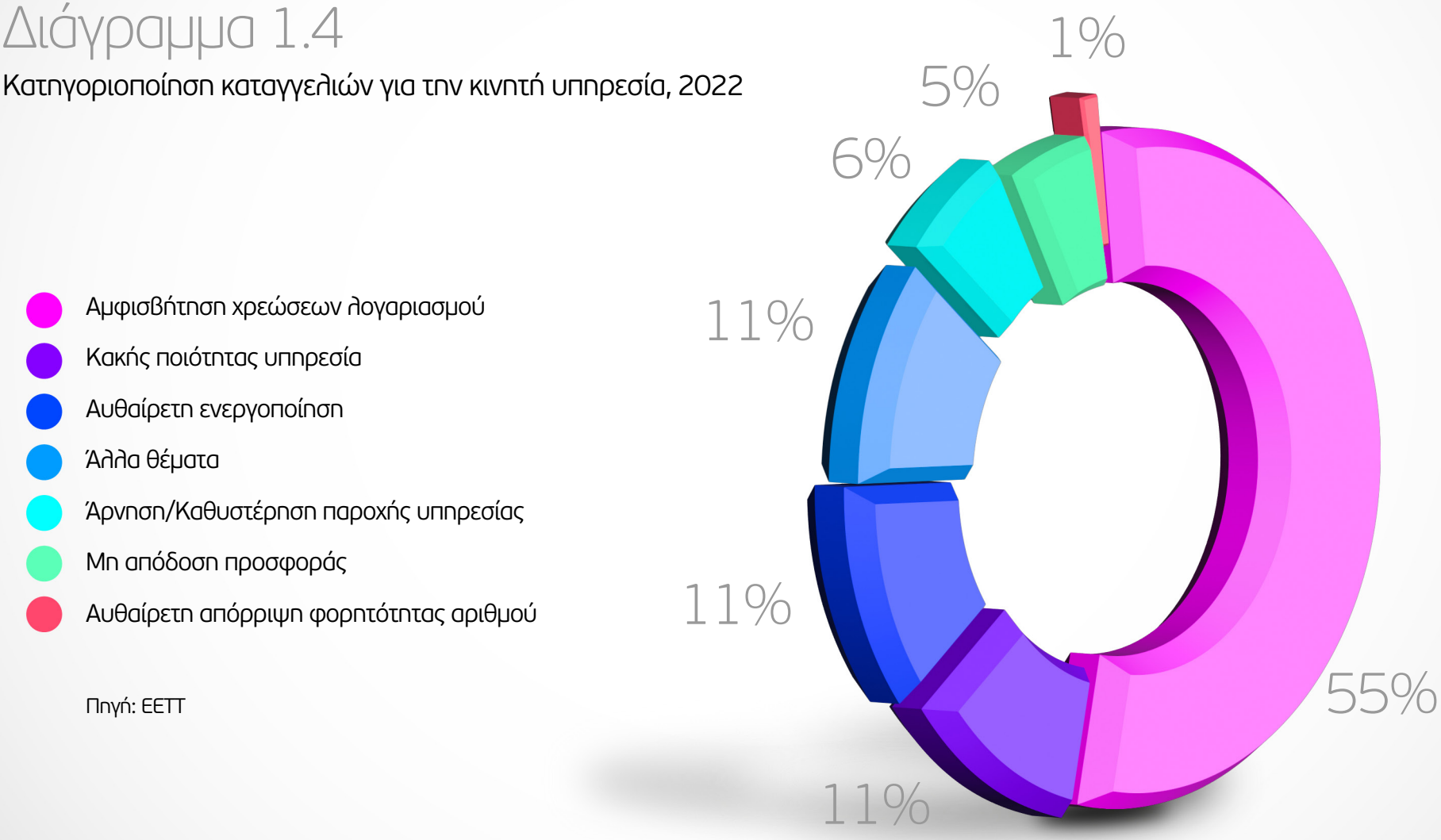
*Τηλεφωνία, Διαδίκτυο ή/και συνδρομητική τηλεόραση

Πηγή: ΕΕΤΤ



Διάγραμμα 1.4

Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για την κινητή υπηρεσία, 2022

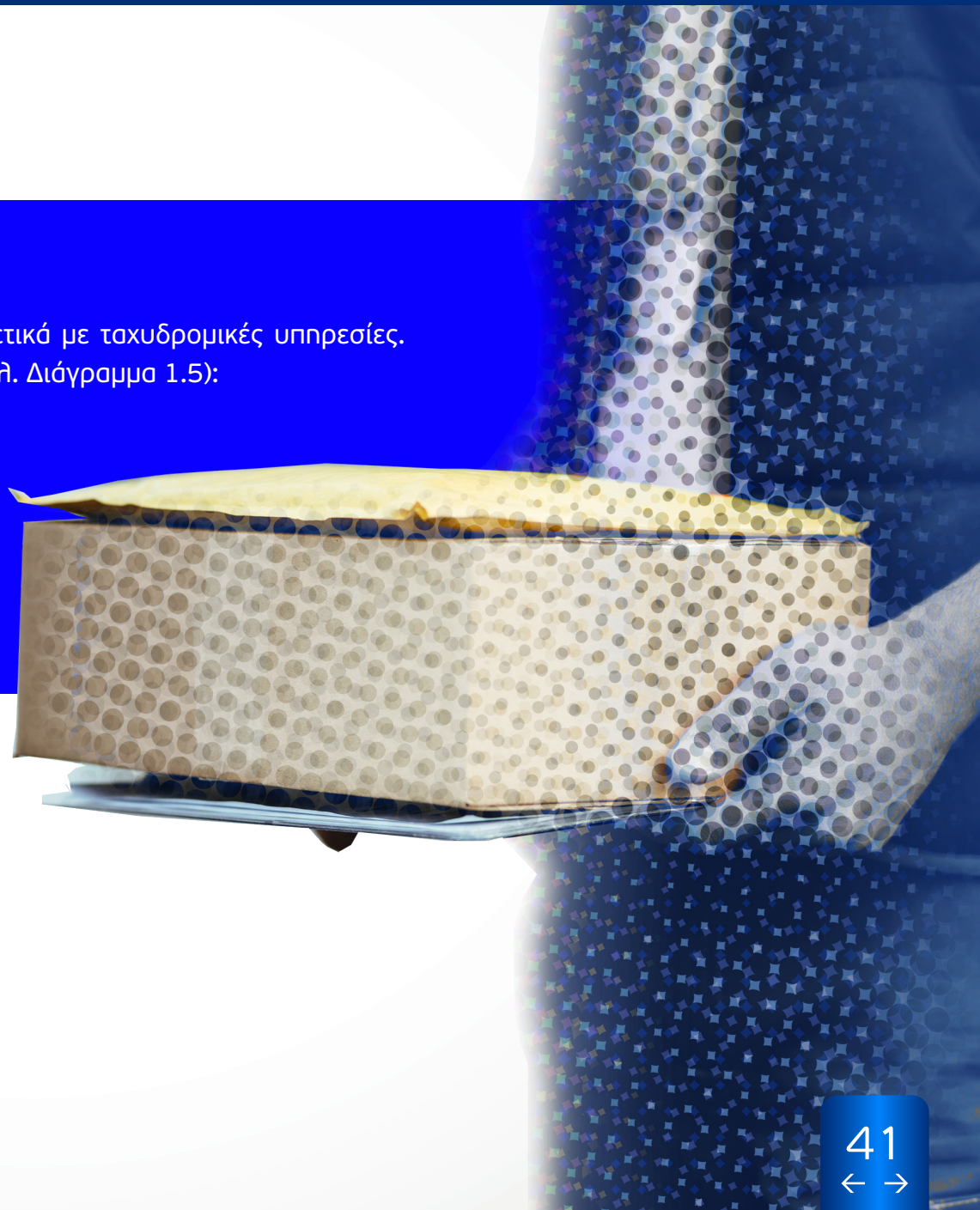


Πηγή: ΕΕΤΤ

1.1.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

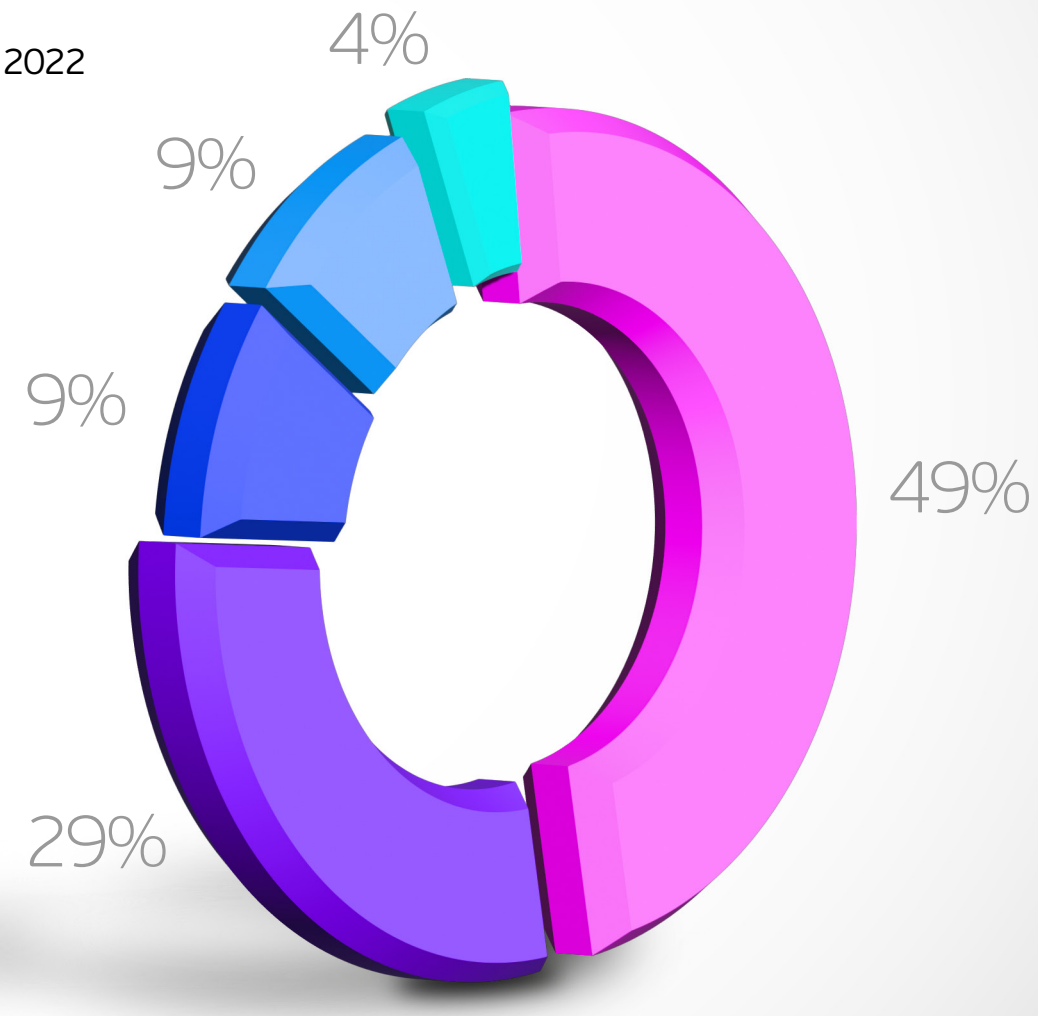
Η ΕΕΤΤ εξέτασε και διαχειρίστηκε συνολικά 1.272 καταγγελίες σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες. Ειδικότερα, τα αιτήματα/καταγγελίες κατηγοριοποιούνται ως εξής (βλ. Διάγραμμα 1.5):

- 49% καθυστέρηση παράδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων.
- 29% αδυναμία επικοινωνίας.
- 9% θέματα χρεώσεων.
- 9% απώλεια/καταστροφή αντικειμένων.
- 4% αμφισβήτηση απάντησης εταιρείας.



Διάγραμμα 1.5

Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες, 2022



- Καθυστέρηση παράδοσης αντικειμένων
- Αδυναμία επικοινωνίας
- Θέματα χρεώσεων
- Απώλεια/Καταστροφή αντικειμένων
- Αμφισβήτηση απάντησης εταιρείας

Πηγή: ΕΕΤΤ

1.2 Παρεμβάσεις προς όφελος των καταναλωτών

1.2.1 Κώδικας Δεοντολογίας για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Τον Ιούνιο του 2022, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κώδικα Δεοντολογίας[4] για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές. Το διάστημα από 9 Νοεμβρίου 2021 έως 7 Φεβρουαρίου 2022 είχε διεξαγάγει σχετική δημόσια διαβούλευση.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας αναθεωρήθηκε με στόχο να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των καταναλωτών, να περιλαμβάνει τις σχετικές διατάξεις του νέου κανονιστικού πλαισίου και να συμπορεύεται με τις τρέχουσες τεχνολογικές εξελίξεις. Ο Κώδικας θέτει τις γενικές αρχές και καθορίζει τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν οι εταιρείες κατά την παροχή υπηρεσιών. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην προστασία των καταναλωτών, κυρίως των ευάλωτων ομάδων.

Μεταξύ άλλων, οι εταιρείες οφείλουν να τηρούν τις ακόλουθες υποχρεώσεις.

Συμβάσεις

- Επισύναψη της συνοπτικής σύμβασης στις προσφορές, κατά την προσυμβατική ενημέρωση. Σε περίπτωση σύναψης σύμβασης από απόσταση, η συνοπτική σύμβαση δύναται να αποστέλλεται ηλεκτρονικά.
- Λήψη των απαραίτητων μέσων, ώστε οι όροι της σύμβασης να είναι εύκολα κατανοητοί και προσβάσιμοι από άτομα με αναπηρία, χωρίς επιπλέον χρέωση.

Ανοιχτό Διαδίκτυο

- Αναφορά στο έντυπο της συνοπτικής σύμβασης πληροφοριών για την ταχύτητα που δεσμεύονται να παρέχουν.
- Ενημέρωση για τη δυνατότητα επανορθώσεων ή αποζημιώσεων, βάσει του ΕΚΑΔ, σε περίπτωση συνεχών ή επαναλαμβανόμενων αρνητικών αποκλίσεων μεταξύ μετρούμενης ταχύτητας και ταχύτητας για την οποία δεσμεύεται η εταιρεία στη σύμβαση.

Διαφήμιση υπηρεσιών

- Επιλογή, στο μέτρο του εφικτού, εμπορικών ονομασιών που να αντιπροσωπεύουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα χαρακτηριστικά τους και την τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών.
- Κοινοποίηση των κύριων όρων και των σημαντικών περιορισμών που ισχύουν για τις προσφορές (όπως χρονική διάρκεια και ημερομηνία λήξης), καθώς και τυχόν ειδικών όρων για την αγορά της προσφοράς (π.χ. σε περίπτωση διάθεσης συνδυαστικά με άλλα προϊόντα/υπηρεσίες ή περιορισμών για συγκεκριμένη κατηγορία καταναλωτών).

4. Απόφαση ΕΕΤΤ 1032/006/30-05-2022 (ΦΕΚ 3242/Β/24-06-2022).

Προώθηση πωλήσεων

- Διασφάλιση ότι το προσωπικό των εταιρειών τηρεί τα ακόλουθα:
  - Προωθεί, κατά την επικοινωνία με τους καταναλωτές, τις υπηρεσίες υπεύθυνα και με σαφήνεια, ενημερώνοντας για τους βασικούς όρους, τυχόν περιορισμούς και κόστος των προϊόντων.
  - Ανακοινώνει από την αρχή της επικοινωνίας το επώνυμο, την εταιρεία που εκπροσωπεί και τον σκοπό της επικοινωνίας. Επίσης, πρέπει να διακόπτει την επικοινωνία όταν οι καταναλωτές δηλώνουν ότι δεν ενδιαφέρονται ή ενοχλούνται.
  - Δεν επικοινωνεί με τους καταναλωτές σε ώρες κοινής ησυχίας, εκτός εάν υπάρχει σχετική σύμφωνη γνώμη.
  - Δεν πραγματοποιεί κλήσεις προς καταναλωτές που έχουν ενταχθεί στο Μητρώο άρθρου 11 του Ν.3471/2006 και έχουν ζητήσει να μην δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις για απευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς.
  - Δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία καταναλωτών που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες (όπως ηλικιωμένοι, ανήλικοι, άτομα χωρίς επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας ή άτομα με ειδικές ανάγκες), προκειμένου να πραγματοποιεί πωλήσεις.
- Μέριμνα ώστε τα αρχεία των τηλεφωνικών συνομιλιών για την πραγματοποίηση πωλήσεων να τηρούνται από την εταιρεία που πραγματοποιεί την πώληση για έξι μήνες.

Εκπαίδευση προσωπικού

- Διασφάλιση ότι το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο, έχει επαρκή γνώση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προωθεί, διαθέτει όλα τα απαραίτητα μέσα για την παροχή πλήρους ενημέρωσης στους καταναλωτές και είναι ενήμερο για υπηρεσίες που αφορούν σε καταναλωτές με αναπηρία.

Εξυπηρέτηση καταναλωτών

- Ενημέρωση των καταναλωτών με σαφή και ευδιάκριτο τρόπο σχετικά με τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας για την εξυπηρέτησή τους.
- Τήρηση αρχείων επικοινωνίας με καταναλωτές. Τα αρχεία πρέπει να είναι προσβάσιμα από το προσωπικό εξυπηρέτησης καταναλωτών και να κοινοποιούνται στους καταναλωτές κατόπιν αιτήματός τους.
- Συγκέντρωση, με συστηματικό τρόπο, σχολίων από τους καταναλωτές σχετικά με την εμπειρία τους από την εξυπηρέτηση πελατών, τα οποία πρέπει να αξιοποιούνται για τη λήψη τυχόν μέτρων βελτίωσης.

Καταγγελίες καταναλωτών

- Διασφάλιση άμεσης, αποτελεσματικής και δίκαιης επίλυσης των καταγγελιών.
- Τεκμηριωμένη απάντηση σε κάθε παράπονο/καταγγελία που υποβάλλεται, παροχή επαρκών πληροφοριών για την πρόοδο της καταγ-

γελίας, εφόσον ζητηθεί, και αιτιολόγηση προς τους καταναλωτές τυχόν καθυστερήσεων κατά τη διαδικασία εξέτασης της καταγγελίας. Σε περίπτωση που η εταιρεία θεωρεί ότι μία καταγγελία δεν χρήζει περαιτέρω διερεύνησης, οφείλει να ενημερώνει πλήρως για τους λόγους.

Στο πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών που αποτελεί διαχρονικά βασική προτεραιότητα, η ΕΕΤΤ παρακολουθεί και ελέγχει συστηματικά τον βαθμό συμμόρφωσης των εταιρειών με το νομικό πλαίσιο, ενώ σε περίπτωση παράβασης, επιβάλλει κυρώσεις[5].

1.2.2 Διακοπή λειτουργίας παράνομων διαδικτυακών τόπων

Η ΕΕΤΤ διενεργεί ελέγχους προκειμένου να εντοπίζει διαδικτυακούς τόπους που διακινούν παράνομο περιεχόμενο. Το 2022, απενεργοποίησε προσωρινά και στη συνέχεια, διέγραψε[6] οριστικά τέσσερα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr], κατόπιν ενημέρωσης της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και έκδοσης σχετικής εισαγγελικής διάταξης. Οι διαδικτυακοί τόποι περιείχαν υλικό σχετικό με παιδική πορνογραφία.

Επίσης, κατόπιν αποφάσεων της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙΜΕΑ) του Υπουργείου Ανάπτυξης, η ΕΕΤΤ διέγραψε 88 ονόματα χώρου[7]. Μέσω των συγκεκριμένων ονομάτων, σύμφωνα με αποφάσεις της ΔΙΜΕΑ, πραγματοποιούταν παράνομη εμπορία ή/και διακίνηση αγαθών.

1.2.3 Δυνατότητα επιλογής τερματικού εξοπλισμού από καταναλωτές

Οι καταναλωτές από την 1η Οκτωβρίου 2023 θα έχουν τη δυνατότητα να προμηθεύονται και να χρησιμοποιούν στο τοπικό ιδιωτικό δίκτυό τους τερματικό εξοπλισμό (π.χ. router) της επιλογής τους, σύμφωνα με Κανονισμό που εξέδωσε[8] η ΕΕΤΤ, τον Δεκέμβριο του 2022. Η ΕΕΤΤ είχε διεξαγάγει δημόσια διαβούλευση για το θέμα το διάστημα από 13 Απριλίου έως 17 Ιουνίου 2022.

Με τον Κανονισμό, προβλέπονται τα ακόλουθα:

- Προσδιορίζεται το Σημείο Τερματισμού Δικτύου (ΣΤΔ) για την παροχή σταθερής υπηρεσίας, δηλαδή το όριο μεταξύ του δημοσίου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του ιδιωτικού δικτύου των συνδρομητών.
- Αποσαφηνίζονται οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των εμπλεκόμενων μερών (συνδρομητές, εταιρείες σταθερής τηλεφωνίας, κατασκευαστές τερματικού εξοπλισμού).
- Παρέχεται στους συνδρομητές η δυνατότητα να αλλάζουν εταιρεία σταθερής τηλεφωνίας, χρησιμοποιώντας παράλληλα τον υφιστάμενο τερματικό εξοπλισμό.

5. Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).
6. Ν.4267/2014 (ΦΕΚ 137/Α/12-06-2014), άρθρο 18, παρ. 2.
7. Ν.4712/2020 (ΦΕΚ 146/Α/29-07-2020), άρθρο 10, παρ. 2, περ. ζ, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το άρθρο 36 του Ν.4811/2021 (ΦΕΚ 108/Α/26-06-2021).
8. Απόφαση ΕΕΤΤ 1058/011/19-12-2022 (ΦΕΚ 7271/Β/31-12-2022).

- Καθορίζεται ότι ο εξοπλισμός Optical Network Terminal (ONT) αποτελεί αρμοδιότητα της εταιρείας και ο τερματικός εξοπλισμός (router) επιλογή των συνδρομητών. Σε περίπτωση που η εταιρεία παρέχει τερματικό εξοπλισμό με ενσωματωμένο ONT, οι συνδρομητές μπορούν να ζητούν την παροχή και εγκατάσταση διακριτού εξοπλισμού ONT, προκειμένου να προμηθεύονται ελεύθερα τον τερματικό εξοπλισμό της επιλογής τους.

Παράλληλα, με στόχο την προστασία του δημοσίου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ προβλέπει[9] τη δυνατότητα των εταιρειών να αποσυνδέουν ελαττωματικό τερματικό εξοπλισμό, ο οποίος αποδεδειγμένα δημιουργεί βλάβες στο δίκτυο, επηρεάζοντας άλλους συνδρομητές κατά τη λειτουργία του.

1.2.4 Ισότιμη πρόσβαση ατόμων με αναπηρία σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Το διάστημα από 13 Απριλίου έως 8 Ιουλίου 2022, η ΕΕΤΤ διενήργησε δημόσια διαβούλευση σχετικά με τη λήψη μέτρων για την ισοδύναμη πρόσβαση ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στόχος των μέτρων είναι να διασφαλισθεί η διαθεσιμότητα και οικονομική προσιτότητα τερματικού εξοπλισμού/ειδικού εξοπλισμού/ειδικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων, όπου απαιτούνται, υπηρεσιών πλήρους συνομιλίας και μεσολαβητικής αναμετάδοσης.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ πρόκειται να υποβάλει στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τους συναρμόδιους Υπουργούς εισήγηση με τα προτεινόμενα μέτρα. Παράλληλα, θα εκδώσει απόφαση, η οποία θα προσδιορίζει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με στόχο την ισοδύναμη πρόσβαση και την παροχή επιλογών ανάμεσα σε εταιρείες και υπηρεσίες.

1.3 Ενημερωτικές δράσεις

1.3.1 Συστάσεις προς καταναλωτές για παραλαβή προϊόντων από διαδικτυακές αγορές

Τον Νοέμβριο του 2022, με αφορμή την έναρξη της εορταστικής περιόδου και τις ημέρες εκπτώσεων (Black Friday), η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την αποφυγή τυχόν προβλημάτων κατά τη διαδικασία παραλαβής των παραγγελιών τους

9. Στο πλαίσιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών, απόφαση ΕΕΤΤ 1057/001/05-12-2022 (ΦΕΚ 6769/Β/28-12-2022).

από εταιρείες ταχυμεταφορών (courier). Η σχετική ενημέρωση συνοδεύτηκε από επεξηγηματικό βίντεο, το οποίο αναρτήθηκε στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ και στους λογαριασμούς της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

1.3.2 Ενημέρωση για ασύρματες συσκευές

Η ΕΕΤΤ ενημερώνει συστηματικά τους καταναλωτές για την απόσυρση από την αγορά συσκευών που δεν πληρούν απαιτήσεις που σχετίζονται κυρίως με την υγεία και την ασφάλεια του πληθυσμού, καθώς και με την αποφυγή επιβλαβών παρεμβολών. Οι απαιτήσεις είναι κοινές για όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Σε αυτό το πλαίσιο, το 2022 εξέδωσε απόφαση για απόσυρση από την αγορά πομποδέκτη, επειδή δεν ικανοποιούσε τη βασική απαίτηση για αποτελεσματική και αποδοτική χρήση του φάσματος. Σύμφωνα με την απόφαση, οι οικονομικοί φορείς δεν πρέπει να διαθέτουν το προϊόν στους καταναλωτές. Επισημαίνεται ότι το μέτρο έχει πανευρωπαϊκή ισχύ.

1.3.3 Πανελλαδική έρευνα για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων

Το διάστημα Ιανουαρίου-Μαρτίου 2022, η ΕΕΤΤ διενήργησε πανελλαδική έρευνα με αντικείμενο τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων και την αποτύπωση της εμπειρίας των καταναλωτών. Ειδικότερα, διερευνήθηκαν οι συνήθειες των καταναλωτών ως προς τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς, η συνολική εμπειρία τους από τη συνεργασία με ταχυδρομικές επιχειρήσεις, η αποτίμηση της ταχύτητας παράδοσης, η γνώση για τις αυτοματοποιημένες θυρίδες (parcel lockers) και η προοπτική χρήσης τους στο μέλλον, καθώς επίσης, η γνώση για τον τρόπο υποβολής καταγγελίας. Η έρευνα υλοποιήθηκε από εταιρεία διεξαγωγής ερευνών, μέσω τηλεφωνικών και διαδικτυακών συνεντεύξεων σε δείγμα 2.004 ατόμων ηλικίας 18 ετών και άνω, με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.

Τα κυριότερα συμπεράσματα της έρευνας συνοψίζονται στα ακόλουθα:

Συνήθειες χρήσης

- Το 22% των ερωτώμενων είναι εντατικοί χρήστες, δηλαδή χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών από 3-4 φορές τον μήνα έως και αρκετές φορές την εβδομάδα. Το 29% είναι χρήστες μέτριας έντασης (χρήση 1-2 φορές τον μήνα), ενώ το 50% κάνει αραιή χρήση (μία φορά ανά τρίμηνο έως και μία φορά ανά εξάμηνο). Σε δημογραφικό επίπεδο, χαμηλότερη διείσδυση υπηρεσιών παρατηρείται στους συνταξιούχους και σε μεγαλύτερες ηλικίες (65+), ενώ μεγαλύτερη ένταση στους ελεύθερους επαγγελματίες και στις ηλικίες 25-34.
- Το 93% των ερωτώμενων έχει παραλάβει δέμα από αγορά μέσω Διαδικτύου. Η έλευση της πανδημίας αύξησε σημαντικά τις συγκεκριμένες αγορές, με το 82% των χρηστών να τις πραγματοποιεί συχνότερα από το παρελθόν. Επισημαίνεται ότι 5 στους 10 δήλωσαν ότι παραλαμβάνουν δέμα μέσω διαδικτυακής αγοράς τουλάχιστον μία φορά τον μήνα.

- Η ταχύτητα παράδοσης αποτελεί τον κύριο λόγο χρήσης υπηρεσιών ταχυμεταφοράς σε όλες τις δημογραφικές ομάδες (77%). Ακολουθούν η αξιοπιστία (41%), οι πρόσθετες υπηρεσίες όπως, η δυνατότητα παρακολούθησης της αποστολής (38%) και η καλύτερη εξυπηρέτηση (36%).
- Σε σχέση με τον χρόνο παράδοσης, περίπου 1 στους 2 χρήστες έχει χρησιμοποιήσει την παράδοση της επόμενης ημέρας, 1 στους 3 την παράδοση σε συγκεκριμένες ώρες και 1 στους 5 την αυθημερόν παράδοση.
- Ως προς τον τόπο παράδοσης, οι χρήστες έχουν συνηθίσει να παραλαμβάνουν στο σπίτι/χώρο εργασίας τους (9 στους 10) ή σε κατάστημα ταχυμεταφορών (5 στους 10).
- Η παρακολούθηση αποστολής (track and trace) συγκεντρώνει ποσοστά χρήσης γύρω στο 80% σε όλες τις δημογραφικές ομάδες, εκτός από τις ηλικίες 65+ και τους κατοίκους αγροτικών περιοχών. Ακολουθεί η υπηρεσία επιστροφής δεμάτων με 34%, η οποία εντείνεται στις νεαρές ηλικίες 18-24 ετών (46%) και ειδικότερα, στους φοιτητές (49%).
- Δημοφιλέστερες κατηγορίες για διαδικτυακές αγορές αναδεικνύονται τα είδη ρουχισμού/υπόδησης (68%) και οι ηλεκτρικές/ηλεκτρονικές συσκευές (63%).
- Οι 7 στους 10 χρήστες δηλώνουν ότι έχουν παρατηρήσει τη δυνατότητα επιλογής εταιρείας ταχυμεταφορών όταν πραγματοποιούν αγορές μέσω Διαδικτύου. Η επιλογή στη συγκεκριμένη περίπτωση γίνεται με βάση τον συνδυασμό τιμής/χρόνου, λαμβάνοντας υπόψη και την αξιοπιστία της εταιρείας ταχυμεταφορών. Σημειώνεται ότι η δυνατότητα επιλογής εταιρείας ταχυμεταφορών στις διαδικτυακές αγορές δηλώνεται ως επιθυμητή από το 80% των χρηστών.

Εμπειρίες χρήσης

- Το 54% δηλώνει ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο από τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς, ενώ ο δείκτης δυσαρέσκειας κυμαίνεται στο 9%.
- Το 62% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από την κατάσταση των δεμάτων και τις υπηρεσίες εντοπισμού/παρακολούθησης, ωστόσο το 27% είναι δυσαρεστημένο από το κόστος των υπηρεσιών. Επίσης, σημαντικά ποσοστά δυσαρέσκειας εντοπίζονται στην αποτίμηση της εμπειρίας όσον αφορά στην ταχύτητα παράδοσης (15%), την εξυπηρέτηση (13%), την επιστροφή δεμάτων (11%) και το δίκτυο καταστημάτων (10%).
- Το 75% των χρηστών έχει επικοινωνήσει για ένα πρόβλημα με την εξυπηρέτηση πελατών κάποιας εταιρείας, με το 43% να είναι ικανοποιημένο, έναντι 23% που δηλώνει δυσαρέσκεια, τόσο λόγω δυσκολίας πρόσβασης όσο και λόγω χαμηλού επιπέδου εξυπηρέτησης.
- Οι καθυστερήσεις των παραδόσεων αποτελούν το βασικό πρόβλημα που έχουν αντιμετωπίσει σχεδόν όλοι οι χρήστες (84%) και με εξαιρετική ένταση (52%). Ειδικότερα, όσον αφορά στις διαδικτυακές αγορές, το 38%

των χρηστών είναι δυσαρεστημένο τόσο από τον χρόνο παράδοσης όσο και από το κόστος αποστολής των δεμάτων.

Γνώση αυτόματων/αυτοματοποιημένων θυρίδων

- Η πλειονότητα των χρηστών (72%) δεν γνωρίζει τη δυνατότητα χρήσης αυτόματων/αυτοματοποιημένων θυρίδων (parcel lockers), ενώ στην προοπτική χρήσης τους, το 33% είναι θετικό (κυρίως νέοι ηλικίας 25-34 ετών) και το 37% είναι αρνητικό (κυρίως ηλικίες 65+).
- Ως ενισχυτικοί παράγοντες για τη μελλοντική χρήση θυρίδων, αναδεικνύονται η παραλαβή/παράδοση σε σημεία που διευκολύνουν τον χρήστη και ο βολικός χρόνος παράδοσης, ενώ στους αποτρεπτικούς παράγοντες συγκαταλέγονται η έλλειψη ασφάλειας, η ανάγκη μετακίνησης και η απουσία ανθρώπινης επαφής.

Η έρευνα της ΕΕΤΤ εντάσσεται στο πλαίσιο παρακολούθησης της ταχυδρομικής αγοράς και στοχεύει στην αξιολόγηση της εμπειρίας και των συνηθειών των χρηστών, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την περαιτέρω ανάπτυξη του τομέα.

Βασικά συμπεράσματα έρευνας για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων, 2022

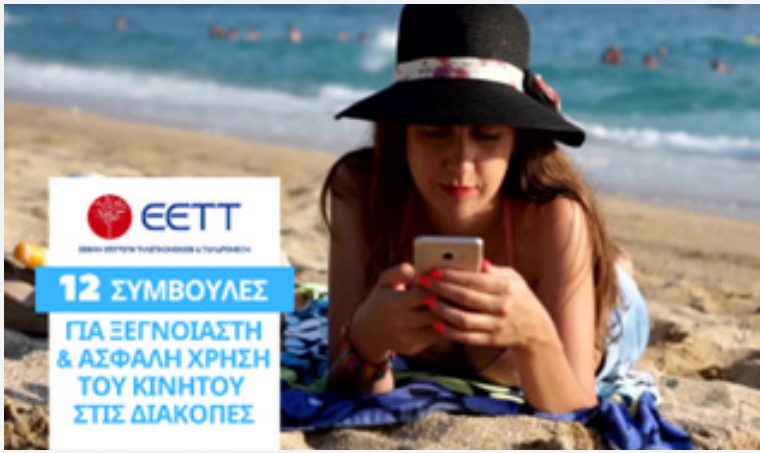
1.3.4 Συστάσεις για χρήση κινητών τηλεφώνων

Τον Ιούλιο του 2022, η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις προς τους καταναλωτές για την ασφαλή χρήση κινητών συσκευών, με αφορμή την έναρξη των θερινών διακοπών. Οι συστάσεις της ΕΕΤΤ επικεντρώθηκαν στον τρόπο σύνδεσης στο Διαδίκτυο, την προστασία της συσκευής, την υπηρεσία περιαγωγής, καθώς και τη χρήση κινητού σε έκτακτες συνθήκες.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ, μεταξύ άλλων, συνέστησε στους καταναλωτές τα ακόλουθα θέματα:

- Τρόπος σύνδεσης στο Διαδίκτυο: Όταν χρησιμοποιούν κοινόχρηστα δίκτυα WiFi, να αποφεύγουν την αποστολή προσωπικών πληροφοριών (π.χ. κωδικών), την πραγματοποίηση οικονομικών συναλλαγών και το «κατέβασμα» αρχείων και εφαρμογών.
- Προστασία της συσκευής: Να «κατεβάζουν» τακτικά τις ενημερώσεις για αναβάθμιση του επιπέδου ασφαλείας της συσκευής τους και να χρησιμοποιούν κωδικό πρόσβασης σε αυτές.
- Υπηρεσία περιαγωγής: Όταν πρόκειται να ταξιδέψουν σε χώρα εκτός ΕΕ, να ενημερώνονται από την εταιρεία τους για το κόστος κλήσεων, SMS και χρήσης δεδομένων, ώστε να επιλέγουν το κατάλληλο πρόγραμμα περιαγωγής, σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Όταν ταξιδεύουν εντός της ΕΕ (καθώς επίσης στην Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία), να γνωρίζουν ότι χρεώνονται όπως στην Ελλάδα, ανάλογα με ό,τι προβλέπεται από το πρόγραμμά τους. Στις παραμεθόριες περιοχές, να προτιμάται η απενεργοποίηση της αυτόματης αναζήτησης δικτύου και το «κλείδωμα» της συσκευής στο δίκτυο της εταιρείας τους, ώστε να αποφεύγονται ανεπιθύμητες χρεώσεις περιαγωγής.
- Χρήση κινητού σε έκτακτες συνθήκες: Να έχουν πάντα ενεργοποιημένη στο κινητό τους τη λήψη μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης. Επίσης, να καλούν τον ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης «112» χωρίς χρέωση, από την Ελλάδα ή οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ, σε περίπτωση ανάγκης.

Η σχετική ενημέρωση συνοδεύτηκε από επεξηγηματικό βίντεο που, μεταξύ άλλων, αναρτήθηκε στους λογαριασμούς που διατηρεί η ΕΕΤΤ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

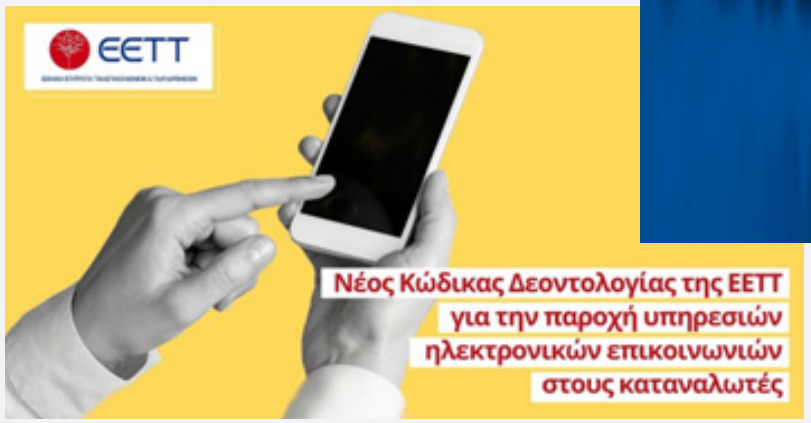


1.3.5 Η ΕΕΤΤ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Το 2022, η ΕΕΤΤ είχε συστηματική παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media), με πλήθος αναρτήσεων και αξιοποίηση

ποικίλων μορφών οπτικοποίησης (image posts, infographics, videos, slideshows). Συγκεκριμένα, διατηρεί λογαριασμούς σε Facebook, LinkedIn, Twitter και YouTube.

