

Έρευνα της EETT για τα
κανάλια εξυπηρέτησης των
τηλεπικοινωνιακών παρόχων
στην ελληνική αγορά

Έκθεση δράσεων της EETT
για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες
(DSA) κατά το 2024

Δείκτες Ποιότητας
ηλεκτρονικών επικοινωνιών
Α και Β εξαμήνου 2024

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

εν τ@χει



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ενημερωτικό Περιοδικό
Απρίλιος-Ιούνιος 2025 | Τεύχος Νο 81
www.eett.gr



Περιεχόμενα

- 2 Σύγχρονες τεχνολογίες και οικολογική βιωσιμότητα στην ταχυδρομική αγορά
- 3 Λήψη μέτρων και συστάσεις στους καταναλωτές για τηλεφωνικές κλήσεις απάτης με μέθοδο «Caller ID Spoofing»
- 4 Έρευνα της EETT για τα κανάλια εξυπηρέτησης των τηλεπικοινωνιακών παρόχων στην ελληνική αγορά
- 8 Έκθεση δράσεων της EETT για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) κατά το 2024
- 9 Πιστοποίηση από την EETT «Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών» στο πλαίσιο του Κανονισμού DSA
- 10 Διμερής συνάντηση μεταξύ EETT και Εθνικής Ρυθμιστικής Αρχής Τηλεπικοινωνιών της Ινδίας (TRAI)
- 11 Διεθνής συνάντηση της Ομάδας Έργου ECC CPG PTC για την Κινητή Δορυφορική Υπηρεσία
- 12 Δείκτες Ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών A και B εξαμήνου 2024
- 16 Αποτελέσματα της 63^{ης} Ολομέλειας του BEREC

Η φωτογραφία του εξωφύλλου δημιουργήθηκε με τη χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης.

Τριμηνιαίο Ενημερωτικό Περιοδικό της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (EETT)

Τεύχος Νο 81
Απρίλιος-Ιούνιος 2025
Σελίδες: 16

Υπεύθυνος έκδοσης σύμφωνα με τον νόμο: EETT

T: 210 615 1000
W: <http://www.eett.gr>
E: info@eett.gr

Αρχισυντάξια: Τμήμα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων EETT

Επιμέλεια έκδοσης - Σχεδίαση - Παραγωγή: ΚΑΠΑ ΣΙΓΜΑ ΔΕΛΤΑ ΑΕ

Το έντυπο διατίθεται δωρεάν. Τα άρθρα που δημοσιεύονται στο παρόν έντυπο δεν δεσμεύουν την EETT.

Σύγχρονες τεχνολογίες και οικολογική βιωσιμότητα στην ταχυδρομική αγορά

του Δρ Σπυρίδωνα Παντελή,
Αντιπροέδρου της EETT

Δύο τάσεις εμφανίζονται να επηρεάζουν καθοριστικά τον τομέα των ταχυδρομείων και ταχυμεταφορών τα τελευταία χρόνια, όπως και όλους τους κλάδους της οικονομίας: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η «πράσινη» μετάβαση.

Οι νέες τεχνολογίες, σε συνδυασμό με τις εξελίξεις στις ανάγκες των καταναλωτών, έχουν επιφέρει καθοριστικές αλλαγές και καθιστούν απαραίτητη την προσαρμογή του επιχειρηματικού μοντέλου των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών στις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής. Οι προηγμένες τεχνολογικές λύσεις, προσαρμοσμένες στην ταχύτατη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και στις ιδιαιτερότητες του κλάδου εξισορροπούν την αύξηση της αποτελεσματικότητας με τον στόχο της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας.

Μεταξύ των τεχνολογικών εξελίξεων που ήδη αξιοποιούνται διεθνώς στον κλάδο, περιλαμβάνονται:

- **Ο αυτοματισμός και η ρομποτική.** Ειδικότερα στη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων, οι εφαρμογές αυτές βελτιώνουν εντυπωσιακά την αποτελεσματικότητα και μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα. Ιδίως σε απομακρυσμένες ή δυσπρόσιτες περιοχές, η χρήση drones μπορεί να αποτελέσει μία λύση αποτελεσματική, οικολογικά συμφέρουσα, αλλά και ιδιαίτερα χρήσιμη σε έκτακτες περιπτώσεις ή για την κάλυψη επείγουσών αναγκών (τρόφιμα, φάρμακα).
- **Η Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence-AI).** Οι δυνατότητες ανάλυσης μεγάλου όγκου δεδομένων (big data analytics) συμβάλλουν καθοριστικά στην σύγχρονη εφοδιαστική αλυσίδα, στη βελτίωση της διαχείρισης των ταχυδρομικών αντικειμένων (π.χ. εντοπισμός τάσεων, πρόβλεψη της ζήτησης, αύξηση της ακρίβειας στην ιχνηλάτηση), του



ανθρώπινου δυναμικού και των μέτρων ασφαλείας. Επιπλέον, η Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να εντοπίσει τάσεις και να βελτιστοποιήσει (ή / και να εξατομικεύσει) τις διαδρομές ή τον τόπο και τρόπο παράδοσης. Η αξιοποίηση των ψηφιακών πλατφορμών, μεταξύ άλλων συντελεί και στη διαφάνεια της παρακολούθησης των αντικειμένων και την ενημέρωση των καταναλωτών σε πραγματικό χρόνο.

- **Οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και η ηλεκτροκίνηση με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.** Η υιοθέτηση τεχνολογιών μείωσης εκπομπών, η προσεκτική επιλογή ανακυκλώσιμων υλικών συσκευασίας, η ανάπτυξη δικτύων έξυπνων σημείων παραλαβής/παράδοσης δεμάτων (smart lockers) μειώνουν τόσο το περιβαλλοντικό αποτύπωμα του κλάδου, όσο και το κόστος λειτουργίας των παρόχων.

Η EETT, ως θεσμικός φορέας ρύθμισης, παρακολουθεί στενά τις τεχνολογικές εξελίξεις και ενθαρρύνει τόσο τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, όσο και την υιοθέτηση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών και λύσεων. Η υιοθέτηση καινοτόμων εργαλείων και πρακτικών θα προσφέρει ουσιαστικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα στις ελληνικές επιχειρήσεις ταχυδρομείων και ταχυμεταφορών.

Λήψη μέτρων και συστάσεις στους καταναλωτές για τηλεφωνικές κλήσεις απάτης με μέθοδο «Caller ID Spoofing»

Η ΕΕΤΤ έχει γίνει, το τελευταίο χρονικό διάστημα, αποδέκτης πληθώρας αναφορών από συνδρομητές και παρόχους για κακόβουλες τηλεφωνικές κλήσεις, που στοχεύουν στην εξαπάτηση των καλούντων με τη μέθοδο «Caller ID Spoofing».

Για τον λόγο αυτόν, κατόπιν συνεργασίας με την Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας και την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, η ΕΕΤΤ κάλεσε τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους να προβούν σε άμεση φραγή εισερχομένων κλήσεων από το εξωτερικό, όταν αυτές φέρουν ως αριθμό καλούντα συγκεκριμένους γνωστούς τηλεφωνικούς αριθμούς τραπεζικών οργανισμών. Στη σύσταση της ΕΕΤΤ έχουν ήδη ανταποκριθεί πάροχοι, εφαρμόζοντας σχετική φραγή. Ως αποτέλεσμα, από τα τέλη Μαΐου δεν έχουν αναφερθεί περιστατικά Caller ID spoofing, με χρήση των αριθμών στους οποίους έχει εφαρμοστεί η φραγή.

Επισημαίνεται ότι, με τη μέθοδο «Caller ID Spoofing» και τη χρήση προηγμένων τεχνολογικών μέσων, επιτρέπει να πραγματοποιούνται τηλεφωνικές κλήσεις, στις οποίες εμφανίζονται ψευδώς ως αριθμοί του καλούντα, γνωστοί αριθμοί τραπεζικών οργανισμών ή κυβερνητικών φορέων, όπως επίσης και άγνωστοι αλλά αληθοφανείς αριθμοί. Η μέθοδος αυτή έχει ως σκοπό την εξαπάτηση των καταναλωτών, καθώς τρίτα πρόσωπα, χωρίς καμία σχέση με τον αριθμό που εμφανίζεται στην αναγνώριση κλήσης, υποδύονται υπαλλήλους των οργανισμών/εταιριών, προσπαθώντας να αποσπάσουν ευαίσθητα προσωπικά στοιχεία που ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση παράνομων συναλλαγών.

Ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ επιστά την προσοχή των καταναλωτών, ώστε να παραμένουν σε εγρήγορση, όταν λαμβάνουν κλήσεις από αριθμούς που αποδίδονται σε οργανισμούς ή από αριθμούς που δεν αναγνωρίζουν ή τους φαίνονται ύποπτοι. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ συνιστά

στους καταναλωτές:

- Να διακόπτουν άμεσα την κλήση και να καλούν τον οργανισμό, από τον οποίο υποτίθεται ότι προέρχεται η κλήση, για να την επιβεβαιώσουν.
- Να μην δίνουν **ποτέ και σε κανέναν** ευαίσθητα προσωπικά ή τραπεζικά στοιχεία (π.χ username, κωδικούς χρήσης, αριθμούς καρτών, PIN, OTPs, κ.λπ.), γιατί δεν θα τους ζητηθεί για κανέναν λόγο να αποκαλύψουν τέτοια στοιχεία κατά τη διάρκεια μίας γνήσιας επικοινωνίας με έναν οργανισμό ή Τράπεζα.
- Να προβαίνουν άμεσα σε αναφορά/καταγγελία της κλήσης απάτης στην Αστυνομία.
- Να ενημερώνουν το συγγενικό και

φιλικό τους περιβάλλον, όταν υποψιάζονται ότι έχουν δεχθεί κλήση απάτης ή ακόμα και να το κοινοποιούν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, συμβάλλοντας στην πληροφόρηση του ευρέος κοινού και την προστασία του από ανάλογα περιστατικά απάτης.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για την προστασία των καταναλωτών, η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει να εξετάζει τη λήψη και νέων μέτρων για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των κακόβουλων κλήσεων απάτης, λαμβάνοντας υπόψη τη διεθνή εμπειρία, δεδομένου ότι το εν λόγω θέμα εξαπάτησης με τη μέθοδο «Caller ID Spoofing» έχει λάβει παγκόσμιες διαστάσεις.



Μην εμπιστεύεσαι απόλυτα τον τηλεφωνικό αριθμό που βλέπεις στην οθόνη σου.

Μην μοιράζεσαι ποτέ προσωπικά ή τραπεζικά στοιχεία.

Αν ο καλών σου φαίνεται ύποπτος, τερμάτισε αμέσως την κλήση και κάλεσε τον οργανισμό που υποτίθεται ότι σε καλεί για επιβεβαίωση.

Κάνε καταγγελία στην αστυνομία και ενημέρωσε τους γύρω σου.

Έρευνα της EETT για τα κανάλια εξυπηρέτησης των τηλεπικοινωνιακών παρόχων στην ελληνική αγορά

Στο διαρκώς εξελισσόμενο περιβάλλον των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ποιότητα εξυπηρέτησης των καταναλωτών αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την ομαλή λειτουργία της αγοράς και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτών και παρόχων.

Σε αυτό το πλαίσιο, η EETT δι-εξήγαγε πανελλαδική έρευνα με αντικείμενο τη στάση και την εμπειρία των καταναλωτών σε σχέση με τα κανάλια διανομής και εξυπηρέτησης των τηλεπικοινωνιακών παρόχων στην Ελλάδα. Η έρευνα διεξήχθη τον Μάρτιο του 2025 και αποτελεί ένα κρίσιμο εργαλείο για την κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών των καταναλωτών, καθώς εμβαθύνει στις στάσεις και τις εμπειρίες τους σχετικά με τα κανάλια εξυπηρέτησης που προσφέρουν οι κύριοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι στην Ελλάδα (Cosmote, Nova, Vodafone). Τα ευρήματα αναδεικνύουν βασικές τάσεις όσο αφορά την επιλογή προγραμμάτων, τις αντιλήψεις για την ταχύτητα του Διαδικτύου, καθώς και τον κεντρικό ρόλο των διαφόρων καναλιών στις αλληλεπιδράσεις και τη λήψη αποφάσεων από τους καταναλωτές. Ταυτόχρονα, η έρευνα παρέχει πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τις προτιμήσεις των καταναλωτών, τα επίπεδα ικανοποίησης, τις προκλήσεις, καθώς και τις προτάσεις βελτίωσης σε διάφορα κανάλια εξυπηρέτησης. Η EETT υλοποίησε την έρευνα με μεθοδικότητα, εξασφαλίζοντας την αντιπροσωπευτικότητα και την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την εταιρεία Metron Analysis και διενεργήθηκε με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, μέσω τηλεφωνικών και διαδικτυακών συνεντεύξεων, σε αντιπροσωπευτικό δείγμα 1.203 ατόμων, ανδρών και γυναικών, ηλικίας 18-65 ετών, από όλη την Ελλάδα.

I. Βασικές πληροφορίες και στάσεις για τα προγράμματα

Η πρώτη ενότητα της έρευνας επικεντρώνεται σε πιο γενικά θέματα της

τηλεπικοινωνιακής αγοράς, εστιάζοντας μεταξύ άλλων στην μέτρηση της ικανοποίησης των καταναλωτών αναφορικά με το κόστος και τη διάρκεια ισχύος της ανανέωσης υπολοίπου κινητού, τις ταχύτητες internet, τα διαθέσιμα δεδομένα κινητού, καθώς και την ευαισθησία τους στις τιμές. Τα στοιχεία αυτά θεωρούνται κρίσιμα για την κατανόηση της δυναμικής του ανταγωνισμού, την ανάλυση της πιστότητας ως προς τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις συμπεριφορές των καταναλωτών σχετικά με την αλλαγή παρόχων, ιδιαίτερα για την κινητή τηλεφωνία.

Επίσης, τα τελευταία χρόνια διαπιστώνεται μια αυξανόμενη τάση μετάβασης προς τα συμβόλαια. Για το λόγο αυτό, διερευνήθηκε εάν τα τελευταία δύο χρόνια, οι πάροχοι είχαν πραγματοποιήσει ενέργειες επικοινωνίας προς τους χρήστες καρτοκινητής με σκοπό να τους κατευθύνουν σε συμβόλαια, στο πλαίσιο της στρατηγικής τους για διατήρηση πελατών και μεταφορά τους σε προγράμματα υψηλότερης αξίας.

Επιπρόσθετα, αξιολογήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών καρτοκινητής ως προς τη διάρκεια ισχύος του υπολοίπου και το κόστος για την ελάχιστη ανανέωσή του. Η μέση τιμή ικανοποίησης για το κόστος ανανέωσης κυμαίνεται στο 57%, ενώ για τη διάρκεια στο 58%, γεγονός που υποδηλώνει σημαντική ευαισθησία τιμών των χρηστών καρτοκινητής. Εξετάζεται επίσης, και η πιθανότητα αλλαγής παρόχου σε περίπτωση αύξησης του ελάχιστου κόστους ανανέωσης από τον τρέχοντα πάροχο κατά 10%, με το 64% των κατόχων καρτοκινητής να δηλώνει ότι αυτό θα ήταν αρκετά έως πολύ πιθανό. Η μέτρηση αυτή αξιολογεί την ελαστικότητα στις

αλλαγές τιμών και την προθυμία των καταναλωτών να αλλάξουν πάροχο.

Καταγράφονται επίσης, οι αντιλήψεις των καταναλωτών για την πραγματική αξία της χρήσης ενός καρτοκινητού αποκλειστικά για βασικές υπηρεσίες, όπως είναι το internet banking και οι συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα. Τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι εάν μια τέτοια βασική χρήση ήταν ο κύριος λόγος αγοράς καρτοκινητού, το κόστος των διαθέσιμων προγραμμάτων κινητής τηλεφωνίας δεν θα ανταποκρινόταν στις ανάγκες των καταναλωτών. Αυτό καταδεικνύει μια διαφορά ανάμεσα στην αξία που αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές και το πραγματικό μηνιαίο κόστος των αντίστοιχων προγραμμάτων ανανέωσης υπολοίπου.

II. Βασικά ευρήματα ανά κανάλι διανομής και εξυπηρέτησης

Η έρευνα ανέδειξε σημαντικές διαφοροποιήσεις στην αντίληψη, τη χρήση και την ικανοποίηση των καταναλωτών από τα διάφορα κανάλια εξυπηρέτησης των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Κάθε κανάλι παρουσιάζει τα δικά του πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, απευθύνεται σε διαφορετικό κοινό, διαμορφώνοντας έτσι μια σύνθετη εικόνα της εμπειρίας του χρήστη.

