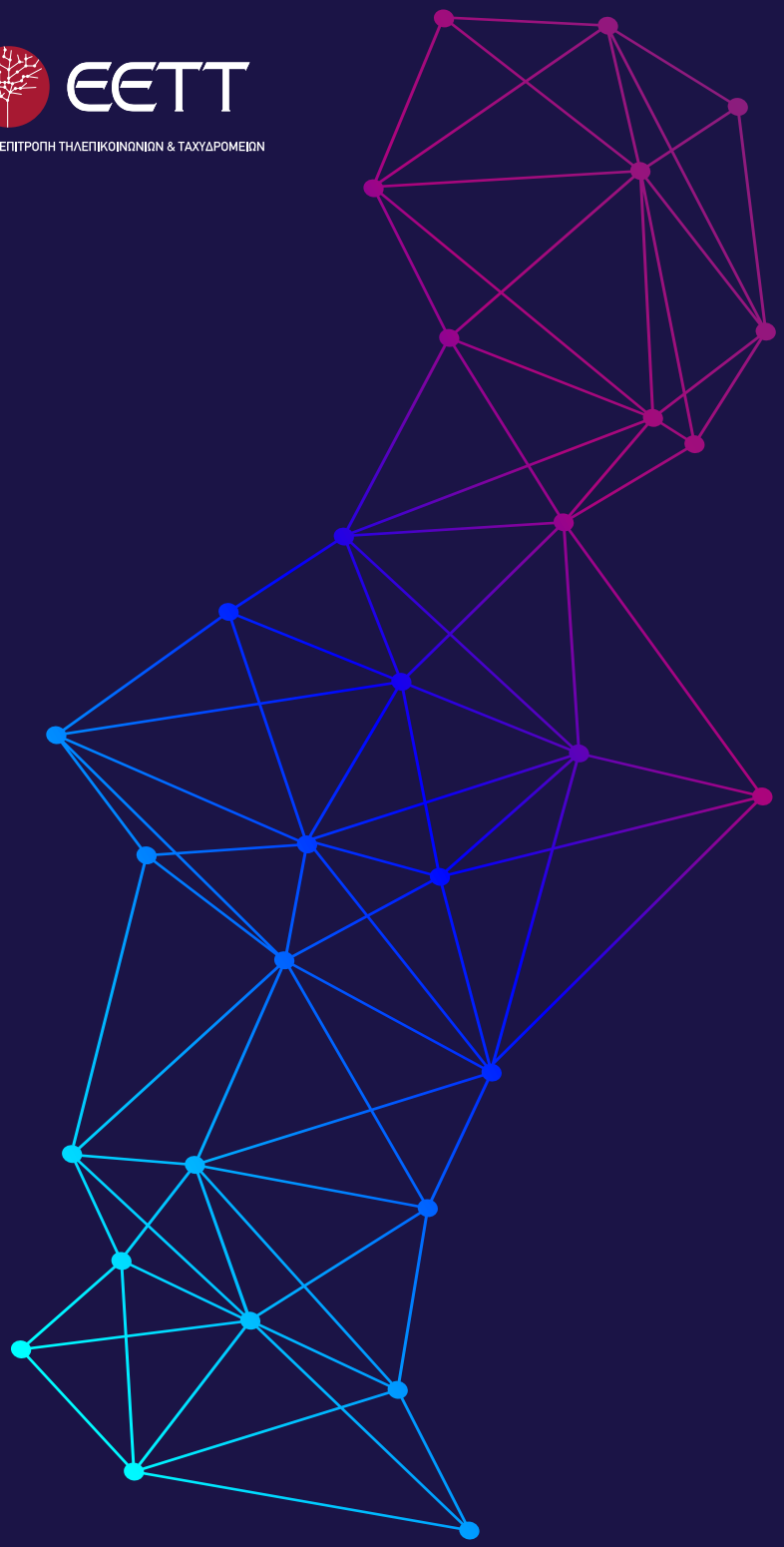
ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



2021

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2021

[Με ενεργές υπερσυνδέσεις]

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων παρουσιάζει το έργο, τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), για το χρονικό διάστημα από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2021.

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

περιεχόμενα

4 Σχετικά με την ΕΕΤΤ

6 Χρονολόγιο

8 Σύνθεση Ολομέλειας

9 Μήνυμα Προέδρου

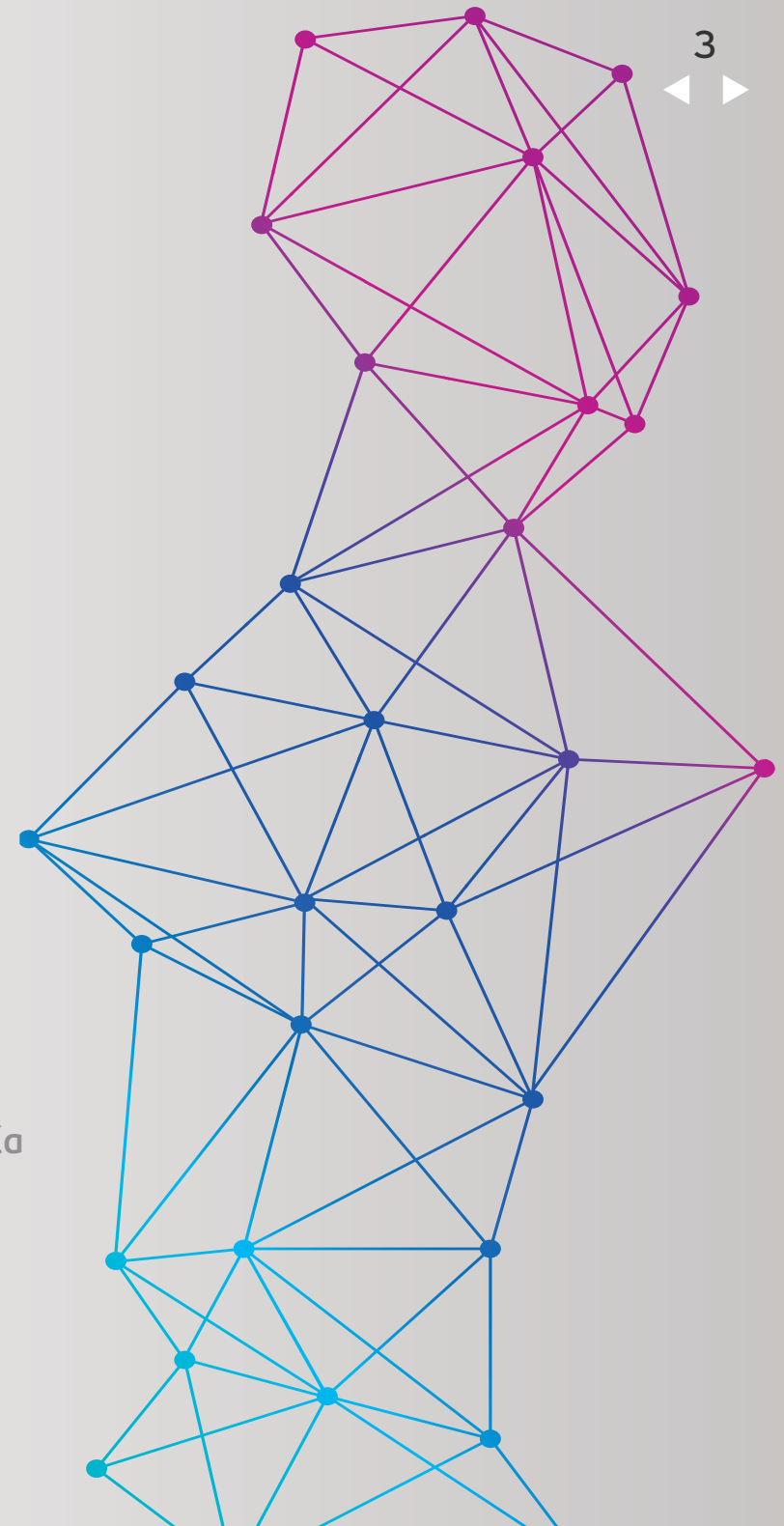
11 Σύνοψη δράσεων

21 I. Ρύθμιση & Εποπτεία

81 II. Ανταγωνισμός

86 III. Εσωτερική οργάνωση & λειτουργία

100 Παράρτημα



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.

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 φορτότητα 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[1] 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. 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[2] 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.

1. Μαζί με τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) της Σλοβενίας και της Πολωνίας.
2. όπ.π.

Σύνθεση Ολομέλειας

Η ΕΕΤΤ διοικείται από εννεαμελή Επιτροπή[3], 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 δύο 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.

Η σύνθεση της Ολομέλειας[4] το 2021 ήταν η ακόλουθη.

Ολομέλεια ΕΕΤΤ

Καθηγητής
Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος

Αναπληρωτής Καθηγητής
Δημήτρης Βαρουτάς
Αντιπρόεδρος για τον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Δρ Σπύρος Παντελής
Αντιπρόεδρος για τον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών

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

3. Οι πράξεις διορισμού δημοσιεύονται στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως-ΦΕΚ (Τεύχος ΥΟΔΔ).
4. 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).

Μήνυμα Προέδρου

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, Πρόεδρος ΕΕΤΤ

Τα τελευταία χρόνια οι νέες ψηφιακές τεχνολογίες ενσωματώνονται όλο και περισσότερο στον πυρήνα της κοινωνικής και οικονομικής δραστηριότητας, αλλάζοντας ραγδαία τον τρόπο που επικοινωνούμε και πραγματοποιούμε τις συναλλαγές μας.

Το 2021, σημειώθηκαν σημαντικές εξελίξεις στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η πανδημία επέτεινε την ανάγκη για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών νέας γενιάς, αλλά και για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφορών υψηλής ποιότητας και αξιοπιστίας. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ συνέχισε να υλοποιεί με εντατικούς ρυθμούς τις διαδικασίες για την ανάπτυξη των δικτύων κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G) και των δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς, παρακολουθώντας τις τάσεις στις αγορές των ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφορών και επίσης, μελετώντας προτάσεις για τον εκσυγχρονισμό τους.

Σε ρυθμιστικό επίπεδο, λάβαμε μέτρα που ενίσχυσαν την προστασία των καταναλωτών, μεριμνώντας παράλληλα για την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωσή τους.

Στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ο νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών, η πλήρης εφαρμογή του Εθνικού Κανονισμού για το Ανοιχτό Διαδίκτυο (ΕΚΑΔ) και οι ενέργειες για την αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), ώστε να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, ένα βασικό επίπεδο ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο, αποτελούν κύριες δράσεις. Διασφαλίσαμε την ομαλή λειτουργία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, συνεχίζοντας το έργο για την ανάλυση αγορών, τις εγκρίσεις προσφορών αναφοράς, την εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων και ονομάτων χώρου, καθώς και για θέματα υπηρεσιών εμπιστοσύνης.

Παράλληλα, εστιάσαμε στην αποτελεσματική αξιοποίηση του φάσματος, με την αναθεώρηση του Κανονισμού για τους όρους χρήσης ραδιοφάσματος, την προετοιμασία για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης στη ζώνη των 410-430MHz και την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών.

Στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, εγκρίθηκε το κοστολογικό σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) και επαληθεύτηκε το Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ). Επίσης, υλοποιήθηκαν δράσεις αναφορικά με την ΚΥ, όπως η μέτρηση ποιότητας και η αναμόρφωση του περιεχομένου της που είχε στόχο την ενσωμάτωση βελτιώσεων και ειδικών όρων για την παροχή υπηρεσιών σε άτομα με προβλήματα όρασης. Δεδομένου ότι αλλάζει πλέον ριζικά ο τρόπος που οι καταναλωτές χρησιμοποιούν τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, με τη δύναμη της τεχνολογίας να αφήνει το αποτύπωμά της, διεξαγάγαμε μελέτη με στόχο την καταγραφή των τάσεων και προοπτικών της αγοράς.

Περαιτέρω, διασφαλίσαμε την εύρυθμη λειτουργία των αγορών ευθύνης μας διενεργώντας σημαντικό αριθμό ελέγχων και επιβάλλοντας κυρώσεις σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκε παράβαση του κανονιστικού πλαισίου. Συστήσαμε ομάδα επιφυλακών η οποία παρεμβαίνει άμεσα, κατόπιν αιτημάτων δημοσίων αρχών, για τη διακοπή πρόσβασης σε ονόματα χώρου και διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP) που συνδέονται με παράνομες δραστηριότητες.

Το 2021, ουσιαστικές ήταν οι παρεμβάσεις μας ως αρχή ανταγωνισμού στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, ολοκληρώθηκε, με την έκδοση αποφάσεων, η εξέταση σημαντικών υποθέσεων για τη διερεύνηση ενδεχόμενων παραβάσεων της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού και ειδικότερα των άρθρων 2 του Ν.3959/2011 και 102 ΣΛΕΕ. Παράλληλα, καταθέσαμε εκτενείς και εμπεριστατωμένες απόψεις στο πλαίσιο επικαιροποίησης του νόμου περί ελεύθερου ανταγωνισμού, σε συμμόρφωση με τις επιταγές της Οδηγίας ECN+ και υποβάλαμε τις θέσεις μας σχετικά με την Πρόταση Ευρωπαϊκού Κανονισμού για τις Ψηφιακές Αγορές (Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές, Digital Markets Act-DMA). Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ, ασκώντας τον διττό ρόλο της ως ρυθμιστική αρχή και αρχή ανταγωνισμού, επεξεργάστηκε εκτενώς την Πρόταση. Αναγνωρίζοντας τη σημασία και την αναγκαιότητα ενός τέτοιου κανονιστικού εργαλείου, στο πλαίσιο του ουσιαστικού περιεχομένου του και στο πεδίο των θεσμικών επιπτώσεών του, δημοσίευσε κείμενο των θέσεών της. Αναφορικά με το ζήτημα του περιεχομένου, πρότεινε να συμπεριληφθεί μηχανισμός επίλυσης διαφορών. Από θεσμική άποψη, τονίζοντας τον καταλυτικό ρόλο των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) στην παροχή συνδρομής στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή επί της επίλυσης διαφορών και όχι μόνο, υποστήριξε ότι η Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές θα αντλήσει σημαντικά οφέλη από την ενεργό συμμετοχή των ΕΡΑ για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ιδίως στις διαδικασίες συλλογής πληροφοριών, βελτίωσης και παρακολούθησης της αποτελεσματικής συμμόρφωσης.

Η ανάληψη το 2021, για δεύτερο έτος, της προεδρίας του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP), καθώς επίσης, της προεδρίας 2023 και αντιπροεδρίας 2022 και 2024 του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) αναδεικνύουν τον σημαντικό ρόλο της ΕΕΤΤ στις διεθνείς εξελίξεις και την αναγνώριση της τεχνογνωσίας της.

Στην ΕΕΤΤ, παρακολουθούμε τις εξελίξεις, ανταποκρινόμαστε στις νέες απαιτήσεις, χαράσσουμε νέες πολιτικές και συνεισφέρουμε στην αποδοτική εφαρμογή ρυθμιστικών πλαισίων για τις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ψηφιακών τεχνολογιών, καθώς και των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στόχος είναι οι δράσεις μας να οδηγούν στην παροχή σε καταναλωτές και επιχειρήσεις υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και σε ανταγωνιστικές τιμές, μεγιστοποιώντας παράλληλα το όφελος για την ελληνική οικονομία. Σε αυτό το πλαίσιο, για το 2022, η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ έχει θέσει 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.
- Εξάπλωση των δικτύων 5G και των δικτύων οπτικών ινών (Fiber to the Premises-FTTP/Fiber to the Home-FTTH) και απόσυρση του δικτύου του χαλκού (copper switch-off).
- Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και χρήσης ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών 5G (ως μοχλός ανάπτυξης) για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε σειρά κάθετων αγορών.
- Βελτίωση και εκσυγχρονισμός των ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφορών.
- Βελτίωση της συνδεσιμότητας και πρόσβασης σε σύγχρονες 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.
- Βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας της ΕΕΤΤ, αναβάθμιση των υποδομών και εκσυγχρονισμός της.

Κύρια επιδίωξη της ΕΕΤΤ παραμένει η ανάπτυξη ρυθμιστικών πλαισίων και πολιτικών που θα δημιουργούν ένα ευνοϊκό περιβάλλον για επενδύσεις, το οποίο θα διασφαλίζει τη βιωσιμότητα των επενδύσεων και θα ενισχύει παράλληλα την καινοτομία και τον ανταγωνισμό προς όφελος των καταναλωτών.

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος ΕΕΤΤ

Σύνοψη δράσεων

Συνεδριάσεις Ολομέλειας

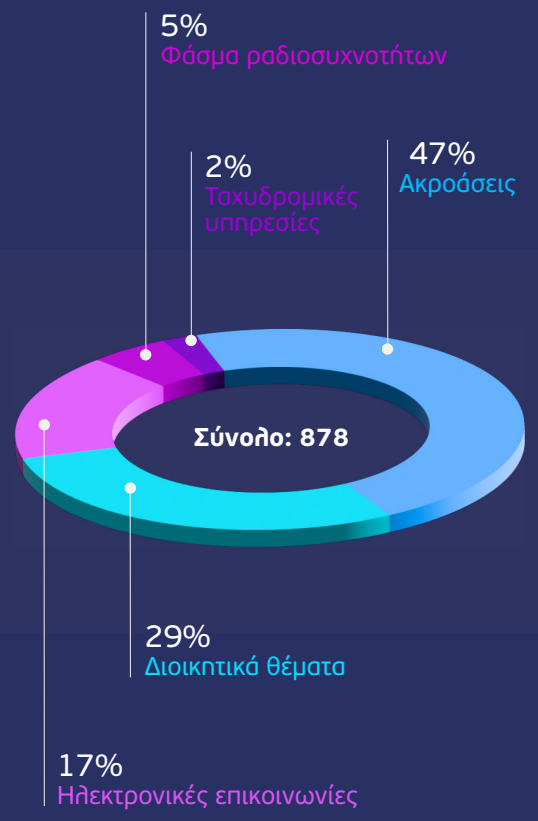
Το 2021, η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 878 αποφάσεις, στο πλαίσιο 47 συνεδριάσεων (συνεδριάσεις 975-1021). Οι αποφάσεις αφορούσαν στα ακόλουθα θέματα:

- 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.

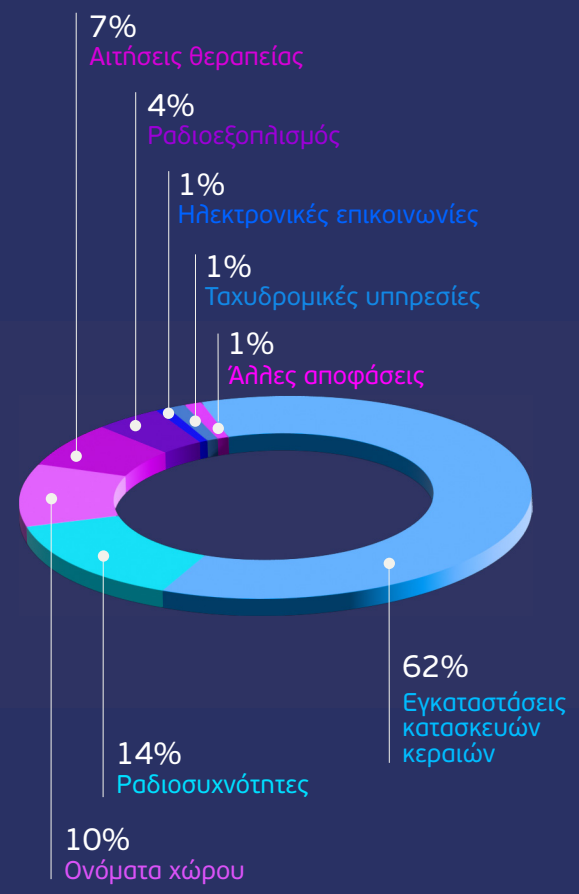
Η ημερήσια διάταξη και οι αποφάσεις δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ. Αποφάσεις που αφορούν σε κανονιστικές πράξεις δημοσιεύονται στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ). Επίσης, αποφάσεις αναρτώνται, εφόσον απαιτείται, στον διαδικτυακό τόπο «Δι@ύγεια».

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

Διάγραμμα 1
Κατηγοριοποίηση αποφάσεων Ολομέλειας ΕΕΤΤ, 2021



Διάγραμμα 2
Κατηγοριοποίηση αποφάσεων Ολομέλειας ΕΕΤΤ επί ακροάσεων, 2021



Πηγή: ΕΕΤΤ

Δράσεις ανά τομέα

Ρύθμιση & Εποπτεία

Το 2021, η συνδεσιμότητα εξακολούθησε να έχει κεντρικό ρόλο, αποτελώντας βασική απαίτηση των καταναλωτών. Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ υλοποίησε δράσεις και έλαβε μέτρα, με στόχο να διασφαλίσει ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε αξιόπιστες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, που ανταποκρίνονται στις αυξημένες απαιτήσεις τους και ιδιαίτερες συνθήκες, λόγω της πανδημίας COVID-19.

Παράλληλα, με την υλοποίηση των πολυεπίπεδων στόχων της, διαμόρφωσε το πλαίσιο για την εύρυθμη λειτουργία των αγορών και την περαιτέρω ενίσχυση του ανταγωνισμού, προς όφελος των καταναλωτών και της οικονομίας. Επίσης, υλοποίησε στοχευμένες ενημερωτικές δράσεις.

Ακολουθεί σύνοψη του έργου της ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του έτους.

Θέματα Καταναλωτών

Η ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε 11.000 περίπου καταγγελίες καταναλωτών για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Κατόπιν αξιολόγησης των ζητημάτων, παρενέβη, όπου κρίθηκε απαραίτητο, προκειμένου να διασφαλίσει τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Επίσης, ανέλαβε σημαντικές πρωτοβουλίες και ενημερωτικές δράσεις, προκειμένου να ενισχύσει περαιτέρω την προστασία των καταναλωτών. Με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες θωράκισε τα δικαιώματα των καταναλωτών αναφορικά με την έγκαιρη ειδοποίηση για τη λήξη της σύμβασης, την ενημέρωσή τους για σημαντικά θέματα και το ελάχιστο όριο χρέωσης για τη διακοπή παροχής υπηρεσιών, καθώς και για άλλα θέματα. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους για αυθαίρετη ενεργοποίηση συμβάσεων από εταιρείες τηλεφωνίας και διέγραψε ονόματα χώρου που συνδέονταν με παράνομες δραστηριότητες. Επιπλέον, ξεκίνησε τη διαδικασία για την έκδοση νέου Κώδικα Δεοντολογίας, στοχεύοντας, μεταξύ άλλων, στην ενίσχυση της διαφάνειας, την αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων και την εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων. Περαιτέρω, υπέβαλε πρόταση στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, για την τροποποίηση του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) καθορίζοντας τις ελάχιστες απαιτήσεις πρόσβασης στο Διαδίκτυο και άλλα σχετικά θέματα.

Το 2021 τέθηκε πλήρως σε ισχύ ο Εθνικός Κανονισμός Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ) για τα κινητά δίκτυα και οι εταιρείες δεσμεύονται πλέον έναντι των συνδρομητών για τις μέγιστες πραγματικές ταχύτητες που μπορούν να επιτευχθούν στις συνδέσεις. Επιπλέον, με στόχο οι συνδρομητές να χρησιμοποιούν τον τερματικό εξοπλισμό της επιλογής τους, διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση σχετικά με τον προσδιορισμό του ορίου μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Βασική μέριμνα της ΕΕΤΤ συνέχισε να αποτελεί η επαρκής ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα του άμεσου ενδιαφέροντός τους. Ενδεικτικά αναφέρονται η έκδοση συστάσεων στο πλαίσιο της εορταστικής περιόδου και των ημερών εκπτώσεων για θέματα ταχυδρομικών υπηρεσιών και ασύρματων συσκευών. Στο ίδιο πλαίσιο, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε να έχει συστηματική παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με την ανάρτηση ειδήσεων και ενημερωτικών βίντεο. Ενδιαφέροντα ήταν επίσης, τα αποτελέσματα έρευνας που διενήργησε σχετικά με τη χρήση επιφυών υπηρεσιών.

Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στο Κεφάλαιο 1 της Ενότητας Ι.

Τομέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Ανάλυση αγορών

- *Αγορές Μισθωμένων Γραμμών:* Αναθεωρήθηκε το ερωτηματολόγιο για τη συλλογή στοιχείων, ώστε να είναι εναρμονισμένο με τον νέο ορισμό αγοράς σε επίπεδο λιανικής και χονδρικής.
- *Αγορές κεντρικής και τοπικής πρόσβασης:* Συλλέχθηκαν τα απαραίτητα στοιχεία για τον 5ο κύκλο ανάλυσης αγορών. Οι πάροχοι υπέβαλαν αναλυτικά γεωγραφικά στοιχεία σε επίπεδο λιανικής και χονδρικής, βάσει των οποίων η ΕΕΤΤ θα εκτιμήσει το επίπεδο του ανταγωνισμού. Παράλληλα, διενεργήθηκε δημόσια διαβούλευση σχετικά με τον προσδιορισμό των κατάλληλων όρων και προϋποθέσεων για τη διαδικασία μετάβασης από τις παραδοσιακές υποδομές του ΟΤΕ (δίκτυο χαλκού) στα δίκτυα νέας γενιάς.

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

Κανονισμός Γενικών Αδειών: Εκδόθηκε νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών, προκειμένου να ενισχυθεί περαιτέρω η προστασία των καταναλωτών.

Καθολική Υπηρεσία: Υπεβλήθησαν εισηγήσεις προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την έκδοση των ακόλουθων Υπουργικών Αποφάσεων (ΥΑ).

- *Περιεχόμενο:* Εξειδικεύεται το περιεχόμενο της ΚΥ και ορίζεται η υπηρεσία επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
- *Μέτρα για την οικονομική προσιτότητα των υπηρεσιών:* Παρέχονται πρόσθετες δυνατότητες όταν οι χρήστες καλούνται να αναλάβουν μέρος του κόστους, προκειμένου ο πάροχος ΚΥ να παράσχει υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
- *Επιμερισμός Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ):* Περιγράφεται η προτεινόμενη διαδικασία.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση σχετικά με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών ΚΥ και μεθόδων μέτρησής τους, καθώς επίσης, των στόχων τους για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών, διαπροσωπικών επικοινωνιών και πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+: Εκδόθηκε απόφαση σχετικά με το τροποποιημένο μοντέλο.

Προσφορές αναφοράς:

- *Χονδρική τοπική πρόσβαση σε υπηρεσίες:* Εγκρίθηκε σχέδιο τροποποίησης της προσφοράς αναφοράς 2018 του ΟΤΕ για τη χονδρική τοπική πρόσβαση.
- *Μισθωμένες Γραμμές-Διασύνδεση:* Εγκρίθηκαν νέες προσφορές αναφοράς του ΟΤΕ.

Ανοιχτό Διαδίκτυο: Τέθηκε πλήρως σε ισχύ ο ΕΚΑΔ για τα κινητά δίκτυα.

Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης: Τέθηκαν σε ισχύ οι νέες διατάξεις του Κανονισμού σχετικά με τη διαχείριση και εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης.

Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης: Διεξήχθη δημόσια διαβούλευση σχετικά με την εφαρμογή διαδικασίας που θα μπορούσε να παρέχει στους συνδρομητές κινητών υπηρεσιών τη δυνατότητα να επιλέγουν την εκ των προτέρων ενεργοποίηση της χρέωσης, με τη λήψη γραπτού μηνύματος (SMS).

Εκχώρηση ονομάτων χώρου: Αυξήθηκαν κατά 34.302 τα εκχωρημένα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], σημειώνοντας αύξηση 7% περίπου σε σχέση με το 2020. Ο συνολικός αριθμός εκχωρημένων ονομάτων έως το τέλος του 2021 ανήλθε σε 529.489.

Υπηρεσίες εμπιστοσύνης: Υπεβλήθη εισήγηση προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναφορικά με τη ρύθμιση των υποχρεώσεων των παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης, τη διαδικασία χορήγησης έγκρισης και λοιπών συναφών θεμάτων. Επίσης, πιστοποιήθηκαν οι νέες υπηρεσίες της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) ως εγκεκριμένες υπηρεσίες εμπιστοσύνης.

Δείκτες ποιότητας: Τροποποιήθηκε και κωδικοποιήθηκε ο Κανονισμός για τους δείκτες ποιότητας, σε συνέχεια δημόσιας διαβούλευσης.

Φορητότητα αριθμών: Μεταφέρθηκαν συνολικά 736.474 αριθμοί, σημειώνοντας αύξηση 5%, σε σχέση με το 2020.

Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις:

- *Κοστολογικοί έλεγχοι:* Διεξήχθη ο ετήσιος κοστολογικός έλεγχος του ΟΤΕ, ως υπόχρεου παρόχου που κατέχει Σημαντική Ισχύ στις σχετικές αγορές. Επίσης, ξεκίνησε ο έλεγχος συμμόρφωσης των παρόχων κινητής τηλεφωνίας, COSMOTE, VODAFONE και WIND, με την υποχρέωση του λογιστικού διαχωρισμού για τα έτη 2016-2019.
- *Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προσφορών ΟΤΕ:* Ελέγχθηκαν τα οικονομικά προγράμματα του ΟΤΕ και διαπιστώθηκε ότι δεν υφίσταται συμπίεση περιθωρίου κέρδους. Εκδόθηκαν 32 σχετικές αποφάσεις.
- *Μεθοδολογία ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους:* Διεξήχθη δημόσια διαβούλευση με αντικείμενο την ανάπτυξη νέου μοντέλου ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου.

- *Έλεγχος Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας:* Δημοσιεύθηκαν τα αποτελέσματα του ελέγχου υπολογισμού του ΚΚΚΥ που είχε υποβάλει ο ΟΤΕ για τα έτη 2012-2016. Επίσης, εκδόθηκε απόφαση για τον επιμερισμό του ΚΚΚΥ κάθε έτους ανάμεσα στους υπόχρεους παρόχους οι οποίοι το αντίστοιχο έτος πληρούσαν τα σχετικά κριτήρια συμμετοχής. Επιπλέον, ξεκίνησε έλεγχος σχετικά με το ΚΚΚΥ των στοιχείων ΚΥ, για τα έτη 2017-2019.
- *Έλεγχοι προσφορών Μισθωμένων Γραμμών ΟΤΕ:* Εξετάστηκαν αναλυτικά τα στοιχεία για 44 προσφορές λιανικής που υπέβαλε ο ΟΤΕ και διαπιστώθηκε ότι δεν υφίσταται συμπίεση περιθωρίου κέρδους.
- *Αγροτικά δίκτυα:* Εγκρίθηκαν οι τιμές των υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης, που είχαν υποβάλει οι εταιρείες ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών σε λευκές περιοχές της χώρας.
- *Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης:* Συνεχίστηκαν οι έλεγχοι στην αγορά, ενώ μειώθηκε ο αριθμός των καταγγελιών που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ, σε σχέση με προηγούμενα έτη, στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου Κώδικα Δεοντολογίας.
- *Εφαρμογή Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου:* Στο πλαίσιο εφαρμογής του ΕΚΑΔ, διενεργήθηκαν συνολικά 184 έλεγχοι σε σημεία πώλησης παρόχων σταθερών δικτύων, πανελλαδικά. Οι πάροχοι κλήθηκαν να συμμορφωθούν άμεσα με τον ΕΚΑΔ.
- *Σύστημα επιφυλακών για διακοπή πρόσβασης σε ονόματα χώρου/διευθύνσεις IP, λόγω παράνομης μετάδοσης περιεχομένου:* Καθιερώθηκε σύστημα επιφυλακών με στόχο την άμεση παρέμβαση, κατόπιν αιτημάτων δημοσίων αρχών, σχετικά με τη διακοπή πρόσβασης σε ονόματα χώρου και διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP), λόγω παράνομων δραστηριοτήτων.
- *Έλεγχοι τήρησης υποχρεώσεων παρόχων:* Ελέγχθηκαν 410 υπαίθριες καμπίνες, προκειμένου να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών νέας γενιάς και υφιστάμενων υπηρεσιών Τοπικού Βρόχου. Επίσης, διενεργήθηκαν 264 έλεγχοι σε σημεία πώλησης παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου πανελλαδικά, αναφορικά με τον βαθμό συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο.
- *Επίλυση διαφορών:* Εξετάστηκαν αιτήματα που υπέβαλαν πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στα Κεφάλαια 2 και 3 της Ενότητας Ι.

Τομέας φάσματος ραδιοσυχνοτήτων

Ανάπτυξη δικτύων 5ης γενιάς: Συνεχίστηκε με εντατικούς ρυθμούς η αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων για την ανάπτυξη και επέκταση δικτύων κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G), με στόχο την πανελλαδική κάλυψη.

Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης ραδιοφάσματος: Αναθεωρήθηκε ο Κανονισμός για τους όρους χρήσης ραδιοφάσματος και ενσωματώθηκαν στο εθνικό κανονιστικό πλαίσιο νέες προβλέψεις που προκύπτουν, βάσει του ενωσιακού δικαίου.

Ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης στη ζώνη των 410-430MHz: Τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση το τεύχος προκήρυξης το οποίο καθορίζει τη διαδικασία, τους όρους και τις προϋποθέσεις για τη χορήγηση δικαιωμάτων, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας.

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 τυποποιημένες κατασκευές κεραιών, ώστε να περιλαμβάνει εκείνες της σταθερής δορυφορικής υπηρεσίας. Επίσης, χορηγήθηκαν νέες και τροποποιήθηκαν υφιστάμενες άδειες κατασκευών κεραιών, μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών. Εκδόθηκαν διαπιστωτικές πράξεις για την υπαγωγή κατασκευών κεραιών σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ).

Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις:

- Διεξήχθησαν 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 12 προϊόντα ραδιοεξοπλισμού, προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στα Κεφάλαια 2 και 4 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 2019. Παράλληλα, ξεκίνησε το έργο της επαλήθευσης του ΚΚΚΥ για το έτος 2020.

Αξιολόγηση του κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ: Εγκρίθηκε, κατόπιν αξιολόγησης, το κοστολογικό σύστημα του ΦΠΚΥ, για τα έτη 2019-2022.

Μέτρηση ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας: Συνεχίστηκε η μέτρηση ποιότητας της ΚΥ για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας. Ο δείκτης ταχύτητας (Η+3) για το 2021 εκτιμήθηκε στο 68,9%, παρουσιάζοντας σημαντική πτώση σε σχέση με το 2020. Αντίστοιχα, ο δείκτης αξιοπιστίας (Η+5) εκτιμήθηκε στο 86,1%, μειωμένος σε σχέση με το 2020, οπότε ήταν 97,9%. Επισημαίνεται ότι ο ΦΠΚΥ υπολειπόταν των στόχων ποιότητας που όφειλε να επιτύχει για τα έτη 2020 και 2021.

Αναμόρφωση περιεχομένου Καθολικής Υπηρεσίας: Εκδόθηκε Εισήγηση Γνώμης προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σχετικά με τον ορισμό των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην ΚΥ, καθώς και τον καθορισμό ειδικών όρων και προϋποθέσεων για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης.

Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων: Διεκπεραιώθηκαν 433 αιτήματα για εγγραφή/τροποποίηση στοιχείων στο μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων και 29 για παύση δραστηριοτήτων.

Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων: Εγκρίθηκε η εγκατάσταση 8.925 γραμματοθυρίδων για την εξυπηρέτηση 25.300 νοικοκυριών, σε 5 νομούς της χώρας με ελλιπή οδαρίθμηση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες.

Ανάπτυξη της αγοράς: Ξεκίνησε διεξαγωγή μελέτης σχετικά με την ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς, την παρουσίαση των τάσεων και προοπτικών, καθώς και την αξιολόγηση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου.

Έρευνα για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων: Ξεκίνησε πανελλαδική έρευνα καταναλωτών για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων, με στόχο την αποτύπωση των συνηθειών και της εμπειρίας των καταναλωτών.

Έλεγχοι τήρησης υποχρεώσεων παρόχων: Επιβλήθηκαν πρόστιμα συνολικού ύψους 53.000 ευρώ σε τρεις παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών σχετικά με παραβάσεις του κανονιστικού πλαισίου, κατά το πρώτο διάστημα των περιοριστικών μέτρων για την πανδημία. Τα πρόστιμα επιβλήθηκαν σε συνέχεια 226 καταγγελιών καταναλωτών και σχετικών ακροάσεων. Επίσης, διεξήχθησαν 54 έλεγχοι, είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελιών, στην έδρα παρόχων για να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τους όρους της άδειάς τους. Παράλληλα, διενεργήθηκαν επιτόπιοι έλεγχοι σε δίκτυα (καταστήματα) αδειοδοτημένων παρόχων, ως προς τη συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή.

Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στο Κεφάλαιο 5 της Ενότητας Ι.

Διεθνείς συνεργασίες

Η ΕΕΤΤ με την τεχνογνωσία της, ανταποκρίνεται στις σύγχρονες προκλήσεις και συμβάλλει στο έργο των ευρωπαϊκών/διεθνών φορέων στους οποίους έχει συντονιστικό ρόλο ή συμμετέχει. Υπό αυτό το πρίσμα, συνδιαμορφώνει τις εξελίξεις, παρεμβαίνοντας σε καίρια ζητήματα.

Το 2021, ο Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, Δρ Σπύρος Παντελής, άσκησε για δεύτερο έτος την Προεδρία του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP). Επίσης, το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) εξέλεξε τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ, Καθηγητή Κωνσταντίνο Μασσέλο, ως Πρόεδρο του Σώματος για το έτος 2023 και Αντιπρόεδρο για τα έτη 2022 και 2024. Παράλληλα, σημαντικές ήταν οι δράσεις που ανέλαβαν, κατά τη διάρκεια του έτους, οι υπόλοιποι φορείς στους οποίους συμμετέχει η ΕΕΤΤ.

Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στο Κεφάλαιο 6 της Ενότητας Ι.

