



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

20
18

**ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΑΓΟΡΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
& ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**



Πίνακας Περιεχομένων

| | |
|--|-----|
| Σύνοψη | 4 |
| 1. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες..... | 6 |
| 1.1. Η πορεία της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών..... | 6 |
| 1.2. Εξέλιξη βασικών μεγεθών της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών | 9 |
| 1.2.1. Οικονομικά στοιχεία..... | 9 |
| 1.2.2. Υπηρεσίες επικοινωνιών που παρέχονται σε σταθερή θέση | 15 |
| 1.2.3. Κινητές επικοινωνίες..... | 25 |
| 1.2.4. Σύγκριση σταθερής και κινητής τηλεφωνίας..... | 40 |
| 1.2.5. Ευρυζωνικότητα..... | 43 |
| 1.2.6. Συνδρομητική τηλεόραση..... | 49 |
| 1.2.7. Συνδυαστικές προσφορές..... | 50 |
| 1.2.8. Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και καταλόγου..... | 57 |
| 1.2.9. Ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ]..... | 59 |
| 1.2.10. Σύγκριση διανικών τιμών (Παρατηρητήριο Τιμών-Pricescope) | 60 |
| 1.2.11. Συγκρίσεις μεγεθών της ελληνικής αγοράς με αντίστοιχες ευρωπαϊκές | 68 |
| 2. Ταχυδρομικές υπηρεσίες..... | 75 |
| 2.1. Η ελληνική ταχυδρομική αγορά | 75 |
| 2.2. Εξέλιξη βασικών μεγεθών της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα | 76 |
| 2.2.1. Οικονομικά στοιχεία δημοσιευμένων καταστάσεων..... | 76 |
| 2.2.2. Έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων..... | 79 |
| 2.2.3. Απασχόληση και υποδομές ταχυδρομικών επιχειρήσεων..... | 84 |
| 2.2.4. Καταγγελίες καταναλωτών προς ταχυδρομικές επιχειρήσεις | 85 |
| 2.3. Ανταγωνισμός στην ταχυδρομική αγορά..... | 86 |
| 2.3.1. Συνολική ταχυδρομική αγορά | 86 |
| 2.3.2. Η αγορά της Καθολικής Υπηρεσίας..... | 88 |
| 2.3.3. Η αγορά των ταχυμεταφορών..... | 94 |
| 2.4. Η ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά | 99 |
| Ευρετήριο Διαγραμμάτων και Πινάκων | 101 |
| Παράρτημα | 108 |
| Έρευνα αγοράς για τη χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα από τελικούς χρήστες | 108 |

Σύνοψη

(α) Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Το 2018, τα βασικά μεγέθη της εγχώριας τηλεπικοινωνιακής αγοράς κινήθηκαν σε πιο χαμηλά επίπεδα σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά. Ο ανταγωνισμός ήταν ιδιαίτερα έντονος σε επίπεδο δεσμοποιημένων προσφορών (bundles) με κινητήριο μοχλό τις υψηλές ταχύτητες ευρυζωνικής πρόσβασης, κινητής ευρυζωνικότητας και τις υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης. Η συμβολή του κύκλου εργασιών του κλάδου στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) της Ελλάδας κυμάνθηκε στο 2,6% το 2018, ελαφρά μειωμένη σε σχέση με το 2017, δεδομένου ότι το ΑΕΠ παρουσίασε ετήσια αύξηση 2,5% έναντι της μείωσης κατά 1,8% του τηλεπικοινωνιακού κλάδου.

Οικονομικά μεγέθη

Ο κύκλος εργασιών του κλάδου μειώθηκε στα 4,8 δισ. ευρώ, με τα έσοδα από τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες να καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (87,4%). Το σύνολο των επενδύσεων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρουσίασε μείωση κατά 23% σε σχέση με το 2017. Οι επενδύσεις για τους μεγαλύτερους παρόχους, κυμάνθηκαν μεταξύ 5% και 22% περίπου της αξίας των συνολικών εσόδων τους από υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στόχος των επενδύσεων αυτών ήταν, κατά κύριο λόγο, η τηλεπικοινωνιακή υποδομή.

Σταθερές επικοινωνίες

Το Δεκέμβριο του 2018, ο αριθμός των γραμμών σταθερής τηλεφωνίας ανήλθε σε 4.753.479, με τη διείσδυση να φθάνει σε ποσοστό 44,3% επί του πληθυσμού. Η κίνηση σταθερής τηλεφωνίας σημείωσε πτώση κατά 8,6%, κυρίως λόγω της μείωσης της διάρκειας των εθνικών κλήσεων προς σταθερά, καθώς και των διεθνών κλήσεων. Ο ΟΤΕ προπορεύεται με μερίδιο 55,8% στις γραμμές και με το μερίδιό του σε όρους κίνησης σε ελαφρώς υψηλότερα επίπεδα (46,3%) σε σχέση με πέρυσι. Οι τηλεφωνικές γραμμές των υπολοίπων παρόχων σημείωσαν μικρή μείωση κατά 0,7%.

Τα λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση ανήλθαν σε 1,41 δισ. ευρώ παραμένοντας στο ίδιο επίπεδο με το 2017, με το σχετικό μερίδιο του ΟΤΕ να εκτιμάται σε 61,5% για το 2018. Τα έσοδα από υπηρεσίες Διαδικτύου συνέχισαν να αυξάνονται (αύξηση 7,5% σε σχέση με το 2017), εξουδετερώνοντας τη συνεχιζόμενη φθίνουσα πορεία των λιανικών εσόδων τηλεφωνίας σε σταθερή θέση.

Κινητές επικοινωνίες

Το 2018, ο αριθμός των συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας ανήλθε σε 15,4 εκατ. παρουσιάζοντας μείωση κατά 5% σε σχέση με το 2017, με τις ενεργές συνδέσεις να μειώνονται συγκριτικά περισσότερο (5,9%), ανερχόμενες περίπου στα 12,2 εκατ. Όσον αφορά τα μερίδια των Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) ως προς το συνολικό αριθμό συνδέσεων, το μερίδιο της COSMOTE αυξήθηκε στο 47,9%, ενώ αντίθετα, τα μερίδια της VODAFONE και της WIND μειώθηκαν σε 30,3% και 21,4% αντίστοιχα. Ως προς τις ενεργές συνδέσεις, το μερίδιο της COSMOTE βρίσκεται στο εύρος [45%-55%], με τη VODAFONE να ακολουθεί με εύρος [25%-35%].

Η χρήση των δικτύων κινητών επικοινωνιών χαρακτηρίστηκε από μικρή αύξηση ως προς τα λεπτά ομιλίας εντός της Ελλάδας, σημαντική μείωση κατά 8,2% στη χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS), ενώ ο όγκος των υπηρεσιών δεδομένων παρουσίασε εντυπωσιακή αύξηση (51%), φθάνοντας τα 148 δισ. MB. Το 57% των κλήσεων πραγματοποιήθηκε σε κινητά εντός του ίδιου δικτύου κινητής τηλεφωνίας (on net). Τέλος, τα λιανικά έσοδα από την πώληση υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών (συμβολαίου και καρτοκινητής) παρουσίασαν αύξηση κατά 1,6% και ανήλθαν σε 1,64 δισ. ευρώ. Το μέσο ετήσιο έσοδο ανά χρήστη (σύνδεση) συμβολαίου και καρτοκινητής διαμορφώθηκε στα 271 και 59 ευρώ αντίστοιχα.

Ευρυζωνικότητα

Στο τέλος του 2018, οι σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις έφτασαν τις 3.964.402 γραμμές σημειώνοντας ετήσια αύξηση 4,5%. Σημειώνεται ότι, η διείσδυση της σταθερής ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους) έφτασε στο 36,8%. Ήδη από τον Ιούνιο του 2018, η Ελλάδα κατατάσσεται στη δέκατη θέση μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ όσον αφορά την εν λόγω διείσδυση, υπερβαίνοντας τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο (34,7%). Οι γραμμές Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) σημείωσαν για πρώτη φορά οριακή πτώση (-0,1%), φθάνοντας στο τέλος του έτους τις 2.113.491 έναντι 2.116.007 στο τέλος του 2017. Παράλληλα, οι γραμμές VDSL ανήλθαν σε 699.105 έναντι 460.652 το Δεκέμβριο του 2017 (ετήσια αύξηση 51,7%), συνιστώντας το 17,2% του συνόλου των σταθερών ευρυζωνικών γραμμών. Η διείσδυσή τους στον πληθυσμό εξακολουθεί να είναι χαμηλή (6,3%).

Σε αντίθεση με τη διείσδυση της σταθερής ευρυ-

ζωνικότητας, τον Ιούνιο του 2018 η διείσδυση της κινητής ευρυζωνικότητας (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους) ήταν 74,5%, με το αντίστοιχο ποσοστό στην ΕΕ να φτάνει το 96% και την χώρα να κατατάσσεται μεταξύ των τελευταίων κρατών μελών της ΕΕ. Ωστόσο, η διείσδυση στην Ελλάδα αυξάνεται ταχύτερα από τη μέση διείσδυση στην ΕΕ, ενώ η διείσδυση στο τέλος του έτους ανήλθε σε 79,5%.

Συνδυαστικές προσφορές

Το 2018 συνεχίστηκε η αύξηση της διείσδυσης των συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών, οι οποίες, στο τέλος του έτους, ξεπέρασαν τα 3,9 εκατ., αριθμός που αντιστοιχεί στο 83% των συνδρομών σταθερής τηλεφωνίας της χώρας. Ο πιο δημοφιλής ειδικός τύπος συνδυαστικής προσφοράς παρέμεινε αυτός της σταθερής τηλεφωνίας και του σταθερού ευρυζωνικού Διαδικτύου (περίπου 2,38 εκατ.) και ακολουθεί με διαφορά ο triple play συνδυασμός σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού ευρυζωνικού και κινητής(ών) υπηρεσίας(ών) (1,06 εκατ.), ενώ έπεται το triple play σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού ευρυζωνικού και συνδρομητικής τηλεόρασης (355 χιλ.) και τέλος, το 4-play (~81 χιλ.).

Παρατηρητήριο Τιμών (Pricoscope)

Με βάση τα στοιχεία που ήταν καταχωρημένα από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους στο Pricoscope στο τέλος του 2018, η πλειονότητα των προϊόντων αφορούσε τις κινητές επικοινωνίες (~55%). Οι εταιρίες COSMOTE, WIND και CYTA βασίστηκαν κυρίως στα πρόσθετα προγράμματα (63%, 57% και 72% αντίστοιχα), ενώ οι εταιρίες FORTHNET, VODAFONE και ΟΤΕ στηρίχθηκαν κυρίως στα βασικά προγράμματα, με 88%, 58% και 59% αντίστοιχα. Τα προγράμματα των εταιριών COSMOTE, WIND και FORTHNET απευθύνθηκαν κυρίως σε οικιακούς πελάτες. Τα προγράμματα της VODAFONE ήταν σχεδόν ισομερώς καταναμημένα μεταξύ οικιακών και εταιρικών πελατών, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό των προγραμμάτων της CYTA απευθύνθηκε σε εταιρικούς πελάτες. Τα περισσότερα προγράμματα συμβολαίου κινητής τηλεφωνίας (~55%) συγκεντρώνονταν σε πάγια έως και 60 ευρώ το μήνα, με μέσο όρο τιμής τα 35 ευρώ το μήνα (έναντι 41 ευρώ πέρυσι) και ενσωματωμένο χρόνο ομιλίας περίπου 460 λεπτά το μήνα (έναντι 550 λεπτών το μήνα το 2017).

β) Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Το 2018, η ελληνική ταχυδρομική αγορά κινήθηκε ανοδικά, αναφορικά με τα έσοδα, ενώ το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων

σημείωσε νέα πτώση, η οποία αποδίδεται στη μείωση του επιστολικού ταχυδρομείου.

Συγκεκριμένα, τα έσοδα παρουσίασαν άνοδο κατά 2,8% σε σχέση με το 2017, φτάνοντας τα 564,77 εκατ. ευρώ, προερχόμενα από τη διακίνηση 350,54 εκατ. αντικειμένων, 1,6% λιγότερων από την προηγούμενη χρονιά.

Το 2018, το μερίδιο εσόδων του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) στη συνολική αγορά μειώθηκε στο 33% από 36% που ήταν το 2017, ενώ παράλληλα, αυξήθηκε το μερίδιο των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών στο 64% από 61% που ήταν την προηγούμενη χρονιά. Το μερίδιο των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια παρέμεινε σταθερό, στο 3%. Το μερίδιο των δεμάτων-μικροδεμάτων σημείωσε αύξηση και το 2018 στο σύνολο του πλήθους αλλά και των εσόδων των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, φθάνοντας το 13% και το 48% αντίστοιχα.

Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων εντός της χώρας (90%) απέφερε το μεγαλύτερο ποσοστό των εσόδων της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς (66%). Επισημαίνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινήθηκε από την Αττική (78%) και τη Μακεδονία (8%) προς το εσωτερικό και το εξωτερικό. Σε ό,τι αφορά τη διεθνή δραστηριότητα, ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν από το εξωτερικό προς την Ελλάδα προήλθε από την ΕΕ (48%) και την Ασία (39%), ενώ οι αποστολές των ταχυδρομικών αντικειμένων προς το εξωτερικό είχαν ως προορισμό κυρίως την ΕΕ (71%) και τις ΗΠΑ-Καναδά (11%).

Ειδικότερα, στην αγορά της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ-απλό ταχυδρομείο), το 2018, πέραν του ΦΠΚΥ, δραστηριοποιήθηκαν δέκα επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια, οι οποίες διακίνησαν το 15% των αντικειμένων της αγοράς ΚΥ και απέφεραν το 9% των εσόδων. Οι φάκελοι είναι αναμφισβήτητα το κυρίαρχο αντικείμενο στην αγορά της ΚΥ, καθώς αποτέλεσαν το 89,5% των διακινούμενων αντικειμένων, αποφέροντας το 85,3% των εσόδων της συγκεκριμένης αγοράς.

Στην αγορά των ταχυμεταφορών, το 2018 εισήλθαν 63 νέες επιχειρήσεις, διαμορφώνοντας το συνολικό πλήθος των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια σε 524. Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών διακίνησαν φακέλους σε ποσοστό 43% και δέματα-μικροδέματα σε ποσοστό 57% του πλήθους των αντικειμένων. Οι φάκελοι απέφεραν στις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια εμφανώς λιγότερα έσοδα (30%) από ότι τα δέματα-μικροδέματα (70%).

1. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

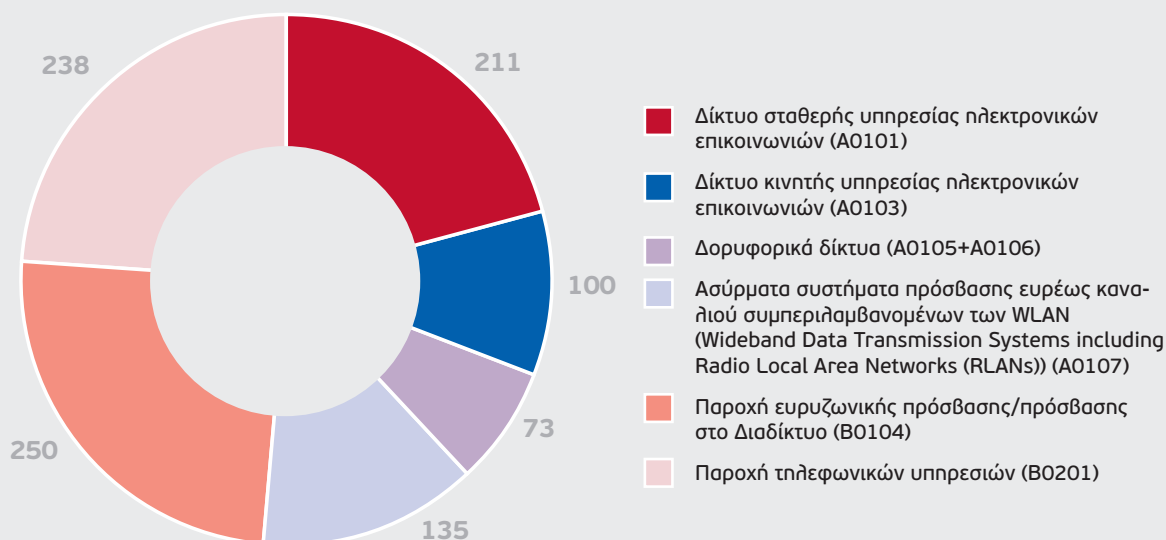
1.1. Η πορεία της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Στο τέλος του 2018, ο αριθμός των αδειοδοτημένων παρόχων (ενεργών ή μη) στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών ανήλθε σε 577 έναντι 541 στο τέλος του 2017. Το Διάγραμμα 1.1 παρουσιάζει τον αριθμό των παρόχων που ήταν αδειοδοτημένοι για την κάθε υπηρεσία εντός του 2018¹. Το 48,5% των αδειοδοτημένων υπηρεσιών αφορούσε την παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης/πρόσβασης στο Διαδίκτυο και τηλεφωνικών υπηρεσιών. Ο αριθμός των παρόχων κινητών επικοινωνιών και των κύριων παρόχων στα-

θερής τηλεφωνίας και σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών (δηλ. του ΟΤΕ και των κύριων εναλλακτικών παρόχων) παρέμεινε στους έξι², ειδικότερα, τέσσερις στην κινητή και πέντε στη σταθερή (Πίνακας 1.1).

Ο κύκλος εργασιών του κλάδου μειώθηκε στα 4,8 δισ. ευρώ, ενώ η συμβολή του στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) της Ελλάδας κυμάνθηκε στο 2,6% το 2018, σημειώνοντας μείωση σε σχέση με το 2017, δεδομένου ότι το ΑΕΠ παρουσίασε ετήσια αύξηση 2,5% έναντι της μείωσης κατά 1,8% του τηλεπικοινωνιακού κλάδου (Διάγραμμα 1.2). Επισημαίνεται ότι για την περίοδο 2008-2018, η μεσοσταθμική μείωση για το ΑΕΠ είναι -2,4%, ενώ για τον τηλεπικοινωνιακό τζίρο είναι -5,3%, γεγονός

Διάγραμμα 1.1: Αδειοδοτημένοι πάροχοι ανά υπηρεσία, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλώσεων των παρόχων στο μητρώο της ΕΕΤΤ)

Πίνακας 1.1: Πάροχοι κινητών επικοινωνιών και κύριοι πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών

| Πάροχοι | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Κινητή | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Σταθερή | 14 | 11 | 11 | 11 | 9 | 8 | 8 | 6 | 5 | 5 | 5 |

Πηγή: ΕΕΤΤ

1. Σημειώνεται ότι ένας πάροχος μπορεί να είναι αδειοδοτημένος για περισσότερες από μία υπηρεσίες.

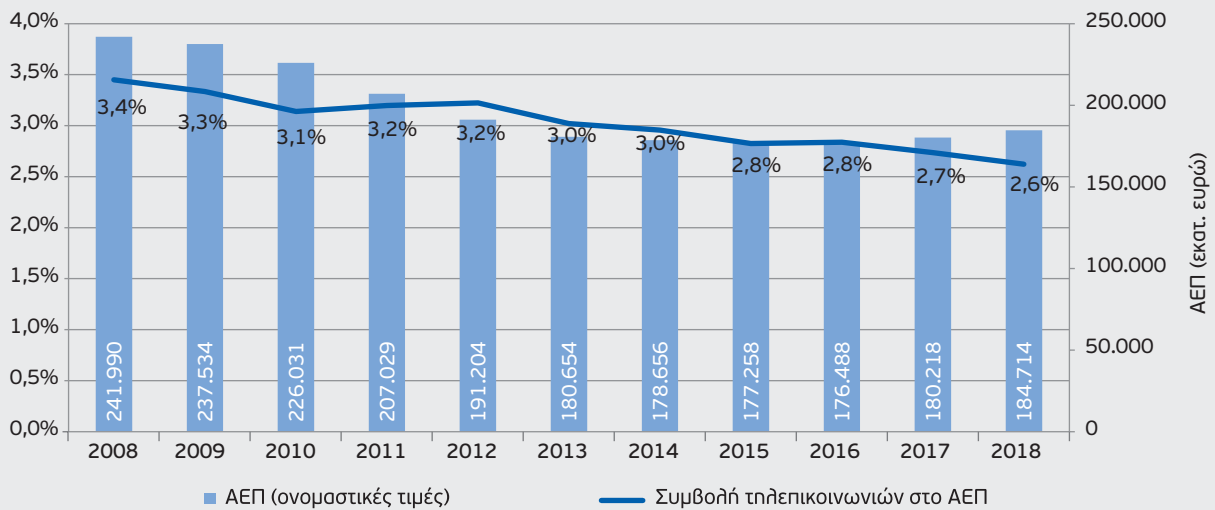
2. Η WIND, από το 2009 και έπειτα (μετά την εξαγορά της TELLAS), δραστηριοποιείται και στη σταθερή και στην κινητή τηλεφωνία και κατά συνέπεια, προσμετρείται και στις δύο κατηγορίες. Το ίδιο ισχύει από το 2014 για τη CYTA, η οποία δραστηριοποιήθηκε και ως εικονικός πάροχος κινητής τηλεφωνίας (Virtual Mobile Network Operator-VMNO) καθώς και για τη VODAFONE, η οποία απορρόφησε την εταιρία HOL την 01-04-2016. Σημειώνεται ότι, τον Ιούνιο του 2018 ολοκληρώθηκε η εξαγορά της εταιρίας CYTA από τη VODAFONE, με την πρώτη να συνεχίζει να λειτουργεί ως ξεχωριστή εταιρική οντότητα μέχρι την πλήρη απορρόφηση της από τη δεύτερη.

που καταδεικνύει τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στον κλάδο.

Ο αριθμός των εργαζομένων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανήλθε στις 16,5 χιλ., μειωμένος κατά 3,2% σε σχέση με το 2017 (περίπου 17,1 χιλ.) (Διάγραμμα 1.3).

Τέλος, η γενικότερη εξέλιξη στο κόστος των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών αντικατοπτρίζεται στη διαχρονική πορεία του Γενικού Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΓΔΤΚ), όπως αυτή παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 1.4 και 1.5. Τόσο ο Υποδείκτης Επικοινωνιών όσο και ο ΓΔΤΚ συνέχισαν την αυξητική τους τάση κατά 3% και 1% αντίστοιχα.

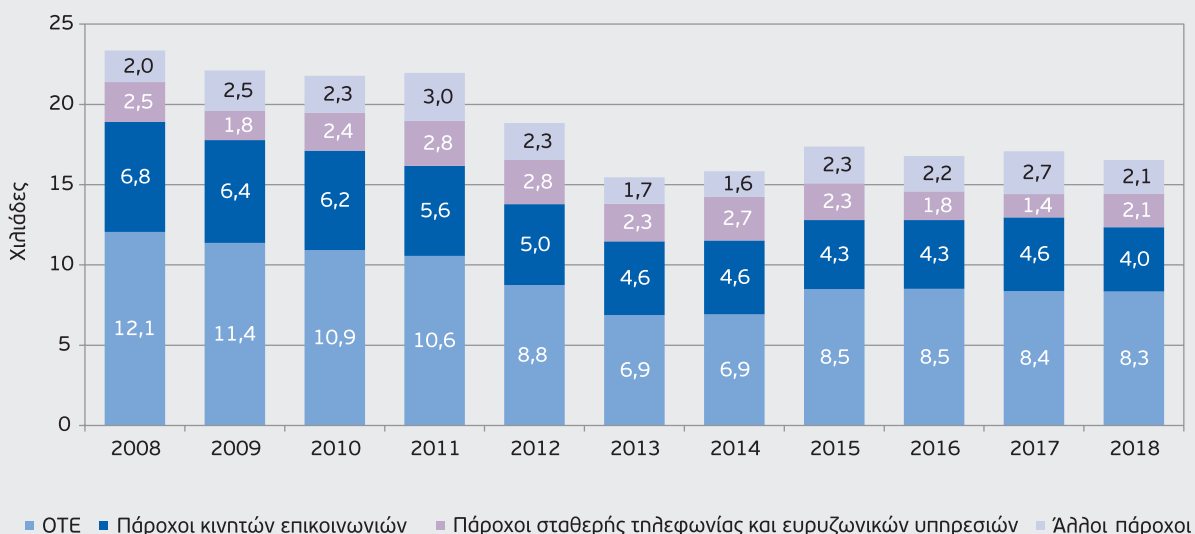
Διάγραμμα 1.2: Συμβολή τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει ερωτηματολογίων) και ΕΛΣΤΑΤ

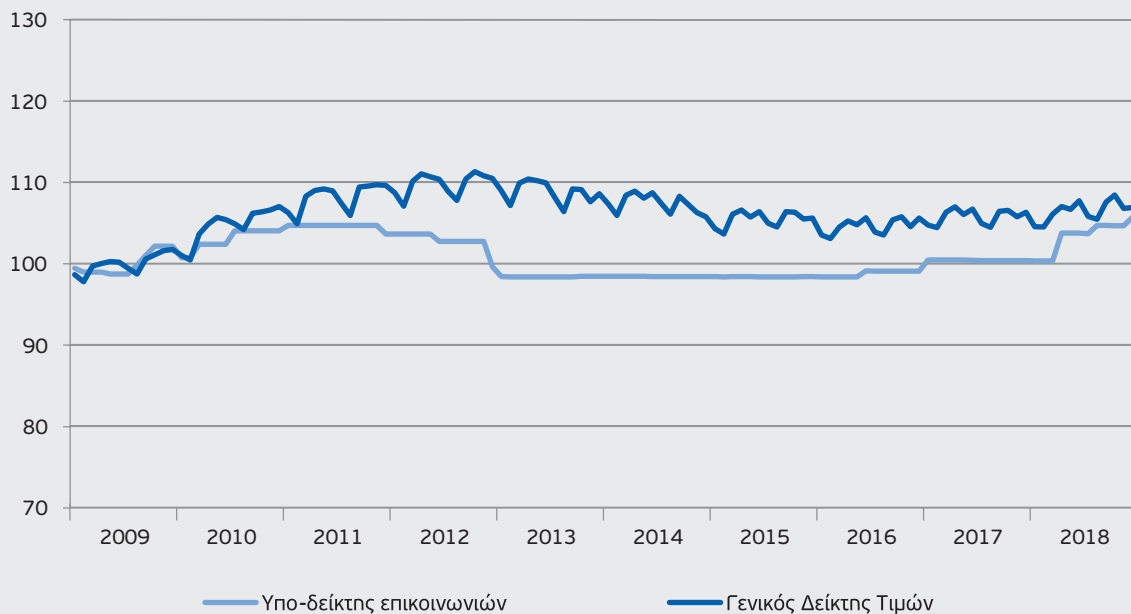
Σημείωση: Τα δεδομένα του ΑΕΠ και των συνιστωσών του για την περίοδο 1995-2018 έχουν αναθεωρηθεί με έτος βάσης το 2010, σύμφωνα με τον Κανονισμό ΕΕ 549/2013 της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΣΑ 2010).

Διάγραμμα 1.3: Αριθμός εργαζομένων στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.4: Εξέλιξη μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (Γενικός Δείκτης-Υποδείκτης επικοινωνιών)



Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων της ΕΛΣΤΑΤ)

Διάγραμμα 1.5: Μεταβολή μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή σε σχέση με τον αντίστοιχο Δείκτη του προηγούμενου έτους



Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων της ΕΛΣΤΑΤ)

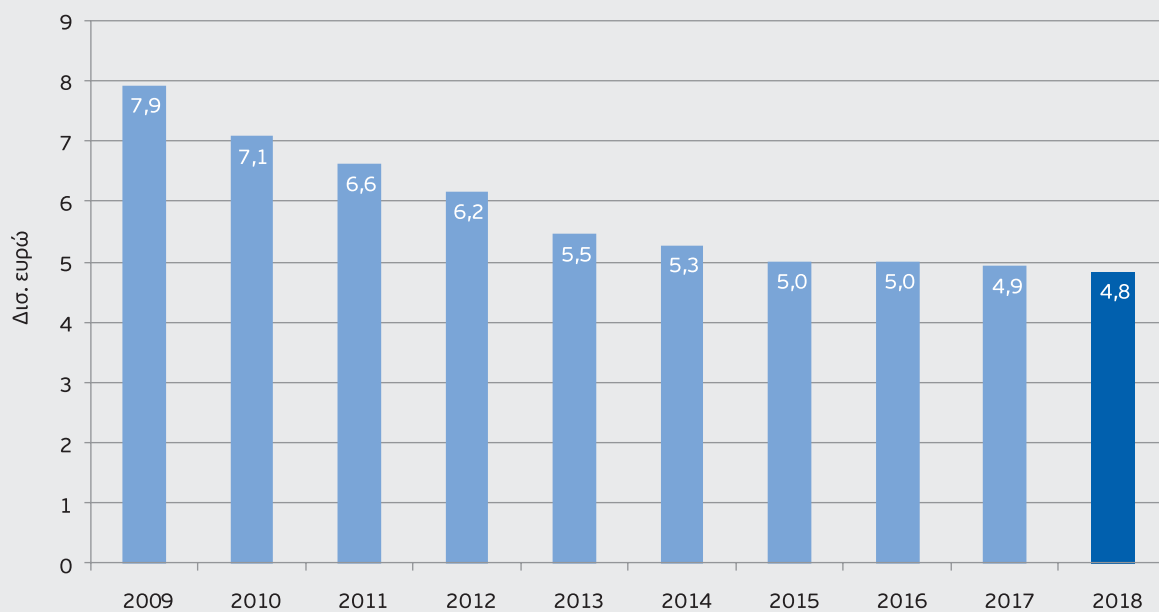
1.2. Εξέλιξη βασικών μεγεθών της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών

1.2.1. Οικονομικά στοιχεία

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα βασικά οικονομικά στοιχεία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία που συλλέγει η ΕΕΤΤ από τους αδειοδοτημένους παρόχους σε εξαμηνιαία βάση, αναφορικά με τον κύκλο εργασιών, τις επενδύσεις τους κ.λπ. Σε αυτό το πλαίσιο, παρατίθενται τα έσοδα που αφορούν σταθερές και κινητές επικοινωνίες, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και συνδρομητική τηλεόραση, από ενεργούς αδειοδοτημένους παρόχους με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω των 150 χιλ. ευρώ.

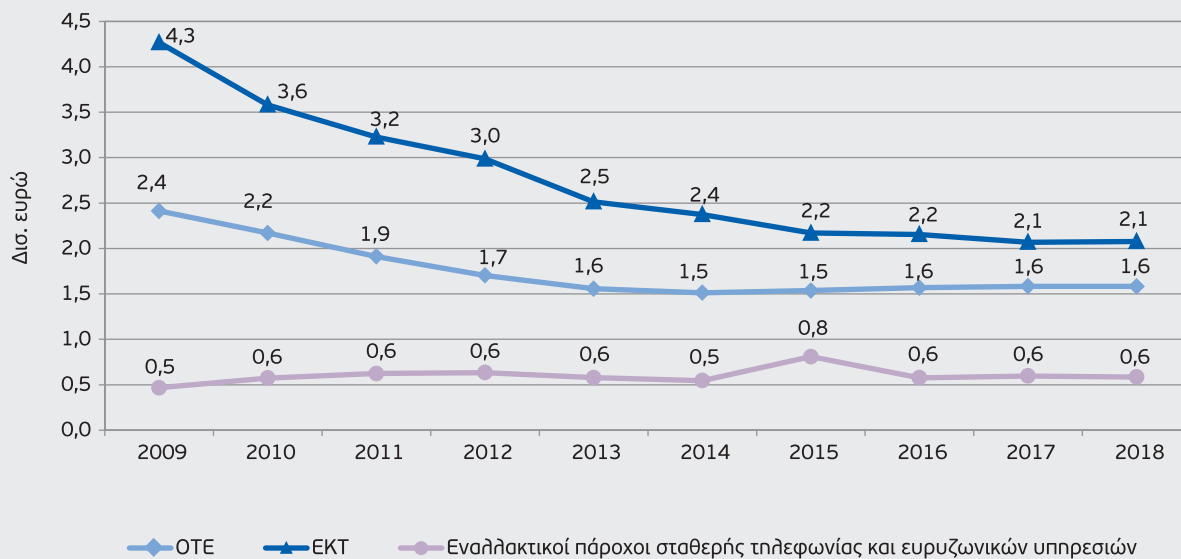
- Ο κύκλος εργασιών στον τηλεπικοινωνιακό κλάδο για το 2018 παρουσίασε πτώση κατά 1,8% σε σχέση με το 2017, ανερχόμενος στα 4,8 δισ. ευρώ (Διάγραμμα 1.6). Σημειώνεται ότι, ο κύκλος εργασιών του 2017 έχει αναθεωρηθεί στα 4,9 δισ. ευρώ (έναντι 5 δισ. ευρώ), λόγω λανθασμένης υποβολής στοιχείων από έναν πάροχο. Ο κύκλος εργασιών για τον ΟΤΕ και τις Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ), παρέμεινε περίπου στα ίδια επίπεδα με το 2017, ενώ πτώση κατά 1,9% εμφάνισαν οι εναλλακτικοί πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών (Διάγραμμα 1.7).
- Τα έσοδα από τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες καθόρισαν συντριπτικά τον κύκλο εργασιών (87,4%) (Διάγραμμα 1.8).
- Τα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών σταθερών επικοινωνιών αποτέλεσαν το 53,2% των εσόδων παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (Διάγραμμα 1.9). Σε αυτά περιλαμβάνονται τόσο τα έσοδα από τη θιανική παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (τηλεφωνία και Διαδίκτυο, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης στο τηλεφωνικό δίκτυο, μισθωμένες γραμμές κ.λπ.) όσο και τα έσοδα από τη χονδρική παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. διασύνδεση, χονδρική πρόσβαση-ΑΠΤΒ). Αντίστοιχα, τα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών περιλαμβάνουν τα θιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών φωνής και δεδομένων κινητής, καθώς και χονδρικά έσοδα διασύνδεσης, πωγής κ.λπ.
- Τα θιανικά έσοδα από υπηρεσίες τηλεφωνίας και Διαδικτύου αποτέλεσαν περίπου το 61,3% των συνολικών εσόδων από σταθερά δίκτυα και έπονται τα έσοδα από υπηρεσίες διασύνδεσης σταθερής με 15,9% (Διάγραμμα 1.10). Όσον αφορά τα κινητά δίκτυα και υπηρεσίες, τα θιανικά έσοδα από υπηρεσίες φωνής και δεδομένων αποτέλεσαν τη συντριπτική θιανιότητα, με ποσοστά 65,8% και 23,1% αντίστοιχα (Διάγραμμα 1.11).
- Το σύνολο των επενδύσεων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών κυμάνθηκε στο 16% του κύκλου εργασιών τους, παρουσιάζοντας μείωση κατά 4,3% σε σχέση με το 2017, λόγω της πτώσης κατά 23% του ύψους των επενδύσεων (Διάγραμμα 1.12).
- Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών επένδυσαν ως επί το πλείστον για το 2018 (Διάγραμμα 1.13) στην τηλεπικοινωνιακή υποδομή, καθώς επίσης στην έρευνα και ανάπτυξη (π.χ. λογισμικό, νέες υπηρεσίες κ.λπ.).
- Η μεσοσταθμική μείωση που παρουσίασε ο κύκλος εργασιών την περίοδο 2010-2018 (-4%) ήταν ελαφρά μικρότερη από την αντίστοιχη της περιόδου 2010-2017 (-4,4%). Παράλληλα, οι επενδύσεις παρουσίασαν μεσοσταθμική μείωση -3,5%, μεγαλύτερη από την αντίστοιχη της περιόδου 2010-2017 (-1%) (Διάγραμμα 1.14). Για την ίδια περίοδο, ο ΟΤΕ μεσοσταθμικά απώλεσε περίπου 4% των εσόδων του, ενώ αντίθετα αύξησε κατά 6,3% τις επενδύσεις του.
- Οι επενδύσεις για τους μεγαλύτερους παρόχους κυμάνθηκαν μεταξύ του 5% και του 22% περίπου της αξίας των συνολικών εσόδων τους από υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Διάγραμμα 1.15).

Διάγραμμα 1.6: Κύκλος εργασιών παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών



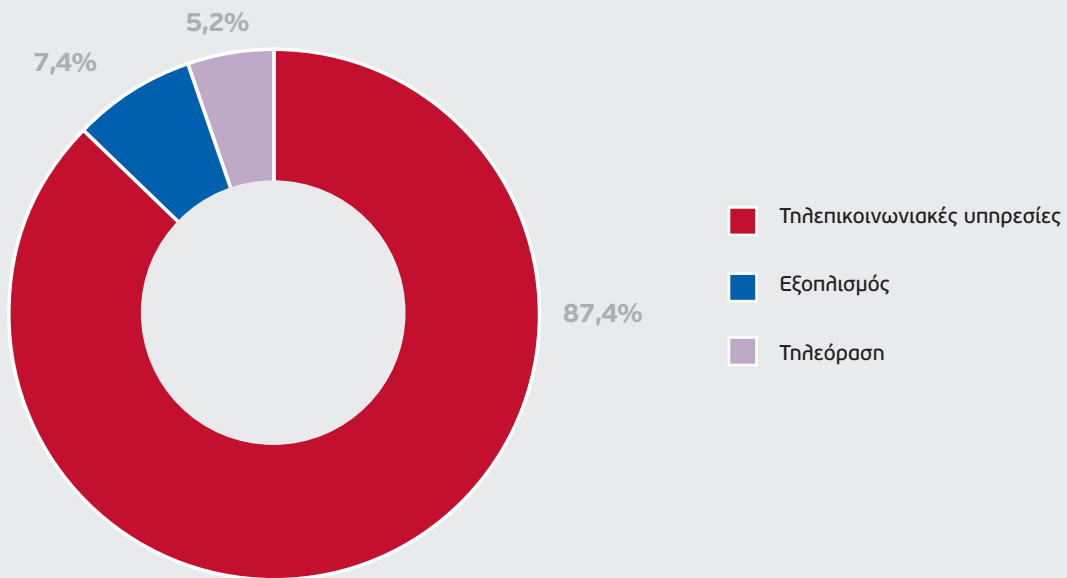
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.7: Κύκλος εργασιών ΟΤΕ, ΕΚΤ και εναλλακτικών παρόχων



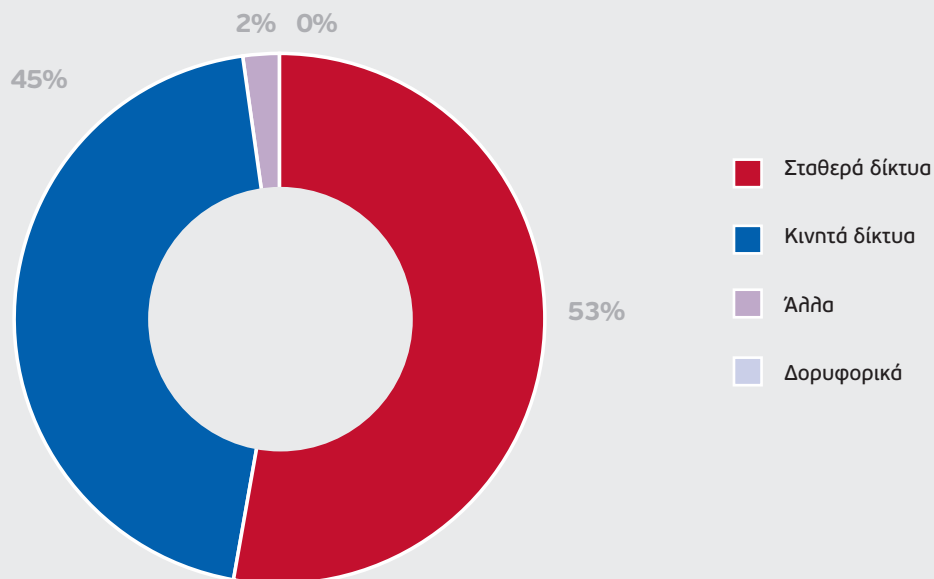
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.8: Ανάλυση κύκλου εργασιών, 2018



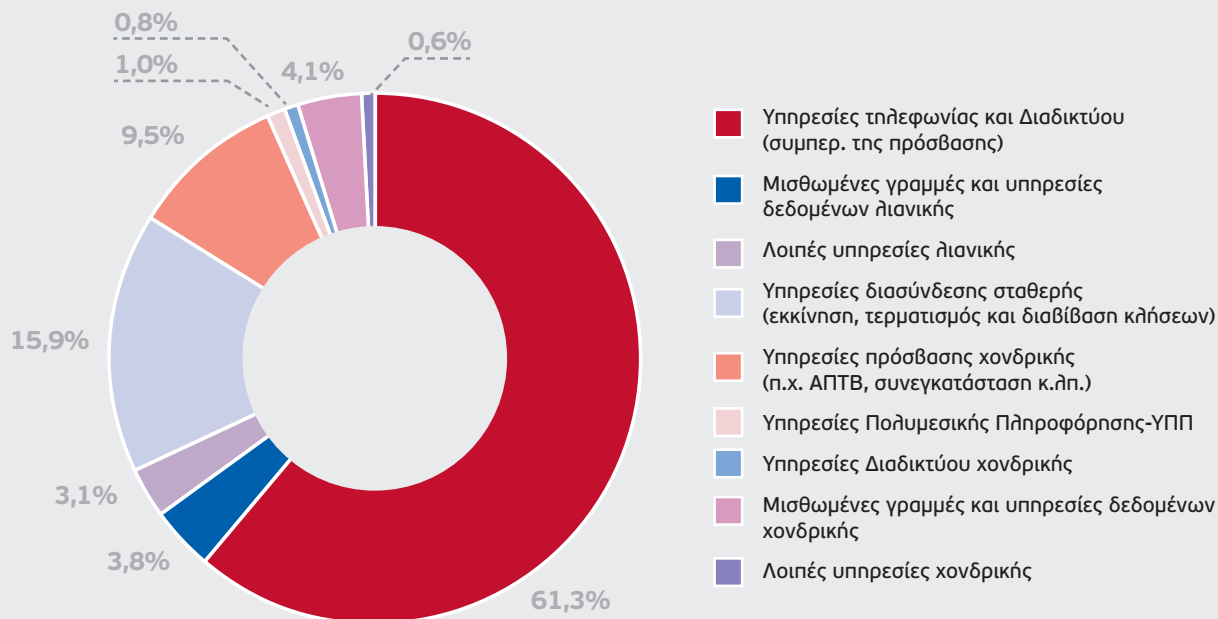
Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.9: Ανάλυση κύκλου εργασιών από τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, 2018



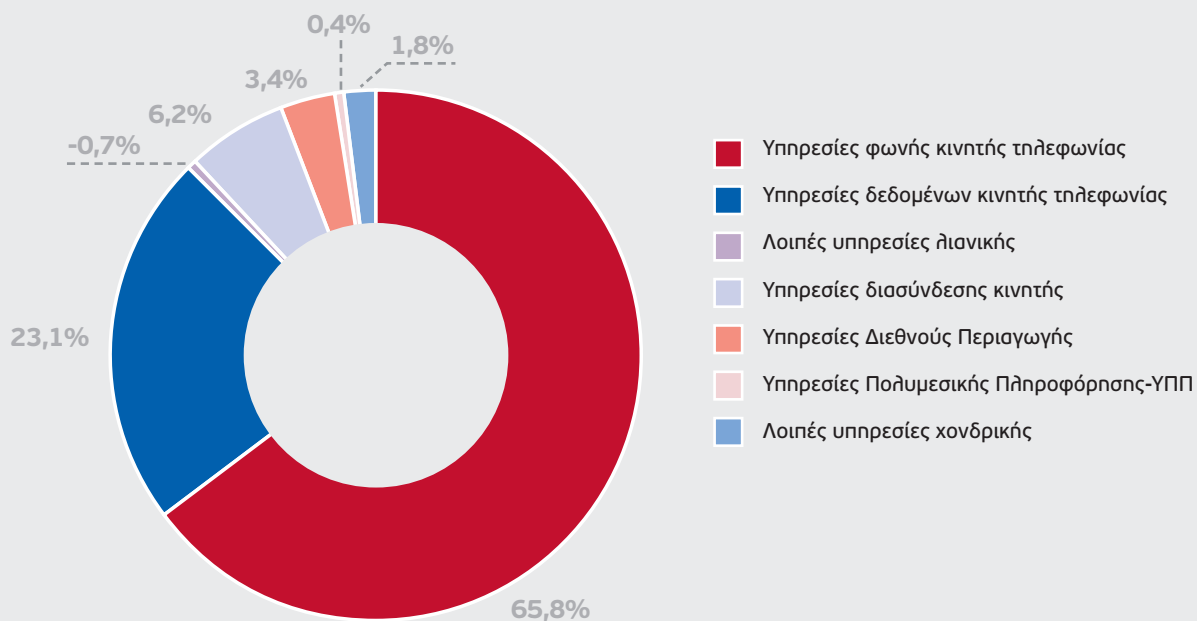
Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.10: Ανάλυση εσόδων από σταθερά δίκτυα, 2018



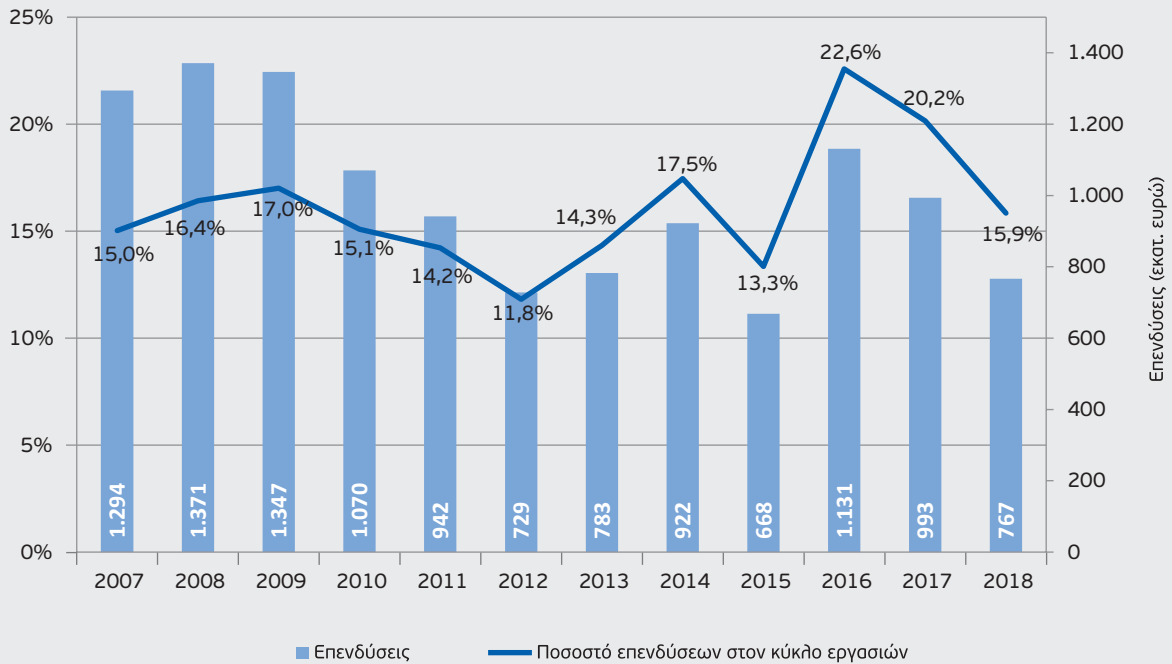
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.11: Ανάλυση εσόδων από κινητά δίκτυα, 2018