Τηλεφωνικό Κέντρο

Το τηλεφωνικό κέντρο αναδεικνύεται ως το δημοφιλέστερο κανάλι επαφής, με το 58% των καταναλωτών να το χρησιμοποιεί. Είναι το κανάλι με την υψηλότερη διείσδυση χρήσης και θεωρείται το αποτελεσματικότερο για την αναφορά και επίλυση τεχνικών προβλημάτων (39%). Επιπλέον, το 40% των καταναλωτών αγοράζει προγράμματα σταθερής τηλεφωνίας και ίντερνετ μέσω τηλεφωνικού



κέντρου, γεγονός που αναδεικνύει την αποτελεσματικότητά του στον τομέα των πωλήσεων συγκεκριμένων υπηρεσιών. Ωστόσο, παρά την προτίμηση που του επιδεικνύουν οι καταναλωτές, το τηλεφωνικό κέντρο παρουσιάζει και αδυναμίες. Παρότι το ποσοστό ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση είναι μεν υψηλό (70%), υπολείπεται εκείνου που καταγράφεται από άλλα κανάλια, όπως το φυσικό κατάστημα και η εφαρμογή στο κινητό. Κύρια ζητούμενα των καταναλωτών είναι η μείωση του χρόνου αναμονής, η αύξηση του διαθέσιμου προσωπικού και η βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εξυπηρέτησης, ιδίως όσον αφορά την αποτελεσματικότητα των απαντήσεων και την επίλυση προβλημάτων με την πρώτη κλήση.

Φυσικό Κατάστημα

Το φυσικό κατάστημα παραμένει ένα σημαντικό κανάλι, με το 37% των καταναλωτών να το χρησιμοποιεί, ενώ

καταγράφει υψηλό ποσοστό ικανοποίησης (75%) και ευκολίας εξυπηρέτησης (77%). Πάνω από το ένα τρίτο των καταναλωτών το επιλέγουν για αγορά ή ανανέωση προγραμμάτων, ενώ το θεωρούν ως το κανάλι με τις καλύτερες τιμές και τις μεγαλύτερες εκπτώσεις.

Παρά την υψηλή ικανοποίηση, οι καταναλωτές εκφράζουν την επιθυμία τους για μείωση του χρόνου αναμονής, ενίσχυση του διαθέσιμου προσωπικού, καθώς και βελτίωση της προσβασιμότητας των καταστημάτων.

Εφαρμογές κινητών

Οι εφαρμογές για κινητά (mobile apps) αναδεικνύονται ως το κανάλι με τη μεγαλύτερη ανάπτυξη και δυναμική, με το 33% των καταναλωτών να τις χρησιμοποιεί. Καταγράφουν το υψηλότερο ποσοστό ικανοποίησης (78%) και ευκολίας (78%), ενώ αποτελούν το κύριο κανάλι για ανανεώσεις προγραμμάτων κινητής τηλεφωνίας (κυρίως καρτοκινητής) για το 35% των

καταναλωτών, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα τον υψηλότερο δείκτη ευκολίας χρήσης (83%).

Ωστόσο, οι εφαρμογές παρουσιάζουν περιορισμένη αποτελεσματικότητα ως προς την αναφορά και επίλυση τεχνικών προβλημάτων συγκριτικά με το τηλεφωνικό κέντρο, καθώς και για ερωτήσεις λογαριασμών σε σχέση με το φυσικό κατάστημα. Οι καταναλωτές τονίζουν την ανάγκη για συνεχείς αναβαθμίσεις, επίλυση καθυστερήσεων/δυσλειτουργιών, βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών, καθώς και λειτουργικότητας του ψηφιακού βοηθού (chatbot).

Ιστοσελίδα

Η ιστοσελίδα εμφανίζει την χαμηλότερη απόδοση σε σύγκριση με τα υπόλοιπα κανάλια εξυπηρέτησης. Χρησιμοποιείται κυρίως υποστηρικτικά από τους καταναλωτές, κυρίως για την ενημέρωσή τους σχετικά με τα χαρακτηριστικά των διαθέσιμων προγραμμάτων (24%).





Παρουσιάζει τη μικρότερη διείσδυση από όλα τα κανάλια (18%) και χαρακτηρίζεται από σχετικά χαμηλό ποσοστό ικανοποίησης (69%) και ευκολίας εξυπηρέτησης (70%). Τα κύρια ζητούμενα των καταναλωτών για την αύξηση χρήσης και ικανοποίησης είναι η απλοποίηση της δομής των ιστοσελίδων, η λειτουργικότητα πληθύνσης και οι καλύτερες δυνατότητες επικοινωνίας με τους παρόχους.

III. Σύγκριση καναλιών και σημεία βελτίωσης

Η συγκριτική ανάλυση των καναλιών αναδεικνύει σαφείς προτιμήσεις και ανάγκες των καταναλωτών, σε θέματα που πλέον αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητάς τους. Η ανάγκη για επικοινωνία και επαφή, ενημέρωση, ψυχαγωγία και εργασία καθιστά απαραίτητη την κατάλληλη επιλογή προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Το τηλεφωνικό κέντρο και το φυσικό κατάστημα φαίνεται να είναι τα κυρίαρχα κανάλια για την επίλυση προβλημάτων και την προσωπική εξυπηρέτηση αντίστοιχα. Ταυτόχρονα, οι εφαρμογές των κινητών δείχνουν να έχουν μία δυναμική ως κανάλι, που χαρακτηρίζεται από την ευκολία χρήσης, την αμεσότητα ως προς το αποτέλεσμα και την ικανοποίηση για τις καθημερινές συναλλαγές, με ιδιαίτερη προτίμηση από τις μικρότερες ηλικίες. Αντίθετα, η ιστοσελίδα χρειάζεται σημαντικές βελτιώσεις για να ενισχύσει τη λειτουργικότητά της και να καταστεί πιο ελκυστική για τους καταναλωτές.

Οι βασικές απαιτήσεις των καταναλωτών για βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησης επικεντρώνονται στα ακόλουθα θέματα:

- Μείωση του χρόνου αναμονής (σε τηλεφωνικά κέντρα και φυσικά

καταστήματα).

- Αύξηση του διαθέσιμου προσωπικού (σε τηλεφωνικά κέντρα και φυσικά καταστήματα).
- Βελτίωση της ταχύτητας επίλυσης προβλημάτων.
- Απλοποίηση διαδικασιών και βελτίωση της χρηστικότητας των ψηφιακών καναλιών.
- Συνεχείς αναβαθμίσεις στις εφαρμογές και τις ιστοσελίδες.

IV. Συγκριτική ανάλυση

Η συνολική στρατηγική των παρόχων βασίζεται σε ένα μοντέλο εξυπηρέτησης που περιλαμβάνει όλα τα διαθέσιμα κανάλια. Στον Πίνακα 1 παρουσιάζεται η συγκριτική ανάλυση/αξιολόγηση των καναλιών εξυπηρέτησης λαμβάνοντας υπόψη τη διείσδυση χρήσης, την ικανοποίηση και ευκολία εξυπηρέτησης, καθώς και τον ρόλο τους στη στρατηγική



Πίνακας 1: Συγκριτική ανάλυση καναλιών εξυπηρέτησης παρόχων

Κανάλι	Διείσδυση	Ικανοποίηση	Ευκολία	Ρόλος στη στρατηγική
Τηλεφωνικό κέντρο	58%	70%	68%	Κύριο κανάλι για επίλυση προβλημάτων & προσφορές
Φυσικό κατάστημα	37%	75%	77%	Παραδοσιακό κανάλι αγορών & αλλαγών προγραμμάτων
Mobile app	33%	78%	78%	Κύριο κανάλι ψηφιακής στρατηγικής
Ιστοσελίδα	18%	69%	70%	Υποστηρικτικό/δευτερεύον μέσο

των παρόχων.

Από τα παραπάνω ποσοστά προκύπτει ότι οι πάροχοι οφείλουν να προσαρμόσουν τη στρατηγική τους σύμφωνα με τους ακόλουθους τρεις άξονες:

1. Ενίσχυση ψηφιακής εμπειρίας, μέσω συνεχούς βελτίωσης των εφαρμογών και των ιστοσελίδων τους.
2. Βελτίωση της ταχύτητας και ευκολίας στα τηλεφωνικά κέντρα, με τεχνολογική υποστήριξη και περισσότερο προσωπικό.
3. Διατήρηση και αναβάθμιση της φυσικής παρουσίας για όσους καταναλωτές αναζητούν προσωπική εξυπηρέτηση.

