Η πορεία της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα το α' εξάμηνο του 2021

Ομιλία του Προέδρου της ΕΕΤΤ Καθηγητή Κ. Μασσέλου στο Green All-optical Network Forum 2022

Η συμβολή της ΑΔΑΕ στην εκπαίδευση των ταχυδρομικών επιχειρήσεων

ΑΡΘΡΟ ΤΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΥ ΤΗΣ ΑΔΑΕ ΜΙΧΑΛΗ ΣΑΚΚΑ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

εν τ@χει

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ενημερωτικό Περιοδικό
Ιανουάριος-Μάρτιος 2022 | Τεύχος Ν° 68
www.eett.gr

Περιεχόμενα

2 Τα δίκτυα 5ns γενιάς ως ευκαιρία ανάκαμψης και ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας στην παγκόσμια οικονομία

3 Επισκόπηση αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών για το 2020

8 Ομιλία του Προέδρου της ΕΕΤΤ Καθηγητή Κ. Μασσέλου στο Green All-optical Network Forum 2022

10 Η πορεία της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα το α' εξάμηνο του 2021

12 Διεξαγωγή έρευνας για την αναγνώριση και πρόληψη των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην ΕΕΤΤ

15 Η συμβολή της ΑΔΑΕ στην εκπαίδευση του προσωπικού των ταχυδρομικών επιχειρήσεων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο

16 Το ERGP στηρίζει τις πρωτοβουλίες των ευρωπαϊκών ταχυδρομικών παρόχων για τη διευκόλυνση της αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας στον ουκρανικό λαό

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

Τεύχος Nº 68
Ιανουάριος-Μάρτιος 2022
Σελίδες: 16

Υπεύθυνος έκδοσης σύμφωνα με τον νόμο: ΕΕΤΤ

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

Αρχισυνταξία: **Τμήμα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων ΕΕΤΤ**

Επιμέλεια έκδοσης - Σχεδίαση - Παραγωγή: **ALTAGRAFICO A.E.**

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

ISSN 2732-950X

Τα δίκτυα 5ns γενιάς ως ευκαιρία ανάκαμψης και ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας στην παγκόσμια οικονομία

*του Καθηγητή **Δημήτριου Βαρουτά**, Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ*

Οι εξελίξεις στον τομέα των δικτύων κινητής 5ns γενιάς, περισσότερο γνωστών ως 5G, σε παγκόσμιο επίπεδο αποτελούν το βασικό σημείο διαλόγου σε όλα τα διεθνή fora (επιχειρηματικά, κυβερνητικά ή ακαδημαϊκά). Σύμφωνα με πρόσφατη έκθεση για την οικονομία των κινητών επικοινωνιών της GSMA (Mobile Economy 2022 report), αναμένονται επενδύσεις περίπου 600 δισ. δολαρίων παγκοσμίως για το διάστημα 2022 ως 2025 από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, με το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών να αφορά στα δίκτυα 5G (ποσοστό περίπου 85%).

Καθώς η χρήση/υιοθέτηση υπηρεσιών 5G αυξάνεται ραγδαία παγκοσμίως και αναμένεται να φτάσει το 2022 περίπου το 1 δισ. χρήστες από τα συνολικά 5,3 δισ. χρήστες παγκοσμίως, είναι περισσότερο από προφανής η ανάγκη για περαιτέρω επενδύσεις στην κατεύθυνση αυτή. Σύμφωνα με τις προβλέψεις, μέχρι το 2025 το 25% των χρηστών κινητής θα είναι χρήστες 5G, ενώ το 40% θα είναι εντός της κάλυψης των δικτύων 5G.

Η ώθηση στην υιοθέτηση των δικτύων 5G είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων όπως η οικονομική ανάκαμψη από την κρίση της πανδημίας, η αύξηση των πωλήσεων συσκευών, η ευρεία κάλυψη των δικτύων 5G, καθώς και οι εμπορικές πρωτοβουλίες των παρόχων. Ταυτόχρονα αναμένεται ένα σημαντικό κύμα υλοποιήσεων δικτύων 5G σε πολυπληθείς χώρες με μεσαία εισοδήματα όπως η Βραζιλία και η Ινδία, το οποίο αναμένεται να ωθήσει ακόμα περισσότερο τη χρήση δικτύων 5G. Σύμφωνα με τις σχετικές μελέτες, η αγορά υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών αναμένεται να δημιουργήσει 4,5 τρισ.

δολάρια πρόσθετη οικονομική αξία, που ισοδυναμεί με το 5% του παγκόσμιου ΑΕΠ. Η αξία αυτή θα αυξηθεί κατά περίπου 400 δισ. δολάρια μέχρι το 2025 αγγίζοντας τα 5 τρισ. δολάρια παγκοσμίως ως προστιθέμενη αξία, καθώς προχωρούν οι σχετικές δράσεις και εμφανίζονται τα πρώτα οφέλη σε παραγωγικότητα και αποδοτικότητα από τις επενδύσεις αυτές.

Για την επιτυχία της παγκόσμιας αυτής προσπάθειας είναι σημαντική η υποστήριξη των επενδύσεων από τις κυβερνήσεις και τις ρυθμιστικές αρχές, ειδικά στα θέματα αδειοδότησης του φάσματος και σταθερού προβλέψιμου πλαισίου υποστήριξης των υλοποιήσεων, αποφεύγοντας καθυστερήσεις και κοστοβόρες διαδικασίες.

Η ΕΕΤΤ έχοντας ολοκληρώσει στο τέλος του 2020 την αδειοδότηση του φάσματος 5G, παρακολουθεί τις εγχώριες και διεθνείς εξελίξεις στον τομέα αυτό συνεισφέροντας με την τεχνογνωσία της και τις κανονιστικές της αρμοδιότητες στην επιτυχή ανάπτυξη των δικτύων 5G στη χώρα μας και την παράλληλη επιτυχή ανάπτυξη ενός οικοσυστήματος καινοτομίας, τεχνολογίας και υπηρεσιών βασισμένων στα δίκτυα 5G.

Επισκόπηση αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών για το 2020

Το 2020, οι ιδιαίτερες συνθήκες που επικράτησαν, λόγω της πανδημίας Covid-19 και των περιοριστικών μέτρων που εφαρμόστηκαν, επηρέασαν αρνητικά την ελληνική οικονομία, με τον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών να έχει μικρότερες απώλειες συγκριτικά με άλλους τομείς και τον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών να παρουσιάζει συνολικά μικρή άνοδο.

Η Επισκόπηση αγορών αποτελεί μία ετήσια έκθεση της ΕΕΤΤ, στην οποία παρουσιάζονται αναλυτικές πληροφορίες για την πορεία και τα βασικά οικονομικά μεγέθη των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Ακολουθεί συνοπτική αναφορά των βασικών σημείων και τάσεων, όπως αυτές καταγράφηκαν στις δύο εποπτευόμενες αγορές για το 2020.

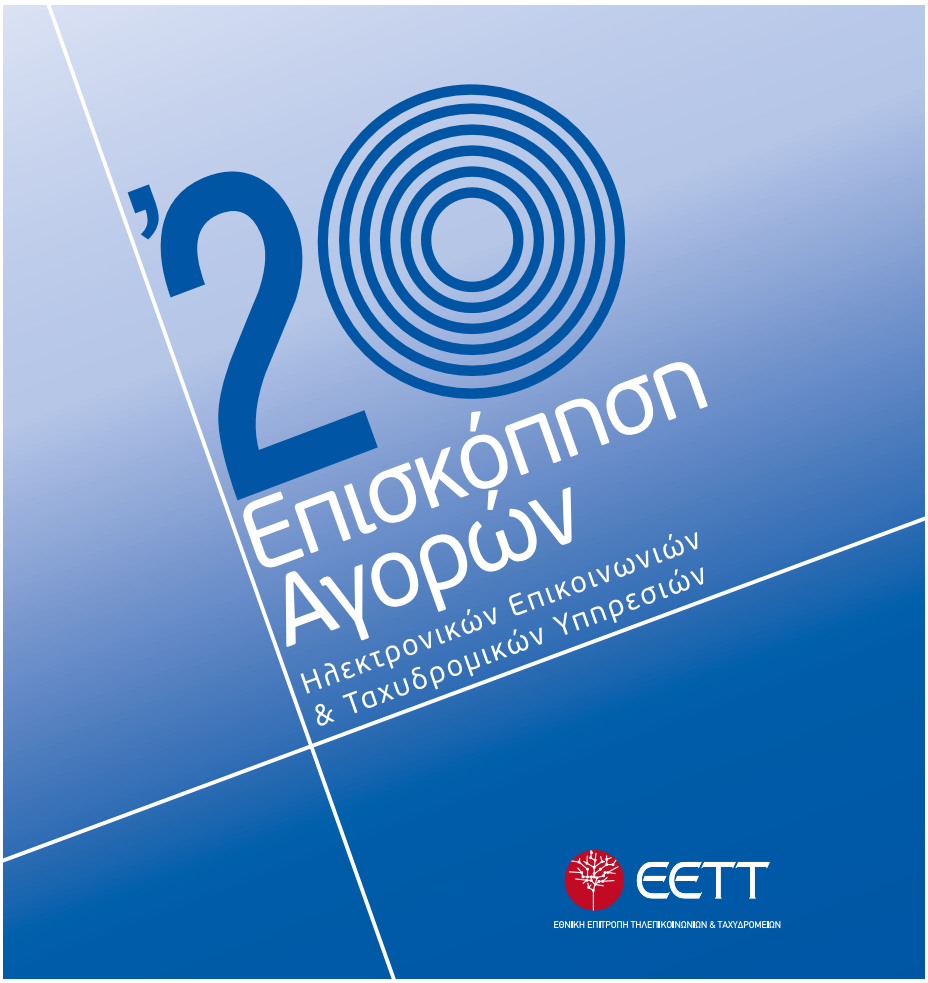
α) Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, οι απαιτήσεις όσον αφορά στην ποιότητα και στη χωρητικότητα των δικτύων ήταν ιδιαίτερα μεγάλες για τον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο οποίος κλήθηκε να καλύψει τις αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας (φωνή και δεδομένα) καταναλωτών και επιχειρήσεων. Επιπρόσθετα, οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών έδωσαν έμφαση στην αύξηση της ανθεκτικότητας των δικτύων τους, καθώς και στην αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας στα προγραμματισμένα επιχειρηματικά σχέδια τους, όπως στα δίκτυα κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G).