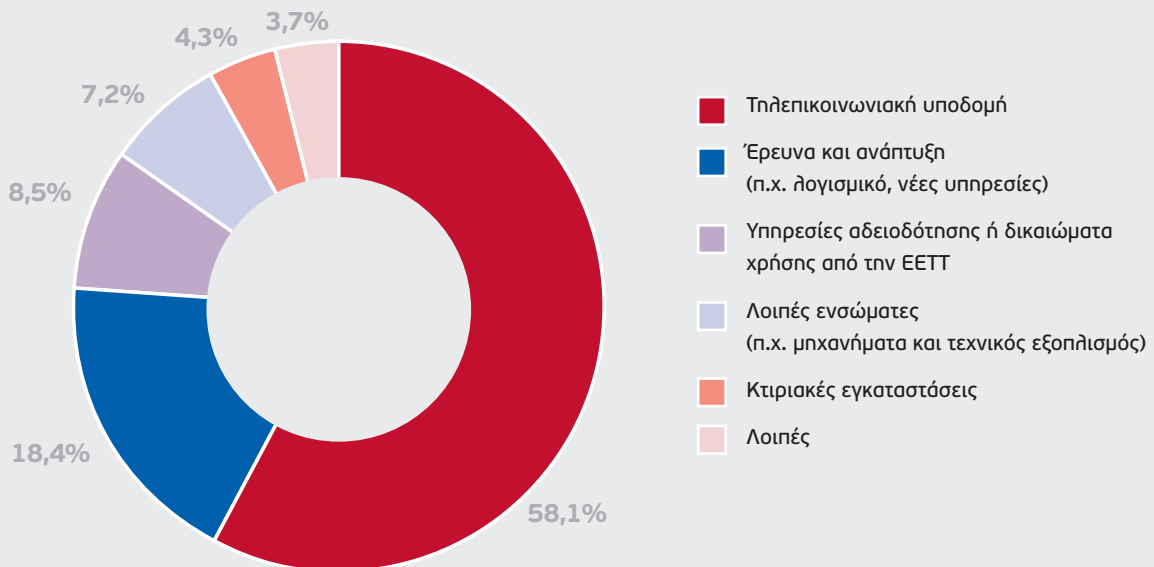
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.12: Επενδύσεις παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών



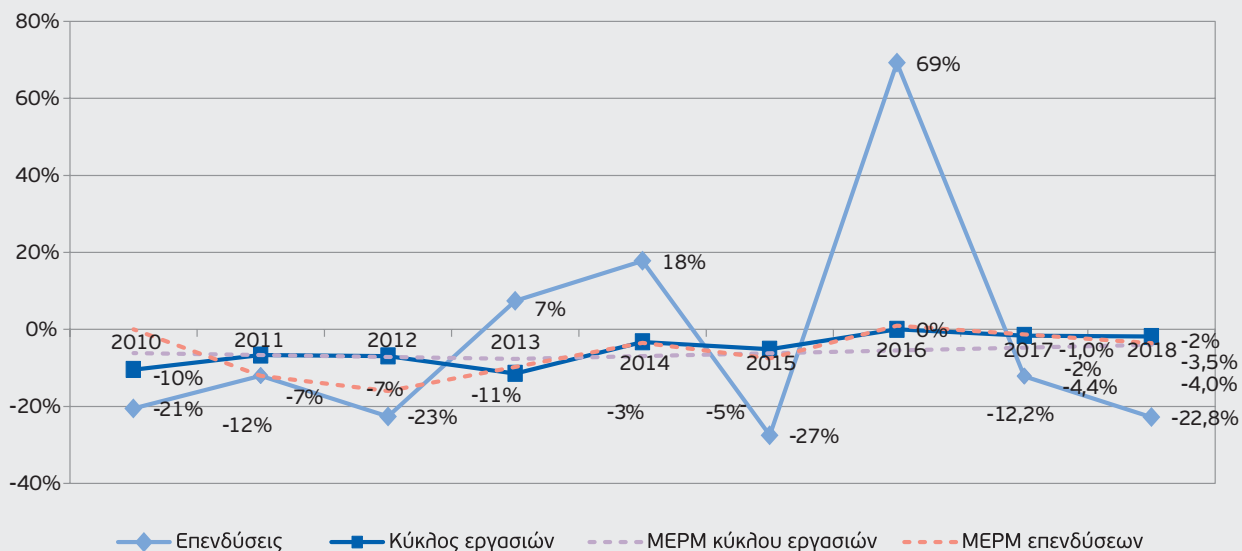
Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.13: Ανάλυση επενδύσεων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2018



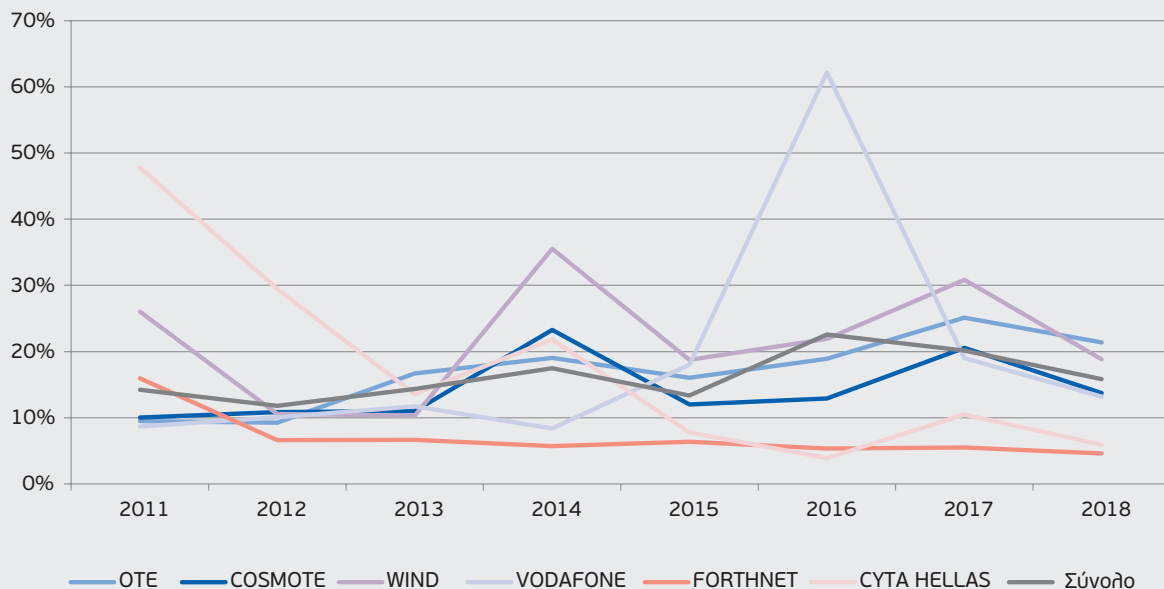
Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.14: Ρυθμός μεταβολής επενδύσεων-κύκλου εργασιών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.15: Επενδύσεις προς κύκλο εργασιών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

1.2.2. Υπηρεσίες επικοινωνιών που παρέχονται σε σταθερή θέση

Γραμμές πρόσβασης σταθερής τηλεφωνίας

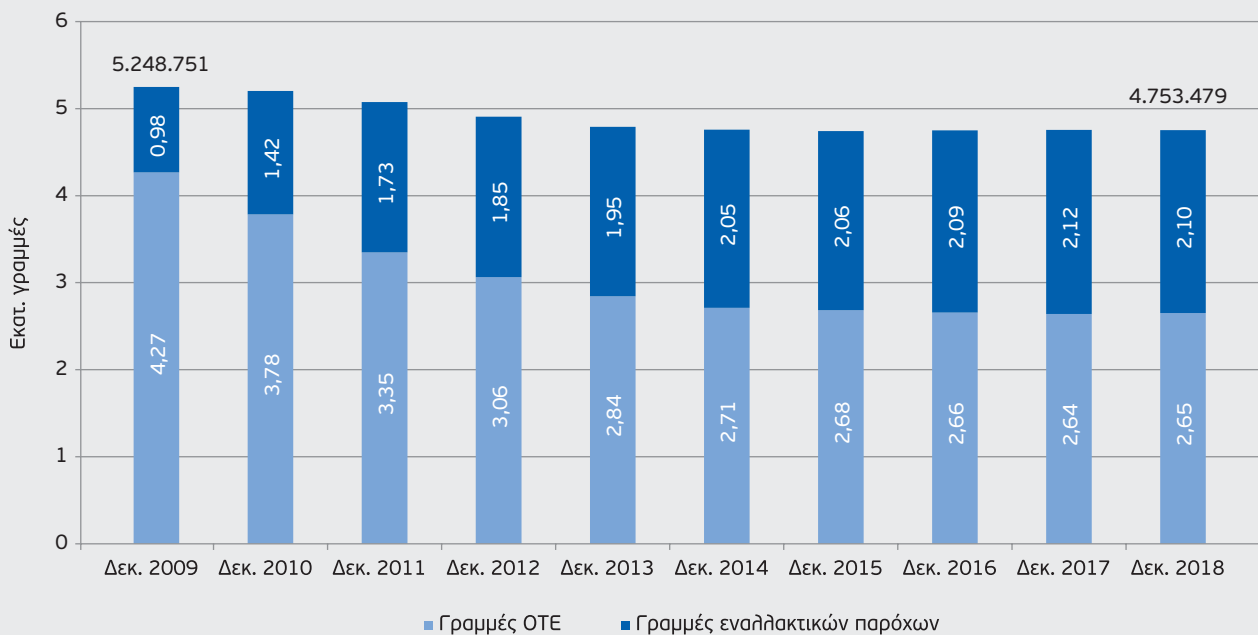
Το Δεκέμβριο του 2018, ο αριθμός των γραμμών πρόσβασης τηλεφωνίας σε σταθερό δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ανήλθε σε 4.753.479, με διεύδυση 44,3% επί του πληθυσμού, έναντι 4.756.694 στο τέλος του 2017, με οριακή μείωση της τάξης του 0,07% σε σχέση με το προηγούμενο έτος (Διάγραμμα 1.16).

Ο αριθμός των τηλεφωνικών γραμμών του ΟΤΕ σημείωσε αύξηση 0,4% (11.863 γραμμές) σε σχέση με το 2017 (μείωση 0,7%), ανατρέποντας τη

φθίνουσα τάση των τελευταίων ετών. Το μερίδιό του, στο τέλος του 2018, ανήλθε σε 55,8% έναντι 55,5% στο τέλος του 2017 (Διάγραμμα 1.17). Το 55% των γραμμών του ΟΤΕ αφορά πλέον γραμμές Managed VoIP, ποσοστό που βαίνει ολοένα αυξανόμενο κατά την τελευταία τριετία (από 23% που ήταν το 2016), γεγονός που οφείλεται στη μετάβαση σε τεχνολογίες IP δικτύου από το παραδοσιακό δίκτυο PSTN.

Οι τηλεφωνικές γραμμές των υπολοίπων παρόχων σημείωσαν μικρή μείωση 0,7% (15.078 γραμμές το 2018 έναντι της αύξησης 24.998 γραμμών το 2017), καταλαμβάνοντας μερίδιο 44,2% έναντι 44,5% στο τέλος του 2017.

Διάγραμμα 1.16: Εξέλιξη γραμμών πρόσβασης σταθερής τηλεφωνίας



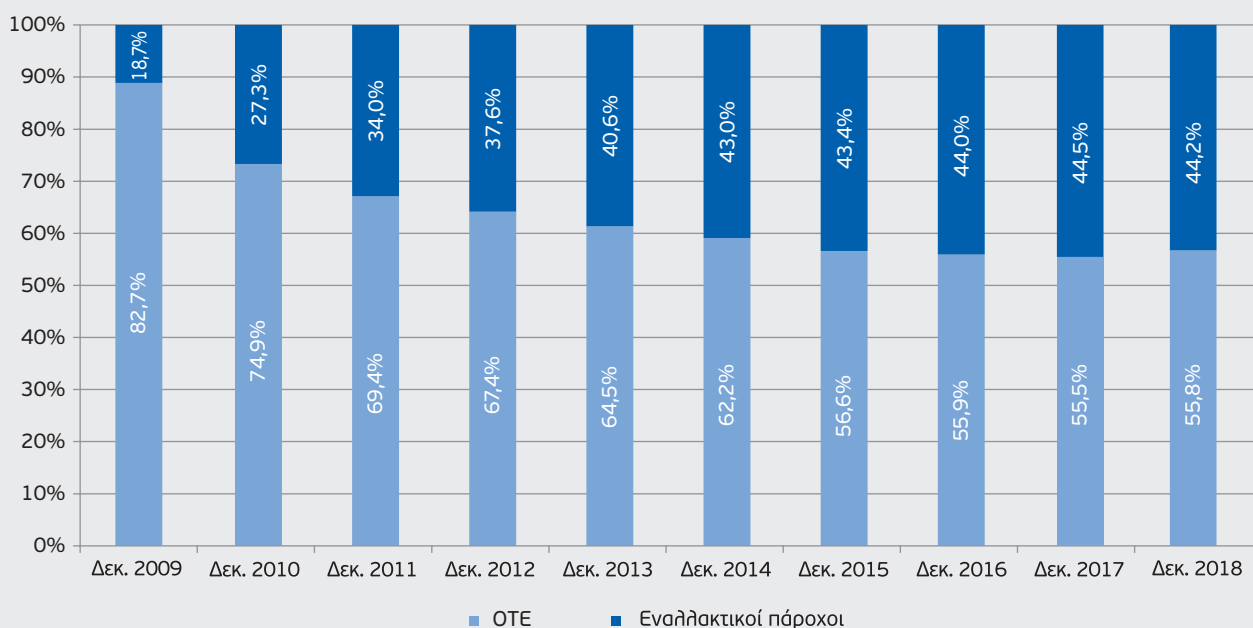
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.2: Εξέλιξη γραμμών πρόσβασης σταθερής τηλεφωνίας

| | Γραμμές ΟΤΕ | | | | | Γραμμές εναλλακτικών παρόχων | | | | | Σύνολο γραμμών |
|-----------|-------------|----------|--------------|----------|-----------|------------------------------|----------------------------|--------------|----------|-----------|----------------|
| | PSTN | ISDN BRA | Managed VoIP | ISDN PRA | Σύνολο | PSTN και ISDN BRA χωρίς ΧΕΓ | PSTN και ISDN BRA μέσω ΧΕΓ | Managed VoIP | ISDN PRA | Σύνολο | |
| Δεκ. 2007 | 4.509.564 | 579.533 | - | 6.185 | 5.095.282 | 205.707 | - | 26.875 | 480 | 233.062 | 5.328.344 |
| Δεκ. 2008 | 4.110.102 | 548.388 | - | 5.971 | 4.664.461 | 547.242 | - | 41.992 | 681 | 589.915 | 5.254.376 |
| Δεκ. 2009 | 3.744.759 | 517.337 | - | 5.677 | 4.267.773 | 848.354 | 42.405 | 89.524 | 695 | 980.978 | 5.248.751 |
| Δεκ. 2010 | 3.306.469 | 473.183 | - | 5.259 | 3.784.911 | 1.191.665 | 71.883 | 154.833 | 747 | 1.419.128 | 5.204.039 |
| Δεκ. 2011 | 2.917.578 | 426.830 | - | 4.808 | 3.349.216 | 1.395.486 | 82.091 | 246.697 | 1.820 | 1.726.094 | 5.075.310 |
| Δεκ. 2012 | 2.670.296 | 387.692 | - | 4.320 | 3.062.308 | 1.415.564 | 63.964 | 364.288 | 2.791 | 1.846.607 | 4.908.915 |
| Δεκ. 2013 | 2.484.926 | 354.655 | - | 3.791 | 2.843.372 | 1.516.775 | 47.082 | 380.420 | 3.025 | 1.947.302 | 4.790.674 |
| Δεκ. 2014 | 2.377.849 | 330.034 | - | 3.499 | 2.711.382 | 1.612.296 | 35.325 | 396.306 | 2.962 | 2.046.889 | 4.758.271 |
| Δεκ. 2015 | 2.298.569 | 303.791 | 78.789 | 3.242 | 2.684.391 | 1.651.635 | 14.344 | 390.189 | 2.799 | 2.058.967 | 4.743.358 |
| Δεκ. 2016 | 1.782.963 | 262.449 | 609.443 | 3.069 | 2.657.924 | 1.706.449 | 9.386 | 374.609 | 2.120 | 2.092.564 | 4.750.488 |
| Δεκ. 2017 | 1.244.008 | 230.309 | 1.161.912 | 2.903 | 2.639.132 | 1.754.020 | 7.746 | 353.490 | 2.306 | 2.117.562 | 4.756.694 |
| Δεκ. 2018 | 1.048.244 | 146.459 | 1.453.662 | 2.630 | 2.650.995 | 1.702.803 | 12.298 | 382.051 | 2.353 | 2.102.484 | 4.753.479 |

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.17: Μερίδια αγοράς βάσει των γραμμών πρόσβασης σταθερής τηλεφωνίας



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Λιανική εξερχόμενη κίνηση

Η συνολική κίνηση το 2018 ανήλθε σε 14,5 δις. λεπτά έναντι 15,8 δις. το 2017, καταγράφοντας σημαντική μείωση της τάξης του 8,6%. Η σημαντική αυτή πτώση οφείλεται κυρίως στη μείωση της διάρκειας των εθνικών κλήσεων προς σταθερό (1,2 δις. λεπτά λιγότερα σε σχέση με το 2017, ήτοι μείωση 9,4%) αλλά και των διεθνών κλήσεων (πτώση 25,1% σε σχέση με το 2017). Η διάρκεια των βασικών τύπων κλήσεων αποτελεί σταθερά το 98% της διάρκειας όλων των τύπων κλήσεων κατά τα τελευταία έτη (Διαγράμματα 1.18, 1.19 και 1.20)

Ως προς την ποσοστιαία κατανομή των βασικών τύπων κλήσεων, το 82% αφορά εθνικές κλήσεις προς σταθερό, ενώ το 16% αποδίδεται στις κλήσεις προς κινητό και το υπόλοιπο 2% στις διεθνείς κλήσεις. Η διαχρονική εξέλιξη της κίνησης ανά τύπο κλήσης παρουσιάζεται στον Πίνακα 1.3.

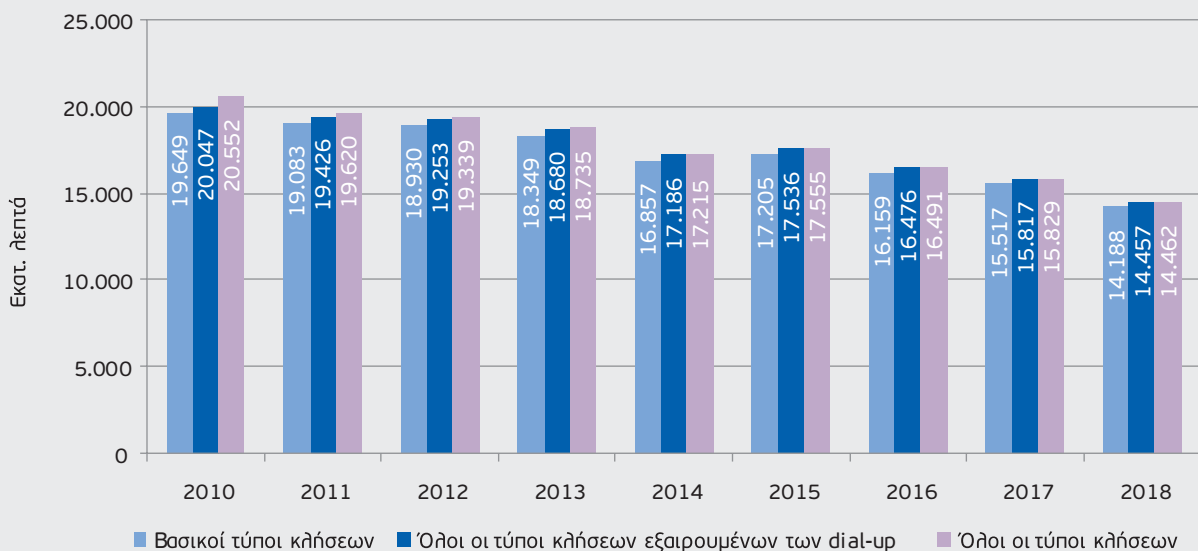
Ο ΟΤΕ διατηρεί το μερίδιό του σε όρους κίνησης αυξημένο κατά 0,5% σε σχέση με το 2017. Ειδικότερα, το μερίδιό του υπολογίζεται σε 46,3% για το σύνολο της κίνησης και σε 46% για την κίνηση των βασικών τύπων κλήσεων (Διάγραμμα 1.21). Τα μερίδιά του ανά βασικό τύπο κλήσης παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 1.22.

Λαμβάνοντας υπόψη τη διαχρονική κατανομή των ετήσιων μεριδίων αγοράς μεταξύ των παρόχων για το σύνολο των βασικών τύπων κλήσεων, διαπιστώνεται ότι η αγορά εξακολούθησε και το 2018 να χαρακτηρίζεται από αυξημένη συγκέντρωση. Πιο συγκεκριμένα, το 99,46% των μεριδίων αθροιστικά αποδίδεται στον ΟΤΕ και σε τέσσερις εναλλακτικούς παρόχους. Πρόκειται για τις, κατά αλφαβητική σειρά, εταιρίες: CYTA, FORTHNET, VODAFONE και WIND (Διάγραμμα 1.23).

Στο Διάγραμμα 1.24 παρουσιάζεται η διαχρονική κατανομή της συνολικής κίνησης (εξαιρουμένων των dial-up κλήσεων) μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων. Επισημαίνεται ότι η μείωση κατά 8,6% της κίνησης σταθερής τηλεφωνίας το 2018 συγκριτικά με το 2017, αποδίδεται στην πτώση της κίνησης κατά 9,5% από τους εναλλακτικούς παρόχους σταθερής τηλεφωνίας και κατά 7,5% από τον ΟΤΕ.

Ο μέσος χρόνος των βασικών τύπων κλήσεων το 2018 διαμορφώθηκε σε 249 λεπτά ανά μήνα, ανά σύνδεση, σε σχέση με τον αντίστοιχο δείκτη των 272 λεπτών το 2017.

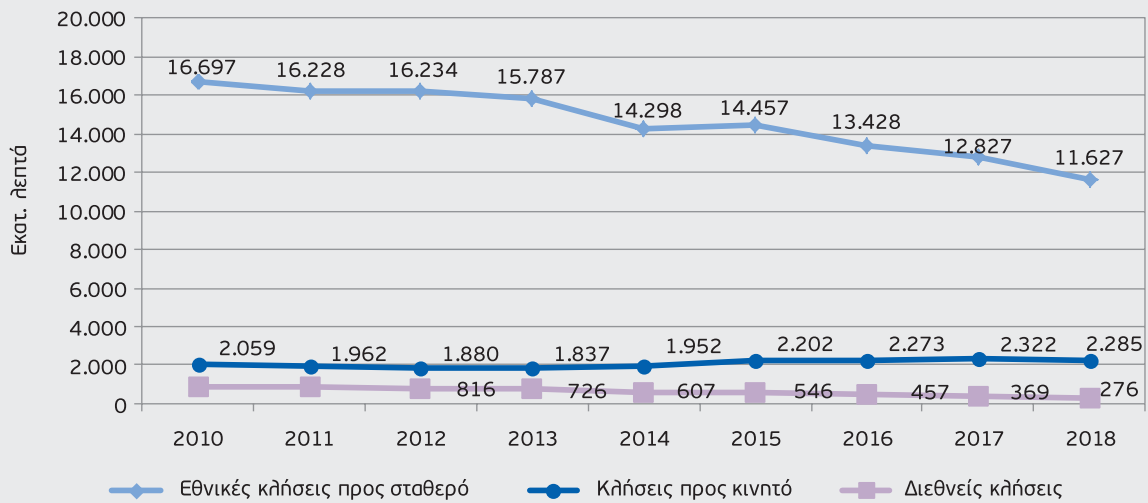
Διάγραμμα 1.18: Εξέλιξη εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

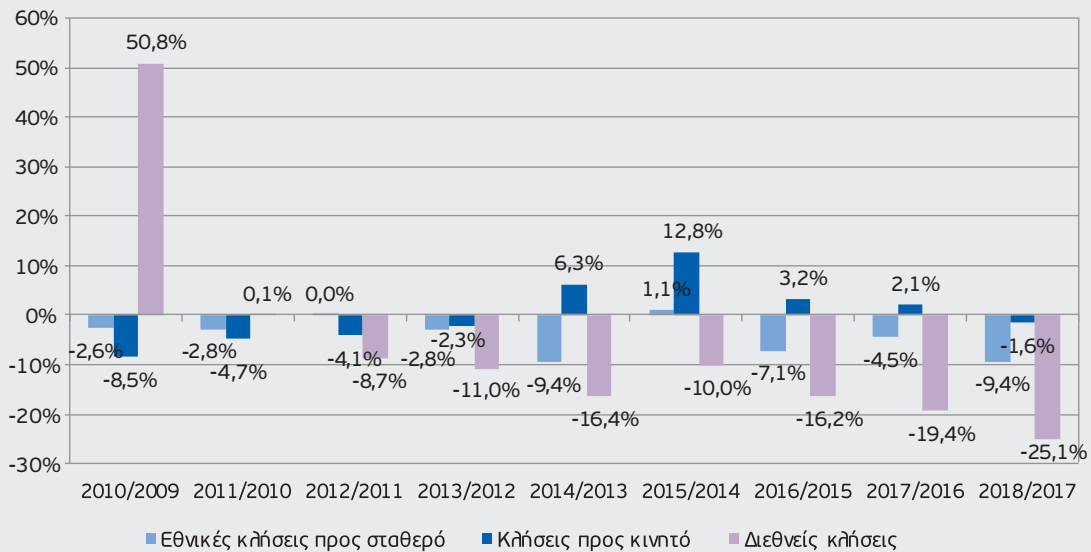
Σημείωση: Οι βασικοί τύποι τηλεφωνικών κλήσεων περιλαμβάνουν τις εθνικές κλήσεις προς σταθερό (δηλ. τις αστικές και υπεραστικές κλήσεις), τις κλήσεις προς κινητό καθώς και τις διεθνείς κλήσεις.

Διάγραμμα 1.19: Εξερχόμενη κίνηση από σταθερό τηλέφωνο για τους βασικούς τύπους κλήσεων



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.20: Ετήσια μεταβολή εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.3: Εξερχόμενη κίνηση από σταθερό τηλέφωνο, ανά τύπο κλήσης (σε εκατ. λεπτά)

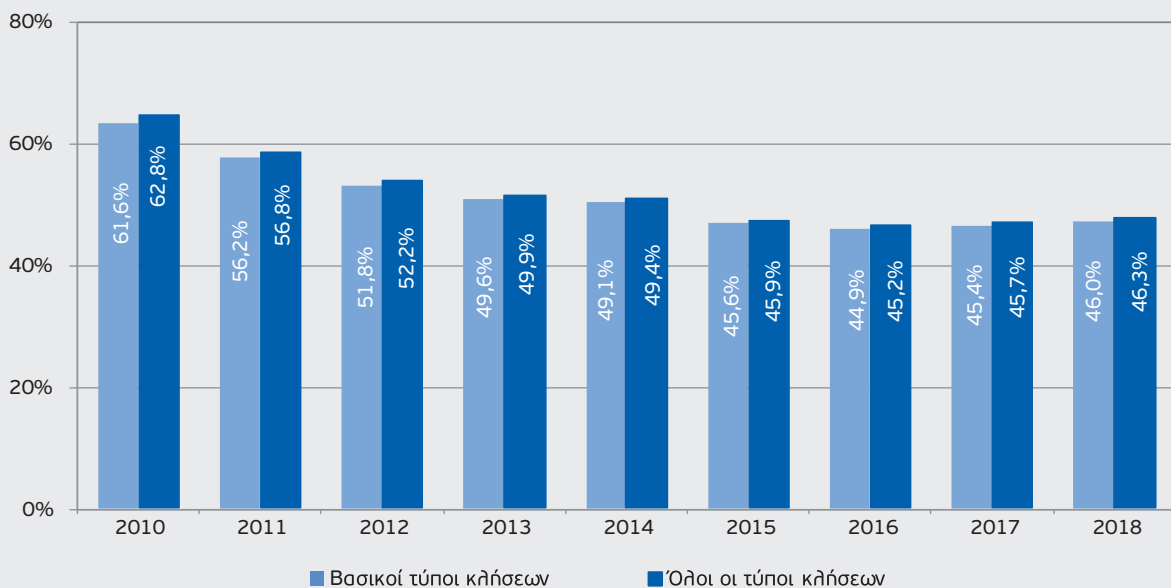
| | Τύπος κλήσης | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Βασικοί τύποι κλήσεων | Εθνικές κλήσεις προς σταθερό | 16.697 | 16.228 | 16.234 | 15.787 | 14.298 | 14.457 | 13.428 | 12.827 | 11.627 |
| | Κλήσεις προς κινητό | 2.059 | 1.962 | 1.880 | 1.837 | 1.952 | 2.202 | 2.273 | 2.322 | 2.285 |
| | Διεθνείς κλήσεις | 893 | 894 | 816 | 726 | 607 | 546 | 457 | 369 | 276 |
| Λοιποί τύποι κλήσεων | Dial-up κλήσεις | 505 | 194 | 86 | 55 | 29 | 19 | 15 | 12 | 5 |
| | Κλήσεις σε προσωπικούς αριθμούς (σειρά 70) | 0,05 | 0,13 | 0,13 | 0,14 | 0,14 | μη διαθέσιμο | μη διαθέσιμο | μη διαθέσιμο | μη διαθέσιμο |
| | Κλήσεις σε υπηρεσίες ατελούς χρέωσης (FreePhone - 800) | 24 | 23 | 23 | 26 | 31 | 58 | 54 | 51 | 40 |
| | Κλήσεις σε υπηρεσίες μεριζόμενου κόστους (Shared cost - 801) | 77 | 52 | 35 | 33 | 31 | | | | |
| | Κλήσεις σε υπηρεσίες σύντομων κωδικών (3-ψήφια, 4-ψήφια, 5-ψήφια) - Βλ. Σημείωση 1 | 236 | 225 | 220 | 219 | 229 | 238 | 230 | 221 | 206 |
| | Κλήσεις σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας - Βλ. Σημείωση 2 | 61 | 43 | 45 | 53 | 37 | 35 | 34 | 28 | 23 |
| Βασικοί τύποι κλήσεων | | 19.649 | 19.083 | 18.930 | 18.349 | 16.857 | 17.205 | 16.159 | 15.517 | 14.188 |
| Όλοι οι τύποι κλήσεων, εξαιρουμένων των dial-up | | 20.047 | 19.426 | 19.253 | 18.680 | 17.186 | 17.536 | 16.476 | 15.817 | 14.457 |
| Όλοι οι τύποι κλήσεων | | 20.552 | 19.620 | 19.339 | 18.735 | 17.215 | 17.555 | 16.491 | 15.829 | 14.462 |

Πηγή: ΕΕΤΤ

Σημείωση 1: Οι κλήσεις σε σύντομους κωδικούς για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας εξαιρούνται.

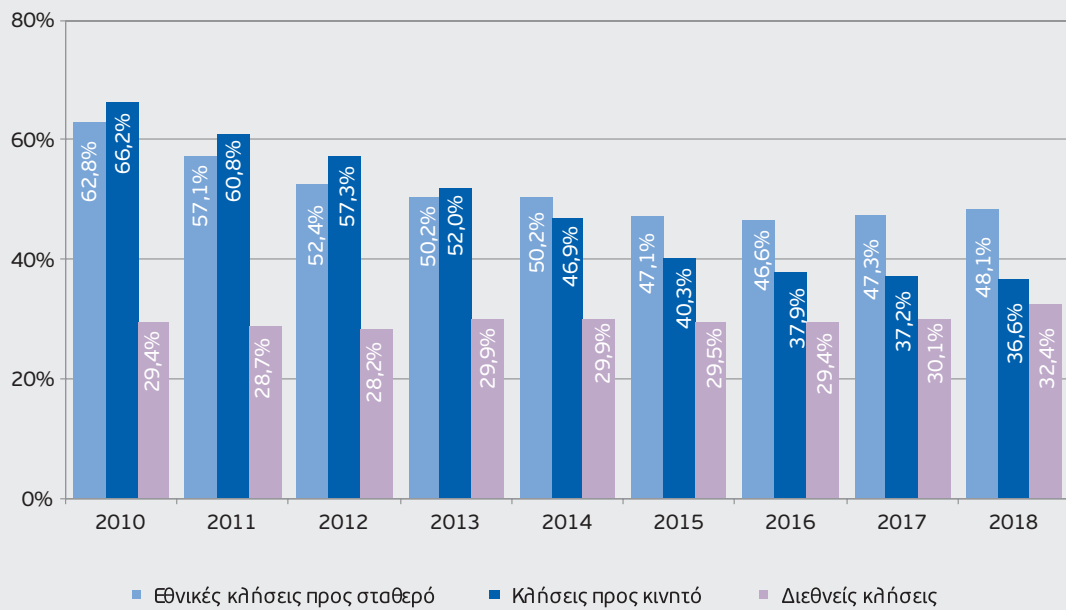
Σημείωση 2: Αφορά τις κλήσεις σε όλες τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, συμπεριλαμβανομένων των σύντομων κωδικών για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Διάγραμμα 1.21: Μεριδία αγοράς ΟΤΕ (βάσει της εξερχόμενης κίνησης)



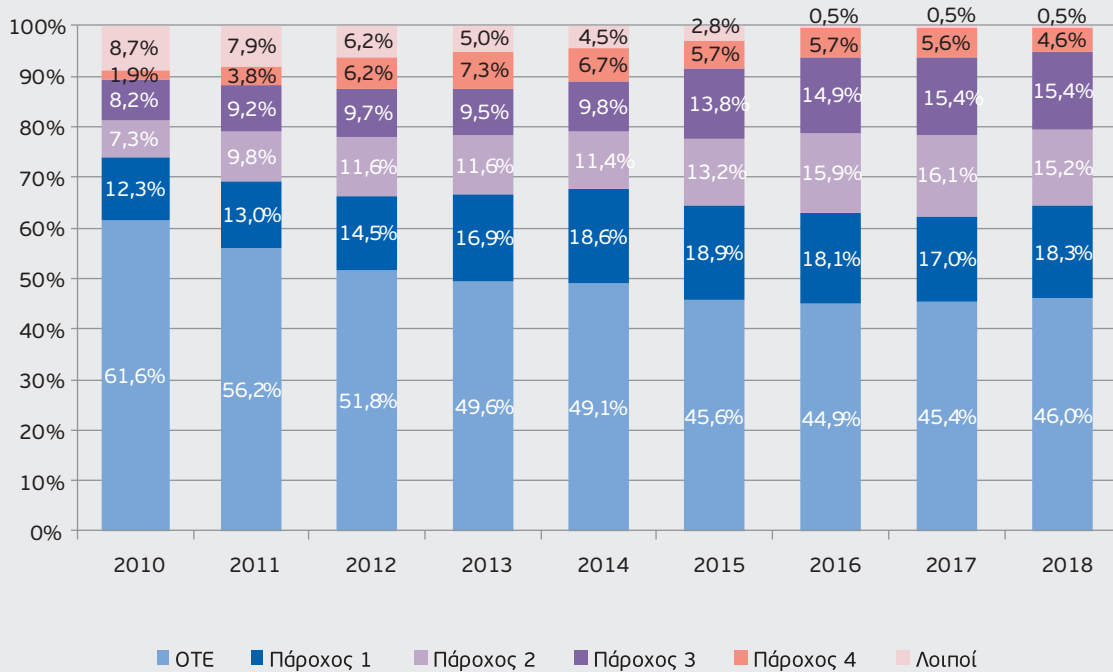
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.22: Μέρη αγοράς ΟΤΕ ανά βασικό τύπο κλήσης (βάσει της εξερχόμενης κίνησης)



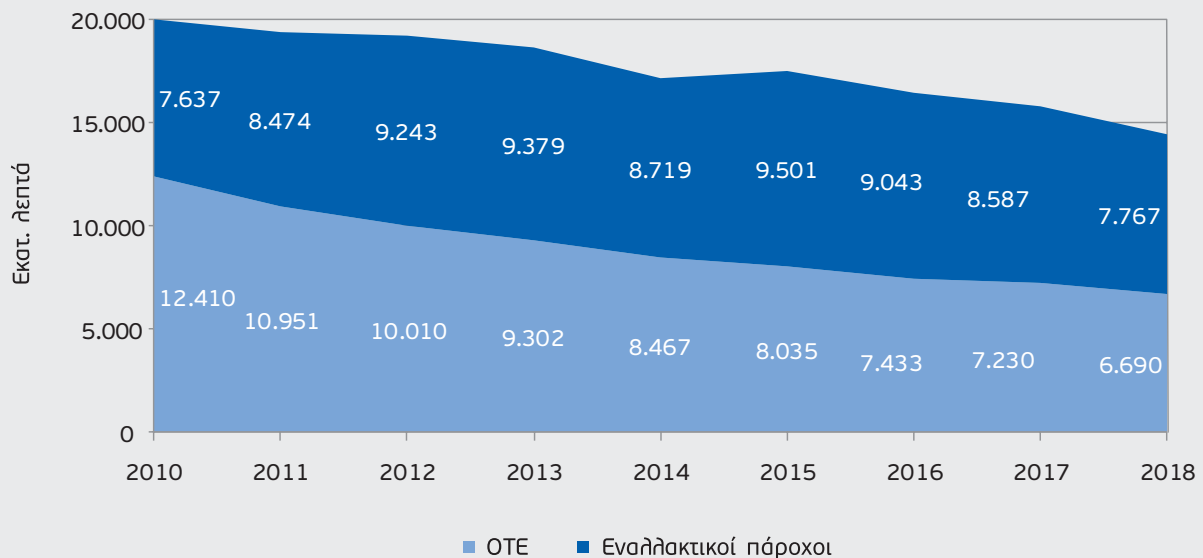
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.23: Μέρη αγοράς στους βασικούς τύπους κλήσεων (βάσει της εξερχόμενης κίνησης)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.24: Εξερχόμενη κίνηση για ΟΤΕ και λοιπούς παρόχους (εξαιρουμένης της dial-up)



Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση

Το 2018, τα συνολικά λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση παρέμειναν στο ίδιο επίπεδο με το 2017, ανερχόμενα στα 1,41 δισ. ευρώ (Διάγραμμα 1.25). Παρά το γεγονός ότι τα λιανικά έσοδα τηλεφωνίας μειώθηκαν κατά 26,5 εκατ. ευρώ, ήτοι πτώση κατά 2,5% συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, τα έσοδα από τις υπηρεσίες Διαδικτύου σημείωσαν άνοδο κατά 7,5% σε σχέση με το 2017 και ανήλθαν σε 384,7 εκατ. ευρώ (αύξηση κατά 26,9 εκατ. ευρώ). Διευκρινίζεται ότι αφενός τα έσοδα που παρουσιάζονται είναι προ των αποδόσεων σε τρίτους παρόχους, αφετέρου στα έσοδα τηλεφωνίας, περιλαμβάνονται τα έσοδα πρόσβασης³ και τα έσοδα από την παροχή όλων των τύπων κλήσεων⁴.

Το μέσο μηνιαίο έσοδο ανά σύνδεση από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας ήταν 17,98 ευρώ (έναντι 18,43 ευρώ το 2017). Το μέσο έσοδο ανά λεπτό εξερχόμενης κλήσης, λαμβανομένων υπόψη όλων

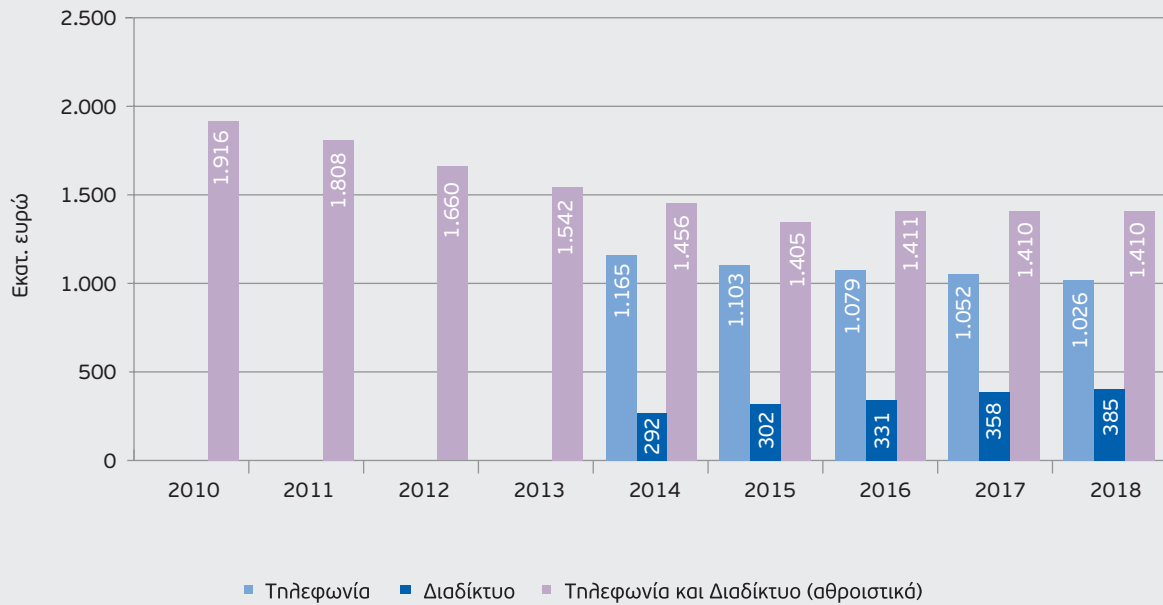
των τύπων κλήσεων, υπολογίζεται σε 0,07 ευρώ, σχεδόν ίσο με αυτό του 2017.

Το μερίδιο του ΟΤΕ βάσει των λιανικών εσόδων τηλεφωνίας και Διαδικτύου αυξήθηκε κατά 0,6%, αποτελώντας περίπου το 61,5% στο σύνολο της αγοράς (Διάγραμμα 1.26). Στον Πίνακα 1.4 παρουσιάζονται τα μερίδια αγοράς των παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση για το 2018, συγκριτικά με αυτά του προηγούμενου έτους.

3. Σε αυτά περιλαμβάνονται τα έσοδα από αρχική σύνδεση/εγκατάσταση κ.λπ., τα μηνιαία πάγια για τη γραμμή πρόσβασης σε τηλεφωνικές υπηρεσίες και τα έσοδα από πρόσθετες διευκολύνσεις.

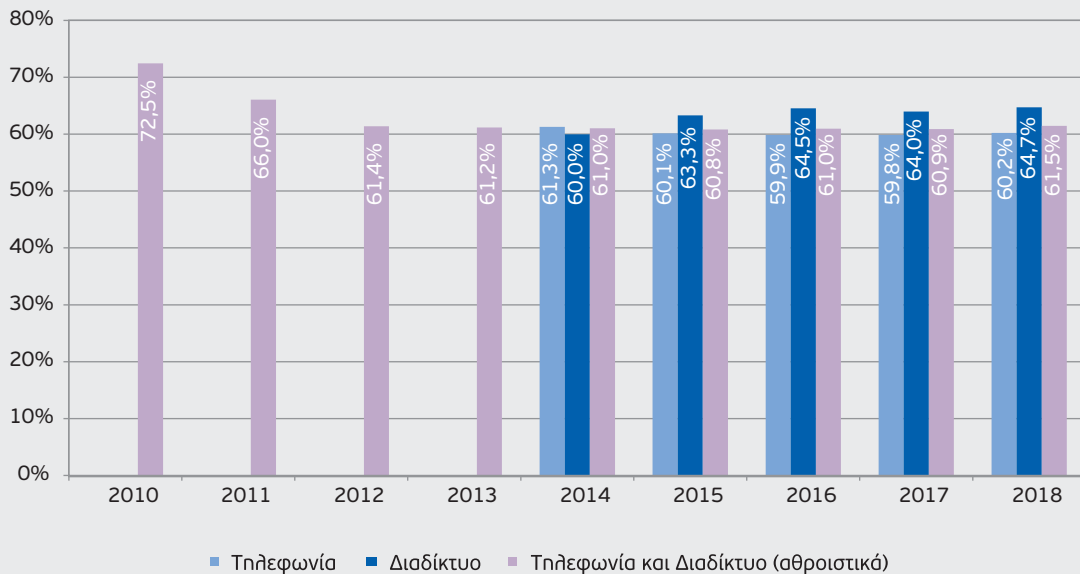
4. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία που παρατίθενται και πιο συγκεκριμένα, ο διαχωρισμός των εσόδων τηλεφωνίας και Διαδικτύου, βασίζονται σε εκτιμήσεις εκ μέρους των περισσοτέρων παρόχων.