V. Συμπεράσματα και μελλοντικές κατευθύνσεις

Η έρευνα παρέχει μία ολοκληρωμένη αποτύπωση των στάσεων και των εμπειριών των καταναλωτών ως προς τα κανάλια εξυπηρέτησης των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, τον Μάρτιο του 2025. Από την ανάλυση προκύπτει η σημασία υιοθέτησης μιας στρατηγικής πολλαπλών καναλιών που να καλύπτει τις διαφορετικές ανάγκες και προτιμήσεις των καταναλωτών. Ενώ τα παραδοσιακά κανάλια, όπως τα τηλεφωνικά κέντρα και τα φυσικά καταστήματα παραμένουν ευρέως χρησιμοποιούμενα, τα ψηφιακά κανάλια, ιδιαίτερα οι εφαρμογές για κινητά, κερδίζουν δυναμική, λόγω της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης και των υψηλότερων επιπέδων ικανοποίησης για όσους τα χρησιμοποιούν.

Τα βασικά συμπεράσματα συνοψίζονται

ως εξής:

- **Ευκολία του ψηφιακού καναλιού:** Οι εφαρμογές για κινητά αναδεικνύονται ως ένα εξαιρετικά αποτελεσματικό και προτιμώμενο από τους καταναλωτές κανάλι για γρήγορες και απλές εργασίες, όπως ανανεώσεις και αγορές, προσφέροντας υψηλή ικανοποίηση και χαμηλό δείκτη προσπάθειας.
- **Προκλήσεις των τηλεφωνικών κέντρων:** Παρά την υψηλή διείσδυση, τα τηλεφωνικά κέντρα αντιμετωπίζουν προκλήσεις που σχετίζονται με την προσβασιμότητα, τους χρόνους αναμονής και τη σχετικά χαμηλότερη ικανοποίηση σε σύγκριση με τα ψηφιακά κανάλια. Η αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων με την ενίσχυση της στελέχωσης ή την αποτελεσματικότερη διαχείριση της αναμονής θα μπορούσε να βελτιώσει σημαντικά την εμπειρία των καταναλωτών.
- **Σημασία των φυσικών καταστημάτων:** Τα φυσικά καταστήματα παραμένουν σημαντικά, κυρίως για τις μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες, ιδιαίτερα για ερωτήσεις, ενώ επικρατεί η αντίληψη ότι προσφέρουν ανταγωνιστικές τιμές και εκπτώσεις.
- **Στοχευμένες στρατηγικές:** Οι δημογραφικές και περιφερειακές διαφορές στην προτίμηση καναλιών υπογραμμίζουν την ανάγκη για προσαρμοσμένες στρατηγικές εξυπηρέτησης. Για παράδειγμα, τα ψηφιακά κανάλια θα πρέπει να αποτελούν προτεραιότητα για νεότερες, εξοικειωμένες με την τεχνολογία

δημογραφικές ομάδες, ενώ τα παραδοσιακά κανάλια παραμένουν κρίσιμα για παλαιότερους πελάτες και συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές.

- **Αντιμέτωπιση αδυναμιών:** Η ιδιαίτερη προσοχή στα υφιστάμενα προβλήματα -προσβασιμότητα/χρόνοι αναμονής για τα παραδοσιακά κανάλια και τεχνικά προβλήματα για τις ψηφιακές πλατφόρμες- είναι ζωτικής σημασίας στο άμεσο μέλλον για την ενίσχυση της συνολικής ικανοποίησης των πελατών.
- **Ευαισθησία τιμών:** Η αξιοσημείωτη ευαισθησία τιμών των χρηστών καρτοκινητής υποδηλώνει ότι οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι πρέπει να εξετάσουν προσεκτικά τις στρατηγικές τιμολόγησης και τις προτάσεις που παρέχουν σε αυτό το τμήμα της αγοράς, ώστε να ελαχιστοποιήσουν την δυσάρεσκεια και πιθανή απώλεια πελατών.

Συνοψίζοντας, η έρευνα αποδεικνύει ότι προϋπόθεση για επιτυχή παρουσία των παρόχων στην ελληνική αγορά, αποτελεί ο αποτελεσματικός συνδυασμός παραδοσιακών και ψηφιακών καναλιών, αλλά και η συνεχής προσαρμογή στις εξελισσόμενες προτιμήσεις των καταναλωτών τους.

Η παρούσα έρευνα εντάσσεται στο πλαίσιο της διαρκούς προσπάθειας της EETT για προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς.

Η πλήρης έρευνα είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της EETT¹.

¹ https://www.eett.gr/delta_tipou/erevna-tiseett-gia-ta-kanalia-exypiretisis-tontilepikoinoniakon-parochon/

Έκθεση δράσεων της EETT για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) κατά το 2024

Η EETT δημοσίευσε την Ετήσια Έκθεση για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act-DSA).

Ο Κανονισμός DSA τέθηκε σε ισχύ τον Φεβρουάριο 2024, σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και η εφαρμογή του σε κάθε χώρα συντονίζεται από τους Εθνικούς Συντονιστές Ψηφιακών Υπηρεσιών. Ειδικότερα, ο Κανονισμός ρυθμίζει τις ενδιάμεσες ψηφιακές υπηρεσίες, δηλαδή υπηρεσίες όπως διαδικτυακές πλατφόρμες πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών, μέσα κοινωνικής δικτύωσης και διαδικτυακές μηχανές αναζήτησης, επιβάλλοντας μία σειρά υποχρεώσεων, που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- απαιτήσεις διαφάνειας σχετικά με τον τρόπο ελέγχου του περιεχομένου,
- μηχανισμούς υποβολής ειδοποιήσεων για παράνομο περιεχόμενο,
- εσωτερικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών,
- παροχή πρόσβασης σε εξωδικαστική επίλυση διαφορών και
- προτεραιότητα στις ειδοποιήσεις που υποβάλλονται από αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου.

Εντός του 2024, η EETT ανέλαβε τον ρόλο του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών στην Ελλάδα και ενεργοποιήθηκε άμεσα προκειμένου να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις υποχρεώσεις της, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού DSA:

- συνδράμοντας στην προσπάθεια αντιμετώπισης του παράνομου και επιβλαβούς περιεχομένου στο Διαδίκτυο,
- στοχεύοντας στην προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων όλων των χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών.

Η EETT αρχικά δημιούργησε επιτροπή αποτελούμενη από πέντε στελέχη, των οποίων κύριο αντικείμενο, κατά το 2024, αποτέλεσε η εφαρμογή του Κανονισμού

DSA. Παράλληλα, ξεκίνησε ενέργειες τροποποίησης του οργανογράμματός της, ώστε να προβλεφθεί κατάλληλη δομή/οργανική μονάδα, με αποκλειστική αρμοδιότητα τα ψηφιακά θέματα, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού DSA, και στη συνέχεια να στελεχωθεί επαρκώς, λαμβάνοντας υπόψη και την ανάγκη για εξειδικευμένο προσωπικό με ειδικές γνώσεις κατανόησης και ανάλυσης της αλγοριθμικής πολυπλοκότητας των διαδικτυακών πλατφορμών και του μεγάλου όγκου των συνδεδεμένων δεδομένων.

Οι κυριότερες δράσεις της EETT κατά το πρώτο έτος εφαρμογής του Κανονισμού DSA περιλαμβάνουν:

- Τη διαχείριση καταγγελιών χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών.
- Τη θέσπιση διαδικασίας σχετικά με την αναγνώριση αξιόπιστων πηγών επισήμανσης παράνομου περιεχομένου.
- Τη θέσπιση διαδικασίας σχετικά με την πιστοποίηση Οργάνων Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών.
- Τη καθιέρωση πλαισίου συνεργασίας με τις άλλες αρμόδιες αρχές στην Ελλάδα (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα-ΑΠΔΠΧ και Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης-ΕΣΡ).
- Τη δημιουργία μητρώου παρόχων ενδιάμεσων υπηρεσιών.
- Τη συμμετοχή στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών και στις σχετικές ομάδες εργασίας.
- Την ενίσχυση της ενημέρωσης για τον Κανονισμό DSA και τις υποχρεώσεις που θέτει στους παρόχους ψηφιακών υπηρεσιών.

Η Ετήσια Έκθεση περιλαμβάνει όλες τις



σχετικές πληροφορίες και τα στοιχεία που παρέχονται από τις αρμόδιες αρχές (ΑΠΔΠΧ και ΕΣΡ), διασφαλίζοντας την πλήρη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις του άρθρου 55, παρ. 3 του Κανονισμού DSA και του άρθρου 18 παρ.2 του Ν.5099/2024, για το χρονικό διάστημα από 5 Απριλίου 2024¹ έως 31 Δεκεμβρίου 2024.

Για το 2025, η EETT στοχεύει να ενισχύσει περαιτέρω τις δράσεις της, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, για την αποτελεσματική εφαρμογή του Κανονισμού DSA, επιδιώκοντας επίσης, να καθιερώσει έναν μόνιμο δίαυλο επικοινωνίας και τακτικές συναντήσεις με παρόχους, αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, αρχές έκδοσης εντολών και άλλους φορείς.