Παράλληλα, συνεχίστηκε ο έντονος ανταγωνισμός σε επίπεδο δεσμοποιημένων προσφορών (bundles) με κινητήρια δύναμη τις υψηλές ταχύτητες ευρυζωνικής πρόσβασης, κινητής ευρυζωνικότητας και τις υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης. Η συμβολή του κύκλου εργασιών του κλάδου ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) της Ελλάδας κυμάνθηκε στο 2,9% το 2020, σημειώνοντας αύξηση σε σχέση με το 2019, δεδομένου ότι το ΑΕΠ παρουσίασε ετήσια πτώση 9,6% έναντι πτώσης 3,4% του κύκλου εργασιών στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Οικονομικά μεγέθη

Ο κύκλος εργασιών του κλάδου μειώθηκε στα 4,8 δισ. ευρώ, με τα έσοδα από τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες να καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (86,8%). Το σύνολο των επενδύσεων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών κυμάνθηκε στο 22,6% του κύκλου εργασιών τους, σημαντικά βελτιωμένος σε σχέση με το 2019, λόγω της μεγάλης ανόδου των επενδύσεων (38%) έναντι της πτώσης του κύκλου εργασιών (3,4%). Η αύξηση αυτή οφείλεται στη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης



Βασικά μεγέθη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2020

4,8 δισ. ευρώ
κύκλος εργασιών
3,4% μείωση
σε σχέση με το 2019

2,9%
συμβολή
του κύκλου εργασιών
στο ΑΕΠ

1,1 δισ. ευρώ
επενδύσεις
τηλεπικοινωνιακών
παρόχων
38% αύξηση
σε σχέση με το 2019

ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 700 MHz, 2 GHz, 3400-3800 MHz και 26 GHz, με σκοπό την ανάπτυξη δικτύων κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G).

Σταθερές επικοινωνίες

Τον Δεκέμβριο του 2020, ο αριθμός των γραμμών σταθερής τηλεφωνίας ανήλθε σε 4.859.182, με τη διείσδυση να φθάνει σε ποσοστό 45,3% επί του πληθυσμού. Παράλληλα, η κίνηση σταθερής τηλεφωνίας σημείωσε αύξηση 8,7%, κυρίως λόγω της σημαντικής αύξησης της διάρκειας των εθνικών κλήσεων προς σταθερά (1,1 δισ. λεπτά περισσότερα σε σχέση με το 2019) και κινητά τηλέφωνα (106 εκατ. λεπτά περισσότερα σε σχέση με το 2019) και αποδίδεται τόσο στους εναλλακτικούς παρόχους (αύξηση της συνολικής τους κίνησης κατά 4,5% σε σχέση με το 2019) όσο και στον ΟΤΕ (αύξηση 13,4% της συνολικής του κίνησης σε σχέση με το 2019). Ο ΟΤΕ προπορεύεται με μερίδιο 55,2% στις γραμμές και 48,7% ως προς το σύνολο της κίνησης (έναντι 46,6% το 2019). Οι τηλεφωνικές γραμμές των υπολοίπων παρόχων καταλαμβάνουν μερίδιο 44,8%, έχοντας σημειώσει αύξηση 0,7% (14.983 γραμμές) σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Τα λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση ανήλθαν σε 1,42 δισ. ευρώ, σημειώνοντας μικρή αύξηση 1% σε σχέση με το 2019. Τα έσοδα από τις υπηρεσίες Διαδικτύου συνέχισαν να αυξάνονται (άνοδος 5,9% σε σχέση με το 2019), εξουδετερώνοντας τη συνεχιζόμενη φθίνουσα πορεία των λιανικών εσόδων τηλεφωνίας σε σταθερή θέση.

Σταθερή τηλεφωνία

- **4.859.182** τηλεφωνικές γραμμές
- **45,3%** διείσδυση στον πληθυσμό
- **1,4** δισ. ευρώ λιανικά έσοδα
  ↑ αύξηση **1%** σε σχέση με το 2019
- **14,5** δισ. λεπτά εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο
  ↑ αύξηση **8,7%** σε σχέση με το 2019
- **409.358** μεταφερθέντες αριθμοί

Κινητή τηλεφωνία

- **11,4** εκατ. ενεργές συνδέσεις
- **106 %** διείσδυση στον πληθυσμό
- **1,6** δισ. ευρώ λιανικά έσοδα
  ↓ μείωση **4,1%** σε σχέση με το 2019
- **30,5** δισ. λεπτά όγκος φωνητικών κλήσεων
  ↑ αύξηση **6,3%** σε σχέση με το 2019
- **2,2** δισ. SMS
  ↓ μείωση **6,1%** σε σχέση με το 2019
- **291.740** μεταφερθέντες αριθμοί

↑ **68%** αύξηση
στη χρήση υπηρεσιών δεδομένων
379 εκατ. GB, έναντι **225** εκατ. GB το 2019.

Κινητές επικοινωνίες

Το 2020, ο αριθμός των συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας ανήλθε σε 13,7 εκατ., παρουσιάζοντας μείωση 5,9% σε σχέση με το 2019, με τις ενεργές συνδέσεις να παρουσιάζουν συγκριτικά μικρότερη μείωση 4,1%, ανερχόμενες περίπου στα 11,4 εκατ. Όσον αφορά τον συνολικό αριθμό συνδέσεων των Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ), τα μερίδια της VODAFONE και της WIND αυξήθηκαν στο 29,2% και 24,8% αντίστοιχα, ενώ αντίθετα το μερίδιο της COSMOTE μειώθηκε στο 46%. Ως προς τις ενεργές συνδέσεις, το μερίδιο της COSMOTE βρίσκεται στο εύρος [45%-55%], με τη VODAFONE να ακολουθεί με εύρος [25%-35%] και την WIND με εύρος [15%-25%].

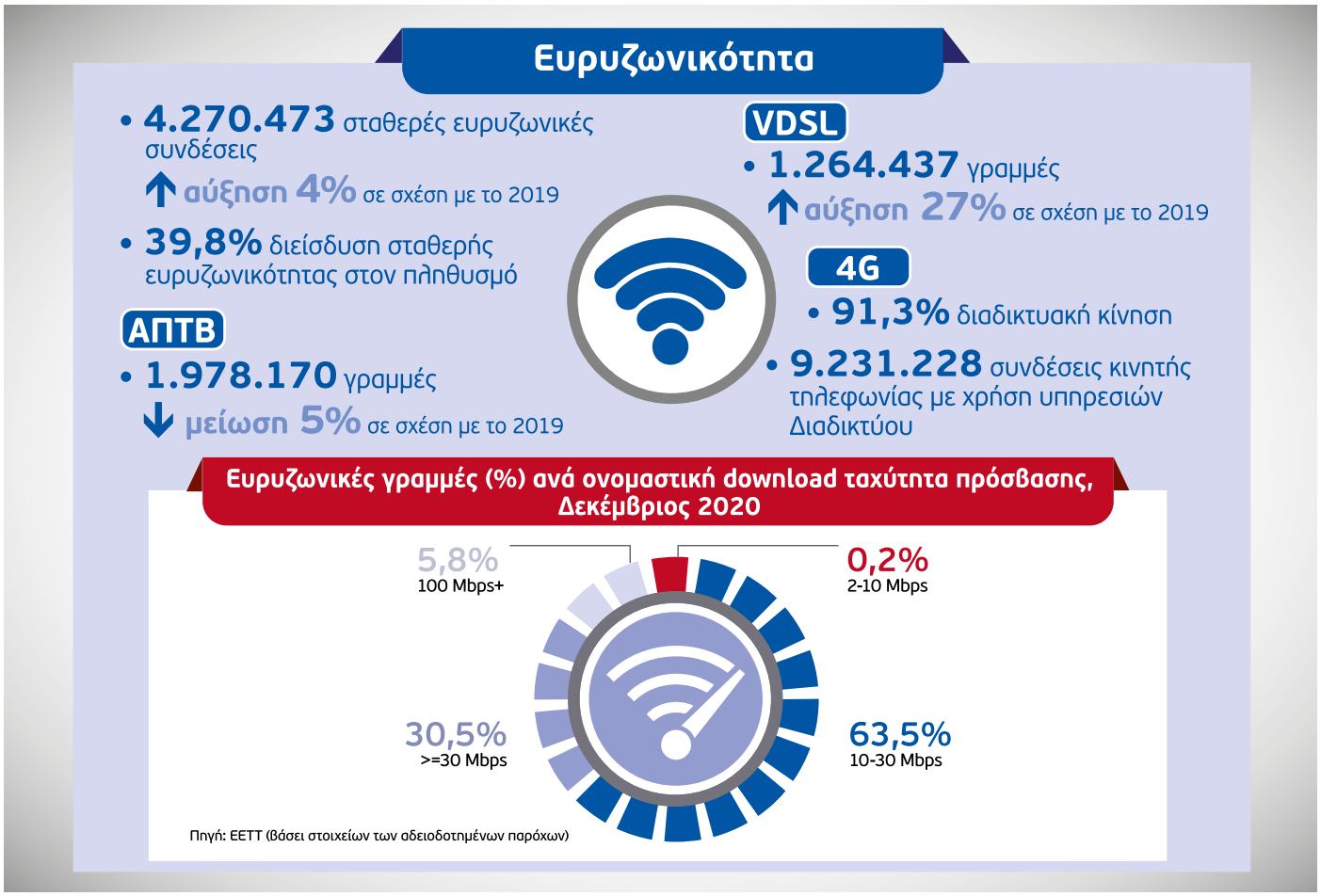
Η χρήση των δικτύων κινητών επικοινωνιών το 2020, χαρακτηρίστηκε από την αύξηση των λεπτών ομιλίας εντός της Ελλάδας κατά 6,3% και την εντυπωσιακή άνοδο στη χρήση υπηρεσίας δεδομένων κατά 68%, φθάνοντας τα 379 εκατ. GB έναντι των 225 εκατ. GB το 2019. Αντίθετα, ο συνολικός αριθμός των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) μειώθηκε κατά 6,1% (2,2 δισ. SMS έναντι 2,4 δισ. SMS το 2019). Το 53% των κλήσεων πραγματοποιήθηκε σε κινητά εντός του ίδιου δικτύου κινητής τηλεφωνίας (on-net). Τέλος, τα λιανικά έσοδα από την πώληση υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών (συμβολαίου και καρτοκινητής) παρουσίασαν πτώση κατά 4,1% και ανήλθαν σε 1,6 δισ. ευρώ. Το μέσο ετήσιο έσοδο ανά χρήστη (σύνδεση) συμβολαίου και καρτοκινητής διαμορφώθηκε στα 254 ευρώ και 69 ευρώ αντίστοιχα.