Ανταγωνισμός

Η ΕΕΤΤ, ως Αρχή Ανταγωνισμού, στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών:

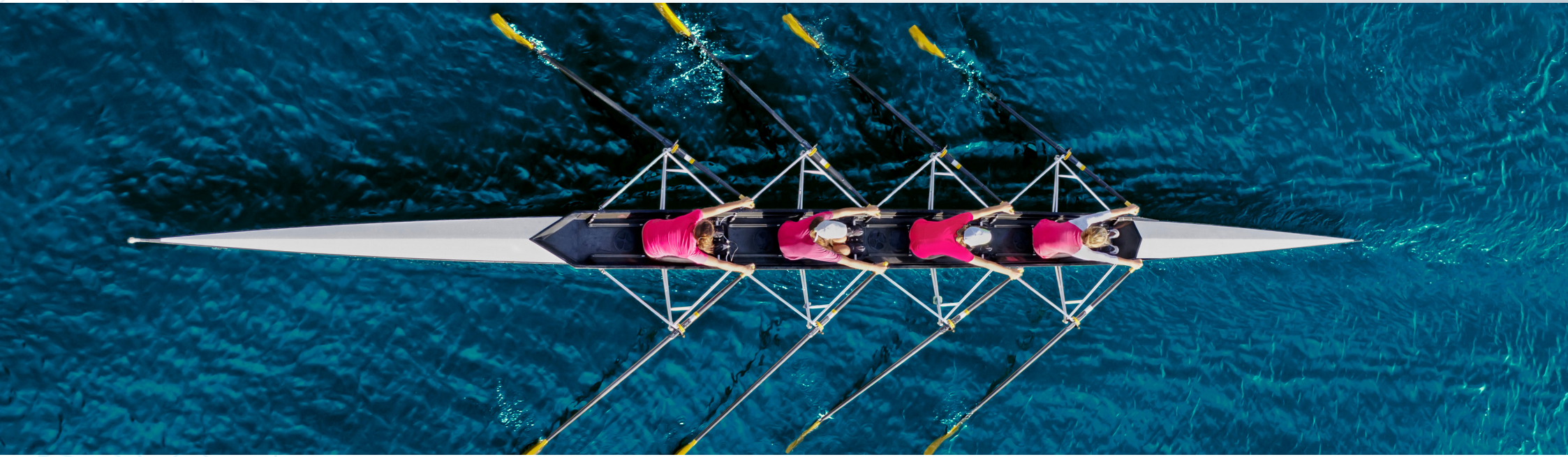
- Επεμβαίνει, αυτεπάγγελτα ή κατόπιν καταγγελιών, αποτρέποντας ή/και καταστέλλοντας αντιανταγωνιστικές πρακτικές.
- Ελέγχει προληπτικά συγκεντρώσεις επιχειρήσεων, προκειμένου να διασφαλίζει ότι δεν λειτουργούν περιοριστικά προς τον ανταγωνισμό.

Το 2021 καίριες ήταν οι παρεμβάσεις της για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του ανταγωνισμού.

Ειδικότερα, εξέτασε υποθέσεις, κατόπιν καταγγελιών, προκειμένου να διερευνήσει τον βαθμό συμμόρφωσης παρόχων με τη νομοθεσία περί ελεύθερου ανταγωνισμού. Η ΕΕΤΤ συνέβαλε στην επικαιροποίηση του νόμου περί ανταγωνισμού, υποβάλλοντας σχόλια σε σχετική δημόσια διαβούλευση του Υπουργείου Ανάπτυξης. Επίσης, συνέχισε τη συλλογή, επεξεργασία και δημοσίευση στοιχείων για τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Παράλληλα, υπέβαλε τις θέσεις της επί της Πρότασης Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις δίκαιες και διεκδικήσιμες αγορές στον ψηφιακό τομέα. Σημαντική ήταν η συνεργασία της ΕΕΤΤ με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Σε αυτή τη βάση, συμμετείχε σε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον ορισμό της σχετικής αγοράς για τους σκοπούς του ενωσιακού δικαίου. Περαιτέρω, συνέβαλε στις εργασίες του Ευρωπαϊκού Δικτύου Ανταγωνισμού-ΕΔΑ (European Competition Network-ECN).

Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στην Ενότητα ΙΙ.



Σημαντικά στοιχεία

Συνεδριάσεις Ολομέλειας

878 αποφάσεις Ολομέλειας

- **414** αποφάσεις επί ακροάσεων*
- **324** αποφάσεις επιβολής διοικητικών κυρώσεων*

155 ακροάσεις

* Συμπεριλαμβάνονται αποφάσεις για ακροάσεις που διενεργήθηκαν τα έτη 2019 και 2020.

Θέματα καταναλωτών

11.114 καταγγελίες καταναλωτών

- **8.854** για ηλεκτρονικές επικοινωνίες
- **2.260** για ταχυδρομικές υπηρεσίες

Σημαντικά στοιχεία

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

529.489
συνολικά εκχωρημένα ονόματα χώρου έως το τέλος του 2021

34.302
εκχωρημένα ονόματα χώρου το 2021

410 έλεγχοι σε εξοπλισμό δικτύων νέας γενιάς

264 έλεγχοι σε σημεία πώλησης παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου

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

137 διεκπεραιώσεις αιτημάτων παρόχων για αριθμοδοτικούς πόρους

47 διεκπεραιώσεις αιτημάτων επιχειρήσεων για Γενική Άδεια

28 διαγραφές ονομάτων χώρου που συνδέονταν με παράνομες δραστηριότητες

22 εγκρίσεις αιτημάτων νέων καταχωρητών ονομάτων χώρου

Σημαντικά στοιχεία

Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

2.568 διεκπεραιώσεις αιτημάτων παρόχων για θέματα κεραιοσυστημάτων

1.541 χορηγήσεις δικαιωμάτων για χρήση ραδιοφάσματος στη σταθερή υπηρεσία

698 έλεγχοι για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας

288 έλεγχοι σε ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς

120 έλεγχοι για κινητή υπηρεσία και ειδικά ραδιοδίκτυα

88 αποφάσεις χορήγησης δικαιωμάτων για ειδικά ραδιοδίκτυα

38 έλεγχοι για παρεμβολές σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών

28 έλεγχοι για παρεμβολές σε κρατικά δίκτυα

12 δειγματοληπτικοί έλεγχοι προϊόντων ραδιοεξοπλισμού

Σημαντικά στοιχεία

Ταχυδρομικές υπηρεσίες

8.925 εγκρίσεις εγκατάστασης γραμματοθυρίδων για την εξυπηρέτηση 25.300 νοικοκυριών

433 διεκπεραιώσεις αιτημάτων παρόχων

139 καταχωρήσεις για Γενική Άδεια

54 έλεγχοι στην έδρα παρόχων

16 έλεγχοι σε δίκτυα (καταστήματα) παρόχων

Περιεχόμενα

I. ΡΥΘΜΙΣΗ & ΕΠΟΠΤΕΙΑ

25 **1. Θέματα Καταναλωτών**
25 **1.1 Προστασία Καταναλωτών**
25 1.1.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες
27 1.1.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες
27 **1.2 Παρεμβάσεις προς όφελος των καταναλωτών**
27 1.2.1 Ενίσχυση προστασίας καταναλωτών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών
29 1.2.2 Καθολική Υπηρεσία: Νέο περιεχόμενο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες
29 1.2.3 Έλεγχοι για αυθαίρετη ενεργοποίηση συνδέσεων και ακυρότητα συμβάσεων
29 1.2.4 Ανοιχτό Διαδίκτυο
30 1.2.5 Ηλεκτρονικές υπογραφές
30 1.2.6 Διακοπή λειτουργίας παράνομων διαδικτυακών τόπων
30 1.2.7 Δημόσια διαβούλευση για τον προσδιορισμό του Σημείου Τερματισμού Δικτύου
31 **1.3 Ενημερωτικές δράσεις**
31 1.3.1 Συστάσεις προς καταναλωτές ταχυδρομικών υπηρεσιών
32 1.3.2 Ενημέρωση για ασύρματες συσκευές
32 1.3.3 Πανελλαδική έρευνα για τη χρήση επιφυών υπηρεσιών
33 1.3.4 Η ΕΕΤΤ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
34 **2. Σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις**
34 **2.1 Ανάπτυξη δικτύων 5G**
35 **2.2 Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς**

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Περιεχόμενα

37 **3. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες**
37 **3.1 Ρυθμιστικές δράσεις**
37 3.1.1 Ανάλυση αγορών
38 3.1.2 Τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+
38 3.1.3 Τέλη τερματισμού κινητής τηλεφωνίας
39 3.1.4 Προσφορές αναφοράς
39 3.1.5 Κανονισμός Γενικών Αδειών
40 3.1.6 Καθολική Υπηρεσία
41 3.1.7 Ανοιχτό Διαδίκτυο
43 3.1.8 Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης
43 3.1.9 Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης
43 3.1.10 Εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ]
45 3.1.11 Υπηρεσίες εμπιστοσύνης
45 3.1.12 Δείκτες ποιότητας
45 3.1.13 Γνωμοδότηση ΕΕΤΤ σε πρόταση της ΑΔΑΕ για τη διαθεσιμότητα-ακεραιότητα δικτύων σε έκτακτες συνθήκες
46 **3.2 Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις**
46 3.2.1 Φορητότητα αριθμών
47 3.2.2 Κοστολογικοί έλεγχοι
47 3.2.3 Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προσφορών ΟΤΕ
48 3.2.4 Μεθοδολογία ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους
48 3.2.5 Έλεγχος Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας
49 3.2.6 Έλεγχοι προσφορών Μισθωμένων Γραμμών ΟΤΕ
49 3.2.7 Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Περιεχόμενα

49 3.2.8 Αγροτικά δίκτυα: Έλεγχος τιμών
50 3.2.9 Εφαρμογή Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου
51 3.2.10 Σύστημα επιφυλακών
51 3.2.11 Διενέργεια ελέγχων σε υποδομές παρόχων
53 **3.3 Επίλυση διαφορών**
54 **4. Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων**
54 **4.1 Διαχείριση και εποπτεία φάσματος**
54 4.1.1 Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης ραδιοφάσματος
54 4.1.2 Ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης στη ζώνη των 410-430MHz
55 4.1.3 Σταθερή υπηρεσία
55 4.1.4 Κινητή υπηρεσία
55 4.1.5 Δορυφορικές υπηρεσίες
56 4.1.6 Ραδιοφωνία-Τηλεόραση
58 4.1.7 Προστασία δικτύων κρατικών υπηρεσιών
58 4.1.8 Έλεγχοι σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών
59 **4.2 Κατασκευές κεραιών**
59 4.2.1 Δευτερογενής νομοθεσία κατασκευών κεραιών
59 4.2.2 Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων
59 4.2.3 Δηλώσεις κατασκευών κεραιών ραδιοφωνικών σταθμών
60 4.2.4 Έλεγχοι εγκαταστάσεων κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας
60 **4.3 Ραδιοεξοπλισμός**
60 4.3.1 Επιτήρηση αγοράς
61 4.3.2 Κοινοπρακτικό σχήμα JAHARP 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Περιεχόμενα

62 **5. Ταχυδρομικές υπηρεσίες**
62 **5.1 Διασφάλιση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας**
62 5.1.1 Επαλήθευση Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας
62 5.1.2 Αξιολόγηση κοστολογικού συστήματος
63 5.1.3 Μέτρηση ποιότητας
69 5.1.4 Αναμόρφωση περιεχομένου Καθολικής Υπηρεσίας
69 5.1.5 Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων
69 **5.2 Ανάπτυξη της αγοράς**
69 **5.3 Παρακολούθηση αγοράς**
69 5.3.1 Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων
70 5.3.2 Έρευνα για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων
70 5.3.3 Συνεργασία με φορείς
70 **5.4 Ελεγκτικές δράσεις**
70 5.4.1 Έλεγχοι παρόχων
70 5.4.2 Έλεγχοι καταστημάτων δικτύου παρόχων
70 5.4.3 Εξέταση καταγγελιών για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών
71 **6. Διεθνείς συνεργασίες**
71 **6.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες-Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων**
71 6.1.1 Ευρωπαϊκοί φορείς
73 6.1.2 Επιτροπές & ομάδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
75 6.1.3 Διεθνείς φορείς
78 6.1.4 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς
79 **6.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες**
79 6.2.1 Ευρωπαϊκοί/Διεθνείς φορείς
80 6.2.2 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

1. Θέματα Καταναλωτών

1.1 Προστασία Καταναλωτών

1.1.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Το 2021, η ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε συνολικά 8.854 καταγγελίες καταναλωτών που αφορούσαν στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Συγκεκριμένα:

- 8.040 σχετίζονταν με ζητήματα που είτε επιλύθηκαν απευθείας από την ΕΕΤΤ είτε προωθήθηκαν στις εταιρείες για περαιτέρω διερεύνηση.

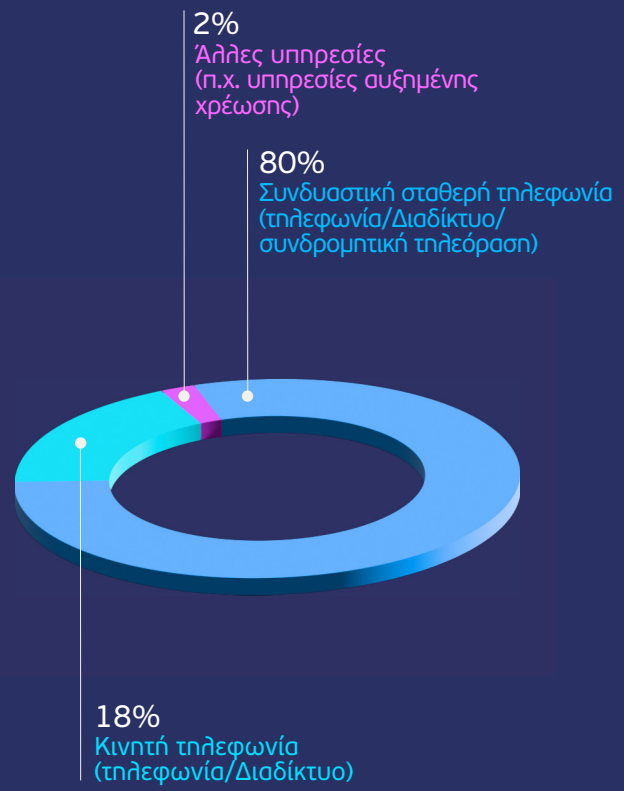
  Ποσοστό 80% των πρωτογενών καταγγελιών αφορούσαν στη συνδυαστική σταθερή τηλεφωνία (τηλεφωνία, Διαδίκτυο ή/και συνδρομητική τηλεόραση), 18% στην κινητή τηλεφωνία και 2% σε άλλες υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης και υπηρεσίες καταλόγου. Αναφορικά με τη θεματολογία των καταγγελιών, για όλες τις υπηρεσίες, το μεγαλύτερο μέρος σχετιζόταν με αμφισβήτηση χρεώσεων (39%), αναφορά συνεχιζόμενης βλάβης (22%) και κακής ποιότητας υπηρεσία (14%). Έπονται η μη παροχή/καθυστέρηση παροχής υπηρεσίας (9%), η αυθαίρετη, δηλαδή εκτός σύμβασης ενεργοποίηση υπηρεσίας (5%) και η μη απόδοση συμφωνηθείσας προσφοράς (2%). Οι υπόλοιπες καταγγελίες (9%) σχετίζονταν με άλλα θέματα, όπως αυθαίρετη απόρριψη φορητότητας, αμφισβήτηση εγγραφής σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης, θέματα περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας και θέματα Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ).

- 703 αφορούσαν σε επαναληπτικές καταγγελίες καταναλωτών, λόγω αμφισβήτησης των απαντήσεων των εταιρειών ή μη επίλυσης του προβλήματος.
- 111 σχετίζονταν με καταγγελίες που δεν ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ.

Η κατανομή των καταγγελιών παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 1.1-1.4.

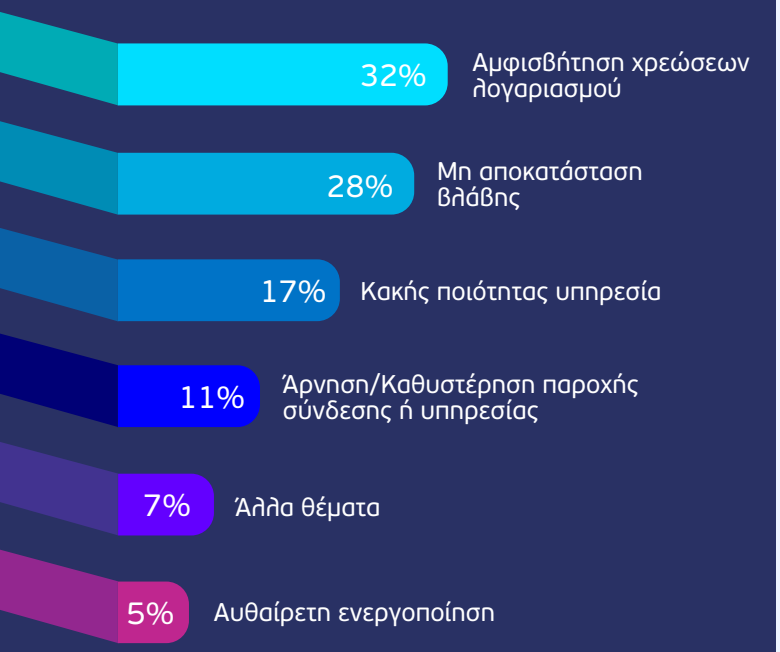
Διάγραμμα 1.1
Κατανομή καταγγελιών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες, 2021

Διάγραμμα 1.2
Κατανομή καταγγελιών ανά υπηρεσία, 2021



Πηγή: ΕΕΤΤ

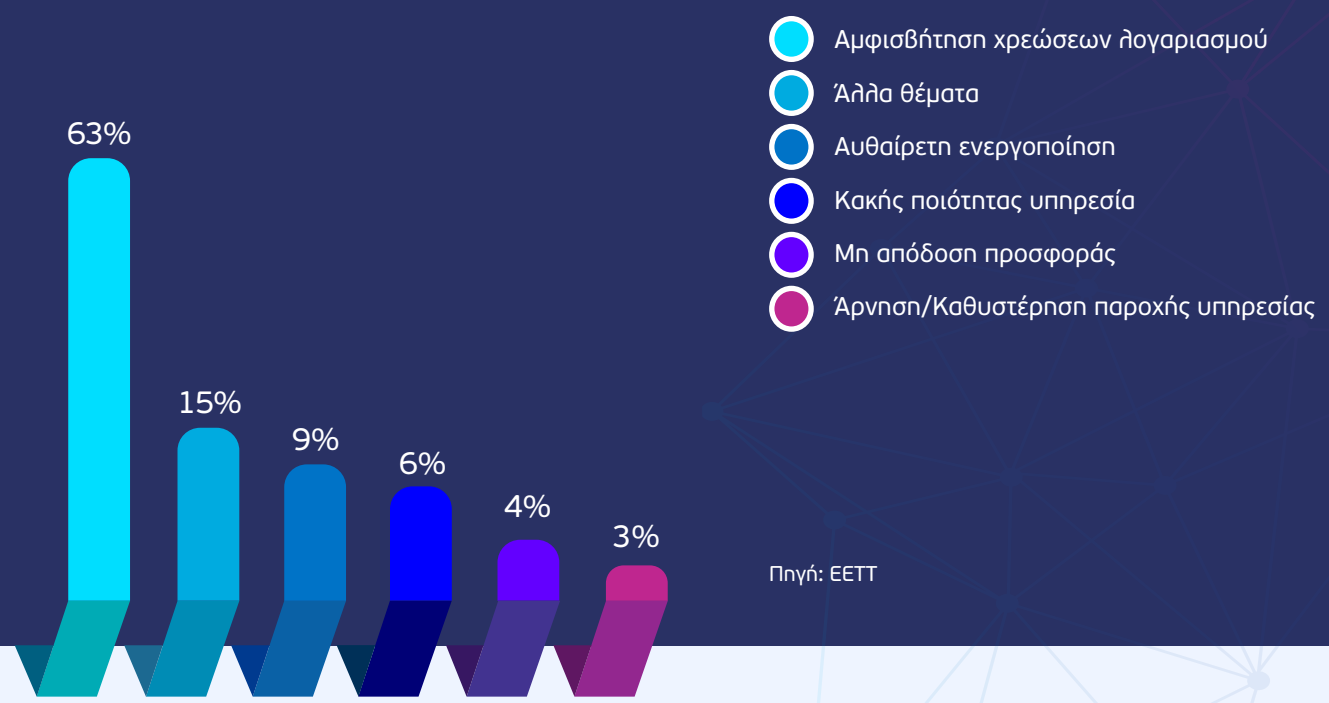
Διάγραμμα 1.3
Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για τη συνδυαστική σταθερή τηλεφωνία*, 2021



*Τηλεφωνία, Διαδίκτυο ή/και συνδρομητική τηλεόραση.

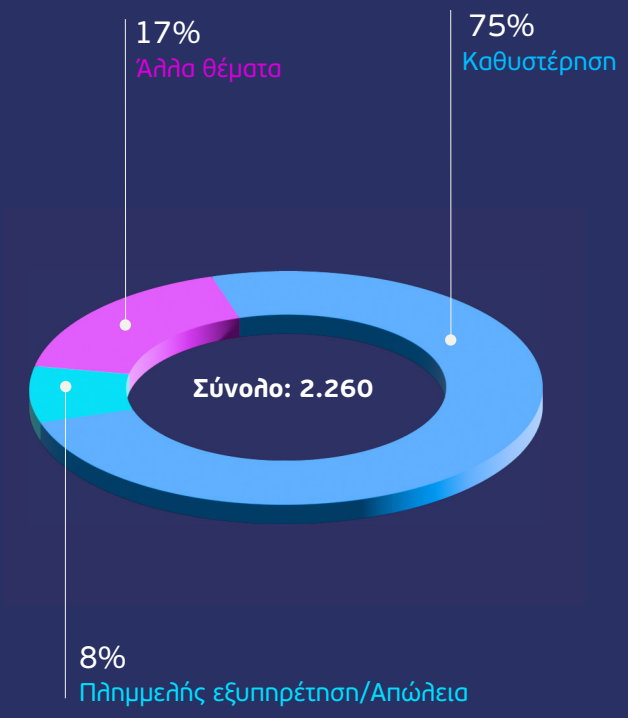
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.4
Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για την κινητή τηλεφωνία, 2021



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.5
Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες, 2021



Πηγή: ΕΕΤΤ

1.1.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Η ΕΕΤΤ εξέτασε και διαχειρίστηκε συνολικά 2.260 καταγγελίες σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες (βλ. Διάγραμμα 1.5). Ειδικότερα, τα αιτήματα/καταγγελίες αφορούσαν στα ακόλουθα θέματα:

- 1.700 για καθυστέρηση παράδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων.
- 180 για πλημμελή εξυπηρέτηση παροχής (όπως απώλεια/καταστροφή αντικειμένων, θέματα χρεώσεων, αδυναμία επικοινωνίας με εταιρεία).
- 380 για θέματα όπως, αμφισβήτηση από καταναλωτές απαντήσεων εταιρειών, πρόσθετες χρεώσεις κατά τον εκτελωνισμό και ζητήματα αντικαταβολών.

1.2 Παρεμβάσεις προς όφελος των καταναλωτών

1.2.1 Ενίσχυση προστασίας καταναλωτών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Κανονισμός Γενικών Αδειών

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών ο οποίος θωρακίζει περαιτέρω τα δικαιώματα των συνδρομητών, καθορίζοντας τις υποχρεώσεις των εταιρειών παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων, οι εταιρείες οφείλουν να:

- Ειδοποιούν τους συνδρομητές:
  - Το αργότερο δύο μήνες πριν, για την επικείμενη λήξη της σύμβασης.
  - 15 ημέρες πριν, για την επικείμενη λήξη της προπληρωμένης αξίας υπηρεσιών.
- Παρέχουν, τουλάχιστον ένα μήνα πριν τη λήξη της σύμβασης, συμβουλές στους συνδρομητές για τα καλύτερα υφιστάμενα τιμολόγια, σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Ενημερώνουν τους συνδρομητές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, όταν υπερβαίνουν το όριο κατανάλωσης του προγράμματός τους (στο 80% και στο 100%).
- Μην αυξάνουν το πάγιο σε σύμβαση ορισμένου χρόνου. Εξαίρεση αποτελεί η περίπτωση τεχνολογικών αλλαγών στο δίκτυο, οπότε οι συνδρομητές διατηρούν το δικαίωμα να καταγγείλουν αζημίως τη σύμβαση. Ωστόσο, δεν έχουν δικαίωμα καταγγελίας, εάν οι αλλαγές δεν έχουν αρνητικό αντίκτυπο.
- Παρέχουν ένα ελάχιστο επίπεδο υπηρεσίας σε περίπτωση προσωρινής/μόνιμης διακοπής υπηρεσιών, λόγω οφειλών. Ενδεικτικά αναφέρονται η λήψη εισερχόμενων κλήσεων, πραγματοποίηση εξερχό-

μενων κλήσεων που δεν συνεπάγονται χρέωση για τους συνδρομητές, πρόσβαση στο Διαδίκτυο με ταχύτητα τουλάχιστον 256Kbps ή πρόσβαση κατ' ελάχιστο στους διαδικτυακούς τόπους:

- Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)
- Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)

• Να αναφέρουν, στη σύνοψη της σύμβασης, πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες που απευθύνονται σε χρήστες με αναπηρία (π.χ. ταχύτητες υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο).

Επίσης, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες αλλαγές:

• Απλοποιήθηκε η διαδικασία υπολογισμού του τέλους πρόωρης διακοπής, σε περίπτωση που ο συνδρομητής διακόψει τη σύμβαση πριν την παρέλευση του ορισμένου χρόνου.

• Μειώθηκε το ελάχιστο όριο χρέωσης βάσει του οποίου ο πάροχος υποχρεούται, κατόπιν εντολής του συνδρομητή, να διακόπτει την παροχή υπηρεσιών. Το νέο όριο ορίζεται στα 100 ευρώ για μηνιαίο κύκλο τιμολόγησης και τα 200 ευρώ για διμηνιαίο κύκλο, από 150 ευρώ και 300 ευρώ που ίσχυαν αντίστοιχα.

• Παρέχεται η εξής δυνατότητα στους συνδρομητές που λαμβάνουν σύνολο υπηρεσιών (πρόγραμμα) από μία εταιρεία: Σε περίπτωση αδυναμίας της εταιρείας να συμμορφωθεί με τη σύμβαση ή να παράσχει μία από τις υπηρεσίες, μπορούν να καταγγείλουν αζημίως το σύνολο των υπηρεσιών, πριν τη λήξη της σύμβασης.

Κώδικας Δεοντολογίας

Τον Νοέμβριο του 2021, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές, ο οποίος είχε εκδοθεί το 2008[5]. Ο Κώδικας θέτει τις γενικές αρχές και καθορίζει τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν οι εταιρείες κατά την παροχή υπηρεσιών, ώστε να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του σύγχρονου κανονιστικού πλαισίου[6]. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην προστασία των καταναλωτών, ιδίως των ευάλωτων ομάδων. Συγκεκριμένα, κύριοι στόχοι της ΕΕΤΤ είναι οι ακόλουθοι:

• Διασφάλιση της διαφάνειας και παροχή υπηρεσιών με δίκαιο και υπεύθυνο τρόπο.

• Σαφής, έγκυρη και ολοκληρωμένη ενημέρωση για προϊόντα/υπηρεσίες πριν, κατά τη διάρκεια και, εάν απαιτηθεί, μετά την πώλησή τους.

• Προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.

• Γρήγορη και δίκαιη για τους καταναλωτές επίλυση των προβλημάτων.

• Διασφάλιση της εξυπηρέτησης ευάλωτων ομάδων, με την υλοποίηση κατάλληλων διαδικασιών.

• Άμεση και δίκαιη αποζημίωση των καταναλωτών σε περίπτωση παράβασης της νομοθεσίας από τις εταιρείες.

• Χρήση επαρκών εργαλείων παρακολούθησης, ώστε να εξασφαλίζεται η επιτυχής εφαρμογή του Κώδικα.

> Ο Κώδικας θέτει τις γενικές αρχές και καθορίζει τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν οι εταιρείες κατά την παροχή υπηρεσιών

5. Απόφαση ΕΕΤΤ 488/082/15-07-2008 (ΦΕΚ 1505/Β/30-07-2008).
6. Όπως έχει διαμορφωθεί από τον Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών και λοιπές σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ.

1.2.2 Καθολική Υπηρεσία: Νέο περιεχόμενο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Στο περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) περιλαμβάνεται πλέον και η υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο[7]. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ, το διάστημα από 18 Μαΐου έως 2 Ιουλίου 2021, έθεσε σε δημόσια διαβούλευση θέματα σχετικά με το περιεχόμενο της ΚΥ, συμπεριλαμβανομένων των ελάχιστων απαιτήσεων πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Στη συνέχεια, αφού έλαβε υπόψη τα σχόλια των συμμετεχόντων στη διαβούλευση, υπέβαλε πρόταση τροποποίησης στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ είχε γίνει στο παρελθόν αποδέκτης σημαντικού αριθμού αιτημάτων συνδρομητών σχετικά με την πρόσβαση σε ευρυζωνικές υπηρεσίες. Ωστόσο, τα αιτήματα δεν μπορούσαν να ικανοποιηθούν, με βάση το νομικό πλαίσιο που ίσχυε. Πλέον, με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις, θα παρέχεται η συγκεκριμένη δυνατότητα στο σύνολο της επικρατείας.

Σύμφωνα με την τροποποίηση της ΕΕΤΤ, προτάθηκε:

- Η ελάχιστη πραγματική ταχύτητα για την ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο να είναι 4Mbps και η ελάχιστη ονομαστική 10Mbps.
- Η μέγιστη μηνιαία χρέωση παροχής ΚΥ που περιλαμβάνει υπηρεσίες φωνής και πρόσβασης στο Διαδίκτυο να είναι 27 ευρώ.
- Ο πάροχος ΚΥ να ικανοποιεί αιτήματα πρόσβασης στο σταθερό δίκτυο με κόστος έως 1.500 ευρώ, χωρίς επιβάρυνση για τον συνδρομητή. Σε περίπτωση υψηλότερου κόστους σύνδεσης, ο συνδρομητής να επιβαρύνεται με το επιπλέον ποσό (βλ. επίσης 3.1.6).
- Σε περίπτωση που δεν υπάρχει δυνατότητα παροχής υπηρεσιών μέσω σταθερού δικτύου, να παρέχονται υπηρεσίες μέσω κινητού δικτύου με μέγιστη μηνιαία χρέωση 27 ευρώ, δεδομένα τουλάχιστον 30GB και 1.500 λεπτά χρόνο ομιλίας προς σταθερά ή σταθερά και κινητά.

1.2.3 Έλεγχοι για αυθαίρετη ενεργοποίηση συνδέσεων και ακυρότητα συμβάσεων

Η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους, κατόπιν καταγγελιών καταναλωτών για αυθαίρετη ενεργοποίηση συμβάσεων από εταιρείες τηλεφωνίας. Συγκεκριμένα, σε όλες τις εταιρείες που ελέγχθηκαν, διαπιστώθηκαν περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τις ακόλουθες υποχρεώσεις, που απορρέουν από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών[8], και κυρίως ως προς τα δύο πρώτα σημεία:

- Παροχή πληροφοριών στους καταναλωτές για τους όρους της σύμβασης, πριν την υπογραφή της αίτησης παροχής υπηρεσιών και ανεξαρτήτως τρόπου σύναψης, καθώς και παραλαβή αντιγράφου της σύμβασης με συμπληρωμένη την ημερομηνία υπογραφής της.
- Ενημέρωση καταναλωτών για τη διάρκεια της σύμβασης (ορισμένη ή ελάχιστη, εάν είναι αορίστου χρόνου), με κάθε πρόσφορο τρόπο και οπωσδήποτε μέσω των συμβατικών όρων, επί ποινή ακυρότητας της σύμβασης.
- Διάθεση στους καταναλωτές συμβατικού κειμένου, μέσω του οποίου ρυθμίζονται με σαφήνεια οι σχέσεις τους με την εταιρεία, ώστε να έχουν πλήρη γνώση όλων των όρων.
- Οι συμβάσεις έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης[9] και επίσης, διέπονται και συνάδουν προς τις αντίστοιχες διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή.

1.2.4 Ανοιχτό Διαδίκτυο

Τον Μάρτιο του 2021, τέθηκε πλήρως σε ισχύ ο Εθνικός Κανονισμός Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ)[10] για τα κινητά δίκτυα. Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι εταιρείες κινητών επικοινωνιών δεσμεύονται πλέον έναντι των συνδρομητών για τις μέγιστες πραγματικές ταχύτητες που μπορούν να επιτευχθούν στις συνδέσεις. Επίσης, οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου οφείλουν να παρέχουν στους συνδρομητές τη δυνατότητα να αναζητούν μέσω διαδραστικών «χαρτών ταχυτήτων» την περιοχή που τους ενδιαφέρει, βάσει ταχυδρομικής διεύθυνσης, και να ενημερώνονται για το εύρος τιμών στο οποίο κυμαίνεται η μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο από το κινητό τηλέφωνο (καθόδου και ανόδου).

Υπενθυμίζεται ότι για τα σταθερά δίκτυα ο ΕΚΑΔ είχε τεθεί σε ισχύ τον Νοέμβριο του 2020. Το ενδιαφέρον των χρηστών αναφορικά με τις πραγματικές ταχύτητες πρόσβασης στο Διαδίκτυο αποτυπώνεται στην αύξηση κατά 123%, σε σχέση με το 2020, του αριθμού μετρήσεων που πραγματοποίησαν οι εγγεγραμ-

7. Σύμφωνα με τον Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).
8. Απόφαση ΕΕΤΤ 991/004/17-05-2021, όπως ισχύει και ειδικότερα της παρ. 3.3 του Παραρτήματος Β, σχετικά με τη σύναψη συμβάσεων με τους καταναλωτές.
9. Στη σύμβαση προσχώρησης, ο συμβαλλόμενος προσχωρεί σε εκ των προτέρων διατυπωμένους από τον αντισυμβαλλόμενο συμβατικούς όρους.
10. Απόφαση ΕΕΤΤ 876/007Β/17-12-2018 (ΦΕΚ 242/Β/05-02-2019).

μένοι χρήστες στο σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων, ΥΠΕΡΙΩΝ, της ΕΕΤΤ.

Περισσότερες πληροφορίες για τα παραπάνω θέματα παρέχονται στην υποενότητα 3.1.7.

1.2.5 Ηλεκτρονικές υπογραφές

Στο πλαίσιο της επαρκούς ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την εγκυρότητα των ηλεκτρονικών υπογραφών/σφραγίδων, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε στον διαδικτυακό τόπο της αναλυτικές οδηγίες χρήσης ευρέως διαθέσιμων εργαλείων. Με αυτό τον τρόπο, οι καταναλωτές μπορούν να διαπιστώνουν, με σχετική βεβαιότητα, την εγκυρότητα των υπογραφών/σφραγίδων σε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο. Σημειώνεται ότι το πρώτο αυτό βήμα δεν υποκαθιστά σε καμία περίπτωση το επίσημο αποτέλεσμα μίας εγκεκριμένης υπηρεσίας επικύρωσης.

1.2.6 Διακοπή λειτουργίας παράνομων διαδικτυακών τόπων

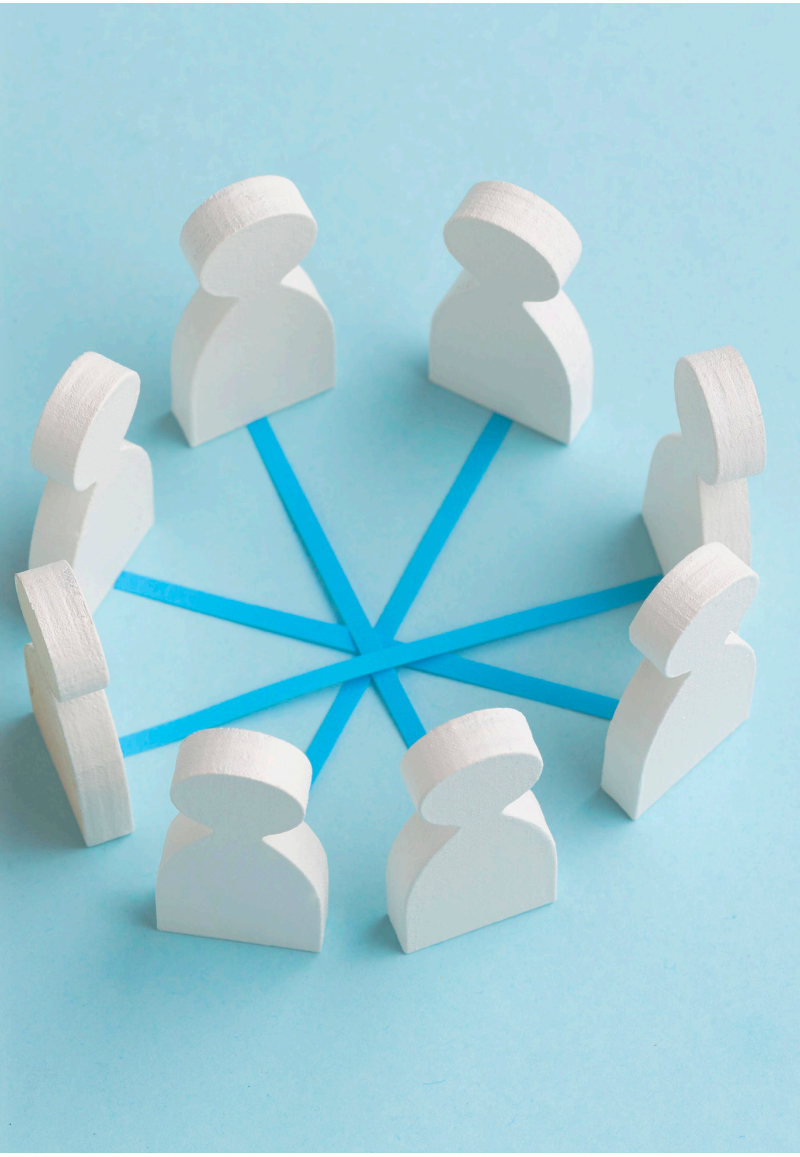
Η ΕΕΤΤ διενεργεί ελέγχους προκειμένου να εντοπίζει διαδικτυακούς τόπους που διακινούν παράνομο περιεχόμενο. Το 2021, απενεργοποίησε προσωρινά και στη συνέχεια, διέγραψε[11] οριστικά 8 ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr], κατόπιν ενημέρωσης της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και έκδοσης σχετικής εισαγγελικής διάταξης. Οι διαδικτυακοί τόποι περιείχαν υλικό σχετικό με παιδική πορνογραφία.