Διάγραμμα 1.25: Λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.26: Μέρη αγοράς ΟΤΕ (βάσει λιανικών εσόδων τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.4: Μερίδια αγοράς παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση

| | 2017 | 2018 |
|----------|---------|---------|
| OTE | ~61% | 61,5% |
| VODAFONE | 10%-15% | 10%-15% |
| WIND | 10%-15% | 10%-15% |
| FORTHNET | 5%-10% | 5%-10% |
| CYTA | 5%-10% | 0%-5% |
| Λοιποί | 0%-5% | 0%-5% |

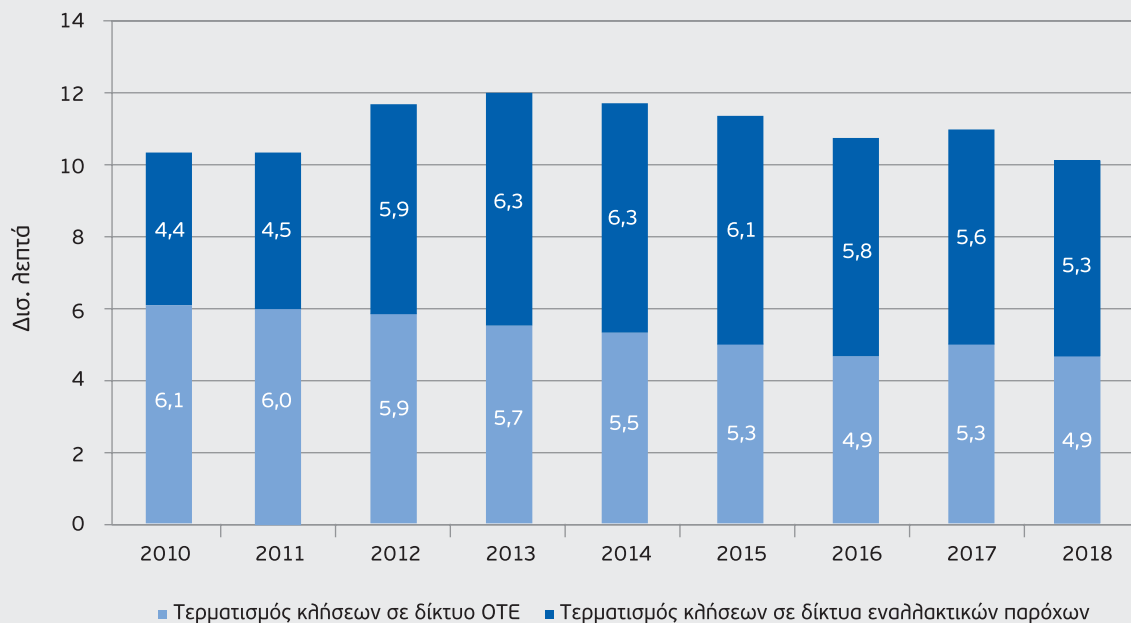
Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διασύνδεση σταθερής τηλεφωνίας

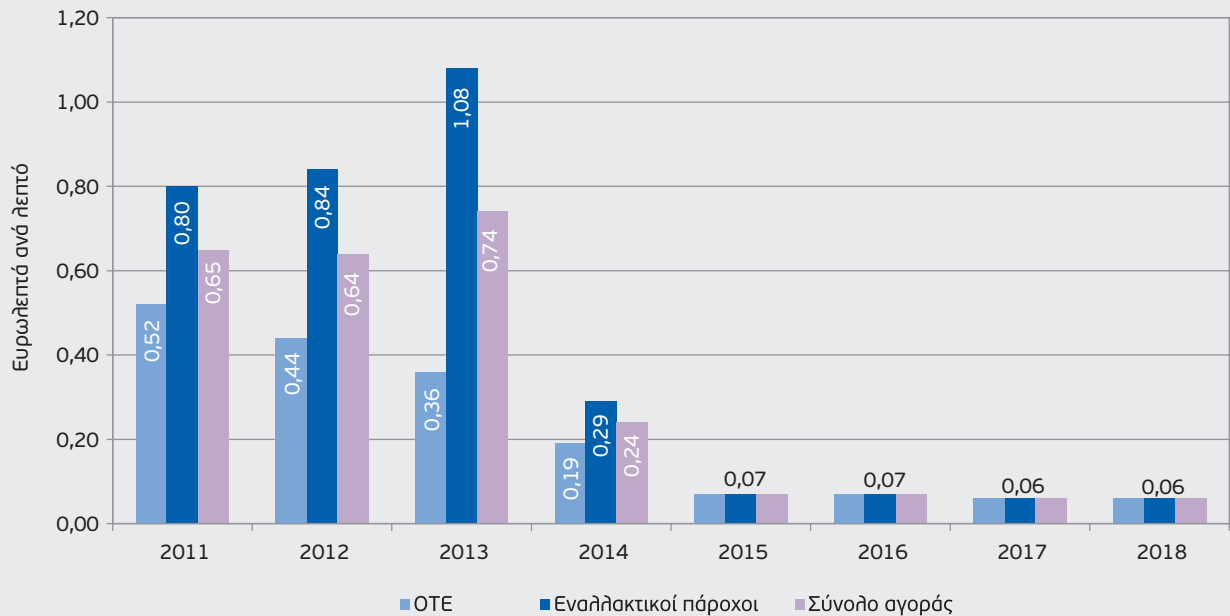
Το 2018, η κίνηση τερματισμού σε δίκτυα σταθερών επικοινωνιών (Διάγραμμα 1.27) ανήλθε στα 10,19 δισ. λεπτά, σημειώνοντας μείωση 6,2% σε σχέση με το 2017 (10,87 δισ. λεπτά). Η κίνηση

τερματισμού στο δίκτυο του ΟΤΕ υποχώρησε κατά 8% το 2018, ενώ η κίνηση στα δίκτυα των εναλλακτικών παρόχων μειώθηκε κατά 5%. Τα τελευταία τέσσερα έτη, υφίστανται συμμετρικά τέλη τερματισμού για όλους τους παρόχους σταθερών δικτύων (Διάγραμμα 1.28).

Διάγραμμα 1.27: Κίνηση τερματισμού σε δίκτυα σταθερών επικοινωνιών (ΟΤΕ-εναλλακτικοί πάροχοι)



Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

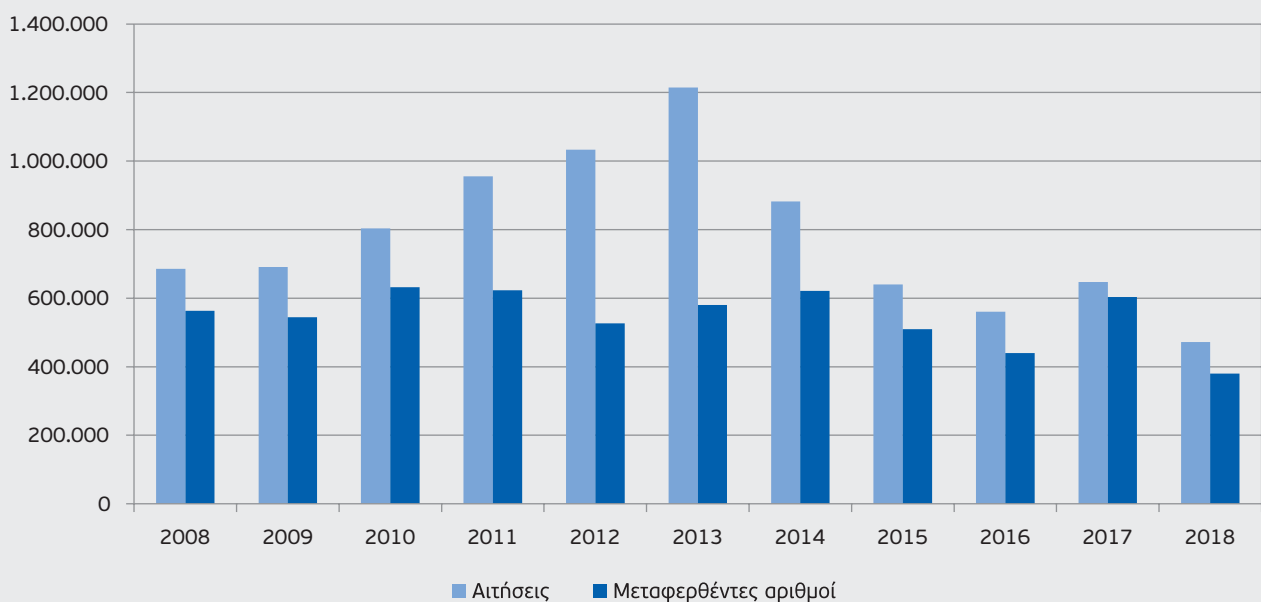
Διάγραμμα 1.28: Εξέλιξη τελών τερματισμού

Πηγή: ΕΕΤΤ

Φορτότητα αριθμών σταθερής τηλεφωνίας

Κατά το 2018, υποβλήθηκαν 472.052 αιτήσεις έναντι 647.178 αιτήσεων το 2017, καταγράφοντας σημαντική πτώση κατά 27,1%. Αντίστοιχα,

το 2018 μεταφέρθηκαν 380.128 αριθμοί, έχοντας μειωθεί κατά 37% σε σχέση με το 2017 (Διάγραμμα 1.29). Επομένως, οι μεταφορές ολοκληρώθηκαν για περίπου 81% από τα αρχικά αιτήματα φορτότητας.

Διάγραμμα 1.29: Φορτότητα αριθμών στη σταθερή τηλεφωνία

Πηγή: ΕΕΤΤ

1.2.3. Κινητές επικοινωνίες

Συνδέσεις

Οι συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας⁵ στο τέλος του 2018 μειώθηκαν τόσο ως προς το συνολικό αριθμό συνδέσεων (δηλαδή των εγγεγραμμένων) όσο και ως προς τον αριθμό των ενεργών συνδέσεων⁶ (-5,9%), σε σχέση με το 2017. Ο συνολικός αριθμός συνδέσεων, στο τέλος του 2018, διαμορφώθηκε στα 15,4 έναντι 16,2 εκατ. συνδέσεων στο τέλος του 2017, μειωμένος κατά 5% (Πίνακας 1.5 και Διάγραμμα 1.30).

Αναλυτικότερα, οι συνδέσεις συμβολαίου ξεπέρασαν τα 4,3 εκατ., σημειώνοντας άνοδο κατά 1,8% σε σχέση με το 2017, ενώ οι εγγεγραμμένες συνδέσεις της καρτοκινητής ανήλθαν στα 11 εκατ., παρουσιάζοντας πτώση κατά 7% σε σχέση με το 2017 (Πίνακας 1.6 και Διάγραμμα 1.31).

Οι συνδέσεις των οικιακών χρηστών μειώθηκαν κατά 6% σε σχέση με το 2017 ανερχόμενες στα

14 εκατ., ενώ οι συνδέσεις των επαγγελματιών χρηστών παρουσίασαν αύξηση κατά 2% σε σχέση με το 2017 και κυμάνθηκαν στα 1,29 εκατ. (Πίνακας 1.7 και Διάγραμμα 1.32).

Τα μερίδια των ΕΚΤ ως προς το συνολικό αριθμό συνδέσεων παρουσίασαν αρκετές μεταβολές στο τέλος του 2018. Το μερίδιο της COSMOTE αυξήθηκε στο 47,9%, έναντι 46,3% στο τέλος του 2017. Αντίθετα, τα μερίδια της VODAFONE και της WIND μειώθηκαν στο 30,3% και 21,4% αντίστοιχα, έναντι 30,9% και 22,4% το 2017 (Διάγραμμα 1.33 και Πίνακας 1.8). Ως προς τις ενεργές συνδέσεις⁷, το μερίδιο της COSMOTE βρίσκεται στο εύρος [45%-55%], με τη VODAFONE να ακολουθεί με εύρος [25%-35%] (Πίνακας 1.9).

Η διείσδυση των ενεργών συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας στον πληθυσμό της Ελλάδας, στο τέλος του 2018, ανήλθε σε 113%, μειωμένη κατά 6% σε σχέση με το 2017 (διείσδυση 120%). Αντίστοιχα, στο σύνολο των συνδέσεων, η διείσδυση ανήλθε σε 143% έναντι 150% το 2017 (Πίνακας 1.10).

Πίνακας 1.5: Συνολικές και ενεργές συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας (χωρίς datacards)

| Συνδέσεις | Δεκ. 2008 | Δεκ. 2009 | Δεκ. 2010 | Δεκ. 2011 | Δεκ. 2012 | Δεκ. 2013 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Εγγεγραμμένες | 18.918.092 | 20.298.102 | 14.815.705 | 14.557.672 | 15.151.742 | 15.722.476 |
| Ενεργές | 13.799.340 | 13.295.093 | 12.292.716 | 12.127.985 | 12.897.306 | 12.518.645 |

| Συνδέσεις | Δεκ. 2014 | Δεκ. 2015 | Δεκ. 2016 | Δεκ. 2017 | Δεκ. 2018 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Εγγεγραμμένες | 15.473.683 | 15.353.553 | 15.934.294 | 16.167.273 | 15.354.388 |
| Ενεργές | 12.144.598 | 12.566.650 | 12.538.927 | 12.937.106 | 12.170.757 |

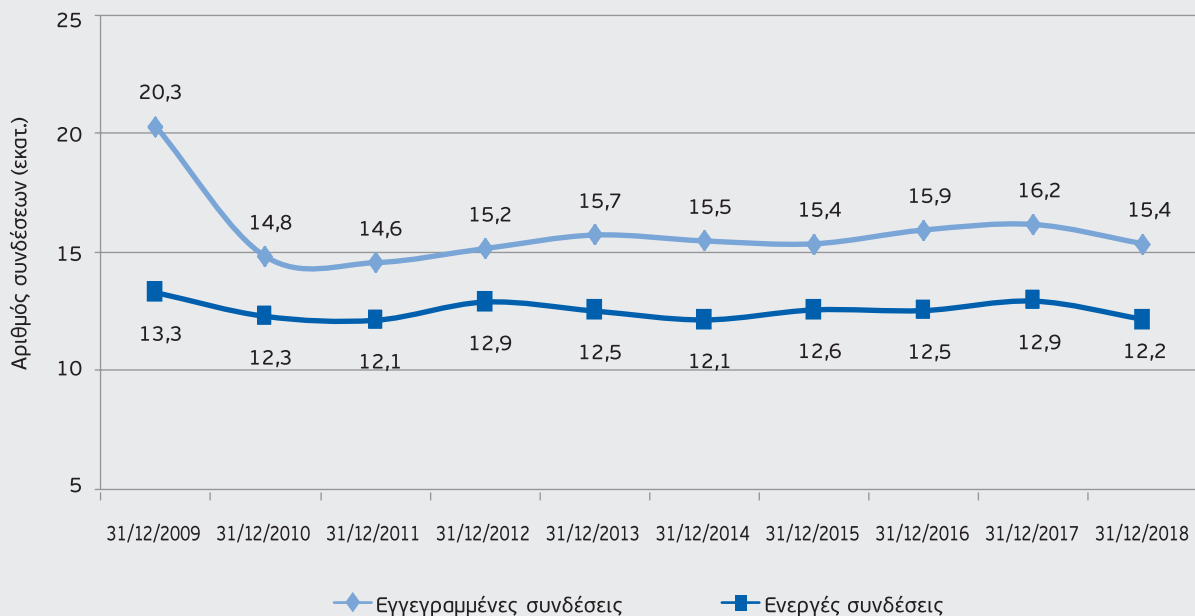
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

5. Χρησιμοποιείται ο όρος «σύνδεση» ή «συνδρομή» αντί του «συνδρομητή». Δεν αποτυπώνεται ο αριθμός των συνδρομητών ως φυσικά πρόσωπα ή οντότητες, αλλά οι συνολικές συνδέσεις/συνδρομές, καθώς ένας συνδρομητής είναι δυνατό να έχει μία ή και περισσότερες συνδρομές/συνδέσεις.

6. Ως «ενεργές συνδέσεις» ή «ενεργές συνδρομές» ορίζονται οι συνδέσεις/συνδρομές που έχουν προκαλέσει τη δημιουργία λιανικού ή χονδρικού εσόδου και κίνησης, τους προηγούμενους τρεις μήνες.

7. Το πλήθος των ενεργών συνδέσεων, καθώς και τα μερίδια που προκύπτουν, αποτελούν εμπιστευτικά στοιχεία και παρουσιάζονται με τη μορφή εύρους.

Διάγραμμα 1.30: Συνδέσεις/συνδρομές κινητής τηλεφωνίας



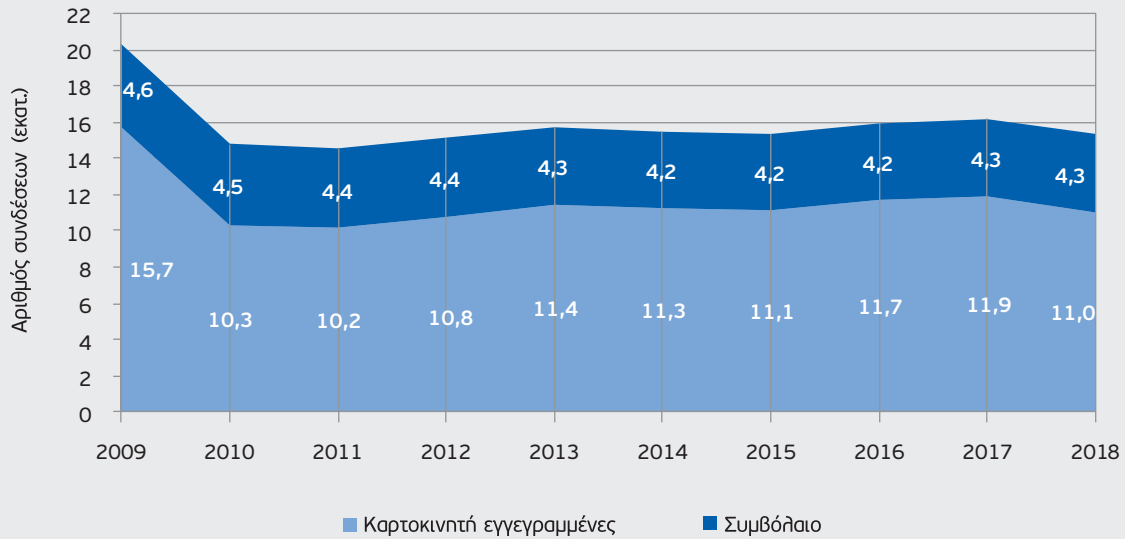
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.6: Συνολικές συνδέσεις συμβολαίου και καρτοκινητής

| | Συνδέσεις Συμβολαίου | Συνδέσεις Καρτοκινητής (εγγεγραμμένες) |
|-----------|----------------------|--|
| Δεκ. 2009 | 4.583.091 | 15.715.011 |
| Δεκ. 2010 | 4.509.815 | 10.305.890 |
| Δεκ. 2011 | 4.375.606 | 10.182.066 |
| Δεκ. 2012 | 4.381.879 | 10.769.863 |
| Δεκ. 2013 | 4.278.843 | 11.443.633 |
| Δεκ. 2014 | 4.216.579 | 11.257.104 |
| Δεκ. 2015 | 4.211.675 | 11.141.878 |
| Δεκ. 2016 | 4.219.022 | 11.715.272 |
| Δεκ. 2017 | 4.261.140 | 11.906.133 |
| Δεκ. 2018 | 4.336.465 | 11.017.923 |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.31: Εξέλιξη αριθμού συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας (καρτοκινητή και συμβόλαιο)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.7: Συνολικές συνδέσεις οικιακών και επαγγελματιών χρηστών συμβολαίου και καρτοκινητής

| | Οικιακοί | Επαγγελματίες |
|-----------|------------|---------------|
| Δεκ. 2009 | 18.906.617 | 1.391.485 |
| Δεκ. 2010 | 13.436.394 | 1.379.311 |
| Δεκ. 2011 | 13.233.823 | 1.323.849 |
| Δεκ. 2012 | 13.876.910 | 1.274.537 |
| Δεκ. 2013 | 14.497.186 | 1.225.290 |
| Δεκ. 2014 | 14.254.880 | 1.218.803 |
| Δεκ. 2015 | 14.118.156 | 1.235.397 |
| Δεκ. 2016 | 14.682.583 | 1.251.711 |
| Δεκ. 2017 | 14.902.753 | 1.264.520 |
| Δεκ. 2018 | 14.063.618 | 1.290.770 |

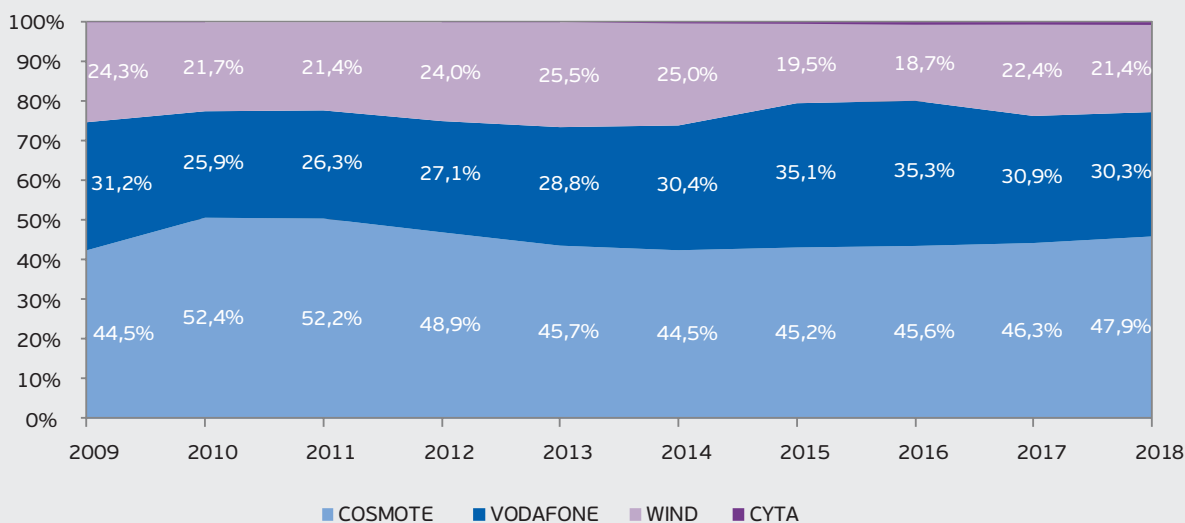
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.32: Εξέλιξη αριθμού συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας (οικιακοί-επαγγελματίες)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.33: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τις εγγεγραμμένες συνδέσεις



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.8: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τις εγγεγραμμένες συνδέσεις

| | Δεκ. 2009 | Δεκ. 2010 | Δεκ. 2011 | Δεκ. 2012 | Δεκ. 2013 | Δεκ. 2014 | Δεκ. 2015 | Δεκ. 2016 | Δεκ. 2017 | Δεκ. 2018 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| COSMOTE | 44,5% | 52,4% | 52,2% | 48,9% | 45,7% | 44,5% | 45,2% | 45,6% | 46,3% | 47,9% |
| CYTA | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,1% | 0,2% | 0,3% | 0,4% | 0,4% |
| VODAFONE | 31,2% | 25,9% | 26,3% | 27,1% | 28,8% | 30,4% | 35,1% | 35,3% | 30,9% | 30,3% |
| WIND | 24,3% | 21,7% | 21,4% | 24,0% | 25,5% | 25,0% | 19,5% | 18,7% | 22,4% | 21,4% |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.9: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τις ενεργές συνδέσεις

| | Δεκ. 2009 | Δεκ. 2010 | Δεκ. 2011 | Δεκ. 2012 | Δεκ. 2013 | Δεκ. 2014 | Δεκ. 2015 | Δεκ. 2016 | Δεκ. 2017 | Δεκ. 2018 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| COSMOTE | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% |
| CYTA | - | - | - | - | - | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% |
| VODAFONE | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% |
| WIND | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.10: Διείσδυση συνδέσεων στον πληθυσμό

| | Δεκ. 2009 | Δεκ. 2010 | Δεκ. 2011 | Δεκ. 2012 | Δεκ. 2013 | Δεκ. 2014 | Δεκ. 2015 | Δεκ. 2016 | Δεκ. 2017 | Δεκ. 2018 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Εγγεγραμμένες | 183% | 133% | 131% | 137% | 143% | 142% | 141% | 148% | 150% | 143% |
| Ενεργές | 120% | 111% | 109% | 116% | 114% | 111% | 116% | 116% | 120% | 113% |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Χρήση των δικτύων κινητών επικοινωνιών

Παρόμοια εικόνα με το 2017, παρουσίασε η χρήση των δικτύων κινητών επικοινωνιών και το 2018. Ειδικότερα, το 2018 χαρακτηρίστηκε από μικρή αύξηση ως προς τα λεπτά ομιλίας εντός της Ελλάδας, σημαντική μείωση στη χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS), ενώ αξιοσημείωτη ήταν και πάλι η αύξηση της χρήσης υπηρεσίας δεδομένων.

Φωνητικές κλήσεις

- Ο όγκος φωνητικών κλήσεων διαμορφώθηκε το 2018 στα 28,1 δισ. λεπτά, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 2,2% σε σχέση με το 2017 (27,5 δισ. λεπτά) (Διάγραμμα 1.34).
- Ο μεγαλύτερος όγκος των κλήσεων πραγματοποιήθηκε σε κινητά εντός του ίδιου δικτύου/εταιρίας κινητής τηλεφωνίας (on-net), παρουσιάζοντας ωστόσο μείωση, από 15,8 σε 15,6 δισ. λεπτά (Διάγραμμα 1.35). Η εν λόγω κίνηση αποτέλεσε επίσης το 57% του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων (δηλ. των on-net, off-net, προς σταθερό και προς διεθνείς προορισμούς) έναντι 59% το 2017 (Διάγραμμα 1.36).
- Οι κλήσεις προς κινητά εκτός δικτύου (off-net) παρουσίασαν αύξηση 8,8% σε σχέση με το 2017 (από 7,9 σε 8,6 δισ. λεπτά), ενώ αυξημένες κατά 3,8% εμφανίστηκαν και οι κλήσεις από κινητά προς σταθερά (από 2,4 σε 2,5 δισ. λεπτά).

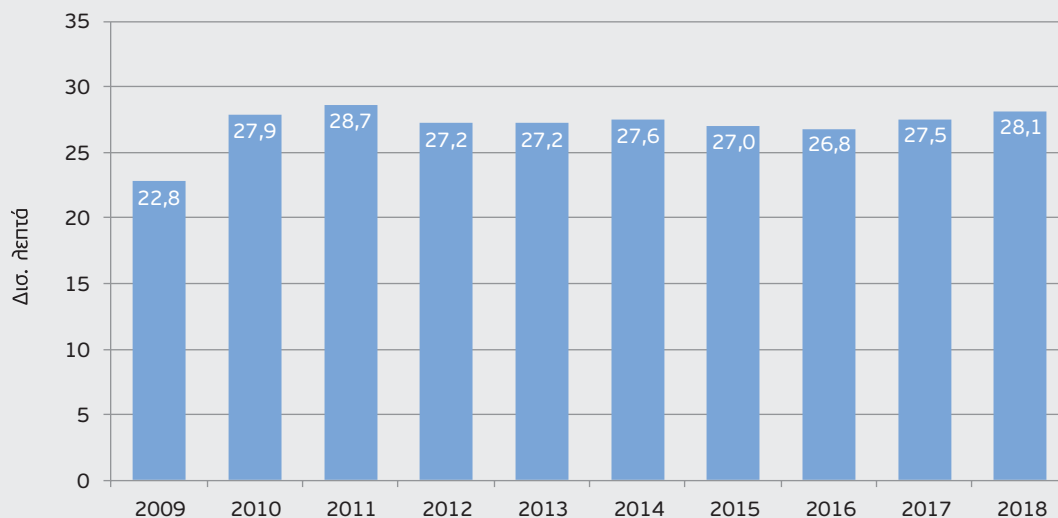
- Μείωση κατά 14,2% παρουσίασαν οι κλήσεις από κινητά προς διεθνείς προορισμούς.

Το Διάγραμμα 1.37 παρουσιάζει τον όγκο φωνητικών κλήσεων ανά κατηγορία συνδρομητή. Ο μεγαλύτερος όγκος των φωνητικών κλήσεων εξακολούθησε να πραγματοποιείται από τους συνδρομητές καρτοκινητής σε ποσοστό 48,3% του συνόλου των κλήσεων, ακολούθησαν οι οικιακοί χρήστες με συμβόλαιο (36,3%) και οι εταιρικοί χρήστες με συμβόλαιο (15,4%). Έχοντας ως βάση την πραγματοποιηθείσα κίνηση, η μέση μηνιαία διάρκεια κλήσης για έναν οικιακό χρήστη με συμβόλαιο ανήλθε σε περίπου 240 λεπτά προς κινητά (έναντι 244 το 2017) και σε 26 λεπτά προς σταθερά. Για έναν επαγγελματία χρήστη η διάρκεια ήταν 229 λεπτά προς κινητά (έναντι 233 το 2017) και 39 λεπτά προς σταθερά (έναντι 41 το 2017), ενώ τέλος, για ένα συνδρομητή καρτοκινητής, ο μέσος όρος ομιλίας του το μήνα ήταν 126 λεπτά προς κινητά (έναντι 109 το 2017) και δέκα λεπτά προς σταθερά.

Σύντομα Γραπτά Μηνύματα (SMS)

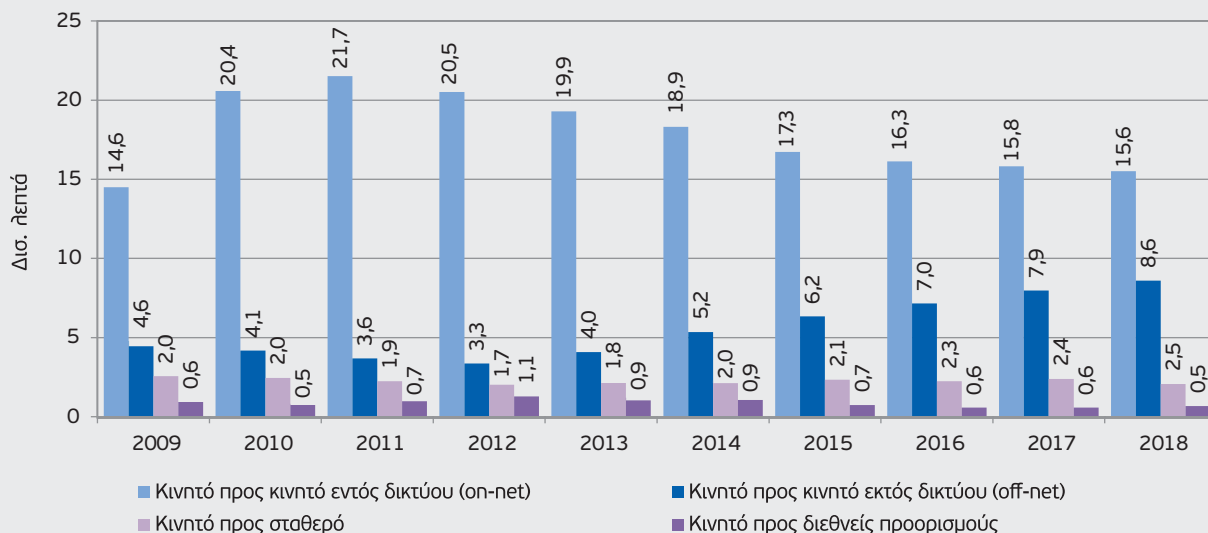
- Ο συνολικός αριθμός των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) συνέχισε την πτωτική του πορεία σημειώνοντας, για άλλη μια χρονιά, μείωση κατά 8,2% (2,2 έναντι 2,4 δισ. μηνύματα το 2017) (Διάγραμμα 1.38).
- Τα περισσότερα SMS διακινήθηκαν και το 2018 μεταξύ χρηστών του ίδιου δικτύου (on-net) σε ποσοστό 53,2% (έναντι 56,8% το 2017), ενώ συνέχισε

Διάγραμμα 1.34: Όγκος φωνητικών κλήσεων που εκκινούν από κινητό τηλέφωνο



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.35: Όγκος φωνητικών κλήσεων ανά βασικό τύπο κλήσεων



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

να αυξάνεται το ποσοστό του πλήθους των SMS που διακινήθηκαν προς άλλα δίκτυα (off-net).

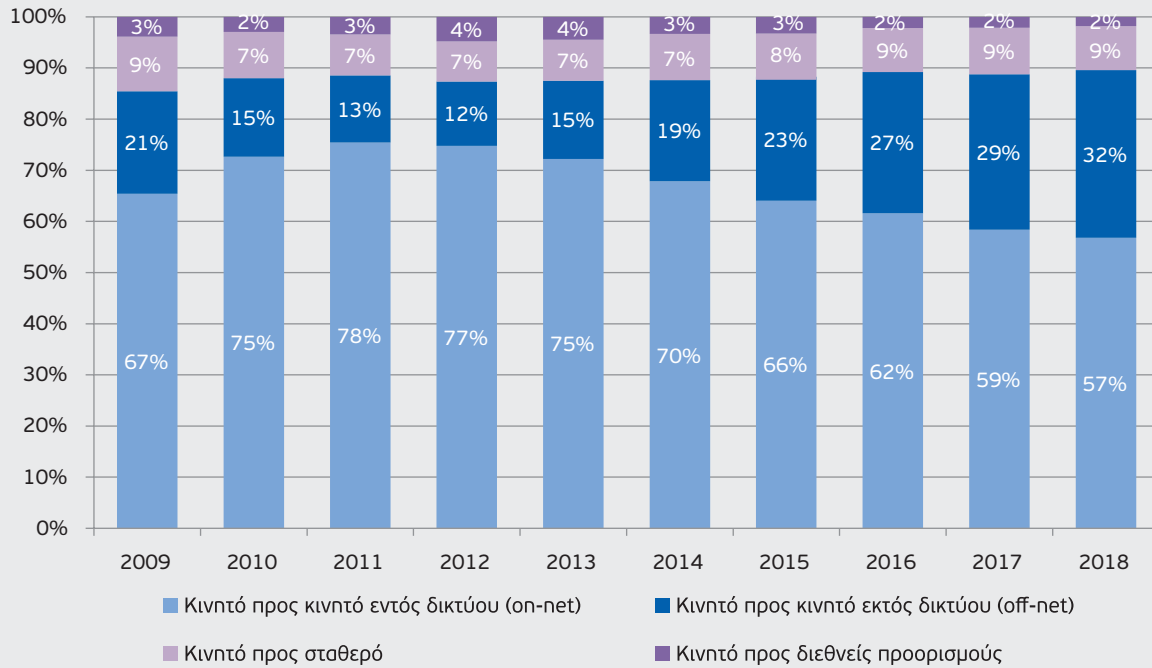
- Τα SMS από οικιακούς χρήστες συμβολαίου εμφάνισαν τη μεγαλύτερη μείωση κατά 10,7% ανερχόμενα σε 1 δισ. μηνύματα το 2018 έναντι 1,1 δισ. το 2017 (Διάγραμμα 1.39).
- Ένας οικιακός χρήστης με συμβόλαιο έστειλε κατά μέσο όρο το μήνα 27 SMS (έναντι 31 το 2017),

έπεται ο επαγγελματίας χρήστης με 20 SMS (έναντι 23 το 2017) και τέλος, ο συνδρομητής καρτοκινητής με 9 SMS.

Μηνύματα Multimedia (MMS)

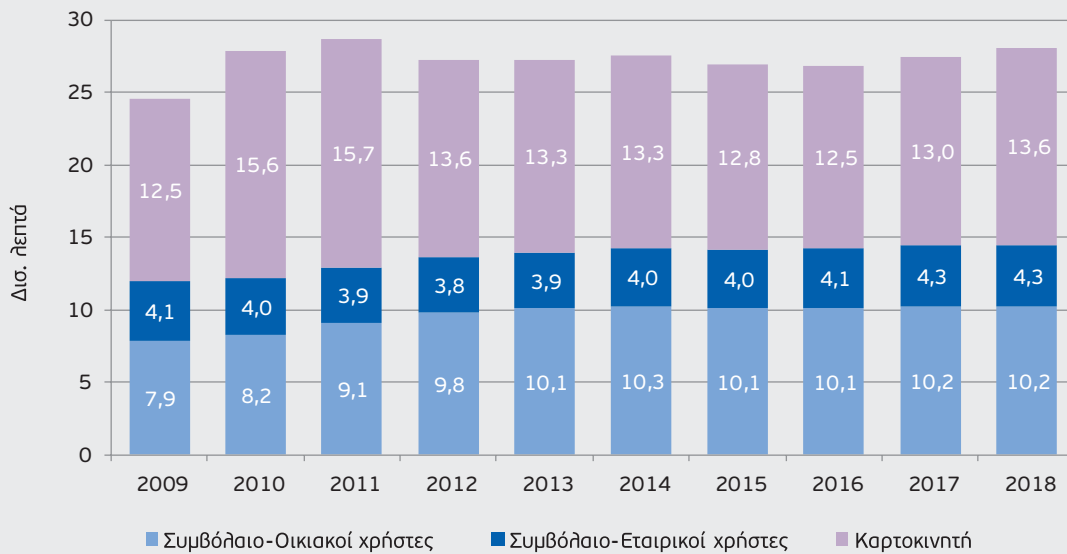
- Μικρή αύξηση 1% παρουσίασαν τα μηνύματα πολυμέσων (MMS), τα οποία ανήλθαν το 2018 σε 11,3 εκατ. από 11,2 εκατ. το 2017 (Διάγραμμα 1.40).

Διάγραμμα 1.36: Ποσοστιαία (%) κατανομή του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων



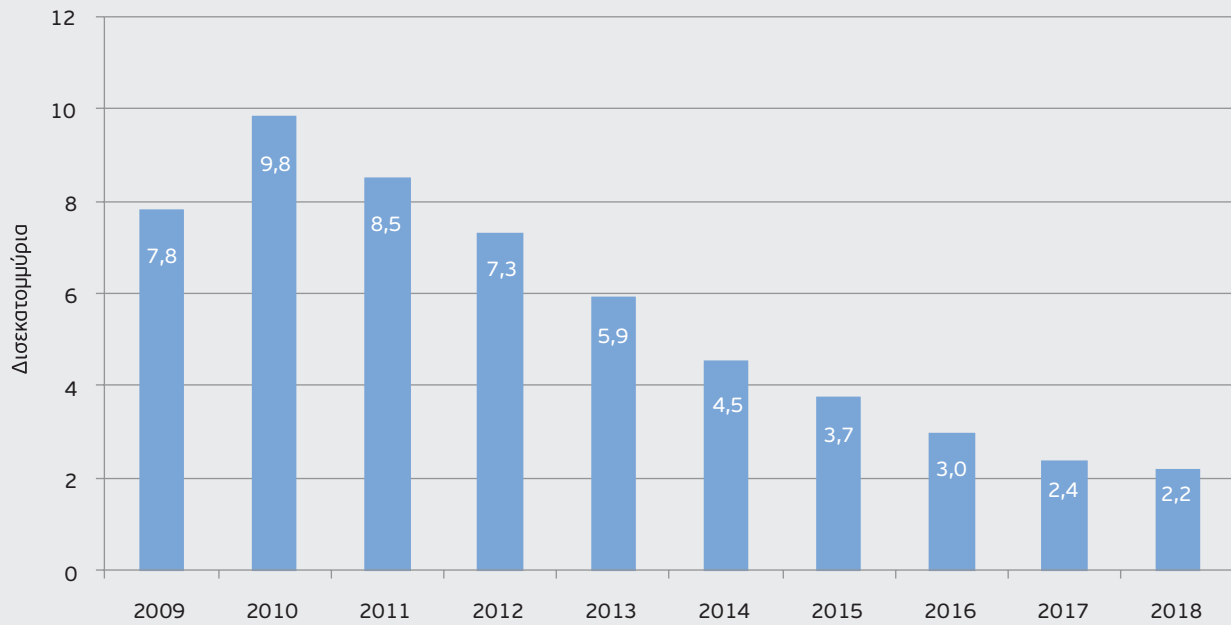
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.37: Όγκος φωνητικών κλήσεων ανά κατηγορία χρήστη



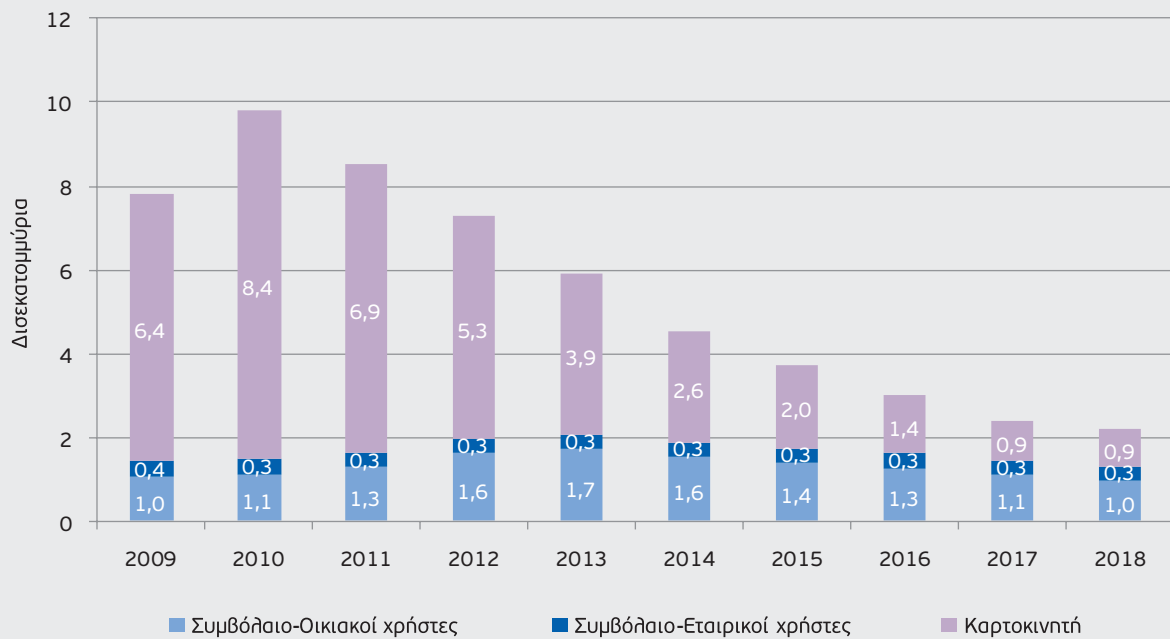
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.38: Συνολικός αριθμός SMS



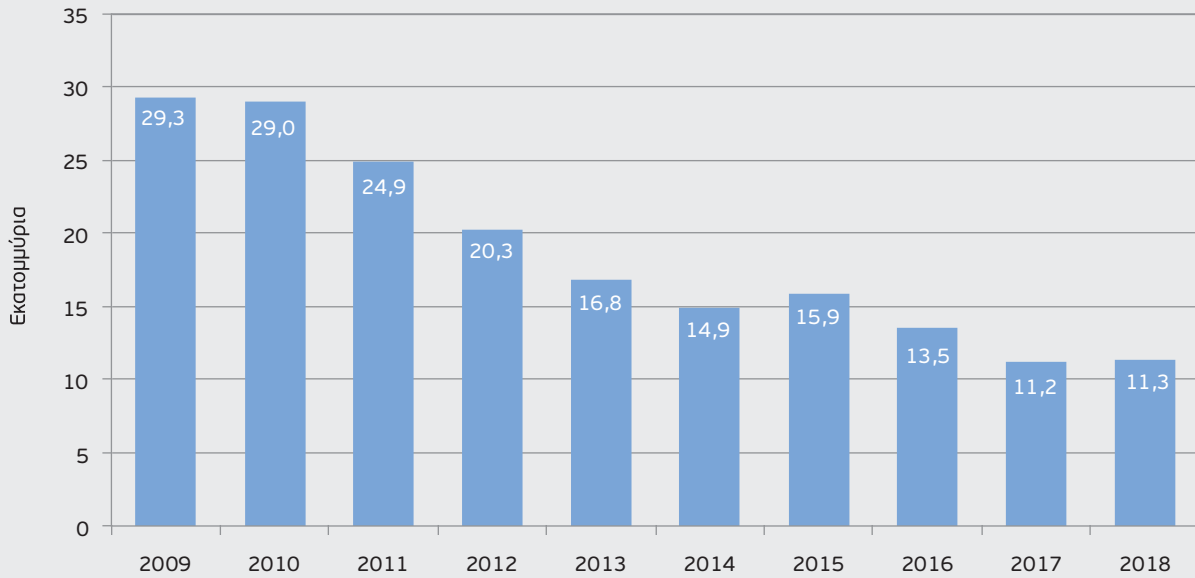
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.39: Αριθμός SMS ανά κατηγορία χρήστη



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

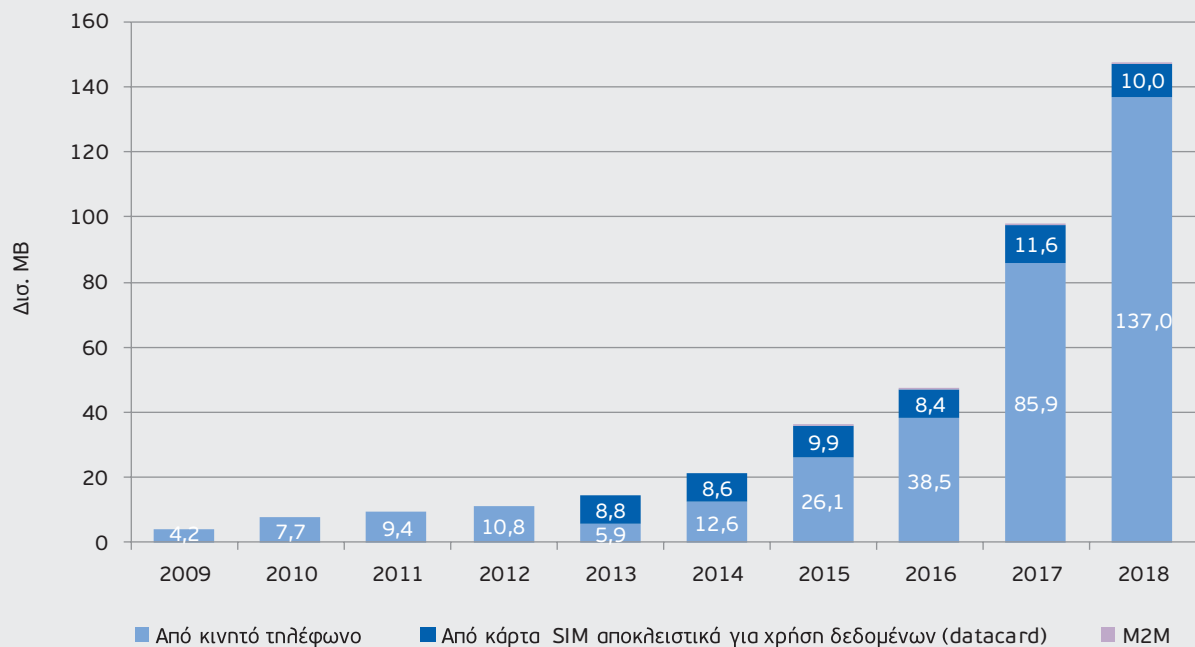
Διάγραμμα 1.40: Συνολικός αριθμός MMS



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

33

Διάγραμμα 1.41: Συνολικός όγκος υπηρεσιών δεδομένων μέσω κινητού, datacard και M2M⁸



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

8. Σημειώνεται ότι μέχρι και το 2012 δεν υπήρχε η δυνατότητα ξεχωριστής αποτύπωσης χρήσης δεδομένων μέσω κινητού τηλεφώνου ή datacards.