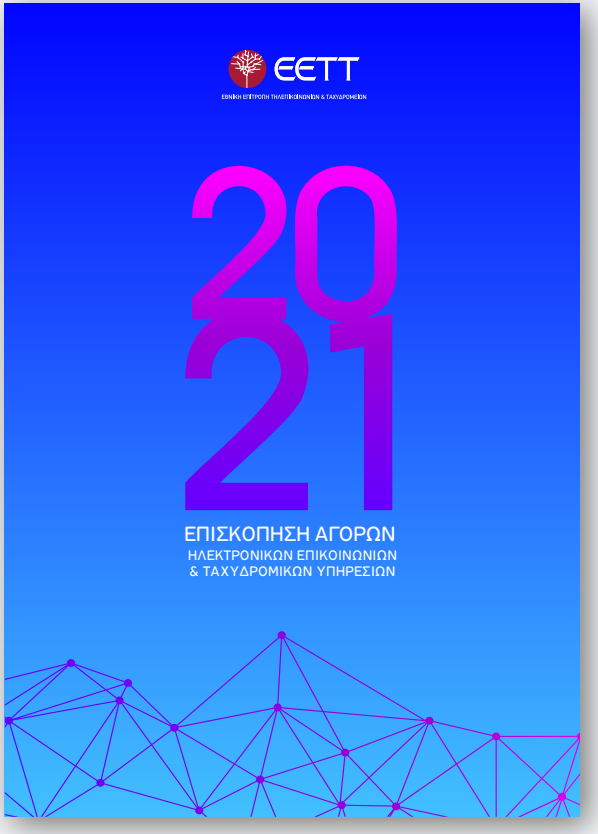
Η ΕΕΤΤ αξιοποιεί τα συγκεκριμένα μέσα επικοινωνίας, προκειμένου να αναρτά χρηστικές πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις δυνατότητες που έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές, ώστε να προβαίνουν στις καλύτερες επιλογές, σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Επίσης, δημοσιεύει ανακοινώσεις και δελτία τύπου σχετικά με δράσεις της, πληροφορίες για εκδόσεις της, στατιστικά στοιχεία, ενημέρωση για τη διεθνή παρουσία της, οπτικοακουστικό υλικό και γενικότερα, περιεχόμενο που άπτεται των αρμοδιοτήτων της.



Κυριότερες ενημερωτικές εκδόσεις της ΕΕΤΤ

Έκθεση Πεπραγμένων

Επισκόπηση αγορών



Επικοινωνίες εν Τάχει

2. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

2.1 Ρυθμιστικές δράσεις

2.1.1 Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς

Το 2022 συνεχίστηκε η ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς[10], μέσω τεχνολογίας VDSL Vectoring, στο δίκτυο πρόσβασης από τους παρόχους ΟΤΕ, NOVA (πρώην WIND) και VODAFONE. Ο ρυθμός ενεργοποίησης καμπινών έχει σταθεροποιηθεί τα τελευταία χρόνια.

Συγκεκριμένα, ενεργοποιήθηκαν συνολικά 765 υπαίθριες καμπίνες, ενώ συγκριτικά, το 2021 είχαν ενεργοποιηθεί 592 περισσότερες. Στην πλειονότητά τους (70% περίπου) οι καμπίνες είναι τεχνολογίας VDSL Vectoring, ενώ οι υπόλοιπες σε τεχνολογία Fiber To The Home (FTTH)/Gigabit Passive Optical Network (GPON). Σημειώνεται ότι οι πάροχοι έχουν τη δυνατότητα να ζητούν την ολίσθηση του χρονοδιαγράμματος ενεργοποίησης καμπινών σε περιπτώση κυρίως καθυστέρησης στις διαδικασίες ηλεκτροδότησης και χορήγησης δικαιωμάτων διέλευσης.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας VDSL Vectoring, έχουν ανατεθεί συνολικά περισσότερες από 22.600 υπαίθριες καμπίνες, οι οποίες αντιστοιχούν σε ποσοστό μεγαλύτερο από το 56% του συνολικού δικτύου.

10. Next Generation Access (NGA) networks.

Στο Διάγραμμα 2.1 παρουσιάζεται η πορεία υλοποίησης του έργου ανά τρίμηνο για το 2022 και στο Διάγραμμα 2.2 η πορεία ενεργοποίησης υπαίθριων καμπινών ανά έτος, για την περίοδο 2017-2024.

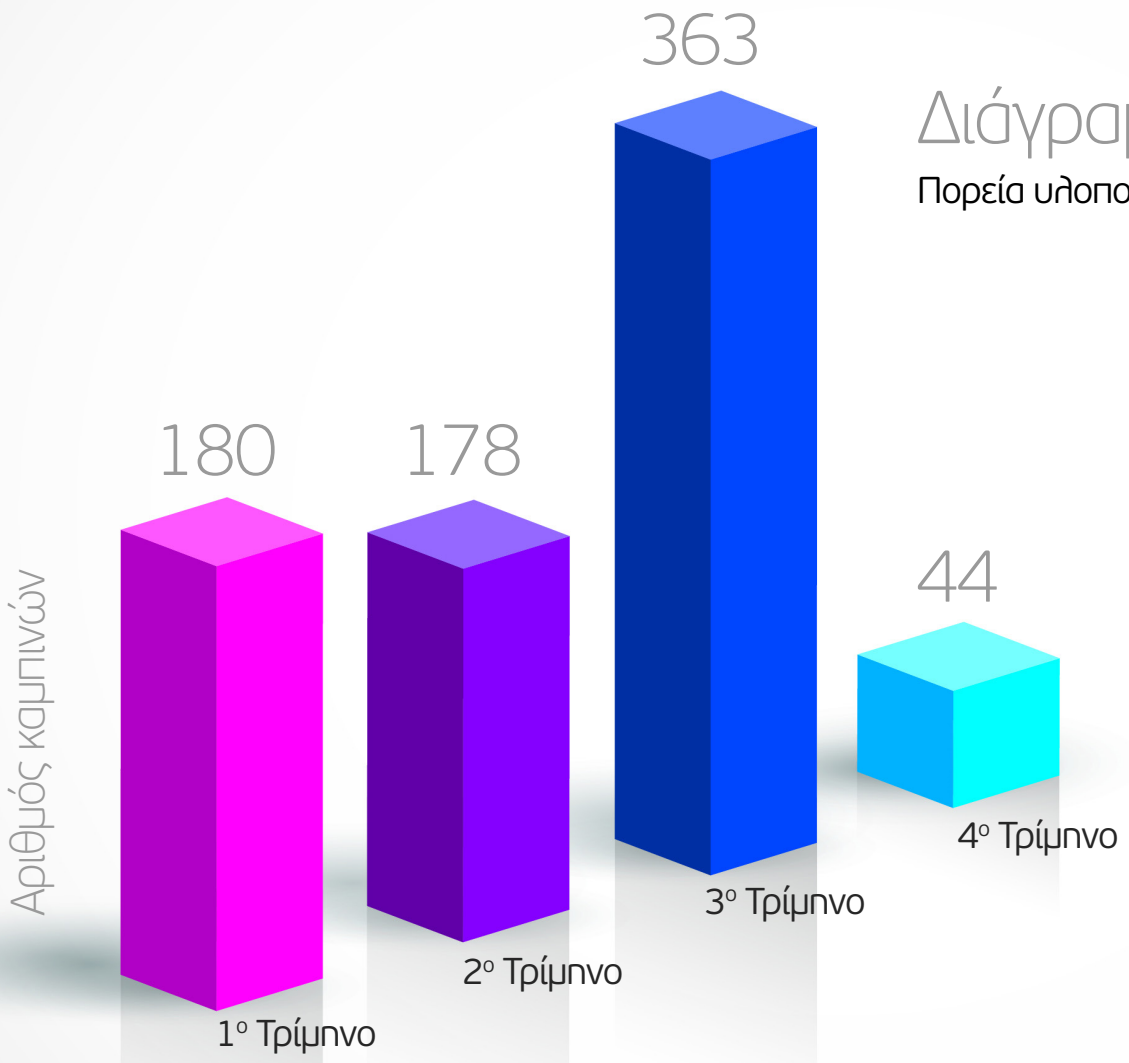
Στο πλαίσιο της 5ης ετήσιας διαδικασίας ανάθεσης, τον Οκτώβριο του 2022, η ΕΕΤΤ ανέθεσε11 στον ΟΤΕ 90 υπαίθριες καμπίνες σε 71 αστικά κέντρα. Ο ΟΤΕ θα υλοποιήσει σε όλες τις καμπίνες δίκτυο νέας γενιάς αρχιτεκτονικής VDSL Vectoring. Σύμφωνα με τις αναθέσεις, έως το τέλος του 2022 είχε υλοποιηθεί ποσοστό 97% του έργου. Ειδικότερα, από τις 22.628 καμπίνες που είχαν ανατεθεί, 22.016 είχαν ενεργοποιηθεί έως το τέλος του 2022, ενώ προγραμματίζεται να ενεργοποιηθούν 139 καμπίνες εντός του 2023 και 473 καμπίνες έως το 2024.

Η ΕΕΤΤ εποπτεύει τη διαδικασία υλοποίησης των δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς μέσω αναλυτικών αναφορών που υποβάλλουν οι πάροχοι και με επιτόπιους ελέγχους σε ολόκληρη την επικράτεια.

11. Απόφαση ΕΕΤΤ 1046/004/10-10-2022.

Διάγραμμα 2.1

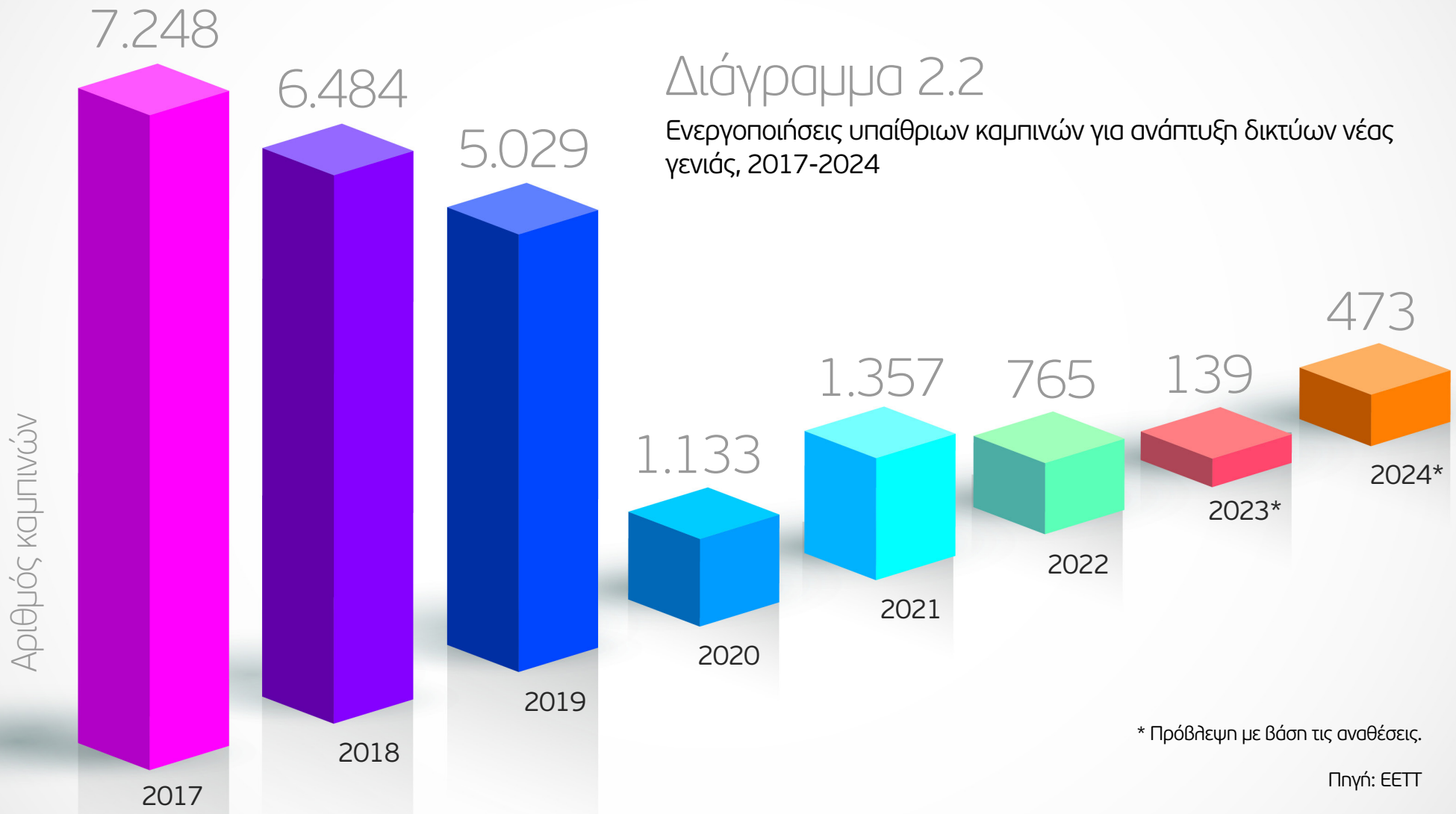
Πορεία υλοποίησης δικτύων νέας γενιάς ανά τρίμηνο, 2022



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.2

Ενεργοποιήσεις υπαίθριων καμπινών για ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς, 2017-2024



* Πρόβλεψη με βάση τις αναθέσεις.

Πηγή: ΕΕΤΤ

2.1.2 Ανάλυση αγορών

Αγορές κεντρικής και τοπικής πρόσβασης

Το Το 2022, η ΕΕΤΤ, ξεκίνησε τη διαδικασία για την ανάλυση των αγορών κεντρικής και τοπικής πρόσβασης. Το διάστημα από 6 Ιουλίου έως 21 Σεπτεμβρίου του 2022 έθεσε σε δημόσια διαβούλευση το προτεινόμενο Σχέδιο Μέτρων και τον Νοέμβριο του 2022 το κοινοποίησε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) και τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) των υπόλοιπων κρατών μελών.

Με το Σχέδιο Μέτρων, η ΕΕΤΤ όρισε τις χονδρικές αγορές κεντρικής και τοπικής πρόσβασης, οι οποίες περιλαμβάνουν το παραδοσιακό δίκτυο χαλκού τεχνολογίας ADSL, τα δίκτυα οπτικής ίνας/χαλκού και τεχνολογίας VDSL και VDSL Vectoring, καθώς επίσης, το δίκτυο FTTH. Κατά την ανάλυση των συγκεκριμένων αγορών, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο ΟΤΕ εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ στις δύο αγορές και αποφάσισε τη ρύθμισή τους με την επιβολή των ακόλουθων ρυθμιστικών υποχρεώσεων:

- παροχή πρόσβασης και χρήση ειδικών ευκολιών δικτύου,
- αμεροληψία,
- διαφάνεια,
- λογιστικός διαχωρισμός,
- έλεγχος τιμών και κοστολόγησης.

Σύμφωνα με το Σχέδιο Μέτρων, ισχύουν τα ακόλουθα:

- Εισάγονται νέες υποχρεώσεις παροχής πρόσβασης σε παθητική/φυσική υποδομή και τεχνικά έργα, αναγνωρίζοντας τον σημαντικό ρόλο των παθητικών υποδομών στην ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς.
- Επιβάλλεται στον ΟΤΕ η υποχρέωση δημοσίευσης διακριτής προσφοράς αναφοράς, η οποία καθορίζει αναλυτικά τους όρους και προϋποθέσεις πρόσβασης σε αγωγούς, σωλήνες, φρεάτια και λοιπές παθητικές υποδομές.
- Εισάγονται ρυθμίσεις που αφορούν αποκλειστικά στα δίκτυα FTTH και αποσκοπούν στην περαιτέρω ενίσχυση της ανάπτυξής τους. Ειδικότερα, τα προϊόντα λιανικής του ΟΤΕ που παρέχονται μέσω δικτύων FTTH εξαιρούνται από τον έλεγχο συμπίεσης περιθωρίου κέρδους. Η ρύθμιση ισχύει μέχρι η ΕΕΤΤ να διαπιστώσει, μέσω των ετήσιων ελέγχων, ότι η διείσδυση των συγκεκριμένων υπηρεσιών έχει ανέλθει στο 30% των ευρυζωνικών συνδέσεων.
- Προβλέπεται η άρση της υποχρέωσης κοστοστρέφειας του ΟΤΕ για τα προϊόντα/υπηρεσίες οπτικών ινών μέχρι τον τελικό συνδρομητή στα αστικά κέντρα στα οποία έχει αναπτυχθεί εναλλακτικό δίκτυο FTTH που καλύπτει τουλάχιστον το 80% των ενεργών ευρυζωνικών συνδρομητών του αστικού κέντρου. Προϋπόθεση αποτελεί η προσφερόμενη από τον ΟΤΕ πρόσβαση σε τεχνικά έργα υποδομών να είναι λειτουργική.

- Προτείνεται να συνεχίσει να είναι σε ισχύ η διαδικασία εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL Vectoring στο δίκτυο πρόσβασης μόνο σε περιοχές στις οποίες οι πάροχοι (ΟΤΕ και εναλλακτικοί) δεν σκοπεύουν να αναπτύξουν δίκτυα FTTH.
- Ορίζεται η διαδικασία μετάβασης από τις παραδοσιακές υποδομές στα δίκτυα νέας γενιάς, η οποία αφορά στη μερική ή συνολική κατάργηση του δικτύου χαλκού του ΟΤΕ (copper switch-off) σε συγκεκριμένα αστικά κέντρα.

Αγορά τερματισμού φωνητικών κλήσεων

Τον Απρίλιο του 2022, η ΕΕΤΤ προέβη στην απορρύθμιση της αγοράς τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα στην επικράτεια. Δεδομένου ότι η συγκεκριμένη αγορά δεν περιλαμβάνεται στον κατάλογο με τις αγορές της Σύστασης 2020/2245[12], η ΕΕΤΤ ανέλυσε, ως όφειλε, το επίπεδο του ανταγωνισμού. Στη συνέχεια, κατέληξε ότι υπάρχουν σαφείς ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η αγορά τείνει προς αποτελεσματικό ανταγωνισμό εντός του χρονικού πλαισίου κατά το οποίο πραγματοποιήθηκε η ανάλυση. Επίσης, θεώρησε ότι οι δυνητικές/πιθανολογούμενες αποτυχίες της αγοράς λιανικής τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα, δύναται να αντιμετωπισθούν αποτελεσματικά βάσει του νομικού πλαισίου ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εκείνου περί ανταγωνισμού και ως εκ τούτου, προέβη στην άρση των κανονιστικών υποχρεώσεων.

2.1.3 Τεχνοοικονομικό μοντέλο NGA Bottom-up L2 WAP

Το 2022, η ΕΕΤΤ ενέκρινε το διευρυμένο τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+ για τον υπολογισμό των τιμών πρόσβασης σε δίκτυα νέας γενιάς και χαλκού. Παράλληλα, καθόρισε τις τιμές για δύο πρόσθετες υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής, τύπου L2 WAP[13]:

- Συμμετρική Εικονική Πρόσβαση Χαλκού (Symmetric Virtual Copper-SVC).
- Συμμετρική Εικονική Οπτική Πρόσβαση (Symmetric Virtual Optical-SVO).

Οι αρχές που διέπουν τη μεθοδολογία ανάπτυξης του διευρυμένου μοντέλου τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση που διεξήχθη το διάστημα από 14 Οκτωβρίου έως 15 Νοεμβρίου 2022. Η ΕΕΤΤ κοινοποίησε το διευρυμένο μοντέλο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών.

2.1.4 Καθορισμός τιμών αστικών/υπεραστικών κυκλωμάτων Ethernet

Το 2021, η ΕΕΤΤ είχε ξεκινήσει[14] τη διαδικασία σχετικά με τη δημιουργία τεχνοοικονομικού μοντέλου (Bottom Up LRIC+) για τον υπολογισμό των τιμών προϊόντων των ακόλουθων αγορών:

12. Η Σύσταση αφορά στις αγορές προϊόντων/υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση.
13. Με συμμετρικές ταχύτητες (uplink και downlink) 25Mbps, 50Mbps, 100Mbps, 150Mbps, 200Mbps, 250Mbps, 300Mbps, 500Mbps και 1000Mbps.
14. Απόφαση ΕΕΤΤ 934/003/27-04-2020 (ΦΕΚ 1833/Β/13-05-2020).

- Τερματικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής (αγορά 4 Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής του 2014).
- Ζευκτικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής (αγορά 14 Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής του 2003).

Στόχος ήταν η εκπόνηση μελέτης για τον καθορισμό τιμών των αστικών και υπεραστικών κυκλωμάτων Ethernet Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής. Οι μεθοδολογικές αρχές και η δομή του τεχνοοικονομικού Bottom-up μοντέλου LRIC+ τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 2 Αυγούστου έως 17 Οκτωβρίου 2022.

2.1.5 Προσφορά αναφοράς για Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής

Στο πλαίσιο ανάλυσης της αγοράς Μισθωμένων Γραμμών[15], ο ΟΤΕ υπέβαλε προς έγκριση στην ΕΕΤΤ την προτεινόμενη τροποποίηση της ισχύουσας προφοράς αναφοράς που αφορούσε στην εισαγωγή των νέων υπηρεσιών SVO και SVC. Η τροποποίηση τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 7 Ιουνίου έως 22 Ιουλίου 2022 και επίσης, διενεργήθηκε συμπληρωματική δημόσια διαβούλευση από 10 Οκτωβρίου έως 9 Νοεμβρίου 2022.

Η ΕΕΤΤ διαμόρφωσε το τελικό κείμενο της προσφοράς αναφοράς, με βάση τα σχόλια που υποβλήθηκαν κατά τις διαβουλεύσεις και σχετικές συναντήσεις με τους παρόχους. Το κείμενο θα κοινοποιηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών.

2.1.6 Κανονισμός Γενικών Αδειών

Στις 28 Δεκεμβρίου 2022, η ΕΕΤΤ εξέδωσε[16] νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών, κατόπιν διενέργειας δημόσιας διαβούλευσης το διάστημα από 13 Απριλίου έως 8 Ιουλίου 2022.

Οι κυριότερες τροποποιήσεις ήταν οι ακόλουθες.

- Αλλαγή των περιγραφών υπηρεσιών που αναφέρονται στον Κανονισμό, ώστε να είναι συμβατές με εκείνες που αναφέρονται στο υπόδειγμα δήλωσης καταχώρησης του BEREC για την άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας. Σημειώνεται ότι οι δηλώσεις καταχώρησης Γενικής Άδειας κοινοποιούνται στο BEREC, στο πλαίσιο της ενωσιακής βάσης δεδομένων που τηρεί.
- Υλοποίηση των ακόλουθων δράσεων σχετικά με τον καθορισμό Σημείου Τερματισμού Δικτύου (ΣΤΔ) για την παροχή σταθερών υπηρεσιών τηλεφωνίας και πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
  - Δημοσίευση από τους παρόχους των χαρακτηριστικών και κατάλληλων διεπαφών του δικτύου, μέσω των οποίων παρέχονται υπηρεσίες στο κοινό, προκειμένου οι κατασκευαστές να διαθέτουν εξοπλισμό ο οποίος είναι διαλειτουργικός με τις υπηρεσίες. Με αυτό τον τρόπο, θα παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες να προμηθεύονται εξοπλισμό της επιλογής του.

15. Απόφαση ΕΕΤΤ 934/003/27-04-2020 (ΦΕΚ 1833/Β/13-05-2020).
16. Απόφαση ΕΕΤΤ 1057/001/05-12-2022 (ΦΕΚ 6769/Β/28-12-2022.

- Λήψη μέτρων σε περιπτώσεις χρήσης τερματικού εξοπλισμού επιλογής των χρηστών που δημιουργεί βλάβες στο δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Καθορισμός ειδικών διατάξεων για την παροχή τερματικού εξοπλισμού από τους παρόχους.

Ο Κανονισμός τέθηκε σε ισχύ με τη δημοσίευσή του σε ΦΕΚ, με εξαίρεση τις διατάξεις για τη σύνδεση στο ΣΤΔ για την παροχή σταθερών υπηρεσιών τηλεφωνίας και πρόσβασης στο Διαδίκτυο, που θα τεθούν σε ισχύ την 1η Οκτωβρίου του 2023.

2.1.7 Κώδικας Δεοντολογίας

Τον Ιούνιο του 2022, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κώδικα Δεοντολογίας[17] για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές. Η ΕΕΤΤ είχε διεξαγάγει δημόσια διαβούλευση για το θέμα το διάστημα από 9 Νοεμβρίου 2021 έως 7 Φεβρουαρίου 2022.

Οι βασικές υποχρεώσεις των παρόχων προς τους καταναλωτές είναι οι ακόλουθες (βλ. επίσης Ενότητα Ι, 1.2.1):

- Οι συναλλαγές τους με τους καταναλωτές να βασίζονται σε ορθή εμπορική πρακτική και χρηστά συναλλακτικά ήθη.
- Οι πληροφορίες που παρέχουν για προϊόντα/υπηρεσίες να είναι σαφείς, ακριβείς και κατανοητές.
- Μέσω ειδικών πολιτικών και πρακτικών να μεριμνούν για την προστασία ευάλωτων καταναλωτών.
- Ο τρόπος προώθησης προϊόντων/υπηρεσιών να είναι σαφής και ειλικρινής, καθώς επίσης, να μην βασίζεται σε παραπλανητικές πρακτικές.
- Η επίλυση προβλημάτων καταναλωτών να είναι άμεση και δίκαιη.
- Οι διαδικασίες που εφαρμόζουν να είναι εναρμονισμένες με τον Κώδικα και να εκπαιδεύουν σχετικά το προσωπικό τους.

Η εφαρμογή του Κώδικα ξεκίνησε έξι μήνες μετά τη δημοσίευσή του σε ΦΕΚ (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα), τον Δεκέμβριο του 2022. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ παρακολουθεί και ελέγχει συστηματικά τη συμμόρφωση των παρόχων.

2.1.8 Κανονισμός συνεγκατάστασης

Τον Δεκέμβριο του 2022, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση για την τροποποίηση του Κανονισμού συνεγκατάστασης[18].

Τα κυριότερα θέματα που τέθηκαν σε διαβούλευση ήταν τα ακόλουθα:

- Η διαδικασία για την ικανοποίηση αιτημάτων συνεγκατάστασης ή/και μερισμού στοιχείων και συναφών ευκολιών, καθώς και εκείνη για τη σύναψη σχετικής συμφωνίας.
- Οι πληροφορίες που πρέπει να είναι διαθέσιμες σχετικά με τις υποδομές/ευκολίες, για τις οποίες είναι υποχρεωτική η συνεγκατάσταση και ο μερισμός στοιχείων δικτύων και συναφών ευκολιών.

17. Απόφαση ΕΕΤΤ 1032/006/30-05-2022 (ΦΕΚ 3242/Β/24-06-2022).
18. Απόφαση ΕΕΤΤ 859/003/16-07-2018 (ΦΕΚ 3907/Β/10-09-2018).

- Η διαδικασία και το ελάχιστο περιεχόμενο σε περίπτωση σύναψης συμφωνίας πλαισίου.
- Όροι συνεγκατάστασης κατασκευών κεραιών.
- Τέλη συνεγκατάστασης.
- Επίλυση διαφορών και θέματα εποπτείας του βαθμού συμμόρφωσης των παρόχων.

2.1.9 Κανονισμός δημοσίων διαβουλεύσεων

Σε δημόσια διαβούλευση έθεσε η ΕΕΤΤ, το διάστημα από 10 Οκτωβρίου έως 10 Νοεμβρίου 2022, τον προτεινόμενο νέο Κανονισμό αναφορικά με τη διαδικασία διεξαγωγής δημοσίων διαβουλεύσεων για θέματα σχετικά με τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στόχος είναι η βελτιστοποίηση της διαδικασίας διεξαγωγής διαβουλεύσεων, ενσωματώνοντας παράλληλα διατάξεις του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου (Ν.4727/2020). Ο νέος Κανονισμός αναμένεται να εκδοθεί το 2023.

2.1.10 Καθολική Υπηρεσία

2.1.10.1 Παροχή Καθολική Υπηρεσία

Το 2022, σε συνέχεια των εισηγήσεων που είχαν υποβληθεί το 2021 προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, εκδόθηκαν Υπουργικές Αποφάσεις (ΥΑ) σχετικά με:

- το περιεχόμενο και τη διαδικασία ορισμού παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ)[19],
- τον επιμερισμό του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ)[20],
- την εξασφάλιση μέτρων οικονομικής προσιτότητας[21].

Επίσης, η ΕΕΤΤ εξέδωσε αποφάσεις σχετικά με τις αρχές κοστολόγησης της ΚΥ[22], τους δείκτες ποιότητας και τους στόχους επίδοσής της[23].

Στο πλαίσιο της ΥΑ που σχετιζόταν με τη διαδικασία ορισμού παρόχου ΚΥ, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση, από 7 Ιουνίου έως 11 Ιουλίου 2022, το κείμενο πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος, συμπεριλαμβανομένης της εξειδίκευσης των κριτηρίων αξιοπιστίας. Στη συνέχεια, οριστικοποίησε[24] το κείμενο και καθόρισε τη διαδικασία σε περίπτωση υποβολής ενδιαφέροντος από περισσότερους του ενός παρόχους. Οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι κλήθηκαν να υποβάλουν σχετικό φάκελο και ανταποκρίθηκε η WIND (πλέον NOVA). Η ΕΕΤΤ κατάρτισε κατάλογο ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων, σύμφωνα με τον οποίο ο παραπάνω πάροχος κρίθηκε ότι αποτελεί αξιόπιστο πάροχο ΚΥ και πληροί τα απαιτούμενα κριτήρια επιλογής.

19. ΥΑ 7435 ΕΞ 2022 (ΦΕΚ 1297/Β/18-03-2022).
20. ΚΥΑ 20448 ΕΞ 2022 (ΦΕΚ 2657/Β/30-05-2022).
21. ΥΑ 12698 ΕΞ 2022 (ΦΕΚ 1698/Β/07-04-2022).
22. Απόφαση ΕΕΤΤ 1039/002/18-07-2022 (ΦΕΚ 4403/Β/18-08-2022).
23. Απόφαση ΕΕΤΤ 1027/004/03-05-2022 (ΦΕΚ 2705/Β/01-06-2022).
24. Απόφαση ΕΕΤΤ 1039/006/18-07-2022.

Κατόπιν διενέργειας διαγωνιστικής διαδικασίας, υπερθεματιστής ανακηρύχθηκε η WIND, με εκπλειστηρίασμα 2 εκατ. περίπου, που αποτελεί το μέγιστο ποσό με το οποίο δύναται να αποζημιωθεί ο πάροχος ανά έτος[25]. Η ΕΕΤΤ συνέταξε σχέδιο απόφασης ορισμού παρόχου ΚΥ και υπέβαλε στο Ελεγκτικό Συνέδριο τη σχετική σύμβαση προς έγκριση.

2.1.10.2 Αρχές κοστολόγησης Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ, κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης που είχε διεξαγάγει από 21 Ιανουαρίου έως 15 Μαρτίου 2022, εξέδωσε Κανονισμό[26] για τον καθορισμό των αρχών Κοστολόγησης της ΚΥ και τη μεθοδολογία υπολογισμού του ΚΚΚΥ. Με τον Κανονισμό διασφαλίζεται η πρόσβαση όλων των καταναλωτών σε διαθέσιμες υπηρεσίες επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο και φωνητικών επικοινωνιών σε σταθερή θέση.

Στη συνέχεια, το διάστημα 12 Οκτωβρίου έως 14 Νοεμβρίου 2022, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση το περιεχόμενο Κανονισμού σχετικά με τον καθορισμό κριτηρίων υπολογισμού και αξιολόγησης πιθανής αθέμιτης επιβάρυνσης του υπόχρεου παρόχου ΚΥ από το ΚΚΚΥ. Στόχος ήταν να διαπιστωθεί εάν ο πάροχος ΚΥ υφίσταται υπερβολική επιβάρυνση την οποία δεν δύναται να απορροφήσει και για την οποία δικαιούται αποζημίωση, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν άυλα οφέλη. Ο Κανονισμός αναμένεται να εκδοθεί το 2023.

2.1.11 Ανοιχτό Διαδίκτυο

Η ΕΕΤΤ ξεκίνησε την αναθεώρηση του ΕΚΑΔ. Η αναθεώρηση σχετίζεται με τις αποφάσεις του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ)[27] και την έκδοση από το BEREC των ανανεωμένων Κατευθυντήριων Γραμμών για την εφαρμογή του Ανοιχτού Διαδικτύου[28]. Σύμφωνα με τις αποφάσεις του ΔΕΕ, οι προσφορές μηδενικής χρέωσης των παρόχων Διαδικτύου (zero-rating) δεν είναι συμβατές με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για το Ανοιχτό Διαδίκτυο (ΕΕ) 2015/2120. Ειδικότερα, οι εμπορικές πρακτικές μηδενικής χρέωσης δεν συμμορφώνονται με τις αρχές της μη διακριτικής μεταχείρισης του συγκεκριμένου Κανονισμού. Σημειώνεται ότι η μηδενική χρέωση αφορά σε περιπτώσεις στις οποίες ένας πάροχος υπηρεσιών Διαδικτύου δεν χρεώνει την κίνηση δεδομένων που σχετίζεται με μία συγκεκριμένη εφαρμογή ή κατηγορία εφαρμογών.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ απέστειλε επιστολές στους παρόχους, θέτοντας καταληκτικές προθεσμίες για την παύση:

- διάθεσης για εμπορικούς σκοπούς εφαρμογών/υπηρεσιών περιεχομένου με μηδενική και διαφοροποιημένη χρέωση, κατά την οποία συντελείται διακριτική μεταχείριση της διαδικτυακής κίνησης, κατά παράβαση του ευρωπαϊκού Κανονισμού για το Ανοιχτό Διαδίκτυο,

25. Απόφαση ΕΕΤΤ 1055/001/23-11-2022.
26. Απόφαση ΕΕΤΤ 1039/002/18-07-2022 (ΦΕΚ 4403/Β/18-08-2022).
27. Αποφάσεις του ΔΕΕ C-854/19, C-5/20 and C-34/20.
28. BoR (22) 81, Ιούνιος 2022.

- προώθησης των εμπορικών προϊόντων μηδενικής και διαφοροποιημένης χρέωσης.

Επιπλέον, έκρινε απαραίτητη την αναβάθμιση του συστήματος αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων ΥΠΕΡΙΩΝ, λαμβάνοντας υπόψη επίσης το αυξημένο ενδιαφέρον των συνδρομητών. Στόχος είναι να βελτιωθεί η ακρίβεια μέτρησης και να εμπλουτιστούν τα στατιστικά που είναι δημόσια διαθέσιμα.

2.1.12 Εκχώρηση ονομάτων χώρου

Το 2022 αυξήθηκαν κατά 29.369 τα εκχωρημένα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], σημειώνοντας αύξηση 6% περίπου σε σχέση με το 2021 (βλ. Πίνακα 2.1 και Διάγραμμα 2.3). Γενικότερα, από το 2004 ο ρυθμός εκχωρήσεων παραμένει θετικός. Ο συνολικός αριθμός εκχωρημένων ονομάτων έως το τέλος του 2022 ανερχόταν σε 558.858.

Επισημαίνεται ότι το 2022, υποβλήθηκαν 86.317 αιτήσεις και εκχωρήθηκαν 81.325 ονόματα. Επίσης, 4.992 αιτήσεις απορρίφθηκαν. Η πλειονότητα των αιτήσεων (86.181) εξετάστηκε μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας. Σημειώνεται, ότι η καταχώρηση ενός ονόματος στο μητρώο διέπεται από την αρχή της χρονικής προτεραιότητας.

Η ΕΕΤΤ έλαβε 17 καταγγελίες, αναφορικά με παραβάσεις του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης ονομάτων χώρου. Οι καταγγελίες σχετίζονταν με διεκδίκηση ήδη εκχωρημένων ονομάτων από τρίτα πρόσωπα, για λόγους όπως, καταχώρηση ονομάτων χώρου σε φορείς οι οποίοι δεν έχουν σχετικό δικαίωμα/έννομο συμφέρον ή καταχώρηση και χρήση με κακή πίστη. Η ΕΕΤΤ σε 13 περιπτώσεις προέβη στη διαγραφή και μεταβίβαση των ονομάτων χώρου στους καταγγέλλοντες, ενώ απέρριψε δύο και έθεσε άλλες δύο στο αρχείο.