Επίσης, κατόπιν αποφάσεων της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙΜΕΑ) της Διεύθυνσης Διαχείρισης Δεδομένων, Στατιστικής Επεξεργασίας και Εποπτείας Ηλεκτρονικού Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, η ΕΕΤΤ[12] διέγραψε 20 ονόματα χώρου. Μέσω των συγκεκριμένων ονομάτων χώρου, σύμφωνα με αποφάσεις της ΔΙΜΕΑ, πραγματοποιούνταν παράνομη εμπορία ή/και διακίνηση αγαθών.

1.2.7 Δημόσια διαβούλευση για τον προσδιορισμό του Σημείου Τερματισμού Δικτύου

Το διάστημα από 9 Μαρτίου έως 21 Μαΐου 2021, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση, σχετικά με τον προσδιορισμό του ορίου, μεταξύ του δημοσίου και του ιδιωτικού δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών των συνδρομητών (Σημείο Τερματισμού Δικτύου-ΣΤΔ). Η ΕΕΤΤ παρουσίασε την ευρωπαϊκή πρακτική και έθεσε ερωτήματα, σύμφωνα και με τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC, προκειμένου να αποσαφηνίσει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα όλων των εμπλεκόμενων μερών (συνδρομητές, πάροχοι δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και κατασκευαστές τερματικού εξοπλισμού). Στόχος είναι οι συνδρομητές να έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τερματικό εξοπλισμό (π.χ. router) της επιλογής τους.

Στη συνέχεια, κατόπιν ανάλυσης των αποτελεσμάτων και διενέργειας σχετικών συναντήσεων με τα εμπλεκόμενα μέρη, κατέληξε στη σύνταξη σχεδίου Κανονισμού, το οποίο θα τεθεί σε δημόσια διαβούλευση το 2022.



11. Ν.4267/2014, άρθρο 18, παρ. 2 (ΦΕΚ 137/Α/12-06-2014).
12. Ν.4712/2020 (ΦΕΚ 146/Α/29-07-2020), άρθρο 10, παρ. 2, περ. ζ, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το άρθρο 36 Ν.4811/2021 (ΦΕΚ 108/Α/26-06-2021).

1.3 Ενημερωτικές δράσεις

1.3.1 Συστάσεις προς καταναλωτές ταχυδρομικών υπηρεσιών

Τον Νοέμβριο του 2021, η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις προς καταναλωτές, εταιρείες ταχυμεταφορών και επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου, με αφορμή την έναρξη της εορταστικής περιόδου και τις ημέρες εκπτώσεων. Η ΕΕΤΤ προέβη στη συγκεκριμένη δράση λόγω αφενός της αυξημένης ζήτησης για ταχυδρομικές υπηρεσίες που παρατηρήθηκε την αντίστοιχη περίοδο το 2020, ως αποτέλεσμα των περιοριστικών μέτρων της πανδημίας COVID-19, και αφετέρου προβλημάτων που είχαν εντοπιστεί ως προς την εξυπηρέτηση των καταναλωτών από τις εταιρείες.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ συνέστησε:

Στους καταναλωτές

- Να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή πριν την επιβεβαίωση της παραγγελίας από ηλεκτρονικό κατάστημα.
- Να ενημερώνονται πλήρως για τη διαθεσιμότητα του προϊόντος, τη συνεργαζόμενη εταιρεία ταχυμεταφορών, τα χαρακτηριστικά της αποστολής και τον εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ παρείχε πληροφόρηση σχετικά με τις διαθέσιμες δυνατότητες παρακολούθησης της αποστολής, επαναπροώθησης, παραλαβής με επιφύλαξη ή/και χωρίς υπογραφή, καθώς και αποζημίωσης.

Στις εταιρείες ταχυμεταφορών

- Να διασφαλίσουν την έγκαιρη προετοιμασία τους σε επιχειρησιακό επίπεδο για την αντιμετώπιση της αυξημένης ζήτησης.
- Να μεριμνήσουν για την τήρηση των προσδοκώμενων χρόνων παράδοσης, τη διατήρηση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και την παροχή αξιόπιστης ενημέρωσης στους καταναλωτές.

Στις επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου

- Να ενημερώνουν πλήρως τους καταναλωτές για τη διαθεσιμότητα των προϊόντων, τη συνεργαζόμενη εταιρεία ταχυμεταφορών και τον χρόνο παράδοσης.
- Να επιλέγουν συνεργάτη ταχυμεταφορών σύμφωνα με ποιοτικά κριτήρια και το κόστος.

1.3.2 Ενημέρωση για ασύρματες συσκευές

Στο πλαίσιο έναρξης της εορταστικής περιόδου και των ημερών εκπτώσεων, τον Νοέμβριο του 2021, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε τους καταναλωτές και τις εμπορικές επιχειρήσεις για το ισχύον πλαίσιο[13] σχετικά με την αγορά ασύρματων συσκευών (π.χ. κινητά τηλέφωνα, τηλεκατευθυνόμενα παιχνίδια και συσκευές για ασύρματη πρόσβαση στο Διαδίκτυο). Συγκεκριμένα, παρείχε πληροφορίες για τη σήμανση και τα συνοδευτικά έγγραφα που φέρουν οι συμμορφούμενες με τη νομοθεσία συσκευές. Επίσης, ενημέρωσε για τους τρόπους υποβολής καταγγελίας, σε περίπτωση αγοράς συσκευής που δεν πληροί τις προβλεπόμενες προδιαγραφές. Οι απαιτήσεις σχετίζονται κυρίως με την υγεία και την ασφάλεια του πληθυσμού, καθώς και την αποφυγή επιβλαβών παρεμβολών.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε για τις υποχρεώσεις των εμπορικών επιχειρήσεων που διαθέτουν στην αγορά ασύρματες συσκευές, καθώς και για τις προβλεπόμενες στη νομοθεσία κυρώσεις, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

1.3.3 Πανελλαδική έρευνα για τη χρήση επιφυών υπηρεσιών

Το διάστημα Δεκεμβρίου-Φεβρουαρίου 2021, η ΕΕΤΤ διενήργησε πανελλαδική έρευνα καταναλωτών με αντικείμενο τον βαθμό διείσδυσης και τις περιστάσεις χρήσης επιφυών υπηρεσιών (Over the Top Services-OTT)[14] στην Ελλάδα. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δύο στάδια, τηλεφωνικά σε δείγμα 2.000 ατόμων και με διαδικτυακές συνεντεύξεις σε δείγμα 994 ατόμων, με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Αφορούσε σε άτομα ηλικίας 16 ετών και άνω, στο σύνολο της επικρατείας.

1ο στάδιο

Στο πρώτο στάδιο διερευνήθηκε η διείσδυση της χρήσης επιφυών υπηρεσιών στον γενικό πληθυσμό για παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου, ανταλλαγή σύντομων γραπτών μηνυμάτων μέσω Διαδικτύου και πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα:

- Το 94% όσων διέθεταν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, χρησιμοποιούσαν κάποια OTT υπηρεσία. Περίπου 6 στους 10 χρησιμοποιούσαν εφαρμογές παρακολούθησης τηλεοπτικού περιεχομένου (ποσοστό 58%), 9 στους 10 εφαρμογές για ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων (89%) και επίσης, 9 στους 10 εφαρμογές για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων (89%).
- Αναφορικά με το προφίλ των χρηστών, σχεδόν καθολική ήταν η διείσδυση στις νεαρότερες ηλικίες (από 16 έως 34 ετών), βαίνοντας όμως μειούμενη σε χρήστες μεγαλύτερης ηλικίας. Επίσης, υψηλότερη εμφανιζόταν η διείσδυση σε νοικοκυριά ανώτερης κοινωνικο-οικονομικής τάξης. Ενδιαφέρον εύρημα αποτέλεσε το υψηλό ποσοστό χρήσης OTT υπηρεσιών για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων στην ηλικιακή ομάδα πληθυσμού άνω των 65 ετών.

2ο στάδιο

Στο δεύτερο στάδιο επιχειρήθηκε ο προσδιορισμός των περιστάσεων χρήσης των συγκεκριμένων υπηρεσιών, προκειμένου να αναδειχθούν προτιμήσεις και τάσεις.

Συγκεκριμένα, αναφορικά με τη χρήση υπηρεσιών OTT:

- *Εφαρμογές τηλεοπτικού περιεχομένου:* Άγγιζε τις 2,5 ώρες καθημερινά, με εντατικότερους χρήστες τους νέους 16-34 ετών και τους φοιτητές. Ως κύριοι λόγοι προτίμησης των συγκεκριμένων εφαρμογών έναντι άλλων τρόπων παρακολούθησης τηλεοπτικού περιεχομένου, αναδείχθηκαν η δυνατότητα παρακολούθησης κατ' επιλογήν[15], η ποικιλία, αλλά και η πρωτοτυπία των προσφερόμενων προγραμμάτων.
- *Ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων:* Ήταν υψηλή σε όλες τις ηλικιακές ομάδες, με μέση χρήση την αποστολή 150 περίπου μηνυμάτων την εβδομάδα. Αξιοσημείωτο εύρημα αποτέλεσε η σχεδόν τριπλάσια ένταση στις νεαρότερες ηλικίες και τους φοιτητές, για τους οποίους φάνηκε να αποτελεί βασικό τρόπο επικοινωνίας. Λόγοι χρήσης των συγκεκριμένων εφαρμογών ήταν κατά σειρά, η απουσία κόστους, η δυνατότητα αποστολής συνοδευτικού υλικού, καθώς επίσης, η ευκολία και η ταχύτητα.
- *Πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων:* Κυμαινόταν στις 2-3 κλήσεις ανά ημέρα, με οριακά υψηλότερη χρήση από άνδρες, ελεύθερους επαγγελματίες, αλλά και μεγαλύτερες ηλικίες. Οι λόγοι προτίμησης των συγκεκριμένων εφαρμογών ήταν κατά σειρά, η απουσία κόστους, η δυνατότητα μετατροπής σε βιντεοκλήση, καθώς και η ευκολία και η ταχύτητα.

Πλήρης παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

13. Οδηγία 2014/53/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της ΕΕ, η οποία έχει ενσωματωθεί στην ελληνική νομοθεσία με το Προεδρικό Διάταγμα (ΠΔ) 98/2017 (ΦΕΚ 139/Α/20-09-2017).
14. Οι επιφυείς υπηρεσίες περιλαμβάνουν διαδικτυακές υπηρεσίες ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων, κλήσεων/βιντεοκλήσεων και εφαρμογές παροχής τηλεοπτικού περιεχομένου.
15. On demand.

1.3.4 Η ΕΕΤΤ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

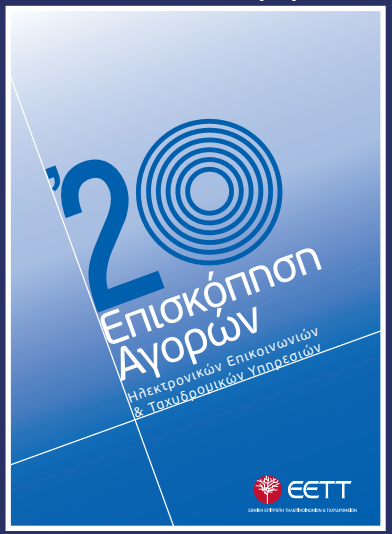
Το 2021, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε να έχει συστηματική παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media), συνεπής στη δέσμευσή της να ενημερώνει για δράσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων και τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, καθώς και θέματα ανταγωνισμού. Συγκεκριμένα, εγκαινιάστηκαν οι λογαριασμοί σε Facebook, LinkedIn και Twitter, καθώς επίσης, ενισχύθηκε η παρουσία της στο κανάλι που διατηρούσε στο YouTube.

Η ΕΕΤΤ αξιοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης συμπληρωματικά προς τα υπόλοιπα μέσα που διαθέτει, αναρτώντας στοιχεία, εκθέσεις, ανακοινώσεις, δελτία τύπου, ενημερωτικά βίντεο και γενικά περιεχόμενο που άπτεται των αρμοδιοτήτων της και του πολυεπίπεδου έργου της. Επιπλέον, στοχεύοντας στη διαρκή υποστήριξη των καταναλωτών, αναρτά συστηματικά χρηστικές πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις δυνατότητες που έχουν στη διάθεσή τους, ώστε να προβαίνουν στις καλύτερες επιλογές, σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

Κυριότερες ενημερωτικές εκδόσεις της ΕΕΤΤ

Έκθεση Πεπραγμένων

Επισκόπηση Αγορών



Επικοινωνίες εν Τάχει

2. Σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις

2.1 Ανάπτυξη δικτύων 5G

Η είσοδος της Ελλάδας στην εποχή των κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G) ξεκίνησε με τη χορήγηση, το 2020, από την ΕΕΤΤ στους παρόχους COSMOTE, VODAFONE και WIND δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες:

- 700MHz.
- 3400-3800MHz.
- 2GHz.
- 26GHz.

Το α' τρίμηνο του 2021, τα πρώτα δίκτυα 5G ξεκίνησαν να λειτουργούν. Με βάση τις προϋποθέσεις και τους όρους των αδειών, οι παραπάνω πάροχοι πρέπει να παρέχουν δυνατότητες πρόσβασης σε υπηρεσίες 5G τουλάχιστον στο 60% του πληθυσμού μέχρι το τέλος του 2023 και 90% σε βάθος εξαετίας. Στο πλαίσιο της στρατηγικής για την ισόρροπη ανάπτυξη των υποδομών και την αποφυγή αποκλεισμών, έχει ληφθεί πρόνοια για την παροχή υπηρεσιών 5G από τουλάχιστον έναν πάροχο σε 42 απομακρυσμένες περιοχές, σε όλη την επικράτεια. Οι υποχρεώσεις των παρόχων ανά ζώνη παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.1.

Η ανάπτυξη δικτύων 5G αναμένεται να προσφέρει σημαντικότατα οφέλη για την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Μεταξύ άλλων, θα παράσχει τη δυνατότητα ανάπτυξης νέων προϊόντων και υπηρεσιών προς όφελος των καταναλωτών και θα ανοίξει τον δρόμο για σημαντικές επενδύσεις σε κρίσιμες υποδομές, επιταχύνοντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Πίνακας 2.1
Υποχρεώσεις παρόχων ανά ζώνη για την ανάπτυξη δικτύων 5ης γενιάς (5G)

Χρόνος υλοποίησης	Κάλυψη/Σημεία (κατ' ελάχιστον)	Ταχύτητα
Ζώνη 3400-3800MHz		
3 έτη	20% πληθυσμού, σε τουλάχιστον 2 περιοχές.	
	Οι μεγαλύτεροι ηπειρωτικοί αυτοκινητόδρομοι. Κεντρικός δρόμος στη Βόρεια Κρήτη.	Ταχύτητες 100Mbps τουλάχιστον. Μέγιστη καθυστέρηση 10ms.
5 έτη	Τουλάχιστον 300 τοποθεσίες.	
6 έτη	Όλοι οι αυτοκινητόδρομοι.	Ταχύτητες 100Mbps τουλάχιστον. Μέγιστη καθυστέρηση 10ms.
Ζώνη 700MHz		
3 έτη	99% πληθυσμού σε εθνικό επίπεδο.	
	95% πληθυσμού, σε κάθε επαρχία.	
	95% εδαφικών και θαλάσσιων ζωνών, αυτοκινητοδρόμων και σιδηροδρομικών δικτύων (Αθήνα-Πάτρα και Αθήνα-Θεσσαλονίκη).	
	- 60% πληθυσμού. - 60% αυτοκινητοδρόμων και σιδηροδρομικών δικτύων (Αθήνα-Πάτρα και Αθήνα-Θεσσαλονίκη).	Ταχύτητες 100Mbps DL τουλάχιστον. Μέγιστη καθυστέρηση 10ms.
	95% μεγάλων αυτοκινητοδρόμων (Αθήνα-Θεσσαλονίκη-Εύζωνοι, Πελοπόννησος, Ολυμπία-Οδός, Ιόνια Οδός, Εγνατία-Οδός, κεντρικός δρόμος Στερεάς Ελλάδας, Αττική-Οδός, κεντρικός δρόμος Βόρειας Κρήτης).	Ταχύτητες 100Mbps DL τουλάχιστον. Μέγιστη καθυστέρηση 10ms.
5 έτη	90% πληθυσμού, σε υποεξυπηρετούμενες περιοχές.	Ταχύτητες 100Mbps τουλάχιστον.
6 έτη	- 90% πληθυσμού. - 90% αυτοκινητοδρόμων και σιδηροδρομικών δικτύων.	Ταχύτητες 100Mbps DL τουλάχιστον. Μέγιστη καθυστέρηση 10ms.

Πηγή: ΕΕΤΤ

2.2 Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς

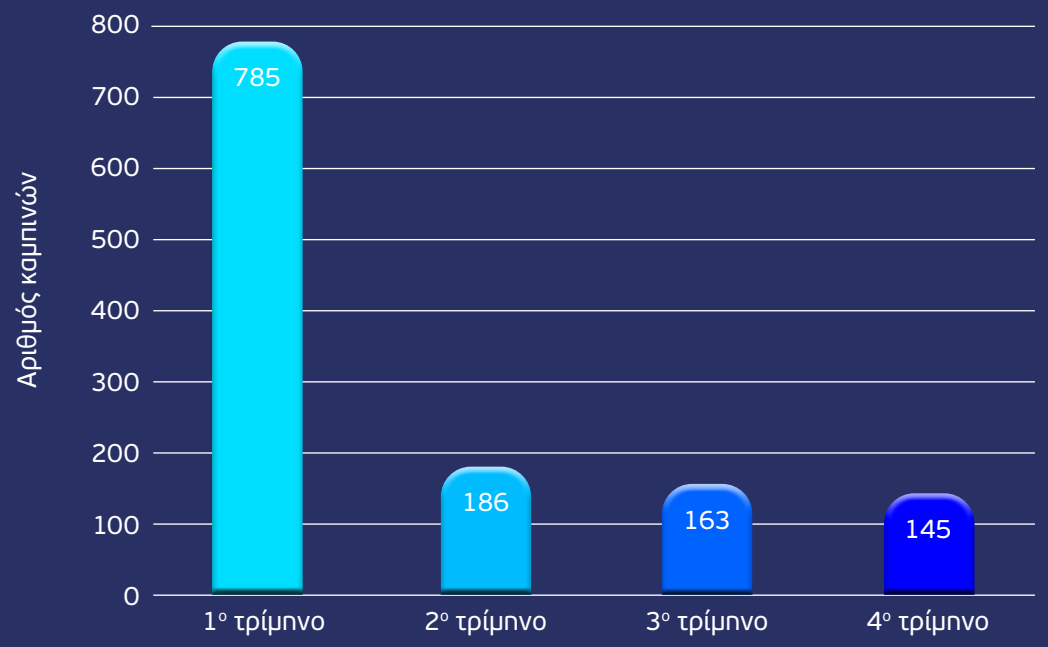
Το 2021 συνεχίστηκε η ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς[16], μέσω τεχνολογίας VDSL Vectoring στο δίκτυο πρόσβασης, από τους παρόχους OTE, VODAFONE και WIND. Ο ρυθμός ενεργοποίησης καμπινών σταθεροποιήθηκε, σε σχέση με το 2020, οπότε είχε παρατηρηθεί σημαντική μείωση.

Συγκεκριμένα, ενεργοποιήθηκαν συνολικά 1.300 περίπου υπαίθριες καμπίνες, ενώ συγκριτικά, το 2020 είχαν ενεργοποιηθεί 150 λιγότερες. Στην πλειονότητά τους (60% 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 ζήτησαν την ολίσθηση του χρονοδιαγράμματος ενεργοποίησης για σημαντικό αριθμό καμπινών, εξαιτίας κυρίως καθυστερήσεων στις διαδικασίες ηλεκτροδότησης και χορήγησης δικαιωμάτων διέλευσης.

Συνολικά, στο πλαίσιο της διαδικασίας VDSL Vectoring, έχουν ανατεθεί περισσότερες από 22.500 υπαίθριες καμπίνες, οι οποίες αντιστοιχούν σε ποσοστό μεγαλύτερο από το 55% του συνολικού δικτύου.

Στο Διάγραμμα 2.1 παρουσιάζεται η πορεία υλοποίησης του έργου ανά τρίμηνο για το 2021 και στο Διάγραμμα 2.2 η πορεία ενεργοποίησης υπαίθριων καμπινών ανά έτος, για το διάστημα 2017-2022.

Διάγραμμα 2.1
Πορεία υλοποίησης δικτύων νέας γενιάς ανά τρίμηνο, 2021



Πηγή: ΕΕΤΤ

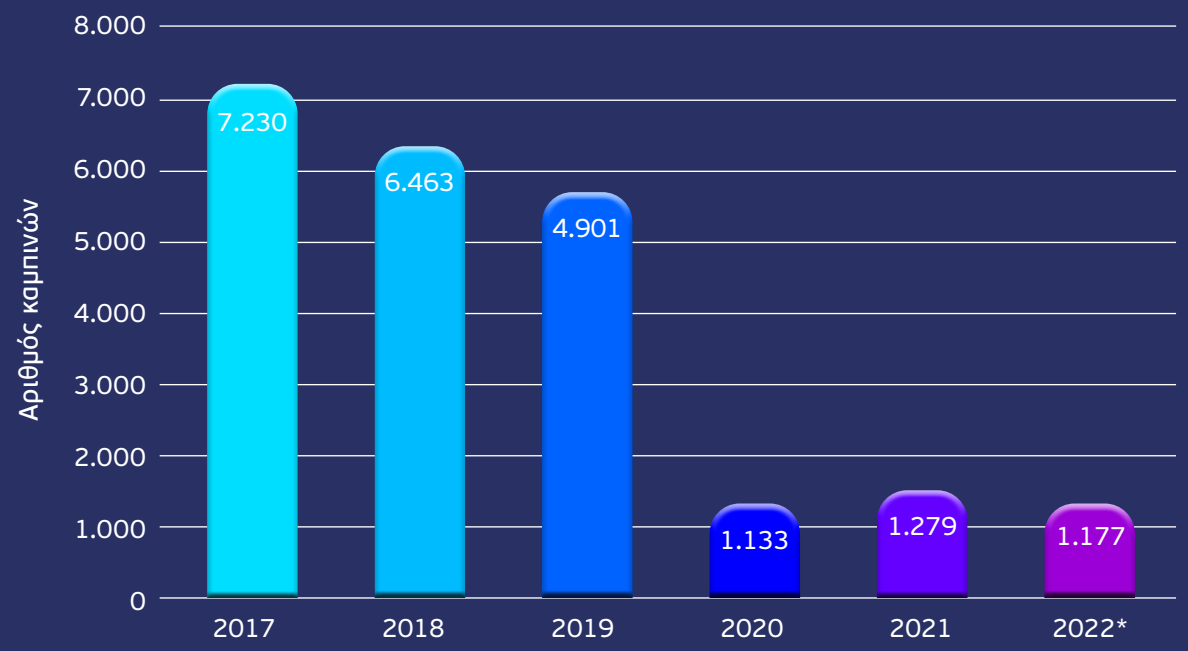
16. Next Generation Access (NGA) networks.

Στο πλαίσιο της 4ης ετήσιας διαδικασίας ανάθεσης, η ΕΕΤΤ, τον Νοέμβριο του 2021, ανέθεσε[17]:

- Στον ΟΤΕ, 128 υπαίθριες καμπίνες σε 46 αστικά κέντρα. Ο ΟΤΕ θα υλοποιήσει δίκτυο νέας γενιάς αρχιτεκτονικής VDSL Vectoring σε όλες τις καμπίνες.
- Στη WIND, 208 καμπίνες σε 18 αστικά κέντρα. Η WIND θα αναπτύξει δίκτυο FTTH σε 194 υπαίθριες καμπίνες και στις υπόλοιπες 14 δίκτυο VDSL Vectoring.

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.

Διάγραμμα 2.2
Ενεργοποιήσεις υπαίθριων καμπινών για ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς, 2017-2022



* Πρόβλεψη με βάση τις αναθέσεις.

Πηγή: ΕΕΤΤ

17. Απόφαση ΕΕΤΤ 1013/002/01-11-2021.

3. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

3.1 Ρυθμιστικές δράσεις

3.1.1 Ανάλυση αγορών

Η ΕΕΤΤ, ως Εθνική Ρυθμιστική Αρχή (ΕΡΑ) στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, είναι υπεύθυνη για τον ορισμό και την ανάλυση αγορών. Επίσης, επιβάλλει τυχόν ρυθμιστικές υποχρεώσεις, όταν διαπιστώνει ότι μία αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική και υπάρχει πάροχος ο οποίος κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ).

Αγορές Μισθωμένων Γραμμών

Στο πλαίσιο του 3ου κύκλου ανάλυσης των αγορών και σε συνέχεια της υιοθέτησης του τελικού μέτρου[18] που αφορά στις χονδρικές αγορές Μισθωμένων Γραμμών, η ΕΕΤΤ αναθεώρησε το ερωτηματολόγιο για τη συλλογή στοιχείων της αγοράς σε επίπεδο λιανικής και χονδρικής. Το νέο ερωτηματολόγιο, το οποίο οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλουν να συμπληρώνουν και να υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ, σε ετήσια βάση, είναι εναρμονισμένο με τον νέο ορισμό αγοράς σε επίπεδο λιανικής και χονδρικής.

Συγκεκριμένα, οι πάροχοι υποβάλλουν στοιχεία για τα ακόλουθα θέματα:

- Όγκος πωλήσεων σε τεμάχια και έσοδα σε ευρώ.
- Γεωγραφική ανάλυση των τερματικών τμημάτων και των κυκλωμάτων λιανικής, καθώς και των ζευκτικών τμημάτων ανά περιοχή ή ανάμεσα σε περιοχές.

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

Η ΕΕΤΤ με αυτόν τον τρόπο θα έχει στη διάθεσή της τα απαραίτητα στοιχεία για τον επόμενο 4ο κύκλο ανάλυσης της αγοράς.

Αγορές κεντρικής και τοπικής πρόσβασης

Το 2021, δεδομένου ότι είχαν παρέλθει 5 έτη από την υιοθέτηση του τελικού μέτρου για τις αγορές τοπικής[19] και κεντρικής[20] πρόσβασης, η ΕΕΤΤ προέβη στη συλλογή των απαραίτητων στοιχείων για τον 5ο κύκλο ανάλυσης αγορών. Οι πάροχοι, κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ, υπέβαλαν αναλυτικά γεωγραφικά στοιχεία σε επίπεδο λιανικής και χονδρικής. Το αστικό κέντρο του ΟΤΕ χρησιμοποιήθηκε ως γεωγραφική μονάδα, δεδομένου ότι αποτελεί το πλέον ευρέως χρησιμοποιούμενο δίκτυο για τη διάθεση λιανικών τηλεφωνικών και ευρυζωνικών υπηρεσιών. Η ΕΕΤΤ θα εκτιμήσει το επίπεδο του ανταγωνισμού, βάσει των παραπάνω στοιχείων.

Παράλληλα, το διάστημα από 27 Απριλίου έως 28 Μαΐου 2021, διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση σχετικά με τον προσδιορισμό των κατάλληλων όρων και προϋποθέσεων για τη διαδικασία μετάβασης από τις παραδοσιακές υποδομές του ΟΤΕ (δίκτυο χαλκού) στα δίκτυα νέας γενιάς. Μετά την επεξεργασία των αποτελεσμάτων, η ΕΕΤΤ θα προχωρήσει στη διαμόρφωση του Σχεδίου Μέτρων.

3.1.2 Τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+

Το 2020, η ΕΕΤΤ είχε εγκρίνει[21] το τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+ για τον υπολογισμό των τιμών πρόσβασης σε δίκτυα νέας γενιάς και χαλκού, καθώς επίσης, είχε καθορίσει τις τιμές των υπό ρύθμιση χονδρικών υπηρεσιών πρόσβασης. Στη συνέχεια, ακολούθησε διαδικασία διευκρινίσεων/συμπληρώσεων, κατόπιν αιτημάτων παρόχων, και της δημόσιας διαβούλευσης που είχε διεξαχθεί το διάστημα από 23 Απριλίου έως 27 Ιουνίου 2019. Η ΕΕΤΤ κοινοποίησε το τροποποιημένο μοντέλο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών. Επίσης, τον Απρίλιο του 2021 εξέδωσε σχετική απόφαση[22].

3.1.3 Τέλη τερματισμού κινητής τηλεφωνίας

Το διάστημα από 1 Ιανουαρίου έως 30 Ιουνίου 2021, το τέλος τερματισμού σε κινητά δίκτυα ανερχόταν σε 0,622 ευρωλεπτά/λεπτό και είχε υπολογιστεί με βάση το επικαιροποιημένο κοστολογικό μοντέλο Bottom-up LRIC+ της ΕΕΤΤ. Στη συνέχεια, από την 1η Ιουλίου 2021, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή[23] έθεσε σε ισχύ ενιαίο τέλος τερματισμού 0,622 ευρωλεπτά/λεπτό σε κινητά και σταθερά δίκτυα για όλα τα κράτη μέλη.

19. Απόφαση ΕΕΤΤ 792/007/22-12-2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30-12-2016).
20. Απόφαση ΕΕΤΤ 792/009/22-12-2016 (ΦΕΚ 4501/Β/30-12-2016).
21. Απόφαση ΕΕΤΤ 937/003/18-05-2020 (ΦΕΚ 2039/Β/30-05-2020).
22. Απόφαση ΕΕΤΤ 987/001/12-04-2021 (ΦΕΚ 1927/Β/13-05-2021).
23. Κανονισμός (ΕΕ) 2021/654 της Επιτροπής της 18ης Δεκεμβρίου 2020 για τη συμπλήρωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

3.1.4 Προσφορές αναφοράς

Χονδρική τοπική πρόσβαση σε υπηρεσίες

Η ΕΕΤΤ, τον Ιανουάριο του 2021, ενέκρινε[24] σχέδιο τροποποίησης της προσφοράς αναφοράς 2018 του ΟΤΕ για τη χονδρική τοπική πρόσβαση. Η τροποποίηση αφορούσε στην εισαγωγή νέων δεικτών αποδοτικότητας για την παρακολούθηση νέων συνδέσεων που ολοκληρώνονται με χρήση αδρανών γραμμών[25]. Κατόπιν κοινοποίησης του σχεδίου στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών, η ΕΕΤΤ ενέκρινε[26] την τροποποίηση της προσφοράς αναφοράς.

Παράλληλα, προέβη σε έλεγχο προκειμένου να διαπιστώσει εάν καλύπτεται το ελάχιστο υποχρεωτικό περιεχόμενο της προσφοράς αναφοράς και τον βαθμό που το περιεχόμενο συνάδει με τις υποχρεώσεις του ΟΤΕ. Ειδικότερα, εξέτασε τους χρόνους παράδοσης στη βάση Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreement-SLA), αναφορικά με εργασίες που απαιτούνται στο πλαίσιο απομακρυσμένης συνεγκατάστασης Τοπικού Υποβρόχου (ΤοΥΒ), ώστε να συμπεριληφθούν στην προσφορά αναφοράς για τη χονδρική τοπική πρόσβαση.

Η ΕΕΤΤ απέστειλε στους παρόχους τις προτεινόμενες από τον ΟΤΕ τροποποιήσεις, προκειμένου να λάβει τα σχόλιά τους. Στη συνέχεια, κοινοποίησε το σχέδιο μέτρου στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή[27], το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών και προέβη στην τελική έγκριση[28].

Μισθωμένες Γραμμές

Σε συνέχεια της απόφασης της ΕΕΤΤ για την ανάλυση της σχετικής αγοράς[29], ο ΟΤΕ υπέβαλε πρόταση προσφοράς αναφοράς Μισθωμένων Γραμμών, η οποία είχε τεθεί σε δημόσια διαβούλευση το 2020. Η ΕΕΤΤ ενέκρινε[30] την προσφορά αναφοράς του ΟΤΕ, κατόπιν επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της διαβούλευσης και κοινοποίησης του σχεδίου μέτρων στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών.

Διασύνδεση

Στο πλαίσιο εφαρμογής της απόφασης ανάλυσης αγοράς[31], ο ΟΤΕ υπέβαλε στην ΕΕΤΤ προτεινόμενη προσφορά αναφοράς Διασύνδεσης. Η ΕΕΤΤ έθεσε την προσφορά σε δημόσια διαβούλευση από τις 23 Φεβρουαρίου έως τις 29 Μαρτίου 2021 και μετά την επεξεργασία των αποτελεσμάτων, κοινοποίησε σχέδιο απόφασης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών. Στη συνέχεια, ενέκρινε[32] το τελικό κείμενο της προσφοράς αναφοράς Διασύνδεσης.

3.1.5 Κανονισμός Γενικών Αδειών

Στις 17 Μαΐου 2021, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών[33], προκειμένου να ενισχυθεί περαιτέρω η προστασία των καταναλωτών. Προηγουμένως είχε διεξαγάγει δημόσια διαβούλευση διάρκειας δύο μηνών. Ο νέος Κανονισμός περιλαμβάνει αλλαγές που προέκυψαν στο πλαίσιο έκδοσης του Ν.4727/2020[34]. Οι σημαντικότερες αλλαγές που επιφέρει αναφέρονται στην υποενότητα 1.2.1. Επισημαίνεται ότι οι διατάξεις του νέου Κανονισμού εφαρμόζονται σε στάδια, με το τελευταίο να τίθεται σε ισχύ τον Απρίλιο του 2022.

24. Απόφαση ΕΕΤΤ 976/003/18-01-2021.
25. Γραμμές που βρίσκονται «σε αναμονή» όταν πελάτης του ΟΤΕ, είτε λιανικής είτε χονδρικής, καταργήσει τις υπηρεσίες του και το ζεύγος χαλκού παραμένει τερματισμένο στο δίκτυο του ΟΤΕ, συνδεδεμένο με ενεργό εξοπλισμό. Σε περίπτωση που προκύψει αίτημα νέας σύνδεσης σε οικία όπου υπάρχει διαθέσιμη αδρανής γραμμή, εκείνη ενεργοποιείται, μειώνοντας τον συνολικό χρόνο παράδοσης και το σχετικό κόστος.
26. Απόφαση ΕΕΤΤ 982/002/01-03-2021 (ΦΕΚ 1149/Β/24-03-2021).
27. Απόφαση ΕΕΤΤ 1004/003/30-08-2021.
28. Απόφαση ΕΕΤΤ 1011/002/01-12-2021 (ΦΕΚ 5569/Β/01-12-2021).
29. Απόφαση ΕΕΤΤ 934/003/27-04-2020 (ΦΕΚ 1833/Β/13-05-2020).
30. Απόφαση ΕΕΤΤ 1000/002/19-07-2021 (ΦΕΚ 3776/Β/13-08-2021).
31. Απόφαση ΕΕΤΤ 968/001/16-11-2020 (ΦΕΚ 5380/Β/07-12-2020).
32. Απόφαση ΕΕΤΤ 1011/003/18-10-2021 (ΦΕΚ 5368/Β/19-11-2021).
33. Απόφαση ΕΕΤΤ 991/004/17-05-2021 (ΦΕΚ 2265/Β/31-05-2021).
34. ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020.

3.1.6 Καθολική Υπηρεσία

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του νέου νομοθετικού πλαισίου για την Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ)[35], εισηγήθηκε προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης την έκδοση των ακόλουθων Υπουργικών Αποφάσεων (ΥΑ).

- *Περιεχόμενο ΚΥ:* Στην εισήγηση[36] εξειδικεύεται το περιεχόμενο της ΚΥ και ορίζεται η υπηρεσία επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Επίσης, καθορίζονται οι προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούν τα αιτήματα των συνδρομητών, ώστε να θεωρούνται εύλογα και να ικανοποιούνται από τον πάροχο ΚΥ. Για τα παραπάνω, η ΕΕΤΤ διενήργησε δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 18 Μαΐου έως 2 Ιουλίου 2021. Επιπλέον, στην εισήγηση περιλαμβάνεται η προτεινόμενη διαδικασία για την επιλογή παρόχου ΚΥ η οποία τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 9 Ιουνίου έως 8 Ιουλίου 2021.
- *Μέτρα για την οικονομική προσιτότητα των υπηρεσιών ΚΥ:* Παρέχονται πρόσθετες δυνατότητες όταν οι συνδρομητές καλούνται να αναλάβουν μέρος του κόστους, προκειμένου ο πάροχος ΚΥ να παράσχει υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την εισήγηση[37] και προκειμένου να διασφαλιστεί η οικονομική προσιτότητα, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας οφείλουν να παρέχουν υπηρεσίες με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά (1.500 λεπτά ομιλίας προς σταθερά ή σταθερά και κινητά ανά μήνα, ελάχιστη ονομαστική ταχύτητα (download) 10Mbps και τουλάχιστον 30GB διαθέσιμα ανά μήνα) και σε τιμή που δεν είναι υψηλότερη από την ανώτατη επιτρεπτή χρέωση του παρόχου ΚΥ. Σχετική δημόσια διαβούλευση διεξήχθη το διάστημα από 18 Μαΐου έως 2 Ιουλίου 2021.
- *Επιμερισμός Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ):* Η εισήγηση[38] περιγράφει την προτεινόμενη διαδικασία. Σε αυτή τη βάση, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 27 Ιουλίου έως 30 Σεπτεμβρίου 2021.