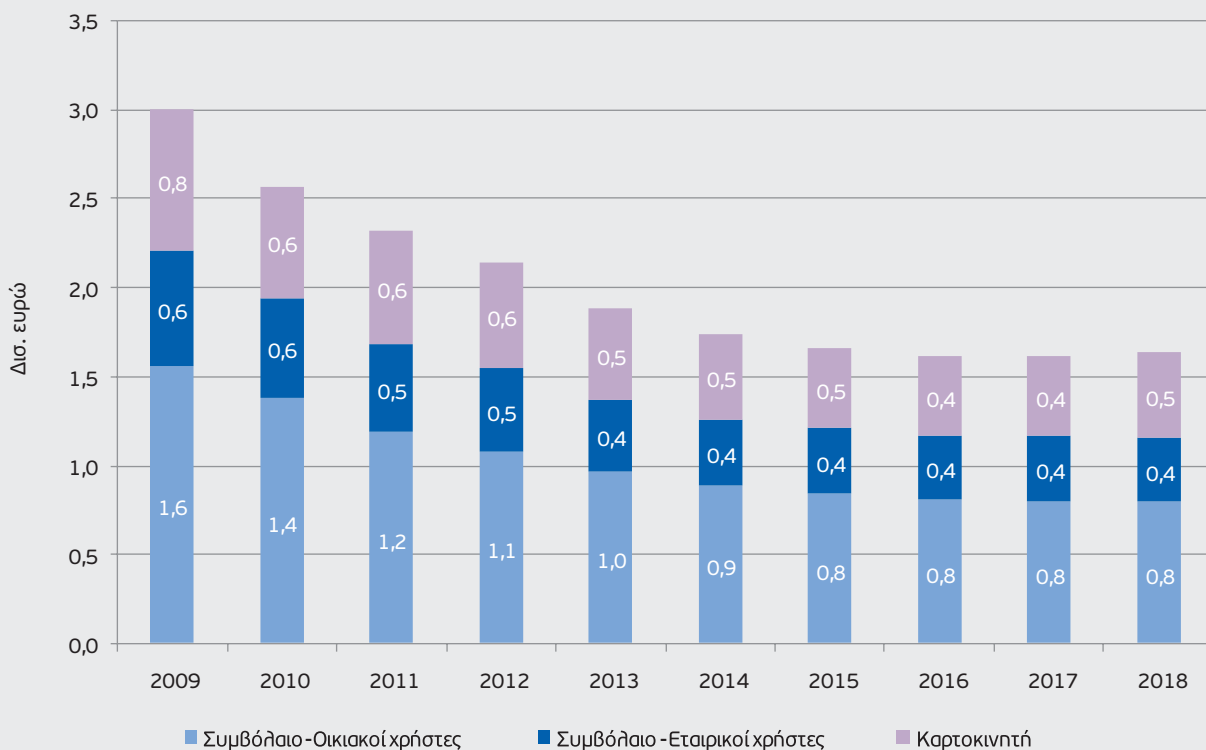
Υπηρεσίες δεδομένων (data)

- Ο όγκος των υπηρεσιών δεδομένων μέσω δικτύων κινητών επικοινωνιών, παρουσίασε αξιοσημείωτη αύξηση κατά 51% το 2018, φθάνοντας τα 148 δισ. MB (Διάγραμμα 1.41).
- Η πλειονότητα των δεδομένων διακινήθηκε το 2018 μέσα από συσκευές κινητής τηλεφωνίας σε ποσοστό 93%, ενώ το υπόλοιπο 7%, μέσω άλλων φορητών συσκευών με χρήση κάρτας πρόσβασης σε υπηρεσίες δεδομένων (datacards) και M2M.
- Όλες οι κατηγορίες χρηστών αύξησαν σημαντικά τη χρήση δεδομένων που έκαναν κατά τη διάρκεια του 2018. Ένας οικιακός χρήστης με συμβόλαιο χρησιμοποίησε κατά μέσο όρο το μήνα 1.245 MB (έναντι 899 MB το 2017), έπεται ο συνδρομητής καρτοκινητής με 946 MB (έναντι 538 MB το 2017) και τέλος, ο επαγγελματίας χρήστης με 852 MB (έναντι 630 MB το 2017).

Λιανικά έσοδα από κινητές υπηρεσίες

Το 2018, τα λιανικά έσοδα από πώληση υπηρεσιών φωνής και δεδομένων⁹ (συμβολαίου και καρτοκινητής) αυξήθηκαν κατά 1,6% και ανήλθαν σε 1,64 δισ. ευρώ (Διάγραμμα 1.42). Οι Πίνακες 1.11-1.13 παρουσιάζουν τα μερίδια βάσει λιανικών εσόδων των παρόχων κινητής, τόσο συνολικά όσο και ανά κατηγορία συνδρομητή (συμβόλαιο-καρτοκινητή)¹⁰. Τα έσοδα από τους οικιακούς χρήστες με συμβόλαιο μειώθηκαν κατά 0,6%, όπως και τα έσοδα από εταιρικούς χρήστες (-1,8%), ενώ αντίθετα τα έσοδα καρτοκινητής αυξήθηκαν κατά 8,3%. Η πλειονότητα των λιανικών εσόδων φωνής και δεδομένων (69%) προήλθε από τις φωνητικές κλήσεις (Διάγραμμα 1.43). Το μέσο ετήσιο έσοδο ανά χρήστη (σύνδεση) συμβολαίου και καρτοκινητής ανήλθε στα 271 ευρώ (μείωση 2,3%) και 59 ευρώ (αύξηση 11,5%) αντίστοιχα (Διάγραμμα 1.44).

Διάγραμμα 1.42: Λιανικά έσοδα από χρήστες υπηρεσιών φωνής και δεδομένων δικτύων κινητών επικοινωνιών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

9. Δεν περιλαμβάνονται έσοδα από πώληση συσκευών, χονδρικές ή άλλες υπηρεσίες.

10. Τα λιανικά έσοδα, καθώς και τα μερίδια που προκύπτουν, αποτελούν εμπιστευτικά στοιχεία και παρουσιάζονται με τη μορφή εύρους.

Πίνακας 1.11: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τα λιανικά έσοδα

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| COSMOTE | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% |
| CYTA | - | - | - | - | - | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% |
| VODAFONE | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% |
| WIND | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.12: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τα λιανικά έσοδα συμβολαίου

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| COSMOTE | 35%-45% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% |
| CYTA | - | - | - | - | - | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% |
| VODAFONE | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% |
| WIND | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% |

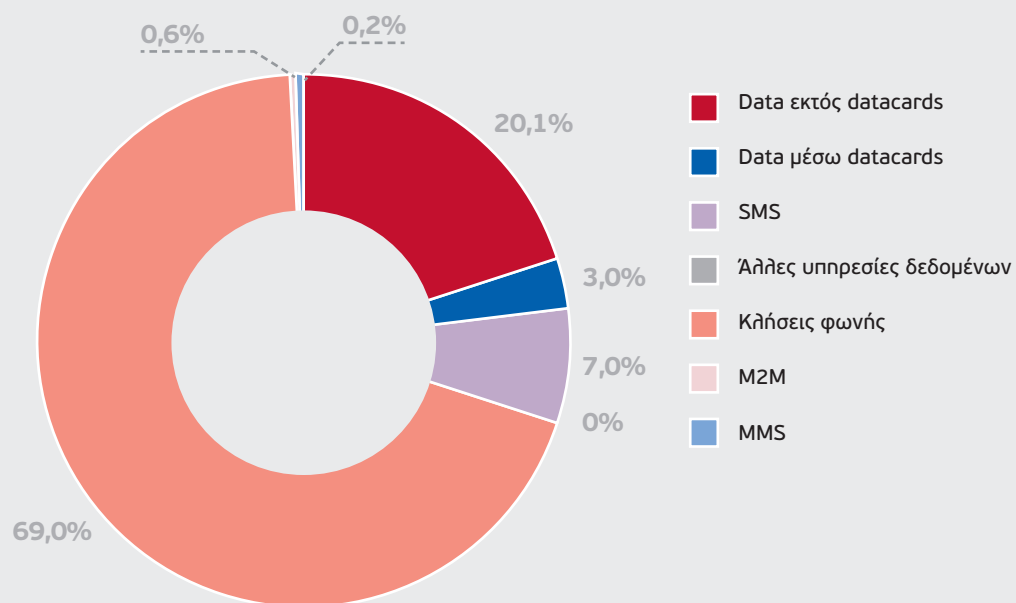
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.13: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τα λιανικά έσοδα καρτοκινητής

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| COSMOTE | 45%-55% | 55%-65% | 55%-65% | 55%-65% | 55%-65% | 55%-65% | 55%-65% | 55%-65% | 45%-55% | 45%-55% |
| CYTA | - | - | - | - | - | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% |
| VODAFONE | 25%-35% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% |
| WIND | 25%-35% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% |

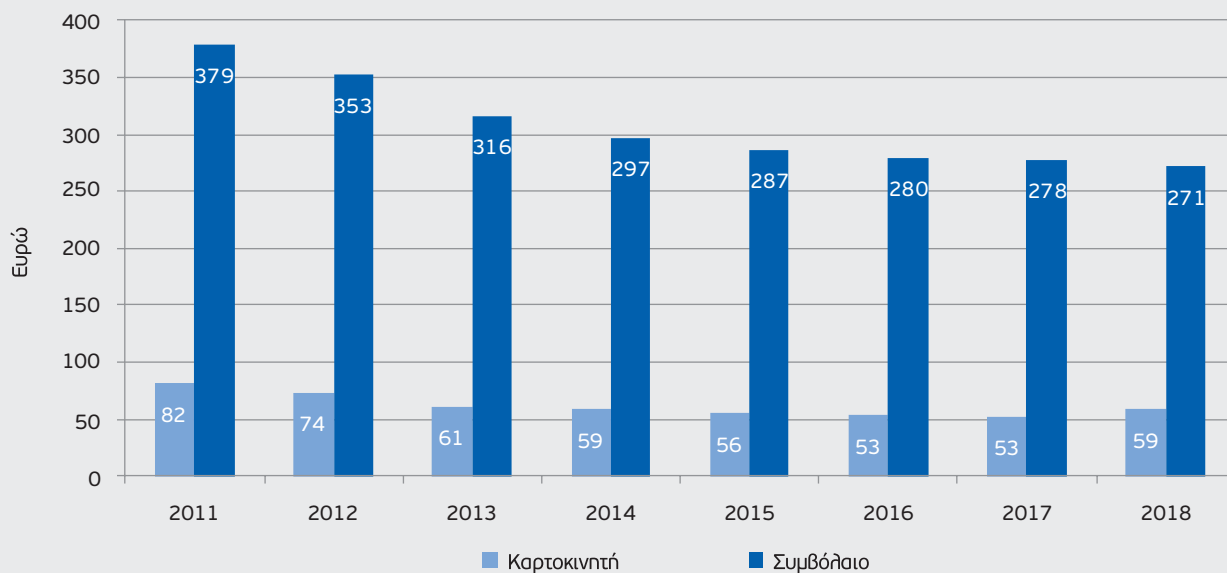
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.43: Λιανικά έσοδα από υπηρεσίες φωνής και δεδομένων δικτύων κινητών επικοινωνιών, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.44: Μέσο ετήσιο έσοδο ανά σύνδεση κινητής τηλεφωνίας



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διασύνδεση κινητής τηλεφωνίας

Η κίνηση διασύνδεσης των ΕΚΤ το 2018 παρουσίασε αύξηση, η οποία αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 1.45, όπου παρουσιάζεται η εθνική και η διεθνής κίνηση διασύνδεσης (εισερχόμενη και εξερχόμενη) για τις τρεις ΕΚΤ και τον έναν εικονικό πάροχο κινητής τηλεφωνίας (Mobile Virtual Network Operator-MVNO). Συνολικά, η αύξηση ανήλθε σε 7,5% σε σχέση με το 2017, που αντιστοιχεί σε συνολική άνοδο 1,6 δισ. λεπτών περίπου σε ετήσια βάση. Πιο συγκεκριμένα, η διεθνής εξερχόμενη κίνηση αυξήθηκε κατά 19% και η εθνική εισερχόμενη κίνηση κατά 8,2%.

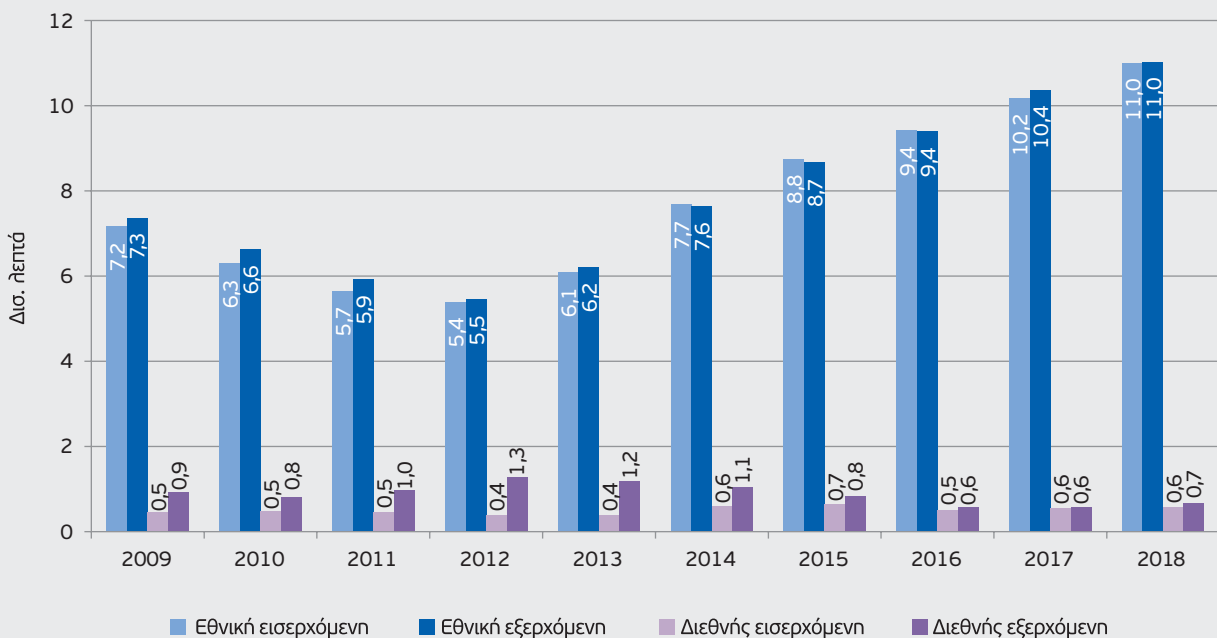
Το Διάγραμμα 1.46 απεικονίζει την εσωτερική κίνηση για τις τρεις ΕΚΤ και τον έναν εικονικό πάροχο κινητής τηλεφωνίας, η οποία για το 2018 ανήλθε στα 14,9 δισ. λεπτά περίπου, μειωμένη κατά 2,6% σε σχέση με το 2017 (398 εκατ. λεπτά περίπου), και ως εκ τούτου, αποτέλεσε το 39% της συνολικής κίνησης διασύνδεσης, η οποία περιλαμβάνει επίσης, την εισερχόμενη και την εξερχόμενη κίνηση.

Παράλληλα, η εθνική κίνηση που τερματίζει σε

κινητά δίκτυα παρέμεινε σταθερή κατά την τελευταία πενταετία. Ειδικότερα για το 2018, οι φωνητικές κλήσεις εντός Ελλάδας που τερματίζουν σε κινητά, παρουσίασαν αύξηση 1,1% και ανήλθαν στα 25.766 εκατ. λεπτά έναντι 25.495 εκατ. λεπτών το 2017 (Διάγραμμα 1.47).

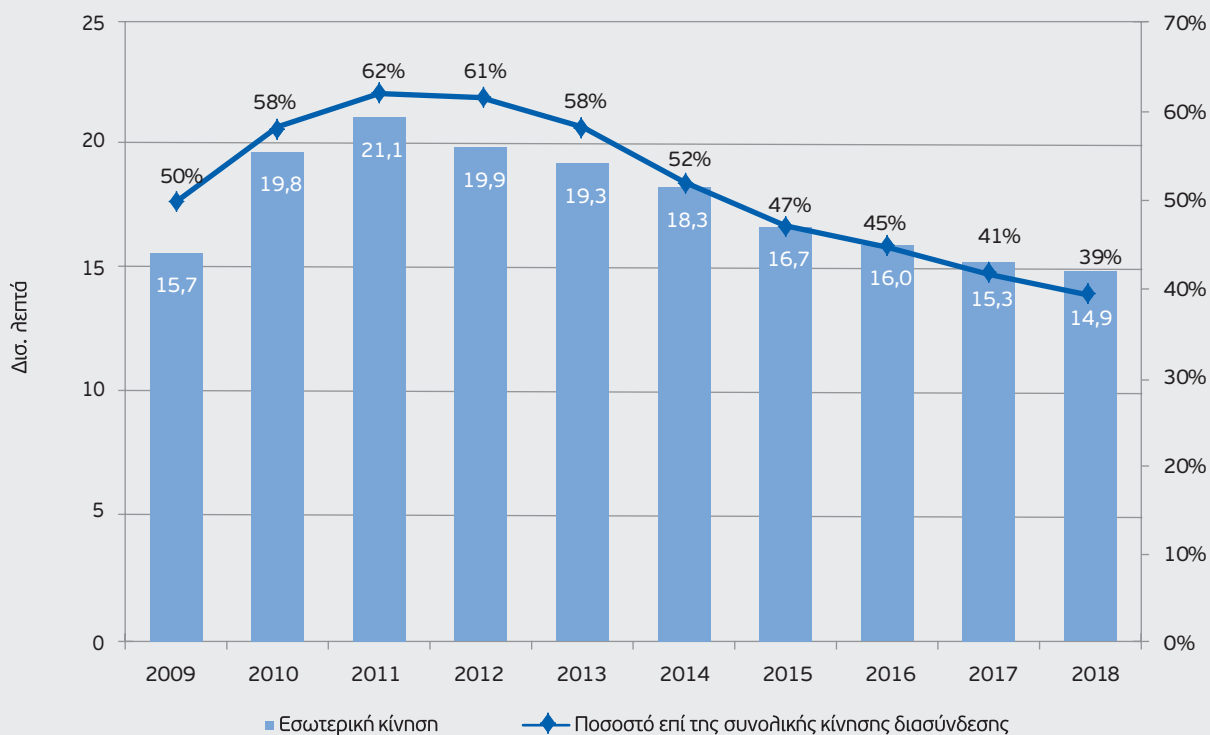
Τα έσοδα από την εθνική εισερχόμενη κίνηση σε κινητά δίκτυα εντός της Ελλάδας το 2018, μεταβλήθηκαν οριακά σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ξεπερνώντας τα 105,9 εκατ. ευρώ (αύξηση 0,02%), λόγω της μείωσης της εθνικής εισερχόμενης κίνησης από σταθερούς παρόχους κατά 7%, που αντιστάθμισε την αύξηση κατά 10% της εισερχόμενης κίνησης από άλλους κινητούς παρόχους (Διάγραμμα 1.48). Παράλληλα, φαίνεται να παγιώνεται η αυξητική τάση της εισερχόμενης κίνησης από άλλους κινητούς παρόχους και των αντίστοιχων εσόδων, καθώς επίσης και η πτώση του όγκου της εσωτερικής κίνησης. Τέλος, από την 1^η Ιανουαρίου 2019, τα τέλη τερματισμού σε δίκτυα κινητών επικοινωνιών διαμορφώθηκαν πλέον στα 0,946 ευρώλεπτά ανά λεπτό κίνησης (Διάγραμμα 1.49).

Διάγραμμα 1.45: Κίνηση διασύνδεσης παρόχων κινητής τηλεφωνίας



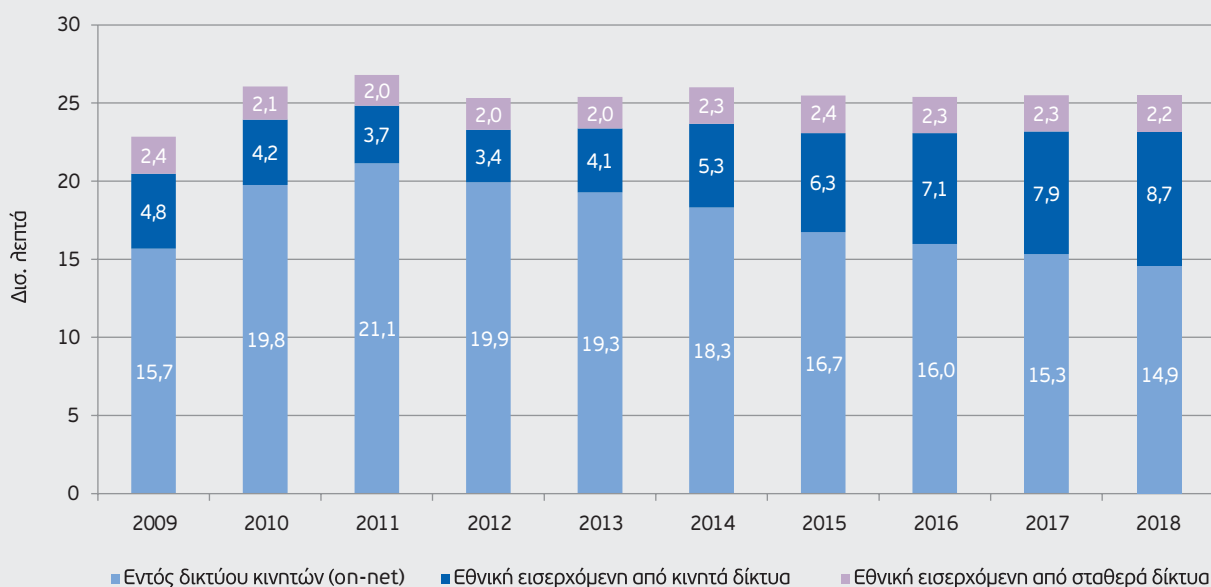
Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων των ΕΚΤ)

Διάγραμμα 1.46: Εσωτερική κίνηση παρόχων κινητής τηλεφωνίας



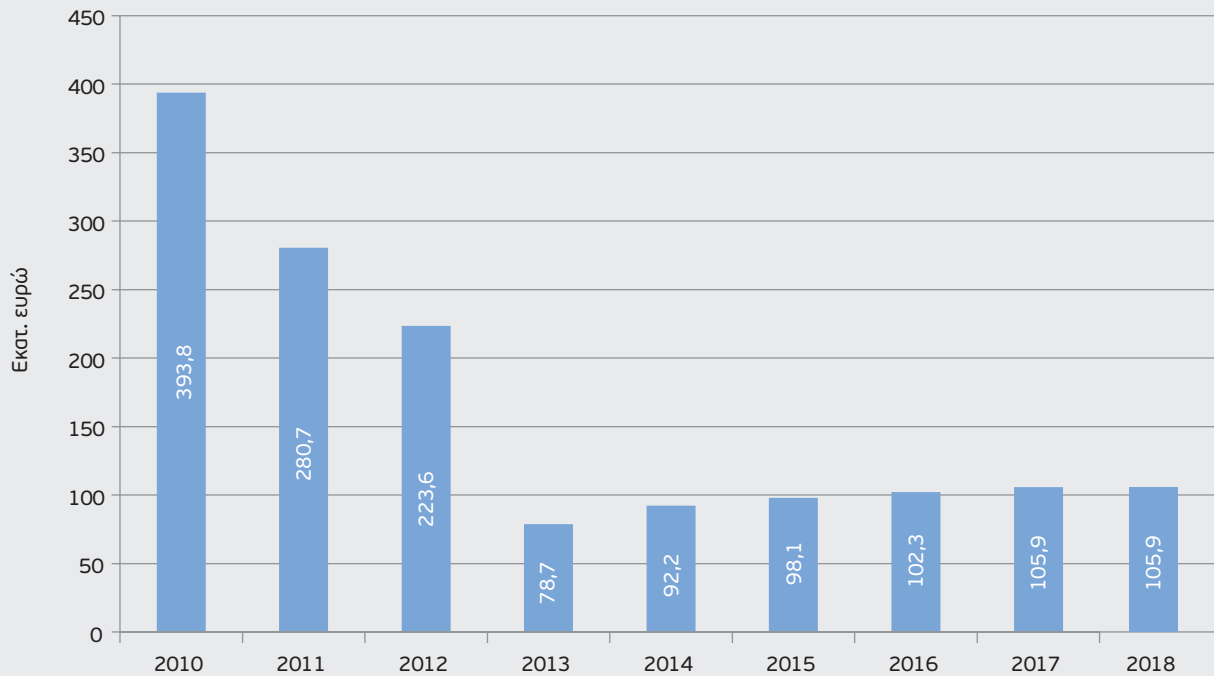
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ΕΚΤ)

Διάγραμμα 1.47: Φωνητικές κλήσεις που τερματίζουν σε κινητά εντός Ελλάδας



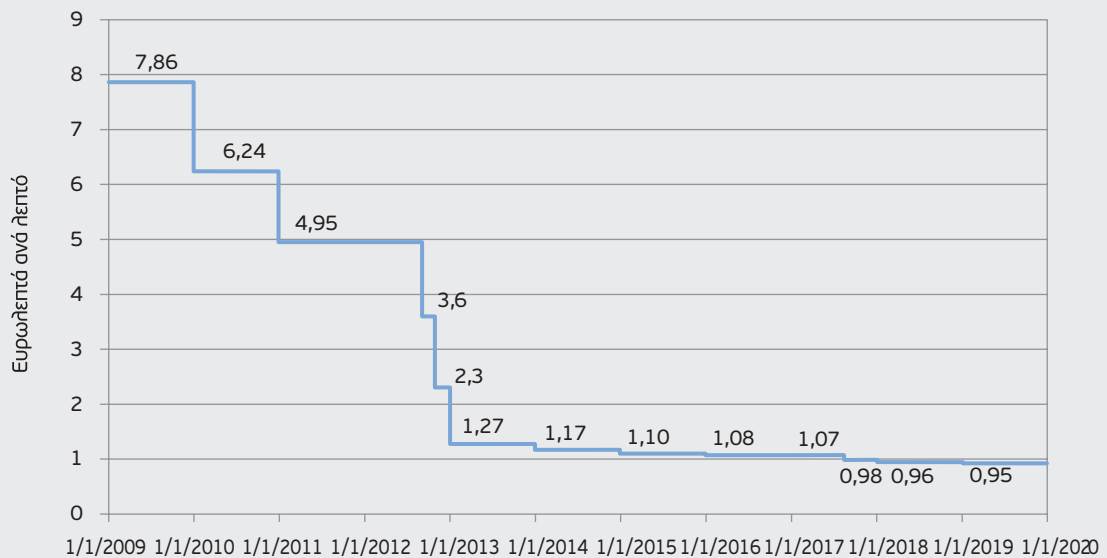
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ΕΚΤ)

Διάγραμμα 1.48: Έσοδα από τερματισμό φωνητικών κλήσεων σε κινητά από σταθερά και κινητά εντός Ελλάδας



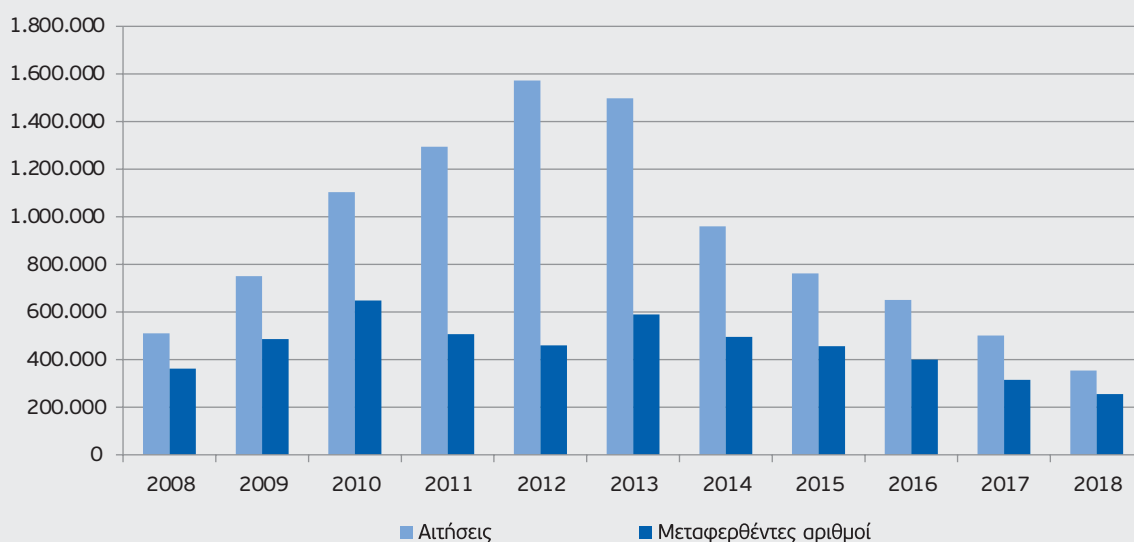
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ΕΚΤ)

Διάγραμμα 1.49: Εξέλιξη τελών τερματισμού



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.50: Φορτιότητα αριθμών κινητής τηλεφωνίας



Πηγή: ΕΕΤΤ

Φορτιότητα αριθμών κινητής τηλεφωνίας

Στη διάρκεια του 2018, υποβλήθηκαν 353.960 αιτήσεις για μεταφορά αριθμών κινητής τηλεφωνίας έναντι 500.668 αιτήσεων το 2017, σημειώνοντας μείωση 29,3% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Την ίδια περίοδο, μεταφέρθηκαν 255.694 αριθμοί, μειωμένοι κατά 18,8% σε σχέση με το 2017 (Διάγραμμα 1.50). Συμπερασματικά, οι μεταφορές ολοκληρώθηκαν για περίπου 72% από τα αρχικά αιτήματα φορτιότητας.

1.2.4. Σύγκριση σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

Οι συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας μειώθηκαν οριακά (0,1%) φθάνοντας στα 4,8 εκατ. το 2018. Καθοδική πορεία ακολούθησαν και οι ενεργές συνδρομές/συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας, οι οποίες μειώθηκαν κατά 5,9%, ανερχόμενες σε 12,2 εκατ. (Διάγραμμα 1.51).

Το Διάγραμμα 1.52 παρουσιάζει την πορεία των λιανικών εσόδων τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση συγκριτικά με τα λιανικά έσοδα φωνής και δεδομένων (SMS, MMS, Data) δικτύων κινητών επικοινωνιών¹¹ για την περίοδο 2011-2018. Τα λιανικά έσοδα κινητής αυξήθηκαν εκ

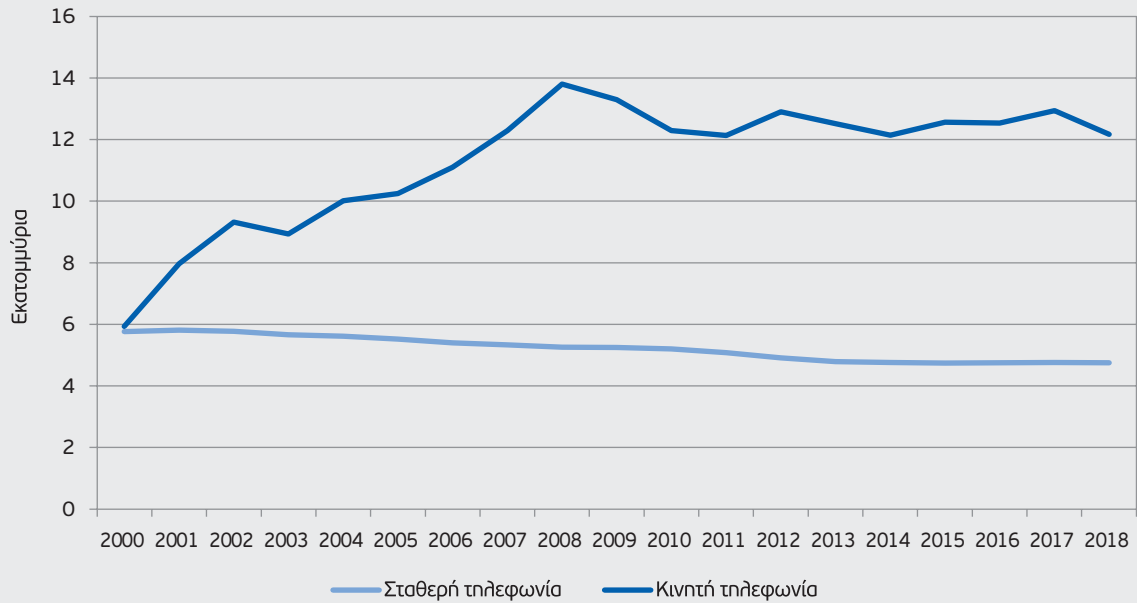
νέου κατά 1,6% σε σχέση με το 2017, ανερχόμενα σε 1,64 δισ. ευρώ, ενώ τα λιανικά έσοδα των σταθερών υπηρεσιών παρέμειναν στα ίδια επίπεδα με το 2017, ανερχόμενα στα 1,4 δισ. ευρώ.

Στο Διάγραμμα 1.53 παρουσιάζεται η εξέλιξη του όγκου των κλήσεων από σταθερό και κινητό τηλέφωνο, λαμβάνοντας υπόψη τους βασικούς τύπους κλήσεων, δηλ. τις εθνικές κλήσεις προς σταθερά και κινητά καθώς και τις διεθνείς κλήσεις¹². Ο όγκος αυτών των κλήσεων από σταθερό τηλέφωνο κατέγραψε το 2018 νέα πτώση κατά 8,6%, ανερχόμενος σε 14,2 δισ. λεπτά έναντι 15,5 δισ. λεπτών το 2017, λόγω κυρίως της μεγάλης μείωσης κατά 1,2 δισ. λεπτά των εθνικών κλήσεων προς σταθερά. Αντίθετα με τη σταθερή τηλεφωνία, ο όγκος των βασικών τύπων κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν από κινητά παρουσίασε αύξηση 1,5% συγκριτικά με το 2017 και αντιστοιχεί στο 66% του όγκου αυτών των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν συνολικά (δηλ. από κινητά και σταθερά), έναντι 63% το 2017 (Διάγραμμα 1.54).

11. Εξαιρούνται τα έσοδα από συσκευές ή άλλες υπηρεσίες.

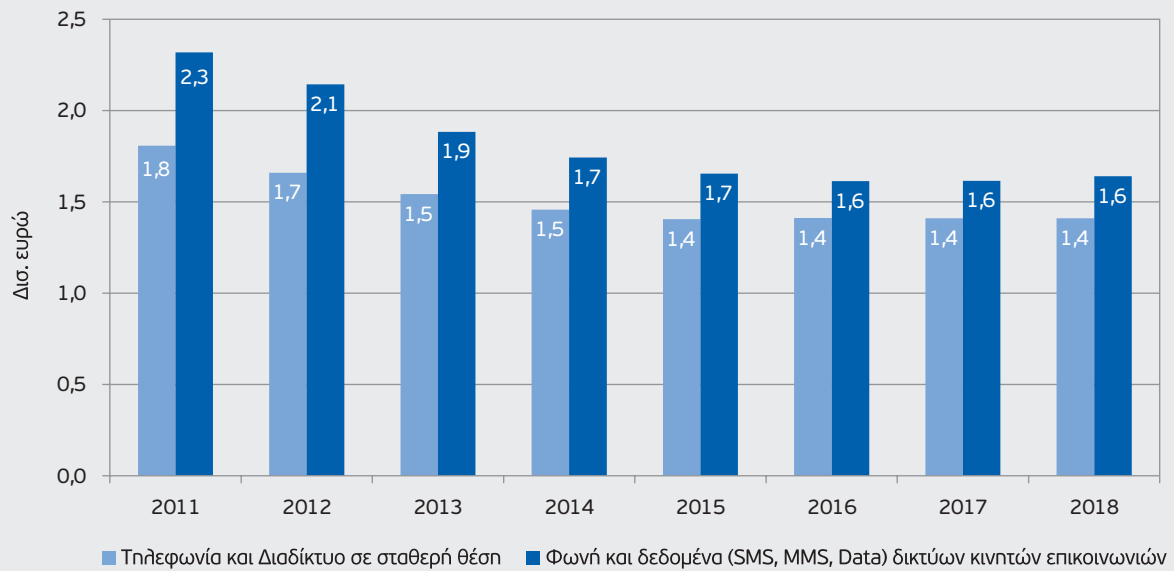
12. Όσον αφορά τις κλήσεις από κινητό, πρόκειται για τις κλήσεις on-net, off-net, προς σταθερό και προς διεθνείς προορισμούς.

Διάγραμμα 1.51: Εξέλιξη συνδέσεων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας



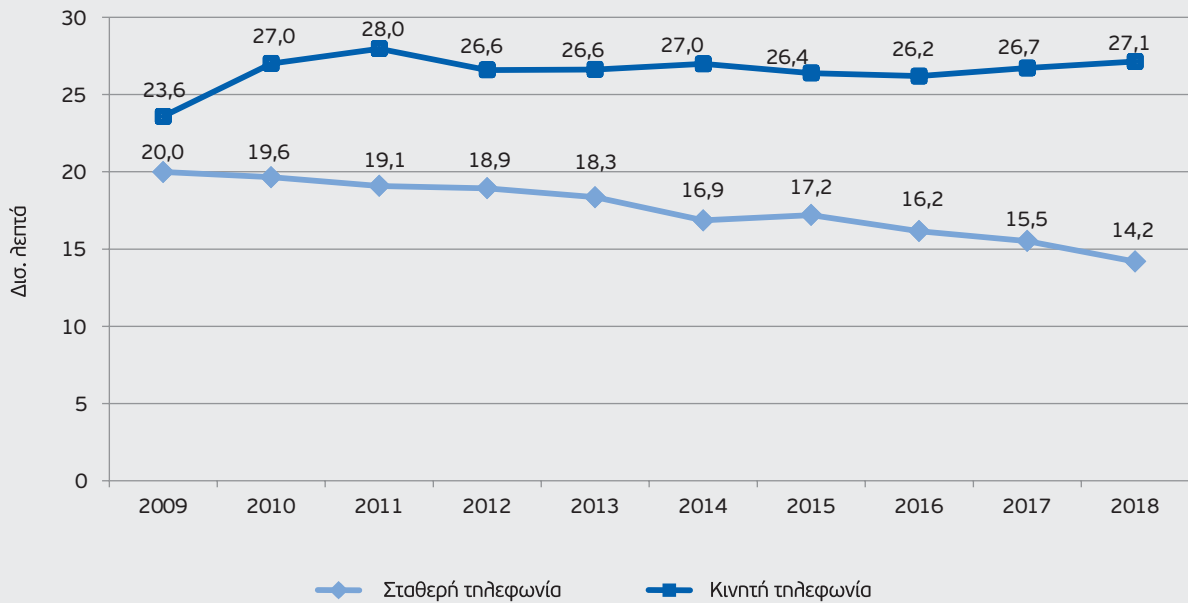
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.52: Εξέλιξη λιανικών εσόδων



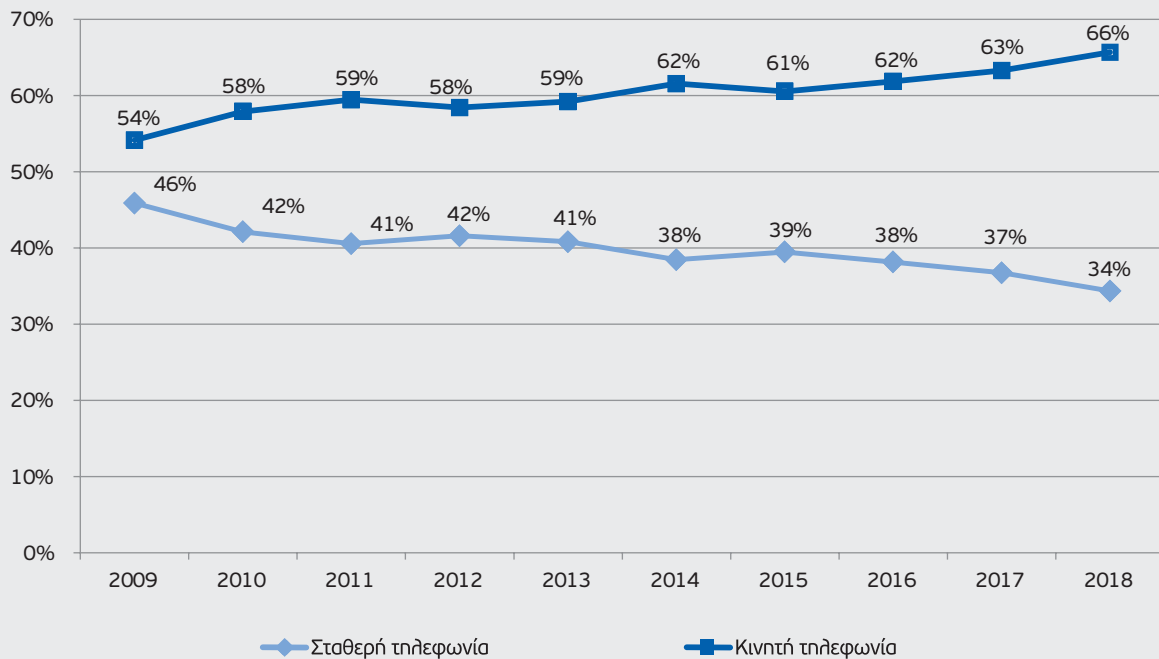
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.53: Όγκος των βασικών τύπων κλήσεων από σταθερό και κινητό τηλέφωνο



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.54: Μερίδια σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (βάσει του εξερχόμενου όγκου των βασικών τύπων κλήσεων)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.2.5. Ευρυζωνικότητα

Σταθερή ευρυζωνικότητα

Στο τέλος του 2018, οι ευρυζωνικές συνδέσεις ανήλθαν σε 3.964.402 έναντι 3.795.410 στο τέλος του 2017, σημειώνοντας αύξηση 4,5% σε ετήσια βάση, η οποία είναι χαμηλότερη της αντίστοιχης περσινής (4,9%) (Διάγραμμα 1.55).

Οι γραμμές Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) σημείωσαν για πρώτη φορά οριακή πτώση (-0,1%), φθάνοντας στο τέλος του έτους τις 2.113.491 έναντι 2.116.007 στο τέλος του 2017 (Διάγραμμα 1.56)¹³. Η μείωση αυτή οφείλεται στην πτώση των γραμμών πλήρους πρόσβασης στις 2.084.854 (έναντι 2.107.510 στο τέλος του 2017), καθώς και των γραμμών μεριζόμενης πρόσβασης (1.717 έναντι 3.296 στα τέλη του 2017). Αντίθετα όμως, οι υποβρόχοι πλήρους πρόσβασης¹⁴ ανήλθαν σε 26.920 (έναντι 5.201 στο τέλος του 2017), με το 53% εξ αυτών (14.287) να διατίθεται για την ανάπτυξη ευρυζωνικών προϊόντων σε αγροτικές περιοχές και το υπόλοιπο 47% (12.633) να το έχουν προμηθευτεί οι πάροχοι για την ανάπτυξη αρχιτεκτονικής δικτύων νέας γενιάς (NGA).

Ο κύριος όγκος ευρυζωνικών γραμμών των παρόχων, πλην του ΟΤΕ, είναι τεχνολογίας ΑΠΤΒ. Οι γραμμές VDSL, στο τέλος του 2018, ανήλθαν σε 699.105 έναντι 460.652 το Δεκέμβριο του 2017 (ετήσια αύξηση 51,7%), συνιστώντας το 17,2% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών (Διάγραμμα 1.57). Η διεύθυνσή τους στον πληθυσμό εξακολουθεί να είναι χαμηλή (6,3% έναντι 4,3% στο τέλος του 2017).

Τα επιμέρους μερίδια των ευρυζωνικών γραμμών ανά τεχνολογία, διαμορφώθηκαν ως εξής:

- Οι γραμμές xDSL μέσω ΑΠΤΒ ανήλθαν σε 2.074.235 έναντι 2.025.783 στο τέλος του 2017, με το μερίδιό τους επί του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών να υποχωρεί στο 49,23% έναντι 51,38% στα τέλη του 2017. Από αυτές, 122.496 γραμμές παρέχονται ως εικονικά προϊόντα VPU και 29.020 ως προϊόντα χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης VLU (Διαγράμματα 1.58 και 1.59).
- Το μερίδιο των γραμμών xDSL λιανικής του ΟΤΕ παρουσίασε αύξηση, φθάνοντας το 47,2% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών (1.871.036

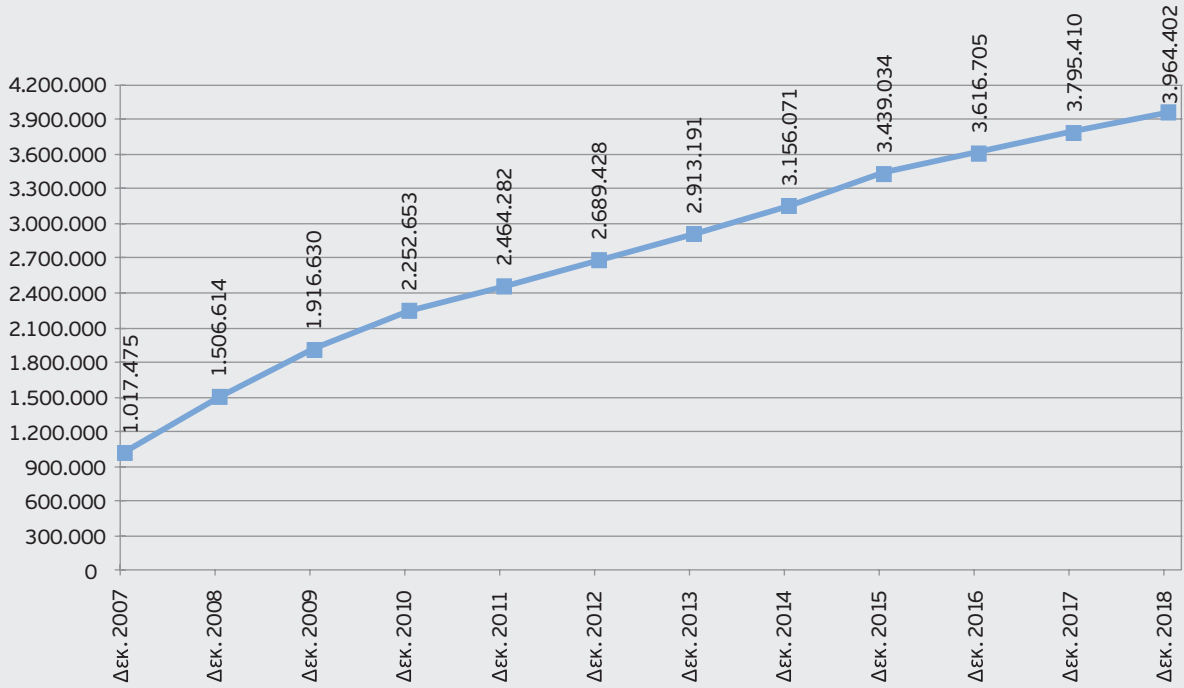
γραμμές) έναντι του 46,01% στο τέλος του 2017 (1.746.102 γραμμές). Από τις γραμμές xDSL του ΟΤΕ, οι 518.278 αφορούν γραμμές VLU (Virtual Local Unbundling), οι οποίες συντριπτικά (> 99%) προέρχονται από ίδια υποδομή του ΟΤΕ.