Ευρυζωνικότητα

Στο τέλος του 2020, οι σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις έφτασαν τις 4.270.473 γραμμές, παρουσιάζοντας ετήσια αύξηση 4%. Σημειώνεται ότι, η διείσδυση της σταθερής ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό έφτασε στο 39,8%. Σε σύγκριση με την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), και σύμφωνα με στοιχεία που αφορούν τον Ιούνιο του 2020, η διείσδυση της σταθερής ευρυζωνικότητας στην ΕΕ κυμάνθηκε στο 35,9% και στην Ελλάδα στο 38,9%. Οι γραμμές VDSL ανήλθαν σε 1.264.437 έναντι 995.816 τον Δεκέμβριο του 2019 (ετήσια αύξηση 27%), συνιστώντας το 29,6% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών.

Σε αντίθεση με τη σταθερή ευρυζωνικότητα, η διείσδυση της κινητής ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα ήταν 85,3% (Ιούνιος 2020), κατατάσσοντας τη χώρα μεταξύ των τελευταίων δέκα κρατών μελών της ΕΕ. Η δε απόσταση από τη μέση διείσδυση στην ΕΕ (103,8%) αυξήθηκε πάλι μετά από μια περίοδο μείωσής της, καθώς, μέσα σε ένα έτος, η διείσδυση αυξήθηκε μόνο κατά 1,9 μονάδες, έναντι 3,9 μονάδων της ΕΕ.

Η ευρυζωνική κάλυψη δικτύων νέας γενιάς (Next Generation Access Networks-NGA), αυξήθηκε στην Ελλάδα 6 εκατοστιαίες μονάδες κατά το 2020 (κάλυψη σε ποσοστό 86,7% των νοικοκυριών εντός του 2020 έναντι 80,6% στα μέσα του 2019), πλησιάζοντας τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (87,2%). Η αύξηση αποδίδεται κυρίως στην ανάπτυξη δικτύων πρόσβασης μέσω της τεχνολογίας VDSL Vectoring. Ωστόσο, η διείσδυση της ευρυζωνικής πρόσβασης NGA σε



Συνδυαστικές / δεσμοποιημένες προσφορές

- **4,28** εκατ. προσφορές
- **51%** αφορά 2-Play προσφορές (σταθερή τηλεφωνία + σταθερό internet)

Συνδρομητική τηλεόραση

- **1,11** εκατ. συνδρομές τηλεόρασης
- ↑ αύξηση **4%** σε σχέση με το 2019
- **72%** αφορά δορυφορικές συνδρομές

ποσοστό διείσδυσης των νοικοκυριών εξακολουθεί να παραμένει σε χαμηλά επίπεδα (25,7%) και σε μεγάλη απόσταση από τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο (50,3%).
Τέλος, στα δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας (Very High Capacity Networks-VHCN), η Ελλάδα σημείωσε άνοδο του ποσοστού κάλυψης των δικτύων κατά 3,1 εκατοστιαίες μονάδες (κάλυψη σε ποσοστό 10,2% των νοικοκυριών το 2020 έναντι 7,1% το 2019). Εντούτοις, εξακολουθεί να υπολείπεται έναντι του αντίστοιχου ευρωπαϊκού μέσου όρου τόσο σε ποσοστό κάλυψης δικτύων (59,3%) όσο και σε ποσοστό διείσδυσής τους στα νοικοκυριά (2,7% έναντι 32,9% του ευρωπαϊκού μέσου όρου).

Συνδυαστικές προσφορές

Το 2020, συνεχίστηκε η αύξηση της διείσδυσης των συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών, οι οποίες, στο τέλος του έτους, ξεπέρασαν τα 4,28 εκατ. Ο πιο δημοφιλής τύπος συνδυαστικής προσφοράς παρέμεινε αυτός της σταθερής τηλεφωνίας και σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης (περίπου 2,2 εκατ. συνδρομές) και έπονται το triple play σταθερής τηλεφωνίας, σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης και κινητής υπηρεσίας (1,55 εκατ. συνδρομές, το triple play σταθερής τηλεφωνίας, σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης και συνδρομητικής τηλεόρασης (~325 χιλ.) και τέλος, το 4-play (~161 χιλ.). Σημειώνεται ότι, οι συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν κινητές υπηρεσίες ανήλθαν, στο τέλος του 2020, σε 1,8 εκατ., αντιπροσωπεύοντας το 41% περίπου του συνόλου των συνδυαστικών προσφορών και έχοντας σχεδόν διπλασιαστεί σε σχέση με το 2015 (21%).

Παρατηρητήριο Τιμών (Pricescope)

Σύμφωνα με τα στοιχεία που καταχώρισαν οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι στο Παρατηρητήριο Τιμών (Pricescope) στο τέλος του 2020, η πλειονότητα των προϊόντων αφορούσε τις σταθερές επικοινωνίες (~53%). Οι εταιρίες WIND και COSMOTE βασίστηκαν κυρίως στα πρόσθετα προϊόντα (56% και 51% αντίστοιχα), ενώ οι εταιρίες FORTHNET, OTE και VODAFONE στηρίχθηκαν κυρίως στα βασικά προϊόντα με 93%, 75% και 65% αντίστοιχα. Τα προγράμματα των εταιριών COSMOTE, FORTHNET και WIND απευθύνονταν κυρίως σε οικιακούς πελάτες, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό προγραμμάτων της VODAFONE απευθυνόταν σε εταιρικούς πελάτες. Το μεγαλύτερο ποσοστό προγραμμάτων του OTE απευθυνόταν σε όλους τους πελάτες. Τα περισσότερα προγράμματα συμβολαίου κινητής τηλεφωνίας που προσφέρουν υπηρεσίες φωνής και δεδομένων (~63%) αφορούσαν πάγια έως και 60 ευρώ τον μήνα, με μέσο όρο τιμής τα 41 ευρώ τον μήνα και δωρεάν όγκο δεδομένων περί τα 6 GB.

β) Ταχυδρομικές υπηρεσίες

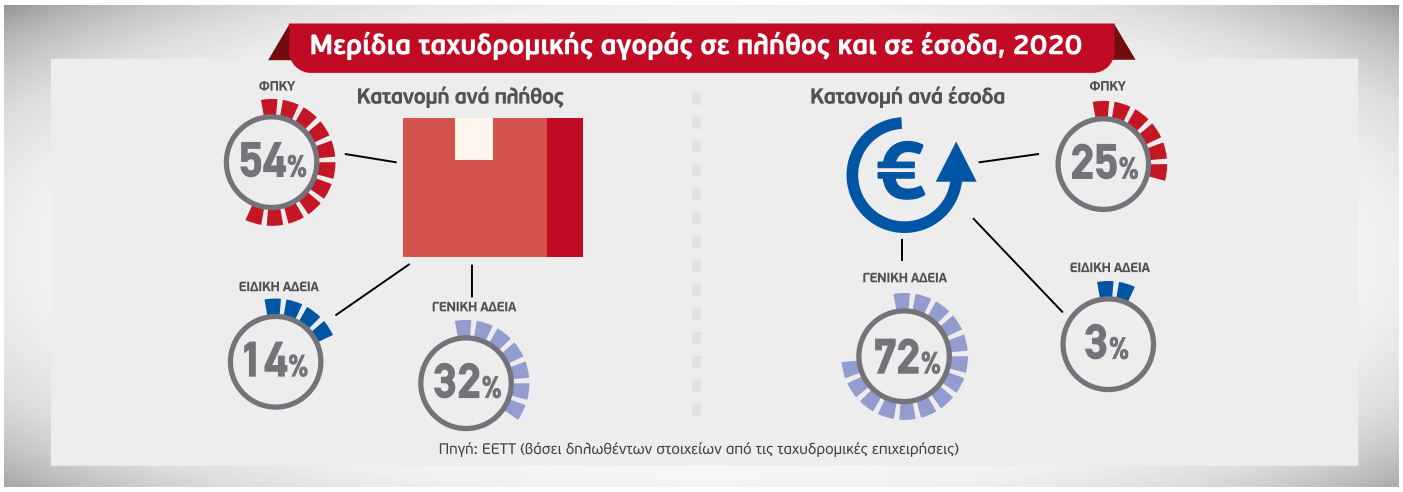
Το 2020, ο κύκλος εργασιών των ταχυδρομικών επιχειρήσεων παρουσίασε άνοδο, καθώς διαμορφώθηκε σε 645 εκατ. ευρώ, έναντι 637 εκατ. το 2019. Η πανδημία Covid-19 προκάλεσε αλματώδη αύξηση στη ζήτηση υπηρεσιών ταχυμεταφορών, με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις με Γενική Άδεια να βελτιώσουν κατά 17% τον κύκλο εργασιών τους, σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Αντίθετα, ο κύκλος εργασιών του

Βασικά μεγέθη της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών, 2020

596,5 εκατ. ευρώ έσοδα
↑ **5,8% αύξηση** σε σχέση με το 2019

328,7 εκατ. αντικείμενα διακινήθηκαν
↓ **5,1% μείωση** σε σχέση με το 2019

75 νέες επιχειρήσεις στην αγορά ταχυμεταφορών



Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) παρουσίασε πτώση κατά 15%, γεγονός που αποδίδεται, μεταξύ άλλων, στους περιορισμούς που επέφερε η πανδημία στις συναλλαγές με φυσική παρουσία και στις διεθνείς μεταφορές.