Επίσης, το διάστημα από 26 Μαΐου έως 9 Ιουλίου 2021, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση σχετικά με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας των υπηρεσιών ΚΥ και των μεθόδων μέτρησής τους, καθώς επίσης, των στόχων τους για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών, διαπροσωπικών επικοινωνιών και πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Στόχος ήταν ο προσδιορισμός της μορφής, του περιεχομένου και του τρόπου δημοσίευσης των πληροφοριών.

35. Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).
36. Απόφαση ΕΕΤΤ 1013/005/01-11-2021.
37. Απόφαση ΕΕΤΤ 1013/003/01-11-2021.
38. Απόφαση ΕΕΤΤ 1013/006/01-11-2021.

3.1.7 Ανοιχτό Διαδίκτυο

Την 1η Μαρτίου 2021, τέθηκε πλήρως σε ισχύ ο Εθνικός Κανονισμός Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ)[39] για τα κινητά δίκτυα, ενώ για τα σταθερά δίκτυα είχε τεθεί σε ισχύ τον Νοέμβριο του 2020.

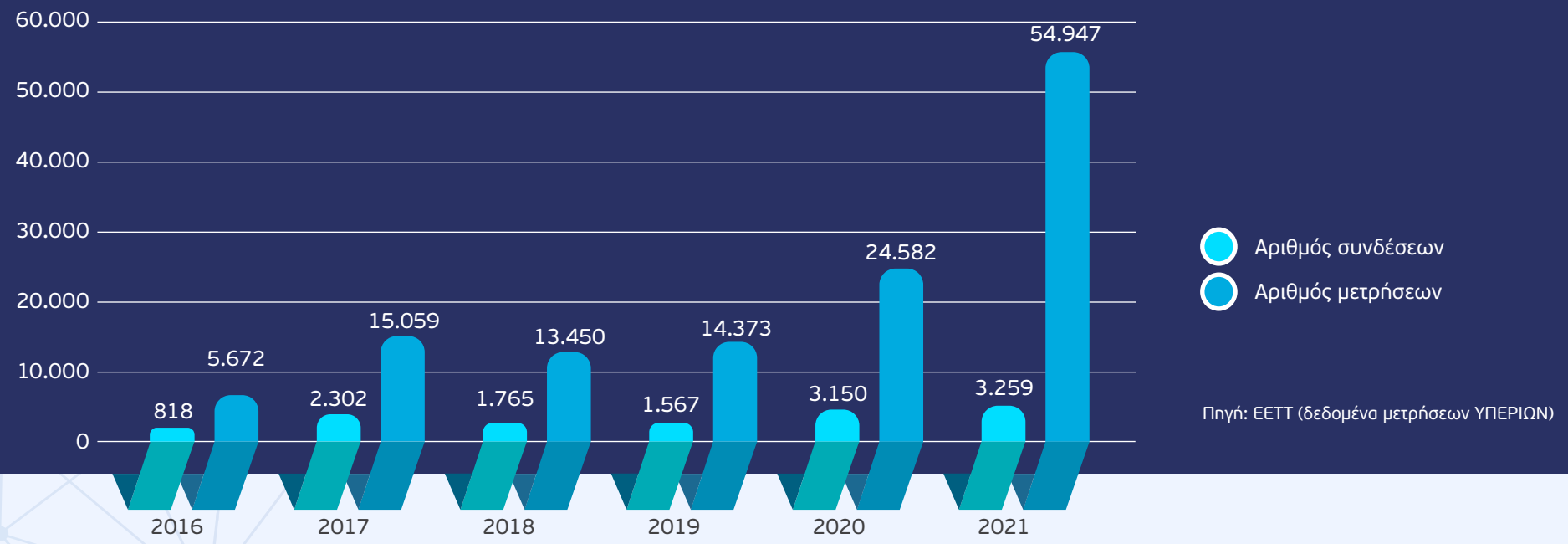
Στην περίπτωση της κινητής τηλεφωνίας:

- Οι πάροχοι υπηρεσιών Διαδικτύου οφείλουν να παρέχουν στους συνδρομητές τη δυνατότητα να αναζητούν μέσω διαδραστικών «χαρτών ταχυτήτων» την περιοχή που τους ενδιαφέρει, βάσει ταχυδρομικής διεύθυνσης, και να ενημερώνονται για το εύρος τιμών στο οποίο κυμαίνεται η μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο από το κινητό τηλέφωνο (καθόδου και ανόδου). Στόχος είναι η ενίσχυση της διαφάνειας και η παροχή ενημέρωσης για τις ταχύτητες των δικτύων κινητής τηλεφωνίας σε ολόκληρη την επικράτεια.
- Οι πάροχοι κινητών επικοινωνιών δεσμεύονται πλέον έναντι των συνδρομητών για τις μέγιστες πραγματικές ταχύτητες που μπορούν να επιτευχθούν στις συνδέσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, υποχρεούνται να ενσωματώνουν σχετική αναφορά στις συμβάσεις με τους συνδρομητές και ειδικότερα, στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας. Οι συνδρομητές έχουν δικαίωμα να απαιτήσουν επανόρθωση ή/και αποζημίωση και να καταγγείλουν τη σύμβαση αζημίως, σε περίπτωση που διαπιστώσουν συνεχείς/επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις από την εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα που αναφέρεται στη σύμβαση και εφόσον ο πάροχος δεν έχει αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός 30 ημερών από την υποβολή καταγγελίας.

Σχετικά με τη σταθερή τηλεφωνία, το 2021, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους σε σημεία πώλησης των παρόχων σε ολόκληρη την επικράτεια, προκειμένου να διασφαλίσει την επαρκή ενημέρωση των συνδρομητών για τις ταχύτητες των σταθερών συνδέσεων (βλ. υποενότητα 3.2.9). Το ενδιαφέρον αναφορικά με τις πραγματικές ταχύτητες πρόσβασης στο Διαδίκτυο από σταθερά δίκτυα αποτυπώνεται στην αύξηση κατά 123%, σε σχέση με το 2020, του αριθμού μετρήσεων που πραγματοποίησαν οι εγγεγραμμένοι χρήστες μέσω του συστήματος αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων, ΥΠΕΡΙΩΝ, της ΕΕΤΤ (Διάγραμμα 3.1). Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ πρόκειται να αναβαθμίσει το λογισμικό και τη μετρητική πλατφόρμα του συστήματος ΥΠΕΡΙΩΝ, καθώς επίσης, να επεκτείνει τα στατιστικά στοιχεία που διατίθενται στους τελικούς χρήστες και τους παρόχους πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

39. Απόφαση ΕΕΤΤ 876/007Β/17-12-2018 (ΦΕΚ 242/Β/05-02-2019).

Διάγραμμα 3.1
Εξέλιξη αριθμού μετρήσεων και συνδέσεων εγγεγραμμένων χρηστών ΥΠΕΡΙΩΝ, 2016-2021



Πηγή: ΕΕΤΤ (δεδομένα μετρήσεων ΥΠΕΡΙΩΝ)

Επίσης, ορόσημο για το 2021 αποτέλεσε η έκδοση Αποφάσεων του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ)[40], σύμφωνα με τις οποίες 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. Η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στις εργασίες του BEREC, το οποίο ανταποκρινόμενο στις Αποφάσεις του Δικαστηρίου ξεκίνησε συζητήσεις αναφορικά με την αναθεώρηση των Κατευθυντήριων Γραμμών για την εφαρμογή του Κανονισμού. Με την ολοκλήρωση της αναθεώρησης, η ΕΕΤΤ προτίθεται να τροποποιήσει σχετικά τον ΕΚΑΔ. 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.

40. Αποφάσεις του ΔΕΕ C-854/19, C-5/20 and C-34/20.

3.1.8 Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης

Το 2021, τέθηκαν σε ισχύ οι νέες διατάξεις του Κανονισμού σχετικά με τη διαχείριση και εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων[41] του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης. Σημαντικές τροποποιήσεις, μεταξύ άλλων, αποτέλεσαν η αναβάθμιση της διαδικασίας και οι νέες δυνατότητες εκχώρησης αριθμοδοτικών πόρων, καθώς και η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις χρεώσεις για κλήσεις προς σύντομους κωδικούς και αριθμούς της σειράς 801.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες που ορίζονται με τον παραπάνω Κανονισμό, πάροχοι υπέβαλαν ηλεκτρονικά στην ΕΕΤΤ 137 αιτήσεις, οι οποίες εξετάστηκαν. Συγκεκριμένα:

- 57 για εκχώρηση αριθμών.
- 38 για ανάκληση αριθμών.
- 25 για ειδικές περιπτώσεις.
- 17 για δευτερογενή εκχώρηση αριθμών.

Επίσης, ελέγχθηκε η καταβολή των ετήσιων τελών για αριθμοδοτικούς πόρους και ανακλήθηκαν εκχωρημένοι αριθμοί σε περιπτώσεις που δεν είχαν καταβληθεί τέλη.

3.1.9 Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης

Η ΕΕΤΤ, μεριμνώντας για την περαιτέρω διασφάλιση των καταναλωτών από ανεπιθύμητες χρεώσεις, το διάστημα από 8 Απριλίου έως 31 Μαΐου 2021, διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση σχετικά με τις υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης. Στόχος ήταν να διερευνήσει την εφαρμογή διαδικασίας που θα μπορούσε να παρέχει στους συνδρομητές κινητών υπηρεσιών τη δυνατότητα να επιλέγουν την εκ των προτέρων ενεργοποίηση της χρέωσης, με τη λήψη γραπτού μηνύματος (SMS). Μετά την επεξεργασία των αποτελεσμάτων, η ΕΕΤΤ προέκρινε τη συνολική εξέταση της διαδικασίας χρέωσης υπηρεσιών τρίτων μέσω του λογαριασμού ηλεκτρονικών επικοινωνιών, είτε με χρέωση υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης (Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης-ΥΠΠ) μέσω κλήσης/αποστολής SMS σε συγκεκριμένους αριθμούς είτε με απευθείας χρέωση της υπηρεσίας (χωρίς τη χρήση αριθμοδοτικών σειρών ΥΠΠ). Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ πρόκειται να διεξαγάγει εκ νέου δημόσια διαβούλευση.

3.1.10 Εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ]

Το 2021 αυξήθηκαν κατά 34.302 τα εκχωρημένα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], σημειώνο-

Πίνακας 3.1
Σύνολο εκχωρημένων ονομάτων χώρου, ως είχε στις 31/12 κάθε έτους

Κατάληξη ονόματος	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
.gr	412.205	411.702	417.934	421.407	429.525	440.974	464.969	497.876
.com.gr	16.590	16.254	15.762	15.309	15.220	15.703	16.510	17.594
.net.gr	1.198	1.158	1.078	1.030	1.019	979	990	1.035
.org.gr	837	848	819	792	801	812	820	863
.edu.gr	1.561	1.757	1.981	1.943	1.863	1.866	2.015	2.180
.gov.gr	421	429	425	444	445	450	819	915
.ελ	-	-	-	-	11.747	12.951	9.064	9.026
Σύνολο	432.812	432.148	437.999	440.925	460.620	473.735	495.187	529.489

Πηγή: ΕΕΤΤ

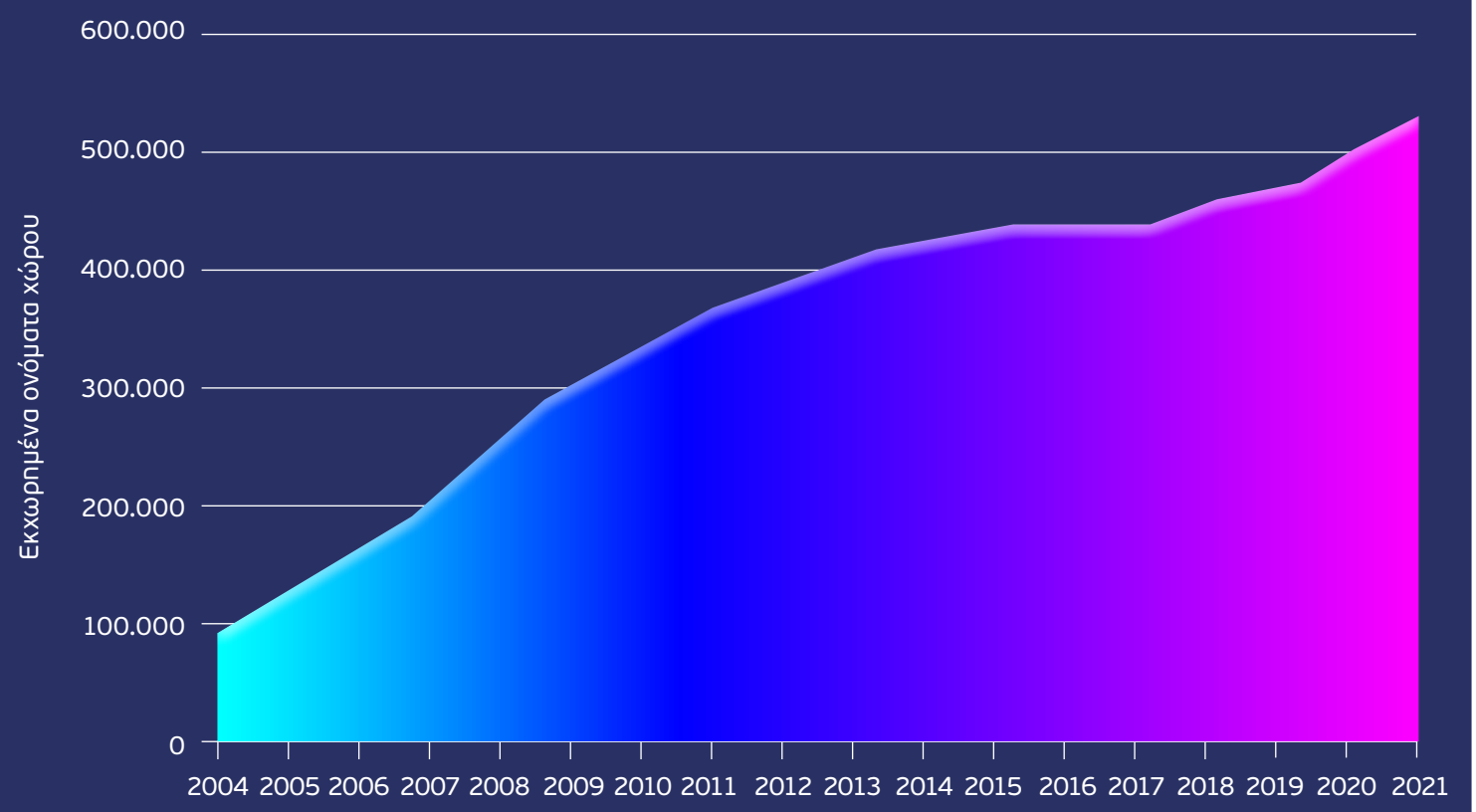
41. Απόφαση ΕΕΤΤ 966/002/09-11-2020 (ΦΕΚ 5266/Β/30-11-2020).

ντας αύξηση 7% περίπου σε σχέση με το 2020. Ο συνολικός αριθμός εκχωρημένων ονομάτων έως το τέλος του 2021 ανήλθε σε 529.489 (βλ. Πίνακα 3.1 και Διάγραμμα 3.2).

Επισημαίνεται ότι το 2021 υποβλήθηκαν 86.030 αιτήσεις και εκχωρήθηκαν 81.355 ονόματα. Επίσης, 4.675 αιτήσεις απορρίφθηκαν. Η πλειονότητα των αιτήσεων (81.234) εξετάστηκε μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας. Σημειώνεται ότι η καταχώρηση ενός ονόματος στο μητρώο διέπεται από την αρχή της χρονικής προτεραιότητας.

Παράλληλα, το 2021, η ΕΕΤΤ έλαβε 50 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 42 περιπτώσεις προέβη στη διαγραφή και μεταβίβαση των ονομάτων χώρου στους καταγγέλλοντες, ενώ απέρριψε 8.

Διάγραμμα 3.2
Εκχωρημένα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], 2004-2021



Πηγή: ΕΕΤΤ

3.1.11 Υπηρεσίες εμπιστοσύνης

Η ΕΕΤΤ, ως εθνική εποπτεύουσα αρχή[42] των παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης, ενέκρινε το 2021 την ένταξη της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ως νέας αρχής εγγραφής για έναν πάροχο[43], στο πλαίσιο του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ). Σημειώνεται ότι η αρχή εγγραφής αποτελεί την αρμόδια οντότητα για την ταυτοποίηση φυσικών/νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων[44].

Επίσης, εγκρίθηκε η Έκθεση Αξιολόγησης Συμμόρφωσης που συνέταξε Οργανισμός Αξιολόγησης Συμμόρφωσης. Ο συγκεκριμένος οργανισμός, κατόπιν ελέγχου, πιστοποίησε τις νέες υπηρεσίες της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)[45] ως εγκεκριμένες υπηρεσίες εμπιστοσύνης. Στη συνέχεια, ξεκίνησε η εξέταση των εκθέσεων που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ για την αξιολόγηση συμμόρφωσης τριών εγκεκριμένων παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης[46], αναφορικά με την εκ νέου πιστοποίηση για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών ανά διετία, όπως προβλέπεται από τον Κανονισμό eIDAS.

Τον Οκτώβριο του 2021, η ΕΕΤΤ υπέβαλε εισήγηση[47] προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναφορικά με τη ρύθμιση των υποχρεώσεων των παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης, τη διαδικασία χορήγησης έγκρισης και λοιπών συναφών θεμάτων. Προηγουμένως, είχε διεξαγάγει σχετική δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 22 Ιουλίου έως 17 Σεπτεμβρίου 2021. Περαιτέρω, το διάστημα από 29 Νοεμβρίου έως 17 Δεκεμβρίου 2021 έθεσε σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο προτάσεων προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναφορικά με τη ρύθμιση ειδικότερων ζητημάτων για την παροχή εγκεκριμένων υπηρεσιών εμπιστοσύνης και ανάκλησης εγκεκριμένων πιστοποιητικών.

3.1.12 Δείκτες ποιότητας

Η ΕΕΤΤ τροποποίησε και κωδικοποίησε τον Κανονισμό για τους δείκτες ποιότητας[48], σε συνέχεια δημόσιας διαβούλευσης που είχε διεξαγάγει το διάστημα από 1 Δεκεμβρίου 2020 έως 29 Ιανουαρίου 2021. Ο νέος Κανονισμός προσδιορίζει σαφώς τους δείκτες που μετρώνται και δημοσιεύονται από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και τη μεθοδολογία μέτρησης, το μορφότυπο των αποτελεσμάτων, τα μέσα και τη συχνότητα δημοσίευσης.

Από την 1η Ιανουαρίου 2022 δεν θα υφίσταται πλέον υποχρέωση μέτρησης δεικτών ποιότητας που θεωρούνται παρωχημένοι στα σύγχρονα σταθερά δίκτυα (π.χ. ποσοστό ανεπιτυχών κλήσεων και ποιότητα ομιλίας). Επίσης, ενοποιούνται οι δείκτες σταθερής τηλεφωνίας και σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και δημιουργείται ένας νέος δείκτης για τη μέτρηση του ποσοστού χρησιμοποίησης των διασυνδέσεων ανάμεσα σε διαφορετικά δίκτυα.

Παράλληλα, σημαντικές αλλαγές πραγματοποιήθηκαν στον τρόπο παρουσίασης των αποτελεσμάτων των δεικτών. Σημειώνεται ότι δεν επήλθαν αλλαγές στους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών, οι οποίοι μετρώνται από την ΕΕΤΤ με μετρητικές εκστρατείες για όλους τους παρόχους.

3.1.13 Γνωμοδότηση ΕΕΤΤ σε πρόταση της ΑΔΑΕ για τη διαθεσιμότητα-ακεραιότητα δικτύων σε έκτακτες συνθήκες

Τον Ιούνιο του 2021, η ΕΕΤΤ έλαβε αίτημα από την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) για τη γνωμοδότηση επί της απόφασής της σχετικά με τις ελάχιστες υποχρεώσεις που οφείλουν να τηρούν οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε έκτακτες συνθήκες και συγκεκριμένα, αναφορικά με την:

- Εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής διαθεσιμότητας υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο που παρέχονται μέσω δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή ανωτέρας βίας.
- Αδιάλειπτη διαβίβαση προειδοποιήσεων προς το κοινό.

Η ΕΕΤΤ απέστειλε σχετικά σχόλια και χορήγησε θετική γνώμη[49].

42. Ν.4487/2017 (ΦΕΚ 116/Α/09-08-2017).
43. Απόφαση ΕΕΤΤ 983/003/08-03-2021.
44. Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), Μέρος Α, άρθρο 2, σημείο 1.
45. Απόφαση ΕΕΤΤ 1012/003/25-10-2021.
46. Σύμφωνα με το άρθρο 20, παρ. 1 του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (eIDAS).
47. Απόφαση ΕΕΤΤ 1011/005/18-10-2021.
48. Απόφαση ΕΕΤΤ 991/007Β/17-05-2021.
49. Απόφαση ΕΕΤΤ 999/003/12-07-2021.

3.2 Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις

3.2.1 Φορητότητα αριθμών

Το 2021 μεταφέρθηκαν μέσω φορητότητας συνολικά 736.474 αριθμοί, σημειώνοντας αύξηση 5%, σε σχέση με το 2020.

Συγκεκριμένα, μεταφέρθηκαν:

- 383.868 αριθμοί κινητής τηλεφωνίας, σημειώνοντας αύξηση κατά 31,6% σε σχέση με το 2020.
- 352.606 αριθμοί σταθερής τηλεφωνίας. Σημειώθηκε μείωση κατά 13,8% σε σχέση με το 2020. Από τους παραπάνω αριθμούς, 44.000 μεταφέρθηκαν για την εξυπηρέτηση των αναγκών του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Συνολικά, από το 2004 που ξεκίνησε η παροχή της φορητότητας έως το τέλος του 2021, είχαν μεταφερθεί 14.054.680 αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Στον Πίνακα 3.2 παρουσιάζεται η εξέλιξη της φορητότητας, σε ετήσια βάση και αθροιστικά.

Η ΕΕΤΤ διενήργησε ανοιχτό διεθνή δημόσιο διαγωνισμό σχετικά με την επιλογή αναδόχου για την ανάπτυξη, εγκατάσταση, συντήρηση, λειτουργία και διαχείριση της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ) για πέντε έτη. Η διαδικασία αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2022. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ επέκτεινε χρονικά την υφιστάμενη σύμβαση[50], προκειμένου να διασφαλιστεί η λειτουργία και διαχείριση της ΕΒΔΑΦ, έως την ολοκλήρωση του διαγωνισμού.

50. Έως τις 2 Νοεμβρίου 2022 (αντί για 2 Σεπτεμβρίου 2022, οπότε έληγε αρχικά η σύμβαση).

Πίνακας 3.2
Εξέλιξη φορητότητας αριθμών, 2004-2021

Έτος	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

* 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

3.2.2 Κοστολογικοί έλεγχοι

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε, σε συνεργασία με ανεξάρτητο ελεγκτή, τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ[51], ως υπόχρεου παρόχου που κατέχει Σημαντική Ισχύ στις σχετικές αγορές. Ο έλεγχος πραγματοποιήθηκε το διάστημα Μαΐου-Νοεμβρίου του 2021. Με βάση τα αποτελέσματα, διαμορφώθηκαν οι τιμές χονδρικής των προϊόντων και υπηρεσιών για το έτος 2020, με απολογιστικά στοιχεία έτους 2018.

Επίσης, η ΕΕΤΤ, τον Μάιο του 2021, προκήρυξε διαγωνισμό για την ανάθεση του έργου των κοστολογικών ελέγχων του ΟΤΕ για τα έτη 2021 και 2022. Παράλληλα, με την ολοκλήρωση σχετικού διαγωνισμού επιλογής αναδόχου, ξεκίνησε ο έλεγχος συμμόρφωσης των τριών παρόχων κινητής τηλεφωνίας, COSMOTE, VODAFONE και WIND, με την υποχρέωση του λογιστικού διαχωρισμού για τα έτη 2016-2019.

Επιπλέον, διενεργήθηκε και ολοκληρώθηκε ο διαγωνισμός σχετικά με την επιλογή αναδόχου για τον έλεγχο και την επικαιροποίηση του τεχνικοοικονομικού μοντέλου της εταιρείας DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ. Το έργο θα έχει ως αντικείμενο τον υπολογισμό του συνολικού ετήσιου κόστους ανάπτυξης και λειτουργίας δικτύου εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας. Στόχο αποτελεί ο προσδιορισμός των Ανώτατων Ορίων Τιμών (ΑΟΤ), σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, για την υπηρεσία μεταφοράς και διανομής περιεχομένου. Ο έλεγχος αναμένεται να ξεκινήσει στις αρχές του 2022.

Πίνακας 3.3
Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας, 2012-2016

Στοιχεία Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ)	Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) ανά έτος (ευρώ)				
	2012	2013	2014	2015	2016
Σύνδεση σε σταθερές θέσεις και τηλεφωνία	4.948.089	1.658.032	1.895.492	2.982.288	1.784.597
Εκπτώσεις ΑμεΑ	3.704.004	2.832.221	2.454.007	1.996.596	1.944.713
Κατάλογοι	607.822	634.588	554.782	512.605	511.742
Κοινόχρηστα τηλέφωνα	5.576.731	3.245.583	2.351.081	2.463.025	1.118.139
Σύνολο άυλων οφελών	-2.145.142	-1.081.380	-1.236.788	-1.315.085	-1.192.322
Τελικό ΚΚΚΥ	**12.691.504**	**7.289.044**	**6.018.574**	**6.639.429**	**4.166.869**

Πηγή: ΕΕΤΤ

3.2.3 Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προσφορών ΟΤΕ

Η ΕΕΤΤ πραγματοποιεί έλεγχο συμπίεσης περιθωρίου κέρδους των συνδυαστικών οικονομικών προσφορών που υποβάλλει προς έγκριση ο ΟΤΕ, ως πάροχος με ΣΙΑ, με βάση μεθοδολογία η οποία επικαιροποιείται ετησίως.

Το 2021, η ΕΕΤΤ έλεγξε τα οικονομικά προγράμματα που υπέβαλε ο ΟΤΕ, πριν την κυκλοφορία τους στην αγορά, διαπίστωσε ότι δεν υφίσταται συμπίεση περιθωρίου κέρδους και εξέδωσε 32 σχετικές αποφάσεις. Επίσης, στις 14 Δεκεμβρίου 2021, ο ΟΤΕ υπέβαλε προς έγκριση στην ΕΕΤΤ οικονομικά προγράμματα για την παροχή υψηλότερης ταχύτητας πρόσβασης στο Διαδίκτυο στις υφιστάμενες τιμές διάθεσης.

51. Απόφαση ΕΕΤΤ 1017/005/29-11-2021 (ΦΕΚ 6515/Β/31-12-2021).

3.2.4 Μεθοδολογία ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους

Η ΕΕΤΤ, το 2020, είχε καθορίσει[52] τη μεθοδολογία ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους των οικονομικών προγραμμάτων του ΟΤΕ, ως παρόχου με ΣΙΑ. Επίσης, το διάστημα από 28 Δεκεμβρίου 2020 έως 12 Μαρτίου 2021, είχε διεξαγάγει δημόσια διαβούλευση, με αντικείμενο την ανάπτυξη νέου μοντέλου ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου. Σε αυτό το πλαίσιο, τον Ιανουάριο του 2021, παρουσίασε το υπό διαβούλευση μοντέλο σε όλους τους παρόχους. Η ΕΕΤΤ βρίσκεται στο στάδιο επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της διαβούλευσης και διαμόρφωσης της τελικής μορφής του νέου μοντέλου ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου.

3.2.5 Έλεγχος Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας

Τον Απρίλιο του 2021, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε[53] τα αποτελέσματα του ελέγχου υπολογισμού του ΚΚΚΥ που είχε υποβάλει ο ΟΤΕ για τα έτη 2012-2016 (Πίνακας 3.3). Επίσης, εξέδωσε απόφαση[54] για τον επιμερισμό του ΚΚΚΥ κάθε έτους ανάμεσα στους υπόχρεους παρόχους οι οποίοι το αντίστοιχο έτος λειτουργούσαν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και πληρούσαν τα σχετικά κριτήρια συμμετοχής. Ο επιμερισμός πραγματοποιήθηκε λαμβάνοντας υπόψη τις ετήσιες δηλώσεις των παρόχων για το σύνολο των ακαθάριστων εσόδων των ετών 2012-2016 (βλ. Πίνακα 3.4).

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε έλεγχο, σε συνεργασία με ανεξάρτητο ελεγκτή, σχετικά με το ΚΚΚΥ των στοιχείων ΚΥ για τα έτη 2017-2019, δηλαδή των ακόλουθων υπηρεσιών:

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

Ο έλεγχος αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2022.

Πίνακας 3.4
Επιμερισμός Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας, 2012-2016

Εταιρείες/Ομιλοι	Επιμερισμός Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) ανά έτος (ευρώ)				
	2012	2013	2014	2015	2016
CYTA	186.392	124.521	111.814	159.349	83.627
FORTHNET	577.770	321.669	278.603	299.074	178.354
HELLAS ON LINE	503.885	331.672	265.112	292.701	30.456
NEWSPHONE	49.765	33.825	16.202	10.488	2.136
ON TELECOMS	49.141	12.970	-	-	-
OTE	7.930.540	4.584.326	3.797.871	4.170.956	2.659.058
VODAFONE	1.976.114	1.060.294	886.921	992.467	740.967
WIND	1.417.896	819.767	662.051	714.394	472.271
Σύνολο	12.691.504	7.289.044	6.018.574	6.639.429	4.166.869

Πηγή: ΕΕΤΤ

52. Απόφαση ΕΕΤΤ 948/003/20-07-2020.
53. Απόφαση ΕΕΤΤ 986/001/05-04-2021.
54. Απόφαση ΕΕΤΤ 991/006/17-05-2021.

3.2.6 Έλεγχοι προσφορών Μισθωμένων Γραμμών ΟΤΕ

Η ΕΕΤΤ εξέτασε αναλυτικά τα στοιχεία για 44 προσφορές λιανικής που υπέβαλε ο ΟΤΕ και διαπίστωσε ότι δεν υφίσταται συμπίεση περιθωρίου κέρδους. Ο ΟΤΕ οφείλει να κοινοποιεί στην ΕΕΤΤ όλες τις προσφορές για υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών άνω των 100.000 ευρώ/έτος. Επίσης, πρέπει να αναφέρει τα προϊόντα χονδρικής μέσω των οποίων γίνεται η τεχνική αναπαραγωγιμότητα των κυκλωμάτων Μισθωμένων Γραμμών που αφορά κάθε φορά η προσφορά, το κόστος χονδρικής ανά προϊόν και το συνολικό κόστος χονδρικής. Υπενθυμίζεται ότι η συγκεκριμένη υποχρέωση εντάσσεται στο πλαίσιο του ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους και της υποχρέωσης μη διακριτικής μεταχείρισης που είχε επιβληθεί στον ΟΤΕ, με σχετική απόφαση[55] για τη ρύθμιση των αγορών Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής. Η ΕΕΤΤ, με βάση τα στοιχεία που υποβάλλει ο ΟΤΕ ελέγχει εάν μεταξύ του λιανικού εσόδου και του κόστους χονδρικής υπάρχει επαρκές περιθώριο κέρδους.

3.2.7 Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης

Ο αριθμός των καταγγελιών που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ το 2021 για αυθαίρετες και ανεπιθύμητες εγγραφές και χρεώσεις σε συνδρομητικές υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης (ΥΠΠ) μειώθηκε σημαντικά, σε σχέση με το 2020, στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου Κώδικα Δεοντολογίας[56]. Η ΕΕΤΤ συνέχισε τους ελέγχους στην αγορά και παράλληλα, συνεργάστηκε με άλλους δημόσιους φορείς, στοχεύοντας στην αντιμετώπιση φαινομένων παραβατικής συμπεριφοράς εταιρειών σε βάρος των καταναλωτών και στην αποτελεσματικότερη εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου.

3.2.8 Αγροτικά δίκτυα: Έλεγχος τιμών

Η ΕΕΤΤ, με απόφασή της[57], ενέκρινε τις τιμές των υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης, που είχαν υποβάλει οι εταιρείες ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΕΕΣ Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ευρυζωνικών Υποδομών, RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΑΕΕΣ και ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΕΕΣ Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ευρυζωνικών Υποδομών και περιλαμβάνονται στις προσφορές αναφοράς τους. Επιπρόσθετα, ενέκρινε[58] για τις παραπάνω εταιρείες τη μη ενεργοποίηση του Μηχανισμού Αντιστάθμισης Υπεραπόδοσης[59], απολογιστικά για τα έτη 2017 και 2018.

55. Απόφαση ΕΕΤΤ 934/003/27-04-2020 (ΦΕΚ 1833/Β/13-05-2020).
56. ΦΕΚ 651/Β/28-02-2020.
57. Απόφαση ΕΕΤΤ 989/002/26-04-2021 (ΦΕΚ 2999/Β/08-07-2021).
58. Απόφαση ΕΕΤΤ 989/001/26-04-2021.
59. Clawback Mechanism.

3.2.9 Εφαρμογή Εθνικού Κανονισμού Ανοιχτού Διαδικτύου

Στο πλαίσιο εφαρμογής του ΕΚΑΔ[60], η ΕΕΤΤ διενήργησε το 2021 συνολικά 184 ελέγχους σε σημεία πώλησης των παρόχων σταθερών δικτύων, πανελλαδικά.

Συγκεκριμένα, οι έλεγχοι επικεντρώθηκαν στα ακόλουθα:

- Ενημέρωση των συνδρομητών αναφορικά με την ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα των εμπορικών προϊόντων διαφόρων ονομαστικών ταχυτήτων, ξεχωριστά στη ροή ανόδου (upload) και καθόδου (download).
- Αναφορά στη σύμβαση στην ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα που αναμένεται στις σταθερές συνδέσεις, καθώς και στις επανορθώσεις/αποζημιώσεις που δικαιούνται οι συνδρομητές, σε περίπτωση που διαπιστωθούν συνεχείς/επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, αναλόγως του μεγέθους της απόκλισης. Διαπιστώθηκε ύπαρξη συμβάσεων χωρίς ρητή αναφορά στην ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα σταθερής σύνδεσης και στις επανορθώσεις/αποζημιώσεις.
- Παροχή εντύπου συνοπτικής σύμβασης, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2243, που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, πληροφορίες για την ταχύτητα. Εντοπίστηκαν περιπτώσεις μη παροχής του συγκεκριμένου εντύπου κατά το στάδιο της προσυμβατικής ενημέρωσης των συνδρομητών.
- Ενημέρωση των συνδρομητών αναφορικά με τα μετρητικά εργαλεία με τα οποία μπορούν να επιβεβαιώνουν τυχόν αποκλίσεις από τις ταχύτητες που αναφέρονται στη σύμβασή τους. Σε κάποιες περιπτώσεις διαπιστώθηκε ελλιπής ενημέρωση των συνδρομητών σχετικά με τα διαθέσιμα εργαλεία.

Η ΕΕΤΤ κάλεσε τους παρόχους να συμμορφωθούν άμεσα με τον ΕΚΑΔ.

60. Απόφαση ΕΕΤΤ 876/007Β/17-12-2018 (ΦΕΚ 242/Β/05-02-2019), όπως τροποποιήθηκε από τις αποφάσεις ΕΕΤΤ 909/002/30-09-2019 και 946/017/13-07-2020.

3.2.10 Σύστημα επιφυλακών

Η ΕΕΤΤ, από τον Μάιο του 2021, έχει καθιερώσει σύστημα επιφυλακών για να παρεμβαίνει άμεσα, κατόπιν αιτημάτων δημοσίων αρχών, για τα ακόλουθα θέματα.

- Την άμεση διακοπή της πρόσβασης, κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας, δικαστικής απόφασης ή απόφασης της Επιτροπής για τη Διαδικτυακή Προσβολή της Πνευματικής Ιδιοκτησίας (ΕΔΠΠΙ):
  - Σε συγκεκριμένα ονόματα χώρου και διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP, 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.
  - Σε 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.
  - Σε συγκεκριμένους Ενιαίους Εντοπιστές Πόρων ή διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου ή ονόματα χώρου, εάν συντρέχει επείγουσα περίπτωση αποτροπής άμεσου, σοβαρού και επικείμενου κινδύνου ή ανεπανόρθωτης βλάβης για το δημόσιο συμφέρον ή για τον ενδιαφερόμενο.
- Την άμεση κοινοποίηση στοιχείων κατόχου ονόματος χώρου, σε περιπτώσεις που απαιτείται επείγουσα παρέμβαση.

Η ΕΕΤΤ έλαβε 17 αιτήματα και διέκοψε την πρόσβαση σε 125 ονόματα χώρου και 32 διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου που μετέδιδαν παράνομα περιεχόμενο.

Επισημαίνεται ότι σε περιπτώσεις που η ΕΕΤΤ, κατόπιν εξέτασης των στοιχείων, 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.

3.2.11 Διενέργεια ελέγχων σε υποδομές παρόχων

Έλεγχοι σε υποδομές δικτύων

Ειδικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν ελέγχους σε υποδομές παρόχων αναφορικά με την εφαρμογή των υφιστάμενων διαδικασιών και εκείνων που αφορούν στην ανάπτυξη και λειτουργία των δικτύων νέας γενιάς[61]. Συγκεκριμένα, ελέγχθηκαν 410 υπαίθριες καμπίνες σε 28 αστικά κέντρα του ΟΤΕ τις οποίες οι πάροχοι ΟΤΕ, VODAFONE και WIND 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.

> Η ΕΕΤΤ έλαβε 17 αιτήματα και διέκοψε την πρόσβαση σε 125 ονόματα χώρου και 32 διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου που μετέδιδαν παράνομα περιεχόμενο.

61. Next Generation Access (NGA) networks.

Έλεγχοι τήρησης υποχρεώσεων παρόχων προς καταναλωτές

Η ΕΕΤΤ διενήργησε συνολικά 264 επιτόπιους ελέγχους σε σημεία πώλησης των παρόχων υπηρεσιών σταθερής/κινητής τηλεφωνίας και Διαδικτύου, πανελλαδικά.