- Οι γραμμές χονδρικής ΑΡΥΣ και V-ΑΡΥΣ, που προμηθεύονται οι εναλλακτικοί πάροχοι από τον ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, σημείωσαν αύξηση, φθάνοντας τις 129.870 γραμμές (3,28% επί του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών) έναντι 86.124 το Δεκέμβριο του 2017, ως αποτέλεσμα της αύξησης του αριθμού των προϊόντων VPU (Virtual Partially Unbundled) (122.496 στα τέλη του 2018).
- Οι γραμμές λοιπών τεχνολογιών παρέμειναν σε κατώτατα επίπεδα, με ποσοστό της τάξης του 0,3%.
- Η συντριπτική πλειονότητα όλων των ευρυζωνικών γραμμών (άνω του 95%) αντιστοιχεί σε ονομαστικές download ταχύτητες πρόσβασης 10 Mbps και άνω. Παράλληλα, σημαντική ήταν η αύξηση του ποσοστού των ευρυζωνικών γραμμών υψηλών ταχυτήτων με ονομαστικές download ταχύτητες πρόσβασης 30 Mbps και άνω, οι οποίες συνιστούν πλέον το 18,3% των ευρυζωνικών γραμμών της χώρας (έναντι 12,3% στο τέλος του 2017). Από αυτές, το 3,4% αναλογεί σε γραμμές με ταχύτητα πρόσβασης 100 Mbps και άνω (Διαγράμματα 1.60 και 1.61).
- Η διαδικτυακή κίνηση των χρηστών σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης κατά τη διάρκεια του 2018, έφθασε κατά μέσο όρο στα 0,80 TB ανά συνδρομητή (έναντι 0,70 TB ανά συνδρομητή κατά το 2017).
- Όσον αφορά τα μερίδια των παρόχων βάσει του αριθμού των ευρυζωνικών τους γραμμών, η COSMOTE προηγείται (45%-55%) και ακολουθεί η VODAFONE (15%-25%) (Πίνακας 1.14).

13. Οι γραμμές πρόσβασης μέσω ΑΠΤΒ είναι υπερασύνολο των ευρυζωνικών γραμμών μέσω ΑΠΤΒ, καθώς περιλαμβάνουν και γραμμές που αφορούν αποκλειστικά τηλεφωνικές υπηρεσίες (telephony only).

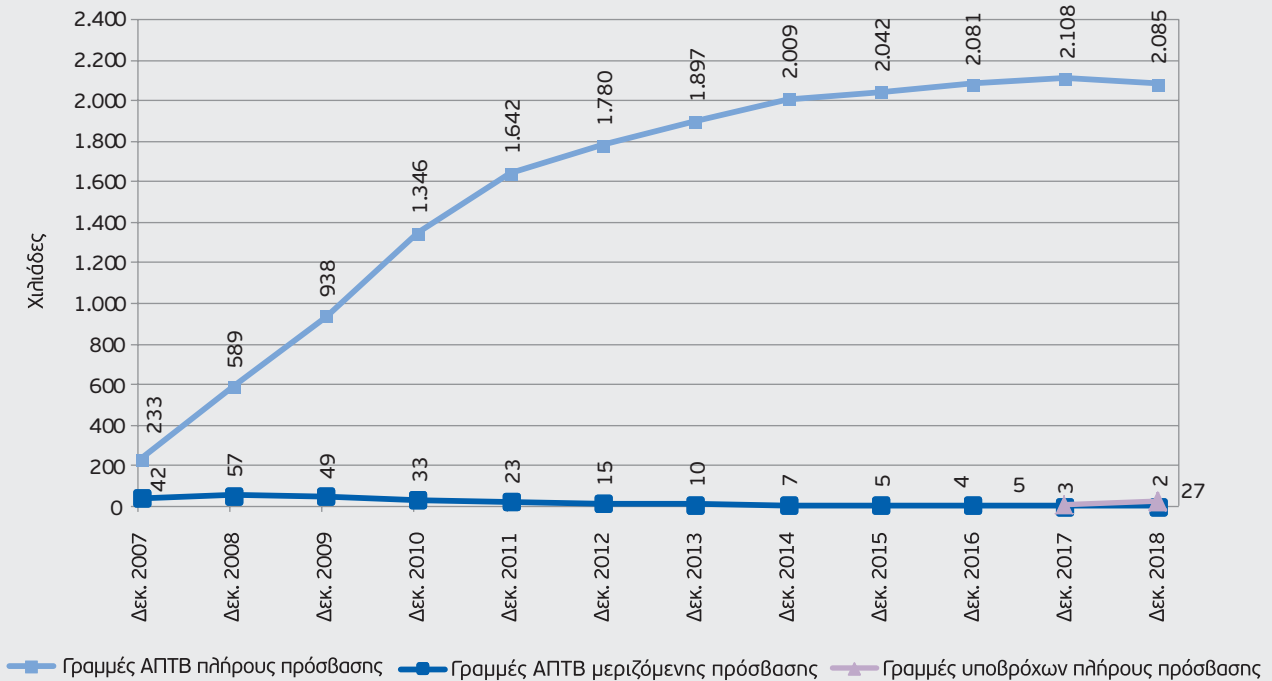
14. Τοπικός Υποβρόχος: το τμήμα του τοπικού βρόχου που συνδέει το τερματικό σημείο του δικτύου του ΟΤΕ προς την πλευρά του συνδρομητή (NT), με τον υπαίθριο Τοπικό Καταναμητή Μικτονόμησης (Local Distribution Frame-LDF-KV ή ONU).

Διάγραμμα 1.55: Εξέλιξη ευρωζωνικών γραμμών



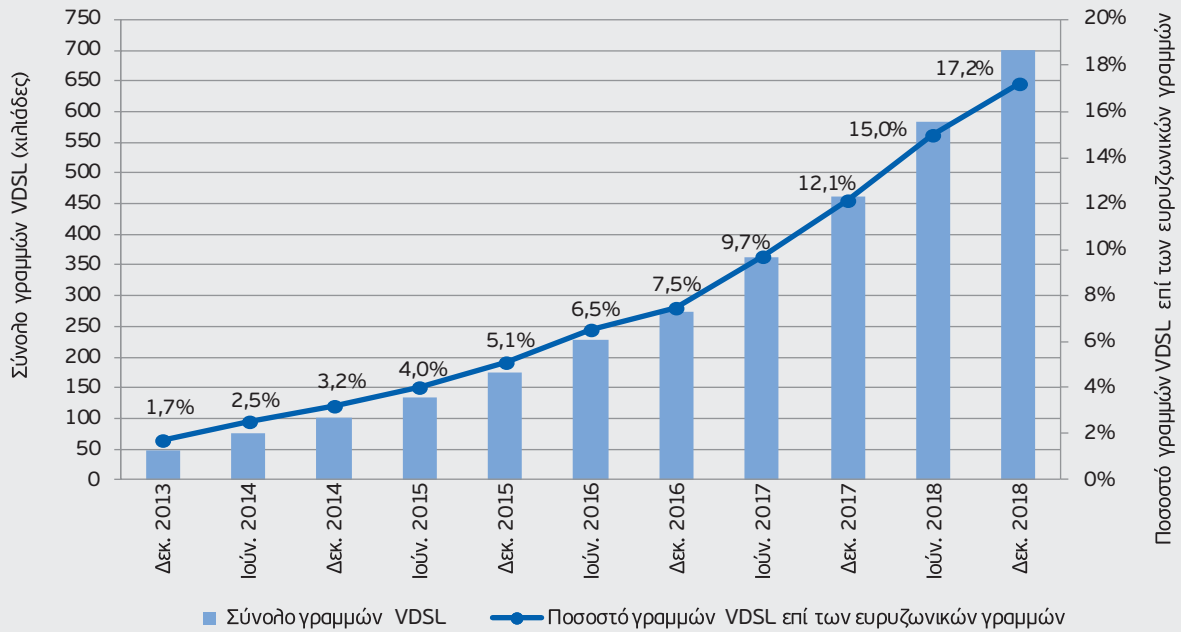
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.56: Εξέλιξη γραμμών ΑΠΤΒ



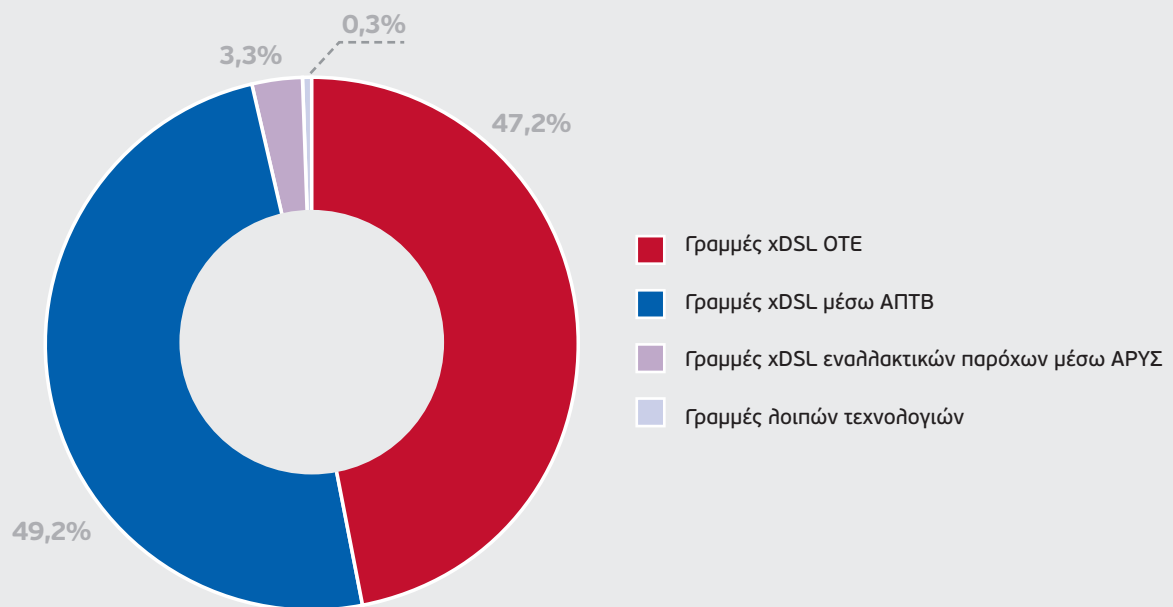
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.57: Εξέλιξη γραμμών VDSL



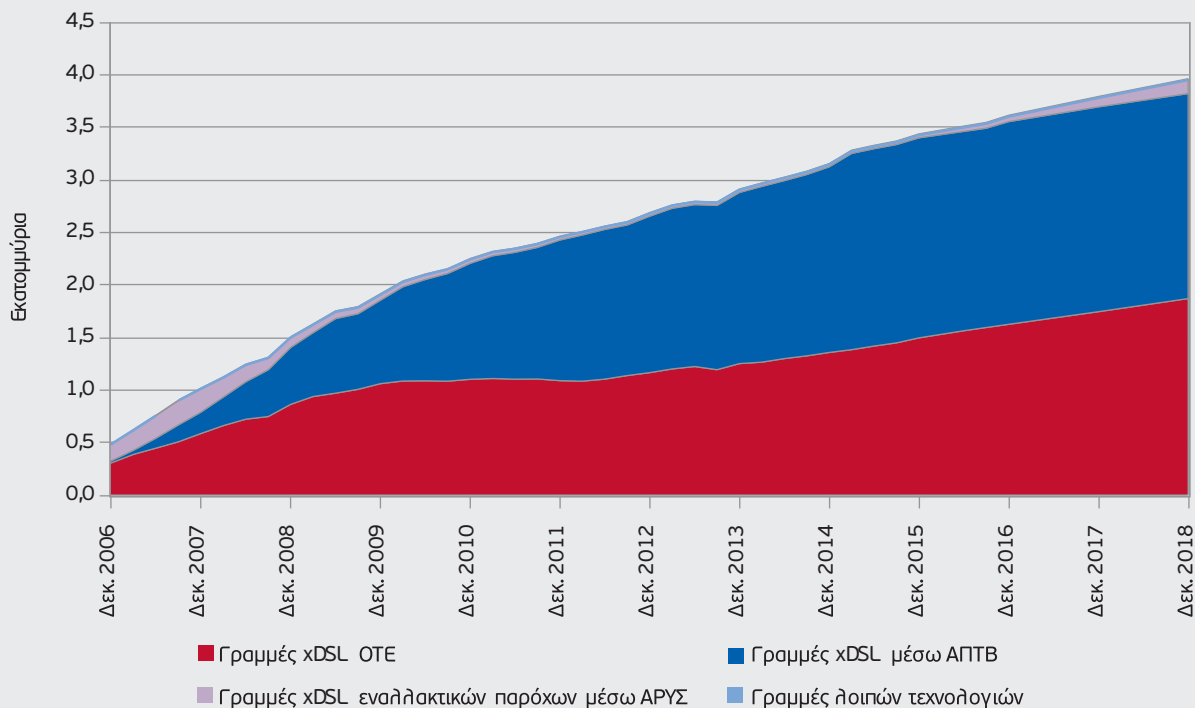
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.58: Κατανομή ευρυζωνικών γραμμών ανά τεχνολογία, Δεκέμβριος 2018



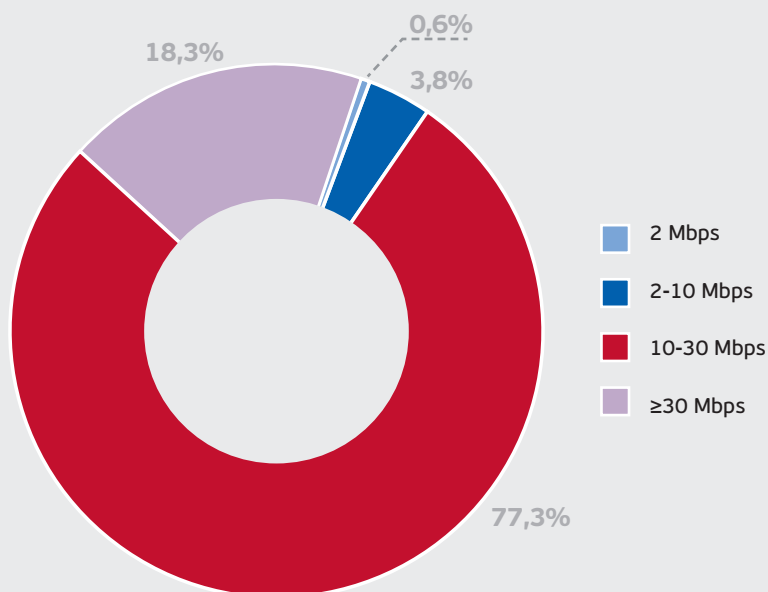
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.59: Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών ανά τεχνολογία



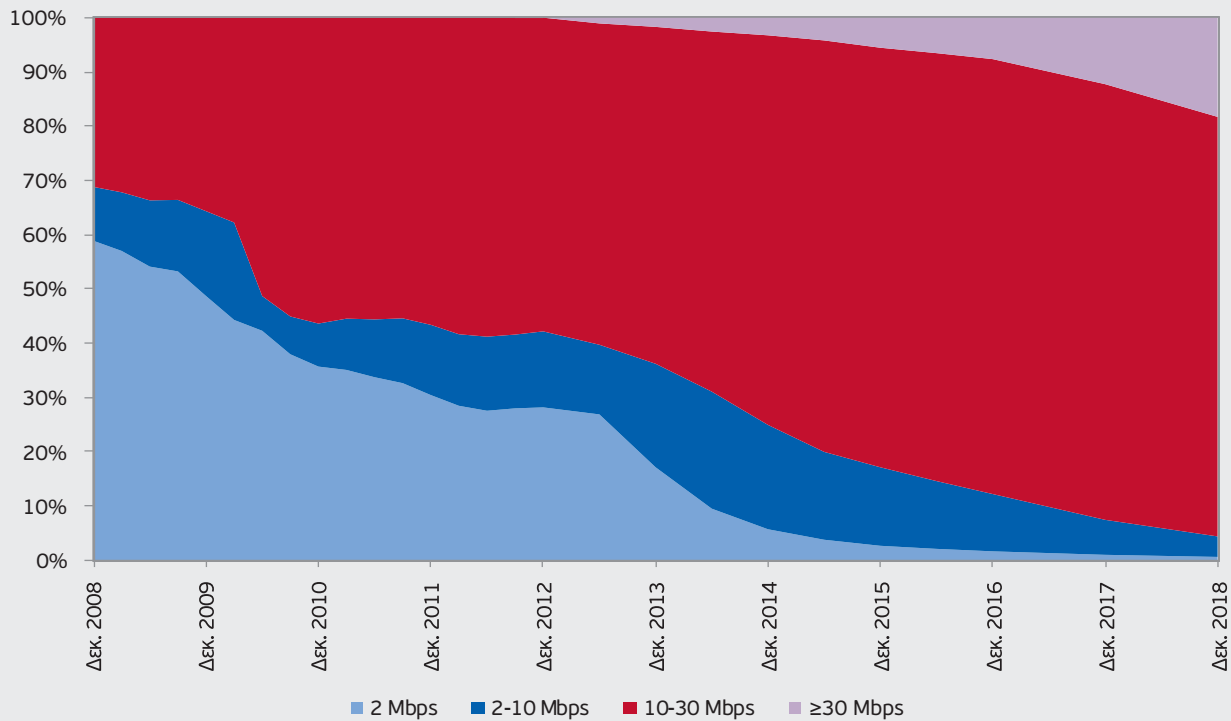
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.60: Ποσοστιαία κατανομή ευρυζωνικών γραμμών ανά ονομαστική download ταχύτητα πρόσβασης, Δεκέμβριος 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.61: Εξέλιξη ονομαστικών download ταχυτήτων πρόσβασης ευρυζωνικών γραμμών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.14: Μερίδια των παρόχων σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης (βάσει του αριθμού των γραμμών)

| | Δεκ. 2018 |
|----------|-----------|
| COSMOTE | 45%-55% |
| VODAFONE | 15%-25% |
| WIND | 15%-25% |
| FORTHNET | 10%-15% |
| CYTA | 5%-10% |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Κινητή ευρυζωνικότητα

Το σύνολο των ενεργών συνδέσεων κινητής από τις οποίες έγινε χρήση υπηρεσιών δεδομένων παρουσίασε ετήσια αύξηση 22% στο τέλος του 2018, φθάνοντας τις 8.563.326 συνδέσεις έναντι 7.074.933 στο τέλος του 2017 (Διάγραμμα 1.62). Για την πλειονότητα των συνδέσεων αυτών (7.504.307 έναντι 5.784.042 το 2017) είτε επιλέχθηκε κάποιο επιπρόσθετο πακέτο δεδομένων στο πακέτο κινητής τηλε-

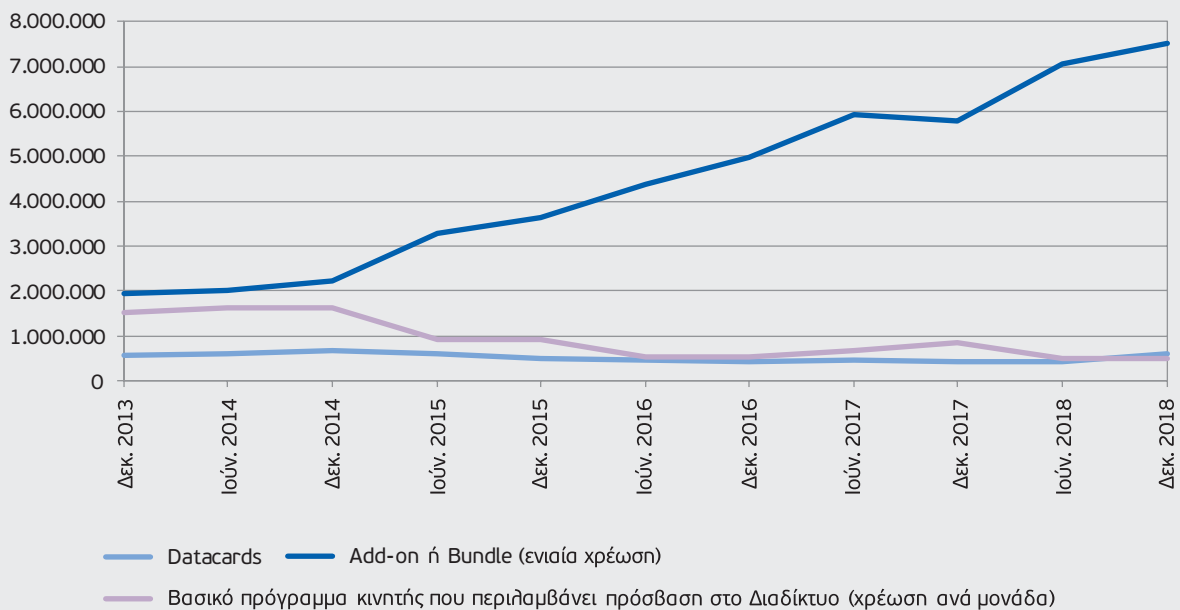
φωνίας (add-on) είτε έγινε χρήση υπηρεσιών δεδομένων μέσω προγραμμάτων κινητής που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο με ενιαία χρέωση (bundle). Για 619.536 συνδέσεις (έναντι 850.130 το 2017) επιλέχθηκε χρήση υπηρεσιών δεδομένων μέσω προγραμμάτων κινητής που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο με χρέωση ανά μονάδα. Τέλος, 439.483 συνδέσεις αφορούσαν κάρτες αποκλειστικά για πρόσβαση στο Διαδίκτυο (datacards).

Συγκρίνοντας τη διαδικτυακή κίνηση που πραγματοποιήθηκε μέσω των δικτύων 3G και 4G προκύπτει ότι η πλειονότητα της κίνησης πραγματοποιήθηκε μέσω δικτύων 4G με το σχετικό ποσοστό να παρουσιάζει συνεχιζόμενη αύξηση (69,9% το 2018 έναντι 56,7% το 2017) (Διάγραμμα 1.63). Η μέση κίνηση ανά χρήστη το 2018 υπολογίζεται στα 11,3 GB για τους συνδρομητές 3G (έναντι 10,98 GB το 2017) και 29,58 GB για τους συνδρομητές 4G (έναντι 19,57GB το 2017). Η COSMOTE βρίσκεται στην πρώτη θέση αναφορικά με τα μερίδια του όγκου της

διαδικτυακής κίνησης δικτύων 3G και 4G και ακολουθεί η VODAFONE (Πίνακας 1.15).

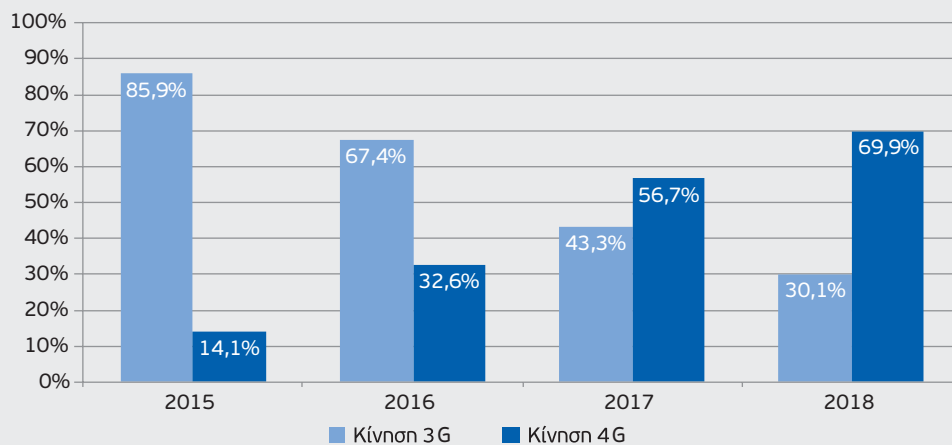
Το Διάγραμμα 1.64 παρουσιάζει τη διαχρονική μεταβολή της πληθυσμιακής κάλυψης δικτύων 3G και 4G στη χώρα, λαμβάνοντας υπόψη το δίκτυο με τη μεγαλύτερη κάλυψη ανά τεχνολογία. Στη διάρκεια του 2018 συνεχίστηκε η αύξηση της πληθυσμιακής κάλυψης δικτύων 4G (98,8% στο τέλος του 2018 έναντι 98% στο τέλος του 2017). Η αντίστοιχη πληθυσμιακή κάλυψη δικτύων 3G παρέμεινε στα ίδια υψηλά επίπεδα (σχεδόν 100%).

Διάγραμμα 1.62: Εξέλιξη συνδέσεων κινητής με χρήση Διαδικτύου



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.63: Σύγκριση του όγκου διαδικτυακής κίνησης (%) μεταξύ των δικτύων 3G και 4G



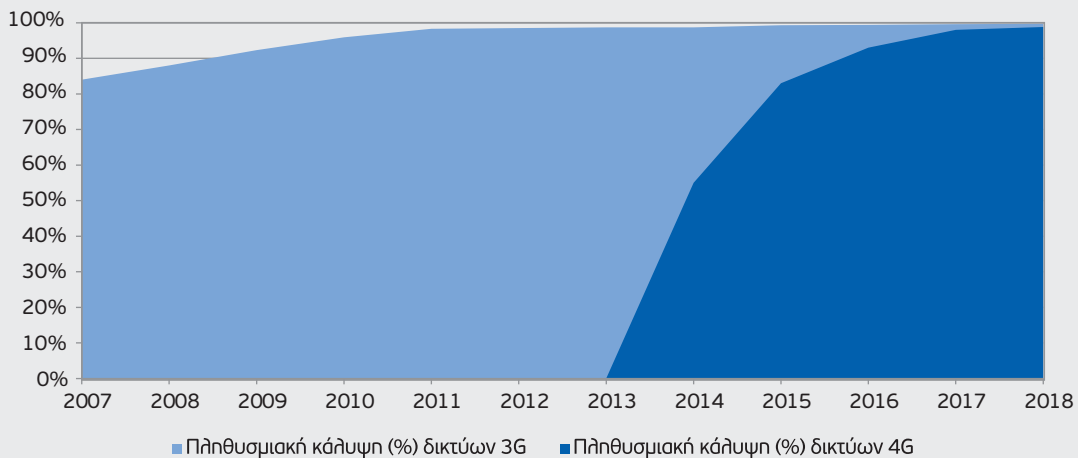
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των παρόχων)

Πίνακας 1.15: Μερίδια όγκου διαδικτυακής κίνησης δικτύων 3G και 4G των παρόχων κινητής ευρυζωνικής πρόσβασης

| | 2018 | |
|----------|---------|---------|
| | 3G | 4G |
| COSMOTE | 55%-65% | 55%-65% |
| VODAFONE | 25%-35% | 25%-35% |
| WIND | 5%-15% | 10%-20% |

Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.64: Διαχρονική μεταβολή της πληθυσμιακής κάλυψης (%) δικτύων 3G και 4G



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.2.6. Συνδρομητική τηλεόραση

Οι συνδρομές pay-TV (managed IPTV και δορυφορική) που παρείχαν στην Ελλάδα οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οι οποίοι είναι επι-

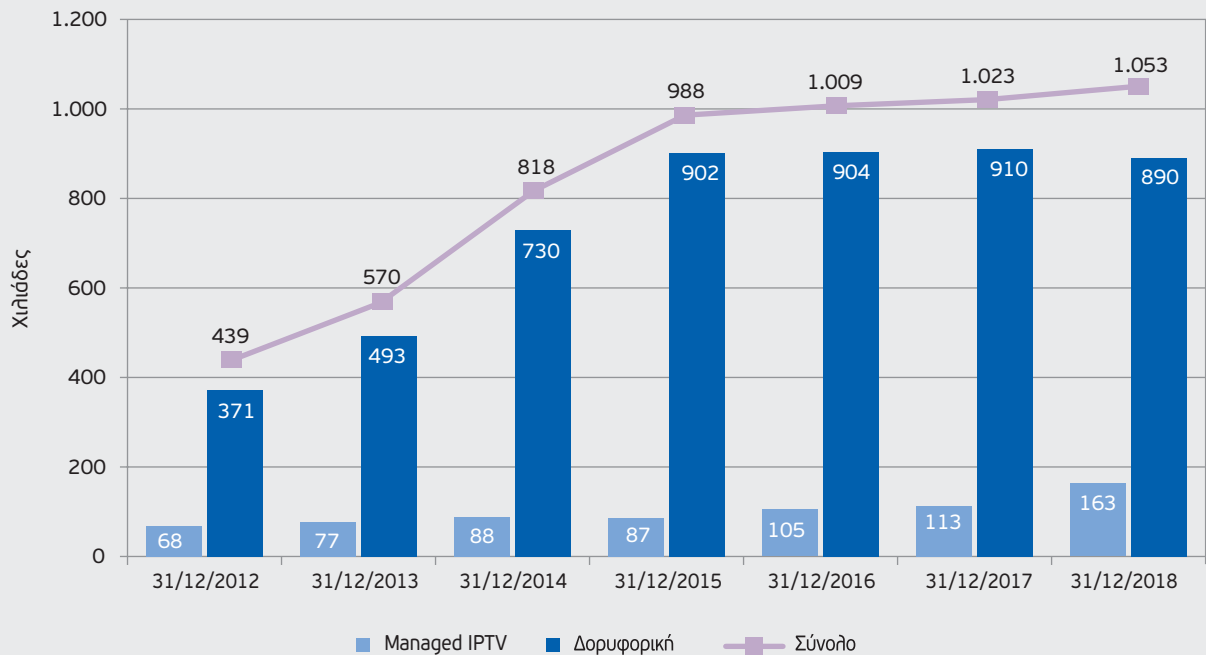
πλέον και πάροχοι περιεχομένου), ανήλθαν στο τέλος του 2018 στα 1,05 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση 3% σε σχέση με το 2017 (Διάγραμμα 1.65). Τα αντίστοιχα μερίδια παρουσιάζονται στον Πίνακα 1.16.

Πίνακας 1.16: Μερίδια παρόχων pay-TV βάσει συνδρομών

| | 31/12/2015 | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2018 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|
| FORTHNET/NOVA | 45%-55% | 35%-45% | 35%-45% | 35%-45% |
| OTE | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% | 45%-55% |
| VODAFONE | - | 5%-10% | 5%-10% | 5%-10% |
| WIND | - | - | - | 0%-5% |
| CYTA | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% |
| HOL | 0%-5% | - | - | - |

Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των παρόχων)

Διάγραμμα 1.65: Εξέλιξη συνδρομών pay-TV



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των παρόχων)

1.2.7. Συνδυαστικές προσφορές

Το 2018 συνεχίστηκε η αύξηση της διείσδυσης των συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών, οι οποίες, στο τέλος του έτους, ξεπέρασαν τα 3,9 εκατ., αριθμός που αντιστοιχεί στο 83% του συνόλου των συνδρομών σταθερής τηλεφωνίας της χώρας. Σημειώνεται ότι η συλλογή στοιχείων για τις συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές βασίζεται στον ορισμό των «συνδυαστικών/δεσμοποιημέ-

νων προσφορών» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC)¹⁵. Ειδικότερα, ο χρησιμοποιούμενος ορισμός απαιτεί στην περίπτωση του μεικτού συνδυασμού (mixed bundle), την ύπαρξη άμεσου ή έμμεσου οικονομικού οφέλους για το συνδρομητή όσον αφορά την αγορά (απόκτηση, διατήρηση ή ανανέωση) του συνδυασμού των υπηρεσιών. Επίσης, επιτρέπει να εξαιρεθούν από τις «συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές» μει-

15. Ορισμός Ευρ. Επιτροπής και BEREC (2015): Με τον όρο «συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές» (ή “bundles”) ορίζονται οι εμπορικές προσφορές που παρέχονται από έναν ή περισσότερους παρόχους και οι οποίες περιλαμβάνουν δύο ή περισσότερες από τις ακόλουθες τέσσερις υπηρεσίες: «Σταθερή τηλεφωνία», «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο», «Συνδρομητική τηλεόραση» και «Κινητή υπηρεσία». Οι συνδυαστικές προσφορές μπορεί να είναι είτε (α) αμιγείς συνδυασμοί υπηρεσιών (pure bundles), δηλ. συνδυασμοί υπηρεσιών οι οποίες δεν είναι διαθέσιμες ξεχωριστά είτε (β) συνδυασμοί δεσμευμένων (tied) και δεσμευσουσών (tying) υπηρεσιών, δηλαδή συνδυασμοί όπου η μία υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί μόνο σε συνδυασμό με άλλη υπηρεσία είτε (γ) μεικτοί συνδυασμοί υπηρεσιών (mixed bundles), που αφορούν υπηρεσίες που διατίθενται και σε συνδυασμό και ξεχωριστά και όπου ο(οι) πάροχος(-οι) παρέχει(-ουν) κάποιο κίνητρο για τη συνδυαστική (από κοινού) αγορά αυτών των υπηρεσιών, χορηγώντας στον πελάτη κάποιους «μόνιμους ευνοϊκούς όρους» (δηλαδή ευνοϊκούς όρους καθ’ όλη τη διάρκεια της από κοινού αγοράς), οι οποίοι όροι δεν μπορούν να ληφθούν στην περίπτωση που οι εν λόγω υπηρεσίες αγοράζονται ξεχωριστά (δηλ. όχι συνδυαστικά). Οι “μόνιμοι ευνοϊκοί όροι” μπορεί να αφορούν εκπτώσεις (π.χ. μια ενιαία έκπτωση σε ένα σύνολο υπηρεσιών, μία έκπτωση σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία υπό την προϋπόθεση αγοράς μιας άλλης υπηρεσίας, κ.λπ.) ή/και μη χρηματικές παροχές (π.χ. την παροχή επιπλέον ενσωματωμένου όγκου δεδομένων). Τα δώρα και οι προσωρινές εκπτώσεις ή προσφορές δεν θεωρούνται «μόνιμοι ευνοϊκοί όροι».

Διευκρινίζεται ότι:

- α) Ο όρος «Συνδρομητική τηλεόραση» αφορά αποκλειστικά την παροχή υπηρεσιών pay-TV μέσω managed IPTV ή δορυφορικής σύνδεσης. Το mobile TV δεν λαμβάνεται υπόψη.
- β) Ο όρος «κινητή υπηρεσία» αφορά την κινητή τηλεφωνία ή/και το κινητό ευρυζωνικό Διαδίκτυο (χωρίς να γίνεται καμία διάκριση μεταξύ computer-based και handset-based πρόσβασης). Μόνο οι προαναφερθείσες δύο υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών λαμβάνονται υπόψη αλλά αντιμετωπίζονται ως μία υπηρεσία (είτε παρέχεται η μία εξ αυτών είτε και οι δύο μαζί).

κτοί συνδυασμοί υπηρεσιών, όπου το κίνητρο (όφελος) δεν δίνεται για την αγορά του συνδυασμού των υπηρεσιών αλλά αποκλειστικά για την αγορά μεμονωμένων υπηρεσιών του και το οποίο κίνητρο διατηρείται ακόμη και αν διακοπεί η λήψη των λοιπών υπηρεσιών. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, τα κυριότερα συμπεράσματα που προκύπτουν βάσει των στοιχείων που συλλέχθηκαν από τους παρόχους, είναι τα ακόλουθα:

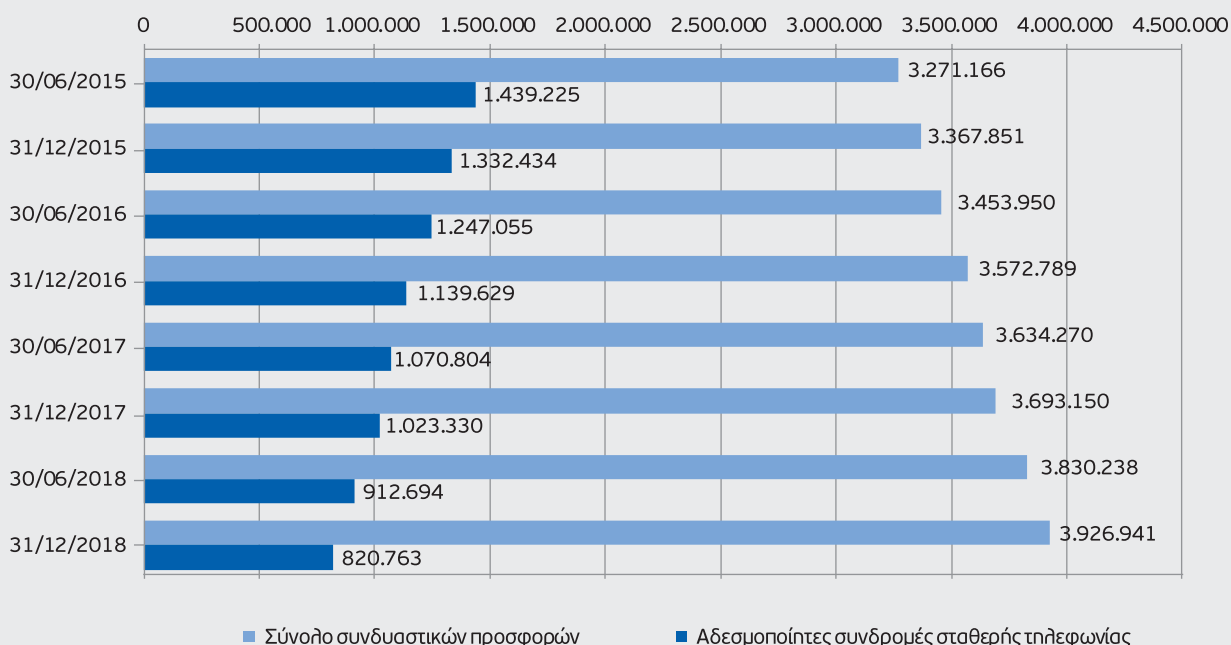
- Διαχρονικά, όλες οι συνδυαστικές προσφορές φαίνονται να περιλαμβάνουν την υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας, με τη συντριπτική πλειονότητά τους (ποσοστό κοντά στο 99% στο τέλος του 2018) να περιλαμβάνει επιπρόσθετα και το σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο (Πίνακας 1.17).
- Οι συνδυαστικές προσφορές ανήλθαν στο τέλος του 2018 σε 3.926.941, αυξημένες κατά 234 χιλ. περίπου σε σχέση με το 2017, ενώ αντίθετα οι αδεσμοποίητες συνδρομές σταθερής τηλεφωνίας μειώθηκαν το ίδιο διάστημα κατά περίπου 203 χιλ. (Διάγραμμα 1.66). Σημειώνεται δε, η σταθεροποιητική και ελαφρώς ανοδική τάση που εμφανίζουν τα τελευταία χρόνια οι συνδρομές σταθερής τηλεφωνίας (Πίνακας 1.17).
- Τα μερίδια των εταιριών ως προς το σύνολο των συνδυαστικών προσφορών στο τέλος του έτους, παρουσιάζονται με τη μορφή εύρους στον Πίνακα 1.18. Το μερίδιο των ΟΤΕ-COSMOTΕ υπολογίζεται στα τέλη του 2018 στο εύρος [45%-55%], με τη VODAFONE και τη WIND να ακολουθούν με μερίδια στο διάστημα [15%-25%]. Στην τέταρτη θέση, χωρίς δραστηριοποίηση σε κινητές υπηρεσίες και συνδυασμούς σταθερών και κινητών υπηρεσιών, βρίσκεται η εταιρία FORTHNET με μερίδιο της τάξης του [10%-15%], ακολουθούμενη από τη CYTA με μερίδιο [5%-10%].
- Η συνδρομητική τηλεόραση συνολικά (συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν την εν λόγω υπηρεσία όσο και αδεσμοποίητες συνδρομές τηλεόρασης), σημείωσε αύξηση το 2018 κατά περίπου 30 χιλ., με τις αντίστοιχες συνδρομές να ανέρχονται στο τέλος του έτους σε 1.052.958 (Πίνακας 1.17). Από αυτές, ποσοστό 59% περίπου (616 χιλ.) εμφανίζεται στο τέλος του 2018 ως αδεσμοποίητες συνδρομές τηλεόρασης και μόλις το 41% ως συνδρομές που συμμετέχουν σε συνδυαστικές προσφορές, όταν τα αντίστοιχα ποσοστά στα μέσα του 2017 υπολογίζονταν σε 20% και 80% αντίστοιχα (Διάγραμμα 1.67). Οι σημαντικές αυτές μεταβολές, δηλαδή η μείωση των triple και quadruple play συνδυαστικών προσφορών που περιλαμβάνουν τη συνδρομητική τηλεόραση, μαζί με την ταυτόχρονη αύξηση των αδεσμοποίητων συνδρομών τηλεόρασης, αποδίδονται κυρίως στην αλλαγή, εντός του 2017, της τιμολογιακής πολιτικής ενός εκ των παρόχων, όσον αφορά τη συνδρομητική τηλεόραση. Συγκεκριμένα, οφείλονται στην κατάργηση της έκπτωσης που παρευόταν έως τότε στην υπηρεσία τηλεόρασης για όσο καιρό αυτή αγοραζόταν ταυτόχρονα με σταθερή τηλεφωνική σύνδεση του ιδίου παρόχου. Ως αποτέλεσμα, ένας σημαντικός αριθμός συνδρομών τηλεόρασης που καταχωρούνταν ως συνδυαστικές προσφορές και περιελάμβαναν τηλεόραση (double, triple ή quadruple play), άρχισαν να καταχωρούνται ως αδεσμοποίητες συνδρομές τηλεόρασης.
- Στην προαναφερθείσα αλλαγή τιμολογιακής πολιτικής, αποδίδεται κυρίως και η μείωση του συνόλου των triple play και quadruple play προσφορών, καθώς και μεγάλο μέρος της αύξησης των double play προσφορών, στο τέλος του 2017 (Διάγραμμα 1.68).
- Οι double play προσφορές και πιο συγκεκριμένα, το κλασικό double play σταθερής τηλεφωνίας και σταθερού ευρυζωνικού Διαδικτύου, εξακολουθούν να βρίσκονται στην πρώτη θέση της προτίμησης των καταναλωτών (Διαγράμματα 1.68 και 1.69).
- Ο triple play συνδυασμός σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού Διαδικτύου και κινητής(ών) υπηρεσίας(ών) κατείχε τη δεύτερη δημοφιλέστερη θέση συνδυαστικής προσφοράς, ακολουθούμενος από τα triple play σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού Διαδικτύου και συνδρομητικής τηλεόρασης και τέλος, από το 4-play (Διάγραμμα 1.69).
- Η αύξηση των συνδυαστικών προσφορών το 2018, οφείλεται στην αύξηση των triple play συνδυασμών σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού Διαδικτύου και κινητής(ών) υπηρεσίας(ών), όπως προκύπτει από το Διάγραμμα 1.70, όπου παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη των δημοφιλέστερων συνδυαστικών προσφορών.
- Οι συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν κινητή(ές) υπηρεσία(ες) ανήλθαν στο τέλος του 2018 στις 1.190.319, σημειώνοντας σημαντική αύξηση κατά 319 χιλ. (περίπου 37%) σε σχέση με το 2017. Το 89,1% αυτών των συνδυαστικών προσφορών, ήτοι 1.060.309 συνδρομές, αφορούσε το triple play σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού Διαδικτύου και κινητής(ών) υπηρεσίας(ών), το 6,8% αφορούσε το quadruple play και το 4,1% το συνδυασμό σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (Διάγραμμα 1.71).
- Οι συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν κινητή(ές) υπηρεσία(ες) αντιστοιχούσαν στο τέλος του 2018 σε ποσοστό άνω του 30% του συνόλου

των συνδυαστικών προσφορών. Επιπλέον, μία στις τέσσερις συνδρομές σταθερής τηλεφωνίας φαίνεται να αγοράζόταν την ίδια περίοδο σε συνδυασμό με κινητή(ές) υπηρεσία(ες).

- Το μερίδιο των ΟΤΕ-COSMΟΤΕ ως προς τις συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν κινητή(ες) υπηρεσία(ες), εμπίπτει στο τέλος του 2018 στο εύρος [45%-55%] (Πίνακας 1.19).

- Τέλος, ενώ όπως προαναφέρθηκε, οι συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν κινητές υπηρεσίες αυξήθηκαν το 2018 κατά περίπου 319 χιλ., οι SIM κάρτες που συμμετέχουν σε συνδυαστικές προσφορές αυξήθηκαν το ίδιο διάστημα κατά 201 χιλ.¹⁶ (Διάγραμμα 1.72). Βάσει των σχετικών στοιχείων, το εκτιμώμενο μέσο πλήθος SIM ανά συνδυαστική προσφορά υπολογίζεται στο τέλος του 2018 σε 1,15 έναντι 1,33 στο τέλος του 2017.