Πίνακας 2.1

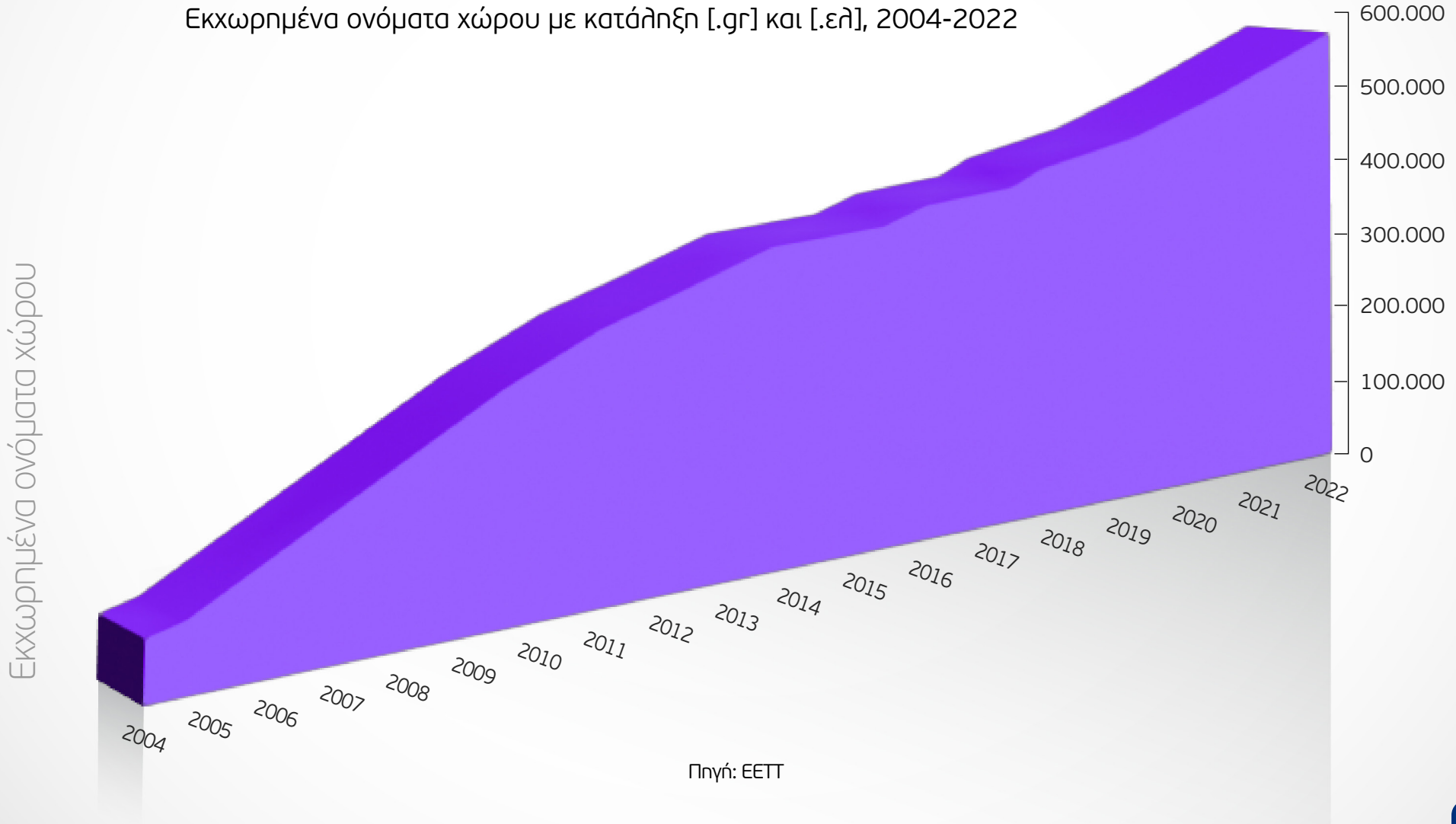
Σύνολο εκχωρημένων ονομάτων χώρου, ως είχε στις 31/12 κάθε έτους

Κατάληξη ονόματος	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
.gr	411.702	417.934	421.407	429.525	440.974	464.969	497.876	528.474
.com.gr	16.254	15.762	15.309	15.220	15.703	16.510	17.594	18.010
.net.gr	1.158	1.078	1.030	1.019	979	990	1.035	999
.org.gr	848	819	792	801	812	820	863	898
.edu.gr	1.757	1.981	1.943	1.863	1.866	2.015	2.180	2.175
.gov.gr	429	425	444	445	450	819	915	999
.ελ	-	-	-	11.747	12.951	9.064	9.026	7.303
	432.148	437.999	440.925	460.620	473.735	495.187	529.489	558.858

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.3

Εκχωρημένα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], 2004-2022



Πηγή: ΕΕΤΤ

2.1.13 Υπηρεσίες εμπιστοσύνης

Το 2022, η ΕΕΤΤ, ως εθνική εποπτεύουσα αρχή[29] των παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης[30] προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Πραγματοποίησε, κατόπιν αιτημάτων παρόχων, τέσσερεις ενημερώσεις του μητρώου που τηρεί με τους εγκατεστημένους στην Ελλάδα παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης[31], εγκεκριμένους και μη. Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ εκδίδει τον Εθνικό Κατάλογο Εμπιστοσύνης των εγκεκριμένων παρόχων (Trust Service List-TSL), ο οποίος ενημερώνεται κατόπιν αιτημάτων των εγκεκριμένων παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης ή όταν διαπιστώνεται μη συμμόρφωση μίας εγκεκριμένης υπηρεσίας. Επίσης, ο κατάλογος δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ[32] και το περιεχόμενό του είναι διαθέσιμο σε εκείνον της Ευρωπαϊκής Επιτροπής[33]. Το 2022 ο κατάλογος περιλάμβανε πέντε παρόχους.
- Ολοκλήρωσε την εξέταση των Εκθέσεων Αξιολόγησης Συμμόρφωσης που είχαν υποβάλει δύο πάροχοι αναφορικά με την εκ νέου πιστοποίηση για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών που ο Κανονισμός eIDAS επιβάλλει να διενεργείται ανά 24 μήνες και εξέδωσε τις σχετικές αποφάσεις[34]. Επίσης, ξεκίνησε την εξέταση Έκθεσης Αξιολόγησης Συμμόρφωσης που υπέβαλε ένας πάροχος.
- Ενέκρινε τα αιτήματα που υπέβαλαν δύο πάροχοι για τη χρήση μεθόδων εξ αποστάσεως εξακρίβωσης ταυτότητας, σε συνέχεια ολοκλήρωσης της εξέτασης των Εκθέσεων Αξιολόγησης Συμμόρφωσης που υπέβαλαν. Επίσης, ξεκίνησε η εξέταση του αιτήματος ενός ακόμα παρόχου.
- Ενέκρινε την ένταξη δύο νέων αρχών εγγραφής, κατόπιν σχετικών αιτημάτων παρόχων.
- Ξεκίνησε τη διενέργεια ελέγχων σε παρόχους, προκειμένου να διαπιστώσει τη συμμόρφωσή τους με τον Κανονισμό eIDAS και τον Κανονισμό Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης της ΕΕΤΤ[35]. Σε αυτή τη βάση, πραγματοποίησε ελέγχους.

Επίσης, σε συνέχεια δημόσιας διαβούλευσης που είχε διεξαγάγει το 2021 και επεξεργασίας των σχολίων των συμμετεχόντων, υπέβαλε εισήγηση[36] προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τον Ιούνιο του 2022, αναφορικά με τη ρύθμιση ειδικότερων ζητημάτων για την παροχή εγκεκριμένων υπηρεσιών εμπιστοσύνης[37], καθώς και με την ανάκληση εγκεκριμένων πιστοποιητικών[38].

29. Κανονισμός (ΕΕ) 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (eIDAS).
30. Ν.4487/2017 (ΦΕΚ 116/Α/09-08-2017).
31. https://www.eett.gr/
32. https://www.eett.gr/tsl/EL-TSL.xml
33. https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/EL
34. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 1024/003/04-04-2022 και 1051/006/14-11-2022.
35. Απόφαση ΕΕΤΤ 837/001Β/30-11-2017.
36. Απόφαση ΕΕΤΤ 1031/004/24-05-2022.
37. Σύμφωνα με την παρ. 31, άρθρο 107 του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).
38. Παρ. 34, όπ.π.

2.1.14 Προσδιορισμός αμοιβής εκδοτών από παρόχους υπηρεσιών Κοινωνίας της Πληροφορίας

Στην ΕΕΤΤ έχει ανατεθεί[39] σημαντικός μεσολαβητικός ρόλος στις διαπραγματεύσεις για τον προσδιορισμό της αμοιβής εκδοτών από τους παρόχους υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ εξειδικεύει, μέσω Κανονισμού, τα κριτήρια προσδιορισμού της αμοιβής.

Σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας και κατόπιν αιτήματος ενός από τα εμπλεκόμενα μέρη, συγκροτεί έκτακτη επιτροπή. Η επιτροπή λαμβάνει υπόψη τις απόψεις και τα στοιχεία των μερών και εκδίδει εμπιστευτική γνωμοδότηση, σχετικά με το εύλογο ύψος της αμοιβής. Επιπλέον, μπορεί να απαιτεί την παροχή όλων των αναγκαίων οικονομικών στοιχείων και να ρυθμίζει τη διατήρηση της ορατότητας του περιεχομένου των εκδοτών στα αποτελέσματα αναζήτησης των παρόχων έως την έκδοση της γνωμοδότησης.

2.2 Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις

2.2.1 Διενέργεια ελέγχων σε υποδομές παρόχων

Το 2022, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 1.063 συνολικά ελέγχους σε παρόχους για τα ακόλουθα θέματα. Τα αποτελέσματα των ελέγχων αξιοποιούνται, προκειμένου η ΕΕΤΤ να προβαίνει στις απαραίτητες ρυθμιστικές και ελεγκτικές δράσεις, ώστε να ενισχύει το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Σε περιπτώσεις που διαπιστώνει παραβίαση των σχετικών κανονιστικών διατάξεων, ενεργοποιεί διαδικασίες για τη συμμόρφωση των παρόχων.

Ελεγκτικές δράσεις
1.063 έλεγχοι
σε υποδομές παρόχων

Υποχρεώσεις παρόχων προς καταναλωτές

Διενεργήθηκαν 388 έλεγχοι σε παρόχους, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωσή τους με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τους Κανονισμούς Γενικών Αδειών και φορητότητας, καθώς και τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι σε καταστήματα και εγκαταστάσεις παρόχων για τα ακόλουθα θέματα:

- Εφαρμογή των χρεώσεων που ορίζονται στην πρώτη σελίδα της σύμβασης στον πρώτο λογαριασμό που αποστέλλεται από τον νέο πάροχο και σε εκείνον μετά την ανανέωση σύμβασης.
- Τήρηση του χρόνου αποκατάστασης βλαβών. Σε αυτή τη βάση, εξετάσθηκαν περιπτώσεις στις οποίες παρατηρήθηκε υπέρβαση των τεσσάρων ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία για μη καλωδιακές βλάβες και των έξι ημερολογιακών ημερών για καλωδιακές βλάβες.

39. Δυνάμει του Ν.2121/1993 (ΦΕΚ 25/Α/04-03-1993), όπως τροποποιήθηκε με τον Ν.4996/2022 (ΦΕΚ 218/Α/24-11-2022).

- Συμμόρφωση με την υποχρέωση πίστωσης στους λογαριασμούς του τμήματος του παγίου που αντιστοιχεί στον χρόνο διακοπής υπηρεσιών, όταν ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης είναι μεγαλύτερος των δύο εργάσιμων ημερών από την αναγγελία της.
- Τυχόν διαφοροποίηση ως προς τις τιμές και τους όρους μεταξύ των συνδέσεων που παρέχονται με νέο αριθμό ή με φορητότητα αριθμού, καθώς και η διαθεσιμότητα της φορητότητας αριθμών στις καρτοκινητές συνδέσεις.

Επίσης, πραγματοποιήθηκαν 96 έλεγχοι σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προκειμένου να διερευνηθούν πρακτικές μονομερούς παράτασης/ανανέωσης της χρονικής ισχύος των συμβάσεων, χωρίς τη σύμφωνη γνώμη των συνδρομητών, καθώς και περιπτώσεις καταγγελιών για μη απόδοσης προσφοράς. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων, διαπιστώθηκαν αποκλίσεις ως προς τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Οι αποκλίσεις αφορούσαν κυρίως είτε στη σύναψη αρχικής σύμβασης ή τροποποίησης και ανανέωσής της είτε στην ορθή ενημέρωση των συνδρομητών για επιγενόμενες μεταβολές. Η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις προς τους παρόχους, προκειμένου να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες για τη συμμόρφωσή τους με το κανονιστικό πλαίσιο.

Συμμόρφωση με Εθνικό Κανονισμό Ανοιχτού Διαδικτύου

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 260 ελέγχους σε καταστήματα, προκειμένου να διερευνήσει τον βαθμό συμμόρφωσης των παρόχων με τις υποχρεώσεις τους προς τους συνδρομητές οι οποίες απορρέουν από τον ΕΚΑΔ. Έμφαση δόθηκε στην ενημέρωση που παρέχεται για τη μέγιστη ταχύτητα των συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας στη ροή ανόδου (upload) και καθόδου (download), καθώς και για τα μετρητικά εργαλεία, με τα οποία οι συνδρομητές μπορούν να επιβεβαιώνουν τυχόν αποκλίσεις.

Τήρηση διαδικασιών στο πλαίσιο ανάπτυξης δικτύων νέας γενιάς

Διενεργήθηκαν 265 έλεγχοι αναφορικά με δίκτυα νέας γενιάς. Σε 44 περιπτώσεις διεξήχθησαν έλεγχοι και αυτοψίες στις υποδομές δικτύων νέας γενιάς VDSL και FTTH, προκειμένου να εντοπισθούν έγκαιρα δυσλειτουργίες, διασφαλίζοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν 221 έλεγχοι σε υποδομές παρόχων αναφορικά με την εφαρμογή των υφιστάμενων διαδικασιών και εκείνων που αφορούν στην ανάπτυξη και λειτουργία των δικτύων νέας γενιάς. Συγκεκριμένα, ελέγχθηκαν 885 υπαίθριες καμπίνες σε 50 αστικά κέντρα του ΟΤΕ τις οποίες οι πάροχοι WIND (πλέον NOVA), ΟΤΕ και VODAFONE είχαν αναλάβει να αναβαθμίσουν σε δίκτυο πρόσβασης νέας γενιάς. Στόχος ήταν να εντοπιστούν τυχόν δυσλειτουργίες και επίσης, να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών νέας γενιάς και των υφιστάμενων υπηρεσιών Τοπικού Βρόχου.

Τήρηση Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 20 επιτόπιους ελέγχους με αντικείμενο τη συμμόρφωση των πα-

ρόχων υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης (Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης-ΥΠΠ) με τις υποχρεώσεις που ορίζει ο σχετικός Κώδικας Δεοντολογίας.

Συμμόρφωση παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης

Διεξήχθησαν 8 έλεγχοι, προκειμένου να διαπιστωθεί συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία τους.

Τήρηση υποχρεώσεων αναφορικά με το μητρώο της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διενήργησε 26 ελέγχους σε παρόχους με Γενική Άδεια, προκειμένου να διαπιστώσει τον βαθμό τήρησης των ακόλουθων υποχρεώσεων:

- Υποβολή δήλωσης τελών. Οι πάροχοι με Γενική Άδεια που είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο επιχειρήσεων και αδειών της ΕΕΤΤ, eRegistry, οφείλουν να υποβάλλουν, έως την 1η Ιουλίου κάθε έτους, δήλωση τελών για το προηγούμενο έτος και να καταβάλλουν τα σχετικά ετήσια διοικητικά τέλη.
- Απόκτηση πρόσβασης στη διαδικτυακή πλατφόρμα eRegistry, αποκλειστικά μέσω της οποίας υποβάλλονται οι δηλώσεις τελών, και επικαιροποίηση στοιχείων.
- Ενημέρωση της ΕΕΤΤ από τους παρόχους υπηρεσιών Διαδικτύου για τη συμμόρφωση με τις εντολές που εκδίδονται στο πλαίσιο των επιφυλακών της ΕΕΤΤ, σχετικά με τη διακοπή πρόσβασης σε ονόματα χώρου και διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP) που μετέδιδαν παράνομα περιεχόμενο (κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας, δικαστικής απόφασης ή απόφασης της Επιτροπής για τη Διαδικτυακή Προσβολή της Πνευματικής Ιδιοκτησίας-ΕΔΠΠΙ).
- Επικαιροποίηση πληροφοριών στο eRegistry σε περίπτωση τροποποίησης στοιχείων επικοινωνίας παρόχων.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω ελέγχων, η ΕΕΤΤ κάλεσε τους παρόχους να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να συμμορφωθούν με το κανονιστικό πλαίσιο. Σε 14 περιπτώσεις, εισέπραξε οφειλόμενα τέλη ύψους 11.173,76 ευρώ. Επίσης, πέντε πάροχοι υπέβαλαν αίτημα για παύση δραστηριοτήτων και 7 θα διαγραφούν εντός του 2023 από το μητρώο της ΕΕΤΤ, δεδομένου ότι δεν κατέστη δυνατή η εύρεσή τους.

2.2.2 Φορητότητα αριθμών

Το 2022 μεταφέρθηκαν μέσω φορητότητας συνολικά 741.646 αριθμοί, δηλαδή 5.000 περίπου περισσότεροι αριθμοί, σε σχέση με το 2021.

Συγκεκριμένα, μεταφέρθηκαν:

- 427.911 αριθμοί κινητής τηλεφωνίας, σημειώνοντας αύξηση κατά 11,5% σε σχέση με το 2021.
- 313.735 αριθμοί σταθερής τηλεφωνίας. Σημειώθηκε μείωση κατά 11% σε σχέση με το 2021. Από τους παραπάνω αριθμούς, 46.336 μεταφέρθηκαν για την εξυπηρέτηση των αναγκών του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Συνολικά, από το 2004, οπότε ξεκίνησε η παροχή της φορητότητας, έως το τέλος του 2022, είχαν μεταφερθεί 14.796.326 αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Στον Πίνακα 2.2 παρουσιάζεται η εξέλιξη της φορητότητας, σε ετήσια βάση και αθροιστικά.

Επίσης, ολοκληρώθηκε ο ανοιχτός διεθνής δημόσιος διαγωνισμός για την ανάπτυξη, εγκατάσταση, συντήρηση, λειτουργία και διαχείριση της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ). Το έργο θα ξεκινήσει τον Φεβρουάριο του 2023 και θα έχει διάρκεια πέντε έτη[40].

Φορητότητα αριθμών
μεταφέρθηκαν
741.646 αριθμοί

40. Με δυνατότητα παράτασης δυόμισι ετών.

Πίνακας 2.2
Εξέλιξη φορητότητας αριθμών, 2004-2022

Ετος*	Κινητή τηλεφωνία		Σταθερή τηλεφωνία		Συνολικά	
	Πλήθος αριθμών	Αθροιστικά	Πλήθος αριθμών	Αθροιστικά	Πλήθος αριθμών	Αθροιστικά
2004	16.123	16.123	1.156	1.156	17.279	17.279
2005	49.641	65.764	27.403	28.559	77.044	94.323
2006	117.767	183.531	44.798	73.357	162.565	256.888
2007	358.517	542.048	300.909	374.266	659.426	916.314
2008	362.601	904.649	562.961	937.227	925.562	1.841.876
2009	486.815	1.391.464	544.039	1.481.266	1.030.854	2.872.730
2010	648.074	2.039.538	631.611	2.112.877	1.279.685	4.152.415
2011	506.413	2.545.951	622.834	2.735.711	1.129.247	5.281.662
2012	459.941	3.005.892	526.478	3.262.189	986.419	6.268.081
2013	589.368	3.595.260	580.077	3.842.266	1.169.445	7.437.526
2014	495.032	4.090.292	621.032	4.463.298	1.116.064	8.553.590
2015	456.247	4.546.539	509.656	4.972.954	965.903	9.519.493
2016	399.763	4.946.302	440.061	5.413.015	839.824	10.359.317
2017	314.845	5.261.147	603.699	6.016.714	918.544	11.277.861
2018	255.694	5.516.841	380.128	6.396.842	635.822	11.913.683
2019	302.838	5.819.679	400.587	6.797.429	703.425	12.617.108
2020	291.740	6.111.419	409.358	7.206.787	701.098	13.318.206
2021	383.868	6.495.287	352.606	7.559.393	736.474	14.054.680
2022	427.911	6.923.198	313.735	7.873.128	741.646	14.796.326

** Αφορά σε στοιχεία από 01-03-2004, ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της φορητότητας αριθμών μέσω της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ).*

Πηγή: ΕΕΤΤ

2.2.3 Νέο μοντέλο ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους

Το μοντέλο ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους χρησιμοποιείται από την ΕΕΤΤ προκειμένου να ελέγχεται η κανονιστική υποχρέωση αμεροληψίας (μη διακριτικής μεταχείρισης) που έχει επιβληθεί στον ΟΤΕ. Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη υποχρέωση, ο ΟΤΕ ως πάροχος με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ) οφείλει, μεταξύ άλλων, να μην προβαίνει σε πρακτικές συμπίεσης περιθωρίου κατά την παροχή υπηρεσιών που ανήκουν στις ρυθμιζόμενες αγορές, είτε μεμονωμένα είτε ως τμήμα ενός προγράμματος υπηρεσιών (bundle).

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε[41] το τελικό μέτρο αναφορικά με τη μεθοδολογία και το μοντέλο για τον έλεγχο συμπίεσης περιθωρίου των οικονομικών προγραμμάτων. Προηγουμένως, με απόφασή της[42], είχε κοινοποιήσει προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών το σχέδιο του τελικού μέτρου. Το νέο μοντέλο τέθηκε άμεσα σε ισχύ[43], ως προσωρινό μέτρο, τους τελευταίους δύο μήνες του έτους, προκειμένου να διασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, καθώς επίσης, ο αποτελεσματικός και βιώσιμος ανταγωνισμός προς όφελος των χρηστών.

Πληροφορίες για το νέο μοντέλο ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

2.2.4 Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προγραμμάτων ΟΤΕ

Το 2022, η ΕΕΤΤ έλεγξε τα οικονομικά προγράμματα που υπέβαλε ο ΟΤΕ, πριν τη διάθεσή τους στην αγορά. Η ΕΕΤΤ διαπίστωσε ότι δεν υφίσταται συμπίεση περιθωρίου κέρδους και εξέδωσε 41 σχετικές αποφάσεις.

Συνδυαστικά οικονομικά προγράμματα
εκδόθηκαν 41 αποφάσεις

2.2.5 Κοστολογικοί έλεγχοι

Κοστολογικός έλεγχος ΟΤΕ

Τον Ιούνιο του 2022, η ΕΕΤΤ τροποποίησε[44] την απόφαση που είχε εκδώσει[45] το 2021 σχετικά με τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ, ως υπόχρεου παρόχου με ΣΙΑ στις σχετικές αγορές. Η τροποποίηση σχετιζόταν με το εφάπαξ τέλος σύνδεσης χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών.

Σημειώνεται ότι ο κοστολογικός έλεγχος του ΟΤΕ είχε ολοκληρωθεί τον Νοέμβριο του 2021 και η σχετική απόφαση τέθηκε σε ισχύ τον Δεκέμβριο του 2021.

41. Απόφαση ΕΕΤΤ 1056/002/28-11-2022 (ΦΕΚ 7193/Β/31-12-2022).
42. Απόφαση ΕΕΤΤ 1045/003/29-09-2022.
43. Απόφαση ΕΕΤΤ 1045/002/29-09-2022 (ΦΕΚ 5448/Β/21-10-2022).
44. Απόφαση ΕΕΤΤ 1027/002/18-04-2022 (ΦΕΚ 2707/Β/01-06-2022).
45. Απόφαση ΕΕΤΤ 1017/005/29-11-2021 (ΦΕΚ 6515/Β/31-12-2021).

Κοστολογικός έλεγχος DIGEA

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητο ελεγκτή, διεξήγαγε και ολοκλήρωσε το 2022 τον έλεγχο και την επικαιροποίηση του τεχνικοοικονομικού μοντέλου της DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ για την περίοδο 2018-2021. Η συγκεκριμένη ενέργεια αφορούσε στον υπολογισμό του συνολικού ετήσιου Κόστους Ανάπτυξης και Λειτουργίας Δικτύου (ΚΑΛΔ) εθνικής εμβέλειας και του Κόστους Ανάπτυξης και Λειτουργίας Περιφερειακού Δικτύου (ΚΑΛΠΔ), με στόχο τον προσδιορισμό των Ανώτατων Ορίων Τιμών (ΑΟΤ) για την υπηρεσία μεταφοράς και διανομής περιεχομένου εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας. Η σχετική απόφαση θα εκδοθεί το 2023.

2.2.6 Έλεγχος Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητο ελεγκτή, συνέχισε τον έλεγχο, που είχε ξεκινήσει τέλη του 2021, σχετικά με τον υπολογισμό του ΚΚΚΥ των στοιχείων της ΚΥ για τα έτη 2017-2019, ως προς τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Παροχή από τη FORTHNET σύνδεσης σε σταθερές θέσεις με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβαση σε διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις.
- Παροχή από τον ΟΤΕ κοινόχρηστων τηλεφώνων, καθώς και υπηρεσιών πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και καταλόγων συνδρομητών σε έντυπη ή/και ηλεκτρονική μορφή.

Ο έλεγχος αναμένεται να ολοκληρωθεί αρχές του 2023.

2.2.7 Έλεγχοι προσφορών Μισθωμένων Γραμμών ΟΤΕ

Η ΕΕΤΤ εξέτασε τα στοιχεία για 1.860 προσφορές λιανικής για υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών που υπέβαλε ο ΟΤΕ και διαπίστωσε ότι δεν υφίσταται συμπίεση περιθωρίου κέρδους.

Ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο των υποχρεώσεών του[46] στην αγορά Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής, οφείλει να υποβάλλει στοιχεία, προκειμένου η ΕΕΤΤ να ελέγχει εάν υφίσταται επαρκές περιθώριο κέρδους μεταξύ του λιανικού εσόδου και του κόστους χονδρικής. Επίσης, ο ΟΤΕ οφείλει να κοινοποιεί στην ΕΕΤΤ όλες τις προσφορές για υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών άνω των 100.000 ευρώ/έτος. Παράλληλα, πρέπει να αναφέρει τα προϊόντα χονδρικής μέσω των οποίων γίνεται η τεχνική αναπαραγωγιμότητα των κυκλωμάτων Μισθωμένων Γραμμών για κάθε προσφορά, καθώς επίσης, το κόστος χονδρικής ανά προϊόν και το συνολικό κόστος χονδρικής.

Μισθωμένες Γραμμές
εξέταση 1.860 προσφορών λιανικής για συμπίεση περιθωρίου

46. Απόφαση ΕΕΤΤ 934/003/27-04-2020 (ΦΕΚ 1833/Β/13-05-2020).

2.2.8 Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης

Το 2022, η ΕΕΤΤ συνέχισε τους ελέγχους, όπως προαναφέρθηκε (Ενότητα Ι, 2.2.1), προκειμένου να διερευνήσει τυχόν μη συμμόρφωση των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην αγορά. Επίσης, συνεργάστηκε με άλλους δημόσιους φορείς, με σκοπό την αποτελεσματικότερη εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου και την αντιμετώπιση φαινομένων παραβατικής συμπεριφοράς εταιρειών σε βάρος των καταναλωτών.

2.2.9 Δείκτες ποιότητας

Το 2022 τέθηκε σε εφαρμογή ο νέος Κανονισμός για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών[47], ο οποίος καθορίζει τα ακόλουθα:

- Δείκτες που οφείλουν να μετρούν και να δημοσιεύουν ανά εξάμηνο οι πάροχοι.
- Μεθοδολογία μέτρησης.
- Μορφότυπο αποτελεσμάτων.
- Μέσα και συχνότητα δημοσίευσης.
- Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων κατά τη διασύνδεση των παρόχων με εθνικά και διεθνή δίκτυα.
- Χρόνοι παροχής αρχικής σύνδεσης και αποκατάστασης βλαβών σε σταθερές συνδέσεις, απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης συνδρομητών και υπηρεσίες παροχής πληροφοριών καταλόγου, καθώς επίσης, επίλυσης παραπόνων συνδρομητών.

Ειδικότερα, οι δείκτες που οφείλουν να μετρούν και να δημοσιεύουν οι πάροχοι, από 1η Ιανουαρίου 2022, είναι οι ακόλουθοι:

Πάροχοι με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές

- Χ01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων.
- Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης.
- Σ02: Ποσοστό αναφορών βλάβης.
- Σ03: Χρόνος αποκατάστασης βλάβης.
- Ε01: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων.
- Ε02: Χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.
- Ε03: Ποσοστά και χρόνος επίλυσης παραπόνων συνδρομητών.

Πάροχοι υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου

- Κ01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Η ΕΕΤΤ συλλέγει τα αποτελέσματα όλων των παρόχων και αφού τα ελέγξει, δημοσιεύει στατιστικά στοιχεία.

2.2.10 Σύστημα επιφυλακών

Στο πλαίσιο του συστήματος επιφυλακών, η ΕΕΤΤ διέκοψε την πρόσβαση σε 525 διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου και 14 ονόματα χώρου σχετικά με παράνομη μετάδοση περιεχομένου.

47. Απόφαση ΕΕΤΤ 991/007Β/17-05-2021 (ΦΕΚ 2394/Β/07-06-2021).

Σύστημα επιφυλακών

διακοπή πρόσβασης σε 525 διευθύνσεις IP & 14 ονόματα χώρου λόγω παράνομης μετάδοσης περιεχομένου

Με το σύστημα επιφυλακών που έχει καθιερώσει από το 2021, προκειμένου να επιτελεί αποτελεσματικά το έργο της[48], παρεμβαίνει άμεσα, κατόπιν αιτημάτων δημοσίων αρχών για τα ακόλουθα θέματα.

- Άμεση διακοπή της πρόσβασης, κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας, δικαστικής απόφασης ή απόφασης της ΕΔΠΠΙ σε:
  - συγκεκριμένα ονόματα χώρου (domain names) και διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (κατά τα πρότυπα IPv4 και IPv6), μέσω των οποίων πραγματοποιείται στο Διαδίκτυο μεγάλης κλίμακας προσβολή προστατευόμενων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας ή συγγενικών δικαιωμάτων για γεγονότα εθνικής/διεθνούς τηλεθέασης που μεταδίδονται ταυτόχρονα με τη διενέργειά της,
  - συγκεκριμένους Ενιαίους Εντοπιστές Πόρων (Uniform Resource Locator-URL) ή διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου ή ονόματα χώρου μέσω των οποίων παρέχεται παράνομα πρόσβαση, με συνδρομή, σε τηλεοπτικό πρόγραμμα,
  - συγκεκριμένους Ενιαίους Εντοπιστές Πόρων ή διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου ή ονόματα χώρου, εάν συντρέχει επείγουσα περίπτωση αποτροπής άμεσου, σοβαρού και επικείμενου κίνδυνου ή ανεπανόρθωτης βλάβης για το δημόσιο συμφέρον ή για τον ενδιαφερόμενο.

Σε περιπτώσεις που έχει εκδοθεί σχετική απόφαση της ΕΔΠΠΙ και διαπιστώνεται μεταφορά της παράνομης μετάδοσης σε άλλους Ενιαίους Εντοπιστές Πόρων, διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου, ή/και ονόματα χώρου, οι φορείς που έχουν τα αποκλειστικά δικαιώματα επικοινωνούν απευθείας με το κλιμάκιο επιφυλακής της ΕΕΤΤ. Σε αυτό το πλαίσιο, προσκομίζουν βίντεο, εικόνες

48. Στο πλαίσιο της διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 48 του Ν.4821/2021. Αντίστοιχες εξουσιοδοτήσεις για τη διακοπή πρόσβασης σε διαδικτυακούς τόπους και τη μόνιμη/προσωρινή διαγραφή ονομάτων χώρου έχουν δοθεί στην ΕΕΤΤ βάσει των Ν.4689/2020 (ΦΕΚ 103/Α/27-05-2020) όπως τροποποιήθηκε με τον Ν.4947/2022 (ΦΕΚ 124/Α/23-06-2022), Ν.4267/2014 (ΦΕΚ 137/Α/12-06-2014), Ν.4712/2020 (ΦΕΚ 146/Α/29-07-2020), Ν.2121/1993 όπως τροποποιήθηκε με τον Ν.4821/2021 (ΦΕΚ 134/Α/31-07-2021), Ν.4947/2022 (ΦΕΚ 124/Α/23-06-2022).

και κάθε άλλο στοιχείο με το οποίο να αποδεικνύεται η μεταφορά της παράνομης μετάδοσης.

- Άμεση κοινοποίηση στοιχείων κατόχου ονόματος χώρου σε περιπτώσεις που απαιτείται επείγουσα παρέμβαση.

Επισημαίνεται ότι σε περιπτώσεις που, κατόπιν εξέτασης των στοιχείων, η ΕΕΤΤ διαπιστώνει παράνομη μεταφορά περιεχομένου, εκδίδει άμεσα εντολή διακοπής προς τους παρόχους υπηρεσιών Διαδικτύου. Ειδικά οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές υποχρεούνται να διακόπτουν την πρόσβαση, εντός προθεσμίας 30 λεπτών από την αποστολή της εντολής της ΕΕΤΤ.

2.3 Επίλυση διαφορών

Το 2022, συνεχίστηκαν οι διαπραγματεύσεις για την επίτευξη εμπορικής συμφωνίας μεταξύ Δήμου Σπάτων-Αρτέμιδος και WIND (πλέον NOVA) για την επίλυση της μεταξύ τους διαφοράς. Το θέμα αφορούσε σε καθυστερήσεις και προβλήματα στη διαδικασία αδειοδότησης από τον Δήμο Σπάτων-Αρτέμιδος κατά την υλοποίηση έργων εκσκαφής για την ανάπτυξη δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς του παραπάνω παρόχου. Κατά τη διαδικασία ενώπιον της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών της ΕΕΤΤ, τα μέρη προέβησαν σε διαπραγματεύσεις που οδήγησαν σε εμπορική συμφωνία και παραίτηση της WIND από την αίτησή της ενώπιον της ΕΕΤΤ.

Σημειώνεται ότι προβλέπεται[49] η δυνατότητα προσφυγής στην ΕΕΤΤ για την επίλυση:

- διαφοράς ανάμεσα σε παρόχους υπηρεσιών/δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με τις υποχρεώσεις τους ή μεταξύ παρόχων και άλλων επιχειρήσεων που επωφελούνται από τις υποχρεώσεις πρόσβασης/Διασύνδεσης ή μεταξύ παρόχων δικτύων/υπηρεσιών και παρόχων συναφών ευκολιών,
- διαφοράς που προκύπτει κατά τη χορήγηση δικαιωμάτων διέλευσης.

49. Άρθρο 134 του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), άρθρο 26 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, άρθρο 9 του Ν.4463/2017 (ΦΕΚ 42/Α/30-03-2017) και άρθρο 10 της Οδηγίας 2014/61/ΕΕ.

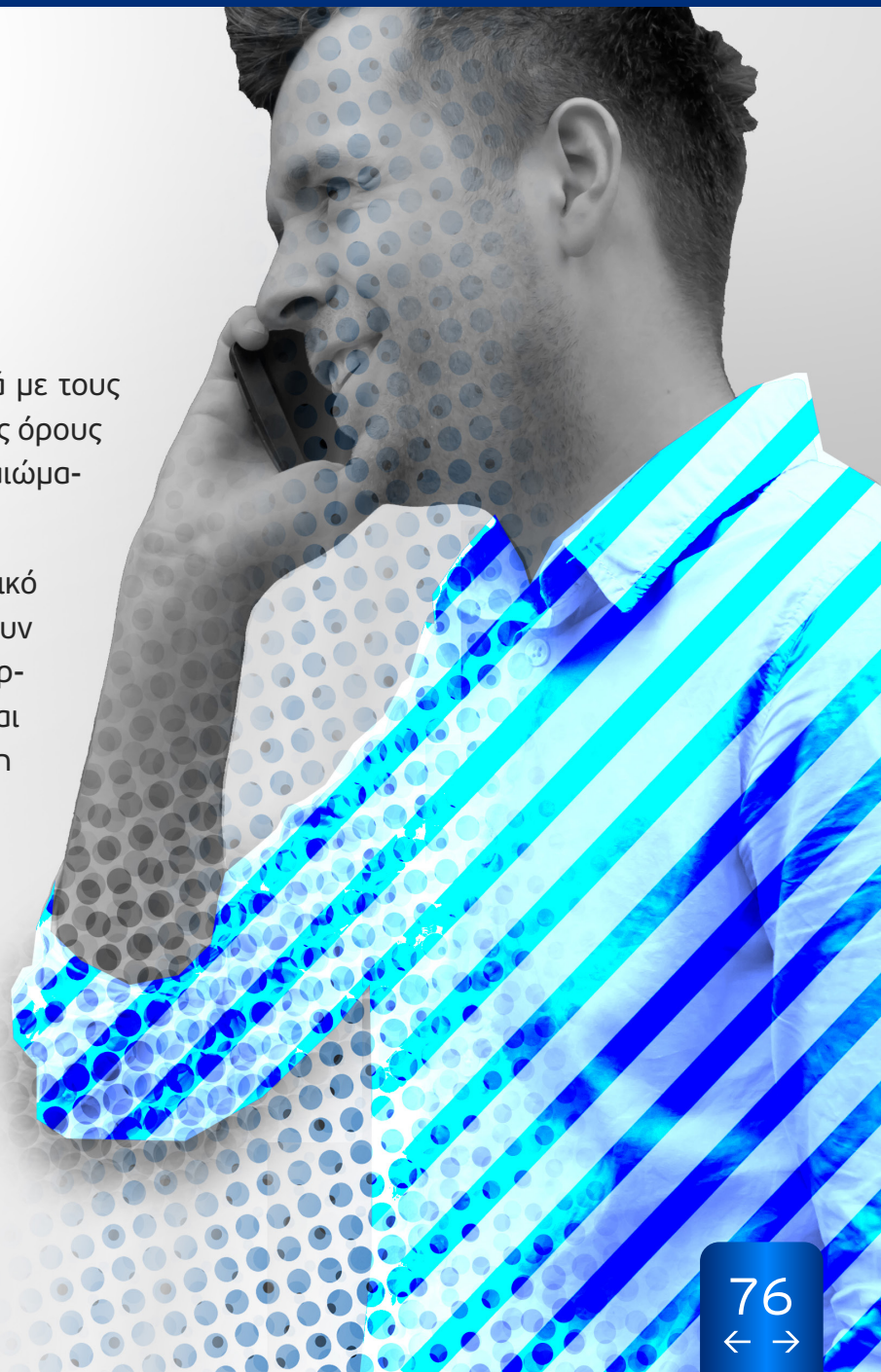
3. Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

3.1 Διαχείριση και εποπτεία φάσματος

3.1.1 Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης ραδιοφάσματος

Το 2022, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τη διαδικασία για νέα τροποποίηση του Κανονισμού σχετικά με τους όρους χρήσης του ραδιοφάσματος. Ο Κανονισμός θέτει τους τεχνικούς και λειτουργικούς όρους χρήσης, καθώς επίσης, καθορίζει τις εφαρμογές για τις οποίες απαιτείται χορήγηση δικαιώματος χρήσης ραδιοφάσματος και τις σχετικές προϋποθέσεις.