Σε 184 περιπτώσεις, όπως προαναφέρθηκε (βλ. υποενότητα 3.2.9), ελέγχθηκε ο βαθμός συμμόρφωσης των παρόχων με τον ΕΚΑΔ. Επίσης, διενεργήθηκαν 56 επιτόπιοι έλεγχοι σε σημεία πώλησης των παρόχων σταθερών δικτύων σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων προς τους καταναλωτές, οι οποίες απορρέουν από τους Κανονισμούς Γενικών Αδειών και φορητότητας αριθμών, καθώς και τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Τα κυριότερα αποτελέσματα των ελέγχων συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Μη συμμόρφωση με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών αναφορικά με τη διαφάνεια και δημοσιοποίηση πληροφοριών, πώληση υπηρεσιών, εφαρμογή τιμολογίων και τιμολογιακών προγραμμάτων υπηρεσιών, καθώς και την εξυπηρέτηση συνδρομητών.
- Δυσμενέστερη μεταχείριση των νέων συνδρομητών με φορητότητα αριθμού, ως προς τους όρους παροχής, σε σχέση με εκείνους στους οποίους οι πάροχοι εκχωρούν νέο αριθμό. Συγκεκριμένα, στην περίπτωση συνδρομητών με φορητότητα αριθμού, διαπιστώθηκε έλλειψη καρτών SIM σε καρτοκινητές συνδέσεις και μη διαθεσιμότητα προγραμμάτων. Αντίθετα, δεν παρατηρήθηκαν αντίστοιχα ζητήματα για συνδρομητές με νέο αριθμό. Επιπλέον, πακέτα καρτοκινητής για φορητότητα αριθμού παρέχονταν σε υψηλότερη τιμή, σε σχέση με τα αντίστοιχα για νέο αριθμό.
- Ελλιπής ενημέρωση των συνδρομητών σχετικά με τη διαδικασία εγγραφής τους στο Μητρώο του άρθρου 11 για την αποφυγή κλήσεων στο πλαίσιο προωθητικών ενεργειών.

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

Επισημαίνεται ότι για το σύνολο των παραπάνω ελέγχων, τηρήθηκαν τα υγειονομικά πρωτόκολλα, στο πλαίσιο λήψης μέτρων έναντι της πανδημίας COVID-19. Επίσης, λόγω των περιοριστικών μέτρων, δεν ήταν δυνατό να πραγματοποιηθούν έλεγχοι το διάστημα από 1 Ιανουαρίου έως 31 Μαΐου 2021.

> Η ΕΕΤΤ διενήργησε συνολικά 264 επιτόπιους ελέγχους σε σημεία πώλησης των παρόχων υπηρεσιών σταθερής/κινητής τηλεφωνίας και Διαδικτύου, πανελλαδικά.

3.3 Επίλυση διαφορών

Η εταιρεία CELL MOBILE ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΙΚΕ υπέβαλε στην ΕΕΤΤ τρία διακριτά αιτήματα για επίλυση διαφοράς[62], αναφορικά με την παροχή πρόσβασης και διασύνδεσης στο δίκτυο κάθε παρόχου κινητής τηλεφωνίας, με σκοπό την δραστηριοποίησή της στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας, ως Εικονικός Πάροχος Δικτύου Κινητών Επικοινωνιών (Mobile Virtual Network Operator-MVNO). Στο πλαίσιο των παραπάνω διαδικασιών, η εταιρεία κατέληξε σε συμφωνία συνεργασίας με τη VODAFONE στον τομέα των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και ως εκ τούτου, παραιτήθηκε από τις αιτήσεις ενώπιον της ΕΕΤΤ. Οι υποθέσεις τέθηκαν στο αρχείο, κατόπιν αποφάσεων της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ[63].

Επίσης, η WIND υπέβαλε στην ΕΕΤΤ αίτημα επίλυσης διαφοράς σχετικά με καθυστερήσεις και προβλήματα στη διαδικασία αδειοδότησης από τον Δήμο Σπάτων-Αρτέμιδος, κατά την υλοποίηση έργων εκσκαφής για την ανάπτυξη δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς. Κατόπιν της μεσολάβησης του Εθνικού Οργάνου Επίλυσης Διαφορών διεξήχθησαν νέες διαπραγματεύσεις για την επίτευξη εμπορικής συμφωνίας και η επίλυση της διαφοράς είναι σε εξέλιξη.

62. Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), άρθρο 134.
63. Απόφαση ΕΕΤΤ 1022/23/10-01-2022 (COSMOTE), Απόφαση ΕΕΤΤ 1022/24/10-01-2022 (VODAFONE), Απόφαση ΕΕΤΤ 1022/25/10-01-2022 (WIND).

4. Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

4.1 Διαχείριση και εποπτεία φάσματος

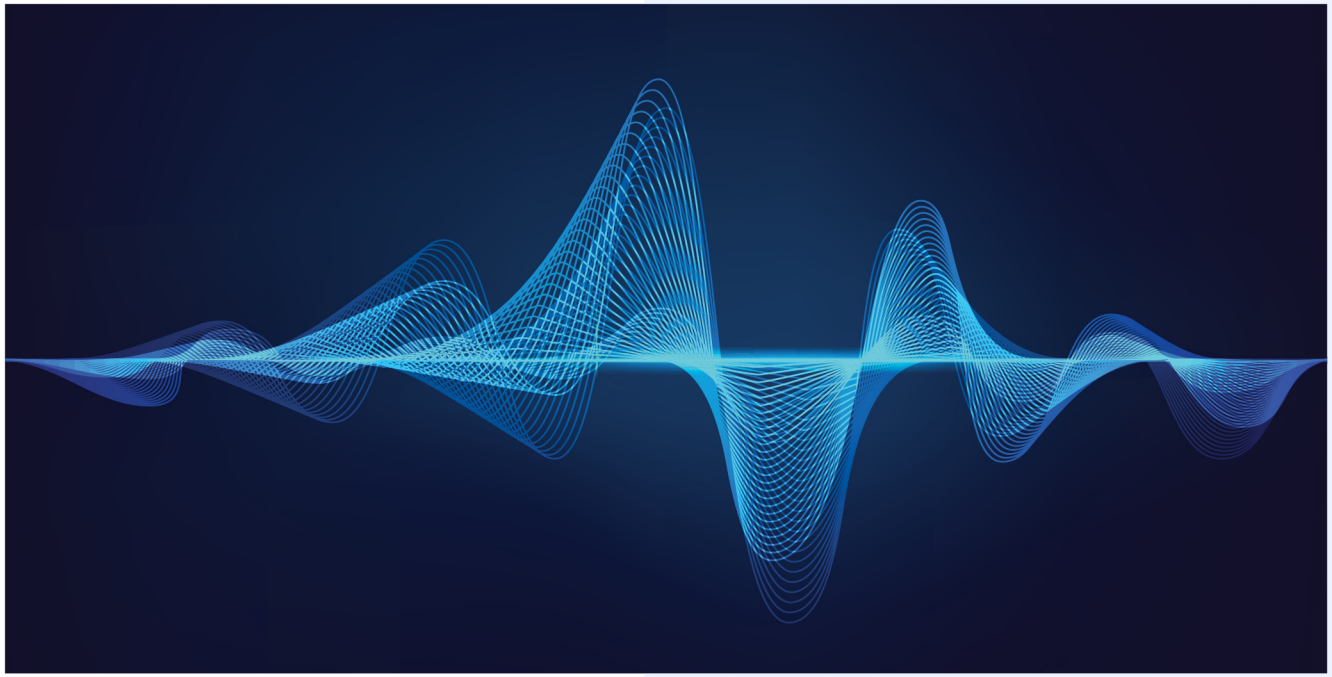
4.1.1 Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης ραδιοφάσματος

Το 2021, η ΕΕΤΤ αναθεώρησε τον Κανονισμό για τους όρους χρήσης του ραδιοφάσματος[64]. Ο συγκεκριμένος 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.

Η αναθεώρηση κρίθηκε αναγκαία για λόγους εναρμόνισης με τον Ν.4727/2020[65] που αφορά στην οργάνωση και λειτουργία του τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Επίσης, ενσωματώνει στο εθνικό κανονιστικό πλαίσιο νέες προβλέψεις για τη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που προκύπτουν βάσει του ενωσιακού πλαισίου. Οι κυριότερες αλλαγές αφορούν στο πλαίσιο λειτουργίας των συσκευών μικρής εμβέλειας, τη χρήση του φάσματος για εφαρμογές ευφυών συστημάτων μεταφορών και τις νέες ζώνες ραδιοφάσματος για τα δίκτυα 5ης γενιάς (5G).

4.1.2 Ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης στη ζώνη των 410-430MHz

Στο πλαίσιο προετοιμασίας της διαδικασίας για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος στη ζώνη των 410-430MHz, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση, το διάστημα από 26 Οκτωβρίου έως 16 Νοεμβρίου 2021, σχέδιο του τεύχους προκήρυξης. Κατόπιν επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της διαβούλευσης, δημοσίευσε, στις 30 Δεκεμβρίου 2021, το τεύχος το οποίο καθορίζει τη διαδικασία για τη χορήγηση μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας έως δύο δικαιωμάτων διάρκειας 15 ετών, για τα τμήματα 411,75-415,75MHz και 421,75-425,75MHz. Επίσης, θέτει τους όρους και τις προϋποθέσεις χορήγησης των δικαιωμάτων. Υπενθυμίζεται ότι στις 10 Ιουλίου 2022 πρόκειται να λήξει το δικαίωμα που έχει χορηγηθεί στον ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών Terrestrial Trunked Radio (TETRA) στην παραπάνω ζώνη.



64. Απόφαση ΕΕΤΤ 1004/002/30-08-2021 (ΦΕΚ 4471/Β/29-09-2021).
65. ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020.

4.1.3 Σταθερή υπηρεσία

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.

Κατά τη διάρκεια του 2021, η ΕΕΤΤ χορήγησε:

- 1.531 νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοφάσματος δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν πρωτίστως σε δίκτυα κορμού παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- 10 δικαιώματα χρήσης ραδιοφάσματος για την κάλυψη ιδίων αναγκών, κατά κύριο λόγο για τη μεταφορά ραδιοφωνικού/τηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής στο κέντρο εκπομπής.

4.1.4 Κινητή υπηρεσία

Δίκτυα κινητών επικοινωνιών

Το 2021, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 70 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.

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[66] που στην Ελλάδα και την υπόλοιπη Ευρώπη χρησιμοποιείται για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας).

Ειδικά ραδιοδίκτυα

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε 88 αποφάσεις που σχετίζονταν με ειδικά ραδιοδίκτυα και συγκεκριμένα:

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

Επίσης, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 50 αιτήματα/καταγγελίες για ειδικά ραδιοδίκτυα:

- 43 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 αφορούσαν σε παρεμβολές στις συχνότητες επικοινωνίας των ειδικών ραδιοδικτύων. Διαπιστώθηκε ότι η πλειονότητα των προβλημάτων οφειλόταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων και σε παρασιτικές εκπομπές.

4.1.5 Δορυφορικές υπηρεσίες

Στο πλαίσιο εποπτείας και ελέγχου του φάσματος που χρησιμοποιείται για δορυφορικές υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ 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. 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 δύο δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και τροποποίησε ένα υφιστάμενο.

66. 1920-1930MHz.

> Τεχνικά κλιμάκια διενήργησαν 288 επιτόπιους ελέγχους, με κατάλληλο εξοπλισμό για εκπομπές/εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.

- Χορήγησε ένα προσωρινό δικαίωμα για τις ανάγκες του Παγκοσμίου Πρωταθλήματος Ράλλυ (World Rally Championship-WRC).
- Εξέτασε δύο νέα αιτήματα επίγειων δορυφορικών σταθμών που επικοινωνούν με γεωστατικούς και μη γεωστατικούς δορυφόρους και επίσης, ζήτησε τη συνδρομή αρμόδιων φορέων για διάφορα τεχνικά ζητήματα.
- Απέστειλε στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης τα τεχνικά στοιχεία 6 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.

4.1.6 Ραδιοφωνία-Τηλεόραση

Το 2021, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 322 αιτημάτων/καταγγελιών που αφορούσαν σε παροχή στοιχείων, έλεγχο νομιμότητας και τήρησης τεχνικών προδιαγραφών εκπομπής, παρεμβολές, καθώς και σε παράνομες εκπομπές και εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και κεραιών.

Με βάση τα παραπάνω αιτήματα/καταγγελίες, καθώς και άλλες υποθέσεις που εντόπισε η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης διαδικασίας, τεχνικά κλιμάκια διενήργησαν 288 επιτόπιους ελέγχους, με κατάλληλο εξοπλισμό. Επίσης, ζητήθηκε η συνδρομή των τοπικών αρχών, όπου κρίθηκε αναγκαίο. Επισημαίνεται ότι τηρήθηκαν τα μέτρα προφύλαξης της δημόσιας υγείας και τα υγειονομικά πρωτόκολλα, λόγω της πανδημίας COVID-19. Στα Διαγράμματα 4.1 και 4.2 παρουσιάζεται η γεωγραφική κατανομή και η κατηγοριοποίηση των ελέγχων.

Τα αποτελέσματα αξιολογήθηκαν με βάση τις αποφάσεις και τα τεχνικά στοιχεία που παρείχε το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ) και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, καθώς και σύμφωνα με τη νομοθεσία. Η ΕΕΤΤ απέστειλε επιστολές συμμόρφωσης και προώθησε σε περαιτέρω έλεγχο τις ακόλουθες υποθέσεις:

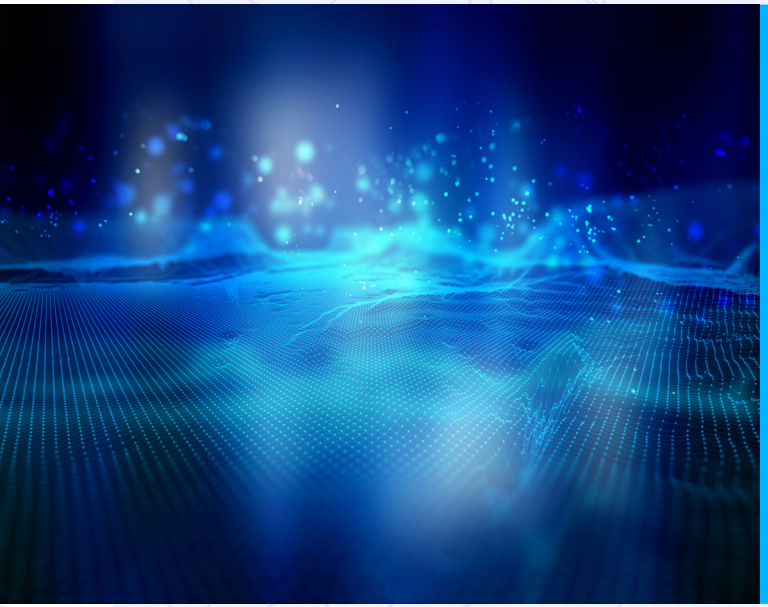
- 44 για ραδιοφωνικές εκπομπές.
- 10 για τηλεοπτικές εκπομπές.
- 4 για κεραιοσυστήματα ευρυεκπομπής.

Επίσης, σε 19 περιπτώσεις εκπομπών 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. Επιπλέον, σε 6 περιπτώσεις συνέδραμε τις αρμόδιες εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές σε επιχειρήσεις διακοπής λειτουργίας παράνομων ραδιοφωνικών εκπομπών κατά τις οποίες κατασχέθηκε ο εξοπλισμός εκπομπής.

Διάγραμμα 4.1
Γεωγραφική κατανομή ελέγχων για ραδιοφωνικούς/τηλεοπτικούς σταθμούς, 2021

Διάγραμμα 4.2
Κατηγοριοποίηση ελέγχων για ραδιοφωνικούς/τηλεοπτικούς σταθμούς, 2021

Πηγή: ΕΕΤΤ



4.1.7 Προστασία δικτύων κρατικών υπηρεσιών

Το 2021, κατόπιν σχετικών καταγγελιών, η ΕΕΤΤ έλεγξε και έπαυσε άμεσα 28 παρεμβολές:

- 19 σε ασυρματικά συστήματα της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) και συγκεκριμένα, στα επικοινωνιακά συστήματα υπηρεσίας ελέγχου περιοχής (τηλεπικοινωνιακά κέντρα) και τα επικοινωνιακά συστήματα αεροδρομίων.
- 8 στα ασυρματικά συστήματα του Πυροσβεστικού Σώματος (ΠΣ) και του Ολυμπία Ράδιο, που εξυπηρετεί τις ανάγκες ασφάλειας της ναυσιπλοΐας (Global Maritime Distress and Safety System-GMDSS).
- Μία σε συστήματα επικοινωνιών της υπηρεσίας πολιτικής αεροπορίας άλλης ευρωπαϊκής χώρας που λειτουργούν σε συχνότητες HF.

Η απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής, καθώς και με τη δημόσια και εθνική ασφάλεια, 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, ΠΣ και Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας-ΕΚΑΒ) και ασφάλειας μεταφορών (αεροναυτιλίας, ναυσιπλοΐας και σιδηροδρόμων).

Από τα κρατικά δίκτυα, τα περισσότερα προβλήματα αντιμετωπίζουν τα δίκτυα της 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 θα περιορισθούν εφόσον υλοποιηθεί η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών σταθμών ανά την επικράτεια.

4.1.8 Έλεγχοι σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών

Το 2021, η ΕΕΤΤ διενήργησε τεχνικούς ελέγχους για τη διερεύνηση 38 αιτημάτων/καταγγελιών και δρομολόγησε άμεσα τις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυσή τους:

- 25 καταγγελίες για παρεμβολές σε σταθμούς ασυρμάτου ραδιοερασιτεχνών.
- 13 αιτήματα για έλεγχο νομιμότητας σε κεραιοσυστήματα και πιθανής πρόκλησης παρεμβολών κατά τη χρήση τους.

Τα προβλήματα οφείλονταν σε παρασιτικές εκπομπές από ηλεκτρομηχανολογικές/ηλεκτρολογικές/ηλεκτρονικές διατάξεις, καθώς και σε μη αδειοδοτημένη χρήση συχνοτήτων.

4.2 Κατασκευές κεραιών

4.2.1 Δευτερογενής νομοθεσία κατασκευών κεραιών

Το 2021, η ΕΕΤΤ υπέβαλε εισηγήσεις στους Υπουργούς Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Περιβάλλοντος και Ενέργειας σχετικά με τη ρύθμιση των ακόλουθων θεμάτων:

- *Καθεστώς ειδικής διαδικασίας αδειοδότησης για την εγκατάσταση τυποποιημένων κατασκευών κεραιών*[67]: Βάσει της συγκεκριμένης εισήγησης, εκδόθηκε Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ)[68], σύμφωνα με την οποία:
  - Διευρύνεται το πεδίο εφαρμογής του πλαισίου για τις τυποποιημένες κατασκευές κεραιών, ώστε να περιλαμβάνει κατασκευές κεραιών της σταθερής δορυφορικής υπηρεσίας, εκτός από εκείνες των παρόχων δημοσίων δικτύων. Επίσης, οι άδειες τύπου μπορούν πλέον να εκδίδονται μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών. Σημειώνεται ότι οι συγκεκριμένες άδειες είναι ανεξάρτητες της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται στην εκάστοτε ζώνη του ραδιοφάσματος.
  - Λαμβάνεται ειδική μέριμνα για τον ασύρματο τερματικό εξοπλισμό χρηστών δημοσίων δικτύων, όπως τα τερματικά σταθερής ασύρματης πρόσβασης και τα δορυφορικά τερματικά παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου, τα οποία εξαιρούνται, υπό προϋποθέσεις, της υποχρέωσης αδειοδότησης ή δύνανται να ενταχθούν στο πλαίσιο των τυποποιημένων κατασκευών κεραιών.
- *Εγκαταστάσεις σταθμών και κατασκευές κεραιών που εξαιρούνται από τη διαδικασία αδειοδότησης*[69]: Στόχο αποτελεί η διευκόλυνση της εγκατάστασης κατασκευών κεραιών πολύ μικρής ισχύος[70] οι οποίες χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη δικτύων τοπικής εμβέλειας, καθώς και εφαρμογών για την τηλεμετρία και το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things-IoT).

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με την Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ), υπέβαλε εισηγήσεις στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχετικά με τον καθορισμό της διαδικασίας υποβολής δηλώσεων για την εγκατάσταση κατασκευών κεραιών από υπουργεία, πρεσβείες και διπλωματικές αποστολές, καθώς και από ραδιοερασιτέχνες[71].

4.2.2 Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων

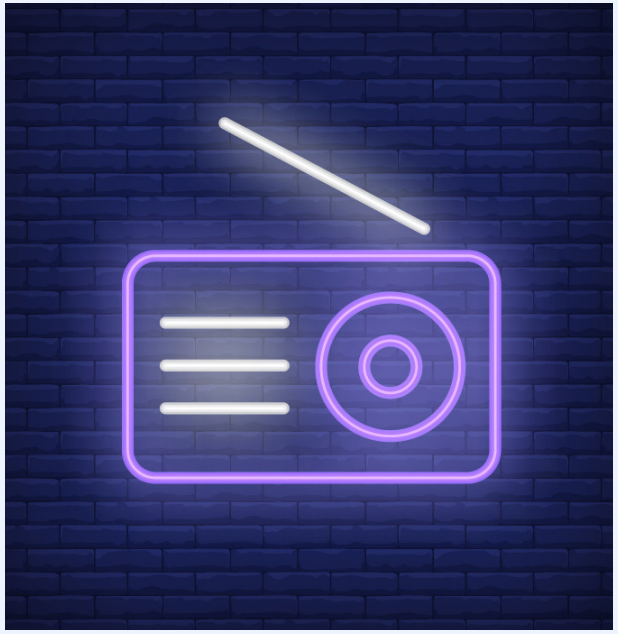
Το 2021, υποβλήθηκαν στο ΣΗΛΥΑ 296 νέες αιτήσεις χορήγησης/τροποποίησης αδειών κατασκευών κεραιών, 765 τυποποιημένες δηλώσεις τροποποίησης κατασκευών κεραιών και 1.353 δηλώσεις Εγκατάστασης Κατασκευών Κεραιών Χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής Όχλησης (ΕΚΚΧΟ).

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

- Χορήγησε/Τροποποίησε 531 άδειες.
- Απέρριψε 113 αιτήσεις χορήγησης άδειας.
- Ανακάλεσε 102 άδειες.
- Αποδέχτηκε 935 τυποποιημένες δηλώσεις τροποποίησης κατασκευών κεραιών και 747 δηλώσεις ΕΚΚΧΟ.
- Εξέδωσε 140 διαπιστωτικές πράξεις σχετικά με την υπαγωγή σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ) κατασκευών κεραιών.

4.2.3 Δηλώσεις κατασκευών κεραιών ραδιοφωνικών σταθμών

Τα κεραιοσυστήματα των νομίμως λειτουργούντων ραδιοφωνικών σταθμών εξαιρούνται από την υποχρέωση χορήγησης άδειας κατασκευής κεραίας, μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία αδειοδότησης



67. Απόφαση ΕΕΤΤ 1009/001/04-10-2021, σύμφωνα με τον Ν.4635/2019 (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019), παρ. 2γ.
68. ΚΥΑ 57/22-10-2021 (ΦΕΚ 4938/Β/25-10-2021).
69. Απόφαση ΕΕΤΤ 1006/002/13-09-2021, σύμφωνα με τον Ν.4635/2019 (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019), παρ. 2β.
70. Μικρότερη του 1W eirp.
71. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 984/001/22-03-2021 και 984/002/22-03-2021, σύμφωνα με τον Ν.4635/2019 (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019), παρ. 1β και 1γ του άρθρου 29, αντίστοιχα.

των ραδιοφωνικών σταθμών[72]. Παράλληλα έχει θεσπιστεί η υποχρέωση δήλωσής τους στην ΕΕΤΤ, συμπεριλαμβανομένων των κεραιοσυστημάτων της ΕΡΤ ΑΕ και εκείνων που μεταδίδουν/αναμεταδίδουν ραδιοφωνικές εκπομπές του δημοσίου ραδιοτηλεοπτικού φορέα. Η ΕΕΤΤ, μέσω του ΣΗΛΥΑ, δημοσιεύει στην Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών, keraies.eett.gr, τις ολοκληρωμένες δηλώσεις κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών.

Επίσης, η παραπάνω διαδικασία[73] εφαρμόστηκε για τις υφιστάμενες κεραίες ραδιοφωνικών σταθμών, που δεν είχαν δηλωθεί εμπρόθεσμα. Οι συγκεκριμένες κεραίες μπορούσαν να συνεχίσουν να λειτουργούν έως την αδειοδότησή τους, εφόσον, έως τις 30 Ιουνίου 2021, είχε υποβληθεί δήλωση και καταβληθεί πρόστιμο ύψους 200 ευρώ ανά δήλωση[74].

Σημειώνεται ότι:

- Έως τις 31 Δεκεμβρίου 2021, είχαν εγγραφεί στο ΣΗΛΥΑ 823 από τους 886 λειτουργούντες ραδιοφωνικούς σταθμούς (σύμφωνα με τα στοιχεία του ΕΣΡ).
- Έως τις 30 Ιουνίου 2021, ήταν ενεργές στο ΣΗΛΥΑ 1.747 δηλώσεις, που αφορούσαν σε πρωτεύουσες (942) και δευτερεύουσες (805) θέσεις εκπομπής.
- Αναρτήθηκαν στο ΣΗΛΥΑ 1.028 (695 πρωτεύουσες και 333 δευτερεύουσες) δηλώσεις που πληρούσαν τις προαναφερόμενες απαιτήσεις του Νόμου[75].

4.2.4 Έλεγχοι εγκαταστάσεων κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας

Το 2021, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 461 καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας.

Κατόπιν ελέγχου, διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα:

- 399 περιπτώσεις αφορούσαν σε αδειοδοτημένες και νομίμως λειτουργούσες κεραίες, για τη νομιμότητα των οποίων ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες.
- 62 περιπτώσεις αφορούσαν σε μη αδειοδοτημένες κατασκευές.

Επίσης, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 237 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας από τις οποίες:

- 110 στην Αττική.
- 59 στη Δυτική Ελλάδα.
- 52 στη Μακεδονία.
- 16 στην Κρήτη.

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

4.3 Ραδιοεξοπλισμός

4.3.1 Επιτήρηση αγοράς

Η ΕΕΤΤ έλεγξε δειγματοληπτικά 12 προϊόντα ραδιοεξοπλισμού, προκειμένου να διαπιστώσει τον βαθμό συμμόρφωσης με τη νομοθεσία. Επιλέχθηκαν κυρίως

> Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 237 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας.

72. Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014) ως ισχύει, άρθρο 61.
73. Ν.4635/2019 (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019), άρθρο 39, παρ. 6.
74. Ν.4790/2021 (ΦΕΚ 48/Α/31-03-2021), άρθρο 116.
75. Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014) ως ισχύει, άρθρο 61.

προϊόντα από ηλεκτρονικά καταστήματα, λόγω της πανδημίας COVID-19. Διαπιστώθηκαν ελλείψεις που σχετίζονταν με τις απαραίτητες σημάνσεις ή έγγραφα. Η ΕΕΤΤ απαίτησε από τους αρμόδιους οικονομικούς φορείς να αποκαταστήσουν τις ελλείψεις ή να αποσύρουν τα προϊόντα.

Επίσης, ολοκληρώθηκε ο εργαστηριακός έλεγχος συμμόρφωσης δύο προϊόντων που είχε αναθέσει η ΕΕΤΤ σε εργαστήριο της Γερμανίας. Συγκεκριμένα, επρόκειτο για τύπους ασύρματων πομποδεκτών, με αποσπωμένη κεραία, που λειτουργούσαν σε συχνότητες VHF και UHF, με χώρα κατασκευής την Κίνα. Τα δείγματα ελέγχθηκαν ως προς τις ουσιώδεις απαιτήσεις της προστασίας της υγείας και την αποτελεσματική χρήση του φάσματος.

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι, αναφορικά με την προστασία της υγείας, τα προϊόντα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν μόνο για επαγγελματικούς σκοπούς, δεδομένου ότι ο Βαθμός Ειδικής Απορρόφησης Ενέργειας (Specific Absorption Rate-SAR) ήταν εντός των ορίων που προβλέπονται για επαγγελματίες, αλλά υψηλότερα από εκείνα που προβλέπονται για το ευρύ κοινό. Ως προς την αποτελεσματική χρήση του φάσματος, τα προϊόντα παρουσίασαν ανωφελείς εκπομπές. Η ΕΕΤΤ γνωστοποίησε τα αποτελέσματα στους κατασκευαστές και απαίτησε είτε να προβούν στις απαραίτητες τροποποιήσεις είτε να αποσύρουν τα προϊόντα. Στη μία περίπτωση, ο κατασκευαστής ενημέρωσε ότι θα προέβαινε στην απόσυρση του προϊόντος από την ευρωπαϊκή αγορά. Στην άλλη περίπτωση, ο κατασκευαστής δεν ανταποκρίθηκε στις συστάσεις και η ΕΕΤΤ πρόκειται να προβεί στη λήψη μέτρων.

Επιπλέον, το 2021 αναδιαμορφώθηκε η τεχνική έκθεση για τον διοικητικό έλεγχο των απαραίτητων εγγράφων και της σήμανσης του ραδιοεξοπλισμού.

4.3.2 Κοινοπρακτικό σχήμα JAHARP 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Το 2021, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στο έργο JAHARP2020 (Joint Market Surveillance Action on HARmonised Products 2020) σχετικά με την εποπτεία της αγοράς ραδιοεξοπλισμού, σε κοινοπραξία μαζί με άλλες 29 αρχές εποπτείας κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Το έργο περιλαμβάνει δράσεις σε επιμέρους κατηγορίες προϊόντων και χρηματοδοτείται από την ΕΕ. Τον συντονισμό έχει αναλάβει ο οργανισμός Product Safety Enforcement Forum of Europe (PROSAFE).

Η στρατηγική στόχευση του έργου είναι τριπλή:

- Απομάκρυνση μη συμμορφούμενων προϊόντων από την αγορά.
- Διασφάλιση της τήρησης του Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1020 για την εποπτεία της αγοράς και τη συμμόρφωση των προϊόντων.
- Περαιτέρω ανάπτυξη της τεχνογνωσίας των ενωσιακών αρχών εποπτείας της αγοράς.

Οι επιμέρους δράσεις στις οποίες συμμετέχει η ΕΕΤΤ αφορούν στη μέτρηση του SAR συσκευών συνδεδεμένων στο Διαδίκτυο, τον έλεγχο συμμόρφωσης συσκευών IoT και την εναρμόνιση των διοικητικών απαιτήσεων για τις κατηγορίες προϊόντων που εμπίπτουν στον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/1020.

Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Μάιο του 2023.

5. Ταχυδρομικές υπηρεσίες

5.1 Διασφάλιση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

5.1.1 Επαλήθευση Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ υπέβαλε στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης την έκθεση επαλήθευσης[76] του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) για το έτος 2019. Συγκεκριμένα, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, αξιολογήθηκε το μοντέλο αναφοράς που υπέβαλε ο ΦΠΚΥ, δεδομένου ότι αποτελεί τη βάση υπολογισμού του ΚΚΚΥ, και επαληθεύτηκε το ΚΚΚΥ για το 2019. 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.

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 υπολογίστηκαν εκ νέου τα άυλα οφέλη, καθώς και 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 2020, έχει ανατεθεί σε ανεξάρτητο φορέα και αναμένεται να ολοκληρωθεί το α' εξάμηνο του 2022.

5.1.2 Αξιολόγηση κοστολογικού συστήματος

Το 2021, η ΕΕΤΤ, αξιολόγησε και ενέκρινε το κοστολογικό σύστημα του ΦΠΚΥ, για τα έτη 2019-2022[77]. Παράλληλα, προέβη σε συστάσεις προς τον ΦΠΚΥ, προκειμένου να συμμορφωθεί με τις προβλεπόμενες στην απόφαση τροποποιήσεις, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση του κοστολογικού συστήματος.

Σημειώνεται ότι το κοστολογικό σύστημα αποτελεί, μεταξύ άλλων, τη βάση για τον καθορισμό των τιμολογίων της ΚΥ, τον υπολογισμό του ΚΚΚΥ, καθώς και τη διερεύνηση θεμάτων ανταγωνισμού.

76. Απόφαση ΕΕΤΤ 976/007/18-01-2021.
77. Απόφαση ΕΕΤΤ 1021/014/29-12-2021.

5.1.3 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.

Στις μετρήσεις ποιότητας εκτιμάται το ποσοστό των έγκυρων επιστολών ελέγχου που επιδίδονται εντός τριών (Η+3) και πέντε (Η+5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης, αλλά και 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%

Επισημαίνεται ότι έως τις 31 Δεκεμβρίου 2020, οι στόχοι ποιότητας αφορούσαν στους δείκτες Η+1 και Η+3.

Το 2021, διακινήθηκαν 20.535 έγκυρες επιστολές ελέγχου για την εξαγωγή αποτελεσμάτων μέτρησης ποιότητας. Οι μετρήσεις ποιότητας διενεργήθηκαν από δίκτυο 456 αντεπιστελλόντων κατανεμημένων στην επικράτεια. Ο δείκτης Η+3 για το 2021 εκτιμήθηκε στο 68,9%, παρουσιάζοντας σημαντική πτώση σε σχέση με το 2020. Αντίστοιχα, ο δείκτης Η+5 εκτιμήθηκε στο 86,1%, μειωμένος σε σχέση με το 2020 οπότε ήταν 97,9%. Επισημαίνεται ότι ο ΦΠΚΥ υπολειπόταν των στόχων ποιότητας που όφειλε να επιτύχει για τα έτη 2020 και 2021 (βλ. Πίνακα 5.1).

Πίνακας 5.1
Αποτελέσματα μέτρησης ποιότητας για την αλληλογραφία «Α' προτεραιότητα εσωτερικού Μεμονωμένο»

Έτος	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ			Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων			
	Η+1 (%)	Η+3 (%)	Η+5 (%)	Η+1 (%)	Η+3 (%)	Η+5 (%)	Μέσος αριθμός ημερών επίδοσης
2020	87,0	98,0	-	59,8	91,0	-	1,71
2021	-	90,0	98,0	-	68,9	86,1	3,05
Επισήμανση: Από το 2021, οι στόχοι ποιότητας αφορούν στους δείκτες Η+3 και Η+5.							

Πηγή: ΕΕΤΤ

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

- 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.
- Την κατηγορία αποστολέα/παραλήπτη (ιδιώτης/επιχείρηση).
- Συνδυασμό όλων των παραπάνω.

Από τα αποτελέσματα μέτρησης ποιότητας για το 2021, προκύπτει, ενδεικτικά, ότι η αλληλογραφία που:

- Αποστέλλεται από επιχειρήσεις, επιδίδεται κατά 5,5% ταχύτερα, σε σύγκριση με εκείνη που αποστέλλεται από ιδιώτες.
- Προορίζεται για επιχειρήσεις, διακινείται κατά 3,4% ταχύτερα, σε σχέση με εκείνη που απευθύνεται σε ιδιώτες.
- Κατατίθεται ή/και επιδίδεται σε αστικές περιοχές, διακινείται κατά 10% βραδύτερα από μία τοπική[78] αποστολή.
- Κατατίθεται σε απόσταση μεγαλύτερη των 200 χλμ. από το σημείο επίδοσης, καθυστερεί να επιδοθεί κατά 20% περισσότερο, σε σχέση με μία τοπική αποστολή.

78. Ο χαρακτηρισμός μίας περιοχής ως αστικής ή τοπικής ορίζεται κυρίως βάσει χιλιομέτρων ή ταχυδρομικών κωδικών.

Πίνακας 5.2
Αποτελέσματα δείκτη ταχύτητας για την αλληλογραφία «Α' προτεραιότητα εσωτερικού Μεμονωμένο» ανά περιοχή

Γεωγραφική Περιοχή	Δείκτης ταχύτητας (%)					
	Εξερχόμενη αλληλογραφία (Η+3)			Εισερχόμενη αλληλογραφία (Η+3)		
	2020	2021	Διαφορά	2020	2021	Διαφορά
Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	87,5	65,1	-22,4	91,0	70,0	-21,0
Κεντρική Μακεδονία (εκτός Ν. Θεσσαλονίκης)	91,2	71,0	-20,2	92,0	66,7	-25,3
Δυτική Μακεδονία	91,7	66,7	-25,0	94,6	70,6	-24,0
Ήπειρος	90,8	60,1	-30,7	94,8	60,8	-34,0
Θεσσαλία	91,2	53,3	-37,9	91,2	56,9	-34,3
Νησιά Ιονίου	84,0	41,2	-42,8	82,4	44,5	-37,9
Δυτική Ελλάδα	90,4	64,8	-25,6	89,9	67,6	-22,3
Στερεά Ελλάδα (εκτός Ν. Αττικής)	90,5	67,2	-23,3	96,1	89,1	-7,0
Πελοπόννησος	91,9	64,1	-27,8	90,3	63,4	-26,9
Βόρειο Αιγαίο (Λέσβος, Σάμος, Χίος)	83,1	32,1	-51,0	77,2	27,0	-50,2
Νότιο Αιγαίο (Δωδεκάνησα, Κυκλάδες)	64,9	37,0	-27,9	77,2	24,1	-53,1
Κρήτη	87,3	61,8	-25,5	86,8	61,2	-25,6
Ν. Θεσσαλονίκης	92,5	64,4	-28,1	89,6	68,1	-21,5
Ν. Αττικής	92,2	72,5	-19,7	92,4	73,3	-19,1

Πηγή: ΕΕΤΤ

Στον Πίνακα 5.2 παρουσιάζεται ο δείκτης ταχύτητας για την εξερχόμενη/εισερχόμενη αλληλογραφία (Η+3), για το 2020 και 2021, σε διάφορες περιοχές της χώρας οι οποίες καλύπτουν την επικράτεια. Η επιλογή των περιοχών ακολουθεί τη διοικητική διαίρεση της χώρας, διασφαλίζοντας παράλληλα ότι επαρκής αριθμός επιστολών ελέγχου διακινούνται από και προς τις συγκεκριμένες περιοχές. Με αυτό τον τρόπο, επιτυγχάνεται ικανοποιητική ακρίβεια στα αναφερόμενα ποσοστά.