Διάγραμμα 1.66: Συνδυαστικές προσφορές και αδεσμοποίητες συνδρομές σταθερής τηλεφωνίας



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

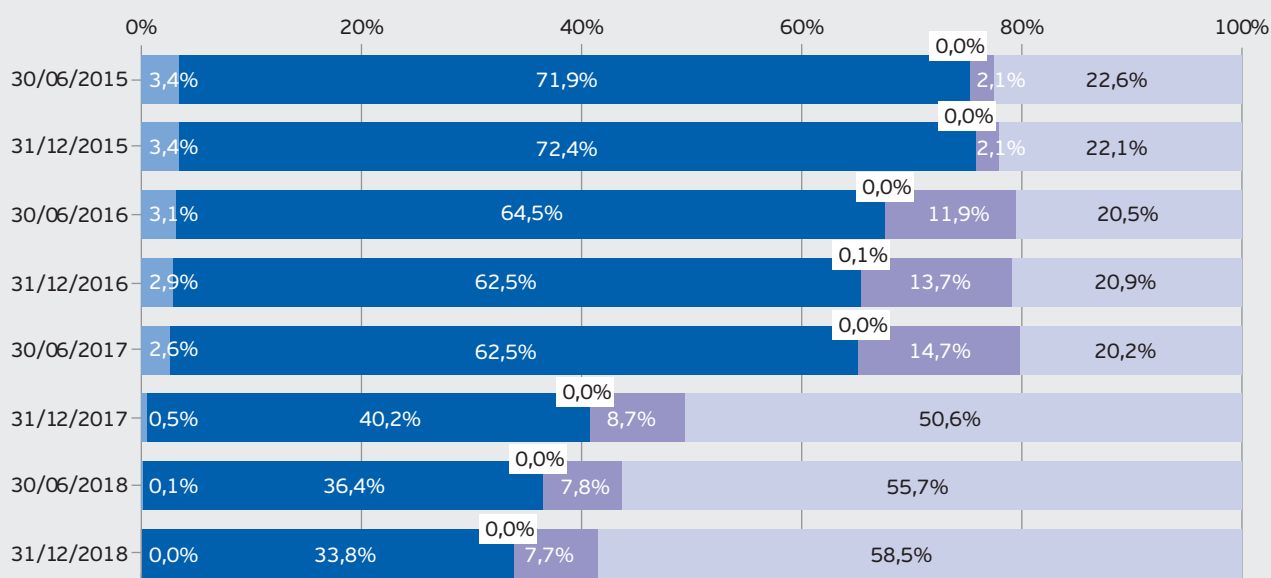
16. Διευκρινίζεται ότι η κάθε συνδυαστική προσφορά που περιλαμβάνει κινητές υπηρεσίες, από την πλευρά των κινητών υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνει περισσότερες από μία SIM κάρτες.

Πίνακας 1.17: Αριθμός συνδυαστικών προσφορών και αδεσμοποίητων συνδρομών

| A. Οπτική παρόχου σταθερών υπηρεσιών (δηλ. βάσει των (οικιακών και μη-οικιακών) σταθερών συνδρομών) | | 30/06/2016 | 31/12/2016 | 30/06/2017 | 31/12/2017 | 30/06/2018 | 31/12/2018 | |
|--|--|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Συνδυαστικές προσφορές | 2-Play | «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» | 2.031.505 | 2.092.681 | 2.098.331 | 2.405.296 | 2.549.250 | 2.380.762 |
| | | «Σταθερή τηλεφωνία» και «Συνδρομητική τηλεόραση» | 30.835 | 28.968 | 26.451 | 4.631 | 556 | 218 |
| | | «Σταθερή τηλεφωνία» και «Κινητή υπηρεσία» | 51.043 | 53.141 | 44.866 | 37.012 | 30.214 | 49.178 |
| | | Σύνολο 2-Play | 2.113.383 | 2.174.790 | 2.169.648 | 2.446.939 | 2.580.020 | 2.430.158 |
| | 3-Play | «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Συνδρομητική τηλεόραση» | 638.216 | 630.690 | 624.794 | 411.542 | 372.740 | 355.642 |
| | | «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Κινητή υπηρεσία» | 584.405 | 629.050 | 692.916 | 745.603 | 797.816 | 1.060.309 |
| | | «Σταθερή τηλεφωνία» και «Συνδρομητική τηλεόραση» και «Κινητή υπηρεσία» | 227 | 505 | 37 | 8 | 67 | 20 |
| | | Σύνολο 3-Play | 1.222.848 | 1.260.245 | 1.317.747 | 1.157.153 | 1.170.623 | 1.415.971 |
| | 4-Play | «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Συνδρομητική τηλεόραση» και «Κινητή υπηρεσία» | 117.719 | 137.754 | 146.876 | 89.059 | 79.596 | 80.812 |
| | | Σύνολο 4-play | 117.719 | 137.754 | 146.876 | 89.059 | 79.596 | 80.812 |
| | Σύνολο συνδυαστικών προσφορών (δηλ. 2-Play, 3-Play, 4-Play) | | 3.453.950 | 3.572.789 | 3.634.270 | 3.693.150 | 3.830.238 | 3.926.941 |
| | Συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν την κάθε υπηρεσία (α) | «Σταθερή τηλεφωνία» | 3.453.950 | 3.572.789 | 3.634.270 | 3.693.150 | 3.830.238 | 3.926.941 |
| | | «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» | 3.371.845 | 3.490.175 | 3.562.916 | 3.651.499 | 3.799.401 | 3.877.525 |
| «Συνδρομητική τηλεόραση» | | 786.997 | 797.917 | 798.158 | 505.240 | 452.959 | 436.692 | |
| «Κινητή υπηρεσία» | | 753.394 | 820.450 | 884.695 | 871.682 | 907.693 | 1.190.319 | |
| Αδεσμοποίητες συνδρομές ανά υπηρεσία (β) | «Σταθερή τηλεφωνία» | 1.247.055 | 1.139.629 | 1.070.804 | 1.023.330 | 912.694 | 820.763 | |
| | «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» | 122.355 | 112.619 | 111.991 | 114.642 | 69.275 | 45.377 | |
| | «Συνδρομητική τηλεόραση» | 203.217 | 211.137 | 201.913 | 517.404 | 570.448 | 616.266 | |
| Συνδρομές που περιλαμβάνουν την κάθε υπηρεσία (σύνολο, δηλ. (α)+(β)) | «Σταθερή τηλεφωνία» | 4.701.005 | 4.712.418 | 4.705.074 | 4.716.480 | 4.742.932 | 4.747.704 | |
| | «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» | 3.494.200 | 3.602.794 | 3.674.907 | 3.766.141 | 3.868.676 | 3.922.902 | |
| | «Συνδρομητική τηλεόραση» | 990.214 | 1.009.054 | 1.000.071 | 1.022.644 | 1.023.407 | 1.052.958 | |
| B. Οπτική παρόχου κινητών υπηρεσιών (δηλ. βάσει των (οικιακών και μη-οικιακών) mobile SIM καρτών) | | 30/06/2016 | 31/12/2016 | 30/06/2017 | 31/12/2017 | 30/06/2018 | 31/12/2018 | |
| Αριθμός SIM καρτών που περιλαμβάνουν κινητή τηλεφωνία ή/και κινητό ευρυζωνικό Διαδίκτυο και η/οι οποι-α(-ες) υπηρεσία(-ες) παρέχεται(-ονται) ως συνδυαστική προσφορά με τουλάχιστον μία σταθερή υπηρεσία | | 860.840 | 969.173 | 1.040.888 | 1.163.489 | 1.217.942 | 1.364.059 | |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.67: Ποσοστιαία (%) κατανομή συνδρομών συνδρομητικής τηλεόρασης



- 2-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Συνδρομητική τηλεόραση»
- 3-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Συνδρομητική τηλεόραση»
- 3-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Συνδρομητική τηλεόραση» και «Κινητή υπηρεσία»
- 4-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Συνδρομητική τηλεόραση» και «Κινητή υπηρεσία»
- Αδεσμοποίητες συνδρομές συνδρομητικής τηλεόρασης

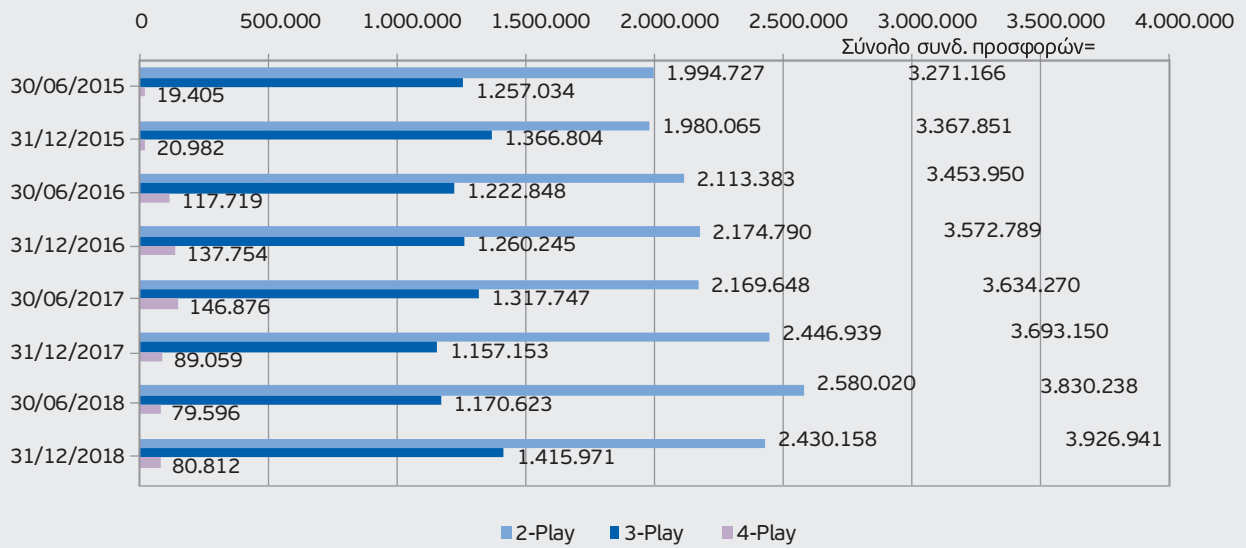
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.18: Μερίδια ως προς το σύνολο των συνδυαστικών προσφορών

| | 31/12/2015 | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2018 |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| CYTA | 5%-10% | 5%-10% | 5%-10% | 5%-10% |
| FORTHNET | 15%-25% | 15%-25% | 10%-15% | 10%-15% |
| HOL-VODAFONE | 15%-25% | - | - | - |
| OTE-COSMOTE | 35%-45% | 35%-45% | 35%-45% | 45%-55% |
| VODAFONE | 0%-5% | - | - | - |
| VODAFONE (μετά την εξαγορά της HOL) | - | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% |
| WIND | 10%-15% | 15%-25% | 15%-25% | 15%-25% |

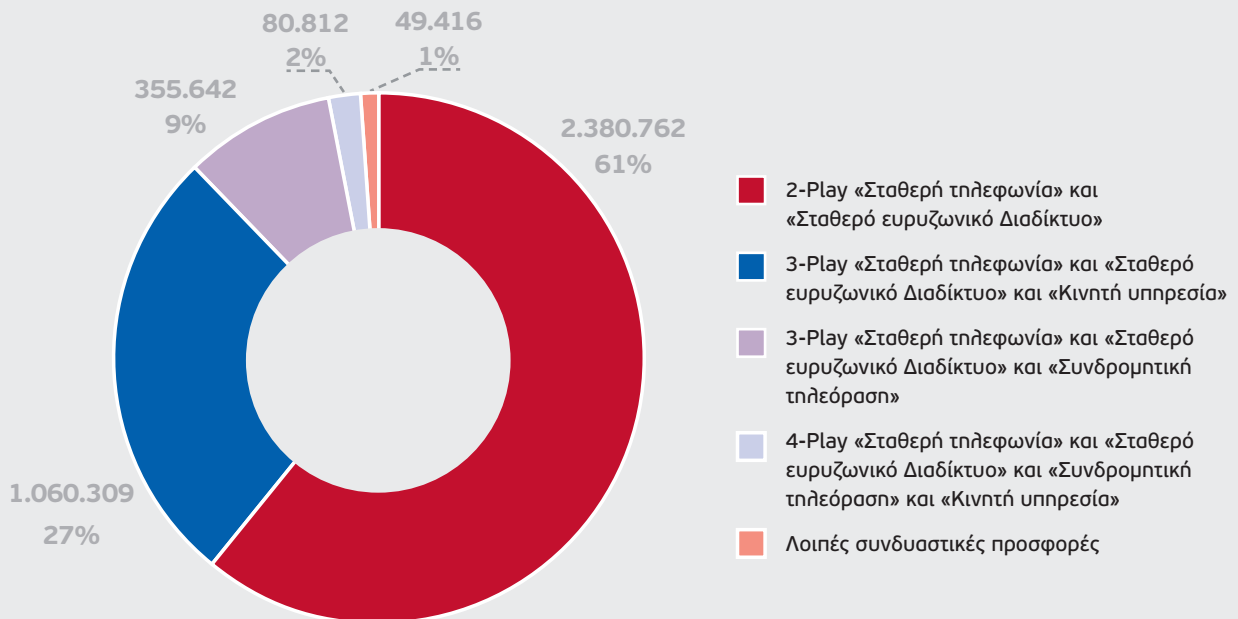
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.68: Συνδυαστικές προσφορές ανά γενικό τύπο



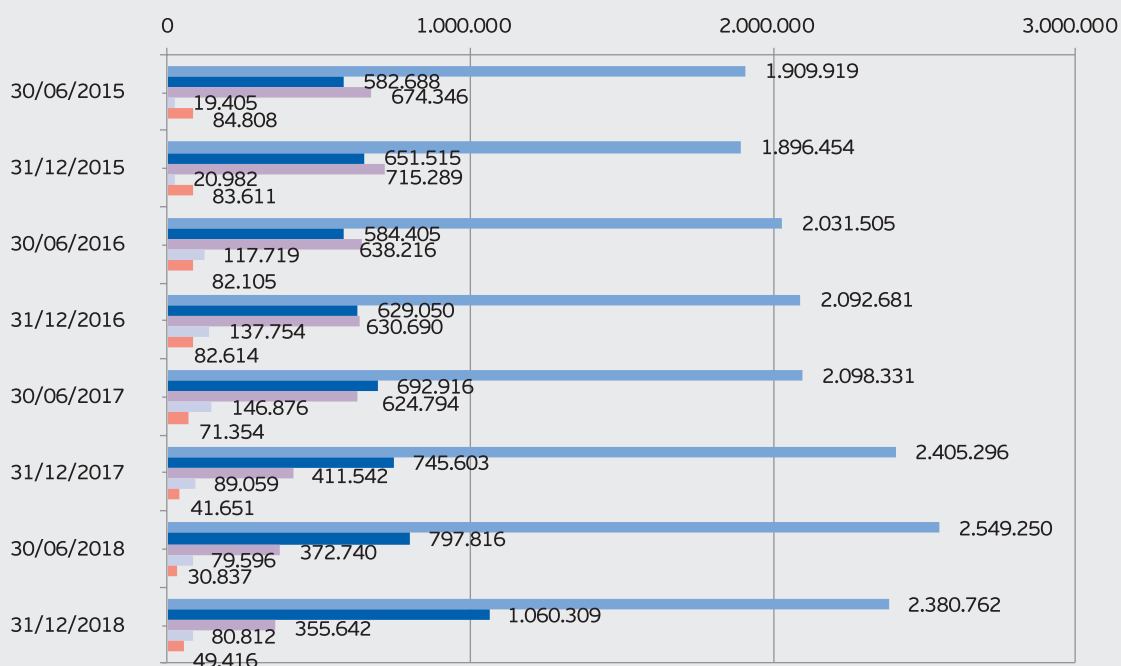
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.69: Ποσοστιαία (%) κατανομή συνδυαστικών προσφορών, Δεκέμβριος 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

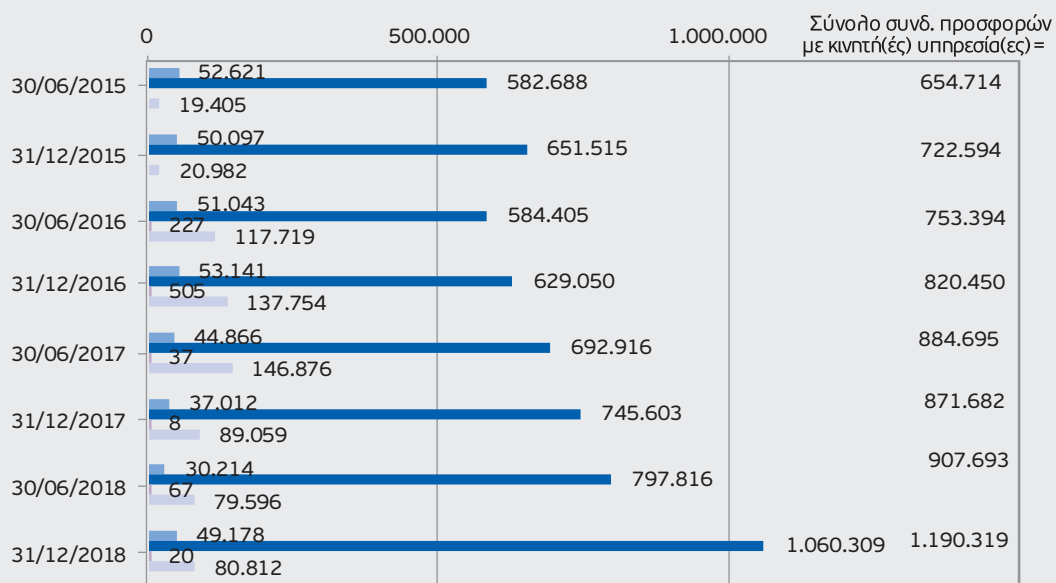
Διάγραμμα 1.70: Δημοφιλέστερες συνδυαστικές προσφορές (ανά ειδικό τύπο)



- 2-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο»
- 3-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Κινητή υπηρεσία»
- 3-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Συνδρομητική τηλεόραση»
- 4-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Συνδρομητική τηλεόραση» και «Κινητή υπηρεσία»
- Λοιπές συνδυαστικές προσφορές

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.71: Συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν κινητή(ές) υπηρεσία(ες) (ανά ειδικό τύπο)



- 2-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Κινητή υπηρεσία»
- 3-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Κινητή υπηρεσία»
- 3-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Συνδρομητική τηλεόραση» και «Κινητή υπηρεσία»
- 4-Play «Σταθερή τηλεφωνία» και «Σταθερό ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «Συνδρομητική τηλεόραση» και «Κινητή υπηρεσία»

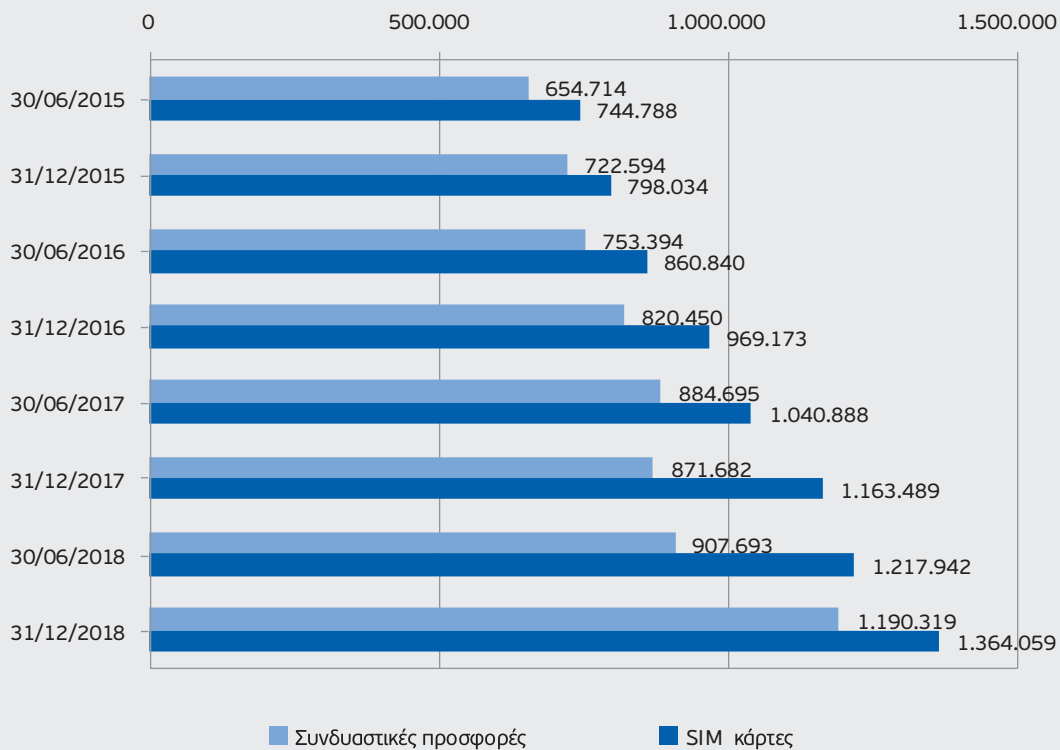
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.19: Μερίδια ως προς το σύνολο των συνδυαστικών προσφορών που περιλαμβάνουν κινητή(ες) υπηρεσία(ες)

| | 31/12/2015 | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2018 |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| CYTA | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% | 0%-5% |
| HOL-VODAFONE | 25%-35% | - | - | - |
| OTE-COSMOTE | 35%-45% | 35%-45% | 35%-45% | 45%-55% |
| VODAFONE | 0%-5% | - | - | - |
| VODAFONE (μετά την εξαγορά της HOL) | - | 25%-35% | 25%-35% | 15%-25% |
| WIND | 25%-35% | 25%-35% | 25%-35% | 15%-25% |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.72: Συνδυαστικές προσφορές με κινητή(ές) υπηρεσία(ες) και αντίστοιχο πλήθος SIM καρτών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

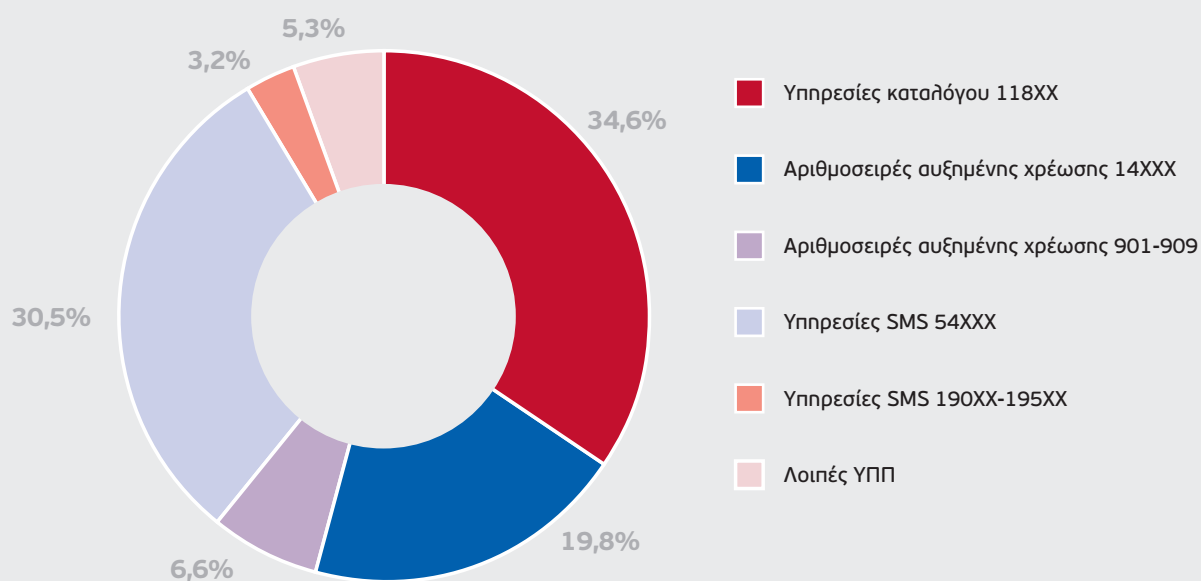
1.2.8. Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και καταλόγου

Στην εν λόγω ενότητα παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία για την κίνηση και τα έσοδα των τηλεπικοινωνιακών παρόχων από Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και καταλόγου για το έτος 2018. Ειδικότερα, στον τομέα των ΥΠΠ, τα μεγέθη προέκυψαν από τη συγκέντρωση στοιχείων 23 επιχειρήσεων

του κλάδου από το σύνολο των 60 επιχειρήσεων που έχουν σχετική αδειοδότηση από την ΕΕΤΤ.

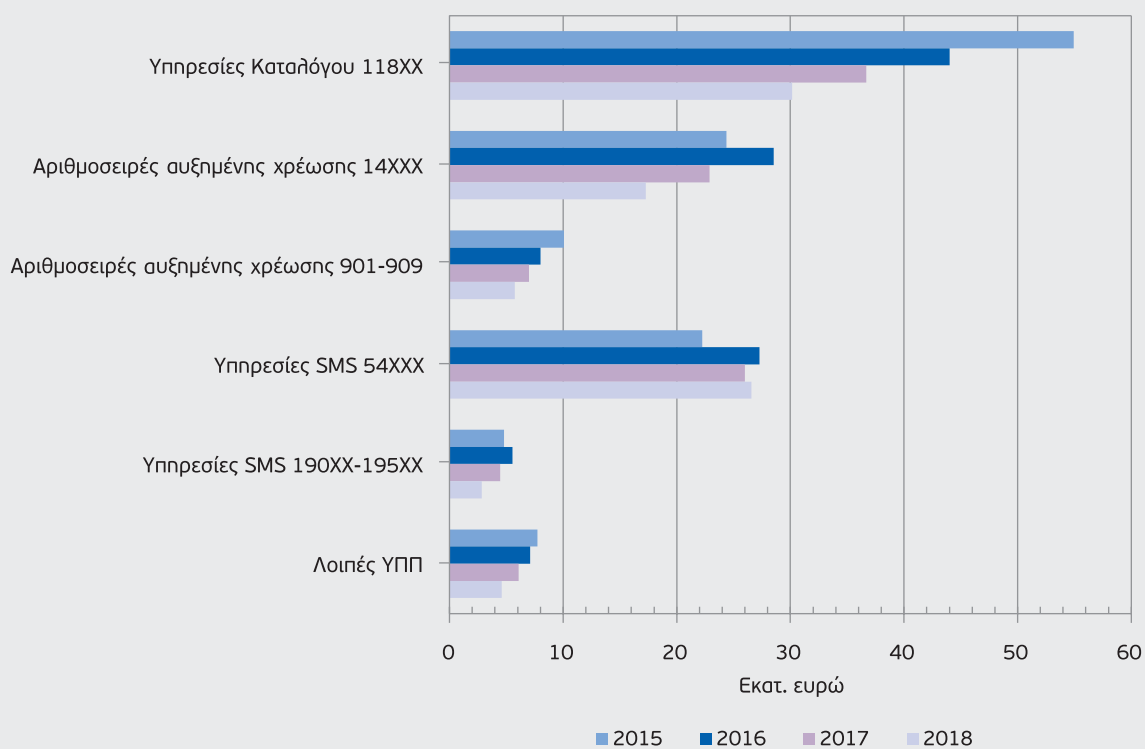
Το 2018, η συνολική τιμολογηθείσα κίνηση ανήλθε σε 42,6 εκατ. λεπτά έναντι 50,6 εκατ. λεπτών το 2017 και σε 46,7 εκατ. κλήσεις/μηνύματα (έναντι 57,7 εκατ. κλήσεων/μηνυμάτων το 2017), αποφέροντας έσοδα της τάξης των 87,2 εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά 15,4% σε σχέση με το 2017.

Διάγραμμα 1.73: Ποσοστιαία (%) κατανομή των εσόδων από την παροχή ΥΠΠ και καταλόγου, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.74: Εξέλιξη συνολικών εσόδων από την παροχή ΥΠΠ και καταλόγου



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Τα έσοδα από υπηρεσίες καταλόγου 118XX ανήλθαν σε 30,2 εκατ. ευρώ και αποτέλεσαν το 34,6% του συνόλου της αγοράς, έχοντας μειωθεί κατά περίπου 18% σε σχέση με το 2017. Έπονται τα έσοδα από τις υπηρεσίες SMS (SMS 54XX και 190XX-195XX), που αντιστοιχούν στο 33,7% της αγοράς, τα οποία και ανήλθαν σε 29,4 εκατ. ευρώ, καθώς και τα έσοδα από τις αριθμοσειρές αυξημένης χρέωσης (14XX και 901-909) με μερίδιο 26,4% και εκτιμώμενη αξία στα 23 εκατ. ευρώ (Διαγράμματα 1.73 και 1.74).

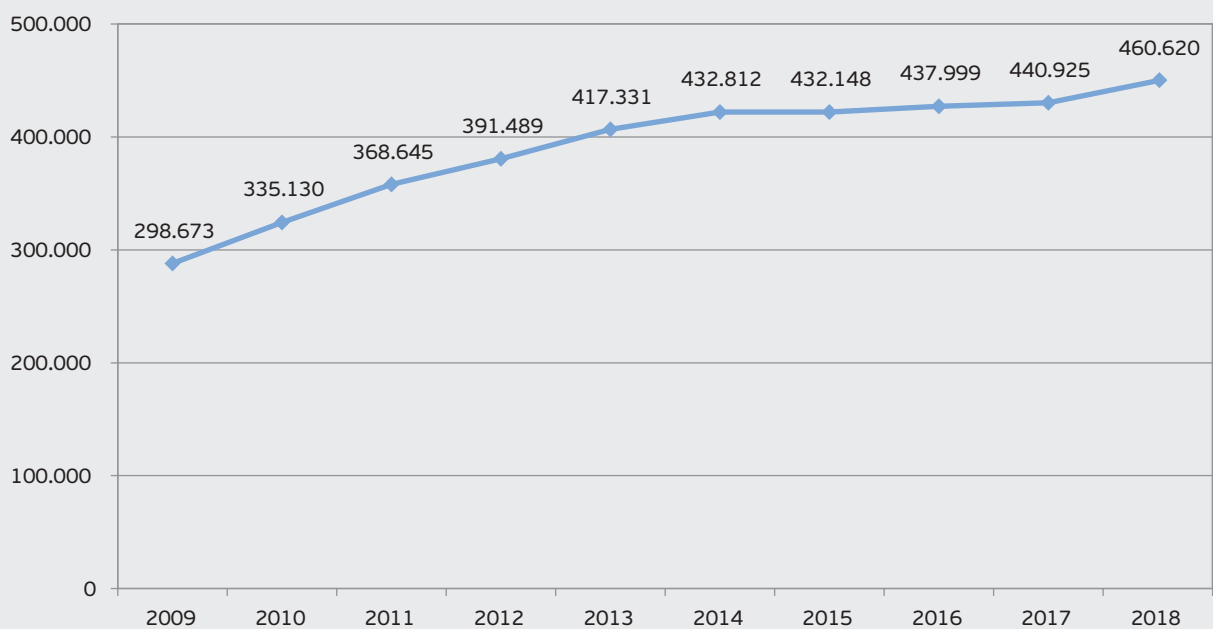
Οι λοιπές ΥΠΠ, εκείνες δηλαδή που δεν εντάσσονται στις ανωτέρω κατηγορίες, ανήλθαν σε ποσοστό 5,3% επί του συνολικού κύκλου εργασιών (4,6 εκατ. ευρώ).

1.2.9. Ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ]

Το 2018, ο συνολικός αριθμός των ονομάτων χώρου (domain names) με κατάληξη [.gr] και [.ελ], συμπεριλαμβανομένων και των υποχώρων (com.gr, net.gr, org.gr, edu.gr, gov.gr), ανήλθε σε 460.620, σημειώνοντας αύξηση 4,5% σε σχέση με το 2017 (Διάγραμμα 1.75).

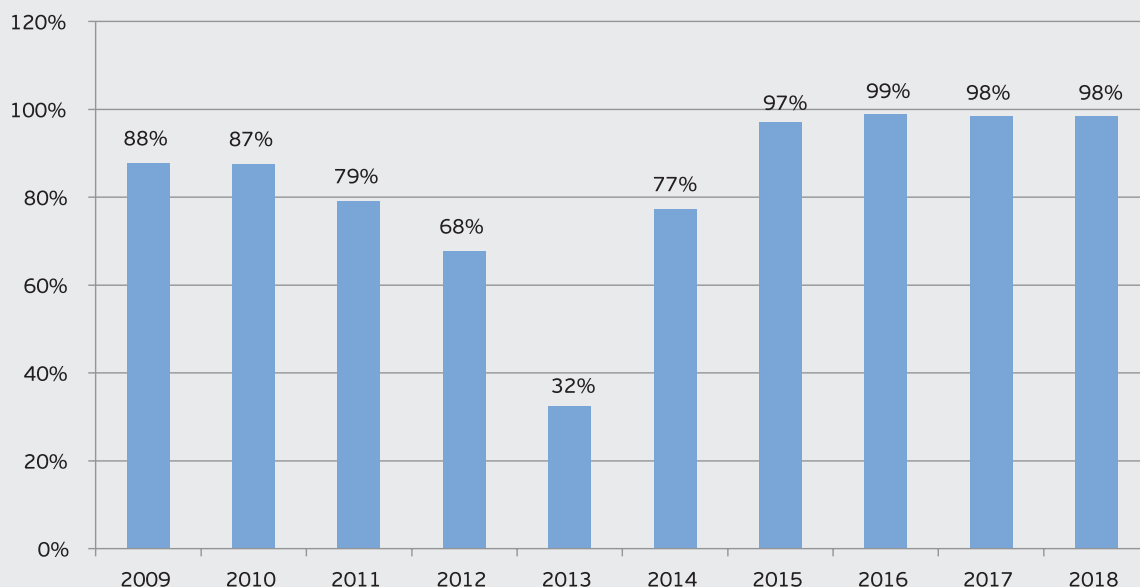
Στο Διάγραμμα 1.76 παρουσιάζεται η ετήσια εξέλιξη του μέσου ποσοστού εκχωρήσεων επί του αριθμού των αιτήσεων για την περίοδο 2009-2018, το οποίο και διαμορφώθηκε στο 98% το 2018, παραμένοντας στα ίδια επίπεδα με το 2017.

Διάγραμμα 1.75: Εξέλιξη αριθμού ονομάτων διαδικτυακών τόπων



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.76: Μέσο ποσοστό εκχωρήσεων



Πηγή: ΕΕΤΤ

1.2.10. Σύγκριση διανικτών τιμών (Παρατηρητήριο Τιμών-Pricescope)¹⁷

Λαμβάνοντας υπόψη τα καταχωρημένα από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους στοιχεία στο Παρατηρητήριο Τιμών ή αλλιώς Pricescope, στο τέλος του 2018, οι εταιρίες CYTA, FORTHNET, ΟΤΕ, COSMOTE, VODAFONE και WIND διέθεταν περίπου 1.200 προϊόντα/πακέτα (Διάγραμμα 1.77)¹⁸. Τα προϊόντα αυτά περιλάμβαναν περίπου 85.000 δυνατούς και δυναμικά παραγόμενους συνδυασμούς (προϊοντικές λύσεις) βασικών και πρόσθετων προϊόντων, καθώς και προσφορών.

Τα βασικά συμπεράσματα που αντλήθηκαν από το Pricescope συνοψίζονται στα ακόλουθα:

1. Η WIND υπερέιχε οριακά έναντι των άλλων παρόχων αναφορικά με το σύνολο των διατιθέμενων προγραμμάτων και ακολουθούν η VODAFONE και η COSMOTE (Διάγραμμα 1.78).
2. Οι εταιρίες COSMOTE, WIND και CYTA βασίστηκαν κυρίως στα πρόσθετα προγράμματα (63%, 57% και 72% αντίστοιχα), ενώ οι εταιρίες FORTHNET,

VODAFONE και ΟΤΕ στηρίχθηκαν κυρίως στα βασικά προγράμματα με 88%, 58% και 59% αντίστοιχα (Διάγραμμα 1.79).

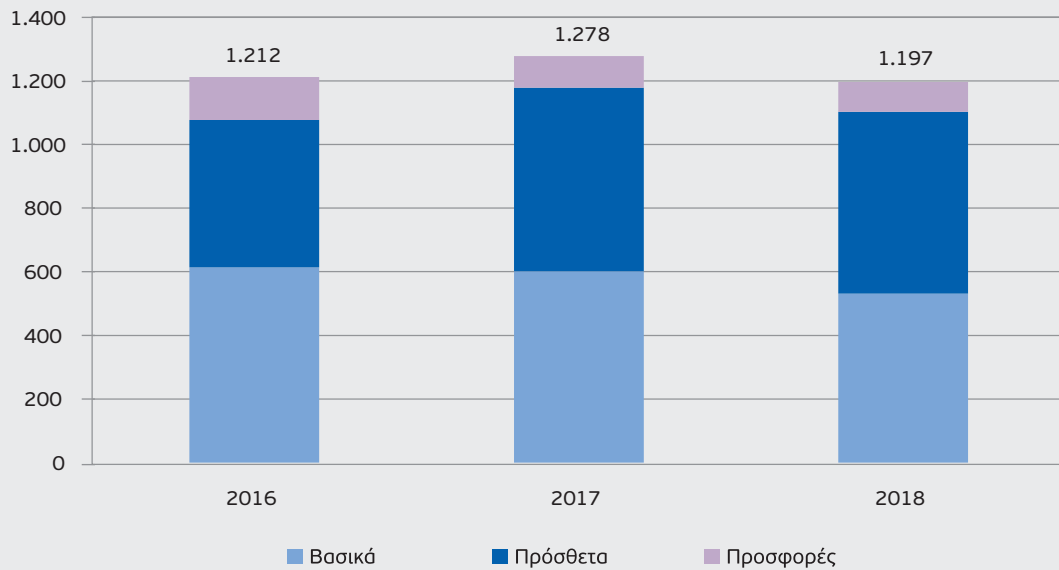
3. Ένα στα δέκα προϊόντα περίπου διατέθηκε ως προσφορά, ενώ περίπου τα μισά προϊόντα είχαν το χαρακτήρα πρόσθετου πακέτου, καταδεικνύοντας τις ανάγκες διαμόρφωσης πολλαπλών συνδυαστικών, διαφοροποιημένων-προσαρμοσμένων λύσεων (Διάγραμμα 1.80).
4. Τα περισσότερα προϊόντα αφορούσαν τις κινητές επικοινωνίες, με το 47% περίπου να αντιστοιχεί σε προϊόντα που προσφέρουν υπηρεσίες φωνής πάνω από δίκτυο κινητών επικοινωνιών και το 8% σε προϊόντα κινητής ευρυζωνικότητας. Επομένως, περίπου το 45% των προϊόντων αφορούσε σταθερές επικοινωνίες, καταγράφοντας ωστόσο, αυξητική τάση σε σχέση με το 2016 και το 2017 (Διάγραμμα 1.81 και 1.82).
5. Μόλις το 2% των προϊόντων φωνής στην καρτοκινητή ορίστηκε από τους παρόχους ως βασικό (Διάγραμμα 1.83), ενώ φαίνεται ότι ο λόγος των πρόσθετων προς τα βασικά¹⁹ ήταν υψηλότερος στο συμβόλαιο

17. Οι πληροφορίες της παρούσας ενότητας προέρχονται από τα υποβληθέντα στοιχεία των παρόχων ΟΤΕ-COSMOTE, VODAFONE, WIND, CYTA, FORTHNET στο υποσύστημα «Αποθετήριο» του Παρατηρητηρίου Τιμών της ΕΕΤΤ.

18. Σημειώνεται ότι πέραν των προϊόντων που οι πάροχοι διέθεταν εμπορικά, καταγράφονται και πολλά προϊόντα των οποίων, αν και η εμπορική διάθεση έχει διακοπεί, εξακολουθούν να προτιμώνται από πελάτες που τα είχαν επιλέξει στο παρελθόν και εξακολουθούν να τα χρησιμοποιούν. Επίσης, όρος για τη διαφοροποίηση των προϊόντων δεν είναι μόνο η διαφορετική εμπορική επωνυμία, αλλά όλα τα επιμέρους χαρακτηριστικά, όπως η χρονική δέσμευση που συνοδεύει μια σύμβαση παροχής τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας.

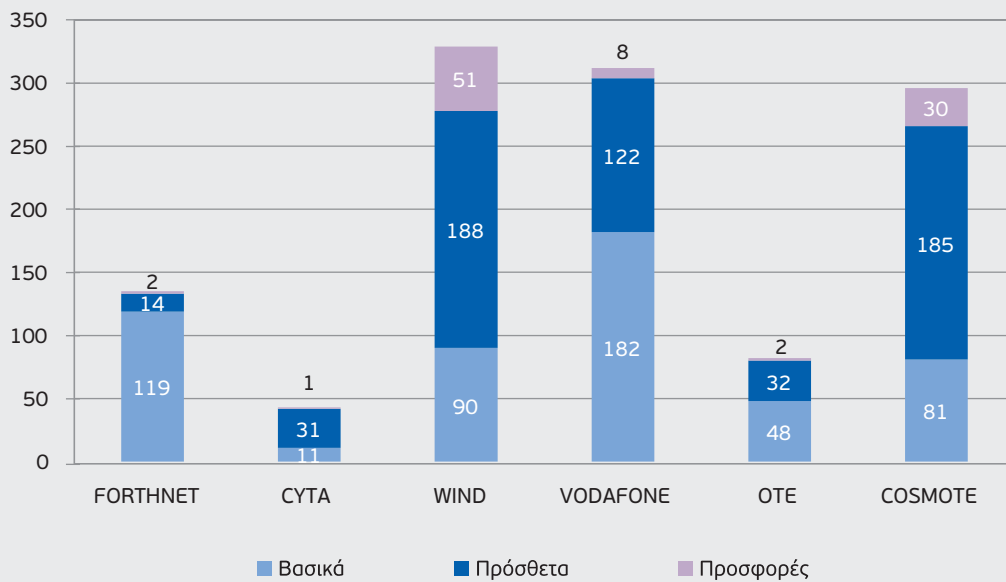
19. Δηλαδή ο αριθμός των πρόσθετων προϊόντων ανά βασικό προϊόν.

Διάγραμμα 1.77: Πλήθος προϊόντων στην εγχώρια αγορά



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.78: Εμπορικά διαθέσιμα προϊόντα ανά πάροχο, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ

κινητής τηλεφωνίας σε σχέση με τη σταθερή τηλεφωνία (Διαγράμματα 1.84 και 1.85), σημειώνοντας αύξηση στην περίπτωση του συμβολαίου κινητής και μείωση στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας, συγκριτικά με το 2017 (Διάγραμμα 1.86).

6. Περίπου έξι στα δέκα προϊόντα απευθύνονταν αποκλειστικά σε οικιακούς πελάτες. Αντίθετα, πε-

ρίπου ένα στα τέσσερα προϊόντα απευθύνονταν αποκλειστικά σε εταιρικούς πελάτες, ενώ υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό προϊόντων της τάξης του 12% που απευθύνονταν και στις δύο ομάδες πελατών (Διάγραμμα 1.87).

7. Τα προϊόντα καρτοκινητής απευθύνονταν κυρίως στους οικιακούς πελάτες, ενώ τα περισσότερα

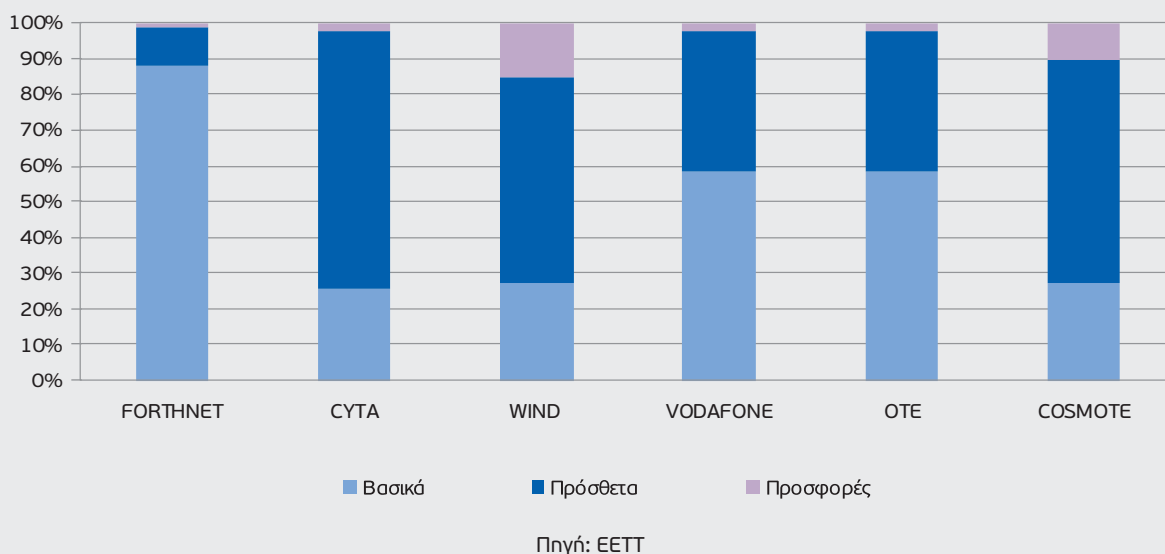
προϊόντα συμβολαίου κινητής απευθύνονταν σε εταιρικούς πελάτες. Σημειώνεται ότι στο συμβόλαιο κινητής ευρυζωνικής πρόσβασης εντοπίζονταν αναλογικά τα περισσότερα προϊόντα-προγράμματα για εταιρικούς πελάτες (Διάγραμμα 1.88).