Η Έκθεση για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες κατά το 2024 είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της EETT².

¹ Ημερομηνία δημοσίευσης του Ν.5099/2024 που όρισε τον Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών και τις αρμόδιες αρχές για τον Κανονισμό DSA στην Ελλάδα.

² <https://www.eett.gr/wp-content/uploads/2025/06/Ετήσια-Έκθεση-DSA-2024.pdf>

Πιστοποίηση από την ΕΕΤΤ «Όργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών» στο πλαίσιο του Κανονισμού DSA

Η ΕΕΤΤ πιστοποίησε τον φορέα ADR POINT ΙΚΕ-ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ως Όργανο Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement body-ODS) με πενταετή διάρκεια, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA).



Ο Κανονισμός DSA έχει ως στόχο την προστασία των χρηστών ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών από παράνομο/επιβλαβές περιεχόμενο (π.χ. παιδική πορνογραφία ή τρομοκρατικό περιεχόμενο), θωρακίζοντας αποτελεσματικότερα τα θεμελιώδη δικαιώματά τους στο Διαδίκτυο.

Τα Όργανα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών είναι ανεξάρτητοι φορείς, στους οποίους μπορούν να απευθύνονται οι χρήστες δωρεάν ή έναντι συμβολικού αντιτίμου, σε περίπτωση που δεν καθίσταται εφικτό να επιλυθεί η

καταγγελία τους απευθείας μέσω του συστήματος διαχείρισης καταγγελιών των παρόχων διαδικτυακών πλατφορμών και ειδικότερα:

- Όταν ο χρήστης έχει αναφέρει παράνομο περιεχόμενο σε πάροχο διαδικτυακών πλατφορμών και δεν εξετάστηκε το θέμα ή διαφωνεί με την απόφαση του παρόχου.
- Όταν ο χρήστης διαφωνεί με περιορισμούς που επιβλήθηκαν από τον πάροχο διαδικτυακών πλατφορμών στον λογαριασμό του ή σε περιεχόμενο που ανάρτησε.

Τα Όργανα Εξωδικαστικής Επίλυσης

Διαφορών διασφαλίζουν ότι οι πλατφόρμες λογοδοτούν για τις αποφάσεις τους, χωρίς όμως να περιορίζουν το δικαίωμα των χρηστών να προσφύγουν στη δικαιοσύνη. Η ΕΕΤΤ, ως Συντονιστής Ψηφιακών Υπηρεσιών για την Ελλάδα, έχει αναλάβει την αρμοδιότητα πιστοποίησης των Οργάνων αυτών, εφόσον πληρούν κριτήρια ανεξαρτησίας, αποτελεσματικότητας και διαφάνειας.

Περισσότερες πληροφορίες για τα Όργανα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών και τη διαδικασία πιστοποίησης είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ¹.

¹ <https://www.eett.gr/psifiakes-ypiresies/foreis-dsa/organa-exodikastikis-epilysis-diaforon/>

Διμερής συνάντηση μεταξύ ΕΕΤΤ και Εθνικής Ρυθμιστικής Αρχής Τηλεπικοινωνιών της Ινδίας (TRAI)

Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της εξωστρέφειας και της ενίσχυσης των συνεργασιών της σε διεθνές επίπεδο, φιλοξένησε στην Αθήνα συνάντηση με αντιπροσωπεία της Εθνικής Ρυθμιστικής Αρχής Τηλεπικοινωνιών της Ινδίας (Telecom Regulatory Authority of India-TRAI).



Στη συνάντηση, που πραγματοποιήθηκε στις 26 Μαΐου, την ΕΕΤΤ εκπροσώπησε ο Πρόεδρος, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλλος και οι Αντιπρόεδροι, Καθηγητής Δημήτρης Βαρουτάς και Δρ Σπύρος Παυτελής, ενώ εκ μέρους της TRAI, συμμετείχαν οι Σύμβουλοι του Προέδρου της Αρχής, κ. Akhil Saxena και κ. Abhay Verma.

Κατά τη διάρκεια τη συνάντησης, οι

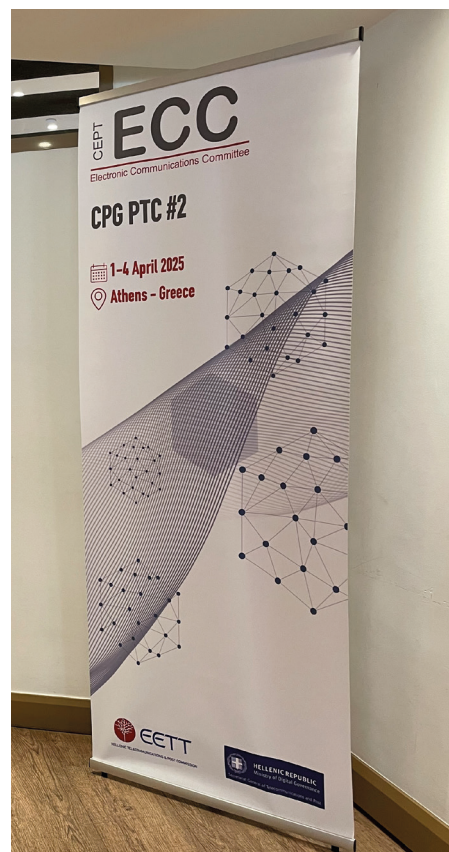
δύο πλευρές εστίασαν στην περαιτέρω ενίσχυση των διμερών σχέσεων και συμφώνησαν να προχωρήσουν στην ανανέωση του Μνημονίου Συνεργασίας τους (Memorandum of Understanding - MoU). Μεταξύ άλλων, αντικείμενο της συζήτησης αποτέλεσε η Οδηγία για το Ανοικτό Διαδίκτυο, η επικείμενη Πράξη για τα Ψηφιακά Δίκτυα (Digital Networks Act-DNA), η ανάπτυξη και προώθηση του δικτύου οπτικών ινών

(Fiber-to-the-Home-FTTH), η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Quality of Service-QoS), καθώς και θέματα εποπτείας και διαχείρισης φάσματος.

Στη συνάντηση επιβεβαιώθηκε η βούληση των δύο Αρχών για συνεργασία σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος και συντονισμό δράσεων στο ραγδαία εξελισσόμενο περιβάλλον των ηλεκτρονικών δικτύων και ψηφιακών υπηρεσιών.

Διεθνής συνάντηση της Ομάδας Έργου ECC CPG PTC για την Κινητή Δορυφορική Υπηρεσία

Η EETT φιλοξένησε στην Αθήνα, από 01 έως 04 Απριλίου 2025, τη 2^η συνάντηση της Ομάδας Έργου Conference Preparatory Group Project Team C (CPG PTC) της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ECC), της Ευρωπαϊκής Συνδιάσκεψης Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (CEPT).



Η Ομάδα Έργου PTC είναι υπεύθυνη για τις προπαρασκευαστικές εργασίες της επόμενης Παγκόσμιας Διάσκεψης Ραδιοεπικοινωνιών που θα πραγματοποιηθεί το 2027 (WRC27) σχετικά με θέματα που αφορούν στην Κινητή Δορυφορική Υπηρεσία (MSS) και γενικά θέματα, διαμορφώνοντας τις θέσεις και τις Κοινές Ευρωπαϊκές Προτάσεις της CEPT για τα ανωτέρω.

Στην υβριδική συνάντηση έλαβαν μέρος συνολικά 125 συμμετέχοντες και ειδικότερα εκπρόσωποι 24 εθνικών αντιπροσωπειών της CEPT, της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU),

του Ευρωπαϊκού Γραφείου Επικοινωνιών (ECO), της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και άλλοι οργανισμοί και παρατηρητές.

Κατά τη διάρκεια των εργασιών της συνάντησης συζητήθηκαν, μεταξύ άλλων, η προστασία του επίγειου στοιχείου/σκέλους των Διεθνών Κινητών Επικοινωνιών (IMT), καθώς και η σύσταση των χαρακτηριστικών ενός λειτουργικού συστήματος MSS με στόχο να χρησιμοποιηθούν σε μελέτες για πιθανές νέες εκχωρήσεις στις ζώνες IMT, αλλά και στις μελέτες γειτονικών ζωνών. Επιπρόσθετα, πραγματοποιήθηκαν σημαντικές

εργασίες σχετικά με την τεχνική εναρμόνιση για την περιοχή της Ευρώπης. Η Ομάδα PTC ολοκλήρωσε 7 Ευρωπαϊκά Προσχέδια για υποβολή στην Προπαρασκευαστική Ομάδα για τη Διάσκεψη 2027 (CPG27) και συμφωνήθηκε η υποβολή 4 συνεισφορών στην αντίστοιχη Παγκόσμια Ομάδα της ITU-R, Working Party 4C.