Αναφορικά με την εγχώρια εξερχόμενη/εισερχόμενη αλληλογραφία για το 2021, προέκυψαν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Εγχώρια εξερχόμενη αλληλογραφία: Ο δείκτης Η+3 μειώθηκε κατά μέσο όρο 23,2%, σε σχέση με το 2020. Συγκεκριμένα, με εξαίρεση τη νησιωτική Ελλάδα, το 2021 καταγράφηκε σημαντική επιδείνωση στις περιφέρειες Ηπείρου (30,7%) και Θεσσαλίας (37,9%). Στις υπόλοιπες περιοχές της χώρας παρατηρήθηκαν χαμηλότερες επιδόσεις (κάτω από 30,0%). Ωστόσο, στον Ν. Αττικής καταγράφηκε ο υψηλότερος δείκτης Η+3 στη χώρα (72,5%), παρόλο που σε σχέση με το 2020 παρουσίασε μείωση κατά 20% περίπου. Η αντίστοιχη μείωση στον Ν. Θεσσαλονίκης διαμορφώθηκε σε 28,1%.
- Εισερχόμενη αλληλογραφία: Η ταχύτητα επίδοσης μειώθηκε κατά μέσο όρο 23,2%, σε σχέση με το 2020. Ειδικότερα, οι χαμηλότερες επιδόσεις (κάτω από 30,0%) καταγράφηκαν στο Βόρειο και Νότιο Αιγαίο. Επίσης, σημαντική επιδείνωση παρατηρήθηκε στα μεγάλα αστικά κέντρα της Αττικής (19,1%) και της Θεσσαλονίκης (21,5%), καθώς επίσης, στις περιφέρειες Δυτικής Ελλάδας (22,3%), Θεσσαλίας (34,3%) και Ηπείρου (34,0%). Αντιθέτως, στη Στερεά Ελλάδα, σημειώθηκε μικρή μείωση (7,0%), με αποτέλεσμα να καταγραφεί η καλύτερη ταχύτητα επίδοσης εισερχόμενης αλληλογραφίας στη χώρα (89,1%), με την Αττική (73,3%) να έπεται.

Συμπερασματικά, το 2021, παρατηρήθηκε σημαντική υποχώρηση στην ποιότητα επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού Α' προτεραιότητας, σε σχέση με το 2020, σύμφωνα με τους δείκτες Η+3 και Η+5. Η απόκλιση δύναται να οφείλεται:

- είτε σε εξωγενείς παράγοντες (π.χ. επίπτωση της πανδημίας στην ταχυδρομική εξυπηρέτηση, μη εκτέλεση δρομολογίων πλοίων λόγω δυσμενών καιρικών ή άλλων εκτάκτων συνθηκών, μη παραλαβή αεροπορικών ταχυδρομικών αποστολών, έλλειψη σωστής οδαρίθμησης)
- είτε σε ενδογενείς αδυναμίες λειτουργίας του ΦΠΚΥ (π.χ. υποστελέχωση δικτύου, πεπαλαιωμένες υποδομές).

Διεθνής αλληλογραφία Α' προτεραιότητας

Οι μετρήσεις ποιότητας εισερχόμενης/εξερχόμενης διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας διεξάγονται από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-IPC). Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται βάσει του ευρωπαϊκού προτύπου EN 13850.

Οι στόχοι ποιότητας που ο ΦΠΚΥ οφείλει[79] 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 2021, οι μετρήσεις ποιότητας της IPC κατέγραψαν δείκτη ταχύτητας 59,9% και δείκτη αξιοπιστίας 82,0%. Στη διεξαγωγή των μετρήσεων συμμετείχαν 900 αντεπιστέλλοντες, από 32 χώρες, ενώ διακινήθηκαν 80.000 επιστολές ελέγχου, για την κάλυψη 794 διαδρομών, ανάμεσα στις συμμετέχουσες χώρες. Ο μέσος χρόνος διακίνησης, από άκρο σε άκρο, κυμάνθηκε σε 4,1 ημέρες. Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας υπολείπονταν του αντίστοιχου στόχου για το 2021.

Στους Πίνακες 5.3 και 5.4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της διεθνούς εξερχόμενης/εισερχόμενης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας για τα έτη 2020 και 2021 και συγκεκριμένα:

- Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας που επιτεύχθηκαν από τον ΦΠΚΥ, καθώς επίσης η μεταβολή τους μεταξύ 2020 και 2021.
- Ο μέσος όρος ημερών επίδοσης και η μεταβολή του, μεταξύ 2020 και 2021.

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη από την Ελλάδα αλληλογραφία, το 2021 διεξήχθησαν μετρήσεις σε 23 χώρες. Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας, για το σύνολο των χωρών που συμμετείχαν, υπολείπονταν

79. Ν.4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012).

του στόχου που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ. Συγκεκριμένα, σε σχέση με το 2020:

- Οι δείκτες ταχύτητας επιδεινώθηκαν σημαντικά σε 19 από τις 23 χώρες.
- Οι δείκτες αξιοπιστίας επιδεινώθηκαν σημαντικά σε 18 από τις 23 χώρες.
- Ο μέσος χρόνος ημερών επίδοσης, από άκρο σε άκρο, αυξήθηκε σημαντικά σε 9 από τις 23 χώρες.

Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα για το 2021 διαμορφώθηκαν ως εξής:

- Δείκτης ταχύτητας:
  - Η μέση απόκλιση από τον στόχο διαμορφώθηκε στο 71,7%, από 59,3% που ήταν το 2020.
  - Η μέση μείωση, σε σχέση με το 2020, εκτιμάται σε 13,0%.
- Δείκτης αξιοπιστίας:
  - Η μέση απόκλιση από τον στόχο διαμορφώθηκε σε 57,6%, από 50,6% που ήταν το 2020.
  - Η μέση μείωση, σε σχέση με το 2020, ήταν 8,0%.

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη στην Ελλάδα αλληλογραφία, το 2021, διεξήχθησαν μετρήσεις σε 25 χώρες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας υπολείπονταν του στόχου σε σχέση με το 2020:

- Ο δείκτης ταχύτητας επιδεινώθηκε σημαντικά σε 22 από τις 25 χώρες.
- Ο δείκτης αξιοπιστίας υπολειπόταν του αντίστοιχου δείκτη σε 23 από τις 25 χώρες.
- Ο μέσος χρόνος ημερών επίδοσης, από άκρο σε άκρο, αυξήθηκε σημαντικά σε 18 από τις 25 χώρες.

Συγκεκριμένα, η μέση απόκλιση από τον στόχο για τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία διαμορφώθηκε ως εξής:

- Δείκτης ταχύτητας:
  - Η μέση απόκλιση από τον στόχο, διαμορφώθηκε στο 83,5%, από 75,9% που ήταν το 2020.
  - Η μέση μείωση, σε σχέση με το 2020, εκτιμάται σε 7,8%.
- Δείκτης αξιοπιστίας:
  - Η μέση απόκλιση από τον στόχο ανήλθε σε 83,8%, από 67,2% που ήταν το 2020.
  - Η μέση μείωση, σε σχέση με το 2020, διαμορφώθηκε σε 16,6%.

Συμπερασματικά, το 2021 παρατηρήθηκε περαιτέρω πτώση στην ποιότητα της εξερχόμενης/εισερχόμενης διεθνούς αλληλογραφίας στη χώρα, σε σχέση με το 2020. Επίσης, η απόκλιση από τις τιμές-στόχος στους δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας αυξήθηκε περαιτέρω το 2021. Επισημαίνεται ότι η πτωτική πορεία στην ταχύτητα διακίνησης της διεθνούς αλληλογραφίας, από άκρο σε άκρο, συνεχίστηκε το 2021 και στις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης. Στους εξωγενείς παράγοντες που επηρέασαν αρνητικά το επίπεδο ταχυδρομικής εξυπηρέτησης συγκαταλέγονται οι ιδιαιτερότητες των χωρών (π.χ. γεωγραφία κάθε χώρας) που συμμετείχαν στις μετρήσεις και λόγοι ανωτέρας βίας (π.χ. επίπτωση της πανδημίας στην ταχυδρομική εξυπηρέτηση, κακοκαιρία, απεργίες).

Πίνακας 5.3
Αποτελέσματα διεθνούς εξερχόμενης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας

Χώρα προορισμού	Δείκτης ταχύτητας (Η+3) (%)			Δείκτης αξιοπιστίας (Η+5) (%)			Μέσος όρος ημερών επίδοσης		
	2020	2021	Μεταβολή	2020	2021	Μεταβολή	2020	2021	Μεταβολή
Αυστρία	47,1	18,9	-28,2	70,6	70,3	-0,3	5,7	4,8	-0,9
Βέλγιο	66,7	30,6	-36,1	88,9	71,4	-17,5	3,6	4,8	1,2
Βουλγαρία	2,6	3,0	0,4	56,4	21,2	-35,2	6,0	7,2	1,2
Γαλλία	49,3	50,7	1,4	63,2	82,4	19,2	5,8	4,1	-1,7
Γερμανία	48,4	23,3	-25,1	69,8	65,0	-4,8	5,1	5,7	0,6
Δανία	2,2	0,0	-2,2	8,7	2,6	-6,1	11,6	10,8	-0,8
Ελβετία	56,3	34,0	-22,3	77,1	70,2	-6,9	4,7	4,6	-0,1
Εσθονία	18,2	-	-	39,4	-	-	18,1	-	-
Ην. Βασίλειο	39,9	37,9	-2,0	62,1	78,4	16,3	6,2	4,7	-1,5
Ιρλανδία	14,3	0,0	-14,3	31,0	11,4	-19,6	11,6	10,2	-1,4
Ισπανία	36,6	8,1	-28,5	43,9	40,5	-3,4	7,7	8,1	0,4
Ιταλία	25,9	26,4	0,5	58,6	73,6	15,0	6,7	5,7	-1,0
Κροατία	21,6	2,8	-18,8	37,8	22,2	-15,6	12,0	7,5	-4,5
Κύπρος	25,3	14,0	-11,3	64,7	54,1	-10,6	5,3	6,3	1,0
Λετονία	20,5	-	-	41,0	-	-	11,3	-	-
Λουξεμβούργο	25,6	-	-	34,9	-	-	7,6	-	-
Μάλτα	5,3	0,0	-5,3	18,4	0,0	-18,4	20,2	15,0	-5,2
Νορβηγία	0,0	0,0	0,0	17,4	0,0	-17,4	11,2	10,6	-0,6
Ολλανδία	35,6	26,2	-9,4	53,3	66,7	13,4	6,9	5,1	-1,8
Πολωνία	15,9	5,6	-10,3	38,6	33,3	-5,3	8,5	9,0	0,5
Πορτογαλία	20,0	2,7	-17,3	37,5	18,9	-18,6	8,5	8,3	-0,2
Ρουμανία	35,7	19,4	-16,3	64,3	58,1	-6,2	6,8	7,3	0,5
Σερβία	11,1	0,0	-11,1	22,2	27,0	4,8	9,2	8,0	-1,2
Σουηδία	9,5	0,0	-9,5	31,0	7,7	-23,3	8,3	9,4	1,1
Τσεχία	25,6	2,4	-23,2	46,2	16,7	-29,5	7,9	8,2	0,3
Φινλανδία	10,0	0,0	-10,0	30,0	15,4	-14,6	10,4	9,1	-1,3

Πηγή: IPC

Πίνακας 5.4
Αποτελέσματα διεθνούς εισερχόμενης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας

Χώρα προέλευσης	Δείκτης ταχύτητας (Η+3) (%)			Δείκτης αξιοπιστίας (Η+5) (%)			Μέσος όρος ημερών επίδοσης		
	2020	2021	Μεταβολή	2020	2021	Μεταβολή	2020	2021	Μεταβολή
Αυστρία	11,4	3,7	-7,7	31,4	32,7	1,3	10,5	9,5	-1,0
Βέλγιο	18,2	2,5	-15,7	42,0	16,0	-26,0	8,0	15,2	7,2
Βουλγαρία	0,0	0,0	0,0	17,9	8,3	-9,6	10,5	8,6	-1,9
Γαλλία	20,5	5,1	-15,4	47,6	27,2	-20,4	10,1	9,8	-0,3
Δανία	19,0	2,3	-16,7	59,5	13,6	-45,9	6,3	14,3	8,0
Εσθονία	0,0	0,0	0,0	12,9	0,0	-12,9	12,5	14,8	2,3
Ην. Βασίλειο	21,4	4,7	-16,7	39,9	30,8	-9,1	8,0	9,2	1,2
Ιρλανδία	5,7	0,0	-5,7	28,6	2,4	-26,2	11,7	10,0	-1,7
Ισπανία	14,0	0,0	-14,0	39,5	27,8	-11,7	13,4	12,4	-1,0
Ιταλία	8,1	0,0	-8,1	27,0	12,5	-14,5	10,2	11,1	0,9
Κύπρος	13,3	2,4	-10,9	39,8	26,7	-13,1	7,6	8,3	0,7
Λετονία	5,4	0,0	-5,4	27,0	9,3	-17,7	12,9	13,7	0,8
Λουξεμβούργο	10,3	2,7	-7,6	33,3	21,6	-11,7	19,7	9,0	-10,7
Μάλτα	0,0	0,0	0,0	13,8	0,0	-13,8	13,1	15,2	2,1
Νορβηγία	2,6	0,0	-2,6	12,8	7,7	-5,1	11,5	14,4	2,9
Ολλανδία	6,9	0,7	-6,2	19,2	4,0	-15,2	10,3	13,7	3,4
Ουγγαρία	8,1	0,0	-8,1	21,6	7,7	-13,9	9,8	16,0	6,2
Πολωνία	3,0	2,6	-0,4	24,2	10,3	-13,9	9,3	9,6	0,3
Πορτογαλία	11,1	2,3	-8,8	30,6	4,7	-25,9	11,8	15,8	4,0
Ρουμανία	11,1	3,6	-7,5	16,7	25,0	8,3	10,8	13,6	2,8
Σερβία	8,3	2,9	-5,4	41,7	11,8	-29,9	7,3	10,4	3,1
Σλοβακία	2,4	-	-	29,3	-	-	16,8	-	-
Σλοβενία	5,1	0,0	-5,1	20,5	11,1	-9,4	10,5	12,4	1,9
Σουηδία	7,0	2,2	-4,8	48,8	13,3	-35,5	8,2	11,7	3,5
Τσεχία	12,8	0,0	-12,8	33,3	6,5	-26,8	13,4	16,7	3,3
Φινλανδία	9,8	0,0	-9,8	17,1	0,0	-17,1	18,2	13,4	-4,8

Πηγή: IPC

5.1.4 Αναμόρφωση περιεχομένου Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε εισήγηση γνώμης[80] προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σχετικά με τον ορισμό των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην ΚΥ και τον καθορισμό ειδικών όρων και προϋποθέσεων για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης. Σε αυτό το πλαίσιο, εκδόθηκε Υπουργική Απόφαση (ΥΑ)[81].

Η ΕΕΤΤ πρότεινε τροποποιήσεις και βελτιώσεις, οι οποίες ενσωματώθηκαν στην ΥΑ. Συγκεκριμένα, διευρύνεται ο ορισμός του αντικειμένου αλληλογραφίας και προβλέπεται η δυνατότητα διάθεσης ηλεκτρονικού γραμματοσήμου. Επίσης, παρέχεται στην ΕΕΤΤ η δυνατότητα να εισηγείται στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης τροποποιήσεις του περιεχομένου της ΚΥ και να εφαρμόζει διαφορετικό επίπεδο ρύθμισης για κάθε υπηρεσία εντός της ΚΥ. Ο ΦΠΚΥ παρέχει υπό καθεστώς Γενικής/Ειδικής Άδειας ταχυδρομικές υπηρεσίες που δεν περιλαμβάνονται στην ΚΥ. Επιπλέον, τα ταχυδρομικά αντικείμενα που εμπίπτουν στην ΚΥ ή σε καθεστώς Ειδικής Άδειας πρέπει να φέρουν τη σήμανση του ταχυδρομικού παρόχου που έχει αναλάβει τη διακίνησή τους. Από την ΚΥ εξαιρούνται οι υπηρεσίες που αποτελούν αντικείμενο ειδικής προσφοράς στο πλαίσιο ανάθεσης ή επιδοτούνται από το Δημόσιο.

5.1.5 Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων

Ο αριθμός των αιτημάτων για την εγκατάσταση υπαίθριων γραμματοθυρίδων που υπέβαλε στην ΕΕΤΤ ο ΦΠΚΥ αυξήθηκε σε σχέση με το προηγούμενο έτος, στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσής του. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ ενέκρινε την εγκατάσταση 8.925 γραμματοθυρίδων για την εξυπηρέτηση 25.300 νοικοκυριών, σε 5 νομούς της χώρας (Άρτα, Δωδεκάνησα, Έβρος, Καβάλα και Λευκάδα) 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[82].

5.2 Ανάπτυξη της αγοράς

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, ξεκίνησε τη διεξαγωγή μελέτης σχετικά με την ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς, την παρουσίαση των τάσεων και προοπτικών και την αξιολόγηση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου. Υπό αυτό το πρίσμα, διερευνώνται οι βέλτιστες πρακτικές και το ρυθμιστικό πλαίσιο των αντίστοιχων αγορών σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Επιπλέον, πραγματοποιείται σύγκριση με βέλτιστες πρακτικές που υλοποιούνται σε φορείς του ελληνικού δημοσίου τομέα, όσον αφορά στην τήρηση μητρώων.

Μέρος της μελέτης αποτέλεσαν οι προϋποθέσεις εγκατάστασης αυτοματοποιημένων θυρίδων για τη διανομή δεμάτων. Οι συγκεκριμένες θυρίδες αποτελούν εναλλακτικό τρόπο παράδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σύγκριση με τον παραδοσιακό τρόπο (παράδοση στον χώρο του παραλήπτη ή σε σημείο εξυπηρέτησης). Συγκεκριμένα, πρόκειται για φωριαμούς διαφόρων μεγεθών, οι οποίοι κλειδώνουν/ξεκλειδώνουν με τη χρήση λογισμικού και στους οποίους οι πάροχοι υπηρεσιών ταχυμεταφοράς τοποθετούν τα προς παράδοση αντικείμενα. Στη συνέχεια, τα δέματα συλλέγονται με ασφάλεια από τους καταναλωτές, με τη χρήση μοναδικού κωδικού ταυτοποίησης, τον οποίο λαμβάνουν μέσω e-mail ή SMS. Δεδομένου ότι η παραγγελία είναι προπληρωμένη, η διαδικασία πραγματοποιείται με ταχύτητα και ασφάλεια, χωρίς διαπροσωπική επαφή. Η τοποθέτηση των μηχανημάτων πραγματοποιείται σε σημεία εύκολης πρόσβασης από καταναλωτές και παρόχους.

Από την αξιοποίηση των συμπερασμάτων της μελέτης αναμένεται να αναδειχθούν προτάσεις, σχετικά με την αναμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου και την περαιτέρω ενίσχυση του ανταγωνισμού στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών. Επίσης, στο πλαίσιο του έργου, θα υποβληθεί μελέτη σκοπιμότητας για την υλοποίηση ενός ανοιχτού σε όλους τους παρόχους, πανελλαδικού δικτύου αυτοματοποιημένων θυρίδων. Η μελέτη αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2022.

5.3 Παρακολούθηση αγοράς

5.3.1 Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων

Το 2021, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 433 αιτήματα για εγγραφή/τροποποίηση στοιχείων στο μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Από τα παραπάνω:

80. Απόφαση ΕΕΤΤ 977/006/25-01-2021.
81. ΥΑ 41252 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 5479/Β/25-11-2021).
82. Ν.4053 (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012), άρθρο 6.

- 139 αιτήματα για εγγραφή εγκρίθηκαν, ενώ 25 απορρίφθηκαν.
- 248 αιτήματα για τροποποίηση στοιχείων δικτύου παρόχων με Γενική/Ειδική Άδεια εγκρίθηκαν, ενώ 13 απορρίφθηκαν.
- 8 αιτήματα για τροποποίηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών Γενικής Άδειας εγκρίθηκαν.

Επίσης, υποβλήθηκαν 29 αιτήματα για παύση δραστηριοτήτων. Από τα συγκεκριμένα αιτήματα, 16 εγκρίθηκαν και οι πάροχοι διεγράφησαν από το μητρώο, ενώ 13 βρίσκονται σε διαδικασία ολοκλήρωσης.

5.3.2 Έρευνα για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων

Τον Νοέμβριο του 2021, στο πλαίσιο παρακολούθησης της ταχυδρομικής αγοράς, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε πανελλαδική έρευνα καταναλωτών για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων.

Ειδικότερα, στόχο αποτελεί η αποτύπωση των συνηθειών και της εμπειρίας των καταναλωτών όσον αφορά στη χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Επίσης, η έρευνα επιδιώκει να αξιολογήσει το επίπεδο συνεργασίας μεταξύ καταναλωτών και παρόχων, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες που επικράτησαν, λόγω της πανδημίας COVID-19. Η έρευνα αναμένεται να ολοκληρωθεί το α' εξάμηνο του 2022.

5.3.3 Συνεργασία με φορείς

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της συνεργασίας της με άλλους φορείς, το 2021, προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Συνεργάστηκε με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στο πλαίσιο διερεύνησης καταγγελιών για πλημμελή παροχή ΚΥ και παροχής στοιχείων στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (Universal Postal Union-UPU).
- Συνέλεξε από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) τα στοιχεία εσόδων επιχειρήσεων από παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, προς διευκόλυνση του ελεγκτικού έργου της.
- Συνεργάστηκε με την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) στο πλαίσιο διεξαγωγής ελέγχων.
- Συμμετείχε με στελέχη της στην Ομάδα Εργασίας για την εποπτεία του ηλεκτρονικού εμπορίου, σε συνεργασία με τη Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς και Επενδύσεων (ΔΙΜΕΑ) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, τη Γενική Διεύθυνση Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (ΣΔΟΕ), την ΑΔΑΕ, τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας.
- Συνεργάστηκε με την Ελληνική Αστυνομία αναφορικά με καταγγελίες που δέχθηκε για καταστήματα παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφοράς.
- Απέστειλε επιστολές σε διαδικτυακές πλατφόρμες για να διερευνήσει εάν παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες.

5.4 Ελεγκτικές δράσεις

5.4.1 Έλεγχοι παρόχων

Η ΕΕΤΤ, διεξήγαγε 54 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 ΕΕΤΤ επιχειρήσεις, προκειμένου να διερευνήσει τυχόν παράνομη δραστηριότητα.

5.4.2 Έλεγχοι καταστημάτων δικτύου παρόχων

Το 2021, η ΕΕΤΤ για πρώτη φορά διενήργησε επιτόπιους ελέγχους σε δίκτυα (καταστήματα) αδειοδοτημένων παρόχων. Συγκεκριμένα, ελέγχθηκε η συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών[83] και τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή. Στο πλαίσιο αυτό, διεξήγαγε 16 ελέγχους στα δίκτυα καταστημάτων τεσσάρων παρόχων.

5.4.3 Εξέταση καταγγελιών για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ, το 2020, είχε λάβει 226 καταγγελίες καταναλωτών σχετικά με παραβάσεις του κανονιστικού πλαισίου από παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, κατά το πρώτο διάστημα των περιοριστικών μέτρων για την πανδημία. Οι καταγγελίες αφορούσαν στους παρόχους ACS ΜΑΕΕ, ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ και ΕΛΤΑ. Η ΕΕΤΤ, αφού εξέτασε καθεμία από τις καταγγελίες και διεξήγαγε ακροάσεις, διαπίστωσε πλημμέλεια στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στην πλειονότητα των περιπτώσεων. Σε αυτό πλαίσιο, επέβαλε στους παραπάνω παρόχους πρόστιμα[84] συνολικού ύψους 53.000 ευρώ.

83. Απόφαση ΕΕΤΤ 687/328/11-04-2013 (ΦΕΚ 1874/Β/31-07-2013).
84. Απόφαση ΕΕΤΤ 1019/007/13-12-2021 (ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ), 1019/008/13-12-2021 (ΕΛΤΑ) και 1019/009/13-12-2021 (ACS ΜΑΕΕ).

6. Διεθνείς συνεργασίες

6.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες - Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

6.1.1 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.

Στις 30 Σεπτεμβρίου 2021, το BEREC εξέλεξε ως Πρόεδρο για το 2023, τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ, Καθηγητή Κωνσταντίνο Μασσέλο. Το 2022 και το 2024 ο κ. Μασσέλος θα διατελέσει Αντιπρόεδρος του Σώματος.

Το BEREC, το 2021, επικεντρώθηκε στα ακόλουθα θέματα:

- Διαμόρφωσε προτάσεις για τη βελτιστοποίηση του τρόπου ρύθμισης των ψηφιακών αγορών.
- Συνέχισε να εργάζεται για τη διαμόρφωση ευνοϊκών συνθηκών σχετικά με τη συνδεσιμότητα και την πρόσβαση σε δίκτυα υψηλών ταχυτήτων.
- Συνέβαλε στην ανάπτυξη των δικτύων κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G).
- Μερίμνησε για τη συνεπή εφαρμογή των αρχών ουδετερότητας του δικτύου.
- Παρακολούθησε την εφαρμογή του Κανονισμού διεθνούς περιαγωγής και διατύπωσε γνώμη σχετικά με την πρόταση αναθεώρησής του.
- Εξέτασε νέες προσεγγίσεις για την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.
- Διερεύνησε θέματα σχετικά με την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα.

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 2021, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις ακόλουθες ομάδες.

- **ECC WG FM (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. Οι εργασίες επικεντρώθηκαν στην αναμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου που αφορά στη χρήση των ασύρματων δικτύων στη ζώνη των 5GHz, ως προς τα τεχνικά ζητήματα. Επίσης, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις επιμέρους Ομάδες Εργασίας FM 22 (εποπτεία φάσματος) και FM 44 (δορυφορική πολιτική και ραδιοεπικοινωνίες διαστήματος).

- **ECC PT-1 (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 2021 ασχολήθηκε, μεταξύ άλλων, με τα θέματα IMT της Παγκόσμιας Διάσκεψης Ραδιοεπικοινωνιών (World Radiocommunications Conference-WRC23) την οποία θα διοργανώσει η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union-ITU).

- **ECC Conference Preparatory Group 23**

Η Προπαρασκευαστική Ομάδα για τη Διάσκεψη του 2023 (Conference Preparatory Group-CPG 23) της ECC προετοιμάζει, αναπτύσσει και εγκρίνει Κοινές Ευρωπαϊκές Προτάσεις και σχετικά τεχνικά σχέδια αναφορών των μελών της CEPT, για θέματα της WRC23.

Το 2021, 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 470-960MHz (UHF), στο πλαίσιο της επερχόμενης Διάσκεψης. Επίσης, εξετάζει την ανάγκη λήψης νέων κανονιστικών δράσεων για τη συγκεκριμένη ζώνη[85].

- **ECC WG NaN (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 2021 εγκρίθηκαν:

- Τεχνικές εκθέσεις, μεταξύ άλλων, για τα ακόλουθα θέματα:
  - Φορητότητα αριθμών, στην περίπτωση της διασύνδεσης μέσω Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP).
  - Κλήσεις προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης από συσκευές κινητής τηλεφωνίας χωρίς κάρτα SIM ή με περιορισμένη πρόσβαση σε δίκτυο.
- Σύσταση σχετικά με αριθμοδοτικούς πόρους για την παροχή υπηρεσιών Terrestrial Trunked Radio (TETRA).

85. Agenda Item-AI 1.5-UHF.

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 και στις εργασίες του ENISA European Competent Authorities for Trust Services Expert Group (ECATS EG)[86] που αφορούν ιδίως στο άρθρο 19 του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης, γνωστός και ως eIDAS Regulation[87].

Τα κυριότερα θέματα που απασχόλησαν το 2021 το ECATS EG ήταν:

- Η ένταξη των υπηρεσιών εμπιστοσύνης στο πεδίο εφαρμογής της πρότασης για την Οδηγία NIS 2 σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο κυβερνοασφάλειας σε όλη την ΕΕ[88].
- Η πρόταση[89] τροποποίησης του Κανονισμού eIDAS, με στόχο τη θέσπιση πλαισίου για την ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα.

6.1.2 Επιτροπές & ομάδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

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 2021, η RSPG συνέχισε την υλοποίηση των εργασιών της τρέχουσας διετίας (2020-2021). Επίσης, αναθεώρησε το πρόγραμμα εργασιών για τη διετία 2022-2023 και συνέστησε 8 ομάδες εργασίας για θέματα πολιτικής φάσματος. Η ΕΕΤΤ συντονίζει την Ομάδα Εργασίας που διερευνά την ανάπτυξη των δικτύων κινητών επικοινωνιών 6ης γενιάς (6G) και τυχόν νέες ανάγκες σε ραδιοφάσμα, καθώς και την εξέλιξη της κινητής τεχνολογίας. Επιπλέον, συντονίζει την ομάδα για την προετοιμασία των ευρωπαϊκών θέσεων στο πλαίσιο της WRC23.

86. Πρώην ENISA Article 19 Expert Group.
87. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0910&qid=1658488280199.
88. COM/2020/823 final, Πρόταση Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=COM%3A2020%3A823%3AFIN.
89. COM/2021/281 final, Πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52021PC0281.

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, η οποία, το 2021, είχε ως κύριο αντικείμενο την προετοιμασία των υπό έκδοση Εκτελεστικών Αποφάσεων για τα ακόλουθα θέματα και τη σχετική εισήγηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

- Νέοι όροι λειτουργίας των δικτύων WLAN (Wireless Local Area Network) στη ζώνη των 5GHz.
- Καθορισμός ζωνών ραδιοσυχνοτήτων για τις κινητές ραδιοεπικοινωνίες σιδηροδρόμων (Railway Mobile Radio-RMR).
- Νέοι όροι χρήσης για τις εναρμονισμένες ζώνες των 900MHz και 1800MHz.
- Λειτουργία δικτύων WLAN στη ζώνη των 6GHz.
- Ευρυζωνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας που λειτουργούν εντός αεροσκαφών (Mobile Communications on board Aircraft-MCA).

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.

Η Ομάδα επικεντρώθηκε, μεταξύ άλλων, στην προετοιμασία κανονιστικών πράξεων με στόχο:

- Την ενεργοποίηση των πρόσθετων απαιτήσεων που αφορούν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας, καθώς και στην προστασία από απάτη.
- Τον καθορισμό πρόσθετων απαιτήσεων που πρέπει να πληροί ο εξοπλισμός που οδηγείται από λογισμικό.
- Τη χρήση ενιαίου τύπου φορτιστών και καλωδίων, καθώς επίσης, ενιαίας τυποποιημένης θύρας φόρτισης. Για το θέμα αναμένεται έγκριση από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

COCOM
Communication 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 2021, 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.
- 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 2021 την AdCo RED ήταν:

- Η εκστρατεία ελέγχων, που ολοκληρώθηκε το 2020, σχετικά με τον βαθμό συμμόρφωσης των συσκευών κινητών ραδιοδικτύων.
- Τα διαφορετικά όρια του Βαθμού Ειδικής Απορρόφησης Ενέργειας (Specific Absorption Rate-SAR) που ορίζονται στα εναρμονισμένα πρότυπα, όσον αφορά στο ευρύ κοινό και τους επαγγελματίες.
- Η συμμόρφωση των συσκευών ευρυζωνικής πρόσβασης, που λειτουργούν στα 5GHz και οι παρεμβολές που δημιουργούν στα μετεωρολογικά ραντάρ.

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.

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στην Ομάδα Εργασίας για την εισαγωγή TLD με ελληνικούς χαρακτήρες. Συγκεκριμένα, η Ομάδα θεσμοθετεί τους κανόνες που απαιτούνται για την εισαγωγή τους, τη μεθοδολογία και τη διαδικασία αντιμετώπισης προβλημάτων που εμφανίζονται, εξαιτίας της ομοιότητας που παρουσιάζει το ελληνικό αλφάβητο με άλλα, όπως το λατινικό και το κυριλλικό.

6.1.3 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 2021, η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στις εργασίες των Study Group και των Working Party της ITU-R (Γραφείο Ραδιοεπικοινωνιών) και της ITU-T (Γραφείο Τηλεπικοινωνιών).

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. Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στις ακόλουθες ομάδες.

• SG 1 (Study Group 1: Spectrum management)

Εξετάσθηκαν θέματα σχετικά με τα δίκτυα και την τεχνολογία εποπτείας φάσματος όπως, οι διαδικασίες μέτρησης κατάληψης φάσματος, εποπτείας με UAS/drone και μικροδορυφόρους σε χαμηλή τροχιά, καθώς και εποπτείας δορυφορικού φάσματος και γεωεντοπισμού παρεμβολών. Η ΕΕΤΤ έχει αναλάβει, από το 2019, τον συντονισμό της ομάδας για τις διαδικασίες αξιολόγησης της απόδοσης κινητού συστήματος ραδιογωνιομέτρησης σε πραγματικές συνθήκες.

- WP 1A (Working Party 1A: Spectrum engineering techniques)

- WP 1C (Working Party 1C: Spectrum monitoring)

Εξετάσθηκαν θέματα όπως, η εξέλιξη της τεχνολογίας δικτύων εποπτείας φάσματος, καθώς επίσης, ο τύπος και η επεξεργασία των δεδομένων που συλλέγονται από τα συγκεκριμένα δίκτυα και η ανανέωση του Spectrum Monitoring Handbook. Επίσης, η ομάδα εξέτασε διαδικασίες αξιολόγησης της απόδοσης κινητού συστήματος ραδιογωνιομέτρησης σε πραγματικές συνθήκες, αντικείμενο που είχε ανατεθεί στην ΕΕΤΤ. Το 2021 εκδόθηκε η Σύσταση (Performance evaluation of Mobile DF units in operational environment).

• 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.

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

Στις εργασίες στις οποίες συμμετείχε η ΕΕΤΤ εξετάσθηκαν, μεταξύ άλλων, θέματα που άπτονται της κινητής υπηρεσίας ξηράς, της ασύρματης πρόσβασης στη σταθερή υπηρεσία, των ραδιοερασιτεχνικών και ραδιοερασιτεχνικών-δορυφορικών υπηρεσιών.

- WP 5D (Working Party 5D: IMT Systems)

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στην Ομάδα η οποία είναι υπεύθυνη για την εξέταση των συστημάτων IMT στον τομέα των ραδιοεπικοινωνιών.

• 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.

- WP 6A (Working Party 6A: Terrestrial broadcasting delivery)

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

Κατά τις εργασίες των δύο ομάδων το 2021, εξετάσθηκαν μεταξύ άλλων, θέματα επίγειας ψηφιακής μετάδοσης, εισαγωγής του IMT στις ζώνες σε συμπρωτεύουσα κατανομή (co-primary allocation) στις ραδιοτηλεοπτικές και κινητές υπηρεσίες, νέα συστήματα, τεχνολογίες και εφαρμογές στην υπηρεσία επίγειας τηλεοπτικής ευρυεκπομπής, δοκιμές πεδίου της επίγειας τηλεόρασης εξαιρετικά υψηλής ευκρίνειας (UHDTV), θέματα συχνότητας και σχεδιασμού δικτύου, συστημάτων DVB-T2.

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

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στην Ομάδα, η οποία είναι υπεύθυνη για την επανεξέταση της χρήσης και των αναγκών του φάσματος στη ζώνη συχνοτήτων 470-960MHz και τη διερεύνηση της ανάγκης για ρυθμιστικές δράσεις στη ζώνη συχνοτήτων των 470-694MHz, στην περιοχή της Ευρώπης. Επίσης, αναπτύσσει σχετικό σχέδιο κειμένου για την Προπαρασκευαστική Συνάντηση (Conference Preparatory Meeting) της WRC23.

ITU-T (ITU-Telecommunication 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.

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

Η Ομάδα Εργασίας 12, αποσκοπεί στη δημιουργία δι-

εθνών συστάσεων (ITU-T Recommendations), αναφορικά με την απόδοση των υπηρεσιών (Quality of Service-QoS) και την εμπειρία του χρήστη (Quality of Experience-QoE). Οι αρμοδιότητές της εκτείνονται σε όλο το εύρος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας/τοπολογίας (σταθερά/κινητά δίκτυα) και των εφαρμογών/υπηρεσιών (φωνή, δεδομένα ή εφαρμογές πολυμέσων).

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε, έχοντας κεντρικό ρόλο, στις εργασίες του Quality of Service Development Group (QSDG) του SG12, με πρωταρχικό στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα δίκτυα κινητών επικοινωνιών.

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.

Οι εργασίες του NER, για το 2021, εστιάστηκαν κυρίως στα ακόλουθα:

- Αναθεώρηση των κατευθυντήριων γραμμών και οδηγιών του ΟΟΣΑ για την επίτευξη αποτελεσματικότερης ρύθμισης από τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ).
- Θέσπιση αρχών για αποτελεσματικότερη ρύθμιση και διακυβέρνηση σχετικά με την καινοτομία.
- Καθορισμός βέλτιστων πρακτικών για διεθνή ρυθμιστική συνεργασία.
- Διαχείριση ανθρωπίνων και χρηματοδοτικών πόρων των οικονομικών ρυθμιστών.

Στο πλαίσιο της Ομάδας, διενεργήθηκε έρευνα με αντικείμενο τη συλλογή συγκριτικών στοιχείων αναφορικά με τη χρηματοδότηση των ΕΡΑ των χωρών μελών, ανά τομέα, και τη διαχείριση των ανθρώπινων και οικονομικών πόρων τους. Κύριο στόχο αποτέλεσε η ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών. Η έκθεση που εκδόθηκε περιέχει ανάλυση των τάσεων και διακρατικές/διατομεακές συγκρίσεις, με παραδείγματα για ακολουθούμενες διαδικασίες. Επίσης, αναφέρονται οι κύριες προκλήσεις και ευκαιρίες για τις ΕΡΑ ως προς την εξεύρεση λειτουργικών πόρων.