8. Τα προγράμματα των εταιριών COSMOTE, WIND και FORTHNET απευθύνονταν κυρίως σε οικιακούς πελάτες. Τα προγράμματα της VODAFONE ήταν σχεδόν ισομερώς κατανομημένα μεταξύ οικιακών και εταιρικών πελατών, ενώ ένα μεγάλο πο-

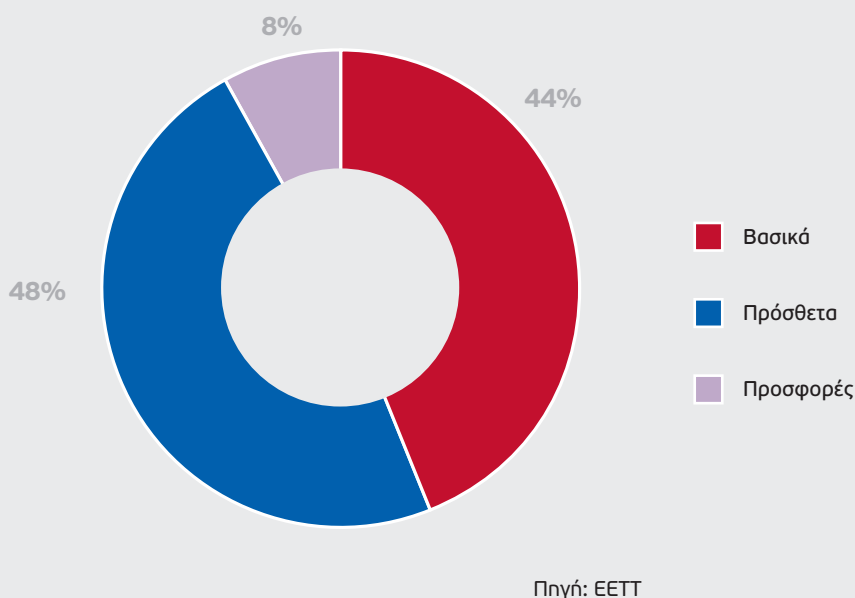
σοστό των προγραμμάτων της CYTA απευθυνόταν σε εταιρικούς πελάτες (Διάγραμμα 1.89).

9. Το 55% των προγραμμάτων συμβολαίου κινητής τηλεφωνίας αφορούσε πάγια έως και 60 ευρώ το μήνα, με μέσο όρο τιμής τα 35 ευρώ (41 ευρώ το 2017), διάμεσο τιμή τα 34 ευρώ (44 ευρώ το 2017) και ενσωματωμένο χρόνο ομιλίας περί των 460 λεπτών το μήνα έναντι 550 λεπτών το μήνα το 2017 (Διάγραμμα 1.90).

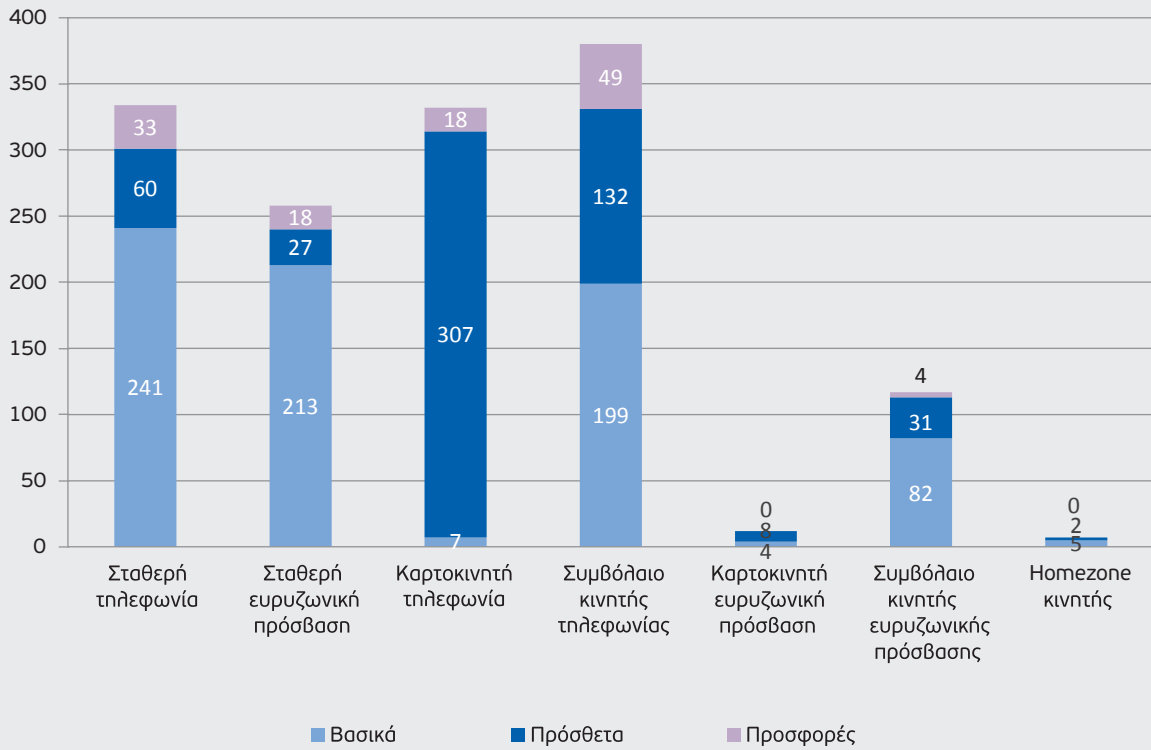
Διάγραμμα 1.79: Ποσοστιαία σύνθεση εμπορικά διαθέσιμων προϊόντων ανά πάροχο, 2018



Διάγραμμα 1.80: Κατανομή προϊόντων ανά τύπο προϊόντος, 2018

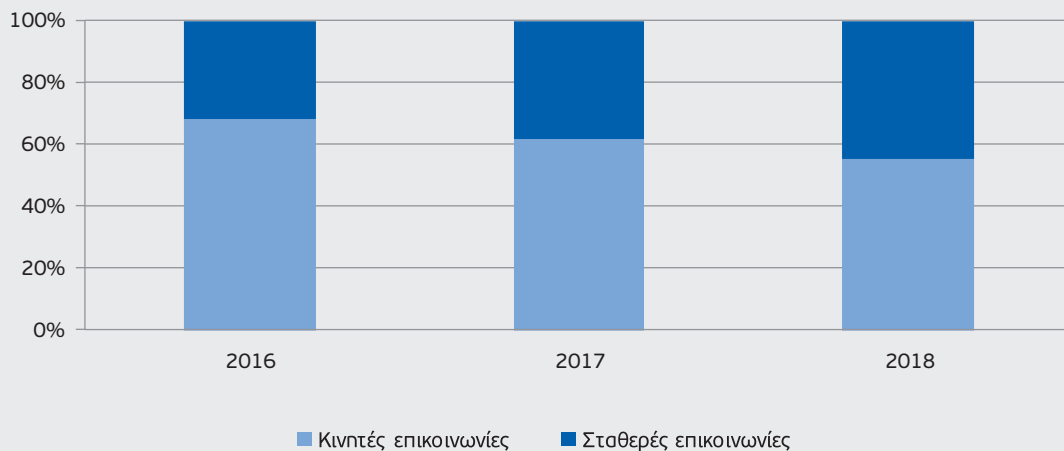


Διάγραμμα 1.81: Πλήθος προϊόντων ανά προσφερόμενη υπηρεσία, 2018



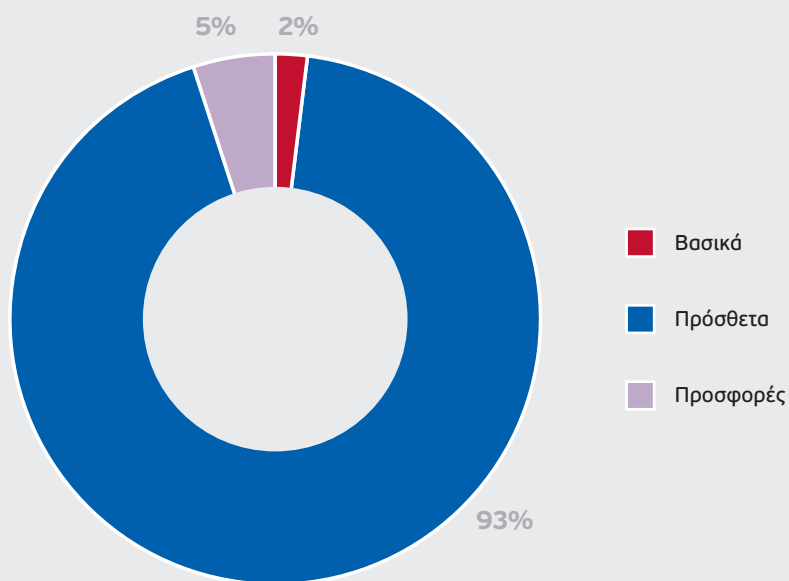
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.82: Πλήθος προϊόντων σταθερών έναντι κινητών επικοινωνιών



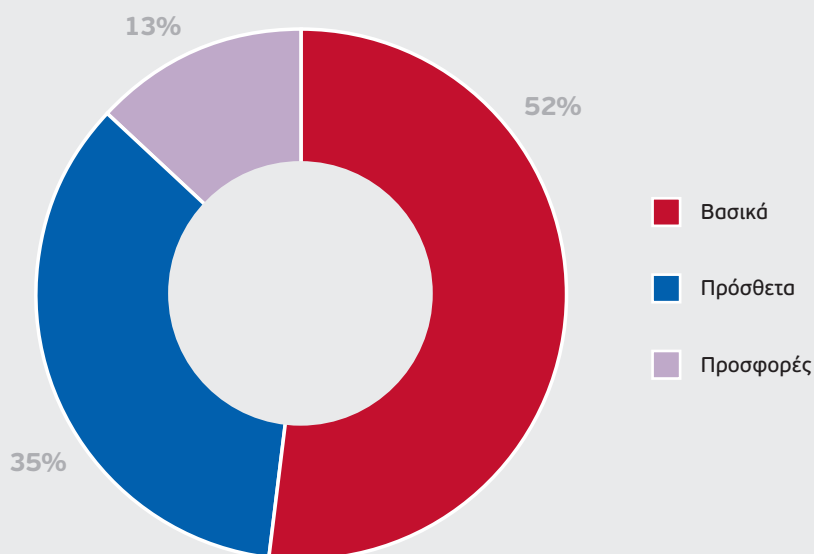
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.83: Κατανομή προϊόντων καρτοκινητής τηλεφωνίας ανά τύπο προϊόντος, 2018



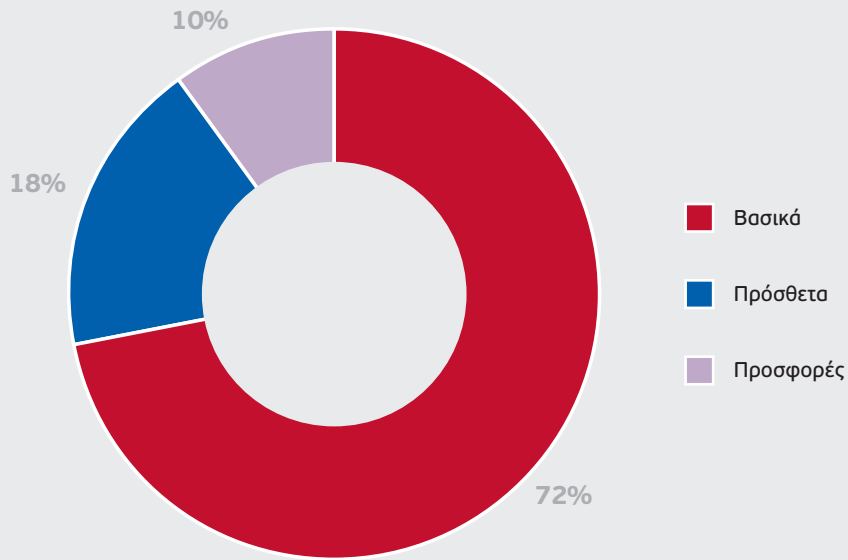
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.84: Κατανομή προϊόντων συμβολαίου κινητής τηλεφωνίας ανά τύπο προϊόντος, 2018



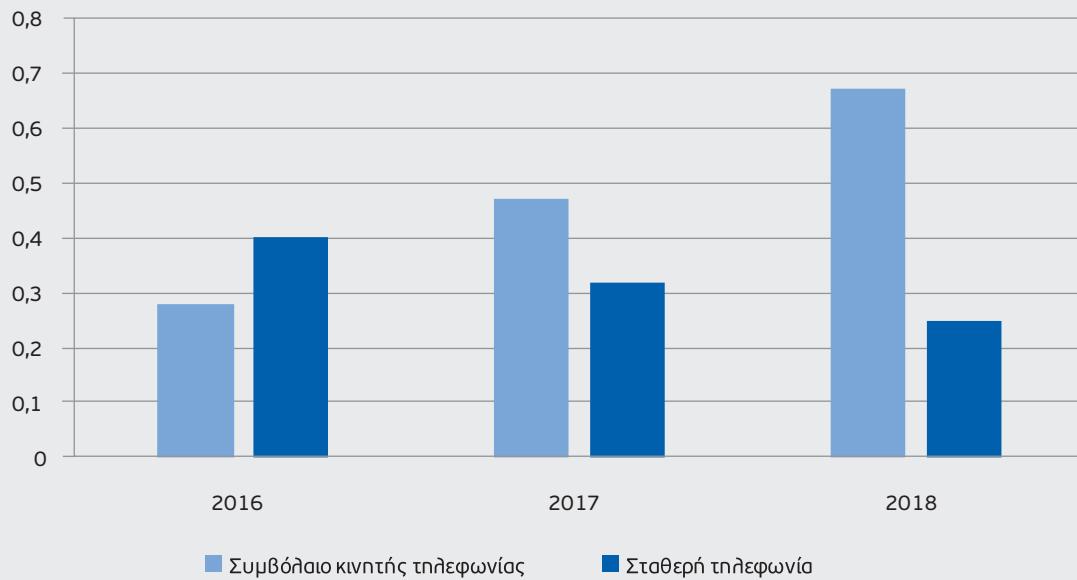
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.85: Κατανομή προϊόντων σταθερής τηλεφωνίας ανά τύπο προϊόντος, 2018



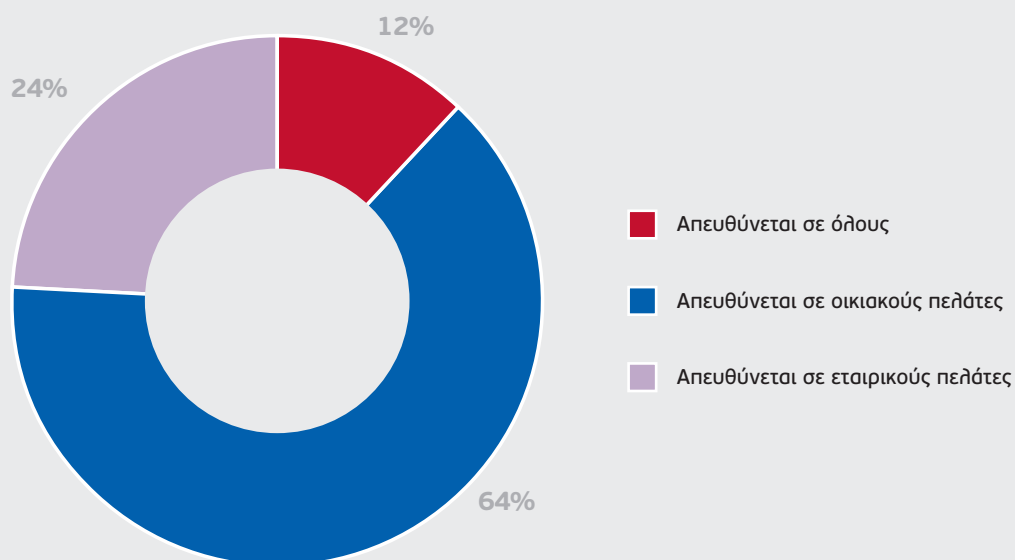
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.86: Λόγος πρόσθετων προς βασικά προϊόντα σε συμβόλαιο κινητής και σταθερής τηλεφωνίας



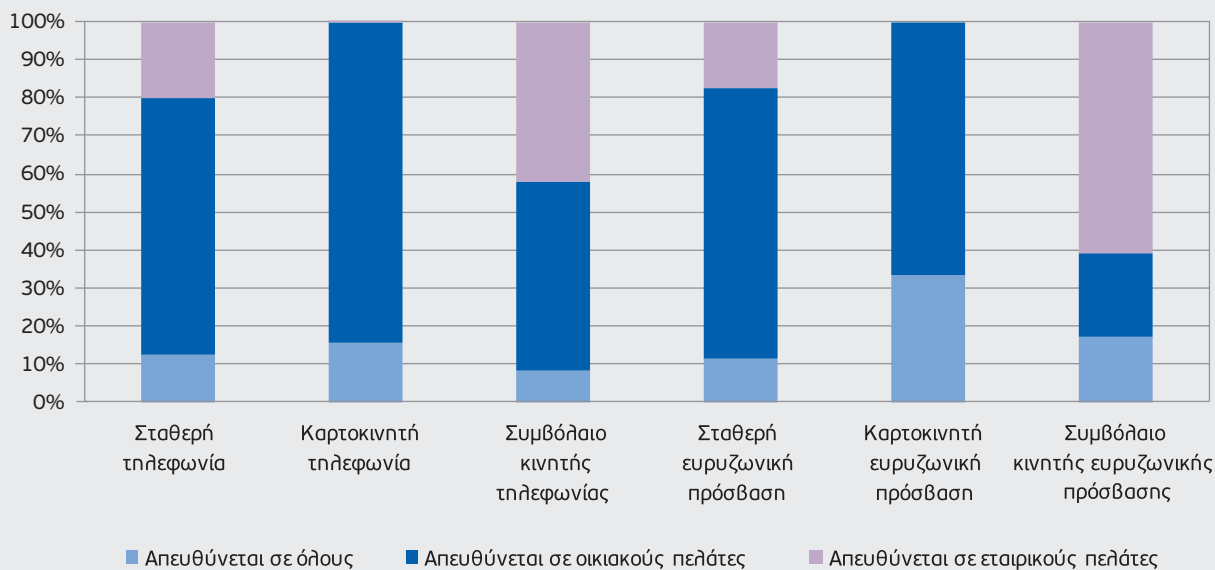
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.87: Αγορές-στόχος των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων, 2018



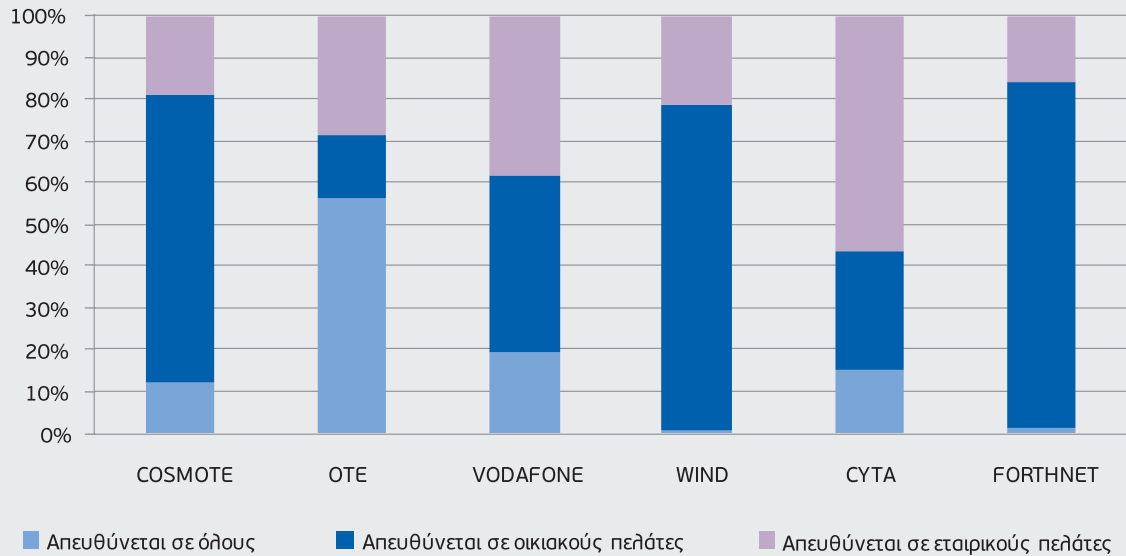
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.88: Κατανομή προϊόντων ανά υπηρεσία στις αγορές-στόχο, 2018



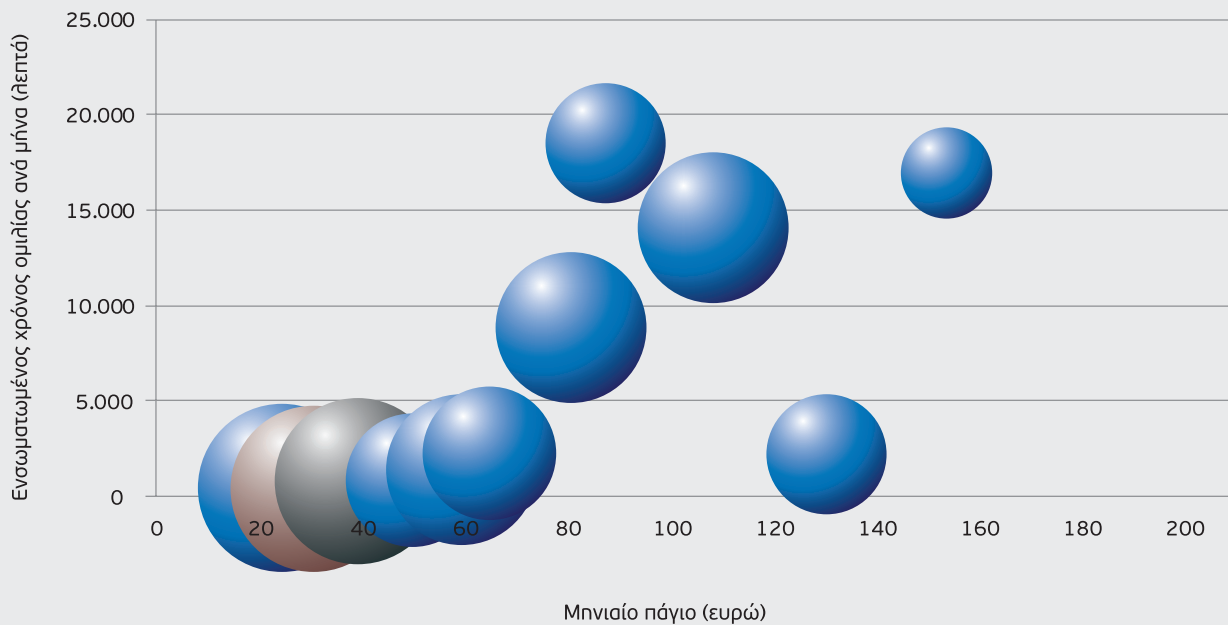
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.89: Κατανομή προϊόντων ανά πάροχο στις αγορές-στόχο, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.90: Συγκέντρωση προϊόντων στο συμβόλαιο κινητής τηλεφωνίας, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ

1.2.11. Συγκρίσεις μεγεθών της ελληνικής αγοράς με αντίστοιχες ευρωπαϊκές²⁰

Σταθερή ευρυζωνικότητα

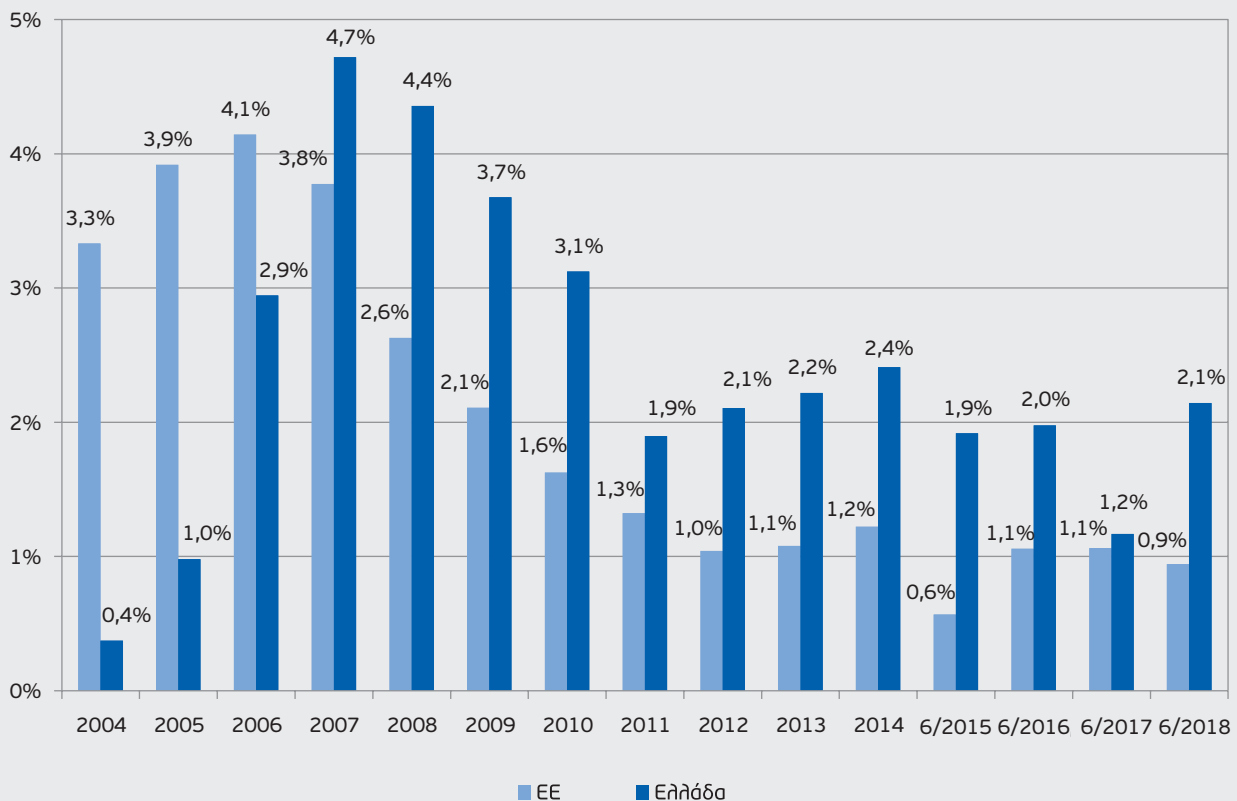
Η διείσδυση της σταθερής ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό, ήτοι ο αριθμός ευρυζωνικών συνδέσεων ανά 100 κατοίκους, εξακολουθεί να αυξάνεται στην Ελλάδα ταχύτερα από την αντίστοιχη μέση διείσδυση των 28 κρατών μελών (Διάγραμμα 1.91).

Τον Ιούνιο του 2018, η διείσδυση της σταθερής ευρυζωνικότητας στην ΕΕ κυμάνθηκε στο 34,7% (Διάγραμμα 1.92) έναντι 33,7% τον Ιούνιο του 2017. Τα αντίστοιχα μεγέθη για την Ελλάδα ήταν 36,1% και 33,9%, καταγράφοντας τη μεγαλύτερη αύξηση (2,1%) στην Ευρώπη (Διάγραμμα 1.93) και κατατάσσοντάς την στη δέκατη θέση μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ.

Δεδομένου ότι, η διείσδυση της σταθερής ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα υπερβαίνει τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο ήδη από τα μέσα του 2016, δηλαδή για πέμπτο συνεχόμενο εξάμηνο, η σύγκλιση (ανεξαρτήτως ταχύτητας ή τεχνολογίας) έχει πλέον επιτευχθεί (Διάγραμμα 1.94).

Επιπλέον, η ζήτηση ευρυζωνικής πρόσβασης υψηλών ταχυτήτων συνέχισε να αυξάνεται, με αποτέλεσμα τον Ιούνιο του 2018, οι ευρυζωνικές συνδέσεις στην ΕΕ με διαφημιζόμενες download ταχύτητες πρόσβασης μεγαλύτερες ή ίσες των 30 Mbps να αποτελούν περίπου το 53% του συνόλου. Ωστόσο, η Ελλάδα εξακολουθεί να βρίσκεται μεταξύ των ουραγών, με 15,4% έναντι 10% τον Ιούνιο του 2017 (Διάγραμμα 1.95). Ως εκ τούτου, υφίσταται η πρόκληση σύγκλισης με την ΕΕ σε θέματα σταθερής ευρυζωνικής διείσδυσης.

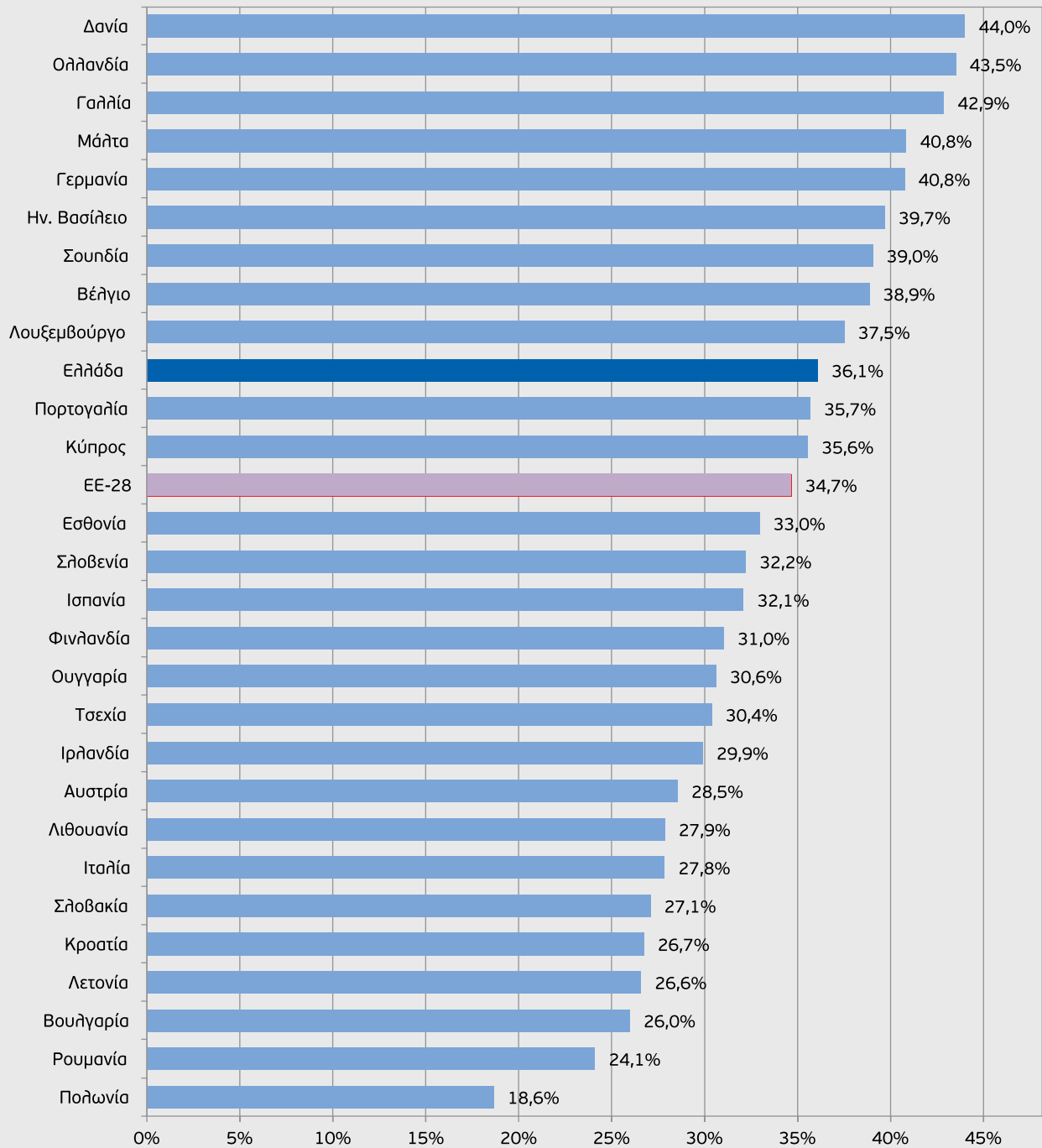
Διάγραμμα 1.91: Μεταβολή της σταθερής ευρυζωνικής διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

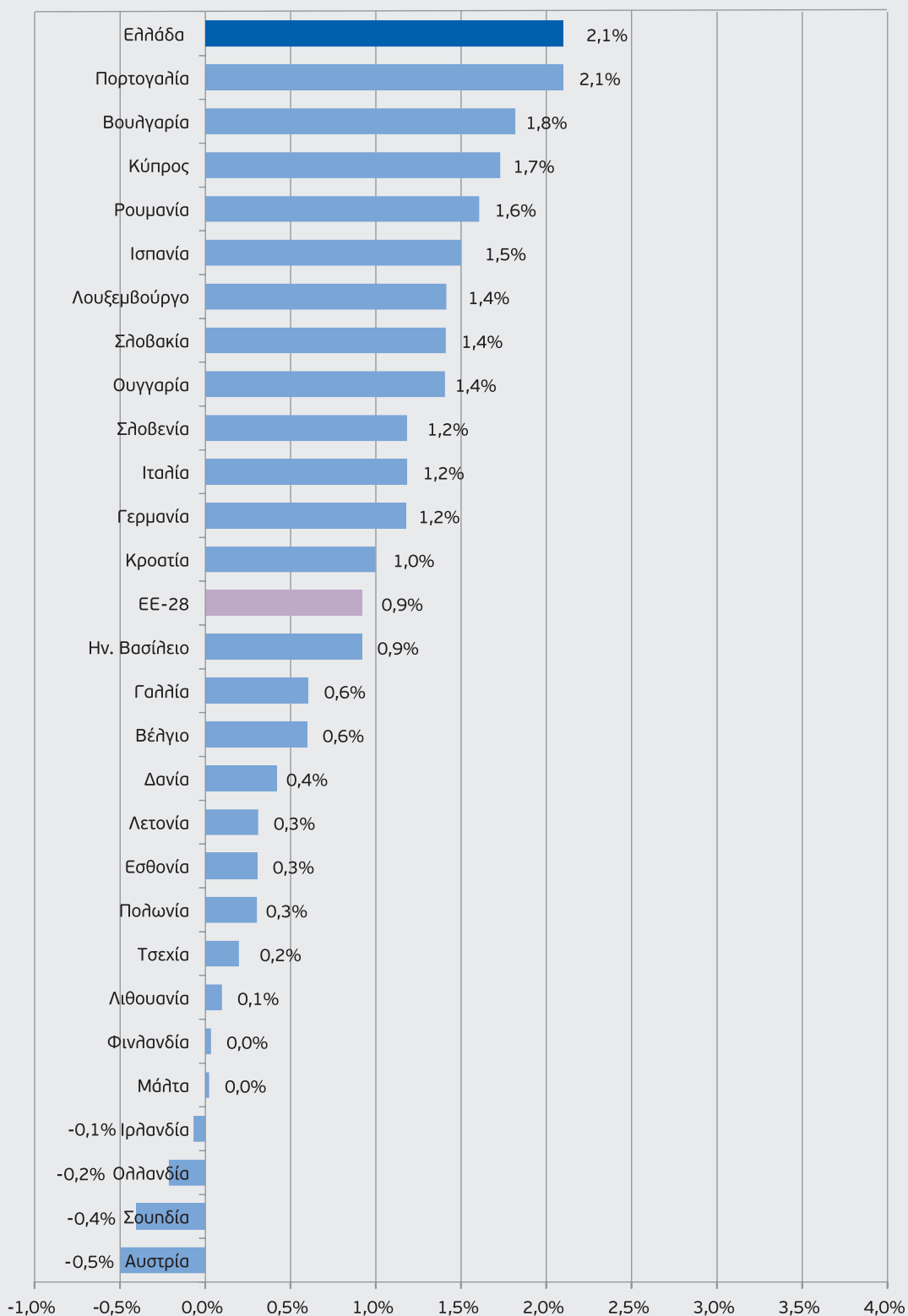
20. Βάσει των διαγραμμάτων που δημοσιεύονται στο Digital Agenda Scorecard.

Διάγραμμα 1.92: Σταθερή ευρυζωνική διείσδυση, Ιούνιος 2018



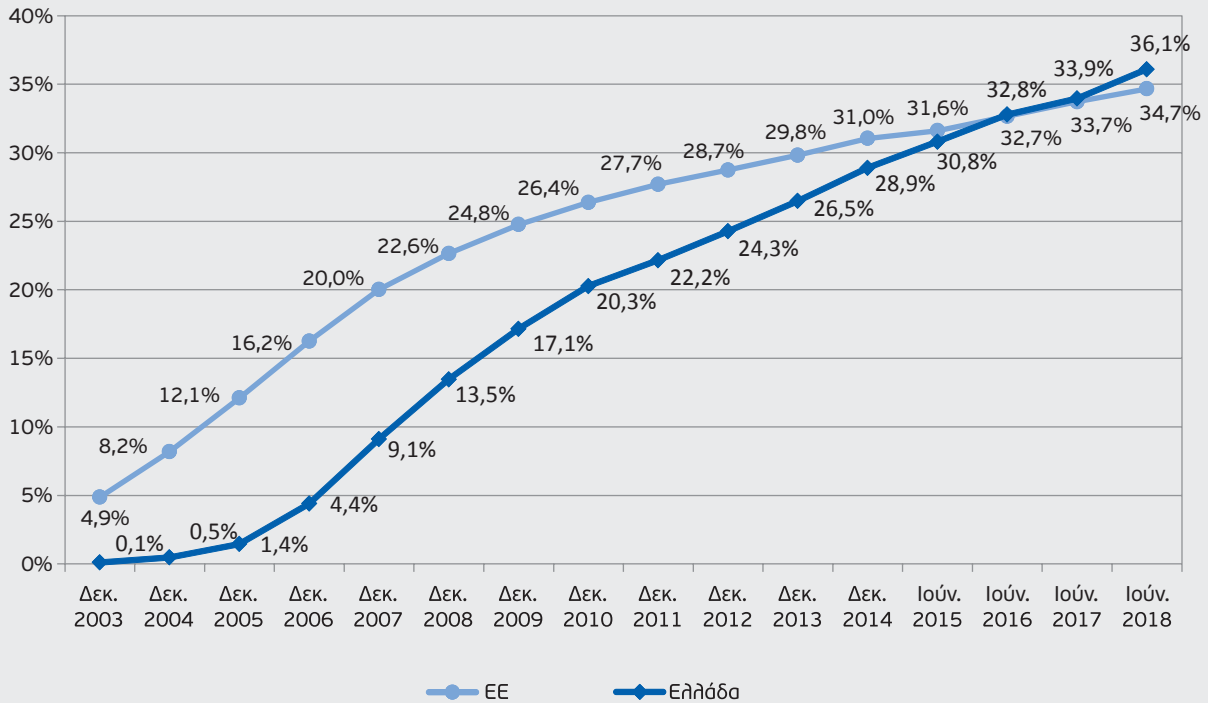
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

Διάγραμμα 1.93: Μεταβολή της σταθερής ευρυζωνικής διείσδυσης, Ιούνιος 2018



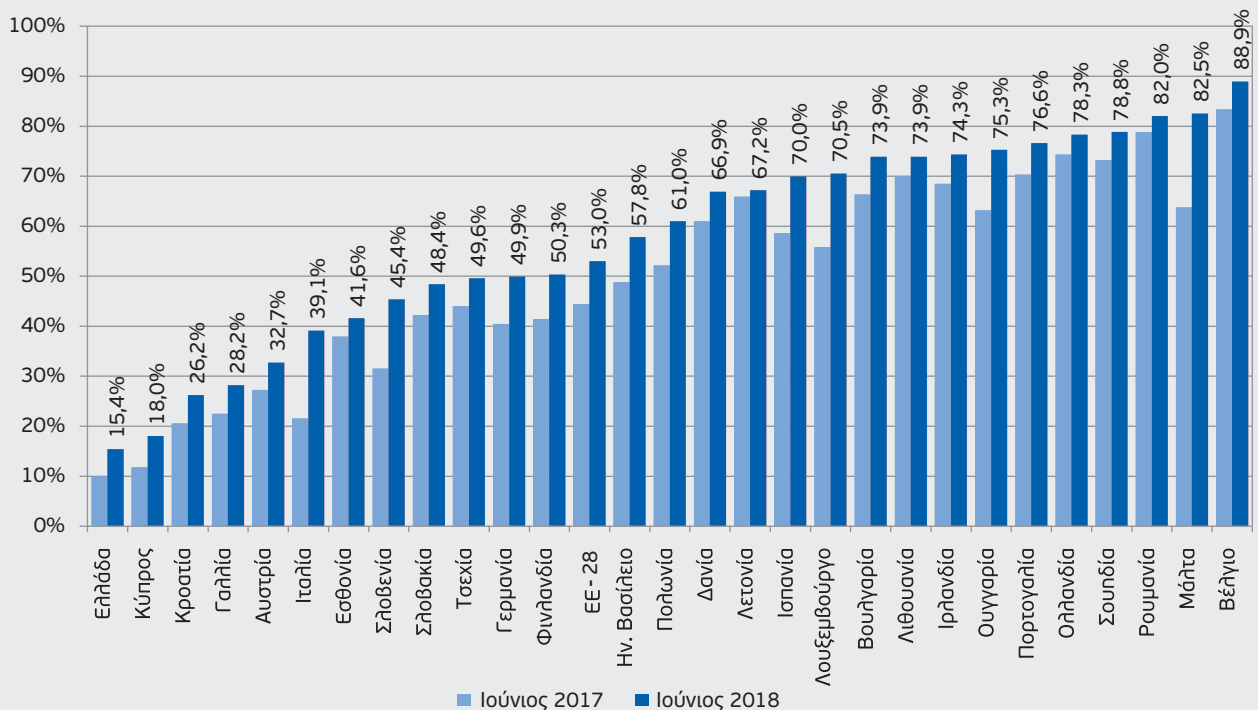
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

Διάγραμμα 1.94: Εξέλιξη της σταθερής ευρυζωνικής διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

Διάγραμμα 1.95: Ποσοστό γραμμών με διαφημιζόμενες download ταχύτητες πρόσβασης ≥30 Mbps, Ιούνιος 2018



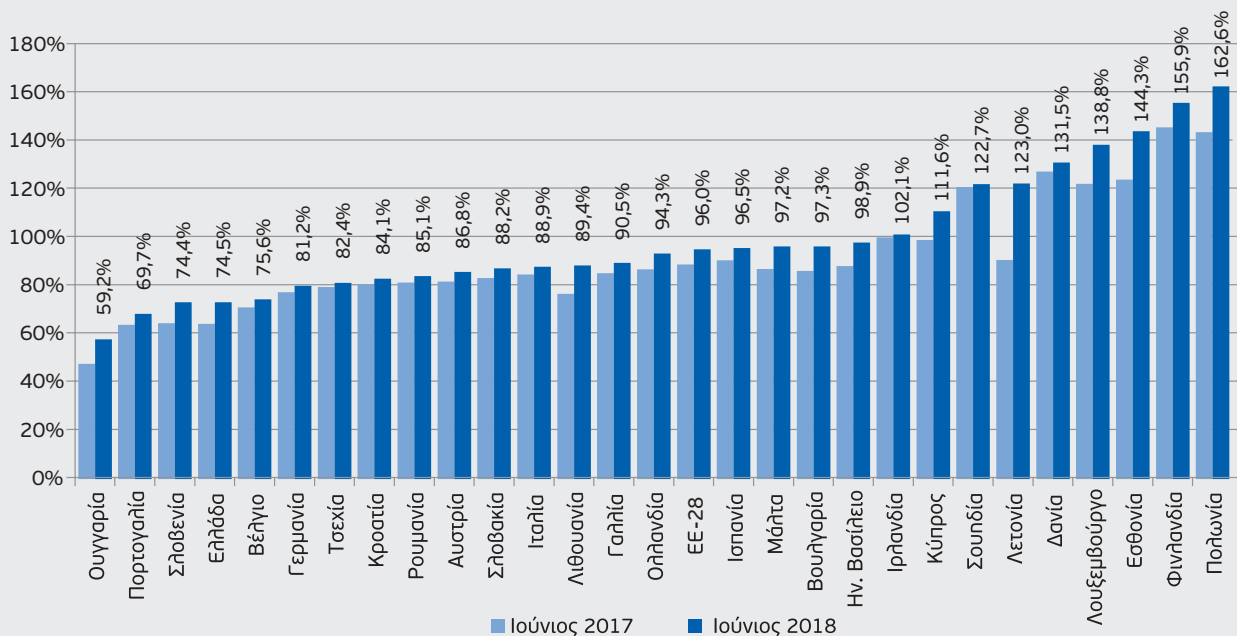
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

Κινητή ευρυζωνικότητα

Η διείσδυση της κινητής ευρυζωνικότητας στην ΕΕ συνέχισε τη σταθερή ανοδική της πορεία, φθάνοντας τον Ιούνιο του 2018 το 96% (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους) έναντι 90% τον Ιούνιο του 2017 (Διάγραμμα 1.96). Σε εννέα χώρες (Πολωνία, Φινλανδία, Εσθονία, Λουξεμβούργο, Δανία, Λετονία, Σουηδία, Κύπρο και Ιρλανδία) εμφανίστηκε διείσδυση της κινητής ευρυ-

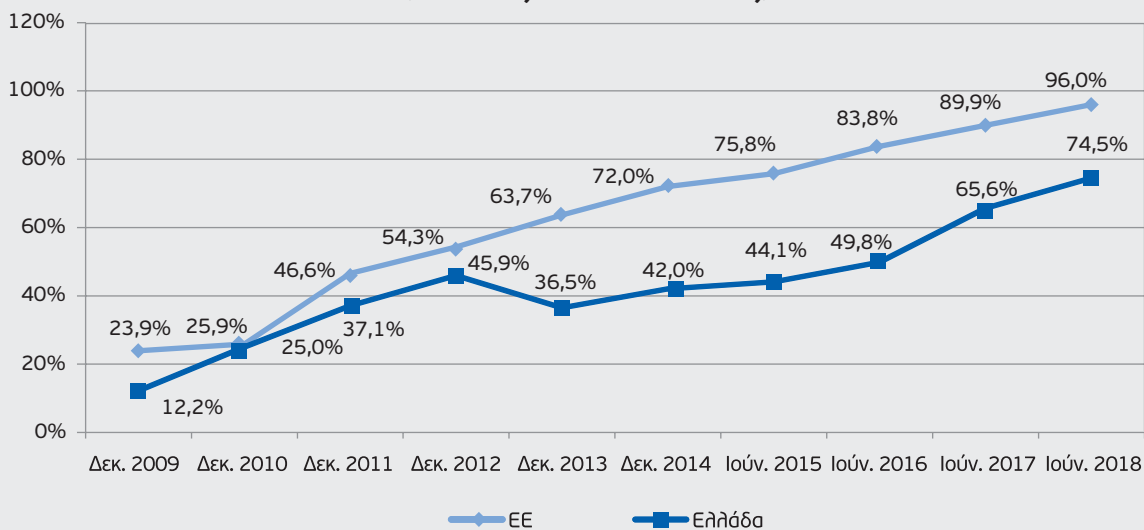
ζωνικότητας άνω του 100%. Η Ελλάδα, με διείσδυση 74,5%, συγκαταλέγεται μεταξύ των ουραγών στην κινητή ευρυζωνική πρόσβαση, μαζί με Ουγγαρία, Πορτογαλία και Σλοβενία. Ωστόσο, η διείσδυση στην Ελλάδα αυξάνεται ταχύτερα από τη μέση διείσδυση στην ΕΕ, καθώς μέσα σε ένα έτος αυξήθηκε κατά 8,9 εκατοστιαίες μονάδες έναντι 6,1 εκατοστιαίων μονάδων της ΕΕ (Διάγραμμα 1.97).