Οι τροποποιήσεις κρίθηκαν αναγκαίες για λόγους ενσωμάτωσης στο εθνικό κανονιστικό πλαίσιο νέων προβλέψεων για τη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που προκύπτουν βάσει του ενωσιακού πλαισίου. Οι κυριότερες αλλαγές αφορούσαν στο πλαίσιο λειτουργίας των συσκευών μικρής εμβέλειας, τις κινητές ραδιοεπικοινωνίες σιδηρόδρομων και τη συνύπαρξη επίγειων δορυφορικών σταθμών και δικτύων κινητών επικοινωνιών στη ζώνη των 3400-4200MHz.



Σταθερή υπηρεσία
1.815 χορηγήσεις δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος

3.1.2 Διαβούλευση για τον Κανονισμό τελών χρήσης-εκχώρησης φάσματος σε προσωρινή βάση

Το διάστημα από 8 Νοεμβρίου έως 8 Δεκεμβρίου 2022, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση τον τροποποιημένο Κανονισμό για τον καθορισμό των τελών χρήσης και εκχώρησης ραδιοσυχνοτήτων ως προς τη χορήγηση δικαιωμάτων σε προσωρινή βάση. Στόχος ήταν να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικότερα έκτακτα, απρόβλεπτα και περιορισμένης χρονικής διάρκειας γεγονότα που απαιτούν τη χρήση ραδιοφάσματος.

3.1.3 Ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης στη ζώνη των 410-430MHz

Το 2022, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε διαγωνιστική διαδικασία για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος στη ζώνη των 410-430MHz. Στις 30 Δεκεμβρίου 2021, είχε δημοσιεύσει το σχετικό Τεύχος Προκήρυξης το οποίο καθόριζε τη διαδικασία για τη χορήγηση έως δύο δικαιωμάτων, διάρκειας 15 ετών και έθετε τους σχετικούς όρους και τις προϋποθέσεις.

Αίτηση συμμετοχής στη διαδικασία υπέβαλε ο ΟΤΕ, ο οποίος ανακηρύχθηκε υπερθεματιστής για τα φασματικά τμήματα 413,75-415,75MHz και 423,75-425,75MHz. Το εκπλειστηρίασμα ανήλθε σε 1,15 εκατ. ευρώ. Υπενθυμίζεται ότι στις 10 Ιουλίου 2022 έληγε το δικαίωμα που είχε χορηγηθεί στον ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών Terrestrial Trunked Radio (TETRA) στην παραπάνω ζώνη.

3.1.4 Σταθερή υπηρεσία

Χορήγηση δικαιωμάτων

Το 2022, η ΕΕΤΤ χορήγησε τα ακόλουθα δικαιώματα:

- 1.796 νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοφάσματος δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν, πρωτίστως, σε δίκτυα κορμού παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- 19 δικαιώματα χρήσης ραδιοφάσματος για την κάλυψη ιδίων αναγκών, κατά κύριο λόγο

για τη μεταφορά ραδιοφωνικού/τηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής στο κέντρο εκπομπής.

Οι ραδιοζεύξεις σταθερής υπηρεσίας, για τη λειτουργία των οποίων απαιτείται χορήγηση δικαιώματος χρήσης ραδιοφάσματος, χρησιμοποιούνται εκτενώς από παρόχους δικτύων κινητών επικοινωνιών, σταθερής τηλεφωνίας και υπηρεσιών Διαδικτύου, καθώς και από ραδιοφωνικούς/τηλεοπτικούς σταθμούς.

Ελεγκτικές δράσεις

Μεταφορά ραδιοτηλεοπτικού προγράμματος

Διενεργήθηκε σειρά αυτεπάγγελτων ελέγχων αναφορικά με τη χρήση ραδιοσυχνοτήτων για μεταφορά ραδιοτηλεοπτικού προγράμματος. Σε 75 περιπτώσεις διαπιστώθηκε ότι δεν είχε χορηγηθεί το απαραίτητο δικαίωμα χρήσης και η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις για τη συμμόρφωση των σταθμών προς τη νομοθεσία.

Μετρήσεις ελέγχου εκπομπών ζεύξεων παρόχων δικτύων κινητών επικοινωνιών

Πραγματοποιήθηκαν 18 αυτεπάγγελτοι έλεγχοι για εκπομπές ζεύξεων των παρόχων δικτύων κινητών επικοινωνιών στους Νομούς Αττικής, Ευβοίας, Ευρυτανίας, Κορινθίας, Κυκλάδων και Πάτρας.

Συνολικά μετρήθηκαν 175 εκπομπές δισημειακών ραδιοζεύξεων (PtP links) και εντοπίστηκαν:

- 56 μη αδειοδοτημένες.
- 32 με αποκλίσεις στη χρήση διαύλων ή/και τα τεχνικά χαρακτηριστικά των υφιστάμενων εκχωρήσεων.

Οι παραπάνω έλεγχοι συμπεριλαμβάνονται στο πλαίσιο δειγματοληπτικής μετρητικής εκστρατείας ελέγχου των εκπομπών δισημειακών ραδιοζεύξεων των παρόχων δικτύων κινητών επικοινωνιών αναφορικά με τη συμμόρφωσή τους με τις αντίστοιχες εκχωρήσεις συχνοτήτων και τα προβλεπόμενα τεχνικά χαρακτηριστικά εκπομπής (κεντρική συχνότητα, εύρος ζώνης).

Θέματα παρεμβολών

Σχετικά με θέματα παρεμβολών υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 24 αιτήματα/καταγγελίες:

- 17 σχετικά με τη νομιμότητα δικτύων WiFi και ραδιοζεύξεων, καθώς και με παρεμβολές σε αδειοδοτημένες ραδιοηλεκτρικές ζεύξεις. Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε μετρήσεις και προέβη στις απαιτούμενες ενέργειες, προκειμένου να επιλύσει παρεμβολές που εντόπισε.
- 7 για παρεμβολές σε λήψεις ζεύξεων, σε συχνότητες λειτουργίας τηλεχειρισμού, καθώς και στη ζώνη συχνοτήτων των 400-1427MHz που χρησιμοποιείται από τον δορυφόρο περιβαλλοντικής παρακολούθησης (Soil Moisture Active Passive-SMAP) της National Aeronautics and Space Administration (NASA).

Η ΕΕΤΤ διερεύνησε τις καταγγελίες, πραγματοποιώντας ελέγχους και μετρήσεις με χρήση των σταθερών και κινητών σταθμών εποπτείας που διαθέτει. Στη συνέχεια, προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για την παύση των παρεμβολών.

Κινητή υπηρεσία

103 έλεγχοι καταγγελιών για παρεμβολές

3.1.5 Κινητή υπηρεσία

Δίκτυα κινητών επικοινωνιών

Το 2022 υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 86 καταγγελίες, για παρεμβολές στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης με τους οποίους επικοινωνούν οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας των χρηστών. Η ΕΕΤΤ διερεύνησε τις καταγγελίες, πραγματοποιώντας ελέγχους και μετρήσεις με χρήση των σταθερών και κινητών σταθμών εποπτείας που διαθέτει. Στη συνέχεια, προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για την παύση των παρεμβολών. Από τις παραπάνω, 7 περιπτώσεις για τις οποίες διαπιστώθηκαν παραβάσεις/παρεκκλίσεις από τους όρους αδείας των σταθμών βάσης οδηγήθηκαν σε ακρόαση.

Τα προβλήματα οφείλονταν κυρίως στα ακόλουθα θέματα:

- Παρασιτικές εκπομπές από οικιακά συστήματα ενίσχυσης τηλεοπτικών σημάτων.
- Ασύρματες συσκευές σταθερής τηλεφωνίας τεχνολογίας DECT 6.0 ή/και ασύρματες συσκευές χωρίς σήμανση «CE». Στην προκειμένη περίπτωση, τα προβλήματα προκαλούνταν από συσκευές που διαπιστώθηκε ότι είχαν αγοραστεί εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ διεξάγει ελέγχους αναφορικά με συσκευές τεχνολογίας DECT 6.0 των οποίων η διάθεση, λειτουργία και χρήση δεν επιτρέπεται στην ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά (οι συγκεκριμένες συσκευές λειτουργούν σε ζώνη συχνοτήτων (1920-1930MHz) που στην Ελλάδα και την υπόλοιπη Ευρώπη χρησιμοποιείται για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας).

Ειδικά ραδιοδίκτυα

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε συνολικά 93 αποφάσεις που σχετίζονταν με ειδικά ραδιοδίκτυα και συγκεκριμένα:

- 70 για χορήγηση νέων δικαιωμάτων ή τροποποίηση υφιστάμενων.
- 12 για ανάκληση υφιστάμενων δικαιωμάτων, μετά από αίτημα των κατόχων τους.
- 11 για χορήγηση προσωρινών δικαιωμάτων σχετικά με την κάλυψη εκδηλώσεων.

Επίσης, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 17 αιτήματα/καταγγελίες για ειδικά ραδιοδίκτυα:

- 10 αφορούσαν στον έλεγχο παρεμβολών σε συστήματα τηλεχειρισμού και οικιακές ηλεκτρικές/ηλεκτρονικές συσκευές και επίσης, στη νομιμότητα κεραιοσυστημάτων ραδιοδικτύων και σχετικού ραδιοεξοπλισμού. Επισημαίνεται ότι προβλήματα στη λειτουργία των συστημάτων τηλεχειρισμού μικρής εμβέλειας σε μία περιοχή προκύπτουν συνήθως στις περιπτώσεις που σχετική συσκευή εκπέμπει συνεχόμενα ή/και λειτουργεί με διαφορετικά τεχνικά χαρακτηριστικά, λόγω κατασκευής ή βλάβης.
- 7 σχετίζονταν με παρεμβολές στις συχνότητες επικοινωνίας των ειδικών ραδιοδικτύων. Διαπιστώθηκε ότι η πλειονότητα των προβλημάτων οφειλόταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων και σε παρασιτικές εκπομπές.

3.1.6 Δορυφορικές υπηρεσίες

Χορήγηση δικαιωμάτων

Η ΕΕΤΤ εφάρμοσε τη διαδικασία που προβλέπεται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union-ITU) σχετικά με τον συντονισμό εγχώριων και ξένων επίγειων δορυφορικών σταθμών με τα υφιστάμενα επίγεια δίκτυα σταθερής και δορυφορικής υπηρεσίας.

Επιπλέον, προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Χορήγησε ένα δικαίωμα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε επίγειους δορυφορικούς σταθμούς που επικοινωνούν με μη γεωστατικούς δορυφόρους, τροποποίησε ένα υφιστάμενο και ανανέωσε πέντε.

- Χορήγησε ένα προσωρινό δικαίωμα για τις ανάγκες του Παγκοσμίου Πρωταθλήματος Ράλλυ (World Rally Championship-WRC) και ένα για τις ανάγκες της Union of European Football Associations (UEFA).
- Απέστειλε στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης τα τεχνικά στοιχεία επίγειων δορυφορικών σταθμών για έλεγχο και συντονισμό με τα δίκτυα των γειτονικών χωρών, με στόχο την αποφυγή παρεμβολών. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, τα στοιχεία θα αποσταλούν από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προς δημοσίευση στο Master International Frequency Register (MIFR) της ITU.

Δορυφορικές υπηρεσίες
16 έλεγχοι παρεμβολών

Ελεγκτικές δράσεις

Στο πλαίσιο εποπτείας και ελέγχου του φάσματος που χρησιμοποιείται για δορυφορικές υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε μετρητική εκστρατεία ανά την επικράτεια, προκειμένου να διαπιστωθεί η καθαρότητα του φάσματος των δορυφορικών δικτύων πλοήγησης και να εντοπισθούν τυχόν σήματα παρεμβολών. Συγκεκριμένα, έλεγξε και έπαυσε δύο περιπτώσεις παρεμβολών σε δέκτη σταθμού αναφοράς δορυφορικού εντοπισμού Παγκοσμίου Δορυφορικού Συστήματος Πλοήγησης (Global Navigation Satellite System-GNSS) και στη λήψη δορυφορικών τηλεοπτικών προγραμμάτων.

Επίσης, διεξήχθησαν 14 έλεγχοι σχετικά με τη διερεύνηση των ακόλουθων παρεμβολών:

- 7 σε υπηρεσίες δορυφορικής ραδιοπλοήγησης (Radio Navigation Satellite Service-RNSS).
- 7 σε υπηρεσίες περιβαλλοντικής παρακολούθησης SMAP της NASA (βλ. 3.1.4).

Η ΕΕΤΤ εφάρμοσε τη διαδικασία που προβλέπεται από την ITU σχετικά με τον συντονισμό εγχώριων και ξένων επίγειων δορυφορικών σταθμών με τα υφιστάμενα επίγεια δίκτυα σταθερής και δορυφορικής υπηρεσίας.

Ραδιοτηλεοπτικοί σταθμοί
160 έλεγχοι παρεμβολών

3.1.7 Ραδιοφωνία-Τηλεόραση

Το 2022, η ΕΕΤΤ διερεύνησε 160 υποθέσεις, κατόπιν αιτημάτων/καταγγελιών και στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης διαδικασίας, που αφορούσαν σε παροχή στοιχείων, έλεγχο νομιμότητας και τήρησης τεχνικών προδιαγραφών εκπομπής, παρεμβολές, καθώς και σε παράνομες εκπομπές και εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και κεραιών. Τεχνικά κλιμάκια διενήργησαν επιτόπιους ελέγχους, με κατάλληλο εξοπλισμό.

Υπηρεσία παροχής επίγειας ψηφιακής τηλεοπτικής ευρυεκπομπής

Το 2022 πραγματοποιήθηκε η πρώτη ενσωμάτωση δημοτικού αναμεταδότη στο δίκτυο της DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ. Η υπόθεση

αφορούσε στην εγκατάσταση και λειτουργία Συμπληρωματικού Σταθμού Κάλυψης (ΣΣΚ) από την παραπάνω εταιρεία στον Ν. Κορινθίας.

Επίσης, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης των ακόλουθων καταγγελιών:

- 19 από ιδιώτες για προβλήματα στη λήψη τηλεοπτικών προγραμμάτων μέσω επίγειου δικτύου της DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ.
- 9 από φορείς του δημοσίου τομέα για υποθέσεις ένταξης οικισμών στις λευκές περιοχές.
- 6 για προβλήματα στη λήψη τηλεοπτικού σήματος και μετρήσεις για λευκές περιοχές.
- 2 σχετικά με προβλήματα λήψης στο δίκτυο της ΕΡΤ ΑΕ.

Η ΕΕΤΤ το 2022 διεξήγαγε 25 ελέγχους:

- 13 για τηλεοπτικές εκπομπές στον Ν. Θεσσαλονίκης
- 7 σχετικά με τηλεοπτικές εκπομπές/λήψεις στην Κρήτη.
- 5 που αφορούσαν σε κεραίες και κέντρα εκπομπής εντός Ν. Αττικής.

Υπηρεσία παροχής επίγειας αναλογικής ραδιοφωνικής ευρυεκπομπής

Η ΕΕΤΤ διερεύνησε, κατόπιν καταγγελιών και αυτεπάγγελτης διαδικασίας 135 υποθέσεις ραδιοφωνικών εκπομπών. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις κατάληψης στα πρωτεύοντα κέντρα εκπομπής των ραδιοφωνικών σταθμών σε 12 νομούς.

Επίσης, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Ενημέρωσε εγγράφως τις εισαγγελικές αρχές, την Ελληνική Αστυνομία και το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ) για περαιτέρω ενέργειες.
- Απέστειλε 86 επιστολές/εξώδικα συμμόρφωσης προς ραδιοφωνικούς σταθμούς. Από αυτές τις περιπτώσεις, 4 οδηγήθηκαν σε ακρόαση και δύο σε κατασχέσεις εξοπλισμού.
- Απέστειλε 10 επιστολές ενημέρωσης προς πολίτες σχετικά με θέματα κεραιοσυστημάτων και παράνομων εκπομπών.

Σε 15 περιπτώσεις εκπομπών (σε Θεσσαλονίκη, Κρήτη και Πάτρα) ραδιοφωνικών σταθμών για τους οποίους το ΕΣΡ είχε αποφανθεί ότι λειτουργούν παράνομα, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε εγγράφως τις αρμόδιες τοπικές εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές για την εφαρμογή των προβλεπόμενων ποινικών διαδικασιών και οι σταθμοί κλήθηκαν να συμμορφωθούν με το νομικό πλαίσιο.

3.1.8 Προστασία δικτύων κρατικών υπηρεσιών

Η απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής, καθώς και της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας, αποτελεί υψηλή προτεραιότητα για την ΕΕΤΤ. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν τα δίκτυα των Ενόπλων Δυνάμεων, καθώς και εκείνα των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης (Ελληνική Αστυνομία, Πυροσβεστικό Σώμα, Λιμενικό Σώμα και Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας-ΕΚΑΒ) και ασφάλειας μεταφορών (αεροναυτιλίας, ναυσιπλοΐας και σιδηροδρόμων).

Από τα κρατικά δίκτυα, τα περισσότερα προβλήματα αντιμετωπίζουν τα δίκτυα της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), δεδομένου ότι το φάσμα που έχει αποδοθεί στα δίκτυα της αεροναυτιλίας (108-137MHz) γειτνιάζει με τη ζώνη ραδιοφωνικών εκπομπών (87,5-108MHz). Η πλειονότητα των παρεμβολών στα δίκτυα της ΥΠΑ οφείλεται στην έλλειψη αδειοδότησης των ραδιοφωνικών σταθμών και το φαινόμενο αυτό θα περιορισθεί εφόσον υλοποιηθεί η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών σταθμών ανά την επικράτεια.

Η ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικών καταγγελιών, έλεγξε και έπαυσε άμεσα 46 παρεμβολές:

- 35 σε ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ και συγκεκριμένα, στα επικοινωνιακά συστήματα υπηρεσίας ελέγχου περιοχής (τηλεπικοινωνιακά κέντρα) και εκείνα των αεροδρομίων.
- 7 σε κρατικά ραδιοδίκτυα της ΥΠΑ, του ΕΚΑΒ, του Λιμενικού Σώματος και του Πυροσβεστικού Σώματος.
- 4 στα ασυρματικά συστήματα της Ελληνικής Αστυνομίας και του Ολυμπία Ράδιο, που εξυπηρετεί τις ανάγκες ασφαλείας της ναυσιπλοΐας (σύστημα Global Maritime Distress and Safety System-GMDSS).

Κρατικά δίκτυα
46 έλεγχοι για παρεμβολές

3.1.9 Έλεγχοι σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών

Το 2022, η ΕΕΤΤ διενήργησε τεχνικούς ελέγχους για τη διερεύνηση 29 αιτημάτων/καταγγελιών και δρομολόγησε άμεσα τις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυσή τους. Συγκεκριμένα, διερεύνησε τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- 24 καταγγελίες για παρεμβολές σε σταθμούς ασυρμάτου ραδιοερασιτεχνών.
- 5 αιτήματα για έλεγχο νομιμότητας αναφορικά με κεραιοσυστήματα λόγω πιθανής πρόκλησης παρεμβολών κατά τη χρήση τους.

Τα προβλήματα οφείλονταν σε παρασιτικές εκπομπές από το δίκτυο του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) και από ηλεκτρομηχανολογικές/ηλεκτρολογικές/ηλεκτρονικές διατάξεις, καθώς και σε μη αδειοδοτημένη χρήση συχνοτήτων.

3.1.10 Εκσυγχρονισμός εξοπλισμού εποπτείας

Η ΕΕΤΤ αξιοποιεί σταδιακά ένα τεχνολογικά και-

νοτόμο, σύγχρονο και γεωγραφικά εκτεταμένο Σύστημα Εποπτείας Φάσματος (ΣΕΦΕ), το οποίο είχε ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία" (ΕΠΑνΕΚ) του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) 2014-2020 και βρίσκεται στο στάδιο ολοκλήρωσης[50].

Στην Ελλάδα παρατηρείται ραγδαία αύξηση της ζήτησης και χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για την ανάπτυξη ασύρματων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τάση που αναμένεται να συνεχιστεί τα επόμενα χρόνια. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών που χρησιμοποιούν το ραδιοφάσμα για την παροχή πρόσβασης σε (ευρυζωνικές) υπηρεσίες και δίκτυα απαιτούν αφενός την ταχεία, διαφανή και ισότιμη διεκπεραίωση αιτημάτων εκχώρησης φάσματος και αφετέρου την απουσία παρεμβολών στις συχνότητες, ώστε να αξιοποιούνται απρόσκοπτα και αδιάλειπτα. Επιπλέον, το νομικό πλαίσιο για την ψηφιακή τηλεοπτική/ραδιοφωνική ευρυεκπομπή δημιουργεί νέες ανάγκες για αποτελεσματική εποπτεία, με στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διασφάλιση του δημοσίου συμφέροντος.

Το ΣΕΦΕ θα ανταποκρίνεται πλήρως στις υφιστάμενες και αναμενόμενες απαιτήσεις στήριξης και προώθησης της ψηφιακής οικονομίας και επιχειρηματικότητας. Η εγκατάσταση και λειτουργία του, μεταξύ άλλων, διασφαλίζει τα ακόλουθα:

- Εντοπισμό εκπομπών που είτε δεν έχουν αδειοδοτηθεί είτε δεν πληρούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά εκπομπής της άδειάς τους.
- Εντοπισμό παρεμβολών από νόμιμους ή μη πομπούς.
- Ευρύτατη γεωγραφική, τεχνολογική και φασματική κάλυψη της επικράτειας και άμεση επέμβαση τεχνικών κλιμακίων για την παύση παρεμβολών σε κρίσιμες υπηρεσίες.
- Τήρηση όρων χρήσης φάσματος σε επίπεδο διεθνούς συντονισμού.
- Αξιοποίηση των διαθέσιμων από το σύστημα πληροφοριών, με στόχο τη βέλτιστη χρήση του φάσματος και την ανάπτυξη αποδοτικότερων εργαλείων διαχείρισης και εποπτείας.

Το ΣΕΦΕ με την πλήρη υλοποίησή του θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Μεταφερόμενα συστήματα ραδιογωνιομέτρησης, σε συνδυασμό με δέκτες εποπτείας φάσματος ραδιοσυχνοτήτων.
- Τηλεκατευθυνόμενα πτητικά μέσα στα οποία θα εγκατασταθούν φορητά συστήματα εποπτείας.
- Σταθερό Σταθμό Ραδιογωνιομέτρησης HF (ΣΣΡHF).
- Δίκτυο μέτρησης ποιότητας υπηρεσίας ψηφιακής ευρυεκπομπής.
- Δίκτυο σταθερών/κινητών σταθμών εποπτείας, καθώς και ασύρματο δίκτυο φωνής και μετάδοσης δεδομένων.
- Υπερελαφριούς δέκτες εποπτείας (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που θα εγκατασταθ-

50. Πράξη «Ανάπτυξη καινοτόμου Εκτεταμένου Συστήματος Εποπτείας Φάσματος για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΣΕΦΕ)».

θούν σε τηλεκατευθυνόμενα πτητικά μέσα ή προορίζονται για υψηλές συχνότητες).

- Φορητούς φασματικούς αναλυτές (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που θα εγκατασταθούν σε τηλεκατευθυνόμενα πτητικά μέσα).

3.2 Κατασκευές κεραιών

3.2.1 Δευτερογενής νομοθεσία κατασκευών κεραιών

Το 2022, η ΕΕΤΤ υπέβαλε[51] εισήγηση προς τους Υπουργούς Περιβάλλοντος και Ενέργειας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχετικά με τη ρύθμιση θεμάτων που αφορούσαν σε Εγκαταστάσεις Κατασκευών Κεραιών Χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής Όχλησης (ΕΚΚΧΟ)[52]. Βάσει της εισήγησης, εκδόθηκε Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ)[53] με την οποία διευρύνεται το πεδίο εφαρμογής του πλαισίου για τις συγκεκριμένες εγκαταστάσεις, ιδίως ως προς το ύψος του ιστού και τις διαστάσεις των κεραιοσυστημάτων. Επίσης, επιταχύνεται η εγκατάσταση υψίρρυθμων ασύρματων δικτύων.

Παράλληλα, με την ΥΑ, στόχος είναι η ενίσχυση της ασφάλειας του κοινού και η δημοσιοποίηση σχετικών πληροφοριών. Σε αυτό το πλαίσιο, θεσπίστηκε η υποχρέωση των κατόχων ΕΚΚΧΟ να εκπονούν μελέτη ραδιοεκπομπών και να απεικονίζουν τους χώρους γύρω από ΕΚΚΧΟ στους οποίους δεν επιτρέπεται η πρόσβαση του κοινού.

Με στόχο την ταχύτερη εφαρμογή των προβλέψεων της ΥΑ, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών την απαραίτητη λειτουργικότητα για την υποβολή και διαχείριση των δηλώσεων ΕΚΚΧΟ. Οι ΕΚΚΧΟ, σε συνδυασμό με τα Σημεία Ασύρματης Πρόσβασης Μικρής Εμβέλειας (ΣΑΠΜΕ)[54], συνθέτουν ένα πλαίσιο ταχύτερης αδειοδοτικής διαδικασίας, προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά των σταθμών βάσης περιορισμένου μεγέθους και δυναμικότητας που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των σύγχρονων δικτύων ασύρματων επικοινωνιών.

3.2.2 Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων

Το 2022 υποβλήθηκαν στο ΣΗΛΥΑ κατασκευών κεραιών 446 νέες αιτήσεις χορήγησης/τροποποίησης αδειών κατασκευών κεραιών, 1.227 τυποποιημένες δηλώσεις τροποποίησης κατασκευών κεραιών και 800 δηλώσεις ΕΚΚΧΟ.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες, αξιοποιώντας τη διαδικτυακή εφαρμογή του ΣΗΛΥΑ:

- Χορήγησε/Τροποποίησε 525 άδειες.
- Εξέδωσε 167 αποφάσεις απόρριψης αιτημάτων αδειοδότησης.
- Ανακάλεσε 85 άδειες και 16 δηλώσεις ΕΚΚΧΟ.

51. Ν.4635/2019 (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019), παρ. 2α του άρθρου 29.
52. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 1009/001/04-10-2021 και 1006/002/13-09-2021.
53. ΚΥΑ 32661 ΕΞ 2022 (ΦΕΚ 4062/Β/29-07-2022).
54. Θεσπίστηκαν με το άρθρο 165, παρ. 2 του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020) και την ΚΥΑ οικ. 14101 ΕΞ 2022 (ΦΕΚ 1854/Β/15-04-2022).

- Αποδέχτηκε 1.658 τυποποιημένες δηλώσεις τροποποίησης κατασκευών κεραιών και 1.156 δηλώσεις ΕΚΚΧΟ.
- Εξέδωσε 227 διαπιστωτικές πράξεις σχετικά με την υπαγωγή σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ) κατασκευών κεραιών.

3.2.3 Δηλώσεις κατασκευών κεραιών ραδιοφωνικών σταθμών

Η ΕΕΤΤ επεξεργάζεται τις αιτήσεις εγγραφής/τροποποίησης/ανάκλησης δηλώσεων που υποβάλλουν οι ραδιοφωνικοί σταθμοί στο ΣΗΛΥΑ.

Το 2022, στο ΣΗΛΥΑ:

- είχαν εγγραφεί 828 από τους 886 λειτουργούντες ραδιοφωνικούς σταθμούς, σύμφωνα με στοιχεία του ΕΣΡ,
- ήταν ενεργές 1.764 δηλώσεις για πρωτεύουσες (954) και δευτερεύουσες (810) θέσεις εκπομπής. Από αυτές, 1.043 έχουν ήδη δημοσιευθεί στο ΣΗΛΥΑ (697 πρωτεύουσες και 346 δευτερεύουσες) και δεν έχει μεσολαβήσει ανάκληση ή επιστροφή τους στον σταθμό λόγω ελλείψεων.

Η συγκεκριμένη δράση εντάσσεται στο πλαίσιο υποχρέωσης των νομίμως λειτουργούντων ραδιοφωνικών σταθμών να δηλώνουν στην ΕΕΤΤ τα κεραιοσυστήματά τους. Η υποχρέωση ισχύει επίσης για τα κεραιοσυστήματα της ΕΡΤ ΑΕ και εκείνα που μεταδίδουν/αναμεταδίδουν ραδιοφωνικές εκπομπές. Επισημαίνεται ότι τα κεραιοσυστήματα των νομίμως λειτουργούντων ραδιοφωνικών σταθμών εξαιρούνται από την υποχρέωση χορήγησης άδειας κατασκευής κεραίας, μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία αδειοδότησης των ραδιοφωνικών σταθμών[55].

Η ΕΕΤΤ αποστέλλει[56] σε ετήσια βάση, στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ) ηλεκτρονικούς καταλόγους με τις κατασκευές κεραιών που κατέχουν ραδιοφωνικοί σταθμοί. Το 2022 εστάλησαν κατάλογοι με 1.521 εγγραφές για 1.305 ιδιόκτητους ιστούς.

Σημειώνεται ότι μέσω του ΣΗΛΥΑ, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει στην Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών, keraies.eett.gr, τις ολοκληρωμένες δηλώσεις κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών.

3.2.4 Έλεγχοι κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας

Το 2022, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 180 καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας:

- 108 για Αττική.
- 45 για Θεσσαλία, Θράκη και Μακεδονία.
- 20 για Κρήτη.
- 7 για Δυτική Ελλάδα, Ήπειρο και Νησιά Ιονίου.

Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 176 αυτοψίες, από τις οποίες:

- 65 σε Θεσσαλία, Θράκη και Μακεδονία (50% των ελέγχων διενεργήθηκαν αυτεπαγγέλτως).
- 61 στην Αττική.
- 29 σε Δυτική Ελλάδα, Ήπειρο και Νησιά Ιονίου.
- 21 στην Κρήτη.

55. Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014), άρθρο 61, ως ισχύει.
56. ΥΑ Π/112/345/04-12-2012 (ΦΕΚ 3271/Β/06-12-2012) ως ισχύει.

Κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας
176 αυτοψίες

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 8 καταγγελιών για κεραιοσυστήματα τα οποία αφορούσαν σε 6 περιπτώσεις ραδιοερασιτεχνών και δύο περιπτώσεις ευρυεκπομπών με λειτουργία στην ελεύθερη ζώνη (WiFi).

Στις περιπτώσεις των μη αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών που εντοπίστηκαν, η ΕΕΤΤ ακολούθησε τη διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων.

3.3 Ραδιοεξοπλισμός

3.3.1 Επιτήρηση αγοράς

Το 2022, η ΕΕΤΤ έλεγξε δειγματοληπτικά 49 προϊόντα ραδιεξοπλισμού, προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τη νομοθεσία[57]. Για 36 από τα παραπάνω προϊόντα, οι έλεγχοι διεξήχθησαν στο πλαίσιο της δράσης JAHARP2020 (Joint Market Surveillance Action on HARmonised Products 2020, βλ. Ενότητα Ι, 3.3.2).

Οι έλεγχοι σχετίζονταν με όλες τις κατηγορίες προϊόντων ραδιοεξοπλισμού και αφορούσαν στο προϊόν ή/και τον τεχνικό φάκελο. Τέσσερα από τα συγκεκριμένα προϊόντα εστάλησαν για έλεγχο σε εργαστήριο της Γερμανίας και τα αποτελέσματα αναμένονται το 2023. Για την πλειονότητα των προϊόντων καταρτίστηκε τεχνική έκθεση και ενημερώθηκαν οι κατασκευαστές/εισαγωγείς. Σε 20 περιπτώσεις, ο έλεγχος ολοκληρώθηκε και είτε διαπιστώθηκε συμμόρφωση με το νομικό πλαίσιο είτε οι αρμόδιοι φορείς προέβησαν στις απαραίτητες τροποποιήσεις. Για τα υπόλοιπα προϊόντα που εξετάσθηκαν, ο έλεγχος είναι σε εξέλιξη. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ το 2022 επανέφερε την πρακτική λήψης δειγμάτων με αυτοψία, που δεν εφαρμοζόταν στη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 για να διαφυλάξει το προσωπικό της.

Επίσης, η ΕΕΤΤ, κατόπιν εργαστηριακού ελέγχου δύο προϊόντων ραδιοεπικοινωνίας που είχε διεξαχθεί το 2021, διαπίστωσε ότι δεν τηρούνταν οι απαιτήσεις αποτελεσματικής χρήσης του φάσματος. Στη μία περίπτωση ο κατασκευαστής και ο εισαγωγέας απέσυραν το προϊόν από την αγορά.

57. Προεδρικό Διάταγμα (ΠΔ) 98/2017 (ΦΕΚ 139/Α/20-09-2017), που εναρμονίζεται με την Οδηγία 2014/53/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της ΕΕ.

Ραδιοεξοπλισμός
49 δειγματοληπτικοί έλεγχοι προϊόντων

Στην άλλη περίπτωση, η ΕΕΤΤ, δεδομένου ότι ο κατασκευαστής δεν ανταποκρίθηκε στις συστάσεις της, απαγόρευσε με απόφασή της[58] τη διάθεση του προϊόντος. Το συγκεκριμένο μέτρο έχει πανευρωπαϊκή ισχύ.

Το 2022, με στόχο τη βελτιστοποίηση του έργου της επιτήρησης της αγοράς ραδιοεξοπλισμού, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε, με ίδια μέσα, βάση δεδομένων στην οποία τηρούνται στοιχεία σχετικά με τα ελεγχόμενα προϊόντα και τα δείγματα που λαμβάνονται, το είδος των ελέγχων και την πορεία τους, καθώς και το αρμόδιο προσωπικό. Παράλληλα, συνεχίστηκε η αναδιαμόρφωση της τεχνικής έκθεσης για την καταγραφή των ευρημάτων των ελέγχων και επικαιροποιήθηκε η σχετική διαδικασία ενημέρωσης των εμπλεκομένων.

3.3.2 Κοινοπρακτικό σχήμα JAHARP 2020 της ΕΕ

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στο έργο JAHARP2020 σχετικά με την εποπτεία της αγοράς, σε κοινοπραξία μαζί με άλλες 29 αρχές εποπτείας κρατών μελών της ΕΕ. Το 2022 συμμετείχε στις παρακάτω δράσεις που σχετίζονταν με τον έλεγχο της συμμόρφωσης με την Οδηγία RED[59]:

- Εναρμονισμένη προσέγγιση για την αποτίμηση των διοικητικών απαιτήσεων προϊόντων.
- Μετρήσεις SAR σε συνδεδεμένες φορητές ασύρματες συσκευές. Η συγκεκριμένη δράση περιλάμβανε εργαστηριακό έλεγχο τεσσάρων συσκευών ανά κράτος μέλος.

  Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ δέσμευσε τέσσερεις συσκευές και έλαβε τους τεχνικούς φακέλους. Οι συσκευές εστάλησαν σε εργαστήριο στη Γερμανία για έλεγχο της ουσιώδους απαίτησης για την προστασία της υγείας και τα αποτελέσματα των μετρήσεων αναμένονται το α΄ εξάμηνο του 2023.
- Έλεγχος τεχνικού φακέλου σε 32 ασύρματες συσκευές ανά κράτος μέλος που σχετίζονται με το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things-IoT).