Η EETT συμμετέχει ενεργά στις εργασίες των ομάδων της ECC CEPT, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση ευρωπαϊκών κανονιστικών κειμένων για την εναρμόνιση σε διεθνές επίπεδο της χρήσης του ραδιοφάσματος.

Δείκτες Ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών Α και Β εξαμήνου 2024

του Δρ Ιωάννη Κουκουσιδίδη,
Τμήμα Εποπείας & Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα,
Δ/νση Τηλεπικοινωνιών, ΕΕΤΤ

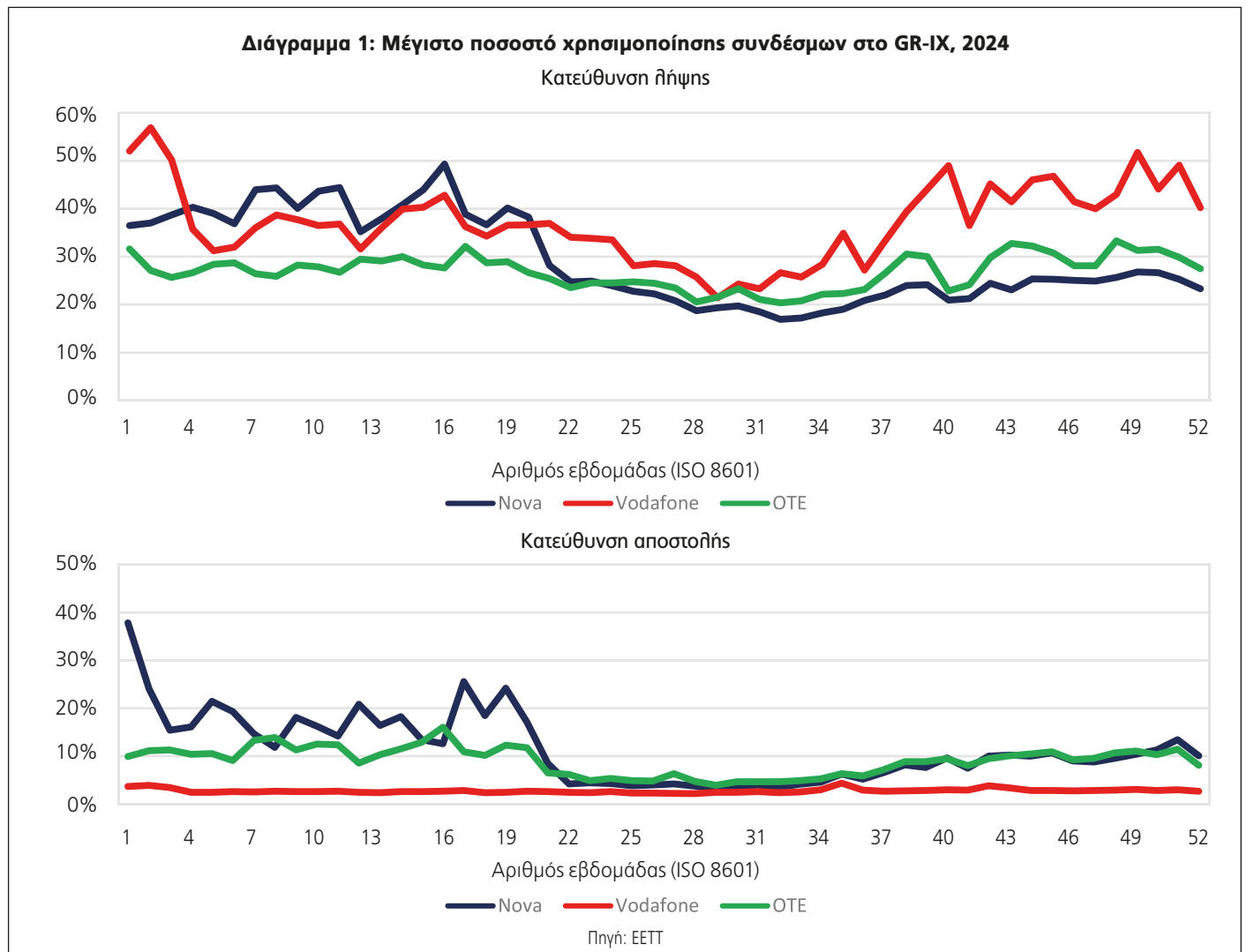
Η ΕΕΤΤ δημοσίευσε τα αποτελέσματα Δεικτών Ποιότητας (ΔΠ) σταθερών επικοινωνιών, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου για το Α και Β εξάμηνο του 2024, σύμφωνα με την Απόφασή της 991/7B/17-05-2021¹.

Στα αποτελέσματα ΔΠ περιλαμβάνεται το ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων, οι χρόνοι παροχής αρχικής σύνδεσης και αποκατάστασης βλαβών σε σταθερές συνδέσεις, ο χρόνος

απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, ο χρόνος επίλυσης παραπόνων συνδρομητών, καθώς και ο χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Αποτελέσματα απόδοσης

Στο Διάγραμμα 1 απεικονίζεται το μέγιστο ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων σε κόμβους του GR-IX ανά εβδομάδα της περιόδου μέτρησης²,



¹ ΦΕΚ 2394/Β/07-06-2021.

² Λαμβάνεται ο μέσος όρος των μεγίστων ημερησίων τιμών ανά εβδομάδα.

ξεχωριστά για την κατεύθυνση αποστολής (TX) και την κατεύθυνση λήψης (RX). Κατά το 2024, από τους 3 μεγάλους παρόχους έγιναν συνολικά 468.375 νέες σταθερές συνδέσεις, σημειώνοντας πτώση κατά 13,4% σε σχέση με το 2023

(540.900 συνδέσεις). Η διάμεση τιμή του χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης κυμαίνεται περίπου από 5,5 έως 8 ημερολογιακές ημέρες (Πίνακας 1). Το ποσοστό βλαβών ανά γραμμή σύνδεσης κυμαίνεται περίπου από 5% έως

20%, ενώ η διάμεση τιμή του χρόνου αποκατάστασης βλάβης από 21 έως 41 ώρες. Το ποσοστό αποκατάστασης βλαβών σε μία εργάσιμη ημέρα κυμαίνεται περίπου από 30% έως 73% (Πίνακας 2).

Πίνακας 1: Αριθμός νέων συνδέσεων και χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης, 2024

Πάροχος	Αριθμός νέων συνδέσεων		Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (διάμεση τιμή)	
	A εξάμηνο	B εξάμηνο	A εξάμηνο	B εξάμηνο
Nova	38.851	34.895	7,02	7,74
ΟΤΕ	129.711	135.887	5,48	6,56
Vodafone	62.490	66.541	7,00	7,00
Σύνολο εξαμήνου	231.052	237.323		
Σύνολο έτους	468.375			

Πηγή: EETT

Πίνακας 2: Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή σύνδεσης, χρόνος αποκατάστασης και ποσοστό αποκατάστασης σε 1^ο εργάσιμη ημέρα, 2024

Πάροχος	Ποσοστό βλαβών (%)		Χρόνος αποκατάστασης (διάμεση τιμή, ώρες)		Ποσοστό αποκατάστασης βλαβών σε 1 ^ο εργάσιμη ημέρα (%)	
	A εξάμηνο	B εξάμηνο	A εξάμηνο	B εξάμηνο	A εξάμηνο	B εξάμηνο
Nova	20,19	11,98	22,03	23,29	71,35	72,51
ΟΤΕ	5,07	5,41	21,00	25,00	41,00	34,00
Vodafone	16,49	17,44	30,00	41,00	31,82	29,63