Οι εργασίες του CISP επικεντρώθηκαν κυρίως στην εξέταση των ακόλουθων ζητημάτων:

- Ρόλος και αρμοδιότητες των ΕΡΑ στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προκλήσεις ενόψει νέων καινοτόμων υπηρεσιών.

- Ασφάλεια υποδομών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Παρακολούθηση εξελίξεων στα ευρυζωνικά δίκτυα.
- Σύγκριση τιμών αναφορικά με τα οικονομικά προγράμματα για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Παρακολούθηση εξελίξεων στη διαχείριση φάσματος.

6.1.4 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

Οι διεθνείς/ευρωπαϊκοί φορείς στους οποίους η ΕΕΤΤ απέστειλε στοιχεία για ερωτηματολόγια/μελέτες παρουσιάζονται στον Πίνακα 6.1.

Πίνακας 6.1
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 2021
EC DG CONNECT	Questionnaire A and B
	Mobile and Fixed Broadband Internet Prices in Europe 2021
BEREC	MTR Questionnaire
	FTR Questionnaire

Πηγή: ΕΕΤΤ

6.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

6.2.1 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.

Για δεύτερο έτος, ο Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, Δρ Σπύρος Παντελής, συνέχισε να διατελεί Πρόεδρος του ERGP, κατόπιν σχετικής ψηφοφορίας των μελών του Σώματος που είχε πραγματοποιηθεί το 2020. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ διοργάνωσε την 20η και την 21η συνεδρίαση της Ολομέλειας, τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο αντίστοιχα, με την υποστήριξη των Αντιπροέδρων Δρ Mariano Bacigalupo (ΕΡΑ Ισπανίας, Spanish National Markets and Competition Commission-CNMC) και κ. João Cadete de Matos (ΕΡΑ Πορτογαλίας Autoridade Nacional de Comunicações-ANACOM).

Η Ολομέλεια του ERGP ενέκρινε το Πρόγραμμα Εργασίας για το έτος 2022, με γνώμονα τους ακόλουθους στρατηγικούς άξονες της Μεσοπρόθεσμης Στρατηγικής 2020-2022:

- Αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- Προώθηση του ανταγωνισμού στην ενιαία ενωσιακή ταχυδρομική αγορά.
- Ενίσχυση των καταναλωτών και διασφάλιση της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ).

Ως εκ τούτου, οι δράσεις του ERGP για το 2022 θα επικεντρωθούν, μεταξύ άλλων, στην αξιολόγηση της υφιστάμενης Ταχυδρομικής Οδηγίας, καθώς και στην επίδραση των διαδικτυακών πλατφορμών και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων στον ανταγωνισμό στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο του ετήσιου προγράμματος του ERGP, υπό την προεδρία της ΕΕΤΤ, διεξήχθησαν δύο συναντήσεις του Stakeholder Forum. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της 1ης συνάντησης εργασίας συζητήθηκαν θέματα σχετικά με τον αντίκτυπο της ενωσιακής πολιτικής για την κλιματική αλλαγή (Green Deal) στον ταχυδρομικό τομέα και το προτεινόμενο πρόγραμμα του ERGP για το 2022. Αντικείμενο της 2ης συνάντησης εργασίας αποτέλεσε η δημοσιευμένη Έκθεση της ΕΕ για την αποτίμηση της εφαρμογής της υφιστάμενης Ταχυδρομικής Οδηγίας και θέματα που αφορούν στην εφαρμογή του Κανονισμού για τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων. Περαιτέρω, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 20 συναντήσεις με στελέχη της ενωσιακής αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών.

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.

Η ΕΕΤΤ, ως παρατηρητής των εργασιών της UPU, συμμετείχε στις εργασίες του Παγκοσμίου Ταχυδρομικού Συνεδρίου, τον Αύγουστο, καθώς και στις εργασίες του Συμβουλίου Διοίκησης (Council of Administration), τον Νοέμβριο. Παράλληλα, στο πλαίσιο διαδικτυακών ερευνών και μελετών, απέστειλε στοιχεία για την ελληνική αγορά αναφορικά με θέματα ευθύνης της.

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. Σε συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στοιχειοθέτησε και παρουσίασε τις θέσεις της Ελλάδας αναφορικά με την αναθεώρηση της υφιστάμενης Ταχυδρομικής Οδηγίας. Παράλληλα, παρουσίασε το έργο του ERGP δεδομένης της Προεδρίας της για το 2021.

6.2.2 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

Το 2021, η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο παροχής στοιχείων στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

- Συνέλεξε στοιχεία για τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2018/644[90]. 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.
- Αξιολόγησε, κατόπιν επεξεργασίας των στοιχείων που είχε συλλέξει το 2020, τα αποτελέσματα σύμφωνα με τις προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας, 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.
- Ενημέρωσε αναφορικά με την αναμόρφωση του περιεχομένου της ΚΥ.

Επίσης, η ΕΕΤΤ απέστειλε ερωτηματολόγιο στο ERGP, στο πλαίσιο της μελέτης για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς, με στόχο τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο για την ταχυδρομική αγορά στα κράτη μέλη της ΕΕ. Επιπλέον, κατόπιν αιτήματός της, απέστειλε στατιστικά στοιχεία στην UPU σχετικά με την ταχυδρομική αγορά.

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

περιεχόμενα

ΙΙ. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

82 **1.1 Η ΕΕΤΤ ως αρχή Ανταγωνισμού**

83 **1.2 Διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς**

83 1.2.1 Τομέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών

83 1.2.2 Τομέας ταχυδρομικών υπηρεσιών

84 **1.3 Παρακολούθηση αγοράς**

84 1.3.1 Παρατηρητήριο Τιμών

84 1.3.2 Η ΕΕΤΤ ως επίσημος φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος

84 1.3.3 Συλλογή ερωτηματολογίων αγοράς

85 **1.4 Συνεργασία με φορείς**

85 1.4.1 Συμβολή στην επικαιροποίηση του νόμου περί ανταγωνισμού

85 1.4.2 Ψηφιακές αγορές: Θέσεις ΕΕΤΤ επί της πρότασης Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

85 1.4.3 Συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

1.1 Η ΕΕΤΤ ως αρχή Ανταγωνισμού

Η πολιτική ανταγωνισμού είναι ένα σύνολο κανόνων, η αποτελεσματική εφαρμογή των οποίων, διασφαλίζει την ανάπτυξη του υγιούς ανταγωνισμού. Για τη διατήρηση της εύρυθμης λειτουργίας των αγορών, οι Αρχές Ανταγωνισμού, σε συνεργασία, με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, προλαμβάνουν και διορθώνουν συμπεριφορές επιχειρήσεων που ενδέχεται να υπονομεύουν τον ανταγωνισμό, ιδίως μέσω συμφωνιών (καρτέλ), με στόχο ή αποτέλεσμα τη στρέβλωσή του σε μία αγορά, με πρακτικές κατάχρησης δεσπόζουσας θέσης από τις κατέχουσες μεγάλο μερίδιο επιχειρήσεις ή ακόμα και μέσω συγχωνεύσεων/συγκεντρώσεων.

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.

Η διασφάλιση των συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού στις αγορές συνεπάγεται πολλαπλά οφέλη και συγκεκριμένα:

- Για τις επιχειρήσεις: Ενθαρρύνει την επιχειρηματικότητα, την αποδοτικότητα και την καινοτομία.
- Για τους καταναλωτές: Αυξάνει τις διαθέσιμες, ποιοτικά ανώτερες και καινοτόμες, επιλογές τους, ενώ μειώνει τις τιμές των προϊόντων/υπηρεσιών.
- Για την οικονομία: Διασφαλίζει τη συνεχή ανάπτυξη με τη δημιουργία επενδύσεων και νέων θέσεων εργασίας.

> Η ΕΕΤΤ, ως Αρχή Ανταγωνισμού στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών επεμβαίνει, αυτεπάγγελτα ή κατόπιν καταγγελιών, αποτρέποντας ή/και καταστέλλοντας αντιανταγωνιστικές πρακτικές και ελέγχει προληπτικά συγκεντρώσεις επιχειρήσεων, προκειμένου να διασφαλίζει ότι δεν λειτουργούν περιοριστικά προς τον ανταγωνισμό.

1.2 Διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς

1.2.1 Τομέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Καταγγελίες για παράβαση της νομοθεσίας

Τον Νοέμβριο του 2021, η ΕΕΤΤ εξέδωσε απόφαση[91] σε συνέχεια προηγούμενης ακρόασης και σχετικών καταγγελιών που είχαν υποβάλει οι πάροχοι CYTA, FORTHNET, MEDIATEL, VODAFONE και WIND για ενδεχόμενη παραβίαση από τους παρόχους COSMOTE και OTE διατάξεων αναφορικά με το δίκαιο ελεύθερου ανταγωνισμού[92]. Οι καταγγελίες εδράζονταν στην παραβίαση του άρθρου 11 του Ν.3471/2006[93], η οποία είχε προηγουμένως διαπιστωθεί από την αρμόδια Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), σύμφωνα με την οποία οι δύο πάροχοι κατά την περίοδο 2014-2016, καταχωρούσαν συστηματικά και αυτόματα τους συνδρομητές τους στο αποκαλούμενο «Μητρώο του Άρθρου 11», χωρίς να έχουν λάβει ειδική συγκατάθεση. Σημειώνεται ότι οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλουν να τηρούν κατάλογο (μητρώο) με τα στοιχεία των συνδρομητών που ζητούν να μη δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις οι οποίες αποσκοπούν στην προώθηση προϊόντων/υπηρεσιών.

Με βάση τις παραπάνω καταγγελίες, οι πάροχοι COSMOTE και OTE καταχράστηκαν κατά τον τρόπο αυτό τη δεσπόζουσα θέση τους, δεδομένου ότι η ένταξη των συνδρομητών τους στο παραπάνω Μητρώο καθιστούσε τη συνδρομητική βάση τους δυσχερώς προσβάσιμη και απέτρεπε την κλήση των συνδρομητών τους από τρίτους παρόχους για την προώθηση προϊόντων ή/και υπηρεσιών.

Σύμφωνα με την απόφαση της ΕΕΤΤ:

- Διαπιστώθηκε ότι οι δύο πάροχοι είχαν παραβιάσει τις διατάξεις του τότε ισχύοντος Κανονισμού Γενικών Αδειών. Σημειώνεται ότι πρόκειται για την πρώτη φορά που η ΕΕΤΤ εξέτασε τον αντίκτυπο μίας παραβίασης διατάξεων του δικαίου προστασίας προσωπικών δεδομένων στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Δεν στοιχειοθετήθηκε κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης και εν γένει παραβίαση των διατάξεων περί δικαίου ελεύθερου ανταγωνισμού.

Κοινή χρήση δικτύου 5G

Στα τέλη του 2021, οι πάροχοι VODAFONE και WIND ενημέρωσαν την ΕΕΤΤ ότι σχεδιάζουν να επεκτείνουν τη συνεργασία τους και να προβούν σε συμφωνία για την κοινή χρήση των Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας που διαθέτουν (Radio Access Network-RAN Sharing) στην τεχνολογία δικτύων 5ης γενιάς (5G).

Η ΕΕΤΤ ζήτησε αναλυτικά στοιχεία για τον πυρήνα και την υλοποίηση της συμφωνίας. Αφού τα μελετήσει, θα ξεκινήσει το 2022 διερεύνηση, προκειμένου να αναλύσει ενδελεχώς όλες τις παραμέτρους[94], τον αντίκτυπο στις συνθήκες ανταγωνισμού της αγοράς κινητών επικοινωνιών, τα ενδεχόμενα οφέλη από την κοινή χρήση των δικτύων των δύο παρόχων, σχετικά ρυθμιστικά και αδειοδοτικά θέματα, την υφιστάμενη ευρωπαϊκή πρακτική κ.ά.

1.2.2 Τομέας ταχυδρομικών υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ εξέτασε τις καταγγελίες που είχαν υποβάλει οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών ACS ΜΑΕΕ, CITIPOST (πλέον SOUTHSTAR ΑΕ), NATIONAL SERVICES και WEST ΑΕ κατά των ΕΛΤΑ σχετικά με παραβάσεις της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού. Συγκεκριμένα, οι καταγγελίες αφορούσαν σε κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης των ΕΛΤΑ, με την κατάθεση επιθετικών προσφορών σε διαγωνισμούς που είχαν προκηρύξει φορείς του δημοσίου τομέα για το έργο της διανομής των λογαριασμών που εκδίδουν.

Η ΕΕΤΤ, αφού προέβη σε ορισμό της σχετικής αγοράς προϊόντος/υπηρεσίας και της γεωγραφικής αγοράς, έκρινε ότι στην αγορά των ομαδικών/επιχειρηματικών επιστολών τα ΕΛΤΑ κατέχουν δεσπόζουσα θέση. Συνεπώς, κατέχουν θέση οικονομικής ισχύος, η οποία, αντικειμενικά, παρέχει τη δυνατότητα να παρακωλύουν τον αποτελεσματικό ανταγωνισμό, συμπεριφερόμενα, σε σημαντικό βαθμό, ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές, τους πελάτες και τελικά, τους καταναλωτές.

Μετά από ανάλυση των κοστολογικών στοιχείων διαπιστώθηκε ότι οι εν λόγω τιμές των ΕΛΤΑ καλύπτουν το μέσο μεταβλητό κόστος, αλλά υπολείπονται του Μέσου Συνολικού Κόστους (ΜΣΚ) και του Μέσου Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους (ΜΜΕΚ). Η προσφορά τέτοιων τιμών μπορεί να εκτοπίσει από την αγορά παρόχους που είναι, ίσως, το ίδιο αποτελεσματικοί με τη δεσπόζουσα επιχείρηση,

91. Απόφαση ΕΕΤΤ 1013/010/01-11-2021.
92. Ν.3959/2011 (ΦΕΚ 93/Α/20-04-2011), άρθρο 2 και Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), άρθρο 102.
93. ΦΕΚ 133/Α/28-06-2006.
94. Βάσει των άρθρων 1 του Ν.3959/2011 (ΦΕΚ 93/Α/20-04-2011) και 101 της ΣΛΕΕ, καθώς και του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).

αλλά, λόγω περιορισμένης χρηματοπιστωτικής ικανότητας, δεν έχουν τη δυνατότητα να αντισταθούν στον ανταγωνισμό που τους επιβάλλεται. Κατά συνέπεια, πρέπει να θεωρούνται καταχρηστικές μόνον εφόσον η εφαρμογή τους εντάσσεται σε σχέδιο εξοβελισμού των ανταγωνιστών.

Η ΕΕΤΤ με απόφασή της[95] έκρινε ότι δεν προέκυψαν επαρκείς αποδείξεις που να στοιχειοθετούν ότι οι τιμές που προσφέρθηκαν στους διαγωνισμούς αποτέλεσαν τμήμα ευρύτερου σχεδίου αποκλεισμού των ανταγωνιστών από τα ΕΛΤΑ. Συνεπώς, δεν αποδείχθηκε επαρκώς παράβαση των διατάξεων περί ελεύθερου ανταγωνισμού και οι καταγγελίες απορρίφθηκαν ως αβάσιμες.

1.3 Παρακολούθηση αγοράς

1.3.1 Παρατηρητήριο Τιμών

Στο Παρατηρητήριο Τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής, Pricescope, οι καταναλωτές μπορούν να αναζητούν και να συγκρίνουν, με απλό και εύχρηστο τρόπο, τις λιανικές τιμές οικονομικών προγραμμάτων σταθερής/κινητής τηλεφωνίας και Διαδικτύου, καθώς και των υπηρεσιών ταχυμεταφορών. Η ΕΕΤΤ αναβαθμίζει συνεχώς την εφαρμογή, ενσωματώνοντας αλλαγές και νέες λειτουργικές δυνατότητες. Τα δεδομένα καταχωρούνται και επικαιροποιούνται από τους παρόχους, ώστε να ανταποκρίνονται σε αλλαγές στους τιμοκαταλόγους τους, με στόχο την αντικειμενικότητα και τη διαφάνεια προς όφελος των καταναλωτών[96].

Το 2021, η ΕΕΤΤ ενσωμάτωσε στο Pricescope, νέα υπηρεσία για τους σύντομους κωδικούς. Συγκεκριμένα, οι καταναλωτές έχουν πλέον τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τις χρεώσεις ανάλογα με τον πάροχο και τα προγράμματα τιμοκαταλόγου. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ αναβάθμισε το λογισμικό, με στόχο την ενίσχυση της ασφάλειας του συστήματος. Σημειώνεται ότι το 2022 αναμένεται να τεθεί σε εφαρμογή ο νέος τρόπος υπολογισμού των τιμών που προκύπτουν από τη συγκριτική αξιολόγηση, σε συνέχεια της θέσης σε ισχύ των νέων τιμών για το τέλος συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας και καρτοκινητής τηλεφωνίας[97].

1.3.2 Η ΕΕΤΤ ως επίσημος φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος

Η ΕΕΤΤ αποτελεί φορέα του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΕΛΣΣ)[98] και συνεπώς, είναι υπόχρεη για την ανάπτυξη, παραγωγή και διάδοση στατιστικών. Σε αυτό το πλαίσιο, ενέκρινε και δημοσίευσε στον διαδικτυακό τόπο της το Ετήσιο Στατιστικό Πρόγραμμα για το 2022, με πληροφορίες για τις προς δημοσίευση στατιστικές, καθώς και τις σχεδιαζόμενες αλλαγές σε παραγόμενες στατιστικές. Στόχος είναι η περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των στατιστικών στοιχείων, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών. Επίσης, δημοσίευσε το Ημερολόγιο Ανακοινώσεων της για το έτος 2022, καθώς και την Έκθεση Αξιολόγησης του Ετήσιου Στατιστικού Προγράμματος για το 2020.

Επιπλέον, το 2021 δημοσιεύθηκαν 15 στατιστικές έρευνες, από τις οποίες 12 αφορούσαν στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και 3 τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Για τη δημοσίευση των παραγόμενων στατιστικών, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα διασφάλισης της προστασίας του στατιστικού απορρήτου. Τα στοιχεία αναρτώνται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Περαιτέρω, εκπόνησε Πολιτική Στατιστικού Απορρήτου, στοχεύοντας στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των στατιστικών της και την προστασία του απορρήτου των ατομικών δεδομένων που συλλέγει. Η συγκεκριμένη πολιτική περιλαμβάνει τους κανόνες και τις αρχές που εφαρμόζει η ΕΕΤΤ για την τήρηση του στατιστικού απορρήτου, λαμβάνοντας υπόψη τις κατευθυντήριες οδηγίες της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ).

1.3.3 Συλλογή ερωτηματολογίων αγοράς

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[99]. 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.

95. Απόφαση ΕΕΤΤ 1017/006/27-11-2021.
96. Απόφαση ΕΕΤΤ 838/013/14-12-2017.
97. ΥΑ Α.1260/2021 (ΦΕΚ 6344/Β/30-12-2021).
98. Απόφαση ΕΛΣΤΑΤ 6195/Β2-462 (ΦΕΚ 4319/Β/28-09-2018), που επιβεβαιώθηκε εκ νέου με την απόφαση ΕΛΣΤΑΤ 1330/Α3-56 (ΦΕΚ 356/Β/07-02-2020).
99. Τα ερωτηματολόγια είναι αναρτημένα στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

- Κάλυψη/Χωρητικότητα δικτύων.
- Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ).
- Συνδρομητική τηλεόραση.

Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο έκτακτης συλλογής, οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών κλήθηκαν να υποβάλουν στοιχεία σύμφωνα με το τροποποιημένο ερωτηματολόγιο για τις Μισθωμένες Γραμμές.

1.4 Συνεργασία με φορείς

1.4.1 Συμβολή στην επικαιροποίηση του νόμου περί ανταγωνισμού

Η ΕΕΤΤ, ως αρχή ανταγωνισμού για τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπέβαλε επισήμως σχόλια στο πλαίσιο δημόσιας διαβούλευσης που διεξήγαγε το Υπουργείο Ανάπτυξης για το νομοσχέδιο αναφορικά με τον εκσυγχρονισμό του δικαίου ανταγωνισμού. Τα κρίσιμα ζητήματα που αποτέλεσαν τον άξονα των παρατηρήσεων της ΕΕΤΤ, μεταξύ άλλων, αφορούσαν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής Ανταγωνισμού, την εισαγωγή «νέων ορισμών» στη ελληνική έννομη τάξη, τη συμβατότητα του νομοσχεδίου με το υφιστάμενο ενωσιακό νομοθετικό πλαίσιο του ελεύθερου ανταγωνισμού και την Πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου σχετικά με διεκδικήσιμες και δίκαιες αγορές στον ψηφιακό τομέα (Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές, Digital Markets Act-DMA), τα διαδικαστικά ζητήματα των «εργαλείων διερεύνησης» των υποθέσεων και τις διατάξεις που αφορούσαν στην ανεξαρτησία άλλων αρχών.

1.4.2 Ψηφιακές αγορές: Θέσεις ΕΕΤΤ επί της πρότασης Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η ΕΕΤΤ ασκώντας τον διττό ρόλο της, ως ρυθμιστική αρχή και αρχή ανταγωνισμού, επεξεργάστηκε εκτενώς την Πρόταση σχετικά με την Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές, αναγνωρίζοντας τη σημασία και την αναγκαιότητα ενός τέτοιου κανονιστικού εργαλείου, ως προς το περιεχόμενο και το πεδίο των θεσμικών επιπτώσεων.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ τάχθηκε υπέρ της εισαγωγής μηχανισμού επίλυσης διαφορών, ώστε να διευκολυνθεί η άμεση και αποτελεσματική επίλυση. Από θεσμική άποψη, η ΕΕΤΤ υπογράμμισε την εμπειρία και την τεχνογνωσία που διαθέτουν οι σχετικές Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) αναφορικά με τη διαμόρφωση, την επιβολή και τον έλεγχο εφαρμογής περίπλοκων συμπεριφορικών διορθωτικών μέτρων. Υπό αυτό το πρίσμα, δύνανται να συνδράμουν την Επιτροπή στην εκτέλεση σημαντικών καθηκόντων της, όπως η επίλυση διαφορών. Τονίζεται επίσης, ότι η έντονη συμμετοχή των ΕΡΑ στις σχετικές διεργασίες πρόκειται να εισφέρει σημαντικά οφέλη για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ιδίως αναφορικά με τις διαδικασίες συλλογής πληροφοριών, καθώς και βελτίωσης και παρακολούθησης της αποτελεσματικής συμμόρφωσης.

1.4.3 Συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ανταγωνισμού-ΕΔΑ (European Competition Network-ECN) και κατά τη διάρκεια του 2021, μέσω της ενημέρωσης και κυρίως της εκτενούς συνεργασίας της με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για τις υπό διερεύνηση υποθέσεις/καταγγελίες της. Σε αυτό το πλαίσιο, ενημέρωσε τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG COMPETITION), καθώς και άλλους φορείς, για ζητήματα που αφορούν στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και για τις διαδικασίες που εφαρμόζει, μέσω σχετικών αιτημάτων/πληροφοριών/ερωτηματολογίων. Επίσης, η ΕΕΤΤ, όπως και οι υπόλοιπες Εθνικές Αρχές Ανταγωνισμού (ΕΑΑ), συμμετείχε στις διαβουλεύσεις της Γενικής Διεύθυνσης Ανταγωνισμού και ιδίως, στη διαβούλευση για την αναθεώρηση της Ανακοίνωσης της Επιτροπής όσον αφορά στον ορισμό της σχετικής αγοράς για τους σκοπούς του ενωσιακού δικαίου ανταγωνισμού (97/C 372/03). Υπό αυτό το πρίσμα, υπέβαλε επίσημα σχόλια επί των ζητημάτων του ορισμού των αγορών, με βάση την εμπειρία της (στον ορισμό αγορών των υποθέσεων ανταγωνισμού), με ιδιαίτερη έμφαση στα ζητήματα που εγείρονται για τις ψηφιακές αγορές.

περιεχόμενα

III. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

87 1.1 Ανθρώπινο δυναμικό
87 1.1.1 Διάρθρωση και στελέχωση
88 1.1.2 Νέο οργανόγραμμα
90 1.1.3 Εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού
90 1.1.4 Προαγωγή εργασιακής ευημερίας
90 1.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
90 1.2.1 Πληροφοριακά συστήματα-Υποδομές πληροφορικής
92 1.2.2 Διαδικτυακός τόπος www.eett.gr
92 1.3 Χρηματοδότηση δράσεων από το ΕΣΠΑ
93 1.4 Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Horizon
93 1.5 Ετήσιος οικονομικός απολογισμός
93 1.5.1 Έσοδα
94 1.5.2 Έξοδα
94 1.5.3 Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό

1.1 Ανθρώπινο δυναμικό

1.1.1 Διάρθρωση και στελέχωση

Το 2021, 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.

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).

Τηλεδιασκέψεις

3.437
μέσω της εφαρμογής e:Presence.gov.gr

Το 2021, για την κάλυψη άμεσων υπηρεσιακών αναγκών, το ανθρώπινο δυναμικό ενισχύθηκε, μέσω του Ενιαίου Συστήματος Κινητικότητας (ΕΣΚ), με τη μετάταξη ενός και την απόσπαση πέντε υπαλλήλων από άλλους φορείς του δημοσίου τομέα. Επίσης, η ΕΕΤΤ διενήργησε διαγωνισμό[100] για την πλήρωση τεσσάρων θέσεων ευθύνης επιπέδου διεύθυνσης (Ανταγωνισμού, Νομικών Υπηρεσιών, Στρατηγικής και Συντονισμού, Ψηφιακής Διακυβέρνησης) και μίας επιπέδου υποδιεύθυνσης (Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος). Η διαδικασία αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Οκτώβριο του 2022.

Περαιτέρω, τέλος του 2021, ξεκίνησαν οι απαραίτητες διαδικασίες για τη διενέργεια διαγωνισμού πλήρωσης 16 θέσεων Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού (ΕΕΠ), με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου (ΙΔΑΧ). Επίσης, η ΕΕΤΤ αξιοποίησε το Σύστημα Κεντρικής Υποστήριξης της Πρακτικής Άσκησης Φοιτητών ΑΕΙ (ΑΤΛΑΣ), με στόχο την προκήρυξη θέσεων πρακτικής άσκησης φοιτητών. Σημειώνεται ότι ο αριθμός φοιτητών που εκδήλωσαν ενδιαφέρον αυξήθηκε, σε σχέση με το 2020. Η διαδικασία βρίσκεται στο στάδιο αξιολόγησης των βιογραφικών σημειωμάτων.

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

1.1.2 Νέο οργανόγραμμα

Το 2021, η ΕΕΤΤ διαμόρφωσε[101] νέο οργανόγραμμα με ευέλικτη δομή, προκειμένου να συμπορευθεί με τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις και να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των αγορών που ρυθμίζει και εποπτεύει. Απώτερος σκοπός είναι ο εκσυγχρονισμός της δομής και λειτουργίας της, καλύπτοντας τις υπάρχουσες και μελλοντικές ανάγκες. Το νέο οργανόγραμμα παρουσιάζεται στη σελ. 89.

Επίσης, η ΕΕΤΤ επικαιροποίησε[102] την κατανομή των 250 οργανικών θέσεων, προκειμένου να διασφαλιστεί η εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της. Στο πλαίσιο των παραπάνω αλλαγών, τροποποίησε το ψηφιακό οργανόγραμμά της[103].

> Η ΕΕΤΤ διαμόρφωσε νέο οργανόγραμμα με ευέλικτη δομή, προκειμένου να συμπορευθεί με τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις και να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των αγορών που ρυθμίζει και εποπτεύει.

100. Κατ' εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 84-86 του Υπαλληλικού Κώδικα (Ν.3528/2007, ΦΕΚ 26/Α/09-02-2007), όπως ισχύει.
101. Απόφαση ΕΕΤΤ 996/008/22-06-2021 (ΦΕΚ 3367/Β/28-07-2021).
102. Απόφαση ΕΕΤΤ 1019/031/13-12-2021.
103. Το Ψηφιακό Οργανόγραμμα έχει αναρτηθεί στον κεντρικό διαδικτυακό τόπο του Υπουργείου Εσωτερικών.

Το νέο οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ

Ολομέλεια

- Πρόεδρος
- Αντιπρόεδρος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
- Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων
- Μέλη

Αυτοτελείς οργανικές μονάδες

- Νομικός Σύμβουλος
- Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου
- Τμ. Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων
- Υπεύθυνη Ασφαλείας Πληροφοριών (CISO)
- Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων (DPO)
- Γραμματεία Ολομέλειας ΕΕΤΤ
- Γραμματεία Διοίκησης ΕΕΤΤ

Δ/νση Τηλεπικοινωνιών

- Τμ. Ρύθμισης Τηλεπικ/κών Θεμάτων
- Τμ. Εποπτείας & Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα
- Τμ. Προστασίας Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακού Τομέα

Δ/νση Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών

- Τμ. Ρύθμισης Ταχυδρομικών Θεμάτων
- Τμ. Εποπτείας & Ελέγχου Ταχυδρομικού Τομέα & Προστασίας Καταναλωτών

Δ/νση Φάσματος

- Τμ. Διαχείρισης Φάσματος
- Τμ. Ραδιοεξοπλισμού
- Υποδ/νση Εποπτείας & Ελέγχου Φάσματος
  - Τμ. Σχεδιασμού Εποπτείας Φάσματος
  - Τμ. Εποπτείας & Ελέγχου Φάσματος Αθήνας
  - Τμ. Εποπτείας & Ελέγχου Φάσματος Θεσ/κης
  - Τμ. Εποπτείας & Ελέγχου Φάσματος Πάτρας
  - Τμ. Εποπτείας & Ελέγχου Φάσματος Ηρακλείου
  - Τμ. Συντήρησης Υποδομών Φάσματος

Δ/νση Ψηφιακής Διακυβέρνησης

- Τμ. Διαχείρισης Επιχειρησιακών Εφαρμογών & Δεδομένων
- Τμ. Ανάλυσης Λειτουργιών & Διαδικασιών
- Τμ. Υποδομών & Δικτύων

Δ/νση Ανταγωνισμού

- Τμ. Παρακολούθησης Αγορών & Τεκμηρίωσης
- Τμ. Εφαρμογής Πολιτικής Ανταγωνισμού

Δ/νση Νομικών Υπηρεσιών

- Τμ. Α΄ Νομικής Υποστήριξης
- Τμ. Β΄ Νομικής Υποστήριξης

Δ/νση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών

- Τμ. Οικονομικής Διαχείρισης
- Τμ. Ανθρώπινου Δυναμικού
- Τμ. Κεντρικής Γραμματείας
- Τμ. Προμηθειών & Διοικητικής Μέριμνας

Δ/νση Στρατηγικής & Συντονισμού

- Τμ. Παρακολούθησης Τεχνολογικών Εξελίξεων & Ανάπτυξης Πολιτικών
- Τμ. Ανάπτυξης & Διαχείρισης Έργων
- Τμ. Διεθνών Θεμάτων

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

1.1.3 Εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

Η ΕΕΤΤ δίνει έμφαση σε θέματα επιμόρφωσης, δεδομένου ότι ο ρυθμιστικός, εποπτικός και ελεγκτικός ρόλος της απαιτεί τη συνεχή ενημέρωση και κατάρτιση του προσωπικού. Παράλληλα, καθίσταται απαραίτητη η συμπόρευση με τη ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών και το διαρκώς μεταβαλλόμενο ρυθμιστικό πλαίσιο.

Το 2021, το προσωπικό παρακολούθησε 64 πιστοποιημένα επιμορφωτικά προγράμματα του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ). Παράλληλα, στελέχη συμμετείχαν σε εκπαιδευτικές δράσεις ειδικού ενδιαφέροντος, εντός και εκτός Ελλάδας, με στόχο την άρτια εξειδίκευση σε θέματα της ειδικότητάς τους. Σημειώνεται ότι το 2021 το πλήθος των επιμορφωτικών σεμιναρίων τα οποία παρακολούθησαν τα στελέχη της ΕΕΤΤ ήταν υπερδιπλάσιο εκείνου του 2020.

1.1.4 Προαγωγή εργασιακής ευημερίας

Εξειδικευμένες υπηρεσίες

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 η καθοδήγηση των στελεχών στη διαχείριση θεμάτων που επηρεάζουν την αποδοτικότητά τους, ενισχύοντας ουσιαστικά την εργασιακή δέσμευση και αυξάνοντας σημαντικά την παραγωγικότητα.

Διεξαγωγή έρευνας για την τηλεργασία

Στο πλαίσιο της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του COVID-19, η ΕΕΤΤ ήταν από τους πρώτους δημοσίους φορείς που έλαβαν μέτρα και αύξησαν σημαντικά τα ποσοστά τηλεργασίας, σύμφωνα με τις γενικότερες κυβερνητικές ρυθμίσεις. Βασική μέριμνα αποτέλεσε αφενός η διαφύλαξη της υγείας του προσωπικού και αφετέρου η διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργία της.

Στο ίδιο πλαίσιο, το διάστημα από 16 Μαρτίου 2020 έως 31 Μαΐου 2021, διεξήγαγε έρευνα με θέμα «Τηλεργασία στην ΕΕΤΤ την εποχή της πανδημίας COVID-19». Στόχος ήταν να αναδειχθούν οι προκλήσεις που κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν τα στελέχη κατά την εξ αποστάσεως εργασία, προκειμένου να διερευνηθούν περαιτέρω δυνατότητες βελτίωσης των εργασιακών συνθηκών στην ΕΕΤΤ. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειονότητα των συμμετεχόντων αξιολόγησε θετικά τη συγκεκριμένη μορφή εργασίας ως προς την παραγωγικότητα.

1.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

1.2.1 Πληροφοριακά συστήματα - Υποδομές πληροφορικής

Η ΕΕΤΤ διαθέτει σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία αναβαθμίζει συνεχώς, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις επιχειρησιακές ανάγκες της. Το 2021, μεταξύ άλλων, προέβη στις ακόλουθες σημαντικές δράσεις:

- *Αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων:* Ολοκλήρωσε το σχέδιο δράσης για την αναβάθμιση/αντικατάσταση των πληροφοριακών συστημάτων, στο πλαίσιο του έργου της Οργανωτικής και Λειτουργικής Προσαρμογής (ΟΛΠ). Στόχο αποτέλεσε η αποδοτικότερη υποστήριξη των επιχειρησιακών λειτουργιών και η λειτουργική βελτιστοποίηση (βλ. υποενότητα 1.3).
- *Διασφάλιση αδιάλειπτης λειτουργίας:* Αναβάθμισε δραστικά τις δυνατότητες εργασίας από απόσταση του προσωπικού, με τη διάθεση του απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού. Βασική μέριμνα, δεδομένων των υψηλών απαιτήσεων του έργου της, αποτελεί η αδιάλειπτη και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών σε πολίτες-καταναλωτές και παρόχους, ανεξαρτήτως συνθηκών (π.χ. πανδημία COVID-19). Παράλληλα, η ΕΕΤΤ έλαβε τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να ενισχύσει την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων της και επίσης, έθεσε τους κανόνες ορθής χρήσης τους με την πολιτική αποδεκτής χρήσης των πληροφοριακών αγαθών.
- *Παροχή νέων υπηρεσιών μέσω eRegistry:* Προσάρμοσε τη διαδικτυακή πλατφόρμα eRegistry, που αποτελεί το μητρώο επιχειρήσεων και αδειών της ΕΕΤΤ, στις απαιτήσεις του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και εκείνου για την εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων. Επίσης, ενεργοποίησε τη δυνατότητα διακανονισμού τελών μέσω της πλατφόρμας. Σημειώνεται ότι το eRegistry είναι διαδικτυακή πλατφόρμα για τη διαχείριση και τήρηση των μητρώων της ΕΕΤΤ

> Η ΕΕΤΤ διαθέτει σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία αναβαθμίζει συνεχώς, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις επιχειρησιακές ανάγκες της.

που σχετίζονται με παρόχους υπηρεσιών/δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καταχωρητές ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ.], καθώς επίσης, με την εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων.

Παράλληλα, το eRegistry συνδέθηκε με τις διαδικτυακές υπηρεσίες που παρέχει το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σε συνεργασία με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ). Στόχος ήταν η ΕΕΤΤ να έχει πρόσβαση σε βασικά και φορολογικά στοιχεία των επιχειρήσεων.