  Η ΕΕΤΤ σε πέντε από τις 32 περιπτώσεις δεν διαπίστωσε ελλείψεις. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, έστειλε επιστολές συμμόρφωσης στους κατασκευαστές/εισαγωγείς. Στη συνέχεια, για 14 από τα παραπάνω προϊόντα, οι αρμόδιοι είτε προέβησαν στις απαραίτητες τροποποιήσεις είτε απέσυραν τα προϊόντα από την αγορά. Για τις υπόλοιπες περιπτώσεις, ο έλεγχος συνεχίζεται.

Επίσης, ξεκίνησε το έργο JAHARP2021 που χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στις παρακάτω δράσεις:

- Ασύρματα τοπικά WLAN (Wireless Local Area Network) που λειτουργούν στα 5GHz.
- Ραδιοεξοπλισμός που χρησιμοποιείται στα αυτοκίνητα.

58. Απόφαση ΕΕΤΤ 1027/001/18-04-2022 (ΦΕΚ 2707/Β/01-06-2022).
59. Οδηγία 2014/53/ΕΕ (RED).

4. Ταχυδρομικές υπηρεσίες

4.1 Διασφάλιση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

4.1.1 Επαλήθευση Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ υπέβαλε στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης την έκθεση επαλήθευσης[60] του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) για το έτος 2020. Αντικείμενο του έργου αποτέλεσε η αξιολόγηση, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, του υποβληθέντος από τον ΦΠΚΥ μοντέλου αναφοράς, καθώς και η επαλήθευση του ΚΚΚΥ έτους 2020.

Το μοντέλο αναφοράς πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τον τρόπο λειτουργίας του ΦΠΚΥ χωρίς υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), σχετικά με τη συχνότητα διανομής, τα σημεία πρόσβασης, τη γεωγραφική κάλυψη, τις προσφερόμενες υπηρεσίες και το επίπεδο ποιότητας, καθώς και την τιμολόγηση των υπηρεσιών.

60. Απόφαση ΕΕΤΤ 1034/010/14-06-2022.

Στο πλαίσιο του ελέγχου της αξιοπιστίας και βιωσιμότητας του μοντέλου αναφοράς, εξετάστηκαν οι επιπτώσεις που θα είχε, στην πράξη, η αλλαγή του τρόπου λειτουργίας του ΦΠΚΥ. Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Διακοπή παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή ενδεχόμενες αλλαγές στη λειτουργία του ταχυδρομικού δικτύου.
- Πιθανές επιπτώσεις σε υπηρεσίες.
- Πιθανότητα μετακίνησης των χρηστών σε άλλες υπηρεσίες.

Με βάση τα παραπάνω, επαληθεύτηκε ο υπολογισμός του ΚΚΚΥ. Εξετάστηκαν οι βασικές παραδοχές και οι παράμετροι που επηρεάζουν τον υπολογισμό του ΚΚΚΥ, πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις ευαισθησίας και επίσης, υπολογίστηκαν εκ νέου τα άυλα οφέλη και τα οφέλη της αγοράς που λαμβάνονται υπόψη.

Στόχος του έργου ήταν να διασφαλιστεί ότι το εγκεκριμένο ΚΚΚΥ δεν υπερβαίνει το μέτρο του αναγκαίου για την κάλυψη των δαπανών που πραγματοποιούνται, στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής ΚΥ. Παράλληλα, ελέγχθηκε η ύπαρξη ή μη άδικης οικονομικής επιβάρυνσης του ΦΠΚΥ από την υποχρέωση παροχής ΚΥ. Το έργο της επαλήθευσης του ΚΚΚΥ για το έτος 2021, έχει ανατεθεί σε ανεξάρτητο φορέα και αναμένεται να ολοκληρωθεί το δ' εξάμηνο του 2023.

4.1.2 Τιμολογιακή πολιτική ΕΛΤΑ

Τον Ιούλιο του 2022, ο ΦΚΠΥ υπέβαλε στην ΕΕΤΤ αίτημα για την έγκριση αναπροσαρμογής του τιμολογίου των υπηρεσιών επιστολικού ταχυδρομείου και δεμάτων, συνοδευόμενο από απολογιστικά και προϋπολογιστικά κοστολογικά στοιχεία. Η ΕΕΤΤ αξιολογεί και εγκρίνει[61] τα τιμολόγια των υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της ΚΥ. Τα τιμολόγια, μεταξύ άλλων, πρέπει να είναι προσιτά, να αντικατοπτρίζουν το κόστος κατά το δυνατόν, να παρέχουν κίνητρα για την αποτελεσματική παροχή της ΚΥ, να τηρούν τις αρχές διαφάνειας και αποφυγής διακρίσεων και να είναι ενιαία για όλη την επικράτεια.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε[62], σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, την αξιολόγηση του υποβληθέντος αναπροσαρμοσμένου τιμολογίου. Το έργο θα ολοκληρωθεί το 2023.

4.1.3 Μέτρηση ποιότητας

Μέτρηση ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ συνέχισε τη μέτρηση ποιότητας της ΚΥ για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας. Η μέτρηση διενεργείται από ανεξάρτητο φορέα και αφορά στην εκτίμηση των εργάσιμων ημερών διακίνησης από τον ΦΠΚΥ απλής, μεμονωμένης αλληλογραφίας, από άκρο σε άκρο, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο EN13850.

Στη μέτρηση ποιότητας εκτιμάται το ποσοστό των έγκυρων επιστολών ελέγχου που επι-

61. Ν.4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012).
62. Απόφαση ΕΕΤΤ 1042/004/29-08-2022.
63. Έως τις 31 Δεκεμβρίου 2020, οι στόχοι ποιότητας αφορούσαν στους δείκτες Η+1 και Η+3.

δίδονται εντός τριών (Η+3) και πέντε (Η+5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης[63], καθώς επίσης, ο αριθμός των εργάσιμων ημερών διακίνησης από άκρο σε άκρο. Από το 2021, οι στόχοι ποιότητας που ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να επιτυγχάνει είναι οι ακόλουθοι:

- Η+3: 90%
- Η+5: 98%

Το 2022, διακινήθηκαν 20.336 έγκυρες επιστολές ελέγχου για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων μέτρησης ποιότητας. Η μέτρηση ποιότητας διενεργήθηκε από δίκτυο 418 αντεπιστελλόντων κατανεμημένων στην επικράτεια. Ο δείκτης Η+3 εκτιμήθηκε στο 68,2%, παρουσιάζοντας μικρή πτώση, σε σχέση με το 2021 (68,9%). Αντίστοιχα, ο δείκτης Η+5 εκτιμήθηκε στο 85,5%, μειωμένος σε σχέση με το 2021 (86,1%). Επισημαίνεται ότι ο ΦΠΚΥ υπολειπόταν των στόχων ποιότητας που όφειλε να επιτύχει για τα έτη 2021 και 2022 (βλ. Πίνακα 4.1).

Πίνακας 4.1
Αποτελέσματα μέτρησης ποιότητας για την αλληλογραφία «Α' προτεραιότητα εσωτερικού Μεμονωμένο»

Έτος	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων		
	Η+3 (%)	Η+5 (%)	Η+3 (%)	Η+5 (%)	Μέσος αριθμός ημερών επίδοσης
2021	90,0	98,0	68,9	86,1	3,05
2022	90,0	98,0	68,2	85,5	3,20

Πηγή: ΕΕΤΤ

Επίσης, στο πλαίσιο του έργου μέτρησης της ποιότητας, εκτιμήθηκαν οι δείκτες ποιότητας διακίνησης της αλληλογραφίας για διάφορες υποκατηγορίες. Διενεργήθηκαν συγκρίσεις με βάση τα ακόλουθα:

- Χαρακτηριστικά των επιστολών ελέγχου (π.χ. βάρος, μέγεθος, τρόπος πληρωμής τέλους και αναγραφής διεύθυνσης), του σημείου (π.χ. υπαίθριο γραμματοκιβώτιο ή ταχυδρομικό κατάστημα) και του χρόνου κατάθεσης (π.χ. ώρα, ημέρα, μήνας).
- Χαρακτηριστικά των χρονικών περιόδων (μη κανονικότητα, όπως γενικές απεργίες και έντονη κακοκαιρία) που έχουν μεσολαβήσει στην ταχυδρομική εξυπηρέτηση.
- Κατηγορία αποστολέα/παραλήπτη (ιδιώτης/επιχείρηση).
- Συνδυασμό όλων των παραπάνω.

Από τα αποτελέσματα μέτρησης ποιότητας για το 2022, προκύπτει, ενδεικτικά, ότι στην αλληλογραφία που:

- αποστέλλεται από επιχειρήσεις, καταγράφονται υψηλότεροι δείκτες Η+3 (κατά 6,0%) και Η+5 (κατά 2,8%), σε σύγκριση με εκείνους της αλληλογραφίας που αποστέλλεται από ιδιώτες,
- προορίζεται για επιχειρήσεις, καταγράφονται βελτιωμένοι δείκτες Η+3 (κατά 4,1%) και Η+5 (κατά 3,5%), σε σχέση με εκείνους της αλληλογραφίας που απευθύνεται σε ιδιώτες,
- κατατίθεται και επιδίδεται σε μη αστικές περιοχές, οι δείκτες Η+3 και Η+5 υπολείπονται κατά 10,5% και 6,6% αντίστοιχα, σε σύγκριση με εκείνους των τοπικών αποστολών,
- κατατίθεται σε απόσταση μεγαλύτερη των 200 χλμ. από το σημείο επίδοσης, οι δείκτες Η+3 και Η+5 υπολείπονται κατά 19,0% και 8,3% αντίστοιχα, σε σχέση με εκείνους των τοπικών αποστολών.

Στους Πίνακες 4.2 και 4.3 παρουσιάζονται οι δείκτες Η+3 και Η+5 σχετικά με την εξερχόμενη/εισερχόμενη αλληλογραφία, για τα έτη 2021 και 2022, σε διάφορες περιοχές της χώρας. Η συγκεκριμένη επιλογή περιοχών ακολουθεί τη διοικητική διαίρεση της χώρας και επίσης, αποτελεί αντιπροσωπευτικό δείγμα δεδομένου ότι επαρκής αριθμός επιστολών ελέγχου διακινούνται από/προς τις συγκεκριμένες περιοχές.

Πίνακας 4.2

Αποτελέσματα δείκτη Η+3 για την αλληλογραφία «Α' προτεραιότητα εσωτερικού Μεμονωμένο» ανά γεωγραφική περιοχή

Γεωγραφική περιοχή	Δείκτης Η+3 (%)					
	Εξερχόμενη αλληλογραφία			Εισερχόμενη αλληλογραφία		
	2021	2022	Διαφορά	2021	2022	Διαφορά
Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	65,1	60,6	-4,5	70,0	68,0	-2,0
Κεντρική Μακεδονία (εκτός Ν. Θεσσαλονίκης)	71,0	67,3	-3,7	66,7	60,2	-6,5
Δυτική Μακεδονία	66,7	68,0	1,3	70,6	72,0	1,4
Ήπειρος	60,1	60,9	0,8	60,8	62,6	1,8
Θεσσαλία	53,3	63,2	9,9	56,9	67,5	10,6
Νησιά Ιονίου	41,2	44,6	3,4	44,5	40,4	-4,1
Δυτική Ελλάδα	64,8	61,9	-2,9	67,6	67,2	-0,4
Στερεά Ελλάδα (εκτός Ν. Αττικής)	67,2	67,9	0,7	89,1	84,7	-4,4
Πελοπόννησος	64,1	65,1	1,0	63,4	67,5	4,1
Βόρειο Αιγαίο (Λέσβος, Σάμος, Χίος)	32,1	30,7	-1,4	27,0	21,4	-5,6
Νότιο Αιγαίο (Δωδεκάνησα, Κυκλάδες)	37,0	43,6	6,6	24,1	41,9	17,8
Κρήτη	61,8	62,9	1,1	61,2	61,4	0,2
Ν. Θεσσαλονίκης	64,4	63,1	-1,3	68,1	70,9	2,8
Ν. Αττικής	72,5	71,8	-0,7	73,3	71,8	-1,5

Πηγή: ΕΕΤΤ

Αναφορικά με την εγχώρια εξερχόμενη/εισερχόμενη αλληλογραφία για το 2022 προέκυψαν τα ακόλουθα συμπεράσματα, σε σχέση με το 2021.

Εγχώρια εξερχόμενη αλληλογραφία

- Ο δείκτης Η+3 σημείωσε σημαντική αύξηση στη Θεσσαλία (9,9%) και το Νότιο Αιγαίο (6,6%), ωστόσο μειώθηκε στην Ανατολική Μακεδονία και Θράκη (4,5%), καθώς και στην Κεντρική Μακεδονία (3,7%). Επίσης, παρέμεινε ουσιαστικά στα ίδια επίπεδα στον Ν. Θεσσαλονίκης και τον Ν. Αττικής (μικρή πτώση κατά 1,3% και 0,7% αντίστοιχα).
- Ο δείκτης Η+5 στη Θεσσαλία (5,3%) και το Νότιο Αιγαίο (4,2%) βελτιώθηκε σημαντικά. Ωστόσο, σημαντική πτώση καταγράφηκε, στην Ανατολική Μακεδονία και τη Θράκη (6,7%), καθώς και στο Βόρειο Αιγαίο (5,1%). Στον Ν. Θεσσαλονίκης και τον Ν. Αττικής σημειώθηκε μείωση κατά 3,4% και 0,3% αντίστοιχα.

Εγχώρια εισερχόμενη αλληλογραφία

- Ο δείκτης Η+3, βελτιώθηκε σημαντικά στη Θεσσαλία (10,6%) και το Νότιο Αιγαίο (17,8%), όμως παρουσίασε επιδείνωση στην Κεντρική Μακεδονία (6,5%) και το Βόρειο Αιγαίο (5,6%). Στον Ν. Αττικής καταγράφηκε μικρή πτώση κατά 1,5%, σε αντίθεση με τον Ν. Θεσσαλονίκης, όπου παρατηρήθηκε βελτίωση κατά 2,8% τη διετία 2021-2022.
- Ο δείκτης Η+5 σημείωσε αξιόλογη βελτίωση στη Θεσσαλία (6,2%) και το Νότιο Αιγαίο (15,9%), ωστόσο μειώθηκε σημαντικά στην Κεντρική Μακεδονία (5,3%). Επίσης, τη διετία 2021-2022, στον Ν. Θεσσαλονίκης καταγράφηκε σημαντική άνοδος κατά 4,3%, ενώ στον Ν. Αττικής σημειώθηκε μικρή πτώση (1,8%).

Συμπερασματικά, το 2022, παρατηρήθηκε μικρή πτώση στην ποιότητα επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού Α' προτεραιότητας, σε σχέση με το 2021, σύμφωνα με τους δείκτες Η+3 και Η+5. Η απόκλιση δύναται να οφείλεται:

- είτε σε εξωγενείς παράγοντες (π.χ. μη επαρκής συγκοινωνιακή σύνδεση ανάμεσα στις διάφορες περιοχές της χώρας, εξαιρετικά δύσκολες καιρικές συνθήκες, απεργιακές κινητοποιήσεις)
- είτε σε ενδογενείς αδυναμίες λειτουργίας του ΦΠΚΥ (π.χ. οργάνωση και λειτουργία του ταχυδρομικού δικτύου, ελλιπείς υποδομές).

Πίνακας 4.3

Αποτελέσματα δείκτη Η+5 για την αλληλογραφία «Α' προτεραιότητα εσωτερικού Μεμονωμένο» ανά γεωγραφική περιοχή

Γεωγραφική περιοχή	Δείκτης Η+5 (%)					
	Εξερχόμενη αλληλογραφία			Εισερχόμενη αλληλογραφία		
	2021	2022	Διαφορά	2021	2022	Διαφορά
Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	87,8	81,1	-6,7	92,1	90,3	-1,8
Κεντρική Μακεδονία (εκτός Ν. Θεσσαλονίκης)	86,4	85,9	-0,5	85,9	80,6	-5,3
Δυτική Μακεδονία	84,8	85,7	0,9	91,7	90,5	-1,2
Ήπειρος	81,5	83,3	1,8	86,1	88,4	2,3
Θεσσαλία	78,2	83,5	5,3	74,7	80,9	6,2
Νησιά Ιονίου	70,4	73,3	2,9	73,2	72,6	-0,6
Δυτική Ελλάδα	83,4	82,2	-1,2	87,0	85,4	-1,6
Στερεά Ελλάδα (εκτός Ν. Αττικής)	85,3	85,4	0,1	97,1	94,7	-2,4
Πελοπόννησος	84,9	85,0	0,1	83,7	86,2	2,5
Βόρειο Αιγαίο (Λέσβος, Σάμος, Χίος)	70,1	65,0	-5,1	55,5	53,4	-2,1
Νότιο Αιγαίο (Δωδεκάνησα, Κυκλάδες)	67,8	72,0	4,2	55,9	71,8	15,9
Κρήτη	84,2	84,9	0,7	84,0	84,2	0,2
Ν. Θεσσαλονίκης	82,9	79,5	-3,4	85,2	89,5	4,3
Ν. Αττικής	87,6	87,3	-0,3	88,1	86,3	-1,8

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διεθνής αλληλογραφία Α' προτεραιότητας

Η μέτρηση ποιότητας εισερχόμενης/εξερχόμενης διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας διεξάγεται από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-IPC), βάσει του ευρωπαϊκού προτύπου EN 13850.

Οι στόχοι ποιότητας που ο ΦΠΚΥ οφείλει[64] να επιτυγχάνει είναι οι ακόλουθοι:

- Δείκτης ταχύτητας: Ποσοστό 85% των έγκυρων επιστολών ελέγχου πρέπει να επιδίδεται εντός 3 εργάσιμων ημερών (Η+3) από την ημέρα κατάθεσης.
- Δείκτης αξιοπιστίας: Ποσοστό 97% των έγκυρων επιστολών ελέγχου πρέπει να επιδίδεται εντός 5 εργάσιμων ημερών (Η+5) από την ημέρα κατάθεσης.

Το 2022, η μέτρηση ποιότητας της IPC κατέγραψε δείκτη ταχύτητας 63,6% και δείκτη αξιοπιστίας 85,3%. Συμμετείχαν 4.400 αντεπιστέλλοντες, από 31 χώρες, ενώ διακινήθηκαν 106.000 επιστολές ελέγχου, για την κάλυψη 767 διαδρομών, ανάμεσα στις συμμετέχουσες χώρες. Ο μέσος χρόνος διακίνησης, από άκρο σε άκρο, κυμάνθηκε σε 3,7 ημέρες. Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας υπολείπονταν του αντίστοιχου στόχου για το 2022, όμως τα αποτελέσματα παρουσίασαν μικρή βελτίωση, σε σύγκριση με το 2021.

Στους Πίνακες 4.4 και 4.5 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της διεθνούς εξερχόμενης/εισερχόμενης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας για τα έτη 2021 και 2022 και συγκεκριμένα, τα ακόλουθα:

- Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας που επιτεύχθηκαν από τον ΦΠΚΥ, καθώς επίσης η μεταβολή τους μεταξύ 2021 και 2022.
- Ο μέσος όρος ημερών επίδοσης και η μεταβολή του, μεταξύ 2021 και 2022.

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη από την Ελλάδα αλληλογραφία, το 2022 διεξήχθησαν μετρήσεις σε 24 χώρες. Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας, για το σύνολο των χωρών που συμμετείχαν, υπολείπονταν του στόχου που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ. Συγκεκριμένα, σε σχέση με το 2021[65] ισχύουν τα εξής:

- Ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος ή στο ίδιο επίπεδο σε 13 από τις 22 χώρες.
- Ο δείκτης αξιοπιστίας έχει βελτιωθεί ή βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο σε 17 από τις 22 χώρες.
- Ο μέσος χρόνος ημερών επίδοσης, από άκρο σε άκρο, μειώθηκε ή βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο σε 13 από τις 22 χώρες.

Ειδικότερα, τα αποτελέσματα για το 2022 διαμορφώθηκαν ως εξής:

- Δείκτης ταχύτητας:
  - Η μέση απόκλιση από τον στόχο διαμορφώθηκε στο 72,8%, από 71,7% που ήταν το 2021.

64. Ν.4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012).
65. Από τις 24 χώρες 22 συμμετείχαν και το 2021 στις μετρήσεις.

- Η μέση μείωση, σε σχέση με το 2021, εκτιμάται σε 0,8%.

• Δείκτης αξιοπιστίας:

- Η μέση απόκλιση από τον στόχο διαμορφώθηκε σε 55,3%, από 57,6% που ήταν το 2021.
- Η μέση αύξηση, σε σχέση με το 2021, ήταν 3,6%.

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη στην Ελλάδα αλληλογραφία, το 2022, διεξήχθη μέτρηση σε 22 χώρες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας υπολείπονταν του στόχου που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ. Συγκεκριμένα, σε σχέση με το 2021 ισχύουν τα εξής:

• Ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος ή στο ίδιο επίπεδο σε 12 από τις 22 χώρες.

• Ο δείκτης αξιοπιστίας βελτιώθηκε ή βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο σε 11 από τις 22 χώρες.

• Ο μέσος χρόνος ημερών επίδοσης, από άκρο σε άκρο, μειώθηκε ή βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο σε 19 από τις 22 χώρες.

Ειδικότερα, τα αποτελέσματα για το 2022 διαμορφώθηκαν ως εξής:

• Δείκτης ταχύτητας:

- Η μέση απόκλιση από τον στόχο διαμορφώθηκε στο 83,3%, από 83,5% που ήταν το 2021.
- Η μέση αύξηση, σε σχέση με το 2021, εκτιμάται σε 0,1%.

• Δείκτης αξιοπιστίας:

- Η μέση απόκλιση από τον στόχο διαμορφώθηκε σε 81,0%, από 83,8% που ήταν το 2021.
- Η μέση αύξηση, σε σχέση με το 2021, ήταν 1,8%.

Συμπερασματικά, το 2022, η ποιότητα της εξερχόμενης/εισερχόμενης διεθνούς αλληλογραφίας στη χώρα μας κινήθηκε στα ίδια επίπεδα σε σχέση με το 2021. Επίσης, η απόκλιση από τις τιμές-στόχο στους δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας μειώθηκε ελαφρά το 2022, σε σύγκριση με το 2021. Στους εξωγενείς παράγοντες που επηρέασαν αρνητικά το επίπεδο ταχυδρομικής εξυπηρέτησης συγκαταλέγονται οι ιδιαιτερότητες των χωρών (π.χ. γεωγραφία κάθε χώρας) που συμμετείχαν στις μετρήσεις, λόγοι ανωτέρας βίας (π.χ. κακοκαιρία, απεργίες), καθώς επίσης, δυσκολίες στη συγκοινωνιακή διασύνδεση ανάμεσα στις χώρες (π.χ. έλλειψη απευθείας πτήσεων). Επισημαίνεται ότι η πτωτική πορεία της διεθνούς αλληλογραφίας στην ταχύτητα διακίνησης από άκρο σε άκρο, που παρατηρήθηκε έως το 2021, φαίνεται ότι το 2022 αναστράφηκε και στις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης.

Πίνακας 4.4

Αποτελέσματα διεθνούς εξερχόμενης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας

Χώρα προορισμού	Δείκτης ταχύτητας (Η+3)			Δείκτης αξιοπιστίας (Η+5)			Μέσος αριθμός ημερών επίδοσης		
	2021	2022	Μεταβολή	2021	2022	Μεταβολή	2021	2022	Μεταβολή
Αυστρία	18,9	39,1	20,2	70,3	78,2	7,9	4,8	4,8	0,0
Βέλγιο	30,6	28,3	-2,3	71,4	76,1	4,7	4,8	5,0	0,2
Βουλγαρία	3,0	0,0	-3,0	21,2	25,0	3,8	7,2	7,4	0,2
Γαλλία	50,7	34,9	-15,8	82,4	69,9	-12,5	4,1	5,3	1,2
Γερμανία	23,3	24,6	1,3	65,0	71,3	6,3	5,7	5,4	-0,3
Δανία	0,0	0,0	0,0	2,6	2,9	0,3	10,8	10,7	-0,1
Ελβετία	34,0	27,3	-6,7	70,2	72,7	2,5	4,6	5,2	0,6
Εσθονία	-	0,0	-	-	8,3	-	-	8,6	-
Ην. Βασίλειο	37,9	30,1	-7,8	78,4	62,6	-15,8	4,7	5,6	0,9
Ιρλανδία	0,0	3,9	3,9	11,4	19,6	8,2	10,2	8,1	-2,1
Ισπανία	8,1	5,4	-2,7	40,5	43,2	2,7	8,1	6,5	-1,6
Ιταλία	26,4	21,1	-5,3	73,6	58,6	-15,0	5,7	5,7	0,0
Κροατία	2,8	9,3	6,5	22,2	37,2	15,0	7,5	8,2	0,7
Κύπρος	14,0	15,8	1,8	54,1	69,3	15,2	6,3	5,6	-0,7
Μάλτα	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	2,9	15,0	13,0	-2,0
Νορβηγία	0,0	3,2	3,2	0,0	6,5	6,5	10,6	9,2	-1,4
Ολλανδία	26,2	8,8	-17,4	66,7	47,1	-19,6	5,1	6,0	0,9
Πολωνία	5,6	3,7	-1,9	33,3	37,0	3,7	9,0	7,8	-1,2
Πορτογαλία	2,7	6,1	3,4	18,9	30,3	11,4	8,3	8,5	0,2
Ρουμανία	19,4	20,8	1,4	58,1	66,7	8,6	7,3	5,2	-2,1
Σερβία	0,0	-	-	27,0	-	-	8,0	-	-
Σλοβενία	-	4,2	-	-	33,3	-	-	6,2	-
Σουηδία	0,0	2,6	2,6	7,7	18,4	10,7	9,4	8,0	-1,4
Τσεχία	2,4	3,8	1,4	16,7	57,7	41,0	8,2	5,7	-2,5
Φινλανδία	0,0	0,0	0,0	15,4	6,3	-9,1	9,1	9,8	0,7

Πηγή: ΕΕΤΤ

Πίνακας 4.5

Αποτελέσματα διεθνούς εξερχόμενης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας

Χώρα προέλευσης	Δείκτης ταχύτητας (Η+3)			Δείκτης αξιοπιστίας (Η+5)			Μέσος αριθμός ημερών επίδοσης		
	2021	2022	Μεταβολή	2021	2022	Μεταβολή	2021	2022	Μεταβολή
Αυστρία	3,7	0,0	-3,7	32,7	40,9	8,2	9,5	6,4	-3,1
Βέλγιο	2,5	1,0	-1,5	16,0	16,7	0,7	15,2	10,3	-4,9
Βουλγαρία	0,0	0,0	0,0	8,3	6,3	-2,0	8,6	12,3	3,7
Γαλλία	5,1	5,0	-0,1	27,2	32,2	5,0	9,8	7,6	-2,2
Δανία	2,3	0,0	-2,3	13,6	26,5	12,9	14,3	8,9	-5,4
Εσθονία	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4	15,4	14,8	9,4	-5,4
Ην. Βασίλειο	4,7	9,2	4,5	30,8	44,9	14,1	9,2	6,7	-2,5
Ιρλανδία	0,0	0,0	0,0	2,4	8,3	5,9	10,0	9,7	-0,3
Ισπανία	0,0	3,0	3,0	27,8	9,1	-18,7	12,4	9,2	-3,2
Ιταλία	0,0	6,1	6,1	12,5	36,4	23,9	11,1	11,6	0,5
Κύπρος	2,4	0,0	-2,4	26,7	20,0	-6,7	8,3	8,0	-0,3
Λετονία	0,0	0,0	0,0	9,3	5,9	-3,4	13,7	8,1	-5,6
Λουξεμβούργο	2,7	0,0	-2,7	21,6	13,3	-8,3	9,0	8,8	-0,2
Μάλτα	0,0	-	-	0,0	-	-	15,2	-	-
Νορβηγία	0,0	0,0	0,0	7,7	2,6	-5,1	14,4	10,4	-4,0
Ολλανδία	0,7	0,0	-0,7	4,0	0,0	-4,0	13,7	10,5	-3,2
Ουγγαρία	0,0	-	-	7,7	-	-	16,0	-	-
Πολωνία	2,6	0,0	-2,6	10,3	0,0	-10,3	9,6	12,3	2,7
Πορτογαλία	2,3	0,0	-2,3	4,7	6,1	1,4	15,8	9,8	-6,0
Ρουμανία	3,6	0,0	-3,6	25,0	18,2	-6,8	13,6	9,7	-3,9
Σερβία	2,9	-	-	11,8	-	-	10,4	-	-
Σλοβενία	0,0	0,0	0,0	11,1	7,4	-3,7	12,4	10,5	-1,9
Σουηδία	2,2	2,5	0,3	13,3	10,0	-3,3	11,7	9,6	-2,1
Τσεχία	0,0	10,7	10,7	6,5	21,4	14,9	16,7	10,9	-5,8
Φινλανδία	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	10,0	13,4	9,7	-3,7

Πηγή: ΕΕΤΤ

4.1.4 Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων

Το 2022, η ΕΕΤΤ ενέκρινε την εγκατάσταση 2.620 υπαίθριων γραμματοθυρίδων για την εξυπηρέτηση 20.044 κατοίκων σε 4 νομούς της χώρας (Έβρου, Ιωαννίνων, Λέσβου και Χανίων) με ελλιπή οδαρίθμηση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες. Η υποβολή αιτήματος στην ΕΕΤΤ, προϋποθέτει ότι ο ΦΠΚΥ έχει εξασφαλίσει τη συνεργασία και την έγγραφη σύμφωνη γνώμη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) που αναλαμβάνουν και τη δαπάνη εγκατάστασής τους.

Οι γραμματοθυρίδες μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στο τέλος κάθε έτους, ο ΦΠΚΥ υποβάλλει στην ΕΕΤΤ αναλυτικά και συγκεντρωτικά στοιχεία για τις εγκατεστημένες γραμματοθυρίδες[66].

66. Ν.4053 (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012), άρθρο 6.

4.2 Ρύθμιση και ανάπτυξη της αγοράς

4.2.1 Επικαιροποίηση κανονιστικού πλαισίου

Η ΕΕΤΤ έχει ξεκινήσει τη διαδικασία για την επικαιροποίηση του κανονιστικού πλαισίου για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής και Ειδικής Άδειας. Στόχος είναι το νέο κανονιστικό πλαίσιο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες που προκύπτουν κυρίως λόγω της περαιτέρω ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς και των σύγχρονων τεχνολογικών εξελίξεων, ώστε να διασφαλίζεται η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους χρήστες.

Σημαντικά θέματα που εξετάζονται είναι τα ακόλουθα:

- Ενσωμάτωση σε ενιαίο κείμενο των όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής ή/και Ειδικής Άδειας, υπό το νέο θεσμικό πλαίσιο και τις νέες αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ.
- Ενίσχυση του πλαισίου προστασίας των χρηστών και αυτοματοποίηση των διαδικασιών για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους.
- Εισαγωγή κινήτρων για την αξιοποίηση ψηφιακών δυνατοτήτων, χρήση ψηφιακών εφαρμογών και κινητών επικοινωνιών, ψηφιακές πλατφόρμες και αυτοματοποιημένες ταχυδρομικές θυρίδες (parcel lockers).
- Παροχή συγκεκριμένων κινήτρων για την προστασία του περιβάλλοντος.

Σε αυτή τη βάση, η ΕΕΤΤ θα αξιοποιήσει τα αποτελέσματα επιτόπιων ελέγχων που διεξάγει σε καταστήματα/εγκαταστάσεις παρόχων και καταγγελίες χρηστών που λαμβάνει, καθώς και αντίστοιχες ρυθμιστικές πρωτοβουλίες άλλων Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ).

4.2.2 Υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων-Αξιολόγηση τιμολογίων

Η ΕΕΤΤ συνέλεξε στοιχεία για τα τιμολόγια υπηρεσιών διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων, στο πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644. Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι πάροχοι που απασχολούν περισσότερους από 50 εργαζομένους, καθώς και εκείνοι που είναι εγκατεστημένοι σε περισσότερα από ένα κράτη μέλη, υποχρεούνται να υποβάλλουν ετησίως στην ΕΡΑ πληροφορίες που αφορούν στις εγχώριες και διασυνοριακές υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων.

Τα στοιχεία υποβάλλονται σε ειδική εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και είναι διαθέσιμα στον διαδικτυακό τόπο της, μέσω του οποίου οι καταναλωτές μπορούν να ενημερώνονται σχετικά με τις τιμές λιανικής για την αποστολή δεμάτων έως 5 κιλά εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Στόχος της συλλογής στοιχείων είναι η σύγκριση ανάμεσα στα τιμολόγια των κρατών μελών της ΕΕ για την εξαγωγή συμπερασμάτων και την αξιοποίησή τους στο πλαίσιο ρυθμιστικών παρεμβάσεων.

Η ΕΕΤΤ, με βάση τα παραπάνω, διερεύνησε την ύπαρξη τιμολογίων στην ελληνική αγορά που θα μπορούσαν να θεωρηθούν υπερβολικά υψηλά. Στη συνέχεια, υπέβαλε σχετική αξιολόγηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

4.2.3 Αξιοποίηση αυτοματοποιημένων θυρίδων

Η ΕΕΤΤ διερευνά τη δυνατότητα αξιοποίησης των αυτοματοποιημένων θυρίδων (parcel lockers) σε πανελλαδικό επίπεδο. Σύμφωνα με μελέτες της ΕΕΤΤ για την εγχώρια ταχυδρομική αγορά και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις αγορές των κρατών μελών, η εγκατάσταση θυρίδων αναμένεται να ενταθεί, λαμβάνοντας υπόψη τις τάσεις που διαμορφώνονται.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ, αρχές του 2023, πρόκειται να διεξαγάγει σχετική δημόσια διαβούλευση. Στόχος είναι να αναδειχθούν οι απόψεις χρηστών, παρόχων και φορέων κυρίως σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Βελτιώσεις στο υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο.
- Αποδοτική ανάπτυξη δικτύων και σχεδιασμός δικτύων ανοιχτής πρόσβασης για όλους τους παρόχους.
- Γεωγραφική διασπορά δικτύων, κυρίως σε περιοχές με χαμηλό εμπορικό ενδιαφέρον ή χαμηλή πληθυσμιακή πυκνότητα.
- Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών για τη λειτουργία θυρίδων.
- Οριζόντιες υποχρεώσεις για την εγκατάσταση θυρίδων σε δημόσιους χώρους. Αξιοποίηση θυρίδων από ΟΤΑ και άλλους δημόσιους φορείς.

4.3 Παρακολούθηση αγοράς

4.3.1 Ανάκληση Γενικών Αδειών

Η ΕΕΤΤ διέγραψε[67] 107 παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών και ανακάλεσε[68] τις Γενικές Άδειές τους. Παράλληλα, δρομολόγησε τη διαδικασία είσπραξης οφειλόμενων τελών, κατά τις διατάξεις του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ).

Η συγκεκριμένη δράση ήταν αποτέλεσμα ελέγχων που είχε διεξαγάγει η ΕΕΤΤ τα προηγούμενα έτη και στο πλαίσιο των οποίων είχε διαπιστωθεί ότι οι παραπάνω πάροχοι δεν συμμορφώνονταν με τους όρους της άδειάς τους[69] και συγκεκριμένα, ως προς τις υποχρεώσεις τους αναφορικά με τα τέλη. Σημειώνεται ότι, το 2021, η ΕΕΤΤ είχε θέσει στους συγκεκριμένους παρόχους προθεσμία για να υποβάλουν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και να συμμορφωθούν με τις οφειλές τους.

Στην περίπτωση τεσσάρων παρόχων από τους παραπάνω, η ΕΕΤΤ ανακάλεσε[70] τη διαγραφή, δεδομένου ότι ανταποκρίθηκαν στις υποχρεώσεις τους πριν την ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης και κοινοποίησης των σχετικών αποφάσεων.

4.3.2 Έρευνα για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων

Το διάστημα Ιανουαρίου-Μαρτίου 2022, η ΕΕΤΤ διενήργησε πανελλαδική έρευνα σχετικά

67. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 1034/009/14-06-2022 και 1035/002/20-06-2022.
68. Σύμφωνα με τον Κανονισμό της ΕΕΤΤ Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, απόφαση ΕΕΤΤ 686/064/26-03-2013 (ΦΕΚ 1700/Β/10-07-2013), άρθρο 8, παρ. 1, εδ. γ΄ και άρθρο 5.
69. Απόφαση ΕΕΤΤ 686/064/2013 (ΦΕΚ 1700/Β/10-07-2013), άρθρο 12.
70. Απόφαση ΕΕΤΤ 1037/003/04-07-2022.

τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων και την αποτύπωση της εμπειρίας των καταναλωτών, με έμφαση στο στάδιο του τελικού σημείου παράδοσης (last mile). Τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζονται εκτενώς στην Ενότητα Ι, 1.3.3.