Αναφορικά με τα έσοδα, η ελληνική ταχυδρομική αγορά κινήθηκε ελαφρώς ανοδικά, ενώ το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων σημείωσε νέα πτώση, η οποία αποδίδεται στη μείωση του επιστολικού ταχυδρομείου. Ειδικότερα, τα έσοδα παρουσίασαν αύξηση κατά 5,8% σε σχέση με το 2019, φθάνοντας τα 596,5 εκατ. ευρώ, προερχόμενα από τη διακίνηση 328,7 εκατ. αντικειμένων, μειωμένων κατά 5,1% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

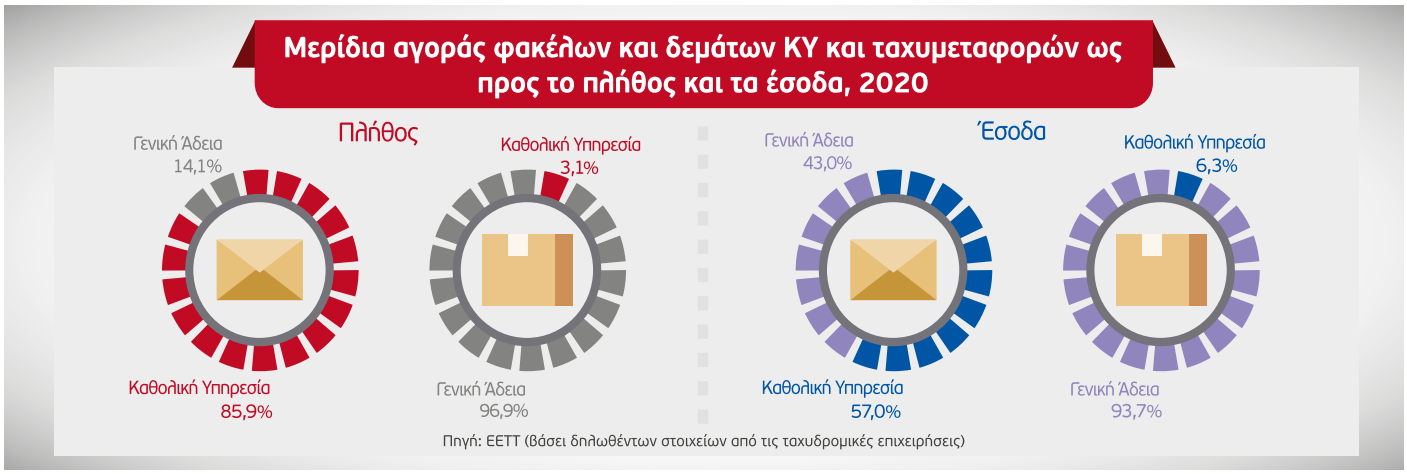
Το 2020, το μερίδιο εσόδων του ΦΠΚΥ στη συνολική αγορά μειώθηκε στο 25,1% από 30,9% που ήταν το 2019, ενώ παράλληλα, αυξήθηκε το μερίδιο των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών στο 71,8% από 65,4% που ήταν την προηγούμενη χρονιά. Το μερίδιο των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια παρουσίασε μείωση στο 3,1% από 3,7% που ήταν το 2019. Το μερίδιο των δεμάτων-μικροδεμάτων σημείωσε αύξηση και το 2020 στο σύνολο του πλήθους, αλλά και των εσόδων των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, φθάνοντας το 21,9% και το 56,8%, αντίστοιχα.

Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων εντός της χώρας (89%) απέφερε το μεγαλύτερο ποσοστό των εσόδων της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς (67%). Επισημαίνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινήθηκε από την Αττική (72%) και τη Μακεδονία (12%) προς το εσωτερικό και το εξωτερικό. Σε ό,τι αφορά τη διεθνή δραστηριότητα, ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν από το εξωτερικό προς την Ελλάδα, προήλθε από την ΕΕ (61%) και την Ασία (28%), ενώ οι αποστολές των ταχυδρομικών αντικειμένων προς το εξωτερικό είχαν ως προορισμό κυρίως την ΕΕ (58%) και ακολούθως τις ΗΠΑ-Καναδά (16%).

Ειδικότερα, στην αγορά της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ-απλό ταχυδρομείο), το 2020, πέραν του ΦΠΚΥ, δραστηριοποιήθηκαν εννέα επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια, οι οποίες διακίνησαν το 21% των ταχυδρομικών αντικειμένων της αγοράς ΚΥ και απέφεραν το 11% των εσόδων της. Οι φάκελοι ήταν αναμφισβήτητα το κυρίαρχο αντικείμενο στην αγορά της ΚΥ, καθώς αποτέλεσαν το 91,4% των διακινούμενων αντικειμένων, αποφέροντας το 82,7% των εσόδων της συγκεκριμένης αγοράς.

Στην αγορά των ταχυμεταφορών, το 2020, εισήλθαν 75 νέες επιχειρήσεις, διαμορφώνοντας το συνολικό πλήθος των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια σε 591. Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών διακίνησαν φακέλους σε ποσοστό 34% και δέματα-μικροδέματα σε ποσοστό 66% του πλήθους των αντικειμένων. Οι φάκελοι απέφεραν στις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια εμφανώς λιγότερα έσοδα (26%) από ό,τι τα δέματα-μικροδέματα (74%).

Η πλήρης Έκθεση της Επισκόπησης αγορών είναι διαθέσιμη στο www.eett.gr.



Ομιλία του Προέδρου της ΕΕΤΤ στο Green All-optical Network Forum 2022

*του Καθηγητή **Κωνσταντίνου Μασσέλου,***
Προέδρου της ΕΕΤΤ & Αντιπροέδρου του BEREC για το 2022

Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ και Αντιπρόεδρος του BEREC για το 2022, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος συμμετείχε στο συνέδριο "Green All-optical Network Forum 2022"Forum 2022», όπου παρέθεσε ομιλία με θέμα τα δίκτυα πρόσβασης οπτικών ινών και τη σημασία τους για την επίτευξη των στόχων της ψηφιακής και της πράσινης μετάβασης.

Το συνέδριο «Green All-optical Network Forum 2022» πραγματοποιήθηκε στις 28 Φεβρουαρίου στη Βαρκελώνη, με συμμετοχή κορυφαίων στελεχών του κλάδου των τηλεπικοινωνιών και επικεντρώθηκε στη συζήτηση σύγχρονων, πράσινων λύσεων που μπορούν να υπηρετήσουν με συνέπεια και αποτελεσματικότητα το στόχο της αειφόρου ανάπτυξης. Σε αυτό το πλαίσιο, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ και Αντιπρόεδρος του BEREC για το 2022, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος παρέθεσε ομιλία υπό τον τίτλο "All optical networks: A catalyst for sustainable energy planning and the 'key' for aligning the objectives of digital transformation and sustainability agendas".

Στην τοποθέτησή του, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ αναφέρθηκε στους στόχους της Συμφωνίας των Παρισίων για την κλιματική αλλαγή, αλλά και στο Ευρωπαϊκό Green Deal που έχει θέσει ως εμβληματικό στόχο να καταστεί η Ευρώπη, η πρώτη κλιματικά ουδέτερη ήπειρος έως το 2050. Στο πλαίσιο αυτό, η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του κλάδου των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών και πιο ειδικά των ευρυζωνικών δικτύων αποτελεί βασική προϋπόθεση. Ως προς τούτο, η σημασία των δικτύων πρόσβασης οπτικών ινών (FTTH-Fiber to the Home) είναι ιδιαιτέρως κρίσιμη, καθώς προσφέρουν το μεγάλο πλεονέκτημα της

χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας και συνεπώς του μικρότερου αποτυπώματος CO_2 σε σχέση με τεχνολογίες για τις οποίες απαιτείτο η εκτενής χρήση ενεργού εξοπλισμού για την αύξηση της απόδοσης του δικτύου. Επιπλέον, τα δίκτυα οπτικών ινών μπορούν να αξιοποιηθούν από πληθώρα άλλων υπηρεσιών και εφαρμογών συμβάλλοντας αποφασιστικά στη μείωση των εκπομπών άνθρακα.

Για τους παραπάνω λόγους, ο κ. Μασσέλος επεσήμανε την ανάγκη για περαιτέρω υποστήριξη της γρήγορης ανάπτυξης των δικτύων πρόσβασης οπτικών ινών (FTTH), διατυπώνοντας τις εξής προτάσεις:

(α) τη μετάβαση από τις παραδοσιακές υποδομές χαλκού (Copper Switch-Off) στα δίκτυα πρόσβασης οπτικών ινών μέσα σε συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα από τη στιγμή που τα δίκτυα οπτικών ινών γίνονται διαθέσιμα με τρόπο που θα εξασφαλίζει την ισότιμη πρόσβαση επιχειρήσεων και καταναλωτών στα νέα δίκτυα, αλλά θα ελαχιστοποιεί την επιβάρυνσή τους από το μεγάλο κόστος της ανάπτυξης των τελευταίων μέτρων ("last mile") αυτών των δικτύων,

(β) τη στήριξη της ζήτησης με προγράμματα επιδοτήσεων που θα ενθαρρύνουν τους καταναλωτές να στραφούν προς τα δίκτυα πρόσβασης οπτικών ινών,

(γ) την περαιτέρω ψηφιοποίηση (δημόσιων και μη) υπηρεσιών προς τους πολίτες, καθώς οι σύγχρονες δικτυακές υποδομές δεν αποτελούν από μόνες τους τελικό στόχο, αλλά συνιστούν μέσο ενίσχυσης των πολιτών, της επιχειρηματικής ανάπτυξης, της κοινωνικής και οικονομικής προόδου,

(δ) την ανάπτυξη καλωδιώσεων οπτικών ινών εντός των κτιρίων (σπίτια και μικρές επιχειρήσεις) και όχι απλώς την εγκατάσταση οπτικών ινών έως τις εισόδους των κτιρίων.