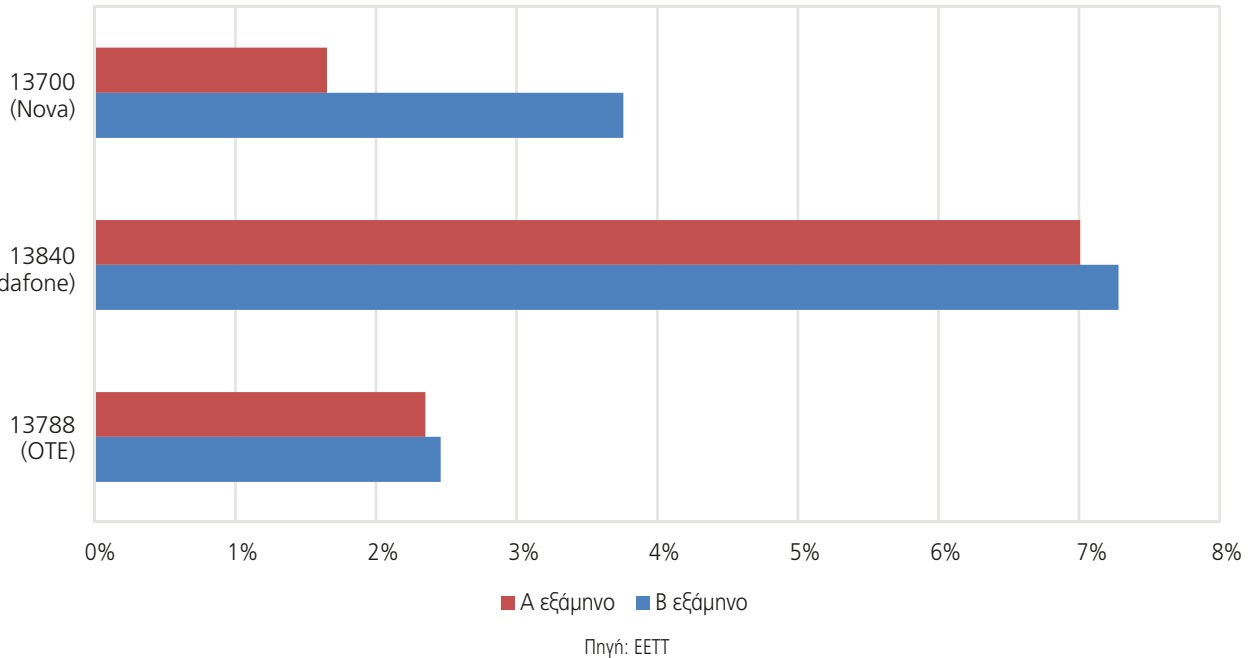
Πηγή: EETT

Στα Διαγράμματα 2 και 3 παρουσιάζονται τα ποσοστά και οι χρόνοι απόκρισης (διάμεσες τιμές) στους τηλεφωνικούς αριθμούς βλαβοδηψίας που διαθέτουν ατελώς οι πάροχοι στους συνδρομητές.

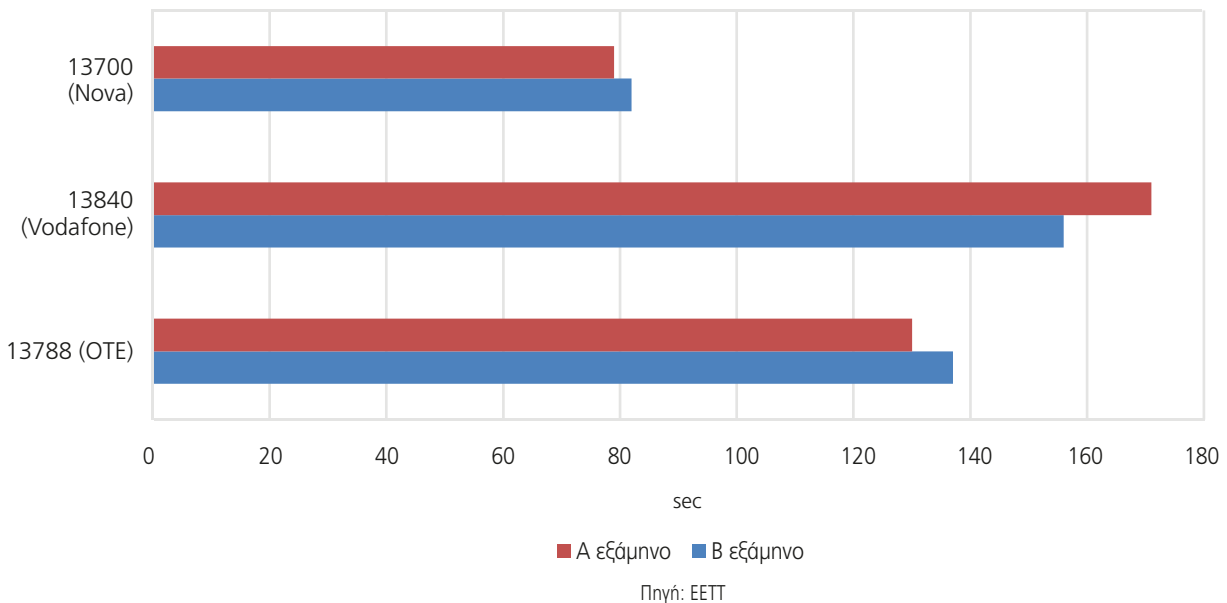
Τα αποτελέσματα αναφέρονται μόνο σε περιπτώσεις όπου ο καλών συνομιλεί με εκπρόσωπο, περιλαμβανομένου τυχόν χρόνου περιήγησης σε αυτοματοποιημένα συστήματα (Interactive

Voice Response-IVR). Παρατηρείται αξιοσημείωτη μείωση των αναπάντητων κλήσεων σε σχέση με το 2023, όπου είχαν σημειωθεί και ποσοστά έως 20%.

Διάγραμμα 2: Ποσοστά αναπάντητων κλήσεων στους αριθμούς βλαβοηψίας χωρίς χρέωση, 2024



Διάγραμμα 3: Χρόνος απόκρισης στους αριθμούς βλαβοηψίας χωρίς χρέωση, 2024 (διάμεση τιμή)



Στα Διαγράμματα 4 και 5 απεικονίζονται τα ποσοστά παραπόνων καταναλωτών που επιλύονται εντός 10 ημερολογιακών ημερών για δύο από τις συνηθέστερες κατηγορίες παραπόνων, παράπονα σχετικά με χρεώσεις υπηρεσιών (Διάγραμμα 4) και παράπονα σχετικά με αμφισβήτηση πώλησης προϊόντων ή

υπηρεσιών (Διάγραμμα 5).

Περιλαμβάνονται όλα τα παράπονα, τόσο για σταθερές όσο και για κινητές συνδέσεις.

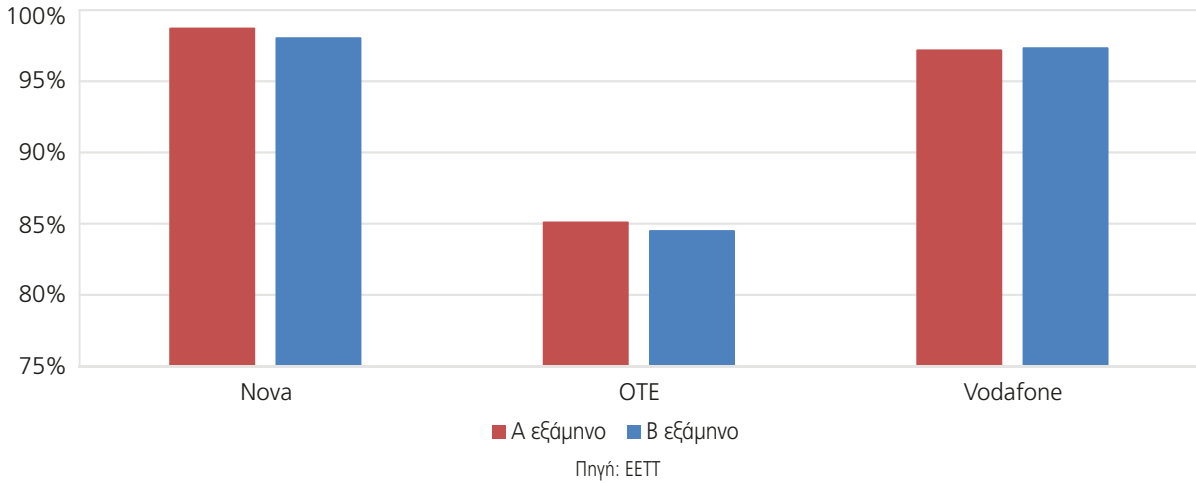
Στο Διάγραμμα 6 παρουσιάζεται ο μέσος χρόνος απόκρισης σε υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου. Στον χρόνο περιλαμβάνεται η περιήγηση σε

τυχόν αυτοματοποιημένα συστήματα απόκρισης φωνής (IVR), εξαιρούμενης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης για τη χρέωση της κλήσης.