4.3.3 Συνεργασία με φορείς

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της συνεργασίας της με άλλους φορείς, το 2022, προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Διερεύνησε εάν διαδικτυακές πλατφόρμες παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες. Σε περιπτώσεις στις οποίες διαπιστώθηκε παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών χωρίς να έχει υποβληθεί στην ΕΕΤΤ σχετική δήλωση για Γενική Άδεια, η ΕΕΤΤ απηύθυνε σύσταση προκειμένου οι πλατφόρμες να συμμορφωθούν με το κανονιστικό πλαίσιο.
- Συνεργάστηκε με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σχετικά με τη διερεύνηση καταγγελιών για πλημμελή παροχή ΚΥ.
- Συνεργάστηκε με το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών και τις Περιφερειακές Ενότητες σχετικά με τη συλλογή στοιχείων αδειών κυκλοφορίας Φορτηγών Ιδιωτικής Χρήσης (ΦΙΧ) κοινού φορτίου με μικτό βάρος έως 4 τόνους για την έκδοση των οποίων απαιτείται βεβαίωση εγγραφής της επιχείρησης στο μητρώο της ΕΕΤΤ, eRegistry.
- Παρείχε πληροφορίες στο Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, αναφορικά με τους όρους μεταφοράς από παρόχους ταχυδρομικών αντικειμένων με ΦΙΧ.
- Συνεργάστηκε με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) για τα στοιχεία εσόδων επιχειρήσεων από παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, προς διευκόλυνση του ελεγκτικού έργου της. Επίσης συνεργάστηκε με την ΑΑΔΕ στο πλαίσιο αναθεώρησης του κανονιστικού πλαισίου.
- Συνεργάστηκε με την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) στο πλαίσιο διεξαγωγής ελέγχων.
- Καθιέρωσε σύστημα επιφυλακών για την εποπτεία του ηλεκτρονικού εμπορίου, σε συνεργασία με τη Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς και Επενδύσεων (ΔΙΜΕΑ) του Υπουργείου Ανάπτυξης.
- Συνεργάστηκε με το Υπουργείο Οικονομικών, συγκεκριμένα με το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, για θέματα σχετικά με τους όρους αδειοδότησης του ΦΠΚΥ.
- Παρότρυνε τους παρόχους να εξετάσουν τη δυνατότητα μείωσης/κατάργησης των εξόδων αποστολής από ιδιώτες και επιχειρήσεις δεμάτων με φάρμακα και ανθρωπιστική βοήθεια προς τον ουκρανικό λαό, στο πλαίσιο σχετικής πρωτοβουλίας του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP).

4.3.4 Μελέτη για την ανάπτυξη της αγοράς

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, διεξήγαγε μελέτη σχετικά με την ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς,

την παρουσίαση των τάσεων και προοπτικών, καθώς και την αξιολόγηση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου.

Στο πλαίσιο της μελέτης, διερευνήθηκαν οι βέλτιστες πρακτικές και το κανονιστικό πλαίσιο των αντίστοιχων αγορών σε 8 ευρωπαϊκές χώρες (Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ισπανία, Ολλανδία, Σουηδία και Φινλανδία) και καταγράφηκαν οι σημαντικότερες τάσεις. Επίσης, πραγματοποιήθηκε σύγκριση με πρακτικές που εφαρμόζονται από φορείς του ελληνικού δημοσίου τομέα (ΑΑΔΕ, Γενικό Εμπορικό Μητρώο-ΓΕΜΗ και Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας-ΡΑΕ) αναφορικά με την τήρηση μητρώων και την είσπραξη τελών. Περαιτέρω, σημαντικό μέρος της μελέτης αποτέλεσαν οι προϋποθέσεις εγκατάστασης αυτοματοποιημένων θυρίδων για τη διανομή δεμάτων.

Η μελέτη οδήγησε σε σειρά προτάσεων σχετικά με την αναμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου και την ενίσχυση της ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς. Το 2023 ο νέος Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών πρόκειται να τεθεί σε δημόσια διαβούλευση.

4.4 Ελεγκτικές δράσεις

Έλεγχοι παρόχων

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε 132 ελέγχους, είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελιών, στην έδρα των παρόχων για να διαπιστώσει τον βαθμό συμμόρφωσης με τους όρους της άδειάς τους. Επίσης, διενήργησε ελέγχους σε μη εγγεγραμμένες στο μητρώο της επιχειρήσεις, προκειμένου να διερευνήσει τυχόν παράνομη δραστηριότητα.

Έλεγχοι καταστημάτων δικτύου παρόχων

Το 2022, η ΕΕΤΤ διενήργησε συνολικά 104 επιτόπιους ελέγχους σε δίκτυα (καταστήματα) αδειοδοτημένων παρόχων:

- 80 στην Αττική.
- 24 στους Νομούς Λάρισας, Μαγνησίας και Μεσσηνίας.

Ειδικότερα, ελέγχθηκε η συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών[71] και τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή ως προς τα ακόλουθα θέματα:

- Τήρηση υποχρεώσεων κατά την παραλαβή/επίδοση αντικειμένων ταχυμεταφορών.
- Συμμόρφωση ως προς τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με τις προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών, την εφαρμογή τιμοκαταλόγων και τον τρόπο παρουσίασης χρεώσεων.
- Τήρηση διαδικασιών για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση καταναλωτών, την επικοινωνία με το κατάστημα και την επίλυση προβλημάτων.
- Τρόποι και μέσα εξυπηρέτησης ατόμων Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ).

71. Απόφαση ΕΕΤΤ 687/328/11-04-2013 (ΦΕΚ 1874/Β/31-07-2013).

Η ΕΕΤΤ αξιοποιεί τα αποτελέσματα των ελέγχων προκειμένου να προβαίνει στις απαραίτητες ρυθμιστικές και ελεγκτικές δράσεις, ώστε να ενισχύει το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Σε περιπτώσεις που διαπιστώνει παραβίαση των σχετικών κανονιστικών διατάξεων, ενεργοποιεί διαδικασίες για τη συμμόρφωση των παρόχων.

Εξέταση καταγγελιών για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ συνέχισε την εξέταση καταγγελιών καταναλωτών που είχε λάβει σχετικά με παραβάσεις του κανονιστικού πλαισίου από παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, κατά το δεύτερο διάστημα των περιοριστικών μέτρων για την πανδημία. Συγκεκριμένα, αφού εξέτασε 640 καταγγελίες, καθεμία ξεχωριστά, και διεξήγαγε ακροάσεις, διαπίστωσε στην πλειονότητα των περιπτώσεων πλημμέλεια στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Σε αυτό πλαίσιο, επέβαλε πρόστιμα συνολικού ύψους 175.000 ευρώ.

Ελεγκτικές δράσεις

640 καταγγελίες καταναλωτών εξετάστηκαν για παραβάσεις από παρόχους κατά το δεύτερο διάστημα των περιοριστικών μέτρων για την πανδημία και διεξήχθησαν ακροάσεις

236 έλεγχοι διενεργήθηκαν σε παρόχους και δίκτυα παρόχων

II. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

108 1. Διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των αγορών
108 1.1 Κοινή χρήση δικτύων κινητών επικοινωνιών
108 1.2 Γνωστοποίηση συγκέντρωσης
109 2. Παρακολούθηση αγορών
109 2.1 Παρατηρητήριο Τιμών
110 2.2 Αξιολόγηση τιμών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών
111 2.3 Η ΕΕΤΤ ως επίσημος φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος
111 2.4 Σύστημα παρακολούθησης αγοράς

1. Διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των αγορών

1.1 Κοινή χρήση δικτύων κινητών επικοινωνιών

Το 2022, η ΕΕΤΤ, ξεκίνησε τη διερεύνηση αναφορικά με τη γνωστοποίηση από τους παρόχους VODAFONE και WIND (πλέον NOVA) της υλοποίησης/επέκτασης της συμφωνίας κοινής χρήσης των Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας (Radio Access Network-RAN Sharing) και στα αστικά κέντρα της επικράτειας, στις τεχνολογίες 4G και 5G.

Για τη διερεύνηση η ΕΕΤΤ στηρίχθηκε σε στοιχεία που είχε ζητήσει ήδη στο τέλος του 2021 και στη συνέχεια, το 2022, ενημερώνοντας σχετικά τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG COMPETITION). Συγκεκριμένα, αιτήθηκε αναλυτικά στοιχεία τεχνικοοικονομικού χαρακτήρα που αφορούσαν στον πυρήνα της τροποποίησης/υλοποίησης της συμφωνίας, προκειμένου να αναλύσει ενδελεχώς όλες τις παραμέτρους.

Η ΕΕΤΤ, εξετάζει ιδίως, τον ενδεχόμενο κίνδυνο συμπαιγνιακών πρακτικών μεταξύ των δύο παρόχων, το μελλοντικό αντίκτυπο της συμφωνίας στις συνθήκες ανταγωνισμού της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (λιανική και χονδρική αγορά κινητών επικοινωνιών), τα ουσιώδη οφέλη από την κοινή χρήση των δικτύων (βέλτιστη παροχή ποιοτικών και αναβαθμισμένων υπηρεσιών και χρήση φάσματος), τους στόχους της συνδεσιμότητας και υλοποίησης της Ψηφιακής Ατζέντας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) για το 2030, την υφιστάμενη ευρωπαϊκή πρακτική κ.ά.

1.2 Γνωστοποίηση συγκέντρωσης

Οι πάροχοι INMARSAT HELLAS SATELLITE SERVICES SA και INMARSAT VENTURES SE ενημέρωσαν την ΕΕΤΤ ότι ο πάροχος VIASAT INC πρόκειται να αποκτήσει τον έλεγχο της εταιρείας CONNECT TOPCO LIMITED, που αποτελεί την τελική δικαιούχο-ιδιοκτήτριά τους. Οι παραπάνω τρεις πάροχοι ασκούν διεθνείς επιχειρηματικές δραστηριότητες και παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα ως κάτοχοι Γενικής Άδειας.

Η ΕΕΤΤ, μετά από ενδελεχή έλεγχο των προσκομισθέντων στοιχείων, έκρινε ότι δεν υφίσταται υποχρέωση γνωστοποίησης της απόκτησης της CONNECT TOPCO LIMITED από τον πάροχο VIASAT INC, σύμφωνα με τη νομοθεσία προληπτικού ελέγχου συγκεντρώσεων.

Παρατηρητήριο Τιμών
πληροφορίες για 1.280 προγράμματα παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών

2. Παρακολούθηση αγορών

2.1 Παρατηρητήριο Τιμών

Το 2022, το Παρατηρητήριο Τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής, Pricescope, περιλάμβανε πληροφορίες για 1.280 προγράμματα, το σύνολο των εμπορικά διαθέσιμων προγραμμάτων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Μέσω του Pricescope, οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να αναζητούν τις λιανικές τιμές οικονομικών προγραμμάτων σταθερής/κινητής τηλεφωνίας και να συγκρίνουν, βάσει σεναρίων, δεκάδες χιλιάδες συνδυασμούς προγραμμάτων.

Επίσης, επικαιροποιήθηκε ο τρόπος υπολογισμού των τιμών συγκριτικής αξιολόγησης του Pricescope, προκειμένου να είναι συμβατός με τα νέα τέλη κινητής τηλεφωνίας και καρτοκινητής τηλεφωνίας[72] και τη σχετική σύσταση της ΕΕΤΤ για τις αναγραφόμενες τιμές[73]. Στο τέλος του 2022, τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία μία νέα υπηρεσία η οποία στοχεύει στην έγκυρη ενημέρωση των καταναλωτών για τις χρεώσεις σύντομων κωδικών και μη γεωγραφικών αριθμών ανά πάροχο και εκάστοτε πρόγραμμα[74].

Η ΕΕΤΤ ενημερώνει διαρκώς το Παρατηρητήριο Τιμών, ενσωματώνοντας αλλαγές που συντελούνται στο ενωσιακό και εθνικό νομικό πλαίσιο, καθώς και νέες λειτουργικές δυνατότητες. Επίσης, οι πάροχοι οφείλουν[75] να καταχωρούν και να επικαιροποιούν τα δεδομένα, ώστε αυτά να ανταποκρίνονται σε αλλαγές στους τιμοκαταλόγους τους, με στόχο την αντικειμενικότητα και τη διαφάνεια, προς όφελος των καταναλωτών[76].

72. ΥΑ Α.1260/2021 (ΦΕΚ 6344/Β/30-12-2021).
73. Απόφαση ΕΕΤΤ 1022/002/10-01-2022.
74. Σύμφωνα με τον Κανονισμό διαχείρισης και εκχώρησης των αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, απόφαση ΕΕΤΤ 966/002/09-11-2020 (ΦΕΚ 5266/Β/30-11-2020).
75. Απόφαση ΕΕΤΤ 838/013/14-12-2017 (ΦΕΚ 4457/Β/18-12-2017).
76. Κατ' εφαρμογή του άρθρου 211 του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).

2.2 Αξιολόγηση τιμών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη διεξαγωγή μελέτης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe in 2022». Η μελέτη εκπονήθηκε σε συνεργασία με τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) των κρατών μελών, με σκοπό τον εντοπισμό της πιο οικονομικής λύσης για καθένα από τα καθορισμένα καλάθια χρήσης και συνέβαλε στη διαμόρφωση του υποδείκτη Digital Economy and Society Index (DESI) «Broadband price index».

Επίσης, προκειμένου να αναδειχθεί μία ολοκληρωμένη εικόνα αναφορικά με τις τιμές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, ανατέθηκε σε δύο ανεξάρτητους φορείς η αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης σχετικά με τις τιμές των κινητών και σταθερών επικοινωνιών στην Ελλάδα. Από τις δύο μελέτες προέκυψε διαφοροποίηση μεταξύ των τιμών που διαφημίζονται από τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μέσω των διαδικτυακών τόπων τους (που αποτελούν τη βασική πηγή για τις περισσότερες δημοσιοποιούμενες μελέτες σύγκρισης τιμών μεταξύ χωρών), και των τιμών που εν τέλει προσφέρονται στους καταναλωτές, όπως προσεγγίζονται από το μέσο έσοδο των παρόχων ανά χρήστη (Average Revenue Per User-ARPU). Στη δεύτερη περίπτωση οι τιμές, σύμφωνα με τα αποτελέσματα των μελετών φαίνεται να είναι χαμηλότερες.

Λόγω της παραπάνω διαπίστωσης, δεν είναι εφικτό να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα αναφορικά με συγκρίσεις μεταξύ της Ελλάδας και άλλων χωρών ως προς το κόστος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και με βάση μόνο δημόσια διαθέσιμες τιμές καταλόγου. Δηλαδή, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη ειδικές προσφορές (π.χ. εποχιακές, διατήρησης και προσέλκυσης πελατών) και άλλοι σημαντικοί παράγοντες (όπως η ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας και το κόστος ανάπτυξης δικτύου).

Την περίοδο 2020-2022, ο δείκτης της ομάδας Επικοινωνίες του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ) μειώθηκε κατά 5%. Αντιθέτως, το σύνολο των υπηρεσιών και αγαθών του Γενικού Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΓΔΤΚ), παρουσίασε αύξηση, δηλαδή πληθωρισμό της τάξης του 11%, σύμφωνα με τα στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ).

Πίνακας 2.1

Ομάδα Επικοινωνίες Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, 2022

	Ομάδα Επικοινωνίες	Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (ΓΔΤΚ)
2022	95,46	110,99
Μεταβολή σε σχέση με το 2020	-5%	+11%

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

2.3 Η ΕΕΤΤ ως επίσημος φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος

Στο πλαίσιο των στατιστικών υποχρεώσεών της, ως μέλος του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΕΛΣΣ), η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Κατάρτισε το Ετήσιο Στατιστικό Πρόγραμμα Εργασιών και το Ημερολόγιο Ανακοινώσεων για το έτος 2023.
- Επικαιροποίησε τις Εκθέσεις Ποιότητας και Τεκμηριώσεων των στατιστικών διαδικασιών της, κατόπιν ενσωμάτωσης των σχολίων της ΕΛΣΤΑΤ.
- Οριστικοποίησε και ανάρτησε στον διαδικτυακό τόπο της όλα τα παραπάνω έγγραφα.

Επίσης, κατόπιν σχετικού αιτήματος της ΕΛΣΤΑΤ, η ΕΕΤΤ απέστειλε πληροφορίες σχετικά με τις προβλεπόμενες δράσεις της για το διάστημα 2023-2025 (Στατιστικό Πρόγραμμα 2023-2025, παραγόμενες στατιστικές, Ετήσιο Στατιστικό Πρόγραμμα Εργασιών 2023 και Έκθεση Αξιολόγησης Στατιστικού Προγράμματος 2021).

Στο πλαίσιο της τακτικής συλλογής στοιχείων για το 2021, με στόχο την απεικόνιση της κατάστασης της αγοράς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι υπόχρεοι πάροχοι υπέβαλαν απαντήσεις στα ερωτηματολόγια αγοράς της ΕΕΤΤ[77]. Τα στοιχεία σχετίζονταν με τα ακόλουθα θέματα:

- οικονομικά στοιχεία,
- λιανική και χονδρική ευρυζωνική αγορά,
- σταθερές και κινητές επικοινωνίες,
- συνδυαστικές προσφορές,
- διασύνδεση παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας,
- αγορές διασύνδεσης σταθερής και κινητής τηλεφωνίας,
- κάλυψη/Χωρητικότητα δικτύων,
- υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης (Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης-ΥΠΠ),
- συνδρομητική τηλεόραση,
- ταχυδρομικές υπηρεσίες.

2.4 Σύστημα παρακολούθησης αγοράς

Η ΕΕΤΤ ξεκίνησε την υλοποίηση Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς, σε συνέχεια διεξαγωγής ανοιχτού διεθνούς δημόσιου διαγωνισμού (βλ. Ενότητα IV, 2.1.2). Πρόκειται για ένα προηγμένο σύστημα που θα αξιοποιηθεί στο πλαίσιο της εποπτείας των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Στόχος είναι να αυτοματοποιηθούν οι διαδικασίες συλλογής, αποθήκευσης και επεξεργασίας πρωτογενών δεδομένων, επιτρέποντας την προηγμένη συνδυαστική και στατιστική ανάλυσή τους, την ταχύτερη παραγωγή αποτελεσμάτων και την εξαγωγή συμπερασμάτων. Παράλληλα, με την εφαρμογή καινοτόμων εργαλείων, καθώς και μεθόδων οπτικοποίησης και εξατομίκευσης της παρουσίασης, θα ενισχυθεί η διαφάνεια και διάχυση της πληροφορίας στο ευρύ κοινό.

77. Τα ερωτηματολόγια είναι αναρτημένα στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

III. ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

114 **1. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες - Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων**

114 1.1 Ευρωπαϊκοί φορείς

118 1.2 Επιτροπές και ομάδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

122 1.3 Διεθνείς φορείς

125 1.4 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

126 **2. Ταχυδρομικές υπηρεσίες**

126 2.1 Ευρωπαϊκοί/Διεθνείς φορείς

127 2.2 1η Διεθνής συνάντηση εργασίας των Ρυθμιστών για την ταχυδρομική αγορά

128 2.3 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

1. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες-Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

1.1 Ευρωπαϊκοί φορείς

BEREC

Body of European Regulators for Electronic Communications

Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες διασφαλίζει τη συνεπή εφαρμογή του ενωσιακού κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Υπό αυτό το πρίσμα, συμβάλλει στην ανάπτυξη και την καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προκειμένου να αποφέρει ακόμα μεγαλύτερα οφέλη σε καταναλωτές και επιχειρήσεις. Επίσης, συνεπικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) στην εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου. Επιπλέον, παρέχει συμβουλές, κατόπιν αιτήματος ή δικής του πρωτοβουλίας, στα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα και συμπληρώνει, σε ενωσιακό επίπεδο, τα ρυθμιστικά καθήκοντα που εκτελούνται σε εθνικό επίπεδο από τις ΕΡΑ.

Το 2022, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του BEREC. Επίσης, έχει εκλεγεί Πρόεδρος του Σώματος για το 2023.

Το BEREC επικεντρώθηκε στα ακόλουθα θέματα:

- Παρακολούθηση των εξελίξεων στο ψηφιακό οικοσύστημα.
- Διαμόρφωση ευνοϊκών συνθηκών σχετικά με τη συνδεσιμότητα και την πρόσβαση σε δίκτυα υψηλών ταχυτήτων.
- Ανάπτυξη των δικτύων κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G).
- Μέριμνα για τη συνεπή εφαρμογή των αρχών ουδετερότητας του δικτύου.
- Παρακολούθηση της εφαρμογής του Κανονισμού διεθνούς περιαγωγής και αναθεώρηση των κειμένων των σχετικών Οδηγιών του.
- Εξέταση νέων προσεγγίσεων για την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.
- Μελέτη των επιπτώσεων της Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence-AI) στη ρύθμιση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Διερεύνηση θεμάτων σχετικά με την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα.

Στο πλαίσιο της αντιπροεδρίας και ενόψει της προεδρίας του BEREC, η ΕΕΤΤ είχε κεντρικό ρόλο στην προετοιμασία του Προγράμματος Εργασίας για το 2023 και τη διοργάνωση του 10ου Stakeholder Forum που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες στις 23 Μαρτίου του 2022.

Πρόγραμμα εργασίας 2023

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε τον Δεκέμβριο του 2022 και καθορίζει τις προτεραιότητες του BEREC για το 2023, λαμβάνοντας υπόψη τη Στρατηγική του για την περίοδο 2021-2025. Σύμφωνα με το πρόγραμμα, το BEREC θα συνεχίσει να υποστηρίζει την εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και θα ξεκινήσει τη διαδικασία για την αναθεώρησή του.

Βασικές προτεραιότητες παραμένουν η προώθηση της πλήρους συνδεσιμότητας για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, καθώς και η ενίσχυση του πλαισίου προστασίας των χρηστών. Επίσης, στο πλαίσιο της στρατηγικής προτεραιότητας του BEREC για την υποστήριξη βιώσιμων και ανοικτών ψηφιακών αγορών, καθώς και του ρόλου του στην ομάδα υψηλού επιπέδου σχετικά με την Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές (Digital Markets Act-DMA), θα συνεχίσει να παρακολουθεί τις συγκεκριμένες αγορές και τις πρακτικές που εφαρμόζουν οι μεγάλες ψηφιακές πλατφόρμες.

ECC
Electronic Communications Committee

Η Επιτροπή Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Ευρωπαϊκής Συνδιάσκεψης Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations-CEPT) αναπτύσσει πολιτικές και κανονισμούς στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για την εναρμόνιση της χρήσης του ραδιοφάσματος. Επίσης, διαμορφώνει κοινές θέσεις και προτάσεις, λαμβάνοντας υπόψη τις ευρωπαϊκές και διεθνείς νομοθεσίες και κανονισμούς. Επιπλέον, προετοιμάζει τις Κοινές Ευρωπαϊκές Προτάσεις για τις Παγκόσμιες Διασκέψεις Ραδιοεπικοινωνιών. Παράλληλα, στοχεύει στη χάραξη κοινής πολιτικής, αναφορικά με τη διαχείριση τεχνικών θεμάτων και την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στα κράτη.

Το έργο της ECC υλοποιείται μέσω ομάδων εργασίας, στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι από τα κράτη μέλη. Το 2022, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις ακόλουθες ομάδες.

- ECC WG FM (ECC Working Group Frequency Management)

Η Ομάδα Εργασίας για τη Διαχείριση Ραδιοσυχνοτήτων είναι υπεύθυνη για τη διαμόρφωση των κανονιστικών κειμένων που αφορούν στη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, σε επίπεδο κρατών μελών της CEPT. Το 2022, η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στις εργασίες της Ομάδας, οι

οποίες επικεντρώθηκαν στην αναμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου που αφορά στη χρήση συσκευών μικρής εμβέλειας. Επίσης, συμμετείχε στις επιμέρους Ομάδες Εργασίας FM 22 (εποπτεία φάσματος) και FM 44 (δορυφορική πολιτική και ραδιοεπικοινωνίες διαστήματος).

• ECC PT-1 (ECC- Project Team 1)

Η Ομάδα Έργου 1 της ECC είναι υπεύθυνη για την εναρμόνιση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και των τεχνικών όρων χρήσης των δικτύων σταθερών/κινητών επικοινωνιών (International Mobile Telecommunications-IMT). Το 2022, μεταξύ άλλων, συνεχίστηκαν οι εργασίες για τη διαμόρφωση Κοινών Ευρωπαϊκών Προτάσεων σχετικά με θέματα IMT, που αποτελούν αντικείμενο της Παγκόσμιας Διάσκεψης Ραδιοεπικοινωνιών (World Radiocommunication Conference-WRC23).

• ECC CPG-23 (Conference Preparatory Group 23)

Η Προπαρασκευαστική Ομάδα για τη Διάσκεψη του 2023 της ECC προετοιμάζει, αναπτύσσει και εγκρίνει Κοινές Ευρωπαϊκές Προτάσεις και σχετικά τεχνικά σχέδια αναφορών των μελών της CEPT, για θέματα της Παγκόσμιας Διάσκεψης Ραδιοεπικοινωνιών για το 2023 (WRC23). Το 2022, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες της Ομάδας για τα παραπάνω θέματα, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη σχετικών θέσεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο και παράλληλα, προωθώντας εκείνες της χώρας μας. Επιπρόσθετα, συμμετείχε στην ακόλουθη Ομάδα.

- PTD (Project Team D)

Η Ομάδα Έργου PTD επανεξετάζει τη χρήση και τις ανάγκες του ραδιοφάσματος και των υφιστάμενων υπηρεσιών στη ζώνη συχνοτήτων των 470-960MHz (UHF), στο πλαίσιο της επερχόμενης Διάσκεψης. Επίσης, εξετάζει την ανάγκη λήψης νέων κανονιστικών δράσεων για τη συγκεκριμένη ζώνη[78]. Η ΕΕΤΤ συνεισέφερε στη διαμόρφωση των Κοινών Ευρωπαϊκών Προτάσεων.

• ECC WG NaN (ECC Working Group Numbering and Networks)

Η Ομάδα Εργασίας για την Αριθμοδότηση και τα Δίκτυα της ECC έχει ως κύριο αντικείμενο τη σύνταξη αποφάσεων, συστάσεων και τεχνικών κειμένων, σχετικά με θέματα αριθμοδότησης, ονοματοδοσίας και διευθυνσιοδότησης, καθώς και τεχνικά ρυθμιστικά θέματα δικτύων, προκειμένου να εφαρμόζονται κοινές πολιτικές από τις ΕΡΑ στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Το 2022 εγκρίθηκαν τεχνικές εκθέσεις για τα ακόλουθα θέματα:

• απάτες σχετιζόμενες με την αναγνώριση καλούσας γραμμής,
• αριθμοδοτικοί πόροι για μη δημόσια δίκτυα,
• αριθμοδότηση για την πανευρωπαϊκή υπηρεσία e-call[79] και υπηρεσίες Μηχανή-με-Μηχανή (Machine-to-Machine - M2M),
• χρήση εθνικών αριθμοδοτικών πόρων σε άλλες χώρες.

78. Agenda Item-AI 1.5-UHF.
79. Σύστημα κλήσεων έκτακτης ανάγκης.

FESA

Forum of European Supervisory Authorities for trust service providers

Το Φόρουμ των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών αποτελεί όργανο των αρμόδιων εποπτικών φορέων των παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης και των διαχειριστών των Καταλόγων Εμπιστοσύνης. Στόχος είναι η προώθηση της συνεργασίας ανάμεσα στα μέλη, η πληροφόρηση και η ανταλλαγή απόψεων, καθώς και η υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών.

ENISA

European Union Agency for Cybersecurity

Ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών συμβάλλει στη διαμόρφωση της πολιτικής της ΕΕ για θέματα κυβερνοχώρου. Επίσης, προωθεί την αξιοπιστία των προϊόντων/υπηρεσιών/διαδικασιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), μέσω προγραμμάτων πιστοποίησης ασφάλειας στον κυβερνοχώρο, και συνεργάζεται με κράτη μέλη και φορείς της ΕΕ. Παράλληλα, συμβάλλει στην προετοιμασία της Ευρώπης για τις επερχόμενες προκλήσεις στον κυβερνοχώρο.

Η ΕΕΤΤ είναι μέλος του FESA και συμμετέχει επίσης, στις εργασίες του ENISA European Competent Authorities for Trust Services Expert Group (ECATS EG) που αφορούν ιδίως στο άρθρο 19 του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης, γνωστός και ως eIDAS Regulation[80]. Τα κυριότερα θέματα που απασχόλησαν το 2022 τους δύο φορείς ήταν τα εξής:

- Η ένταξη των υπηρεσιών εμπιστοσύνης στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας NIS 2[81] σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο κυβερνοασφάλειας σε όλη την ΕΕ. Επιπτώσεις στη λειτουργία των παρόχων εμπιστοσύνης και τον τρόπο εποπτείας τους.
- Η πρόταση τροποποίησης του Κανονισμού eIDAS, με στόχο τη θέσπιση πλαισίου για την ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα, και οι νέες υπηρεσίες εμπιστοσύνης που εισάγονται.

80. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0910&qid=1658488280199
81. https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2022/2555

1.2 Επιτροπές και ομάδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

ECN
European Competition Network

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ανταγωνισμού αποτελεί έναν μηχανισμό για την αντιμετώπιση πρακτικών που περιορίζουν τον ανταγωνισμό. Επίσης, διασφαλίζει τη συνεπή εφαρμογή των ενωσιακών κανόνων ανταγωνισμού από όλα τα μέλη. Μέσω του ECN, οι αρχές ανταγωνισμού συνεργάζονται στενά σε αυτή τη βάση. Στο πλαίσιο εφαρμογής και επιβολής της πολιτικής ανταγωνισμού της ΕΕ, το ECN, μέσω διαβουλεύσεων και συνεργασιών, συνιστά τη βάση για τη διαμόρφωση και διατήρηση μίας κοινής αντίληψης περί ανταγωνισμού.

DG COMPETITION

Η Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι αρμόδια για την πολιτική της ΕΕ στον τομέα του ανταγωνισμού, καθώς και για την εφαρμογή των κανόνων ανταγωνισμού της ΕΕ σε συνεργασία με τις Εθνικές Αρχές Ανταγωνισμού (ΕΑΑ).

Τον Μάρτιο του 2022, η ΕΕΤΤ συμμετείχε ως η εξειδικευμένη τομεακή αρχή ανταγωνισμού στο «ECN Telecoms Subgroup 2022» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπου παρουσίασε το έργο της και τη θέση/αξιολόγησή της στην εξέταση σχετικής υπόθεσης κοινής χρήσης δικτύου των παρόχων VODAFONE και WIND (πλέον NOVA), όπως γνωστοποιήθηκε στην ελληνική αγορά.

Περαιτέρω, συνεχίστηκε η εκτενής συνεργασία της ΕΕΤΤ με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις υπόλοιπες ΕΑΑ, για εκκρεμείς υποθέσεις/καταγγελίες της, βάσει του Ν.3959/2011 (Ν.4886/2022) και των άρθρων 101/102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), παρέχοντας επίσης την τεχνογνωσία της για διάφορα ζητήματα που αφορούσαν στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τη σχετική πολιτική που ακολουθείται.

Επίσης, η ΕΕΤΤ συμμετείχε, υποβάλλοντας σχόλια, στις δημόσιες διαβουλεύσεις της Γενικής Διεύθυνσης Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Αναθεώρηση των οριζόντιων κανονισμών απαλλαγής ανά κατηγορία, καθώς και των οριζόντιων κατευθυντήριων γραμμών για τις συμφωνίες μεταξύ εταιρειών[82].
- Σχετικά με το σχέδιο εκτελεστικού/ εφαρμοστικού Κανονισμού αναφορικά με την Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές[83].

82. Art.101, Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU).
83. Draft Implementing Regulation on detailed arrangements for the conduct of certain proceedings pursuant to Regulation 2022/1925.

- Αναφορικά με ενδεχόμενη αναθεώρηση της «Ανακοίνωσης του ορισμού των αγορών» στις υποθέσεις ανταγωνισμού.

Επίσης, η ΕΕΤΤ συμμετείχε, μαζί με τις υπόλοιπες αρχές ανταγωνισμού, στις επιμέρους συναντήσεις του ECN αναφορικά με την εφαρμογή του Κανονισμού για τις Ψηφιακές Αγορές, εν όψει και της συμμετοχής της στο σχετικό High-Level Group.

RSPG
Radio Spectrum Policy Group

Η Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι συμβουλευτική ομάδα υψηλού επιπέδου, που επικουρεί την Επιτροπή στην ανάπτυξη της πολιτικής του ραδιοφάσματος. Η RSPG γνωμοδοτεί και εκδίδει εκθέσεις, με στόχο την παροχή βοήθειας και συμβουλών στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε στρατηγικό επίπεδο, προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματική αξιοποίηση του ραδιοφάσματος που απαιτείται για την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

Το 2022, η RSPG υιοθέτησε το πρόγραμμα της διετίας 2022-2023 και συνέστησε 8 Ομάδες Εργασίας για τα ακόλουθα θέματα:

- Καθορισμός των ενωσιακών θέσεων και υιοθέτηση πολιτικής διαπραγματεύσεων για την επόμενη Παγκόσμια Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών.
- Στρατηγική για τη χρήση της ζώνης συχνοτήτων 470-694MHz στην ΕΕ μετά το 2030.
- Ο ρόλος της πολιτικής ραδιοφάσματος στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής.
- Η ανάπτυξη των κινητών επικοινωνιών 6ης γενιάς (6G) και πιθανές επιπτώσεις για το φάσμα, καθώς και επόμενα βήματα σχετικά με την ανάπτυξη μελλοντικών ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων.
- Αξιολόγηση και συνεργασία των κρατών μελών για αδειοδοτήσεις φάσματος.
- Βέλτιστες πρακτικές για τις διαπραγματεύσεις ανάμεσα στα κράτη μέλη.
- Τρέχουσες εξελίξεις στην τεχνολογία των κινητών επικοινωνιών (εμπειρίες και στρατηγικές).
- Ψηφιακή Δεκαετία 2030.

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει σε όλες τις παραπάνω ομάδες και συντονίζει τέσσερεις από αυτές.

RSC
Radio Spectrum Committee

Η Επιτροπή Ραδιοφάσματος υποστηρίζει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη λήψη Εκτελεστικών Αποφάσεων για την εναρμόνιση των όρων χρήσης του ραδιοφάσματος στα κράτη μέλη της ΕΕ και λαμβάνει μέτρα, ώστε να διασφαλίζεται η παροχή έγκαιρης και έγκυρης πληροφόρησης.

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει ως παρατηρητής στην RSC, την οποία, το 2022, απασχόλησαν τα παρακάτω θέματα:

- Τροποποιήθηκε και εγκρίθηκε η Εκτελεστική Απόφαση 2008/294/ΕΕ για τα ευρυζωνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας που λειτουργούν εντός αεροσκαφών (Mobile Communications on board Aircraft-MCA), ώστε να παρέχεται η δυνατότητα λειτουργίας δικτύων τεχνολογίας 5G στη ζώνη των 1800MHz.
- Εγκρίθηκε η διεξαγωγή μελέτης για τον καθορισμό των εναρμονισμένων τεχνικών όρων, ώστε να είναι εφικτή η χρήση της τεχνολογίας 5G στις ζώνες ραδιοσυχνοτήτων που έχουν εναρμονιστεί πανευρωπαϊκά για τις υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών σε πλοία (Mobile Communication services on board Vessels-MCV)[84].
- Υπερψηφίστηκε τροποποίηση της ισχύουσας Εκτελεστικής Απόφασης (ΕΕ) 2022/179, ώστε να καλυφθούν ορισμένες ασυμβατότητες που εντοπίστηκαν σε οχήματα σχετικά με τη λειτουργία τοπικών δικτύων ραδιοεπικοινωνιών WAS/RLAN στη ζώνη των 5GHz. Επίσης, η τροποποίηση αφορούσε στην αντιμετώπιση θεμάτων σχετικά με πιθανές παρεμβολές στη συγκεκριμένη ζώνη από τοπικά δίκτυα προς μετεωρολογικά ραντάρ.
- Παρουσιάστηκε σχέδιο Εκτελεστικής Απόφασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εναρμονισμένη χρήση της ζώνης των 40,5-43,5GHz σχετικά με την ανάπτυξη δικτύων κινητών επικοινωνιών 5G. Ως αποτέλεσμα εκπονήθηκε η τεχνική έκθεση «Report 82» της CEPT.
- Παρουσιάστηκε η ενδιάμεση αναφορά που υπέβαλε η CEPT στην RSC και στην οποία αναφέρει ότι θα μελετήσει αποκλειστικά σχήματα κοινής ζήτησης για τη ζώνη των 3,8-4,2GHz στη βάση αδειοδότησης. Επίσης, διερεύνησε τις τεχνικές παραμέτρους που θα επιτρέψουν την κοινή χρήση της ζώνης από τοπικά ευρυζωνικά δίκτυα.

Commission Expert Group on Radio Equipment

Σκοπός της Ομάδας Ειδικών για τον Ραδιοεξοπλισμό είναι να υποστηρίζει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σχετικά με τη διαμόρφωση προτάσεων πολιτικής ή/και νομοθετικές ρυθμίσεις, καθώς και κανονιστικών πράξεων στο πλαίσιο της Οδηγίας 2014/53/ΕΕ.

84. Σύμφωνα με την Απόφαση (ΕΕ) 2010/166/EU που τροποποιήθηκε με την Απόφαση (ΕΕ) 2017/191.

Η Ομάδα επικεντρώθηκε στον κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμό 2022/30 για τη συμπλήρωση της Οδηγίας 2014/53/ΕΕ, όσον αφορά στην εφαρμογή των ουσιωδών απαιτήσεων και την έκδοση σχετικών τεχνικών προτύπων.