Καταλήγοντας, ο κ. Μασσέλος τόνισε τη σημασία των δικτύων οπτικών ινών για την προσπάθεια επίτευξης των στόχων τόσο της ψηφιακής όσο και της πράσινης μετάβασης, επισημαίνοντας πως αποτελούν την τεχνολογικά ασφαλέστερη και ενεργειακά αποδοτικότερη λύση για την ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς και το κλειδί για την ευθυγράμμιση των στόχων της ατζέντας της Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Δεκαετίας 2030 (Digital Decade 2030) με το Ευρωπαϊκό Green Deal.

Το πλήρες κείμενο της ομιλίας είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ (στα αγγλικά).

Η αξία των δικτύων οπτικών ινών για την προσπάθεια επίτευξης των στόχων τόσο της ψηφιακής όσο και της πράσινης μετάβασης είναι πολύ σημαντική, αποτελούν δε την τεχνολογικά ασφαλέστερη και ενεργειακά αποδοτικότερη λύση για την ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς καθώς και το κλειδί για την ευθυγράμμιση των στόχων της ατζέντας της Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Δεκαετίας 2030 (Digital Decade 2030) με το Ευρωπαϊκό Green Deal.

Η πορεία της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα το α' εξάμηνο του 2021

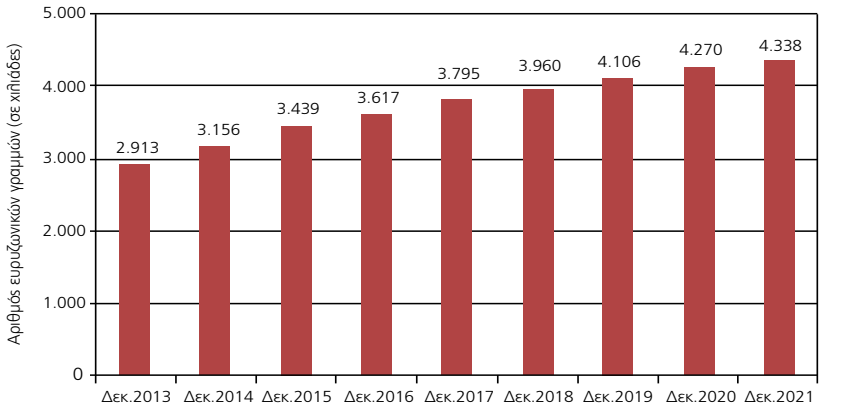
της *Περσεφόνης Αποστολέλλη,*
Αν. Προϊσταμένης Τμήματος Παρακολούθησης Αγορών & Τεκμηρίωσης,
Δ/νση Ανταγωνισμού, ΕΕΤΤ

Συνεχίστηκε η ανοδική πορεία των ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα, των γραμμών πρόσβασης σε δίκτυα νέας γενιάς (Next Generation Access networks-NGA) και του αριθμού των ενεργών συνδρομητών κινητής ευρυζωνικότητας κατά το α' εξάμηνο του 2021. Επίσης, άνοδο παρουσίασαν και τα ποσοστά των γραμμών υψηλών και υπερ-υψηλών ταχυτήτων.

Οι κυριότερες εξελίξεις που σημειώθηκαν στον τομέα της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα μέχρι και τον Ιούνιο του 2021 είναι οι ακόλουθες:

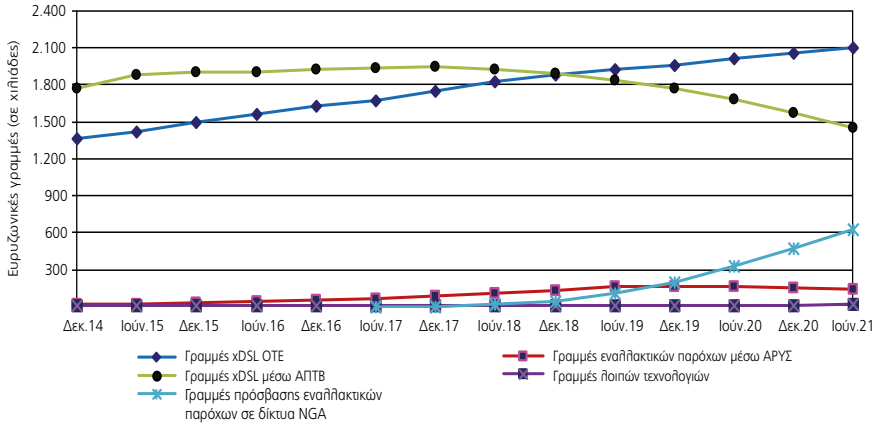
- Οι ευρυζωνικές συνδέσεις της χώρας στα μέσα του 2021 ανήλθαν σε 4.338.095 έναντι 4.270.473 στο τέλος του 2020 (Διάγραμμα 1), σημειώνοντας αύξηση 1,6% κατά τη διάρκεια του α' εξαμήνου του έτους. Η ευρυζωνική διείσδυση στον πληθυσμό έφθασε το 40,5%.
- Όσον αφορά στην εξέλιξη του αριθμού των ευρυζωνικών γραμμών ανά τύπο πρόσβασης καθώς και τα επιμέρους μερίδια ευρυζωνικών γραμμών στο τέλος Ιουνίου του 2021 (Διαγράμματα 2 και 3), σημειώνονται τα παρακάτω:
  - Οι γραμμές xDSL μέσω ΑΠΤΒ υποχώρησαν εκ νέου σε 1.456.373 έναντι 1.573.758 τον Δεκέμβριο του 2020 και αντιστοιχούν στο 33,57% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών.
  - Οι γραμμές πρόσβασης σε δίκτυα NGA των εναλλακτικών παρόχων ανήλθαν σε 620.870 έναντι 472.613 στο τέλος του 2020. Το μερίδιό τους επί του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών αυξήθηκε φθάνοντας το 14,31% έναντι 11,07% στο τέλος του 2020. Η πλειονότητα των χονδρικών υπηρεσιών VLU (Virtual Local Unbundling) που υλοποίησαν οι πάροχοι πρόσβασης έγινε πάνω από γραμμές FTTC (Fiber To The Cabinet).
  - Οι γραμμές xDSL λιανικής του ΟΤΕ παρουσίασαν νέα αύξηση, φτάνοντας τις 2.191.648 έναντι 2.113.598 τον Δεκέμβριο του 2020. Το μερίδιό τους στο σύνολο των ευρυζωνικών γραμμών ανήλθε σε 48,43% έναντι 48,26% τον Δεκέμβριο του 2020. Από τις γραμμές λιανικής του ΟΤΕ, οι 1.027.152 (961.007 τον Δεκέμβριο του 2020) αφορούν γραμμές VLU, η πλειονότητα των οποίων (936.333) παρέχεται μέσω ιδίας υποδομής του ΟΤΕ, ενώ οι υπόλοιπες 90.819 παρέχονται μέσω υποδομής των παρόχων[1]. Επιπρόσθετα, 41.385 γραμμές λιανικής

Διάγραμμα 1 : Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 2: Εξέλιξη αριθμού ευρυζωνικών γραμμών ανά τύπο πρόσβασης



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

[1] *Κατά τον υπολογισμό των επιμέρους μεριδίων, οι γραμμές αυτές συγκαταλέγονται στις γραμμές πρόσβασης δικτύων NGA.*

(33.383 στο τέλος του 2020) αφορούν υποβρόχους που ο ΟΤΕ προμηθεύεται για να αναπτύξει ευρυζωνικά προϊόντα σε αγροτικές περιοχές.

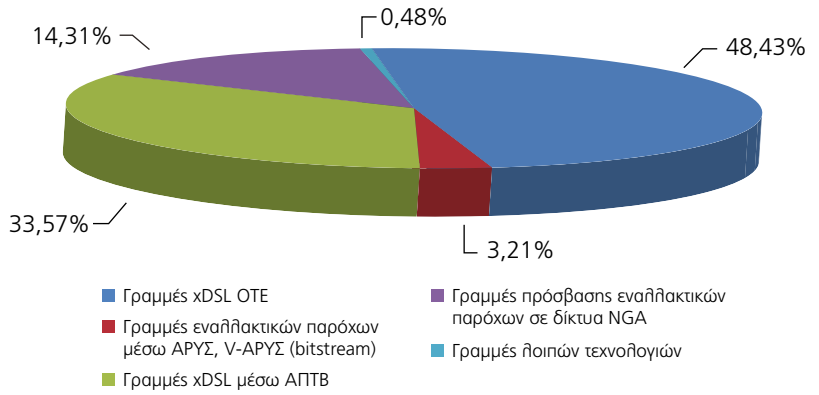
- Οι γραμμές Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεσης (ΑΡΥΣ), V-ΑΡΥΣ χονδρικής (bitstream) μειώθηκαν σε 139.389 (3,21% επί του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών) έναντι 149.313 τον Δεκέμβριο του 2020, ως αποτέλεσμα της μείωσης του αριθμού των προϊόντων VPU-Virtual Partial Unbundling (134.141 έναντι 143.658 στα τέλη του 2020).
- Οι ευρυζωνικές γραμμές λοιπών τεχνολογιών παραμένουν σε χαμηλά επίπεδα με ποσοστό 0,48%.

• Σχετικά με την κατανομή του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών ανά ταχύτητα πρόσβασης κατά το α' εξάμηνο 2021 (Διάγραμμα 4), η συντριπτική πλειονότητα των γραμμών (άνω του 99%) αντιστοιχεί σε ονομαστικές ταχύτητες (download) άνω των 10 Mbps. Το ποσοστό των γραμμών υψηλών ταχυτήτων (από 30 Mbps έως 100 Mbps) ανέρχεται πλέον στο 30,6% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών της χώρας, ενώ οι γραμμές υπερ-υψηλών ταχυτήτων (από 100 Mbps και άνω), συνιστούν το 10,5% (5,8% στα τέλη του 2020).