- *Διαλειτουργικότητα ΣΗΛΥΑ και e-Άδειες:* Ξεκίνησε τη συνεργασία για τη διαλειτουργικότητα του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών με το πληροφοριακό σύστημα έκδοσης οικοδομικών αδειών e-Άδειες του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδας (ΤΕΕ).
- *Ηλεκτρονική διαχείριση νομικών υποθέσεων:* Ανέπτυξε, με ίδια μέσα, εφαρμογή για την ηλεκτρονική διαχείριση των νομικών υποθέσεων που χειρίζεται. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η απρόσκοπτη παρακολούθηση των υποθέσεων, ενισχύεται η προστασία της ασφάλειας των πληροφοριών/στοιχείων και παρέχονται λειτουργίες τυποποίησης των υποθέσεων και των σχετικών εγγράφων.
- *Επέκταση λειτουργικότητας του συστήματος ΕΡΜΗΣ σχετικά με καταγγελίες για ταχυδρομικές υπηρεσίες:* Επέκτεινε τη λειτουργικότητα του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών καταναλωτών (ΕΡΜΗΣ), προκειμένου να ενταχθούν σε αυτό περισσότεροι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών. Παράλληλα, προέβη σε περαιτέρω βελτιώσεις. Μέσω της εφαρμογής, η ΕΕΤΤ προωθεί στους παρόχους, άμεσα και ηλεκτρονικά, τις καταγγελίες και καθίσταται εφικτή η παρακολούθηση της πορείας επίλυσης των προβλημάτων.
- *Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς:* Συνέχισε τις διαδικασίες για την υλοποίηση του συστήματος. Πρόκειται για μια διαδικτυακή εφαρμογή η οποία θα συλλέγει πρωτογενή δεδομένα από τις υφιστάμενες βάσεις/πηγές δεδομένων της ΕΕΤΤ που τηρούν απολογιστικά στοιχεία των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στη συνέχεια, χρησιμοποιώντας μεθόδους και εργαλεία προηγμένης επιχειρηματικής ευφυίας, θα προβαίνει σε συνδυαστική και στατιστική ανάλυση των στοιχείων για την εξαγωγή στατιστικών αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων. Ως εκ τούτου, θα ενισχυθεί η διαφάνεια και η διάχυση πληροφοριών προς το ευρύ κοινό.
- *ΥΠΕΡΙΩΝ:* Προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για τη βελτίωση των λειτουργιών της μετρητικής πλατφόρμας ΥΠΕΡΙΩΝ. Συγκεκριμένα, ανέθεσε στο Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών και Υπολογιστών (ΕΠΙΣΕΥ) την αναβάθμιση, υποστήριξη και συντήρηση του ΥΠΕΡΙΩΝ. Υπενθυμίζεται ότι το σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων, ΥΠΕΡΙΩΝ, παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να μετρούν την ταχύτητα και να αξιολογούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των διαδικτυακών συνδέσεων.
- *Ένταξη στο G-Cloud:* Υπέβαλε αιτήσεις σχετικά με την εγκατάσταση εφαρμογών της στο G-Cloud, στο πλαίσιο της υποχρέωσης των δημοσίων φο-

ρέων να παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες με τη χρήση υπολογιστικών υποδομών νέφους (cloud computing) μέσα από τις κεντρικές υποδομές Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους Δημοσίου Τομέα (Government Cloud - G-Cloud).

- *Εμπλουτισμός Γνωσιακής Πύλης:* Εμπλούτισε με 374 νέα άρθρα τη Γνωσιακή Πύλη της, καλύπτοντας τις ανάγκες για ενημέρωση και διάχυση της γνώσης εντός της ΕΕΤΤ.

1.2.2 Διαδικτυακός τόπος www.eett.gr

Η ΕΕΤΤ εμπλουτίζει και επικαιροποιεί συστηματικά τον διαδικτυακό τόπο, με πρωταρχικό μέλημα την έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση καταναλωτών/παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και χρηστών φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, σχετικά με τις δράσεις και το έργο της.

Το 2021 ο αριθμός των επισκεπτών ανήλθε σε 274.000 περίπου. Προβλήθηκαν περισσότερες από 968.000 σελίδες, από τις οποίες 777.000 περίπου σχετίζονταν με μοναδικές προβολές. Οι σελίδες που απευθύνονται σε καταναλωτές είχαν τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα και ειδικότερα, εκείνες που αφορούν στην υποβολή καταγγελίας. Δημοφιλείς περιοχές αποτέλεσαν επίσης οι ανακοινώσεις, οι συχνές ερωτήσεις και η αγγλική έκδοση του διαδικτυακού τόπου.

Παράλληλα, ξεκίνησε ο ανασχεδιασμός του διαδικτυακού τόπου ως προς τη δομή και το περιεχόμενο, τη λειτουργικότητα και την εμφάνιση. Στόχος είναι να καταστεί πιο χρηστικός και φιλικός προς τους χρήστες, ανταποκρινόμενος στις απαιτήσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και με έμφαση στη διασφάλιση της προσβασιμότητας Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ).

1.3 Χρηματοδότηση δράσεων από το ΕΣΠΑ

Η ΕΕΤΤ αναβαθμίζει συνεχώς τις υποδομές και λειτουργίες της, προκειμένου να συμπορεύεται με τις εξελίξεις και να ανταποκρίνεται έγκαιρα και αποτελεσματικά στις ανάγκες παρόχων και καταναλωτών. Σε αυτό το πλαίσιο, σχεδιάζει και υλοποιεί έργα που συγχρηματοδοτούνται από ενωσιακούς/εθνικούς πόρους.

Το 2021, η ΕΕΤΤ συνέχισε την υλοποίηση των ακόλουθων Πράξεων οι οποίες έχουν ενταχθεί και συγχρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία" (ΕΠΑνΕΚ) του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) 2014-2020:

Οργανωτική και Λειτουργική Προσαρμογή (ΟΛΠ) της ΕΕΤΤ στις νέες εξελίξεις και απαιτήσεις των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών[104].

Ολοκληρώθηκαν η ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης, ο σχεδιασμός του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας και η κατάρτιση του αναλυτικού σχεδίου μετάβασης, που αποτελούν τα κυριότερα στάδια της Πράξης. Στις αρχές του 2022 αναμένεται να ολοκληρωθεί το στάδιο της εφαρμογής του.

Ανάπτυξη καινοτόμου εκτεταμένου Συστήματος Εποπτείας Φάσματος (ΣΕΦΕ) για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, μέσω του τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών[105].

Η ΕΕΤΤ έχει παραλάβει το σύνολο της υλικοτεχνικής υποδομής υπερελαφριών δεκτών εποπτείας (χαμηλών συχνοτήτων) και φορητών φασματικών αναλυτών. Τα κλιμάκια της ΕΕΤΤ αξιοποιούν τον συγκεκριμένο εξοπλισμό για τους ελέγχους που διεξάγουν, παρεμβαίνοντας αποτελεσματικά και σε σύντομο χρόνο, σε οποιοδήποτε μέρος (δυσπρόσιτο ή μη) εντός και όχι μόνο οικιστικού περιβάλλοντος, με δυνατότητα εύκολης μεταφοράς του σε διάφορα μέρη της ελληνικής επικρατείας.

Παράλληλα, τα υπόλοιπα υποέργα της Πράξης είναι σε εξέλιξη. Περιλαμβάνουν:

- Μεταφερόμενα συστήματα ραδιογωνιομέτρησης σε συνδυασμό με δέκτες εποπτείας φάσματος.
- Εξειδικευμένα τηλεκατευθυνόμενα πτητικά μέσα (drone) στα οποία θα εγκατασταθούν φορητά συστήματα εποπτείας φάσματος.
- Υλικό και λογισμικό σταθμού εποπτείας στη ζώνη των HF.
- Δίκτυο μέτρησης ποιότητας ψηφιακής τηλεόρασης και ραδιοφώνου.
- Πανελλαδικό δίκτυο σταθερών και κινητών σταθμών εποπτείας, με ενσωματωμένα τα πλέον σύγχρονα τεχνολογικά χαρακτηριστικά. Οι σταθμοί θα αξιοποιούνται απομακρυσμένα με χρήση δικτύων (ιδιόκτητων) δεδομένων και φωνής.

104. Απόφαση Ένταξης 1406/Α3/484/02-03-2018, όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις 151.079/228-Β/14-02-2020 και 1732/08-12-2020.
105. Απόφαση Ένταξης 6830/1203/Α2/25-10-2018, όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις 5992/292/Β4/14-10-2019 και 739/27-04-2021.

Παράλληλα η ΕΕΤΤ προετοιμάζει αίτημα για αύξηση της προβλεπόμενης επιλέξιμης δαπάνης για την προμήθεια νέου υπερσύγχρονου εξοπλισμού φορητών δεκτών εποπτείας (υψηλών συχνοτήτων).

Σύστημα Εποπτείας Φάσματος Δορυφορικών επικοινωνιών (ΣΕΦΔ)[106].

Με το ΣΕΦΔ η ΕΕΤΤ θα επεκτείνει τις δυνατότητες εποπτείας του φάσματος επάνω από το ανάγλυφο της χώρας και σε εποπτεία παρεμβολών από δορυφορικά συστήματα. Ο διεθνής ανοιχτός διαγωνισμός επαναπροκηρύχθηκε, ενώ πρόκειται να πραγματοποιηθούν εργασίες προετοιμασίας των χώρων εγκατάστασης του ΣΕΦΔ.

Ολοκληρωμένο πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος ραδιοσυχνοτήτων (ΣΔΦ) με ενσωματωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων[107].

Στο στάδιο υλοποίησης βρίσκεται το ΣΔΦ, το οποίο, αλληλεπιδρώντας με το ΣΕΦΕ και το ΣΕΦΔ, θα μεγιστοποιήσει τις δυνατότητες των συστημάτων της ΕΕΤΤ για την εποπτεία του φάσματος. Ειδικότερα, προσδιορίστηκαν οι απαιτήσεις του συστήματος και ολοκληρώθηκε η προμήθεια και εγκατάσταση του εξοπλισμού πληροφορικής μέσω του οποίου θα υλοποιηθεί το ΣΔΦ.

1.4 Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Horizon

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στο ευρωπαϊκό έργο 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), το οποίο χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Πλαίσιο για την Έρευνα και την Καινοτομία Horizon 2020. Στην κοινοπραξία συμμετέχουν 22 εταίροι, από 12 κράτη. Η Ελλάδα εκπροσωπείται συνολικά από 6 φορείς.

Στόχο του έργου αποτελεί η ανάπτυξη τεχνολογικής πλατφόρμας, η οποία θα ενισχύσει την προστασία των επίγειων συστημάτων λήψης δορυφορικών δεδομένων ενάντια σε κυβερνοεπιθέσεις, καθώς και σε φυσικές επιθέσεις/καταστροφές. Στο πλαίσιο του έργου, το 2021:

- Καταγράφηκαν οι λειτουργικές και μη λειτουργικές απαιτήσεις των χρηστών.
- Καθορίστηκε η μεθοδολογία για την εκτίμηση κινδύνων για τους επίγειους σταθμούς των δορυφορικών δικτύων.
- Εξετάστηκαν πρακτικές και πρότυπα για την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά των πέντε επίγειων σταθμών/μελών της κοινοπραξίας του έργου.
- Αναπτύχθηκαν τα τεχνολογικά εργαλεία τα οποία θα συνθέσουν την πλατφόρμα και η χρήση τους αξιολογήθηκε σε δύο πιλοτικές υλοποιήσεις σε επίγειους σταθμούς του Βελγίου και της Ιταλίας[108].

1.5 Ετήσιος οικονομικός απολογισμός

1.5.1 Έσοδα

Τα έσοδα της ΕΕΤΤ προέρχονται από την είσπραξη διοικητικών τελών, τελών χρήσης και προστίμων, αποτελώντας δημόσιο έσοδο.

Τα τέλη καλύπτουν το σύνολο των διοικητικών δαπανών της ΕΕΤΤ και προέρχονται[109] από:

- 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)[110]. Το διάστημα 2006-

106. Απόφαση Ένταξης 4337/743/Α2/28-06-2019.
107. Απόφαση Ένταξης 4278/767/Α2/13-07-2018, όπως τροποποιήθηκε με την Απόφαση 1167/08-09-2020.
108. International Commercial Experiment-ICE Cubes Service (Space Applications Services) και ONDA Data and Information Access Service-DIAS (Serco Italia Spa), αντίστοιχα.
109. Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), Ν.2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998).
110. Απόφαση 1104800/5972/0016 του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ 2198/Β/22-12-1999).

2021, το συνολικό ποσό από πρόστιμα, που εισέπραξε η ΕΕΤΤ, ανήλθε σε 168,6 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 2021, όπως προκύπτει από τις οικονομικές καταστάσεις της ΕΕΤΤ, τα χρηματοοικονομικά έσοδα της ΕΕΤΤ ανήλθαν σε 2,8 εκατ. ευρώ.

1.5.2 Έξοδα

Το 2021, το συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ ανήλθε σε 12,4 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 οικονομικής διαχείρισης[111] και διαχείρισης δαπανών[112] 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.

1.5.3 Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό

Συνολικά, την περίοδο 2000-2021 η ΕΕΤΤ έχει αποδώσει 2,8 δισ. ευρώ στον κρατικό προϋπολογισμό και στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ). Οι αποδόσεις προέρχονται από το ετήσιο θετικό οικονομικό της αποτέλεσμα και εκπλειστηριάσματα από διαγωνιστικές διαδικασίες.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ αποδίδει[113] 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 ανωτέρω 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 απόφαση του Υπουργού. Το συνολικό ποσό των ετήσιων οικονομικών αποτελεσμάτων της ΕΕΤΤ, κατά το διάστημα 2000-2021, που έχει αποδοθεί στον κρατικό προϋπολογισμό, ανέρχεται σε 811 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 διεξαγωγής της διαγωνιστικής διαδικασίας.

Το συνολικό ποσό από εκπλειστηριάσματα που έχει αποδοθεί, έως το 2021, στον κρατικό προϋπολογισμό ή το ΤΑΙΠΕΔ ανήλθε συνολικά σε 2 δισ. ευρώ. Επίσης, έχει εξασφαλισθεί ποσό ύψους 115,5 εκατ. ευρώ, το οποίο θα εισπραχθεί και θα αποδοθεί σταδιακά τα επόμενα έτη (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά τεύχη των διαγωνιστικών διαδικασιών και αποφάσεων εκχώρησης).

111. ΦΕΚ 1391/Β/22-10-2001.
112. ΦΕΚ 1701/Β/18-12-2001.

113. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.6 του άρθρου 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).

Πίνακας 1.1: Ισολογισμός

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2021	31/12/2020*
Α. Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία		
1. Ενσώματα πάγια		
Λοιπός εξοπλισμός	1.583.293,09	812.838,60
2. Άυλα πάγια στοιχεία		
Λοιπά άυλα	112.334,84	196.328,70
3. Προκαταβολές και μη κυκλοφορούντα στοιχεία υπό κατασκευή	182.506,13	0,00
4. Χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία		
Δάνεια και απαιτήσεις	65.650,63	64.931,63
Σύνολο μη κυκλοφορούντων	**1.943.784,69**	**1.074.098,93**
Β. Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία		
1. Αποθέματα		
Πρώτες ύλες και διάφορα υλικά	133.077,03	111.618,33
2. Χρηματοοικονομικά στοιχεία και προκαταβολές		
Εμπορικές απαιτήσεις	368.784,51	339.129,97
Δουλευμένα έσοδα περιόδου	1.306.746,87	954.397,19
Λοιπές απαιτήσεις	16.063.414,30	17.111.631,10
Προπληρωμένα έξοδα	41.163,60	36.019,73
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	147.390.676,54	399.782.418,28
	165.170.785,82	418.223.596,27
Σύνολο κυκλοφορούντων	**165.303.862,85**	**418.335.214,60**
Σύνολο ενεργητικού	**167.247.647,54**	**419.409.313,53**

*Αναπροσαρμοσμένα

Πίνακας 1.1: Ισολογισμός (συνέχεια)

ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ - ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	31/12/2021	31/12/2020
Α. Καθαρή θέση		
Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέο		
Αποθεματικά νόμων ή καταστατικού	9.711.500,96	8.733.200,96
Αποτελέσματα εις νέο	35.138.329,28	55.893.854,58
	44.849.830,24	64.627.055,54
Σύνολο καθαρής θέσης	**44.849.830,24**	**64.627.055,54**
Β. Προβλέψεις		
Προβλέψεις για παροχές σε εργαζομένους	410.592,20	342.113,39
Λοιπές προβλέψεις	500.000,00	1.115.000,00
Σύνολο προβλέψεων	**910.592,20**	**1.457.113,39**
Γ. Υποχρεώσεις		
1. Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις		
Κρατικές επιχορηγήσεις	973.405,25	152.671,78
2. Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις		
Εμπορικές υποχρεώσεις	4.715.594,79	841.818,85
Λοιποί φόροι και τέλη	99.873,83	47.633,60
Οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης	14.561,14	14.188,94
Λοιπές υποχρεώσεις	99.241.492,70	334.077.437,48
Έξοδα χρήσεως δουλευμένα	96.768,29	89.077,94
Έσοδα επομένων χρήσεων	16.345.529,10	18.102.316,01
	120.513.819,85	353.172.472,82
Σύνολο υποχρεώσεων	**121.487.225,10**	**353.325.144,60**
Σύνολο καθαρής θέσης, προβλέψεων και υποχρεώσεων	**167.247.647,54**	**419.409.313,53**

Πίνακας 1.2: Κατάσταση αποτελεσμάτων κατά λειτουργία

	01/01/2021-31/12/2021	01/01/2020-31/12/2020
Κύκλος εργασιών (εισπραχθέντα τέλη)	40.093.898,65	38.463.799,88
(-) Κόστος λειτουργίας υπηρεσιών	10.659.554,28	10.477.725,85
Μικτό αποτέλεσμα	29.434.344,37	27.986.074,03
(+) Λοιπά συνήθη έσοδα	9.151.624,47	9.668.389,82
	38.585.968,84	37.654.463,85
Μείον:		
Έξοδα διοίκησης	1.721.164,25	1.565.689,25
Λοιπά έξοδα και ζημιές	1.010.117,08	112.215,49
	2.731.281,33	1.677.904,74
(+) Λοιπά έσοδα και κέρδη	576.295,99	16.253.514,84
Αποτελέσματα (κέρδη) προ τόκων και φόρων	**36.430.983,50**	**52.230.073,95**
Πλέον:		
(+) Πιστωτικοί τόκοι και συναφή έσοδα	2.796.703,76	1.572.004,57
(-) Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	1.629,90	1.413,87
	2.795.073,86	1.570.590,70
Αποτελέσματα (κέρδη) προ φόρων	**39.226.057,36**	**53.800.664,65**

Πίνακας 1.3: Κατάσταση μεταβολών καθαρής θέσης

	Αποθεματικά νόμων και καταστατικού	Αποτελέσματα εις νέο	Σύνολο
Υπόλοιπο 01-01-2020 (όπως δημοσιεύτηκε)	**7.149.800,96**	**44.503.367,23**	**51.653.168,19**
Μεταβολή λογιστικής αρχής	0,00	687.465,89	687.465,89
Επαναδιατυπωμένο υπόλοιπο 01-01-2020	**7.149.800,96**	**45.190.833,12**	**52.340.634,08**
Υποχρέωση σε κρατικό προϋπολογισμό	0,00	-38.019.574,09	-38.019.574,09
Αποδόσεις & πληρωμές βάσει αποφ. ΥπΨηΔ	0,00	-3.494.669,10	-3.494.669,10
Εσωτερικές μεταφορές	1.583.400,00	-1.583.400,00	0,00
Αποτελέσματα περιόδου			
Αποτελέσματα περιόδου (όπως δημοσιεύτηκαν)	0,00	53.811.443,96	53.811.443,96
Αποτελέσματα από μεταβολή λογιστικής αρχής	0,00	-10.779,31	-10.779,31
Αποτελέσματα περιόδου (επαναδιατυπωμένα)	0,00	53.800.664,65	53.800.664,65
Υπόλοιπο 31-12-2020 (επαναδιατυπωμένο)	**8.733.200,96**	**55.893.854,58**	**64.627.055,54**
Υπόλοιπο 01-01-2021	**8.733.200,96**	**55.893.854,58**	**64.627.055,54**
Υποχρέωση σε κρατικό προϋπολογισμό	0,00	-48.272.096,31	-48.272.096,31
Αποδόσεις & πληρωμές βάσει αποφ. ΥπΨηΔ	0,00	-10.731.186,35	-10.731.186,35
Εσωτερικές μεταφορές	978.300,00	-978.300,00	0,00
Αποτελέσματα περιόδου	0,00	39.226.057,36	39.226.057,36
Υπόλοιπο 31-12-2021	**9.711.500,96**	**35.138.329,28**	**44.849.830,24**

Πίνακας 1.4: Κατάσταση χρηματοροών (έμμεση μέθοδος)

	01/01/2021-31/12/2021	01/01/2020-31/12/2020*
Χρηματοροές από λειτουργικές δραστηριότητες		
Αποτελέσματα προ φόρων	39.226.057,36	53.800.664,65
***Μείον* προσαρμογές για:**		
Αποσβέσεις και απομειώσεις ενσώματων & άυλων παγίων	-617.579,23	-426.496,72
Προβλέψεις	493.102,33	16.071.205,30
Εσοδα συμμετοχών και επενδύσεων	178.833,03	208.099,69
Χρεωστικοί και πιστωτικοί τόκοι (καθαρό ποσό)	2.795.073,86	1.570.590,70
	36.376.627,37	36.377.265,68
***Πλέον* μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίου κίνησης**		
Μεταβολή αποθεμάτων	-21.458,70	0,00
Μεταβολή απαιτήσεων	479.424,72	1.012.646,89
Μεταβολή υποχρεώσεων	-193.694.512,38	290.325.489,51
	-156.859.918,99	**327.715.402,08**
Μείον: Πληρωμές για χρεωστικούς τόκους	-1.629,90	-1.337,45
Σύνολο χρηματοροών από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	**-156.861.548,89**	**327.714.064,63**
Χρηματοροές από επενδυτικές δραστηριότητες		
Πληρωμές για απόκτηση πάγιων στοιχείων	-1.304.039,86	-347.941,18
Τόκοι εισπραχθέντες	2.796.703,76	1.572.004,57
Σύνολο χρηματοροών από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	**1.492.663,90**	**1.224.063,39**
Χρηματοροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		
Αποδόσεις & πληρωμές βάσει αποφ. ΥπΨηΔ	-10.731.186,35	-3.494.669,10
Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό	-86.291.670,40	0,00
Σύνολο χρηματοροών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)	**-97.022.856,75**	**-3.494.669,10**
Καθαρή μείωση στα ταμειακά διαθέσιμα & ισοδύναμα περιόδου (α) + (β) + (γ)	**-252.391.741,74**	**325.443.382,50**
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα έναρξης περιόδου	**399.782.418,28**	**74.339.035,78**
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα λήξης περιόδου	**147.390.676,54**	**399.782.418,28**

*Αναπροσαρμοσμένα

Παράρτημα

Παράρτημα

Νόμοι-Υπουργικές Αποφάσεις

Αριθμός-ΦΕΚ	Κατηγορία	Τίτλος
Ν.4790/2021 (ΦΕΚ 48/Α/31-03-2021)	Διοικητικά θέματα	Κατεπείγουσες ρυθμίσεις για την προστασία της δημόσιας υγείας από τις συνεχιζόμενες συνέπειες της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19, την ανάπτυξη, την κοινωνική προστασία και την επαναλειτουργία των δικαστηρίων και άλλα ζητήματα.
Ν.4811/2021 (ΦΕΚ 108/Α/26-06-2021)	Διοικητικά θέματα	Απλούστευση του πλαισίου άσκησης οικονομικών δραστηριοτήτων αρμοδιότητας Υπουργείων Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Υποδομών και Μεταφορών, Υγείας και Τουρισμού, ρυθμίσεις για τις παραγωγικές δραστηριότητες και την ενίσχυση της ανάπτυξης και άλλες επείγουσες ρυθμίσεις.
ΥΑ 27499/ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 3682/Β/10-08-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Υπηρεσίες εμπιστοσύνης	Πρότυπα και απαιτήσεις για τη μέθοδο εξ αποστάσεως ταυτοποίησης φυσικών προσώπων, με σκοπό την έκδοση πιστοποιητικού υπηρεσίας εμπιστοσύνης.
ΚΥΑ 57/22-10-2021 (ΦΕΚ 4938/Β/25-10-2021)	Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων: Αδειοδότηση κατασκευών κεραιών	Καθορισμός της ειδικής διαδικασίας αδειοδότησης για την εγκατάσταση τυποποιημένων κατασκευών κεραιών σύμφωνα με την παρ. 2γ του άρθρου 29 του Ν.4635/2019.
ΥΑ 41252/ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 5479/Β/25-11-2021)	Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Καθολική Υπηρεσία	Ορισμός των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην καθολική ταχυδρομική υπηρεσία και καθορισμός ειδικών όρων και προϋποθέσεων για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης.
ΥΑ Α.1260/2021 (ΦΕΚ 6344/Β/30-12-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Κινητή τηλεφωνία	Καθορισμός του τύπου και του περιεχομένου της δήλωσης απόδοσης α) του τέλους κινητής τηλεφωνίας και β) του τέλους καρτοκινητής τηλεφωνίας, καθώς και της διαδικασίας και του χρόνου επιβολής, είσπραξης και απόδοσης αυτών, κατόπιν της τροποποίησης.

Κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕΤΤ

Αριθμός απόφασης-ΦΕΚ	Κατηγορία	Θέμα
976/003/18-01-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Προσφορά Αναφοράς	Σχέδιο απόφασης τροποποίησης της εγκριθείσας με την ΑΠ ΕΕΤΤ 920/013/23-12-2019 Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2018 για τη Χονδρική Τοπική Πρόσβαση (ΦΕΚ 463/Β).
976/007/18-01-2021	Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας	Έκθεση επαλήθευσης Καθαρού Κόστους Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας έτους 2019.
977/006/25-01-2021	Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Καθολική Υπηρεσία	Γνώμη της ΕΕΤΤ επί του σχεδίου Υπουργικής Απόφασης του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τον Ορισμό των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην καθολική ταχυδρομική υπηρεσία και τον καθορισμό ειδικών όρων και προϋποθέσεων για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης.
982/002/01-03-2021 (ΦΕΚ 1149/Β/24-03-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Προσφορά Αναφοράς	Τροποποίηση της εγκριθείσας με την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 920/013/23-12-2019 Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2018 για τη Χονδρική Τοπική Πρόσβαση (Β 463).
983/003/08-03-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Υπηρεσίες εμπιστοσύνης	Έγκριση Έκθεσης Αξιολόγησης Συμμόρφωσης που υπέβαλε ο εγκεκριμένος πάροχος υπηρεσιών εμπιστοσύνης με την επωνυμία «HELLENIC EXCHANGES-ATHENS STOCK EXCHANGE SA» αναφορικά με την ένταξη νέας Αρχής Εγγραφής.
986/001/05-04-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας	Αποτελέσματα του ελέγχου του υποβληθέντος από την εταιρεία «ΟΤΕ ΑΕ» υπολογισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) για τα έτη 2012, 2013, 2014, 2015 και 2016.
987/001/12-04-2021 (ΦΕΚ 1927/Β/13-05-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Χονδρική τοπική και κεντρική πρόσβαση	Έγκριση των διευκρινίσεων/συμπληρώσεων σε σχέση με την ΑΠ ΕΕΤΤ 937/003/18-05-2020 (ΦΕΚ 2039/Β/30-05-2020) αναφορικά με τις τιμές των υπό ρύθμιση υπηρεσιών των αγορών χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση και χονδρικής κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης, σε εφαρμογή των αποφάσεων της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/007/22-12-2016 και ΑΠ 792/009/22-12-2016 [ΑΓΟΡΕΣ 3α και 3β Σύστασης Ευρωπαϊκής Επιτροπής] (ΦΕΚ 4505/Β/30-12-2016 και ΦΕΚ 4501/Β/30-12-2016).
989/001/26-04-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Αγροτικά δίκτυα	Έγκριση των αποτελεσμάτων του απολογιστικού ελέγχου των ετών 2017 και 2018 για την εξέταση εφαρμογής του Μηχανισμού Αντιστάθμισης Υπεραπόδοσης (Claw-back Mechanism) για τις εταιρείες: α) «ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ», β) «RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ» και γ) «ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ».
989/002/26-04-2021 (ΦΕΚ 2999/Β/08-07-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Αγροτικά δίκτυα	Ορισμός τιμών των παρεχόμενων υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης για τις εταιρείες: α) «ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ», β) «RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ» και γ) ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ» για το έτος 2021.

Αριθμός απόφασης-ΦΕΚ	Κατηγορία	Θέμα
989/007/26-04-2021	ΕΕΤΤ: Διοικητικά θέματα	Κανονισμός για την καθιέρωση συστήματος επιφυλακής για το προσωπικό που θα απασχολείται στη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνίων και στη Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (Β 2167), όπως έχει τροποποιηθεί με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1010/013/11-10-2021 (Β 5134).
991/004/17-5-2021 (ΦΕΚ 2265/Β/31-05-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Κανονισμός Γενικών Αδειών	Κανονισμός Γενικών Αδειών.
991/006/17-05-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας	Επιμερισμός του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας των ετών 2012, 2013, 2014, 2015 και 2016.
991/007Β/17-05-2021 (ΦΕΚ 2394/Β/07-06-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Δείκτες ποιότητας	Τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ 621/011/27-09-2011 ως προς τους Δείκτες Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.
999/003/12-07-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Χορήγηση Γνώμης	Χορήγηση Γνώμης σύμφωνα με το άρθρο 216 του Ν.4727/2020, επί του επισυναπτόμενου στην Απόφαση 191/2021 της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) κειμένου με θέμα: «Έγκριση των ελάχιστων υποχρεώσεων στις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις για α) την εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής διαθεσιμότητας υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών και υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο που παρέχονται μέσω δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας και β) την αδιάλειπτη διαβίβαση προειδοποιήσεων του κοινού».
1000/002/19-07-2021 (ΦΕΚ 3776/Β/13-08-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Μισθωμένες Γραμμές	Έγκριση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, σε εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 934/003/27-04-2020.
1004/003/30-08-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Χονδρική τοπική πρόσβαση	Κοινοποίηση προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) άλλων Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης του σχεδίου απόφασης της ΕΕΤΤ σχετικά με τροποποίηση της εγκριθείσας με την ΑΠ ΕΕΤΤ 920/013/23-12-2019 Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2018 για τη Χονδρική Τοπική Πρόσβαση (ΦΕΚ 463/Β).
1006/002/13-09-2021	Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων: Αδειοδότηση κατασκευών κεραιών	Εισήγηση προς τους Υπουργούς Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Περιβάλλοντος και Ενέργειας σύμφωνα με την παρ. 2γ του άρθρου 29 του Ν.4635/2019, αναφορικά με τον καθορισμό της ειδικής διαδικασίας αδειοδότησης για την εγκατάσταση τυποποιημένων κατασκευών κεραιών.

Αριθμός απόφασης-ΦΕΚ	Κατηγορία	Θέμα
1009/001/04-10-2021	Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων: Αδειοδότηση κατασκευών κεραιών	Εισήγηση προς τους Υπουργούς Περιβάλλοντος και Ενέργειας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης σύμφωνα με την παρ. 2β του άρθρου 29 του Ν.4635/2019 για τη ρύθμιση των θεμάτων που αφορούν εγκαταστάσεις σταθμών και κατασκευές κεραιών που εξαιρούνται από τη διαδικασία αδειοδότησης του άρθρου 21 του Ν.4635/2019.
1011/002/18-10-2021 (ΦΕΚ 5569/Β/01-12-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Χονδρική τοπική πρόσβαση	Τροποποίηση της εγκριθείσας με την ΑΠ ΕΕΤΤ 920/013/23-12-2019 Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2018 για τη Χονδρική Τοπική Πρόσβαση (Β 463).
1011/003/18-10-2021 (ΦΕΚ 5368/Β/19-11-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Διασύνδεση	Έγκριση της Προσφοράς Αναφοράς Διασύνδεσης ΟΤΕ, σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 968/001/16-11-2020.
1011/005/18-10-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Υπηρεσίες εμπιστοσύνης	Υποβολή εισήγησης προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναφορικά με τη ρύθμιση των υποχρεώσεων των παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης, τη διαδικασία χορήγησης έγκρισης και λοιπών συναφών θεμάτων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 107 παρ. 33 Ν.4727/2020.
1012/003/25-10-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Ηλεκτρονικές υπογραφές	Αξιολόγηση συμμόρφωσης των υπηρεσιών εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών και εγκεκριμένων ηλεκτρονικών χρονοσφραγίδων της «ΑΡΧΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ (ΑΠΕΔ)» προς τις απαιτήσεις του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS).
1013/002/01-11-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Δίκτυα πρόσβασης νέας γενιάς	Ανάθεση στους αιτηθέντες παρόχους των περιοχών των Αστικών Κέντρων (ΑΚ) ΟΤΕ για τις οποίες εκδήλωσαν ενδιαφέρον για υλοποίηση δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς (NGA) στο πλαίσιο της διαδικασίας της 4ης Ετήσιας Ανάθεσης περιοχών για την ανάπτυξη δικτύου VDSL Vectoring, όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/007/22-12-2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30-12-2016)/(Απόφαση Δ Ετήσιας Ανάθεσης).
1013/003/01-11-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Καθολική Υπηρεσία	Εισήγηση της ΕΕΤΤ προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναφορικά με την εξασφάλιση μέτρων οικονομικής προσιτότητας των υπηρεσιών Καθολικής Υπηρεσίας που δεν παρέχονται σε σταθερή θέση σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 192 του Ν.4727/2020.
1013/005/01-11-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Καθολική Υπηρεσία	Εισήγηση της ΕΕΤΤ προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τον καθορισμό του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας, του εύλογου αιτήματος, των προϋποθέσεων, των κριτηρίων επιλογής και της διαδικασίας για τον καθορισμό επιχείρησης ή επιχειρήσεων που υπέχουν υποχρέωση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.
1013/006/01-11-2021	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας	Εισήγηση της ΕΕΤΤ προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τη διαδικασία επιμερισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας, αποζημίωσης του παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (καθορισμένη επιχείρηση).

Αριθμός απόφασης-ΦΕΚ	Κατηγορία	Θέμα
1013/010/01-11-2021 (ΦΕΚ 1569/Β/04-04-2022)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Απόφαση επί ακρόασης	Λήψη απόφασης επί της διεξαχθείσης στις 18 Ιουλίου 2018 ακρόασης «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος-ΟΤΕ ΑΕ», «COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ», «WIND HELLAS ΑΕΒΕ», «FORTHNET ΑΕ», «MEDIATEL ΑΕ», «CYTA ΑΕ», «VODAFONE ΑΕΕΤ», με αντικείμενο τις με ΑΡ. ΠΡ. 5251/Φ.960/16-04-2014, ΑΡ. ΠΡ. 6003/14-10-2015, ΑΡ. ΠΡ. 6261/Φ.960/22-07-2016, ΑΡ. ΠΡ. 13551/23-04-2015, ΑΡ. ΠΡ. 18209/05-08-2016, ΑΡ. ΠΡ. 27695/01-12-2016 και ΑΡ. ΠΡ. 27705/01-12-2016 επιστολές-καταγγελίες των εταιρειών «WIND HELLAS ΑΕΒΕ», «FORTHNET ΑΕ», «MEDIATEL Α.Ε», «CYTA ΑΕ», και «VODAFONE-PANAFON ΑΕΕΤ», για τη νομική διερεύνηση αυτών με βάση τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Ν.4070/2012), του Κανονισμού Γενικών Αδειών (ΑΠ 767/2013), του Ν.3959/2011 (ΦΕΚ 93/Α/20-04-2011), καθώς και του άρθρου 102 ΣΛΕΕ, αναφορικά με την εφαρμογή του άρθρου 11 του Ν.3471/2006 - Επανάληψη διαδικασίας ακρόασης.
1016/006/22-11-2021 (ΦΕΚ 6146/Β/22-12-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Μισθωμένες Γραμμές	Καθορισμός (α) της μεθοδολογίας υπολογισμού των τιμών και (β) των τιμών των χονδρικών αστικών και υπεραστικών κυκλωμάτων τεχνολογίας Ethernet χωρητικότητας μεγαλύτερης από 1Gbps, που θα εφαρμοστούν κατά το διάστημα έως την υλοποίηση από την ΕΕΤΤ του/των Bottom-up LRIC+ μοντέλων καθορισμού των τιμών Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής.
1017/005/29-11-2021 ΦΕΚ 6515/Β/31-12-2021)	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες: Κοστολογικός έλεγχος	Αποτελέσματα Κοστολογικού Ελέγχου του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ) έτους 2020 (με απολογιστικά στοιχεία 2018) για τις υπό ρύθμιση αγορές χονδρικής στις οποίες έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού.
1017/006/29-11-2021 (ΦΕΚ 1055/Β/10-03-2022)	Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Απόφαση επί ακρόασης	Λήψη απόφασης επί της διεξαχθείσας την 16η Σεπτεμβρίου 2020 ακρόασης των επιχειρήσεων «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΕ», «ACS ΑΕΕ» «WEST ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ-ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗ ΙΠΠΩΝ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ», «CITIPOST ΙΚΕ» και «ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ-ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΠΑΛΑΙΟΛΟΓΟΣ ΟΕ» με αντικείμενο τις υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 13855/17-04-2019, 18593/31-05-2019, 27231/23-08-2019, 7588/Φ.960/07-11-2019, 38514/27-11-2019 καταγγελίες για τη νομική διερεύνηση αυτών με βάση τις διατάξεις του άρθρου 2 του Ν.3959/2011 και του άρθρου 102 ΣΛΕΕ.
1021/014/29-12-2021	Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Κοστολογικό σύστημα	Έγκριση και αξιολόγηση του νέου επικαιροποιημένου κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ για τρία (3) έτη.

Ενωσιακή νομοθεσία

Αριθμός	Κατηγορία	Τίτλος
Εκτελεστική Απόφαση (ΕΕ) 2021/1067	Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων	Εκτελεστική απόφαση (ΕΕ) 2021/1067 της Επιτροπής της 17ης Ιουνίου 2021 σχετικά με την εναρμονισμένη χρήση ραδιοφάσματος στη ζώνη συχνοτήτων των 5945-6425MHz για την υλοποίηση συστημάτων ασύρματης πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων τοπικών δικτύων ραδιοεπικοινωνιών (WAS/RLAN) [κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό C (2021) 4240].
Εκτελεστική Απόφαση (ΕΕ) 2021/1730	Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων	Εκτελεστική απόφαση (ΕΕ) 2021/1730 της Επιτροπής της 28ης Σεπτεμβρίου 2021 σχετικά με την εναρμονισμένη χρήση των συζευγμένων ζωνών συχνοτήτων 874,4-880,0MHz και 919,4-925,0MHz και της μη συζευγμένης ζώνης συχνοτήτων 1900-1910MHz για κινητές ραδιοεπικοινωνίες σιδηροδρόμων [κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό C (2021) 6862].
Κατ΄ εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2021/654	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	Κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2021/654 της Επιτροπής της 18ης Δεκεμβρίου 2020 για τη συμπλήρωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου με τον καθορισμό ενιαίου μέγιστου τέλους τερματισμού κλήσεων κινητής τηλεφωνίας σε επίπεδο Ένωσης και ενιαίου μέγιστου τέλους τερματισμού κλήσεων σταθερής τηλεφωνίας σε επίπεδο Ένωσης, ΕΕ L 137/1, 24-02-2021.

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