Επίσης, η Ομάδα ασχολήθηκε με τα ακόλουθα θέματα:

- Προβλέψεις της Οδηγίας 2022/2380[85] σχετικά με τη χρήση ενιαίου τύπου φορτιστών.
- Σχέδιο Οδηγίας για θέματα ευθύνης, λόγω ελαττωματικών προϊόντων.
- Σχέδιο Πράξης για την ψηφιακή ανθεκτικότητα.
- Σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την ενιαία αγορά.
- Σχέδιο αναθεώρησης της Οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

COCOM
Communications Committee

Η Επιτροπή Επικοινωνιών αποτελείται από αντιπροσώπους των κρατών μελών της ΕΕ και έχει ως κύριο ρόλο να γνωμοδοτεί για τα σχέδια μέτρων που η ΕΕ σκοπεύει να υιοθετήσει. Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στις συναντήσεις της COCOM, υποστηρίζοντας τη Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΓΤΤ).

Το 2022, η COCOM προέβη στις ακόλουθες δράσεις:

- Υλοποίηση των εφαρμοστικών πράξεων που προκύπτουν από τον νέο Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και έλεγχος προόδου εναρμόνισης των κρατών μελών.
- Δημιουργία ενιαίου αριθμού έκτακτης ανάγκης για γυναίκες-θύματα βίας.
- Κατάρτιση καταλόγου των αποκλεισμένων και δεσμευμένων ονομάτων τομέα δευτέρου επιπέδου.eu.
- Παρακολούθηση πάγιων δράσεων (όπως το Παρατηρητήριο 5G και η λειτουργία του ευρωπαϊκού αριθμού 112 από τα κράτη μέλη).

AdCo RED
Administrative Co-operation Group for Radio Equipment Directive

Αντικείμενο της Ομάδας Διοικητικής Συνεργασίας σχετικά με την Οδηγία για τον Ραδιοεξοπλισμό αποτελεί η συνεργασία των κρατών μελών της ΕΕ, στο πλαίσιο επιτήρησης της αγοράς ραδιοεξοπλισμού.

Τα κυριότερα θέματα που απασχόλησαν το 2022 την ομάδα ήταν τα ακόλουθα:

- Εφαρμογή των ορίων έκθεσης σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία και διάκριση μεταξύ εργαζομένων και ευρύτερου κοινού.

85. Τροποποιεί την Οδηγία 2014//53/ΕΕ.
86. Οδηγία 2014/53/ΕΕ.

- Η υφιστάμενη κατάσταση παρεμβολών από τα ασύρματα τοπικά δίκτυα στα 5GHz προς τα μετεωρολογικά ραντάρ.
- Ο βαθμός συμμόρφωσης των ανακατασκευασμένων ασύρματων προϊόντων με την Οδηγία για τον ραδιοεξοπλισμό[86].
- Το περιεχόμενο της αξιολόγησης κινδύνου για τα ασύρματα προϊόντα και η συμπερίληψή της στον τεχνικό φάκελο.

ICANN
Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

Ο Οργανισμός για τα Εκχωρημένα Ονόματα και Αριθμούς είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός, υπεύθυνος για τον συντονισμό της διαχείρισης και συντήρησης βάσεων δεδομένων που σχετίζονται με τα ονόματα χώρου, προκειμένου να διασφαλίζεται η σταθερότητα και η ασφαλής λειτουργία τους. Αναπτύσσει την πολιτική για τη διεθνοποίηση του Domain Name System (DNS) και την εισαγωγή νέων Top Level Domain (TLD). Παράλληλα, διαχειρίζεται τις διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου για IPv4 και IPv6, καθώς επίσης, εκχωρεί ενότητες (block) διευθύνσεων σε περιφερειακά μητρώα Διαδικτύου.

Κύριο θέμα που απασχόλησε τον ICANN το 2022 ήταν τα περιστατικά κατάχρησης του Συστήματος Ονοματοδοσίας Διαδικτύου (Domain Name System-DNS). Εξετάστηκε ο ρόλος των ccTLD (country code Top Level Domain) στην αντιμετώπιση περιστατικών κατάχρησης του DNS και οι πολιτικές που ακολουθούνται στις διάφορες γεωγραφικές περιφέρειες με σκοπό τον περιορισμό των συγκεκριμένων περιστατικών.

1.3 Διεθνείς φορείς

ITU
International Telecommunication Union

Η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών αποτελεί τον εξειδικευμένο οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών, σχετικά με θέματα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Για να διευκολύνει τη διεθνή συνδεσιμότητα στα δίκτυα επικοινωνιών, απονέμει το παγκόσμιο ραδιοφάσμα και τις δορυφορικές τροχιές και αναπτύσσει τα τεχνικά πρότυπα που διασφαλίζουν ότι τα δίκτυα και οι τεχνολογίες διασυνδέονται απρόσκοπτα.

Το 2022, η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στις εργασίες των Study Group και Working Party των ακόλουθων Τομέων της ITU.

ITU-R (ITU-Radiocommunication Sector)

Ο Τομέας Ραδιοεπικοινωνιών συντονίζει τη διεθνή διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και των δορυφορικών τροχιών, διασφαλίζοντας την ορθολογική, δίκαιη, αποτελεσματική και οικονομική χρήση του

από όλες τις υπηρεσίες ραδιοεπικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που χρησιμοποιούν δορυφορικές τροχιές. Αναπτύσσει και εγκρίνει παγκόσμια πρότυπα (συστάσεις), αναφορές και εγχειρίδια για όλα τα θέματα των ραδιοεπικοινωνιών.

• SG 1 (Study Group 1: Spectrum management)

Εξετάσθηκαν θέματα σχετικά με την αξιοποίηση, διαχείριση και εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Η ΕΕΤΤ είχε ενεργό ρόλο στις διαδικασίες πρότασης, επεξεργασίας και σύνταξης αναφορών και οδηγιών. Ειδικότερα, συμμετείχε στις ακόλουθες ομάδες:

• WP 1A (Working Party 1A: Spectrum engineering techniques).

• WP 1C (Working Party 1C: Spectrum monitoring).

• SG 5 (Study Group 5: Terrestrial services)

Η Ομάδα επικεντρώθηκε, μεταξύ άλλων, σε θέματα που άπτονται της κινητής υπηρεσίας ξηράς, της ασύρματης πρόσβασης στη σταθερή υπηρεσία και των Ραδιοερασιτεχνικών Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και Δορυφορικών Ερασιτεχνικών Υπηρεσιών, των Υπηρεσιών Ραδιοεντοπισμού/Ραδιοεπισήμανσης και Ραδιοπλοήγησης, καθώς και των συστημάτων επικοινωνίας για τις θαλάσσιες Κινητές και Αεροναυτικές Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας. Συγκεκριμένα, συμμετείχε στις ακόλουθες ομάδες:

• WP 5A (Working Party 5A: Land mobile service excluding IMT; amateur and amateur-satellite service).

• WP 5D (Working Party 5D: IMT Systems).

• SG 6 (Study Group 6: Broadcasting service)

Εξετάσθηκαν θέματα επίγειας ψηφιακής μετάδοσης όπως, εισαγωγή και μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή ευρυεκπομπή ήχου και πολυμέσων, καθώς και σχεδιασμός και χαρακτηριστικά των επίγειων ψηφιακών τηλεοπτικών συστημάτων ευρυεκπομπής στις ζώνες συχνοτήτων VHF και UHF. Ειδικότερα, συμμετείχε στις ακόλουθες ομάδες:

• WP 6A (Working Party 6A: Terrestrial broad-casting delivery).

• WP 6B (Working Party 6B: Broadcast service assembly and access).

• WP 6C (Working Party 6C: Programme production and quality assessment).

- TG 6/1 (Task Group 6/1).

ITU-T (ITU-Telecommunications Standardization Sector)

Ο Τομέας Τυποποίησης Τηλεπικοινωνιών αναπτύσσει διεθνή πρότυπα, γνωστά ως συστάσεις, αναφορικά με την παγκόσμια υποδομή ΤΠΕ. Μέσω των προτύπων, διασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα δικτύων και συσκευών σε παγκόσμιο επίπεδο.

Το 2022, ο Τομέας πραγματοποίησε την Παγκόσμια Συνάντηση Τυποποίησης Τηλεπικοινωνιών (World Telecommunication Standardization Assembly-WTSA), στην οποία συμμετείχαν στελέχη της ΕΕΤΤ και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

• SG 12 (Study Group 12: Performance QoS and QoE)

Η Ομάδα Εργασίας 12, αποσκοπεί στη δημιουργία διεθνών συστάσεων (ITU-T Recommendations), αναφορικά με την απόδοση των υπηρεσιών (Quality of Service-QoS) και την εμπειρία των χρηστών (Quality of Experience-QoE). Η ΕΕΤΤ, το 2022, συμμετείχε, έχοντας κεντρικό ρόλο, στις εργασίες του Quality of Service Development Group (QSDG) του SG12, με σκοπό τη διαμόρφωση διεθνών συστάσεων (ITU-T Recommendations) για την απόδοση των υπηρεσιών και την εμπειρία των χρηστών.

OECD

Organisation for Economic Co-operation and Development

• NER

Network of Economic Regulators

Το Δίκτυο Οικονομικών Ρυθμιστών του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), προωθεί τον διάλογο ανάμεσα στις ΕΡΑ, με αρμοδιότητες τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, την ενέργεια και τις μεταφορές, προκειμένου να καθιερώνονται βέλτιστες ρυθμιστικές πρακτικές. Επιπλέον, ασχολείται με θέματα οικονομικής ρύθμισης, ανταγωνισμού, προστασίας καταναλωτών και ασφάλειας στον τομέα των δικτύων.

• Working Party CISP

Working Party on Communication Infrastructures and Services Policy

Η Ομάδα Εργασίας για την Πολιτική στις Υποδομές Επικοινωνιών και Υπηρεσιών του ΟΟΣΑ, εξετάζει τις πολιτικές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και Διαδικτύου, προωθεί την ανταλλαγή εμπειριών ανάμεσα στα μέλη του και αξιολογεί τις εξελίξεις. Εστιάζει κυρίως στην κανονιστική ρύθμιση και τη σύγκλιση των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, Διαδικτύου, καλωδιακής τηλεόρασης και μετάδοσης, μέσω σταθερών και ασύρματων δικτύων.

Το 2022, οι εργασίες του NER επικεντρώθηκαν στα ακόλουθα θέματα:

- Εφαρμογή της Σύστασης του ΟΟΣΑ σχετικά με την ευέλικτη ρυθμιστική διακυβέρνηση για την αξιοποίηση της καινοτομίας.
- Η συμβολή των οικονομικών ρυθμιστικών αρχών στην περιβαλλοντική βιωσιμότητα και οι επιπτώσεις από τη διακυβέρνηση και τις επιδόσεις τους.
- Επικαιροποίηση των δεικτών, στο πλαίσιο συλλογής στοιχείων για το 2023, σχετικά με τη μέτρηση της διακυβέρνησης των οικονομικών ρυθμιστικών αρχών σε πέντε τομείς: ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ενέργεια, σιδηροδρομικές μεταφορές, αεροπορικές μεταφορές και ύδατα. Οι δείκτες επικαιροποιούνται ανά πενταετία.
- Συλλογή πληροφοριών σχετικά με τη χρηματοδότηση και διαχείριση

των ανθρώπινων και οικονομικών πόρων των ΕΡΑ, με στόχο την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών.

- Αξιολόγηση της απόδοσης των ΕΡΑ από ομολόγους τους.

Οι εργασίες του CISP ασχολήθηκαν με τα ακόλουθα αντικείμενα:

- Συμβολή στην προετοιμασία των θεμάτων που συζητήθηκαν στην Υπουργική Σύνοδο του ΟΟΣΑ για την Ψηφιακή Οικονομία, στην οποία συμμετείχαν περισσότερες από 40 χώρες. Στη Σύνοδο συμμετείχε ως ομιλητής ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, με θέμα την υψηλής ποιότητας συνδεσιμότητα και τη γεφύρωση του χάσματος συνδεσιμότητας, καθώς και τις απαιτούμενες επενδύσεις σε δίκτυα για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.
- Ο μελλοντικός ρόλος των ΕΡΑ στις νέες τεχνολογικές εξελίξεις. Ενίσχυση των αρμοδιοτήτων τους, προκειμένου να συμπορεύονται με τον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Νέες απαιτήσεις ως προς τη διαχείριση φάσματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.
- Ενίσχυση της ασφάλειας των επικοινωνιακών υποδομών.
- Θέματα ασφάλειας σχετικά με το Σύστημα Ονομάτων Χώρου (Domain Name System-DNS).
- Μέτρηση της απόδοσης των ευρυζωνικών δικτύων.
- Αξιολόγηση του αντικτύπου της Τεχνητής Νοημοσύνης και των σχετικών πολιτικών, στο πλαίσιο μετάβασης σε καθαρότερη και αποτελεσματικότερη χρήση των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς επίσης, του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη χρήση της (π.χ. κέντρα δεδομένων).

1.4 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

Στο πλαίσιο παροχής στατιστικών και ρυθμιστικών πληροφοριών σχετικά με τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ απέστειλε στοιχεία στους ευρωπαϊκούς και διεθνείς φορείς που παρουσιάζονται στον Πίνακα 1.1.

Πίνακας 1.1
Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

OECD	OECD biannual broadband subscriptions data
ITU	World Telecommunication/ICT Short Questionnaire
	World Telecommunication/ICT Long Questionnaire
	ITU Survey on Tariff Policies 2022
	ITU ICT Regulatory Survey 2022
	ICT Price Basket Questionnaire 2022
EC DG CONNECT	Questionnaire B
	Mobile and Fixed Broadband Internet Prices in Europe 2022

Πηγή: ΕΕΤΤ

2. Ταχυδρομικές υπηρεσίες

2.1 Ευρωπαϊκοί/Διεθνείς φορείς

ERGP
European Regulators Group for Postal Services

Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες αποτελείται από τις ΕΡΑ 27 κρατών μελών της ΕΕ. Το ERGP έχει συμβουλευτικό ρόλο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ανάπτυξη της ενιαίας ενωσιακής αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών. Παράλληλα, διευκολύνει τη διαβούλευση, τον συντονισμό και τη συνεργασία μεταξύ της Επιτροπής και των ΕΡΑ.

Ο Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, Δρ Σπύρος Παντελής, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του ERGP, κατόπιν σχετικής ψηφοφορίας των μελών του Σώματος που είχε πραγματοποιηθεί το 2020. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ συνέβαλε στις δράσεις για το Πρόγραμμα Εργασίας του 2022, μέσω συμμετοχής κατάλληλα εξειδικευμένων στελεχών της, τα οποία έχουν ενεργό ρόλο στις εκτελεστικές συνεδριάσεις του Σώματος, καθώς και στις Ομάδες Εργασίας.

Η Ολομέλεια του ERGP ενέκρινε τους ακόλουθους στρατηγικούς άξονες της Μεσοπρόθεσμης Στρατηγικής 2023-2025:

- Αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, με άξονες την προστασία του περιβάλλοντος και την ψηφιοποίηση.
- Προώθηση του ανταγωνισμού στην ενιαία ενωσιακή ταχυδρομική αγορά με γνώμονα την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Ενίσχυση των χρηστών και διασφάλιση Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) προσανατολισμένης στους χρήστες.

Με γνώμονα τους παραπάνω άξονες της Μεσοπρόθεσμης Στρατηγικής, το ERGP στοχεύει να κατατείνει όλες τις δράσεις του σε παροχή εμπροσθοβαρούς συμβουλευτικής υποστήριξης προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, επανεξέταση του κανονιστικού πλαισίου, ενδυνάμωση των χρηστών, ενίσχυση των συνεργασιών με διεθνείς φορείς και εξέταση των ιδιαιτεροτήτων του επιστολικού ταχυδρομείου.

Υπό αυτό πρίσμα, οι πέντε ομάδες εργασίες του ERGP, στις οποίες συμμετέχει η ΕΕΤΤ, επικεντρώθηκαν στα ακόλουθα θέματα:

- Ο ρόλος των ψηφιακών πλατφορμών.
- Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης των χρηστών.
- Συγκριτική αξιολόγηση των κανονιστικών πλαισίων αναφορικά με θέματα κοινής χρήσης δικτύων από παρόχους, με γνώμονα την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.

- Ανάληψη πρωτοβουλιών στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών για την προστασία του περιβάλλοντος.
- Αποτίμηση της επίδοσης των ταχυδρομικών αγορών.

UPU
Universal Postal Union

Η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση απαρτίζεται από 192 χώρες μέλη και αποτελεί παγκόσμιο φόρουμ συνεργασίας, ανάμεσα στους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών και χάραξης ενιαίας πολιτικής. Η UPU καθορίζει τους κανόνες για τη διακίνηση της διεθνούς αλληλογραφίας και επίσης, διατυπώνει συστάσεις για την αύξηση του όγκου της επιστολικής αλληλογραφίας και των δεμάτων, καθώς και για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ως παρατηρητής των εργασιών της UPU, η ΕΕΤΤ, συμμετείχε στις εργασίες του Συμβουλίου Διοίκησης (Council of Administration), τον Μάιο του 2022. Παράλληλα, στο πλαίσιο διαδικτυακών ερευνών και μελετών, απέστειλε στοιχεία για την ελληνική αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών.

PDC
Postal Directive Committee

Η Επιτροπή για την Ταχυδρομική Οδηγία επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε θέματα σχετικά με την εφαρμογή της Οδηγίας από τα κράτη μέλη.

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις συναντήσεις της PDC, τον Ιούνιο και τον Δεκέμβριο του 2022. Σε συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στοιχειοθέτησε και παρουσίασε τις θέσεις της Ελλάδας αναφορικά με την αναθεώρηση της υφιστάμενης Ταχυδρομικής Οδηγίας.

2.2 1η Διεθνής συνάντηση εργασίας των Ρυθμιστών για την ταχυδρομική αγορά

Τον Νοέμβριο του 2022 η OFCOM διοργάνωσε την 1η διεθνή συνάντηση εργασίας υψηλού επιπέδου για τις ΕΡΑ της ταχυδρομικής αγοράς. Στόχος ήταν η ανταλλαγή εμπειριών αναφορικά με το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την παροχή και την εποπτεία παροχής ΚΥ, καθώς και με τις τάσεις εξέλιξης. Στη συνάντηση, η ΕΕΤΤ παρουσίασε αναλυτικά την κατάσταση στην Ελλάδα και επίσης, αντάλλαξε σχετική τεχνογνωσία και βέλτιστες πρακτικές με άλλες ΕΡΑ της Ευρώπης.

2.3 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

Το 2022, η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο παροχής στοιχείων στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

- Συνέλεξε στοιχεία για τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2018/644[87]. Τα στοιχεία θα συγκριθούν με τα αντίστοιχα της ενωσιακής και διεθνούς ταχυδρομικής αγοράς για την εξαγωγή συμπερασμάτων, τα οποία αναμένεται να αξιοποιηθούν για μελλοντικές ρυθμιστικές δράσεις. Η σχετική αξιολόγηση θα υποβληθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (βλ. Ενότητα Ι, 4.2.2).
- Αξιολόγησε, κατόπιν επεξεργασίας των στοιχείων που είχε συλλέξει το 2021 και σύμφωνα με τις προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας, τα αποτελέσματα σχετικά με την τιμολόγηση υπηρεσιών διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων. Στόχος ήταν να εντοπίσει τυχόν ύπαρξη υπερβολικά υψηλών τιμολογίων. Στη συνέχεια, υπέβαλε σχετική αξιολόγηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- Γνωστοποίησε τις κυρώσεις που επιβάλλει σε περιπτώσεις που διαπιστώνει μη συμμόρφωση των παρόχων με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2018/644, σχετικά με τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων.
- Παρείχε στοιχεία στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση σχετικά με την ΚΥ.
- Απέστειλε πληροφορίες στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω του ERGP, σχετικά με ανθρωπιστικές ενέργειες για παροχή βοήθειας προς την Ουκρανία και τον βαθμό συμμόρφωσης των παρόχων με τις κυρώσεις που είχαν επιβληθεί σε Ρωσία και Λευκορωσία.

87. Σχετικός Κανονισμός της ΕΕΤΤ: 910/003/07-10-2019 (ΦΕΚ 4100/Β/08-11-2019).

IV. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

131 1. Ανθρώπινο δυναμικό

131 1.1 Διάρθρωση και στελέχωση

133 1.2 Εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

133 1.3 Προαγωγή εργασιακής ευημερίας

133 1.4 Τηλεργασία

134 2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

134 2.1 Πληροφοριακά συστήματα-Υποδομές πληροφορικής

134 2.1.1 Απλούστευση και ψηφιοποίηση διαδικασιών

135 2.1.2 Αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων

136 2.2 Διαδικτυακός τόπος

IV. Εσωτερική οργάνωση & λειτουργία

136 3. Χρηματοδότηση δράσεων από το ΕΣΠΑ

138 4. Έργα έρευνας και καινοτομίας

138 4.1 Ευρωπαϊκό πρόγραμμα Horizon 2020

138 4.2 Ευρωπαϊκό έργο GR digiGOV-innoHUB

139 4.3 Πλαίσιο ανάπτυξης και ανάδειξης καινοτομιών

140 5. Ετήσιος οικονομικός απολογισμός

140 5.1 Έσοδα

140 5.2 Έξοδα

141 5.3 Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό

142 5.4 Ισολογισμός

1. Ανθρώπινο δυναμικό

1.1 Διάρθρωση και στελέχωση

Το 2022, η ΕΕΤΤ απαρτιζόταν από 208 εργαζομένους, με υψηλή επιστημονική κατάρτιση και τεχνογνωσία. Η κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού ανά κατηγορία είχε ως εξής:

- Νομικός Σύμβουλος.
- 103 Ειδικοί Επιστήμονες.
- 97 υπάλληλοι Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (ΠΕ), Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (ΤΕ) και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (ΔΕ).
- 7 δικηγόροι με έμμισθη εντολή.

Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε τον διαγωνισμό για την πλήρωση τριών θέσεων ευθύνης επιπέδου διεύθυνσης (Ανταγωνισμού, Στρατηγικής και Συντονισμού, και Ψηφιακής Διακυβέρνησης) και μίας επιπέδου υποδιεύθυνσης (Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος). Παράλληλα, για την κάλυψη άμεσων υπηρεσιακών αναγκών, συμμετείχε στους κύκλους του Ενιαίου Συστήματος Κινητικότητας (ΕΣΚ) καλύπτοντας με μετάταξη μία θέση ΔΕ Διοικητικού Οικονομικού. Επίσης, τον Νοέμβριο του 2022, προκηρύχθηκε ο διαγωνισμός για την πλήρωση 14 θέσεων Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού (ΕΕΠ), με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου (ΙΔΑΧ).

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την αναδιαμόρφωση των 250 περιγραμμάτων θέσεων εργασίας, προκειμένου αυτά να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις που καθορίζει η μεθοδολογία των εγκυκλίων του Υπουργείου Εσωτερικών.

Επίπεδο εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού

86%
είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης*

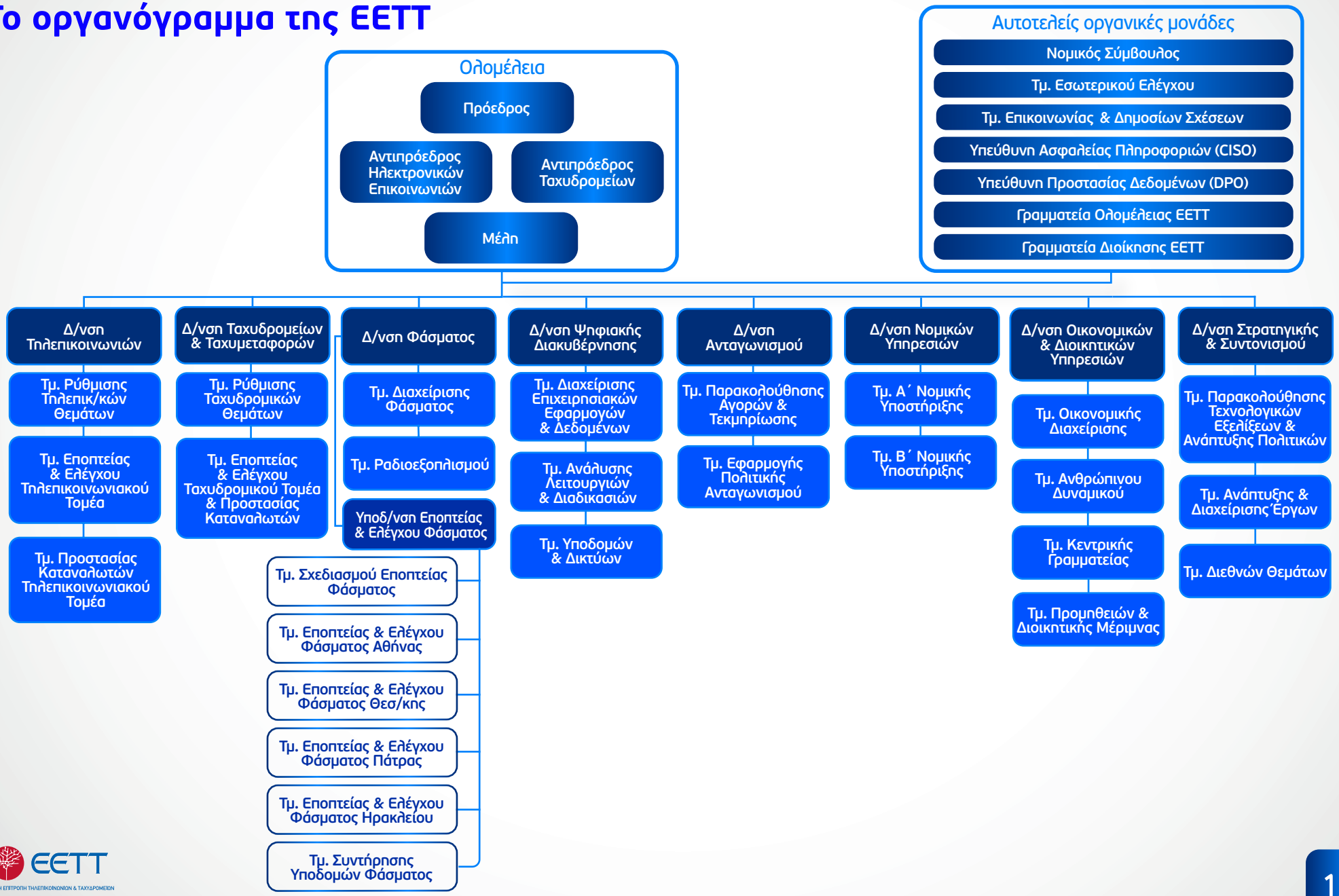
41,83%
κατέχει μεταπτυχιακό

25%
κατέχει διδακτορικό τίτλο

** Από Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ) και Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΤΕΙ).*

2.484
τηλεδιασκέψεις
μέσω της εφαρμογής e:Presence.gov.gr

Το οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ



ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

1.2 Εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

Το 2022, το προσωπικό της ΕΕΤΤ παρακολούθησε 67 περίπου πιστοποιημένα επιμορφωτικά σεμινάρια, αντίστοιχος αριθμός με το 2021. Παράλληλα, στελέχη συμμετείχαν σε εκπαιδευτικές δράσεις ειδικού ενδιαφέροντος, εντός και εκτός Ελλάδας, με στόχο την άρτια εξειδίκευση σε θέματα της ειδικότητάς τους.

Επίσης, στις 3 και 4 Νοεμβρίου 2022, διεξήχθη εκπαιδευτική διημερίδα, με θέμα «Big Data Analytics and Artificial Intelligence for Impact», από την Ένωση για το Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Επικοινωνιών (Global System for Mobile Communications Association-GSMA), σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ. Η διοργάνωση εντάσσεται στο πλαίσιο του ρόλου της ΕΕΤΤ ως Ευρωπαϊκού Κέντρου Αριστείας για την εκπαίδευση στελεχών σε ρυθμιστικά θέματα, με διαπίστευση της GSMA, στοχεύοντας στην ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τεχνογνωσίας σχετικά με τις σύγχρονες τεχνολογικές και ρυθμιστικές προκλήσεις στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Τη διημερίδα παρακολούθησαν εκπρόσωποι Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) και υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Στόχο της ΕΕΤΤ για το 2023 αποτελεί η περαιτέρω εντατικοποίηση των εκπαιδευτικών δράσεων, δεδομένου ότι το πολύπλευρο έργο της και η ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών απαιτούν τη συνεχή ενημέρωση και κατάρτιση του προσωπικού της.

1.3 Προαγωγή εργασιακής ευημερίας

Η ΕΕΤΤ, δίνοντας προτεραιότητα σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, συνέχισε την παροχή, μέσω αναδόχου, εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την προαγωγή της εργασιακής ευημερίας. Στόχος είναι η υποστήριξη και καθοδήγηση των στελεχών στη διαχείριση θεμάτων που επηρεάζουν την αποδοτικότητά τους, ενισχύοντας ουσιαστικά την εργασιακή δέσμευση και αυξάνοντας σημαντικά την παραγωγικότητα και την εργασιακή απόδοσή τους.

1.4 Τηλεργασία

Το 2022, η ΕΕΤΤ ήταν ο πρώτος φορέας του δημοσίου τομέα που εφάρμοσε[88] την τηλεργασία, σύμφωνα με τον Ν.4807/2021[89]. Απώτερος στόχος είναι η εφαρμογή ενός εργασιακού πλαισίου που θα συνδυάζει τηλεργασία και εργασία με φυσική παρουσία, παρέχοντας μεγαλύτερη ευελιξία στο προσωπικό και διασφαλίζοντας παράλληλα, την αδιάλειπτη λειτουργία της ΕΕΤΤ. Σε τεχνικό επίπεδο, υπήρξε μέριμνα για τη συνεχή υποστήριξη της εργασίας από απόσταση. Υπό αυτό το πρίσμα, εφαρμόστηκαν οι απαραίτητες πολιτικές για την ορθή και ασφαλή πρόσβαση στο δίκτυο της ΕΕΤΤ. Επίσης, διατέθηκε κατάλληλος εξοπλισμός για την κάλυψη των αναγκών των στελεχών και αξιοποιήθηκαν ασφαλείς πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης.

88. Απόφαση Προέδρου ΕΕΤΤ 46088/28-11-22 (ΦΕΚ 6279/Β/12-12-2022).
89. ΦΕΚ 96/Α/11-06-2021.

2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

2.1 Πληροφοριακά συστήματα -Υποδομές πληροφορικής

2.1.1 Απλούστευση και ψηφιοποίηση διαδικασιών

Με κύριο γνώμονα την αναβάθμιση της λειτουργίας της και την υποστήριξη του έργου των στελεχών της, το 2022, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες δράσεις για την αξιολόγηση, απλούστευση και ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών και την υιοθέτηση νέων πολιτικών.

Ψηφιοποίηση και επικαιροποίηση διαδικασιών: Απλούστευσε και ψηφιοποίησε διοικητικές διαδικασίες σχετικά με κεντρικές λειτουργίες όπως, ψηφιακή διακίνηση εξερχομένων εγγράφων και πράξεων, διεκπεραίωση εργασιών για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και ηλεκτρονική σφράγιση και διακίνηση παραστατικών. Επίσης, επικαιροποίησε περαιτέρω και έθεσε στη διάθεση των στελεχών της το εγχειρίδιο διαδικασιών που είχε σχεδιαστεί στο πλαίσιο του έργου Οργανωτική & Λειτουργική Προσαρμογή της ΕΕΤΤ (ΟΛΠ), εκπαιδεύοντας σχετικά το προσωπικό. Οι παραπάνω δράσεις συνέβαλαν στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση του έργου της ΕΕΤΤ, καθώς επίσης, στην ανταπόκριση στις αυξημένες ανάγκες λόγω τηλεργασίας.

Επέκταση συστημάτων: Αναβάθμισε βασικά υποστηρικτικά συστήματα και επέκτεινε τη λειτουργικότητά τους, στο πλαίσιο ψηφιοποίησης των διαδικασιών, με στόχο τη βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας της. Σε αυτή τη βάση, ενσωματώθηκαν νέες λειτουργίες στα συστήματα που χρησιμοποιεί η ΕΕΤΤ για την ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων και την οικονομική διαχείριση. Επίσης, το σύστημα που παρέχει προσωποποιημένη πληροφόρηση στο ανθρώπινο δυναμικό εμπλουτίσθηκε με νέες δυνατότητες.

Ενίσχυση ασφάλειας: Διαμορφώθηκαν νέες πολιτικές για θέματα φυσικής και περιβαλλοντικής ασφάλειας, διαχείρισης συμβάντων ασφάλειας πληροφοριών, καθώς επίσης, τηλεργασίας και ορθής χρήσης φορητών συσκευών. Στόχος ήταν να τυποποιηθεί το πλαίσιο και οι αρχές για την ορθή και ασφαλή χρήση και αξιοποίηση των διαθέσιμων πληροφοριακών πόρων και εργαλείων. Σε τεχνικό επίπεδο, ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στην ενίσχυση της ασφάλειας συστημάτων και πληροφοριών, θέτοντας κανόνες για την πρόσβαση στο Διαδίκτυο και τη διαχείριση/αποθήκευση πληροφοριών μέσω browser, καθώς και την αποτροπή πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων χρηστών.

Εμπλουτισμός γνωσιακής πύλης: Αναρτήθηκαν περισσότερα από 270 άρθρα στη Γνωσιακή Πύλη της ΕΕΤΤ. Ο συνεχής εμπλουτισμός της Πύλης με ενημερωτικό υλικό που απευθύνεται στα στελέχη της ΕΕΤΤ, επιτρέπει την άμεση

Ψηφιοποίηση διαδικασιών

287 προτυποποιημένες διαδικασίες

ενημέρωσή τους για θέματα που τους αφορούν και αποτελεί κεντρικό σημείο πρόσβασης στις νέες πολιτικές, διαδικασίες και εφαρμογές.

2.1.2 Αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων

Στο πλαίσιο της μέριμνας για τη συνεχή βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απευθύνονται σε καταναλωτές και παρόχους, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες δράσεις αναβάθμισης.

Μητρώο επιχειρήσεων και αδειών, eRegistry: Αναβάθμισε τη διαδικτυακή πλατφόρμα eRegistry, προκειμένου να συμπεριλάβει νέους κωδικούς υπηρεσιών και τις νέες προβλέψεις για τα τέλη, στο πλαίσιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

ΣΗΛΥΑ: Προστέθηκαν στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών νέες υπηρεσίες για την υποβολή και διαχείριση ηλεκτρονικών δηλώσεων Σημείων Ασύρματης Πρόσβασης Μικρής Εμβέλειας (ΣΑΠΜΕ). Επιπλέον, προστέθηκε νέα λειτουργικότητα για την κάλυψη των προβλέψεων σχετικά με τις νέες Εγκαταστάσεις Κατασκευών Κεραιών Χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής Όχλησης-ΕΚΚΧΟ (βλ. σχετικά Ενότητα Ι, 3.2.1).

ΥΠΕΡΙΩΝ: Επικαιροποιήθηκε το σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων, ΥΠΕΡΙΩΝ. Συγκεκριμένα, αντικαταστάθηκε ο αλγόριθμος μέτρησης, βελτιστοποιώντας την ακρίβεια των αποτελεσμάτων. Παράλληλα, εφαρμόστηκαν τεχνικές αναβαθμίσεις, ώστε να βελτιωθεί η συνολική απόδοση του συστήματος. Επίσης, αναθεωρήθηκε η πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η διαδικασία επικαιροποίησης της εφαρμογής είναι σε εξέλιξη.

Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς: Ολοκληρώθηκε ο διαγωνισμός για την επιλογή Αναδόχου και ξεκίνησε η υλοποίηση της νέας διαδικτυακής εφαρμογής Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς. Η εφαρμογή θα αξιοποιεί εργαλεία προηγμένης επιχειρηματικής ευφυίας και σύγχρονες μεθόδους ανάλυσης και επεξεργασίας δεδομένων της ΕΕΤΤ, με στόχο την εξαγωγή και διάχυση στατιστικών αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων για τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Μεταφορά υπηρεσιών σε G-Cloud: Ξεκίνησε η μεταφορά υπηρεσιών της ΕΕΤΤ που απευθύνονται σε πολίτες/παρόχους στις κεντρικές υποδομές Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους Δημοσίου Τομέα (Government Cloud - G-Cloud). Η συγκεκριμένη δράση εντάσσεται στο πλαίσιο της υποχρέωσης των δημοσίων υπηρεσιών να παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες με τη χρήση υπολογιστικών υποδομών νέφους μέσω των παραπάνω κεντρικών υποδομών. Ήδη μέρος των υπηρεσιών που μεταφέρθηκαν βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία.

www.eett.gr
234.500 επισκέψεις
628.000 μοναδικές προβολές σελίδων

2.2 Διαδικτυακός τόπος

Ο διαδικτυακός τόπος της ΕΕΤΤ, www.eett.gr, εμπλουτίζεται συστηματικά στοχεύοντας στην έγκαιρη και συνεχή πληροφόρηση καταναλωτών/παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και χρηστών φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Αποτελεί τον κύριο κόμβο επικοινωνίας για τις δράσεις και παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ.