• Το σύνολο των ενεργών συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας που χρησιμοποίησαν υπηρεσίες δεδομένων στο Διαδίκτυο κατά το α'εξάμηνο του 2021 ανήλθε σε 9.508.146 έναντι 9.231.228 στο τέλος του 2020, καταγράφοντας πληθυσμιακή διείσδυση 88,8% (Διάγραμμα 5). Αναλυτικά:

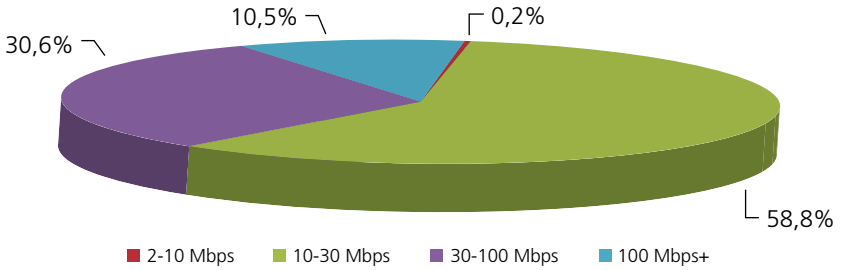
- 424.749 συνδρομητές έκαναν χρήση καρτών (datacards) για πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- 8.218.785 συνδρομητές είτε προμηθεύτηκαν πακέτο δεδομένων Διαδικτύου επιπρόσθετα σε πακέτο κινητής τηλεφωνίας (add-on) είτε έκαναν χρήση υπηρεσιών δεδομένων Διαδικτύου μέσω προγραμμάτων κινητής που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο με ενιαία χρέωση (bundle).
- 864.612 συνδρομητές έκαναν χρήση υπηρεσιών δεδομένων μέσω προγραμμάτων κινητής που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (χρέωση ανά μονάδα).

Διάγραμμα 3: Κατανομή ευρυζωνικών γραμμών ανά τύπο πρόσβασης, Ιούνιος 2021



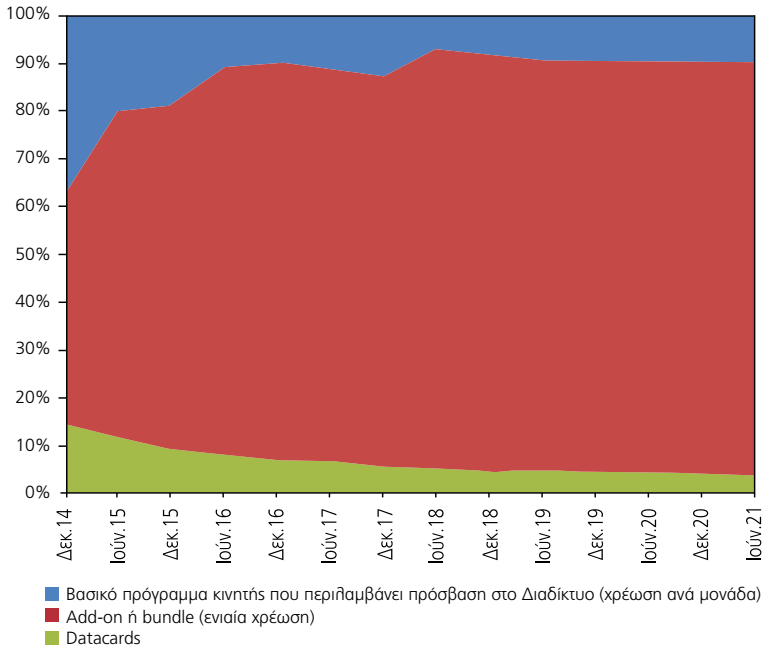
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 4: Κατανομή ευρυζωνικών γραμμών ανά ονομαστική ταχύτητα πρόσβασης, Ιούνιος 2021



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 5: Εξέλιξη ενεργών συνδρομητών κινητής ευρυζωνικότητας



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διεξαγωγή έρευνας για την αναγνώριση και πρόληψη των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην ΕΕΤΤ

της *Δρ Ροδάνθης Λεμονάκη,*
Αν. Προϊσταμένης Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού,
Δ/νση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών, ΕΕΤΤ

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και το εργασιακό άγχος αποτελούν αναμφίβολα τις μεγαλύτερες προκλήσεις στον εργασιακό χώρο, ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας Covid-19, επηρεάζοντας σημαντικά την ψυχική υγεία των εργαζομένων κάθε οργανισμού. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε έρευνα για την αναγνώριση των κινδύνων αυτών με απώτερο στόχο την πρόληψη και επιτυχή διαχείρισή τους.

Πλαίσιο διεξαγωγής της έρευνας

Ένα υγιές ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον αυξάνει σημαντικά την εργασιακή δέσμευση, την προσωπική ανάπτυξη, καθώς και την ψυχική ευεξία των εργαζομένων. Σύμφωνα με το μοντέλο των Εργασιακών Απαιτήσεων-Πόρων[1], εξαιτίας της έλλειψης ισορροπίας μεταξύ των υπερβολικών εργασιακών απαιτήσεων που πρέπει να αντιμετωπίσει ο/η εργαζόμενος/η και των πόρων που του/της παρέχονται, δημιουργούνται υψηλά επίπεδα πίεσης, που μπορούν να οδηγήσουν σε υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους και εν συνεχεία σε επαγγελματική εξουθένωση (job burnout).

Εργασιακοί πόροι είναι οι πτυχές αυτές της εργασίας, που δημιουργούν κίνητρα στο ανθρώπινο δυναμικό και επιδρούν θετικά στην ευημερία, την εργασιακή δέσμευση και μετριάζουν τις αρνητικές επιπτώσεις των εργασιακών απαιτήσεων. Η ανοιχτή επικοινωνία, η κοινωνική υποστήριξη, οι σαφείς ρόλοι, η αναγνώριση των προσπαθειών, η φιλότιμη εργασιακή συμπεριφορά και η μετασχηματιστική ηγεσία είναι πόροι που μπορούν οι οργανισμοί να προσφέρουν.

Εργασιακές απαιτήσεις είναι οι πτυχές αυτές της εργασίας που ενέχουν σωματικά ή ψυχολογικά κόστη, όπως η κούραση και η ευερεθιστότητα. Ο φόρτος εργασίας, η εργασία με συναισθηματικές απαιτήσεις, η σύγκρουση μεταξύ εργασιακού και οικογενειακού περιβάλλοντος, η έλλειψη άνετου εργασιακού περιβάλλοντος αποτελούν τις πιο συχνές απαιτήσεις που έχουν να αντιμετωπίσουν οι εργαζόμενοι/ες.

Σύμφωνα με μελέτη του European Agency for Safety and Heath at Work (EU-OSHA), μεταξύ των συχνότερα αναφερόμενων αιτιών εργασιακού άγχους περιλαμβάνονται η εργασιακή αναδιοργάνωση, η υπερωριακή απασχόληση, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, καθώς και η παρενόχληση και η βία στην εργασία. Με την κατάλληλη προσέγγιση, μπορεί να επιτευχθεί η πρόληψη και η επιτυχής διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και του εργασιακού άγχους. Επιπλέον, το ευρωπαϊκό σύμφωνο για την ψυχική υγεία και ευημερία αναγνωρίζει τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και τις αυξανόμενες πιέσεις στον χώρο εργασίας και ενθαρρύνει τους οργανισμούς να εφαρμόζουν πρόσθετα, προαιρετικά μέτρα για την προαγωγή της ψυχικής ευεξίας με την ενεργό συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού τους.

Στόχος της έρευνας

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε έρευνα με θέμα: «Αναγνώριση και πρόληψη ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην ΕΕΤΤ» με στόχο τη διερεύνηση της ύπαρξης τυχόν ψυχοκοινωνικών κινδύνων στο εργασιακό περιβάλλον της Αρχής και την πρόληψή τους. Ειδικότερα, εξετάστηκε ένας μεγάλος αριθμός ψυχοκοινωνικών κινδύνων που εμφανίζονται στους οργανισμούς όπως είναι ο υψηλός φόρτος εργασίας, η έλλειψη άνετου εργασιακού περιβάλλοντος, η σύγκρουση εργασίας-οικογένειας και οι συναισθηματικές απαιτήσεις της εργασίας. Επιπρόσθετα, εξετάστηκαν μια σειρά από εργασιακούς πόρους όπως η ανοιχτή επικοινωνία, η κοινωνική υποστήριξη από συναδέλφους, η σαφήνεια ρόλων, η αυτονομία, η αναγνώριση, η φιλότιμη εργασιακή συμπεριφορά και η μετασχηματιστική ηγεσία.

Διαδικασία συμμετοχής

Το προσωπικό της ΕΕΤΤ ενημερώθηκε για τους σκοπούς της έρευνας, καθώς και για τη δυνατότητα συμμετοχής σε αυτή. Τα δεδομένα όλων των συμμετεχόντων/ουσών διατηρήθηκαν με τη μορφή αριθμητικών αρχείων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων. Η έρευνα διενεργήθηκε μέσω του εξειδικευμένου ερευνητικού εργαλείου: "The Participative Prevention of Psychosocial

[1] *Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. Handbook of well-being.*

Emergent Risks in SMEs" και οι σχετικές αναλύσεις πραγματοποιήθηκαν σε λογισμικό της ΕΕΤΤ ήτοι το IBM SPSS AMOS 26.0. Το ανωτέρω εργαλείο[2] έχει βασιστεί στο χρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή έργο: "The Participative Prevention of Psychosocial Emergent Risks in SMEs"[3]. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 102 εργαζόμενοι/ες της ΕΕΤΤ διαφόρων ειδικοτήτων, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 60% του συνόλου των εργαζομένων που αρχικά προσεγγίστηκε. Στο δείγμα μέτρησης (N=102), οι άνδρες εκπροσωπούσαν ποσοστό 49% και οι γυναίκες ποσοστό 51%. Ο μέσος όρος ηλικίας των συμμετεχόντων/ουσών ήταν τα 47 έτη. Περίπου το 78% κατείχε μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, ενώ το 20% κατείχε θέση ευθύνης.