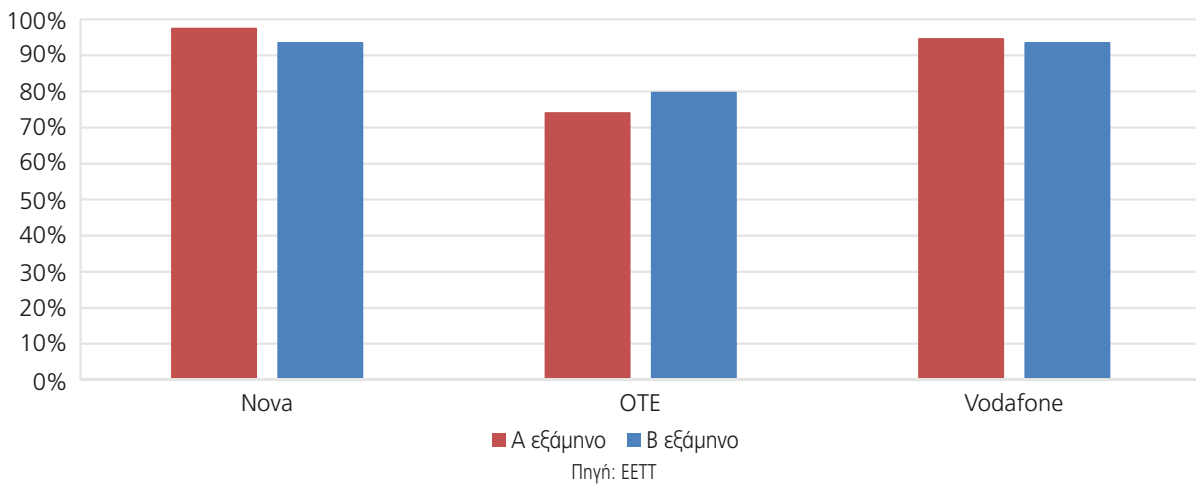
Περισσότερα αποτελέσματα και στατιστικά για κάθε δείκτη ποιότητας, καθώς και συγκρίσεις ανά έτος είναι διαθέσιμα στο διαδικτυακό τόπο της EETT.³

³ <https://www.eett.gr/parochoi/elektronikes-epikoinonies/deiktes-poiotitas/>

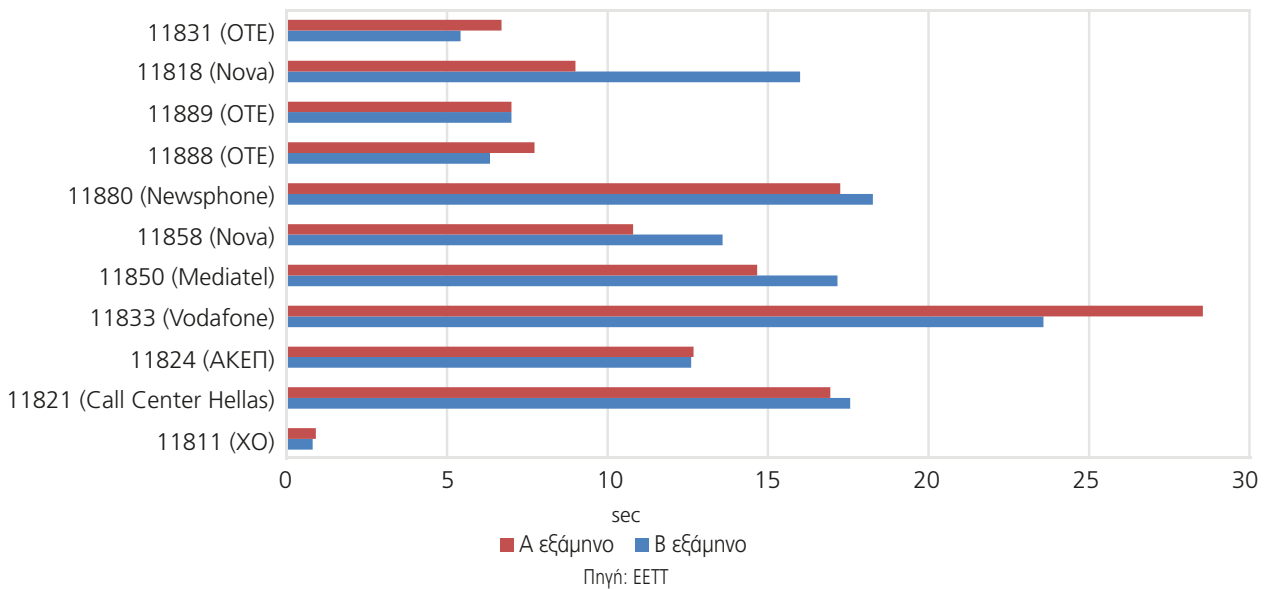
Διάγραμμα 4: Ποσοστά επίλυσης παραπόνων εντός 10 ημερών στην κατηγορία «Χρεώσεις», 2024



Διάγραμμα 5: Ποσοστά επίλυσης παραπόνων εντός 10 ημερών στην κατηγορία «αμφισβήτηση πώλησης», 2024



Διάγραμμα 6: Μέσος χρόνος απόκρισης σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου, 2024



Αποτελέσματα της 63^{ns} Συνεδρίασης της Ολομέλειας του BEREC

Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) πραγματοποίησε στις 5 και 6 Ιουνίου 2025 την 63^η Συνεδρίαση της Ολομέλειάς του, με συμμετοχή του Προέδρου της ΕΕΤΤ, Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλλου. Κεντρικό θέμα συζήτησης ήταν η διαμόρφωση της Στρατηγικής του Σώματος για την περίοδο 2026-2030, η οποία τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση. Επιπλέον, κατά τις εργασίες της Ολομέλειας:



- τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση Κατευθυντήριες Οδηγίες στο πλαίσιο του Κανονισμού για την Υποδομή Δικτύων Gigabit (Gigabit Infrastructure Act-GIA), που αφορούν την πρόσβαση σε εσωτερική υποδομή κτιρίων (άρθρο 11) και τον συντονισμό έργων ανάπτυξης δικτύων (άρθρο 5),

- παρουσιάστηκε Έκθεση για τα υποθαλάσσια καλώδια, που αναδεικνύει την ανάγκη ανανέωσης παλαιών υποδομών και αναλύει τις κανονιστικές πρακτικές που ακολουθούν τα κράτη μέλη, και
- εγκρίθηκε η Έκθεση Προόδου για τη μετάβαση από τα δίκτυα χαλκού στις οπτικές ίνες, στην οποία επισημαίνεται η ανάγκη προστασίας του ανταγωνισμού και των καταναλωτών κατά τη φάση της μετάβασης. Περισσότερες πληροφορίες, περιλαμβανομένων των σχετικών κειμένων που είναι δημόσια διαθέσιμα, μπορούν να αναζητηθούν στην ιστοσελίδα του BEREC¹.

¹ <https://www.berec.europa.eu/en>



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι • Τηλ.: 210 615 1000

Αίτηση εγγραφής ή διαγραφής από τον κατάλογο παραληπτών του ενημερωτικού υλικού της ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι σε διαδικασία επικαιροποίησης των στοιχείων των παραληπτών του ενημερωτικού υλικού της ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016).

Σας γνωρίζουμε ότι η ΕΕΤΤ δεσμεύεται να προστατεύει και να σέβεται την ιδιωτικότητα σας και συμμορφώνεται με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων. Χρησιμοποιεί τα στοιχεία που έχει λάβει από εσάς, αποκλειστικά και μόνο για να επικοινωνεί κατάλληλα μαζί σας και να σας αποστέλλει τις ενημερωτικές εκδόσεις της, όπως το Περιοδικό «Επικοινωνίες εν Τάχει», το Newsletter της ή άλλες πληροφορίες για τις δράσεις της. Δεν αποκαλύπτει προσωπικά δεδομένα σε τρίτους και εφαρμόζει εύλογες πολιτικές και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, προκειμένου να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα σας. Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την προστασία των δεδομένων από την ΕΕΤΤ, παρακαλούμε ανατρέξτε εδώ: <https://www.eett.gr/dilosiprostasias-prosorikon-dedomenon/>.

Εάν επιθυμείτε να λαμβάνετε το ενημερωτικό υλικό της ΕΕΤΤ παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία σας στην ηλεκτρονική φόρμα εγγραφής, η οποία είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: <https://www.eett.gr/e-enimeroseis/>.

Εάν επιθυμείτε τη διαγραφή σας από τη λίστα παραληπτών της έντυπης έκδοσης του περιοδικού «Επικοινωνίες εν τάχει», παρακαλούμε αποστέλλετε το αίτημά σας μέσω email στη διεύθυνση publicrelations@eett.gr. Εάν επιθυμείτε να μην λαμβάνετε την έκδοση ηλεκτρονικά, ακολουθείτε τις οδηγίες στο σχετικό email.