Το 2022, δέχτηκε περίπου 234.500 επισκέψεις. Επίσης, προβλήθηκαν 760.000 σελίδες, από τις οποίες 628.000 αντιστοιχούν σε μοναδικές προβολές. Οι σελίδες που προβλήθηκαν περισσότερο εξακολούθησαν να είναι εκείνες που απευθύνονται σε καταναλωτές (υποβολή καταγγελιών, πληροφορίες/οδηγίες). Ενδιαφέρον προσέλκυσαν επίσης οι συχνές ερωτήσεις, οι ανακοινώσεις και σελίδες με αγγλικό περιεχόμενο.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκε ο ανασχεδιασμός του διαδικτυακού τόπου ως προς τη δομή και το περιεχόμενο. Επίσης, διαμορφώθηκε το αγγλικό περιεχόμενο. Η νέα έκδοση βρίσκεται στο στάδιο των τελικών ελέγχων και αρχές του 2023, πρόκειται να τεθεί σε λειτουργία.

3. Χρηματοδότηση δράσεων από το ΕΣΠΑ

Η ΕΕΤΤ συνέχισε να υλοποιεί τις Πράξεις (έργα) συνολικής επιλέξιμης δαπάνης 38,6 εκατ. ευρώ περίπου οι οποίες είναι ενταγμένες στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία" (ΕΠΑνΕΚ) του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) 2014-2020 και συγχρηματοδοτούνται από ευρωπαϊκούς και εθνικούς πόρους. Επίσης, προέβη στον σχεδιασμό νέων δράσεων.

Οργανωτική και Λειτουργική Προσαρμογή της ΕΕΤΤ (ΟΛΠ)

Το έργο, διάρκειας 24 μηνών, παραλήφθηκε οριστικά και περατώθηκε ως προς το φυσικό και οικονομικό αντικείμενο[90]. Κύριος στόχος ήταν ο οργανωτικός ανασχεδιασμός της ΕΕΤΤ και η μετάβασή της σε ένα νέο μοντέλο διοικητικής και οργανωτικής δομής για την αποτελεσματικότερη οργάνωση και λειτουργία της. Στα αποτελέσματα του έργου καταγράφονται το νέο οργανόγραμμα, ο Κανονισμός λειτουργίας και η τυποποίηση των διαδικασιών. Η τελική δημόσια δαπάνη ανήλθε σε 321.126 ευρώ.

Σύστημα Εποπτείας Φάσματος (ΣΕΦΕ)

Το 2022 ξεκίνησε η υλοποίηση των ακόλουθων υποέργων, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2023:

- Μεταφερόμενα συστήματα ραδιογωνιομέτρησης, σε συνδυασμό με δέκτες εποπτείας φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Το συμβατικό τίμημα ανέρχεται σε 1,2 εκατ. ευρώ περίπου.
- Δίκτυο σταθμών μέτρησης ποιότητας υπηρεσίας ψηφιακής τηλεόρασης και ραδιοφώ-

90. Απόφαση ΕΥΔΠ ΨΗΜΕΤ 2230/09-12-2022.

νου στα 20 μεγαλύτερα αστικά κέντρα της Ελλάδας. Το συμβατικό τίμημα ανέρχεται σε 431.538 ευρώ.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκαν οι διαγωνιστικές διαδικασίες και το 2023 θα ξεκινήσει η υλοποίηση για τα υποέργα που σχετίζονται με την προμήθεια τηλεκατευθυνόμενων πτητικών μέσων και υπερελαφριών δεκτών εποπτείας υψηλών συχνοτήτων. Επίσης, το 2023 αναμένεται να ολοκληρωθούν οι διαγωνιστικές διαδικασίες και να ξεκινήσει η υλοποίηση των υποέργων σχετικά με σταθερό σταθμό ραδιογωνιομέτρησης στη ζώνη των HF, καθώς και πανελλαδικό δίκτυο σταθερών/κινητών σταθμών εποπτείας φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και ασύρματων ψηφιακών δικτύων για φωνή και μετάδοση δεδομένων.

Σημειώνεται ότι το 2022 πραγματοποιήθηκε, χωρίς ευρήματα ή περαιτέρω υποδείξεις, έλεγχος από την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Προγράμματος Ψηφιακός Μετασχηματισμός (ΕΥΔΠ ΨΗΜΕΤ) για τα υποέργα του ΣΕΦΕ που είχαν ολοκληρωθεί το 2021.

Σύστημα Εποπτείας Φάσματος Δορυφορικών Επικοινωνιών (ΣΕΦΔ)

Ολοκληρώθηκαν η διαγωνιστική διαδικασία για την ανάθεση του έργου και οι προβλεπόμενοι έλεγχοι του σχεδίου σύμβασης από το Ελεγκτικό Συνέδριο και την ΕΥΔΠ ΨΗΜΕΤ. Κύριο αντικείμενο του έργου είναι η υλοποίηση ενός σύγχρονου συστήματος που θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της εποπτείας του σπάνιου εθνικού πόρου του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για τις δορυφορικές επικοινωνίες και τροχιακές θέσεις, κατά κύριο λόγο στη γεωστατική τροχιά. Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα καταγραφής και ελέγχου των τεχνικών χαρακτηριστικών δορυφορικών εκπομπών προς την ελληνική επικράτεια, καθώς και αντιμετώπισης προβλημάτων παρεμβολών. Η υπογραφή της σύμβασης και η έναρξη υλοποίησης του έργου έχουν προγραμματιστεί για το 2023. Το συμβατικό τίμημα ανέρχεται σε 5,7 εκατ. ευρώ.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε τις διαδικασίες εξεύρεσης και μίσθωσης χώρου εγκατάστασης του συστήματος από το Ταμείο Εθνικής Άμυνας και υπέγραψε προγραμματική συμφωνία με το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας για την εκτέλεση πρόδρομων εργασιών και έργων υποδομής.

Ολοκληρωμένο πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος ραδιοσυχνοτήτων (ΣΔΦ)

Συνεχίστηκε η υλοποίηση του έργου το οποίο αποσκοπεί στην ανάπτυξη ενός σύγχρονου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος για τη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης και την τήρηση/διαχείριση του σχετικού Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων (ΕΜΡ).

Το νέο σύστημα αναμένεται να συμβάλει στην καλύτερη εξυπηρέτηση επιχειρήσεων/χρηστών που βασίζουν την οικονομική δραστηριότητά τους στη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και την αποδοτικότερη αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων και της υλικοτεχνικής υποδομής της ΕΕΤΤ. Επίσης, εκτιμάται ότι θα διευκολύνει σημαντικά την υλοποίηση επενδύσεων και περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το συνολικό τίμημα ανέρχεται σε 2 εκατ. ευρώ περίπου.

4. Έργα έρευνας και καινοτομίας

4.1 Ευρωπαϊκό πρόγραμμα Horizon 2020

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στο ευρωπαϊκό έργο καινοτομίας 7SHIELD (Safety and Security Standards of Space Systems, ground Segments and Satellite data assets, via prevention, detection, response and mitigation of physical and cyber threats). Στόχο του έργου αποτελεί η ανάπτυξη ολοκληρωμένης τεχνολογικής πλατφόρμας η οποία θα ενισχύσει την ασφάλεια των επίγειων δορυφορικών εγκαταστάσεων και υποδομών ενάντια σε κυβερνοεπιθέσεις και κάθε είδους απειλές ή φυσικές επιθέσεις. Στην κοινοπραξία του έργου συμμετέχουν συνολικά 22 εταίροι από 12 κράτη, με την Ελλάδα να εκπροσωπείται συνολικά από 6 φορείς. Το έργο 7SHIELD ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2020 και αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Φεβρουάριο του 2023. Χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Πλαίσιο για την Έρευνα και την Καινοτομία Horizon 2020.

Η ΕΕΤΤ συμβάλλει με την τεχνογνωσία της στο αντικείμενο της διαχείρισης και εποπτείας φάσματος, ειδικά όσον αφορά σε θέματα παρεμβολών στο δορυφορικό φάσμα, με την παρουσίαση σχετικών λύσεων/προτάσεων αναγνώρισης, εντοπισμού και καταγραφής παρεμβολών. Επίσης, το 2022, έλαβε μέρος στην πιλοτική δοκιμή της πλατφόρμας 7Shield στο Εθνικό Αστεροσκοπείο Αθηνών και σε εκείνη του Arctic Space Center του Φινλανδικού Μετεωρολογικού Ινστιτούτου.

4.2 Ευρωπαϊκό έργο GR digiGOV-innoHUB

Στις 16 Ιουνίου 2022 εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η πρόταση για την ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού Κόμβου «GR digiGOV-innoHUB» για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση. Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στην κοινοπραξία του έργου μαζί με άλλους 15 εταίρους από την Ελλάδα, με στόχο την ανάπτυξη μίας νέας γενιάς υπηρεσιών για τον δημόσιο τομέα οι οποίες θα βασίζονται σε προηγμένες ψηφιακές τεχνολογίες (Artificial Intelligence-AI, Machine Learning-ML, Internet of Things-IoT, Blockchain, High-performance computing-HPC), με ανοιχτό λογισμικό/δεδομένα/πρότυπα.

Σε συνέχεια του επιτυχημένου παραδείγματος ψηφιοποίησης υπηρεσιών του ελληνικού δημοσίου μέσω του gov.gr, ο Κόμβος GR digiGOV-innoHUB αναμένεται να αποτελέσει ένα δίκτυο εξειδικευμένων συνεργαζόμενων οργανισμών στην ψηφιακή καινοτομία, οι οποίοι θα βοηθήσουν τους φορείς του δημοσίου τομέα να σχεδιάσουν/αναπτύξουν και να εντάξουν στην καθημερινή λειτουργία τους καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες.

Ο Κόμβος θα συμμετέχει επίσης ως μέλος, στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κόμβων Ψηφιακής Καινοτομίας (European Digital Innovation Hubs-EDIHs). Σημειώνεται ότι οι συγκεκριμένοι Κόμβοι χρηματοδοτούνται από την ΕΕ και υποστηρίζουν με ολοκληρωμένες υπηρεσίες μίας στάσης (one stop-shop) εταιρείες και οργανισμούς του δημοσίου τομέα, προκειμέ-

νου να ανταποκρίνονται στις ψηφιακές προκλήσεις και να γίνονται πιο ανταγωνιστικοί. Το έργο αναμένεται να ξεκινήσει στις αρχές του 2023.

4.3 Πλαίσιο ανάπτυξης και ανάδειξης καινοτομιών

Στο πλαίσιο συμμετοχής στο Δίκτυο Καινοτομίας Δημοσίου Τομέα του Υπουργείου Εσωτερικών, η ΕΕΤΤ υπέβαλε στη σχετική πλατφόρμα τις ακόλουθες τρεις καινοτομίες/βέλτιστες πρακτικές της.

- Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών και Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών, keraies.eett.gr.
- Πλαίσιο για την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων στο Διαδίκτυο.
- Πρόγραμμα παροχής εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών υποστήριξης και ανάπτυξης προς τους εργαζομένους της ΕΕΤΤ και τα μέλη των οικογενειών τους.

Η Πλατφόρμα Καινοτομίας Δημοσίου Τομέα του Υπουργείου Εσωτερικών έχει στόχο να αποτελέσει το κεντρικό σημείο επαφής ανάμεσα σε δημόσιους φορείς καινοτομίας, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, για τη συγκέντρωση, προβολή και διαμοίραση καινοτομιών, καθώς και την αξιοποίησή τους ως προς τον σχεδιασμό έργων.

Διεξαγωγή σεμιναρίων σε συνεργασία με την Περιφέρεια Αττικής

Το 2022, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δύο διαδικτυακά σεμινάρια, στο πλαίσιο δράσεων της Περιφέρειας Αττικής για την ψηφιακή εκπαίδευση.

Τα σεμινάρια σχετίζονταν με τα ακόλουθα θέματα:

- Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης και μέτρα προστασίας από ανεπιθύμητες χρεώσεις.
- Ασύρματες επικοινωνίες στον κόσμο των κεραιών.

Η συμβολή της ΕΕΤΤ εντάσσεται στο πλαίσιο συμφώνου συνεργασίας που είχαν υπογράψει οι δύο φορείς το 2020.

5. Ετήσιος οικονομικός απολογισμός

5.1 Έσοδα

Τα έσοδα της ΕΕΤΤ αποτελούν δημόσιο έσοδο και προέρχονται από την είσπραξη διοικητικών τελών, τελών χρήσης και προστίμων. Ειδικότερα, τα τέλη καλύπτουν το σύνολο των διοικητικών δαπανών της ΕΕΤΤ και προέρχονται από την άσκηση των ακόλουθων αρμοδιοτήτων της[91]:

- Χορήγηση Γενικών και Ειδικών Αδειών σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Εκχώρηση και χρήση αριθμών και ραδιοσυχνοτήτων.
- Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε ειδικά ραδιοδίκτυα.
- Εκχώρηση και διαχείριση ονομάτων χώρου (domain names).
- Αδειοδότηση εγκατάστασης κατασκευών κεραιών.

Επίσης, στο πλαίσιο άσκησης των ελεγκτικών αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ επιβάλλει πρόστιμα σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και σε χρήστες του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που παραβιάζουν τις σχετικές υποχρεώσεις τους. Τα πρόστιμα είτε καταβάλλονται απευθείας από τους υπόχρεους στην ΕΕΤΤ είτε εισπράττονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ)[92]. Το διάστημα 2006-2022, το συνολικό ποσό από πρόστιμα, που εισέπραξε η ΕΕΤΤ, ανήλθε σε 173,02 εκατ. ευρώ.

Πέραν των ανωτέρω τελών και προστίμων, στα συνολικά έσοδα εκμετάλλευσης της ΕΕΤΤ θα πρέπει να υπολογισθούν και τα χρηματοοικονομικά έσοδα, τα οποία προέρχονται από την αποτελεσματική διαχείριση των διαθεσίμων της και την είσπραξη τόκων υπερημερίας. Το 2022, όπως προκύπτει από τις οικονομικές καταστάσεις, τα χρηματοοικονομικά έσοδα της ΕΕΤΤ ανήλθαν σε 1,03 εκατ. ευρώ.

5.2 Έξοδα

Το 2022, το συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ ανήλθε σε 12,8 εκατ. ευρώ και πρόκειται κυρίως για έξοδα μισθοδοσίας, αμοιβές και έξοδα τρίτων (π.χ. μελέτες) και λοιπές δαπάνες. Οι δαπάνες προϋπολογίζονται ετησίως από τις Διευθύνσεις και τα αυτοτελή Τμήματα της ΕΕΤΤ και στη συνέχεια, εγκρίνονται από την Ολομέλεια. Για τον έλεγχο κάθε δαπάνης τηρούνται οι διατάξεις των Κανονισμών οικο-

91. Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/2020), Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), Ν.2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998).
92. Απόφαση 1104800/5972/0016 του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ 2198/Β/22-12-1999).

νομικής διαχείρισης[93] και διαχείρισης δαπανών[94] της ΕΕΤΤ. Σημειώνεται ότι από τη χρήση 2016, ο Προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ, πριν την έγκριση της Ολομέλειας, λαμβάνει, ως προς το δημοσιονομικό αποτέλεσμά του, τη σύμφωνη γνώμη του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους (ΓΛΚ).

Οι στόχοι και η εκτέλεση του προϋπολογισμού ελέγχονται, σε περιοδική βάση, από τις αρμόδιες οργανικές μονάδες, ενώ η οικονομική διαχείριση της ΕΕΤΤ υπόκειται στον ετήσιο έλεγχο του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών και τον κατασταλτικό έλεγχο του Ελεγκτικού Συνεδρίου του Κράτους.

5.3 Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό

Συνολικά, την περίοδο 2000-2022 η ΕΕΤΤ είχε αποδώσει 2,9 δισ. ευρώ στον κρατικό προϋπολογισμό και στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ). Οι αποδόσεις αυτές προέρχονται από το ετήσιο θετικό οικονομικό αποτέλεσμά της και εκπλειστηριάσματα από διαγωνιστικές διαδικασίες.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ αποδίδει[95] ετησίως στον κρατικό προϋπολογισμό ως δημόσιο έσοδο ποσοστό έως 80% επί του θετικού οικονομικού αποτελέσματος κάθε χρήσης το οποίο προκύπτει από την οικονομική διαχείριση των παραπάνω εσόδων, μετά την αφαίρεση των συνολικών δαπανών. Το υπόλοιπο του θετικού οικονομικού αποτελέσματος, που παραμένει στην ΕΕΤΤ, διατίθεται για δαπάνες που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Γενικής Γραμματείας Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΓΤΤ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με αποφάσεις του Υπουργού. Το συνολικό ποσό των ετήσιων οικονομικών αποτελεσμάτων της ΕΕΤΤ για την περίοδο 2000-2022 που έχει αποδοθεί στον κρατικό προϋπολογισμό, ανέρχεται σε 842,8 εκατ. ευρώ.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ χορηγεί δικαιώματα χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων υπό συνθήκες περιορισμού, μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, τις οποίες σχεδιάζει και ολοκληρώνει βασιζόμενη σε ίδια μέσα και στο ανθρώπινο δυναμικό της. Το εισπραχθέν από την ΕΕΤΤ εκπλειστηρίασμα των συγκεκριμένων διαγωνισμών αποδίδεται άμεσα στον κρατικό προϋπολογισμό ή στο ΤΑΙΠΕΔ, μετά την αφαίρεση των εξόδων διοργάνωσης της διαγωνιστικής διαδικασίας. Το συνολικό ποσό από εκπλειστηριάσματα που έχει αποδοθεί, έως το τέλος του 2022, στον κρατικό προϋπολογισμό ή το ΤΑΙΠΕΔ ανέρχεται συνολικά σε 2 δισ. ευρώ. Επίσης, έχει εξασφαλισθεί ποσό ύψους 105 εκατ. ευρώ, το οποίο θα εισπραχθεί και θα αποδοθεί σταδιακά τα επόμενα έτη (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά τεύχη των αντίστοιχων διαγωνιστικών διαδικασιών και αποφάσεων εκχώρησης).

93. ΦΕΚ 1391/Β/22-10-2001.
94. ΦΕΚ 1701/Β/18-12-2001.
95. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.6 του αρ.75 του Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 60 του Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014).

5.4 Ισολογισμός

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ

από 1 Ιανουαρίου 2022 έως 31 Δεκεμβρίου 2022

Τα παρακάτω στοιχεία και πληροφορίες, που προκύπτουν από τις Οικονομικές καταστάσεις, στοχεύουν σε μία γενική ενημέρωση για την οικονομική κατάσταση και τα αποτελέσματα της "ΕΘΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ". Συνιστούμε επομένως στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της "ΕΘΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ", όπου αναρτώνται οι Οικονομικές καταστάσεις καθώς και η έκθεση ελέγχου του νόμιμου ελεγκτή.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΕΑ

Αρμόδια υπηρεσία	:	ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
Διεύθυνση διαδικτύου	:	www.eett.gr
Ημερομηνία έγκρισης από την Ολομέλεια των ετήσιων Οικονομικών καταστάσεων:		24/4/2023
Νόμιμος ελεγκτής	:	Ηλίας Αθαν. Μέτσιος
Ελεγκτική εταιρία	:	Συνεργαζόμενοι Ορκωτοί Λογιστές
Τύπος έκθεσης ελέγχου ελεγκτών	:	α.ε.ο..ε Γνώμη χωρίς επιφύλαξη

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΛΩΝ ΟΛΟΜΕΛΕΙΑΣ Ε.Ε.Τ.Τ.

Πρόεδρος	Μασσέλος Κωνσταντίνος
Αντιπρόεδρος	Βαρουτάς Δημήτριος
Αντιπρόεδρος	Παντελής Σπυρίδων
Μέλος	Γαστεράτος Αντώνιος
Μέλος	Σιναινώτη Αριστέα
Μέλος	Πεπόνης Άγγελος - Ζήκος
Μέλος	Παναγόπουλος Αθανάσιος
Μέλος	Ποτίκας Πέτρος
Μέλος	Δημητρακόπουλος Γεώργιος

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ (ποσά εκφρασμένα σε €)

	31.12.2022	31.12.2021
Ενεργητικό		
Ενσώματα πάγια	2.232.091,01	1.583.293,09
Άυλα πάγια στοιχεία	114.126,03	112.334,84
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	712.147,80	248.156,76
Απαιτήσεις	17.943.812,69	16.432.198,81
Ταμειακά διαθέσιμα & Ισοδύναμα	45.862.484,52	147.390.676,54
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	907.760,71	1.480.987,50
Σύνολο Ενεργητικού	**67.772.422,76**	**167.247.647,54**
Καθαρή θέση, προβλέψεις & υποχρεώσεις		
Αποθεματικά	10.231.820,96	9.711.500,96
Αποτελέσματα εις νέο	27.674.974,29	35.138.329,28
Σύνολο καθαρής θέσης	**37.906.795,25**	**44.849.830,24**
Προβλέψεις	1.002.624,98	910.592,20
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	1.738.096,57	973.405,25
Έσοδα επομένων χρήσεων	17.701.807,14	16.345.529,10
Λοιπές βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	9.423.098,82	104.168.290,75
Σύνολο	**29.865.627,51**	**122.397.817,30**
Σύνολο καθαρής θέσης, προβλέψεων & υποχρεώσεων	**67.772.422,76**	**167.247.647,54**

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ (ποσά εκφρασμένα σε €)

	31.12.2022	31.12.2021
Σύνολο καθαρής θέσης έναρξης χρήσης (1.1.2022 και 1.1.2021 αντίστοιχα)	**44.849.830,24**	**64.627.055,54**
Υποχρέωση (αποδόσεις) σε Κρατικό Προϋπολογισμό	-31.411.948,33	-48.272.096,31
Αποδόσεις & πληρωμές βάσει αποφ. Υπ.Ψη.Δ.	-7.345.546,04	-10.731.186,35
Αποτελέσματα χρήσης	31.814.459,38	39.226.057,36
Σύνολο καθαρής θέσης λήξης χρήσης (1.1.2022 και 1.1.2021 αντίστοιχα)	**37.906.795,25**	**44.849.830,24**

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ (ποσά σε €)

	1.1-31.12.2022	1.1-31.12.2021
Κύκλος εργασιών	39.991.467,69	40.093.898,65
Μικτό αποτέλεσμα	28.498.605,59	29.434.344,37
Αποτελέσματα (κέρδη) προ τόκων και φόρων	30.786.403,78	36.430.983,50
Αποτελέσματα (κέρδη) προ φόρων	**31.814.459,38**	**39.226.057,36**

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στο λογαριασμό του Ισολογισμού "Απαιτήσεις" περιλαμβάνονται και απαιτήσεις συνολικού ποσού 13.938.140,25 ευρώ από βεβαιώσεις τελών & προστίμων, που επιβλήθηκαν με Αποφάσεις της ΕΕΤΤ σε υπόχρεους, λόγο παραβάσεων της κείμενης νομοθεσίας, στην παρούσα και σε προηγούμενες χρήσεις, θα εισπραχθούν με την διαδικασία που ορίζεται από τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων και θα καταχωρηθούν στα αντίστοιχα έσοδα των χρήσεων που θα εισπραχθούν. Τα αντίστοιχα ποσά των ελαχίστων τελών & προστίμων αυτών περιλαμβάνονται στους μεταβατικούς λογαριασμούς του παθητικού "Έσοδα Επομένων Χρήσεων".

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΡΟΩΝ (ποσά εκφρασμένα σε €)

	1.1-31.12.2022	1.1-31.12.2021
Χρηματοροές από λειτουργικές δραστηριότητες		
Αποτελέσματα προ φόρων	31.814.459,38	39.226.057,36
Μείον προσαρμογές για:		
Αποσβέσεις και απομειώσεις ενσώματων & άυλων παγίων	-339.122,68	-617.579,23
Προβλέψεις	-95.696,41	493.102,33
Έσοδα συμμετοχών και επενδύσεων	154.758,61	178.833,03
Χρεωστικοί και πιστωτικοί τόκοι (καθαρό ποσό)	1.028.055,60	2.795.073,86
	31.066.464,26	36.376.627,37
Πλέον μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίου κίνησης		
Μεταβολή αποθεμάτων	727,02	-21.458,70
Μεταβολή απαιτήσεων	-1.406.767,09	479.424,72
Μεταβολή υποχρεώσεων	-92.469.463,96	-193.694.512,38
	-62.809.039,77	-156.859.918,99
Μείον: Πληρωμές για χρεωστικούς τόκους	-870,00	-1.629,90
Σύνολο χρηματοροών από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	**-62.809.909,77**	**-156.861.548,89**
Χρηματοροές από επενδυτικές δραστηριότητες		
Πληρωμές για απόκτηση παγίων στοιχείων	-989.713,48	-1.304.039,86
Τόκοι εισπραχθέντες	1.028.925,60	2.796.703,76
Σύνολο χρηματοροών από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	**39.212,12**	**1.492.663,90**
Χρηματοροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		
Αποδόσεις & πληρωμές βάσει αποφ. Υπ.Ψη.Δ. Αποδόσεις	-7.345.546,04	-10.731.186,35
στον κρατικό προϋπολογισμό	-31.411.948,33	-86.291.670,40
Σύνολο (γ)	**-38.757.494,37**	**-97.022.856,75**
Καθαρή μείωση στα ταμειακά διαθέσιμα & ισοδύναμα περιόδου (α) + (β) + (γ)	**-101.528.192,02**	**-252.391.741,74**
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα έναρξης περιόδου	147.390.676,54	399.782.418,28
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα λήξης περιόδου	**45.862.484,52**	**147.390.676,54**

ΜΑΡΟΥΣΙ 24 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2023

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Ο ΑΝΑΠΛΗΡ. ΠΡΟΪΣΤΑΜ. ΤΜΗΜΑΤΟΣ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΕΤΤ
ΜΑΣΣΕΛΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΑΔΤ ΑΕ 023985	ΒΑΣΙΛΗΣ ΑΓΓΟΥΡΑΣ ΑΔΤ ΑΕ 077011	ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΧΑΡΟΚΟΠΑΚΗΣ ΑΔΤ Μ 968008

Χρονολόγιο

1992

- Ίδρυση της Αρχής υπό την επωνυμία Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών-ΕΕΤ (Ν.2075/1992).

1995

- Έναρξη λειτουργίας της Αρχής.

1998

- Ανάθεση στην ΕΕΤΤ της ευθύνης σχετικά με την εποπτεία και τη ρύθμιση της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών και μετονομασία σε Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων-ΕΕΤΤ (Ν.2668/1998).

2000

- Ενίσχυση του ρυθμιστικού, εποπτικού και ελεγκτικού ρόλου της ΕΕΤΤ με τον Ν.2867/2000.
- Εισαγωγή, για πρώτη φορά, της διαγωνιστικής διαδικασίας σχετικά με τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, με τη χορήγηση αδειών για την ανάπτυξη ασύρματων δικτύων στις ζώνες των 3,5GHz και 26GHz, για την παροχή σταθερών ψηφιακών υπηρεσιών επικοινωνιών.

2001

- Πλήρης απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Έκδοση Κανονισμών Γενικών και Ειδικών Αδειών.
- Χορήγηση Ειδικών Αδειών κινητών υπηρεσιών 2ης (DCS-GSM) και 3ης (UMTS) γενιάς, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας.
- Έγκριση της πρώτης προσφοράς αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), που ρυθμίζει τις σχέσεις των τηλεπικοινωνιακών παρόχων με τον ΟΤΕ, σε θέματα ΑΠΤΒ.

2002

- Ολοκλήρωση της εισαγωγής του νέου Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, καθιστώντας πλέον εφικτή την έναρξη των διαδικασιών για την παροχή νέων υπηρεσιών στους καταναλωτές, όπως η προεπιλογή φορέα.

2003

- Προμήθεια του Εθνικού Συστήματος Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ), για πρώτη φορά στην Ελλάδα.
- Τροποποίηση του Ν.2668/1998 (Ν.3185/2003) για το σταδιακό άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στον ανταγωνισμό και ενίσχυση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ στην ταχυδρομική αγορά.
- Σύσταση του Περιφερειακού Γραφείου (ΠΓ) Θεσσαλονίκης.
- Σύσταση του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ).

2004

- Ενεργός ρόλος και καθοριστική συμβολή στη διεξαγωγή των Ολυμπιακών Αγώνων «ΑΘΗΝΑ 2004», μέσω του αποτελεσματικού συντονισμού και ελέγχου

των ασύρματων συστημάτων και της διασφάλισης της αδιάλειπτης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

- Έναρξη λειτουργίας της εφαρμογής για τη φορητότητα αριθμών και υλοποίηση της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ).

2005

- Εισαγωγή των ονομάτων χώρου με ελληνικούς χαρακτήρες.

2006

- Διεύρυνση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ με τον Ν.3431/2006.
- Χορήγηση, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας, δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σταθερής ασύρματης πρόσβασης στη ζώνη των 3,5GHz (WiMAX).

2007

- Ανάληψη δράσεων, στο πλαίσιο του «Έτους Ευρυζωνικότητας», με στόχο την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

2008

- Ανακήρυξη της χρονιάς ως «Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας», με πλήθος δράσεων από την ΕΕΤΤ, όπως, μεταξύ άλλων, η δημοσιοποίηση δεικτών ποιότητας και η έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές.

2009

- Ανακήρυξη της χρονιάς ως «Έτος Ευρυζωνικής Σύγκλισης Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ».
- Υλοποίηση εκστρατείας στα ΜΜΕ για την ευρυζωνικότητα.
- Υποβολή σχεδίου Νόμου για την οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, με την ενσωμάτωση της 3ης Ταχυδρομικής Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο.

2010

- Δημιουργία ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής για την υποβολή αιτήσεων από τους παρόχους, σχετικά με υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2011

- Ολοκλήρωση διαγωνιστικής διαδικασίας για την εκχώρηση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων κινητής τηλεφωνίας, στις ζώνες των 900MHz και 1800MHz.
- Σύσταση δύο νέων ΠΓ της ΕΕΤΤ, σε Πάτρα και Ηράκλειο Κρήτης.

2012

- Αύξηση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ, όπως προβλέπεται στους Ν.4070/2012 και 4053/2012, μεταξύ άλλων, σχετικά με τη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για υπηρεσίες επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και την εξασφάλιση μεγαλύτερης διαφάνειας και αποτελεσματικότητας σε ζητήματα όπως, η αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, η ανάλυση αγορών και η προστασία των καταναλωτών.
- Ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία από την ΕΕΤΤ του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών, που αποτελεί μία καινοτόμο διαδικτυακή πλατφόρμα, με στόχο την υποστήριξη της

μονοαπευθυντικής διαδικασίας αδειοδότησης των κατασκευών κεραιών.

2013

- Πλήρης απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα και έκδοση νέου κανονιστικού πλαισίου για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Έναρξη λειτουργίας του συστήματος αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων, ΥΠΕΡΙΩΝ.
- Ανάληψη από την ΕΕΤΤ της Προεδρίας του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC).

2014

- Αδειοδότηση δικτύων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας.
- Αδειοδότηση στις ζώνες των 800MHz (Ψηφιακό Μέρισμα) και 2,6GHz.
- Αδειοδότηση ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη ζώνη των 3,4-3,8GHz.

2015

- Έναρξη πιλοτικής λειτουργίας του Παρατηρητηρίου Τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων, Pricescope.
- Επέκταση του ΣΗΛΥΑ, με νέες δυνατότητες και διάθεση, πιλοτικά, στο κοινό της Ενημερωτικής Πύλης Κατασκευών Κεραιών, keraies.eett.gr.

2016

- Έναρξη διαδικασίας σχετικά με την εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL Vectoring στο δίκτυο πρόσβασης και την επίτευξη υπερυψηλών ταχυτήτων.
- Έναρξη επίσημης λειτουργίας του Παρατηρητηρίου Τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων, Pricescope.

2017

- Έκδοση νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.
- Ολοκλήρωση διαδικασίας χορήγησης δικαιωμάτων στη ζώνη των 1800MHz και ανανέωση των δικαιωμάτων στη ζώνη των 410-430MHz.

2018

- Έναρξη εκχώρησης ονομάτων χώρου με κατάληξη [.ελ].
- Έκδοση Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου.
- Έναρξη δοκιμαστικής λειτουργίας δικτύων 5ης γενιάς (5G).
- Εκλογή Προέδρου ΕΕΤΤ ως Αντιπροέδρου του BEREC[96] για το 2019.
- Εκλογή Αντιπροέδρου ΕΕΤΤ ως Προέδρου του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP) για το 2020.

96. Μαζί με τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) της Σλοβενίας και της Πολωνίας.

Ανάληψη της Αντιπροεδρίας για το 2019 και 2021.

2019

- Προετοιμασία για την εκχώρηση φάσματος σχετικά με την ανάπτυξη δικτύων 5G.
- Θέση σε ισχύ του Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου.
- Εφαρμογή νέου Κανονισμού για τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων.
- Ανάληψη της Αντιπροεδρίας του BEREC[97] και του ERGP.

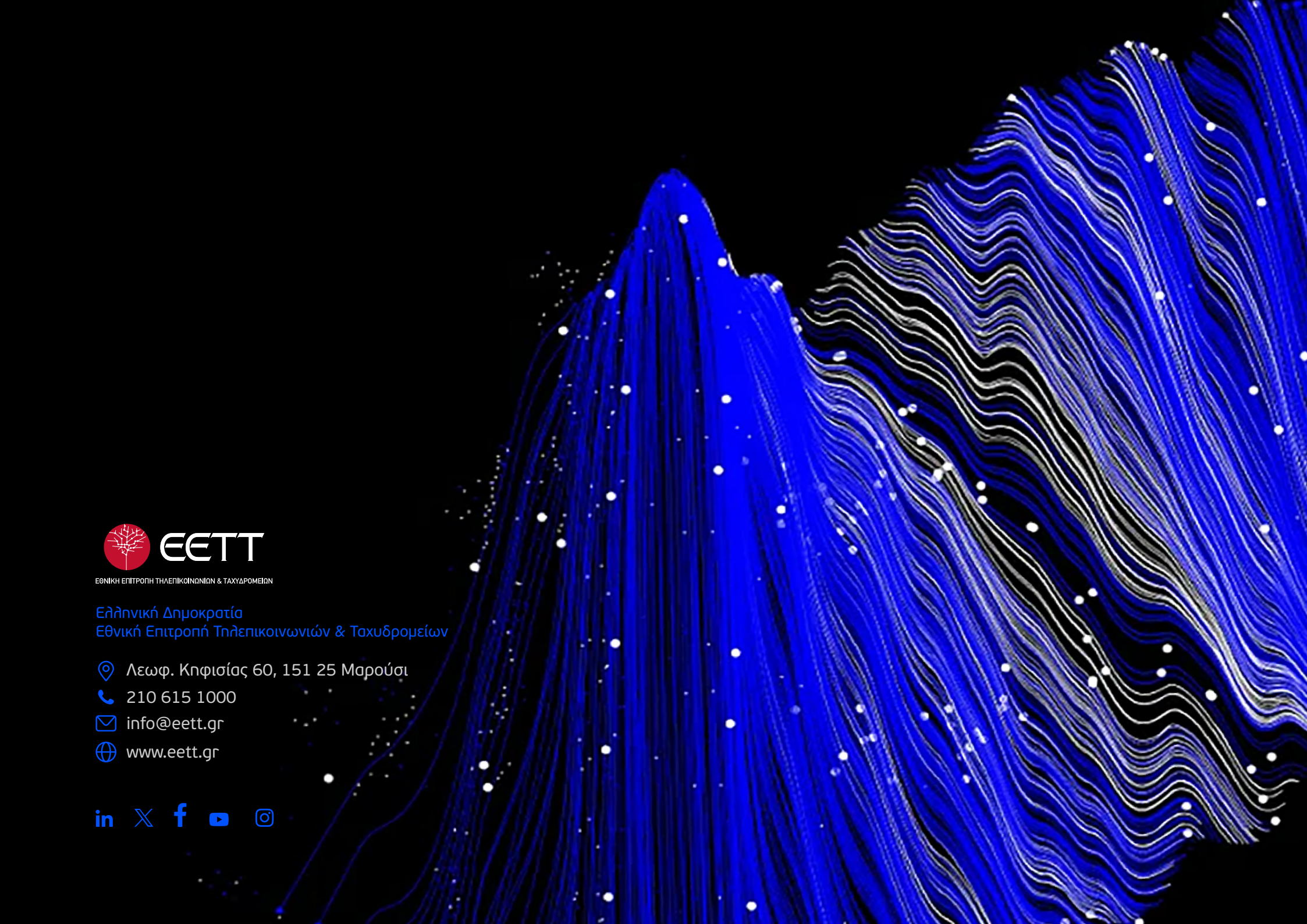
2020

- Διενέργεια διαγωνιστικής διαδικασίας για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος σχετικά με την ανάπτυξη δικτύων 5G.
- Συμπλήρωση 20 χρόνων από την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Τροποποίηση Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης.
- Η ΕΕΤΤ στην Προεδρία του ERGP για δεύτερο έτος.

2021

- Ανάπτυξη δικτύων 5G.
- Έκδοση νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών.
- Υποβολή προτάσεων σχετικά με την Πρόταση Ευρωπαϊκού Κανονισμού για τις Ψηφιακές Αγορές (Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές, Digital Markets Act-DMA).
- Κατάθεση απόψεων στο πλαίσιο επικαιροποίησης του νόμου περί ελεύθερου ανταγωνισμού.
- Ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης στη ζώνη των 410-430MHz για την παροχή υπηρεσιών Terrestrial Trunked Radio (TETRA) .
- Τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κανονισμού για τους δείκτες ποιότητας.
- Αναθεώρηση του Κανονισμού για τους όρους χρήσης ραδιοφάσματος.
- Άσκηση της Προεδρίας του ERGP για δεύτερο έτος.

97. όπ.π.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι
210 615 1000
info@eett.gr
www.eett.gr