Αποτελέσματα

Λαμβάνοντας υπόψη τα κύρια ευρήματα της έρευνας διαπιστώνεται ότι το εργασιακό περιβάλλον της ΕΕΤΤ χαρακτηρίζεται από έναν μεγάλο αριθμό εργασιακών πόρων όπως είναι η ανοιχτή επικοινωνία, η κοινωνική υποστήριξη από συναδέλφους, η σαφήνεια ρόλων, η αυτονομία, η αναγνώριση, η φιλότιμη εργασιακή συμπεριφορά και η μετασχηματιστική ηγεσία. Οι πόροι αυτοί επηρεάζουν αρνητικά την πρόθεση φυγής των εργαζομένων, δημιουργούν κίνητρα για το προσωπικό και επιδρούν θετικά στην προαγωγή της ευημερίας και στην εργασιακή δέσμευση αντισταθμίζοντας σημαντικά τις αρνητικές επιπτώσεις των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Παρακάτω περιγράφονται αναλυτικά τα κύρια ευρήματα της έρευνας αναφορικά με τη διερεύνηση των εργασιακών απαιτήσεων/πόρων στο περιβάλλον της ΕΕΤΤ.

Διερεύνηση εργασιακών απαιτήσεων

Σχετικά με τις εργασιακές απαιτήσεις των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα προέκυψαν τα ακόλουθα:

- Φόρτος εργασίας: Δεν διαπιστώθηκαν για την πλειονότητα φαινόμενα υπερβολικού φόρτου εργασίας. Εντοπίστηκε όμως υψηλός φόρτος εργασίας για τα στελέχη σε θέσεις ευθύνης, με το 45% να δηλώνει ότι αισθάνεται πολλές φορές ότι αναλαμβάνει καθήκοντα που θα έπρεπε ή θα μπορούσαν να αναλάβουν οι υφιστάμενοι/ες.
- Έλλειψη άνετου εργασιακού περιβάλλοντος: Η πλειονότητα θεωρεί ότι δεν υπάρχει ελλιπής φωτισμός ούτε και έλλειψη φυσικού φωτός. Ο χώρος στην ΕΕΤΤ είναι καθαρός και δεν διαπιστώθηκαν υψηλά επίπεδα θορύβου. Παρόλα αυτά, το 69% αισθάνεται ότι υπάρχει κακής ποιότητας αέρας, έλλειψη εξαερισμού, καθώς και συνωστισμός εργαζομένων.
- Σύγκρουση εργασίας-οικογένειας: Η πλειονότητα δε βιώνει υψηλά επίπεδα σύγκρουσης λόγω της παρεμβολής της εργασίας στην οικογένεια ή της οικογένειας στην εργασία. Το 37% όταν επιστρέφει στο σπίτι από τη δουλειά συχνά αισθάνεται πολύ κουρασμένο για να συμμετέχει σε δραστηριότητες της οικογένειας.
- Συναισθηματική εργασία: Ο όρος περιγράφει τον βαθμό ασυμφωνίας μεταξύ των συναισθημάτων που αισθάνονται πραγματικά οι εργαζόμενοι/νες και των συναισθημάτων που η εργασία τους απαιτεί είτε να εκφράσουν είτε να καταπιέσουν/

[2] *Για την κατασκευή του συγκεκριμένου εργαλείου συνεργάστηκαν τα κάτωθι πανεπιστημιακά ιδρύματα: ISCTE-University Institute of Lisbon, University of Verona, University of Macedonia, University of Granada.*

[3] *http://risksinsmes.wixsite.com/risksinsmes*

αποκρύψουν. Το 39% αντιμετωπίζει δυσκολία στη διαχείριση αρνητικών συναισθημάτων στον χώρο εργασίας.

Διερεύνηση εργασιακών πόρων

Σχετικά με τη διερεύνηση των εργασιακών πόρων των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα:

- Ανοιχτή επικοινωνία: Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η Διοίκηση λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις των εργαζομένων της και τα στελέχη σε θέσεις ευθύνης ενθαρρύνουν τις διαφορετικές απόψεις υφισταμένων. Το 50% αισθάνεται άνετα να μιλήσει με ειλικρίνεια, ενώ ένα μικρό ποσοστό αισθάνεται ότι δεν ενημερώνεται προκαταβολικά για τυχόν αλλαγές που θα το επηρεάσουν.
- Κοινωνική υποστήριξη: Το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί ότι ο/η προϊστάμενος/η τους/τις εμπιστεύεται και παρέχει κοινωνική στήριξη. Το 43% νιώθει ότι η ΕΕΤΤ νοιάζεται για εκείνους/ες και το 56% θεωρεί ότι υπάρχει κατανόηση στο εργασιακό περιβάλλον.
- Σαφήνεια ρόλων: Ο όρος αναφέρεται στον βαθμό με τον οποίο οι εργαζόμενοι/νες κατανοούν σαφώς τα καθήκοντα, τους στόχους και τις προσδοκίες του εργασιακού τους ρόλου. Το 59% γνωρίζει ακριβώς ποια είναι τα καθήκοντα και οι προσδοκίες του/της προϊσταμένου/νης. Ένα μικρό ποσοστό, περίπου 37%, θεωρεί ότι δεν υπάρχει σαφήνεια ρόλων στην οργανική μονάδα στην οποία ανήκει.
- Αυτονομία: Το 69% εμπλέκεται στη λήψη αποφάσεων σχετικά με την οργάνωση της εργασίας, έχει τον έλεγχο για τον τρόπο που κάνει τη δουλειά του/της, ενθαρρύνεται να συμμετέχει στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και αισθάνεται ότι έχει τη δυνατότητα να αναπτύξει νέες ικανότητες και δεξιότητες για να ανταποκριθεί καλύτερα στα καθήκοντά του/της.
- Αναγνώριση: Η πλειονότητα θεωρεί ότι τα επιτεύγματα λαμβάνουν την απαιτούμενη αναγνώριση από προϊστάμενους/νες και συναδέλφους/φισσες. Παρόλα αυτά, το 67% αισθάνεται ότι δε λαμβάνει επίσημη αναγνώριση της συνεισφοράς των ατομικών ή ομαδικών επιτευγμάτων του/της.
- Φιλότιμη εργασιακή συμπεριφορά: Ο όρος αφορά πράξεις αλτρουισμού, ευγένειας και ευσυνειδησίας. Παραδείγματα τέτοιων συμπεριφορών είναι η παροχή βοήθειας πάνω σε θέματα εργασίας, ο σεβασμός, η θετική στάση και το ενδιαφέρον για την εργασιακή ευημερία. Το 75% θεωρεί ότι το προσωπικό της ΕΕΤΤ προσφέρεται εθελοντικά να βοηθήσει συναδέλφους/φισσες με υψηλό φόρτο εργασίας.
- Μετασχηματιστική ηγεσία: Περιγράφει τον/την προϊστάμενο/μένη που ωθεί το ανθρώπινο δυναμικό να λειτουργεί πέρα από τα αναμενόμενα επίπεδα απόδοσης, ενδιαφέρεται για την προσωπική ανάπτυξή του και αυξάνει το ενδιαφέρον για υψηλή απόδοση. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι οι προϊστάμενοι/νες των οργανικών μονάδων της ΕΕΤΤ γενικά εμπνέουν εμπιστοσύνη και έχουν τον σεβασμό των εργαζομένων, με το 39% να θεωρεί ότι εστιάζουν στα δυνατά σημεία τους, δε μεροληπτούν και αναλαμβάνουν τις ευθύνες.

Παρεμβάσεις/δράσεις της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αρχικά ενημέρωσε όλο το προσωπικό της για τα ευρήματα της έρευνας και παράλληλα προχώρησε σε συγκεκριμένες δράσεις/παρεμβάσεις για τα προβλήματα που διαπιστώθηκαν προκειμένου να αντιμετωπιστούν άμεσα. Ειδικότερα, προέβη στα ακόλουθα:

- Παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών υποστήριξης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για τους/τις εργαζομένους/νες και τα μέλη των οικογενειών τους, συμβάλλοντας ενεργά στην αντιμετώπιση της κοινωνικής απομόνωσης και στην προαγωγή της εργασιακής ευημερίας.
- Παροχή προγράμματος υποστήριξης των προϊσταμένων των οργανικών μονάδων της ΕΕΤΤ, για τη διαχείριση προκλήσεων που αφορούν τον ανθρώπινο παράγοντα μέσα στο εργασιακό περιβάλλον π.χ. διαχείριση θεμάτων εργασιακής απόδοσης και άλλων ζητημάτων που απασχολούν την οργανική τους μονάδα και τα οποία απαιτούν εξειδικευμένη προσέγγιση στο χειρισμό τους.
- Έμφαση στην εξισορρόπηση της εργασιακής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων μέσω της παροχής εξ αποστάσεως εργασίας, ευελιξίας ωραρίου κ.ά.
- Προώθηση ενημερωτικού υλικού/αρθρογραφίας με ενδεικτικές θεματολογίες προαγωγής ψυχικής υγείας και προσωπικής ανάπτυξης για το ανθρώπινο δυναμικό της ΕΕΤΤ.
- Διεξαγωγή εμπειρικών ερευνών, μέσω της χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων μέτρησης για τη συλλογή δεδομένων. Η γνώση αυτή βοηθάει την ΕΕΤΤ να κατανοήσει τη διαφορετικότητα του προσωπικού της και να αναπτύξει αποτελεσματικές μεθόδους σχεδιασμού του εργασιακού της περιβάλλοντος που θα στοχεύουν στην καλύτερη προσαρμογή και συνεργασία των εργαζομένων με απώτερο στόχο τη συμπερίληψη.
- Ανοιχτή και συνεχής επικοινωνία καλλιεργώντας το αίσθημα του «ανήκειν» με στοχευμένη ενημέρωση για την έγκαιρη αναγνώριση ατομικών και οργανωσιακών αναγκών κάθε μονάδας της ΕΕΤΤ.

Συμπεράσματα

Το εργασιακό περιβάλλον της ΕΕΤΤ παρέχει έναν μεγάλο αριθμό εργασιακών πόρων. Οι πόροι αυτοί επηρεάζουν αρνητικά την πρόθεση φυγής των εργαζομένων, δημιουργούν κίνητρα για το προσωπικό και επιδρούν θετικά στην προαγωγή της ευημερίας και στην εργασιακή δέσμευση, μετριάζοντας σημαντικά τις αρνητικές επιπτώσεις των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Ο μεγάλος αριθμός εργασιακών πόρων που χαρακτηρίζει το περιβάλλον της ΕΕΤΤ, αντισταθμίζει τις εργασιακές απαιτήσεις που εντοπίστηκαν στο εργασιακό περιβάλλον της. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται ισορροπία μεταξύ πόρων και απαιτήσεων. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η ΕΕΤΤ αποδεικνύει έμπρακτα την προτεραιότητα που δίνει σε θέματα ανθρωπίνου δυναμικού, με απώτερο στόχο την προαγωγή της εργασιακής ευημερίας μέσω της πρόληψης και διατήρησης ενός υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος.

Η συμβολή της ΑΔΑΕ στην εκπαίδευση του προσωπικού των ταχυδρομικών επιχειρήσεων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο

του **Μιχάλη Σακκά**,
Αντιπροέδρου της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)

Η ΑΔΑΕ αναγνωρίζοντας την αναγκαιότητα εκπαίδευσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, συμμετείχε ως συνεργαζόμενος εταίρος (associated partner) στο ευρωπαϊκό έργο "NewPost: Upgrading the EU Postal Sector with new Skills", το οποίο χρηματοδοτήθηκε από το Πρόγραμμα Erasmus +2018 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Το έργο ξεκίνησε τον Νοέμβριο 2018 και ολοκληρώθηκε στις 31 Ιουλίου 2021.

Το έργο το οποίο συντόνιζε η Ένωση Ευρωπαϊκών Δημόσιων Ταχυδρομικών Φορέων (PostEurop), υλοποιήθηκε από μια κοινοπραξία έντεκα (11) οργανισμών-φορέων, την ΑΔΑΕ, την PostEurop, φορείς πιστοποίησης προσόντων, φορείς εκπαίδευσης και παρόχους καθολικών ταχυδρομικών υπηρεσιών τεσσάρων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Σκοπός του έργου ήταν η αναβάθμιση δεξιοτήτων που απαιτούνται σε ένα δραματικά μεταβαλλόμενο ταχυδρομικό περιβάλλον, ώστε να βελτιωθούν, σε σημαντικό βαθμό, οι συνθήκες εργασίας και οι εν δυνάμει ευκαιρίες απασχόλησης του ταχυδρομικού τομέα της ΕΕ. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε ένα κοινό πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, με κύρια δράση τη χαρτογράφηση δεξιοτήτων κοινών τάσεων στον ταχυδρομικό κλάδο. Επίσης, δημιουργήθηκε μια νέα βιώσιμη δομή συνεργασίας και ένα νέο σχήμα αναγνώρισης των ταχυδρομικών υπαλλήλων της νέας εποχής. Να επισημανθεί ότι αναπτύχθηκε η πρώτη πιστοποίηση ταχυδρομικών υπαλλήλων με τη στήριξη της PostEurop αναγνωρισμένη από την ΕΕ, μέσω του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων (EuroCert).

Η ΑΔΑΕ εστιάζοντας στην εκπαίδευση συνέβαλε ακόμα και στον σχεδιασμό όπως και στην εκπόνηση του εκπαιδευτικού διαδικτυακού προγράμματος κατάρτισης «Α' κύκλος εκπαίδευσης-Startup Project» προϊσταμένων ταχυδρομικού τομέα, με γνώμονα και κριτήριο την εκπαίδευση στελεχών των ΕΛΤΑ. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατάρτισης και επιμόρφωσης προϊσταμένων ταχυδρομικού τομέα, συνέβαλε σε μεγάλο βαθμό στην κατάρτιση του προσωπικού ενσωματώνοντας τα κρίσιμα ζητήματα της ασφάλειας και του απορρήτου σε όλες τις πτυχές του ταχυδρομικού δικτύου.

Τέλος, η ΑΔΑΕ κατά τη διάρκεια του 2022, δημιούργησε οπτικοακουστικό υλικό, βίντεο με αντικείμενο τα μέτρα ασφάλειας που οφείλουν να τηρούν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις στον τομέα των ταχυμεταφορών, με σκοπό τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην εκπαίδευση και στην ευαισθητοποίηση των στελεχών και των υπαλλήλων τους.

Θεωρούμε ότι η συνεχής εκπαίδευση για την προστασία του απορρήτου, θα συμβάλλει στην ελαχιστοποίηση περιστατικών διακινδύνευσης ή παραβίασης του απορρήτου των επικοινωνιών μέσω ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για τους παραπάνω λόγους είναι απαραίτητη η συνεχής επιμόρφωση των υπαλλήλων του ταχυδρομικού κλάδου τόσο

σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η ΑΔΑΕ με την ΕΕΤΤ συνεργάζονται αγαστά επί πολλά έτη. Προσφάτως, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε τους ταχυδρομικούς παρόχους αναφορικά με την υποχρέωσή τους έναντι της ΑΔΑΕ με ειδικό link που οδηγεί στη ιστοσελίδα της ΑΔΑΕ και πιο συγκεκριμένα, στο νομικό πλαίσιο που οι πάροχοι πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους για την εκπόνηση πολιτικής για τη διασφάλιση του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η συνεργασία αυτή είναι ιδιαιτέρως σημαντική αφού οι πάροχοι ενημερώνονται για τη διαφύλαξη του απορρήτου, ενός ατομικού δικαιώματος που είναι τόσο δύσκολο να διαφυλαχθεί στη σύγχρονη και πολύπλοκη από πολλές απόψεις κοινωνία.

Το ERGP στηρίζει τις πρωτοβουλίες των ευρωπαϊκών ταχυδρομικών παρόχων για τη διευκόλυνση της αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας στον ουκρανικό λαό

Το Σώμα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP) εκφράζει την ανησυχία του για την ανθρωπιστική κρίση που έχει προκαλέσει η στρατιωτική εισβολή της Ρωσικής Ομοσπονδίας στην Ουκρανία. Ως εκ τούτου, χαιρετίζει τις εθελοντικές πρωτοβουλίες του ευρωπαϊκού ταχυδρομικού τομέα για να καταστεί δυνατή και να διευκολυνθεί η παράδοση φαρμάκων και ανθρωπιστικής βοήθειας στον ουκρανικό λαό ή στις περιοχές υποδοχής Ουκρανών προσφύγων σε όμορες χώρες.

Περαιτέρω, το ERGP στηρίζει τις πρωτοβουλίες για την εξεύρεση και ανάπτυξη εναλλακτικών ταχυδρομικών λύσεων που θα βοηθήσουν τον ουκρανικό λαό, ενώ προτρέπει όλους τους ταχυδρομικούς φορείς στην Ευρώπη να αναλάβουν περαιτέρω δράση. Για το λόγο αυτό, το ERGP καλεί τους ταχυδρομικούς φορείς να μειώσουν ή να καταργήσουν τα τέλη που χρεώνουν για την αποστολή δεμάτων, συμπεριλαμβανομένων των μεμονωμένων ταχυδρομικών αντικειμένων, τα οποία περιέχουν φάρμακα και ανθρωπιστική βοήθεια προς την Ουκρανία.

Η Ουκρανική Ρυθμιστική Αρχή για τα ταχυδρομεία (NCEC) ενημέρωσε το ERGP ότι το ταχυδρομείο της Ουκρανίας (Ukrposhta) δεν θα χρεώνει για την παράδοση στο ουκρανικό έδαφος, τα ταχυδρομικά αντικείμενα που περιέχουν βοήθεια και αποστέλλονται δωρεάν από άλλους ταχυδρομικούς φορείς.

Οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ), οι οποίες είναι μέλη του ERGP, δεσμεύονται να διαβιβάσουν αυτήν την έκκληση σε όλους τους ταχυδρομικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στην επικράτειά τους. Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ, η οποία είναι ιδρυτικό μέλος του ERGP και κατέχει την Αντιπροεδρία του Σώματος για το 2022, θα απευθύνει σχετική πρόσκληση σε όλους τους ταχυδρομικούς παρόχους που δραστηριοποιούνται στην ελληνική ταχυδρομική αγορά, προκειμένου να διευκολύνουν την αποστολή ανθρωπιστικής βοήθειας στον ουκρανικό λαό.

www.ec.europa.eu/ergp
Email επικοινωνίας:
GROW-ERGP@ec.europa.eu
Linkedin: https://www.linkedin.com/company/ergp-the-europeanregulators-group-for-postal-services/

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι • Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049

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 27ης Απριλίου 2016).

Σας γνωρίζουμε ότι η ΕΕΤΤ δεσμεύεται να προστατεύει και να σέβεται την ιδιωτικότητά 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/opencms/opencms/EETT/privacy.html

Εάν επιθυμείτε να συνεχίσετε να λαμβάνετε το ενημερωτικό υλικό της ΕΕΤΤ παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία σας στην ακόλουθη φόρμα εγγραφής, η οποία βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ:

https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/library_videos/ContactENTAXEI/search.html?cat=bulletin

Εάν, αντιθέτως, δεν επιθυμείτε στο εξής να λάμβανετε οποιαδήποτε ενημέρωση από την ΕΕΤΤ, παρακαλούμε αποστείλετε το αίτημα διαγραφής σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση publicrelations@eett.gr

ΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΤΕΛΟΣ
Ταχ. Γραφείο Κ.Ε.Μ.Π. ΚΡΥΟΝΕΡΙΟΥ
Αριθμός Αδείας 547

PRESS POST X+5 PRESS POST
ΕΛΤΑ Hellenic Post