Διάγραμμα 1.96: Κινητή ευρυζωνική διείσδυση (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους), Ιούνιος 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

Διάγραμμα 1.97: Εξέλιξη της κινητής ευρυζωνικής διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους)



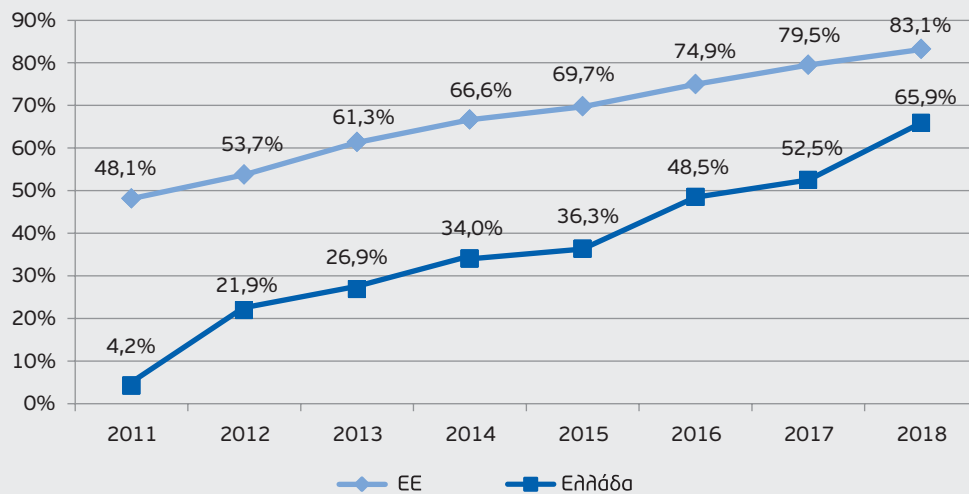
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

Ανάπτυξη δικτυακών υποδομών

Η ανάπτυξη των δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς (Next Generation Access networks-NGA) συνεχίστηκε και το 2018 με την κάλυψη στην ΕΕ να φτάνει στα μέσα του έτους το 83,1% των νοικοκυριών έναντι 79,5% στα μέσα του 2017 (Διάγραμμα 1.98). Η Ελλάδα ωστόσο, υπολείπεται του ευρωπαϊκού μέσου όρου με κάλυψη 65,9% και εντάσσεται στην ομάδα των ουραγών κρατών μελών μαζί με την Πολωνία, τη Λιθουανία και τη Γαλλία, αν και παρουσιάζει ταχύτερη αύξηση από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (13,37% έναντι 3,68%).

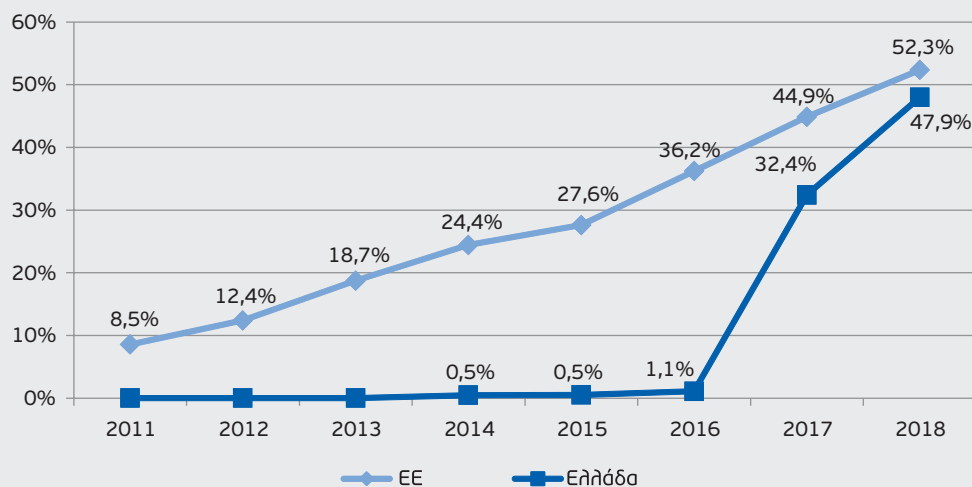
Αναφορικά με την κάλυψη των αγροτικών περιοχών με δίκτυα σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης νέας γενιάς, η Ελλάδα υπολείπεται μεν, αλλά φαίνεται να συγκλίνει με το μέσο όρο της ΕΕ, με ποσοστό κάλυψης 47,9% έναντι 52,3% του αντίστοιχου ευρωπαϊκού (Διάγραμμα 1.99). Σημειώνεται επίσης, ότι το ποσοστό κάλυψης των δικτύων 4G στις οικιστικές περιοχές στην ΕΕ (κάλυψη από το δίκτυο τουλάχιστον ενός παρόχου) ανήλθε τον Ιούνιο του 2018 στο 98,93%, με την Ελλάδα να υστερεί ελαφρά με ποσοστό κάλυψης 98,19% (Διάγραμμα 1.100).

Διάγραμμα 1.98: Ευρυζωνική κάλυψη δικτύων νέας γενιάς (NGA) σε Ελλάδα και ΕΕ

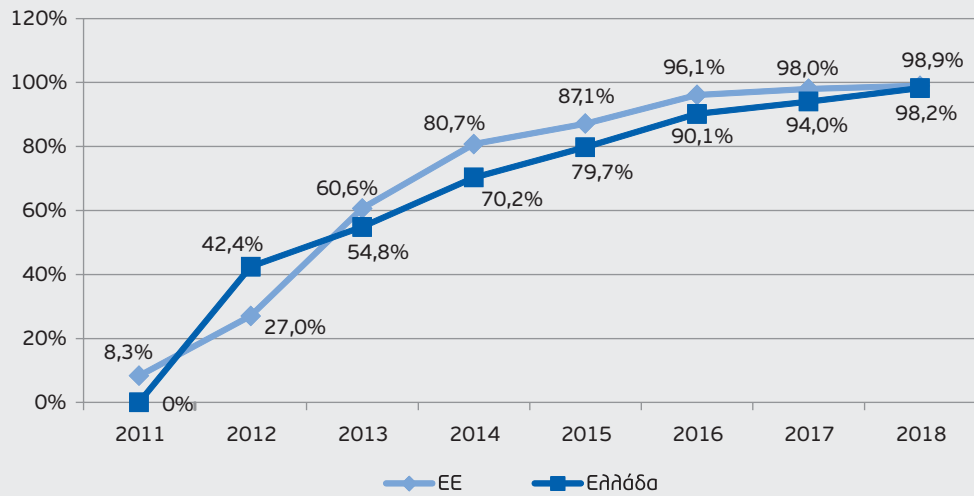


Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

Διάγραμμα 1.99: Ευρυζωνική κάλυψη δικτύων νέας γενιάς (NGA) σε αγροτικές περιοχές σε Ελλάδα και ΕΕ



Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

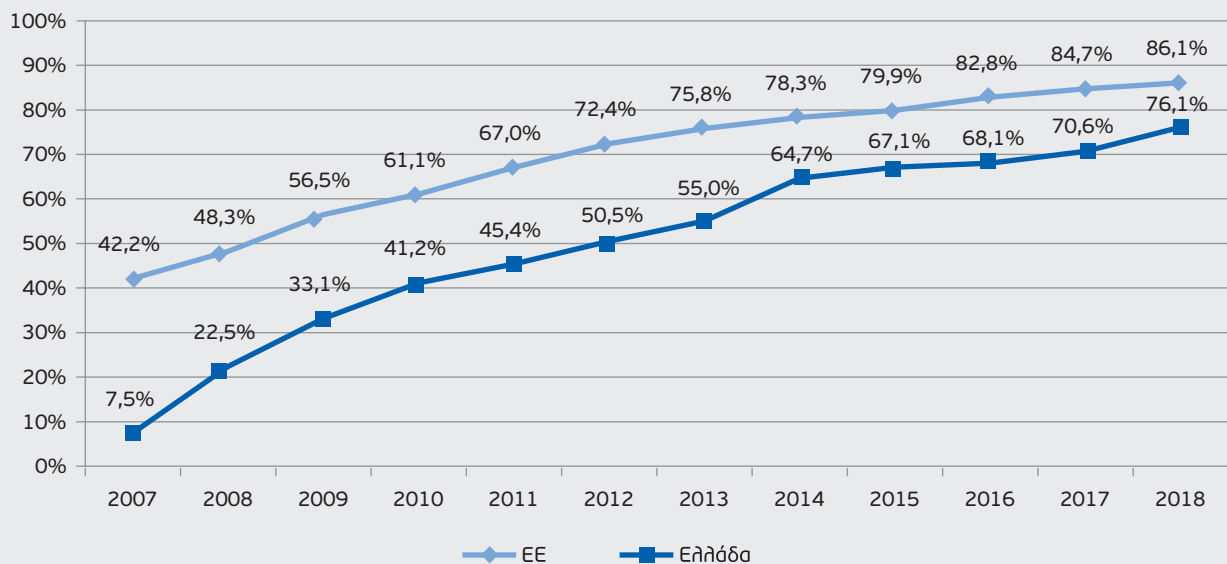
Διάγραμμα 1.100: Κάλυψη δικτύων 4G σε οικιστικές περιοχές σε Ελλάδα και ΕΕ

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Το 2018, το 76,1% των εγχώριων νοικοκυριών είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο, με τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο να κυμαίνεται στο 86,1%. Ως αποτέλεσμα, η Ελλάδα υπολείπεται περί των 10 εκατοστιαίων μονάδων από την ΕΕ. Η επίδοση

είναι σαφώς βελτιωμένη σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, όπου η απόσταση από το ευρωπαϊκό μέσο όρο ήταν 14 εκατοστιαίες μονάδες. Αυτό οφείλεται στην ταχύτερη αύξηση της διείσδυσης στην Ελλάδα έναντι της ΕΕ, η οποία μεταφράζεται σε 5,48 εκατοστιαίες μονάδες έναντι 1,38 εκατοστιαίων μονάδων (Διάγραμμα 1.101).

Διάγραμμα 1.101: Εξέλιξη διείσδυσης του Διαδικτύου στα νοικοκυριά σε Ελλάδα και ΕΕ

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων του Digital Economy & Society Index)

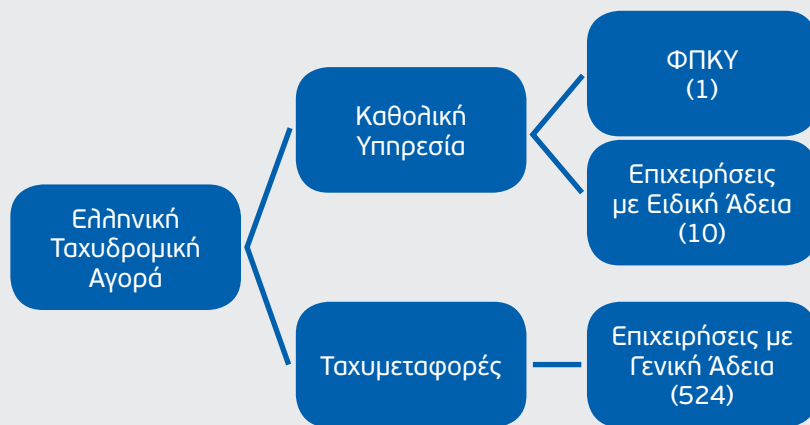
2. Ταχυδρομικές υπηρεσίες

2.1. Η ελληνική ταχυδρομική αγορά

Τα τελευταία χρόνια, παρατηρείται έντονη κινητικότητα στην ελληνική ταχυδρομική αγορά. Το 2018, δραστηριοποιήθηκαν στο σύνολό τους 535 επιχειρήσεις (Σχήμα 2.1 και Διάγραμμα 2.1). Ειδικότερα,

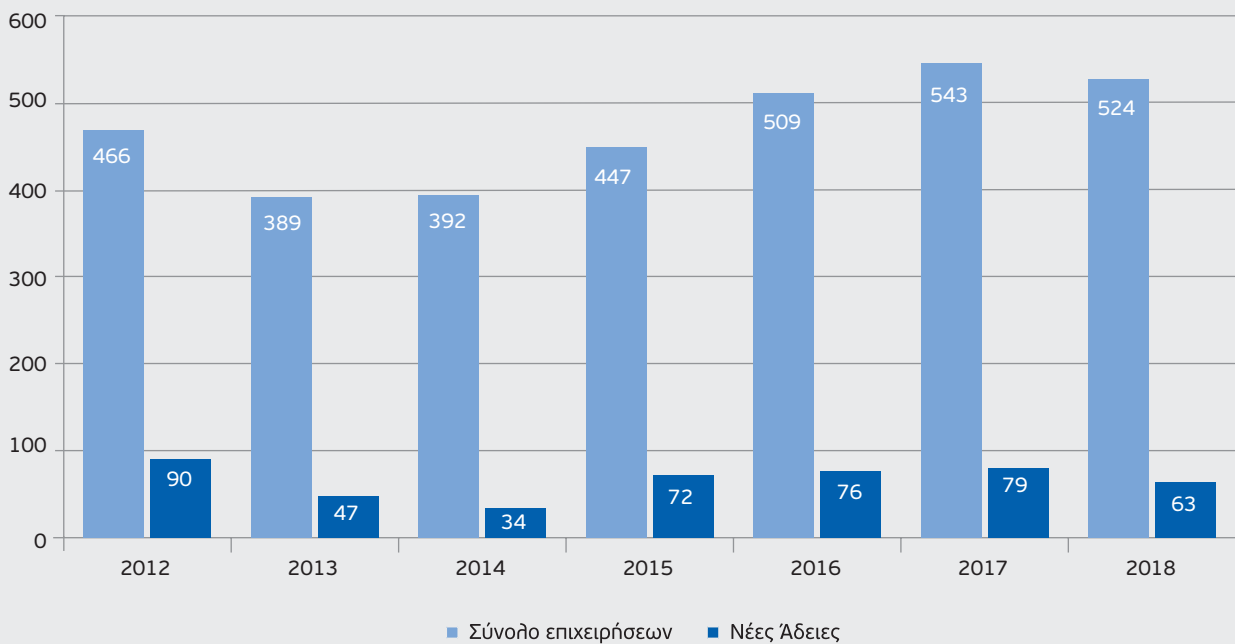
α) στον τομέα καθολικών υπηρεσιών, δραστηριοποιείται ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ-ΕΛΤΑ) και δέκα ιδιωτικές επιχειρήσεις, που είναι κάτοχοι Ειδικής Άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και β) στον τομέα ταχυμεταφορών, δραστηριοποιούνται 524 επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Σχήμα 2.1: Αριθμός επιχειρήσεων στην ελληνική ταχυδρομική αγορά



Πηγή: ΕΕΤΤ (Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων)

Διάγραμμα 2.1: Αριθμός επιχειρήσεων με Γενική Άδεια



Πηγή: ΕΕΤΤ (Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων)

2.2. Εξέλιξη βασικών μεγεθών της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα

2.2.1. Οικονομικά στοιχεία δημοσιευμένων καταστάσεων

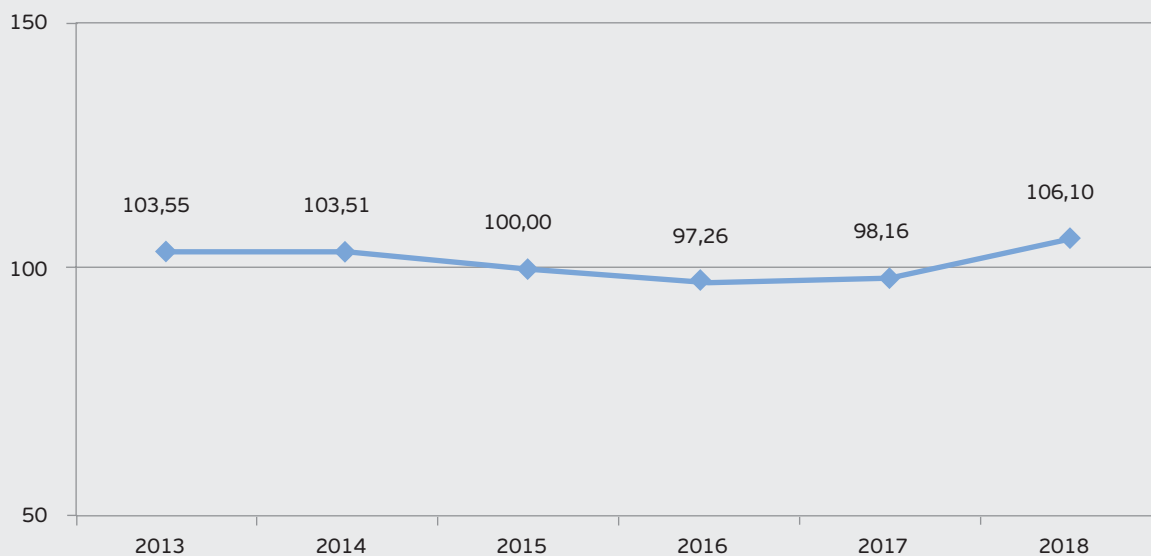
Ο κύκλος εργασιών των επιχειρήσεων του κλάδου ταχυδρομικών υπηρεσιών παρουσίασε ανοδική πορεία σε σύγκριση με το 2017 (Διάγραμμα 2.2). Στη συνέχεια, ακολουθεί ανάλυση στην οποία έχουν ληφθεί υπόψη οι δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις του ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) και οκτώ εκ των μεγαλύτερων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ταχυμεταφορών (κάτοχοι Γενικής Άδειας). Σημειώνεται ότι, για μία εκ των επιχειρήσεων αυτών, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ανάλυση

αφορούν εκτίμηση, καθώς μέχρι τη σύνταξη της παρούσας δεν ήταν διαθέσιμα.

Κύκλος εργασιών

Ο κλάδος των ταχυδρομικών υπηρεσιών παρουσίασε άνοδο σε σύγκριση με το 2017, όπως καταδεικνύεται στο Διάγραμμα 2.3. Το 2018, οι επιχειρήσεις κάτοχοι Γενικής Άδειας παρουσίασαν βελτίωση του κύκλου εργασιών κατά 8% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, ενώ ο κύκλος εργασιών του ΦΠΚΥ παρουσίασε άνοδο κατά 11% σε σύγκριση με τα αναθεωρημένα στοιχεία του κύκλου εργασιών του 2017. Σημειώνεται ότι, ο ΦΠΚΥ προέβη σε μείωση των εσόδων που είχε προβλέψει ως αποζημίωση για την παροχή Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), κατά 17,5 εκ. ευρώ, σύμφωνα με την εγκεκριμένη από την ΕΕΤΤ επαλήθευση του καθαρού κόστους ΚΥ.

Διάγραμμα 2.2: Εξέλιξη δείκτη κύκλου εργασιών στον τομέα των υπηρεσιών ταχυδρομικών και ταχυμεταφορικών δραστηριοτήτων (έτος βάσης 2015)



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Σημείωση: Τα στοιχεία που παρουσιάζονται είναι διορθωμένα, ως προς τον πραγματικό αριθμό εργάσιμων ημερών.

Διάγραμμα 2.3: Εξέλιξη κύκλου εργασιών ταχυδρομικών επιχειρήσεων



Πηγή: Ετήσιες δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις

Πίνακας 2.1: Βασικά οικονομικά στοιχεία ταχυδρομικών επιχειρήσεων, 2018 (σε εκατ. ευρώ)

| | Κύκλος εργασιών | Μικτά κέρδη | Μικτό περιθώριο κέρδους | Καθαρά κέρδη | Καθαρό περιθώριο κέρδους |
|-----------------------------|-----------------|-------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
| ΦΠΚΥ | 325 | 10 | 3,1% | -15 | -4,6% |
| Επιχειρήσεις Γενικής Άδειας | 374 | 66 | 17,5% | 17 | 4,5% |

Πηγή: Ετήσιες δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 2.1, στον οποίο παρατίθενται τα βασικά οικονομικά στοιχεία σχετικά με την κερδοφορία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, το καθαρό περιθώριο κέρδους του ΦΠΚΥ είναι αρνητικό, ενώ των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια είναι θετικό.

Σημειώνεται ότι, ο κύκλος εργασιών και τα υπόλοιπα βασικά οικονομικά στοιχεία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων μπορεί να περιλαμβάνουν στοιχεία και από μη ταχυδρομικές δραστηριότητες. Κατά συνέπεια, ενδέχεται να παρουσιάζεται απόκλιση σε σχέση με το ύψος των εσόδων που αναλύονται στη συνέχεια και αφορούν αποκλειστικά την ταχυδρομική αγορά.

Ανάλυση ισολογισμών

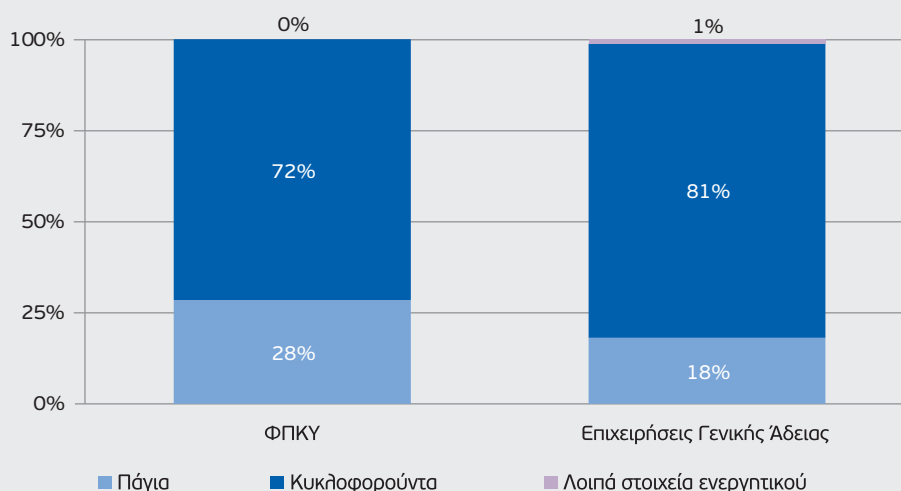
Οι επιχειρήσεις Γενικής Άδειας διατήρησαν την πλειονότητα των κεφαλαίων τους (81%) σε άμεσα ρευστοποιήσιμα στοιχεία (κυκλοφορούν ενεργητικό), ενώ ο ΦΠΚΥ διατήρησε το 72% των κε-

φαλαίων του σε κυκλοφορούντα στοιχεία και το υπόλοιπο 28% σε πάγιο εξοπλισμό.

Αναφορικά με τη διάρθρωση του παθητικού, οι υποχρεώσεις των επιχειρήσεων Γενικής Άδειας διαμορφώθηκαν σε 75% του παθητικού. Αναφορικά με την οικονομική θέση του ΦΠΚΥ, σημειώνεται ότι το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων καταγράφεται αρνητικό, λόγω πλήθους παραγόντων, όπως είναι η μείωση αξίας χρηματοοικονομικών στοιχείων προηγούμενων ετών, η απομείωση αξίας ενσώματων παγίων και η αναθεώρηση απαιτήσεων από παροχή ΚΥ. Στο πλαίσιο αυτό, η Διοίκηση του ΦΠΚΥ προγραμματίζει τη λήψη μέτρων ενίσχυσης της οικονομικής θέσης της εταιρίας, σύμφωνα με τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις της.

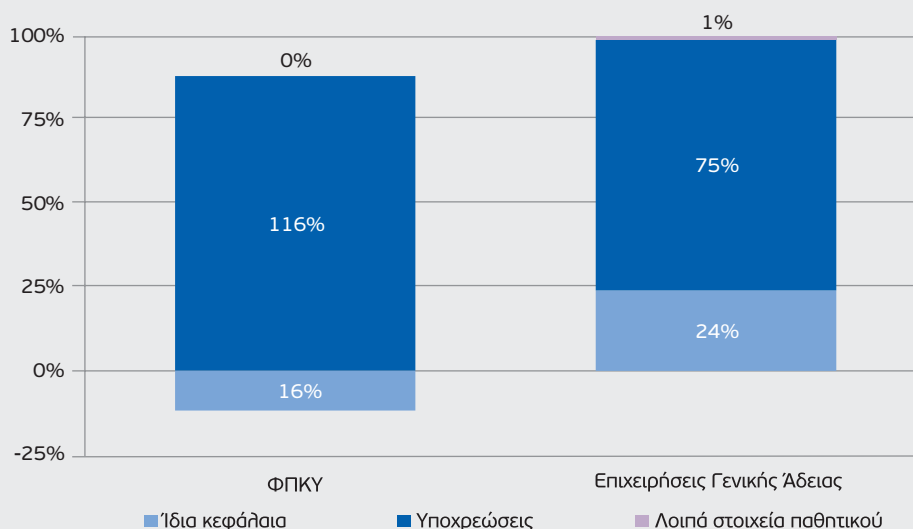
Στα Διαγράμματα 2.4 και 2.5 παρουσιάζεται η κατανομή ενεργητικού/παθητικού για τις υπό εξέταση επιχειρήσεις.

Διάγραμμα 2.4: Κατανομή ενεργητικού στην ταχυδρομική αγορά, 2018



Πηγή: Ετήσιες δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις

Διάγραμμα 2.5: Κατανομή παθητικού στην ταχυδρομική αγορά, 2018



Πηγή: Ετήσιες δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις

Ανάλυση αριθμοδεικτών

Στον Πίνακα 2.2. παρουσιάζονται οι βασικοί αριθμοδείκτες, όπως προέκυψαν από την ανάλυση των ισολογισμών των υπό εξέταση ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Το 2018, ο δείκτης γενικής ρευστότητας για τις επιχειρήσεις Γενικής Άδειας παρέμεινε μεγαλύτερος από τη μονάδα, γεγονός που υποδηλώνει τη δυνατότητα να αντιμετωπίζουν τις βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις με στοιχεία του κυκλοφορούντος ενεργητικού τους.

Ο δείκτης κυκλοφοριακής ταχύτητας ενεργητικού παρέμεινε μεγαλύτερος από τη μονάδα για τις επιχειρή-

σεις Γενικής Άδειας, καθώς οι επιχειρήσεις αυτές είναι εντάσεως κυκλοφορούντων μέσων (κυρίως απαιτήσεων). Ο αντίστοιχος δείκτης του ΦΠΚΥ παρέμεινε χαμηλότερος από τη μονάδα, καθώς είχε σημαντικές επενδύσεις σε πάγιο εξοπλισμό.

Ο δείκτης ταχύτητας είσπραξης απαιτήσεων για τις επιχειρήσεις Γενικής Άδειας παρουσίασε μείωση, ενώ ο αντίστοιχος δείκτης του ΦΠΚΥ το 2018 παρέμεινε σε ιδιαίτερα αυξημένα επίπεδα. Ο δείκτης αυτός αποτελεί κριτήριο αποτελεσματικότητας διαχείρισης των απαιτήσεων της εταιρίας καθώς και του βαθμού ρευστότητάς τους.

Πίνακας 2.2: Χρηματοοικονομικοί δείκτες στην ταχυδρομική αγορά

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|-------|--------|--------|--------|--------|
| Δείκτης γενικής ρευστότητας | | | | | |
| ΦΠΚΥ | 0,89 | 1,07 | 1,08 | 0,96 | 0,92 |
| Επιχειρήσεις Γενικής Άδειας | 1,33 | 1,09 | 1,11 | 1,15 | 1,29 |
| Δείκτης κυκλοφοριακής ταχύτητας | | | | | |
| ΦΠΚΥ | 0,81 | 0,69 | 0,60 | 0,64 | 0,74 |
| Επιχειρήσεις Γενικής Άδειας | 2,48 | 2,00 | 2,16 | 2,15 | 2,12 |
| Δείκτης ταχύτητας είσπραξης απαιτήσεων | | | | | |
| ΦΠΚΥ | 99,19 | 179,62 | 287,94 | 331,19 | 292,87 |
| Επιχειρήσεις Γενικής Άδειας | 89,56 | 96,19 | 97,04 | 103,61 | 89,63 |
| Δείκτης αποδοτικότητας ιδίων κεφαλαίων | | | | | |
| ΦΠΚΥ | 12,6% | 7,4% | 1,4% | - | - |
| Επιχειρήσεις Γενικής Άδειας | 73,0% | 59,5% | 36,3% | 45,0% | 39,9% |

Πηγή: Ετήσιες δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις

Ο δείκτης αποδοτικότητας ιδίων κεφαλαίων για τις επιχειρήσεις Γενικής Άδειας παρέμεινε σε ικανοποιητικά επίπεδα. Ο δε αντίστοιχος δείκτης για το ΦΠΚΥ δεν μπορεί να υπολογισθεί λόγω της εμφάνισης ζημιών.

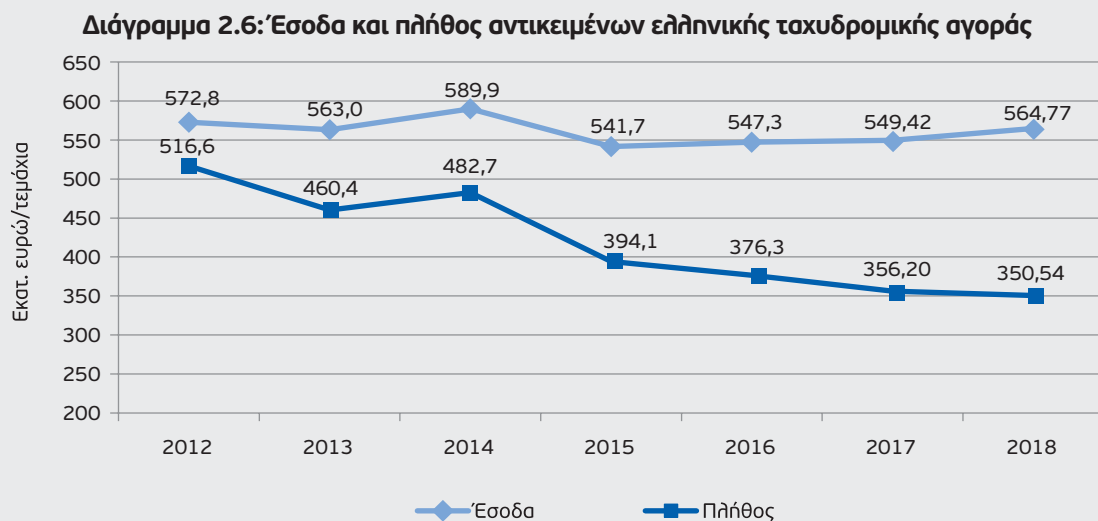
2.2.2. Έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων

Συνολικά έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων

Το 2018, η ελληνική ταχυδρομική αγορά κινήθηκε

ανοδικά, αναφορικά με τα έσοδα, ενώ το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων παρουσίασε μείωση για ακόμη μια χρονιά, λόγω της συνεχιζόμενης πτώσης του επιστολικού ταχυδρομείου. Συγκεκριμένα, διακινήθηκαν 350,5 εκατ. αντικείμενα, αποφέροντας έσοδα της τάξης των 564,7 εκατ. ευρώ.

Η πορεία της ταχυδρομικής αγοράς την τελευταία επταετία αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 2.6.



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Ανά τομέα

Η πορεία των τομέων της ΚΥ, της Ειδικής Άδειας και της Γενικής Άδειας, οι οποίοι συνθέτουν την ελληνική ταχυδρομική αγορά, αποτυπώνεται στους Πίνακες 2.3 και 2.4. Τα συνολικά έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς παρουσίασαν άνοδο κατά 2,8% το 2018, λόγω της αύξησης των εσόδων των επιχειρήσεων με Γενική και Ειδική Άδεια κατά 7,2% και 5,3% αντίστοι-

χα. Ωστόσο, το συνολικό πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων την ίδια χρονιά μειώθηκε, παρά την αύξηση που σημείωσαν οι επιχειρήσεις με Γενική (8,5%) και Ειδική (13,9%) Άδεια. Ο ΦΠΚΥ παρουσίασε σημαντική μείωση τόσο σε ό,τι αφορά το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε (-6,8%) όσο και στο σύνολο των εσόδων του (-5,0%).

Πίνακας 2.3: Πλήθος αντικειμένων ταχυδρομικής αγοράς (σε χιλ. τεμάχια)

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2018/17 |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| ΦΠΚΥ | 461.361 | 402.818 | 398.325 | 308.300 | 278.523 | 248.452 | 231.607 | -6,8% |
| Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια | 8.065 | 5.326 | 26.854 | 27.251 | 32.060 | 37.136 | 42.312 | 13,9% |
| Επιχειρήσεις με Γενική Άδεια | 47.162 | 52.278 | 57.563 | 58.578 | 65.752 | 70.613 | 76.624 | 8,5% |
| Σύνολο | 516.588 | 460.422 | 482.742 | 394.129 | 376.334 | 356.201 | 350.543 | -1,6% |
| Ετήσιος ρυθμός μεταβολής | -12,5% | -10,9% | 4,8% | -18,4% | -4,5% | -5,4% | -1,6% | - |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Πίνακας 2.4: Έσοδα ταχυδρομικής αγοράς (σε χιλ. ευρώ)

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2018/17 |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| ΦΠΚΥ | 317.486 | 282.919 | 272.658 | 227.417 | 207.313 | 195.059 | 185.273 | -5,0% |
| Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια | 3.486 | 2.471 | 14.496 | 14.309 | 15.865 | 18.251 | 19.220 | 5,3% |
| Επιχειρήσεις με Γενική Άδεια | 251.814 | 277.628 | 302.753 | 299.954 | 324.086 | 336.110 | 360.274 | 7,2% |
| Σύνολο | 572.786 | 563.018 | 589.907 | 541.680 | 547.265 | 549.421 | 564.768 | 2,8% |
| Ετήσιος ρυθμός μεταβολής | -10,7% | -1,7% | 4,8% | -8,2% | 1,0% | 0,4% | 2,8% | - |

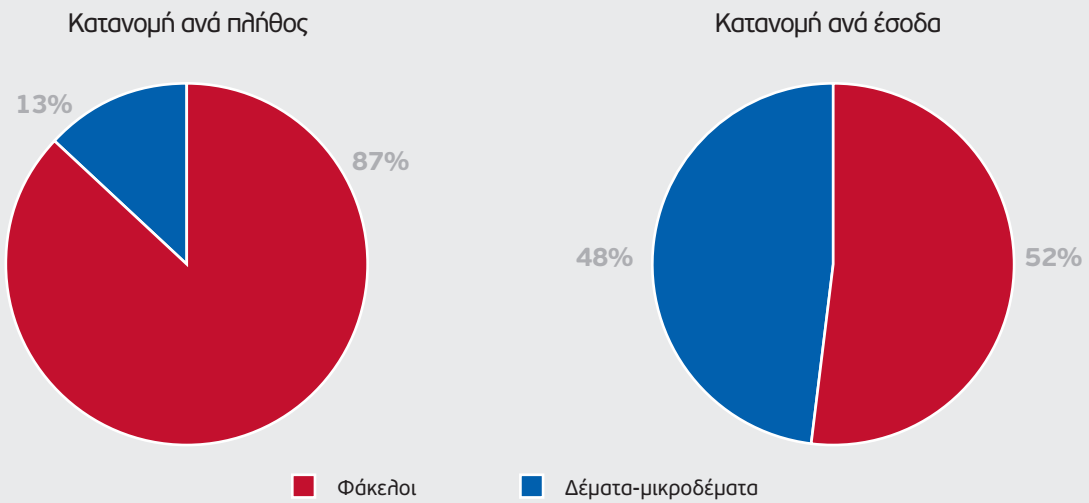
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Ανά υπηρεσία

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα διακρίνονται σε φακέλους και δέματα (συμπεριλαμβανομένων των μικροδεμάτων). Στο Διάγραμμα 2.7, αποτυπώνεται η κατανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων στο σύνολο της ταχυδρομικής αγοράς το 2018.

Η αγορά των δεμάτων απέφερε το 48% των συνολικών εσόδων της ταχυδρομικής αγοράς, αν και διακίνησε μόλις το 13% του συνόλου των ταχυδρομικών αντικειμένων. Η διαχρονική αύξηση του πλήθους και των εσόδων των δεμάτων-μικροδεμάτων, καθώς επίσης και η αντίστοιχη πτώση του πλήθους και των εσόδων των διακινούμενων

Διάγραμμα 2.7: Κατανομή ταχυδρομικών αντικειμένων ανά πλήθος και ανά έσοδα, 2018

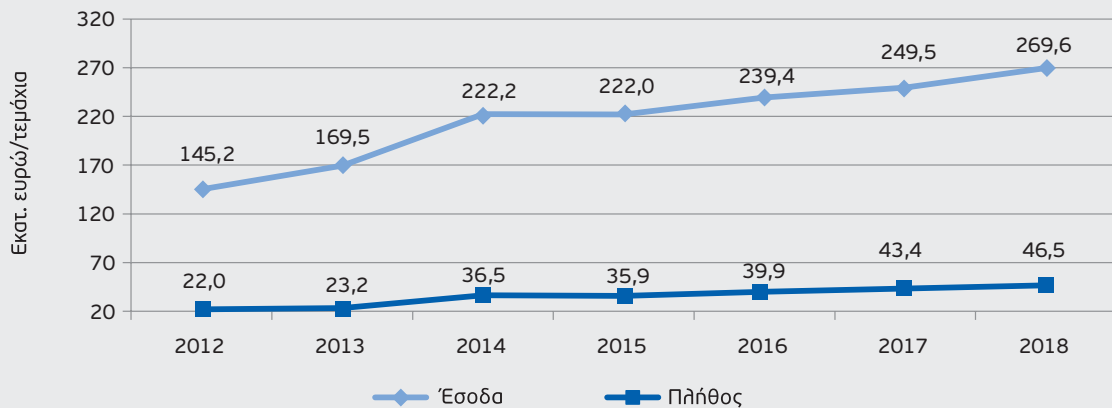


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

φακέλων, παρόλο που οι φάκελοι αποτέλεσαν το 87% του πλήθους των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, οφείλονται κυρίως στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και στην υποκατάσταση της επιστολικής αλληλογραφίας από

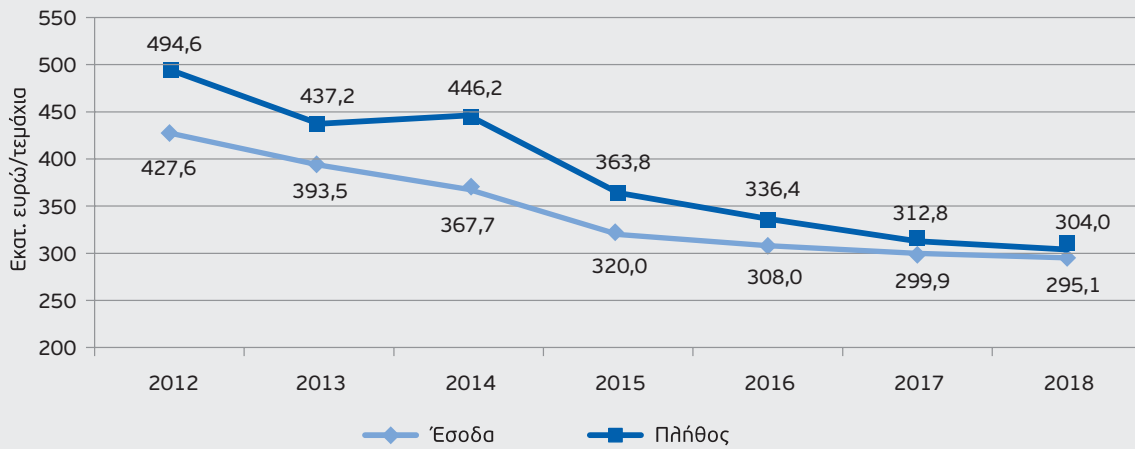
την ηλεκτρονική. Η πορεία του πλήθους και των εσόδων των δύο υπηρεσιών την τελευταία επταετία αποτυπώνεται στα Διαγράμματα 2.8 και 2.9 αντίστοιχα.

Διάγραμμα 2.8: Πλήθος και έσοδα από τη διακίνηση δεμάτων-μικροδεμάτων



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.9: Πλήθος και έσοδα από τη διακίνηση φακέλων



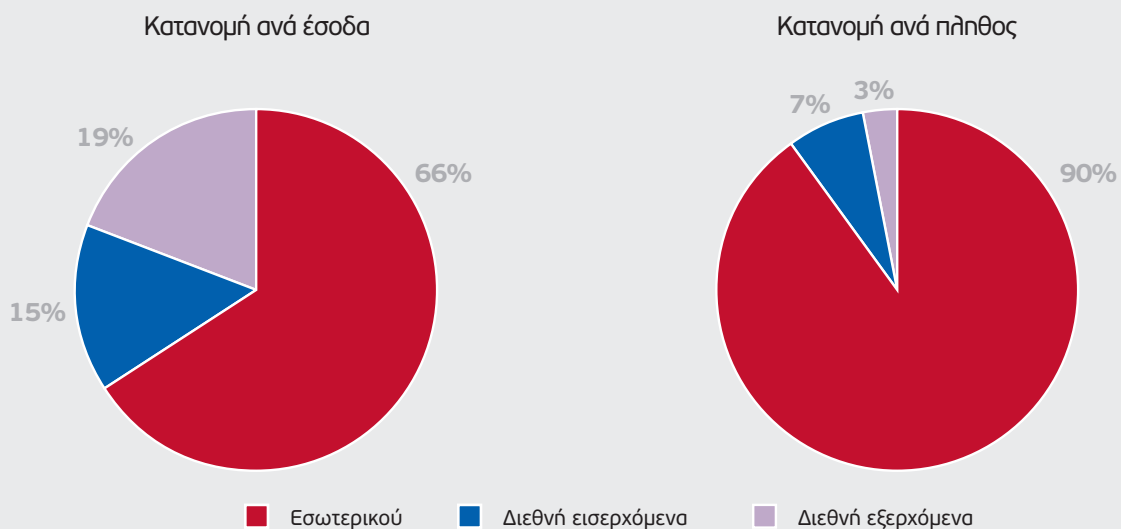
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Ανά προορισμό/προέλευση των αποστολών

Το 2018, το 66% των εσόδων της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς προήλθε από τη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων εντός της χώρας (90%). Η κατανο-

μή των εσόδων και του πλήθους των αντικειμένων εσωτερικού, διεθνών εισερχομένων και εξερχομένων αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 2.10.

Διάγραμμα 2.10: Κατανομή πλήθους και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων ανά υπηρεσία εσωτερικού-εξωτερικού, 2018

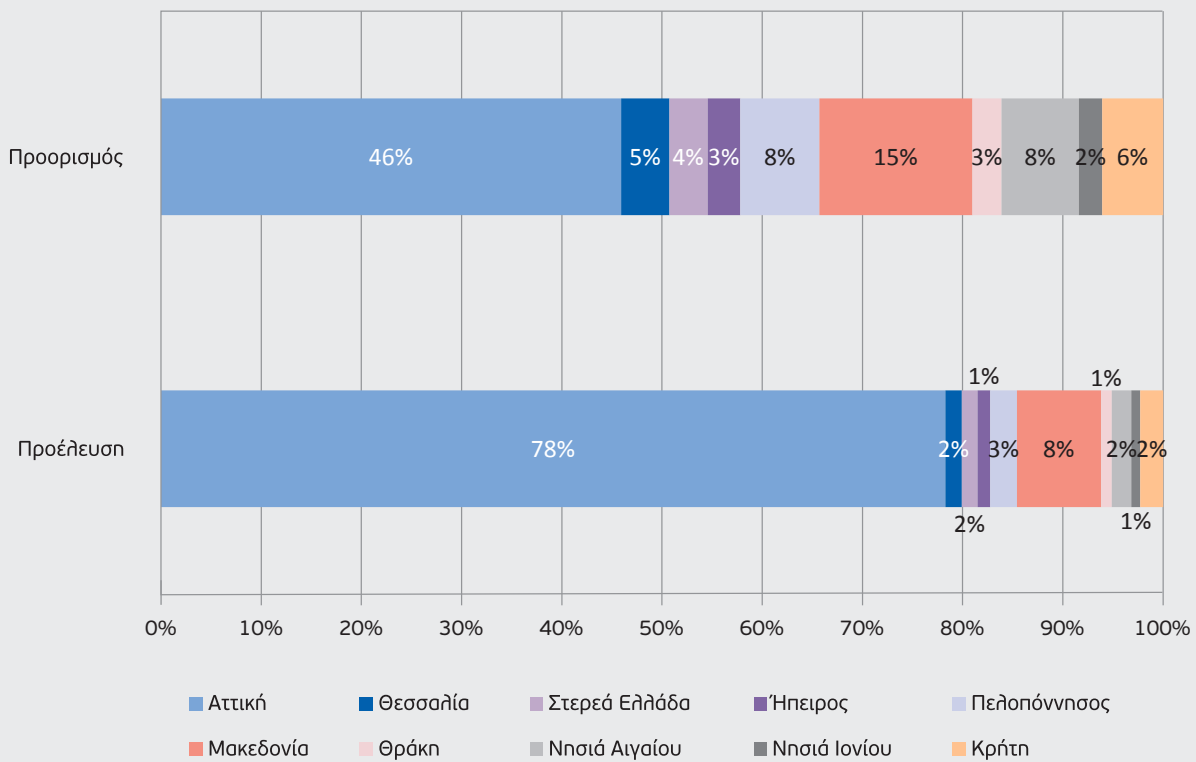


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Το μεγαλύτερο μέρος των ταχυδρομικών αντικειμένων, όπως προκύπτει από το Διάγραμμα 2.11, διακινήθηκε από την Αττική (78%) και τη Μακεδονία (8%) προς το εσωτερικό και το εξωτερικό. Οι ίδιες γεωγραφικές περιοχές ήταν και οι δημοφιλέστεροι προορισμοί των αντικειμένων που διακινήθηκαν στο εσωτερικό και από το εξωτερικό. Συγκεκριμένα, προς την Αττική διακινήθηκε το 46% των αντικειμένων και προς τη Μακεδονία το 15% των αντικειμένων.

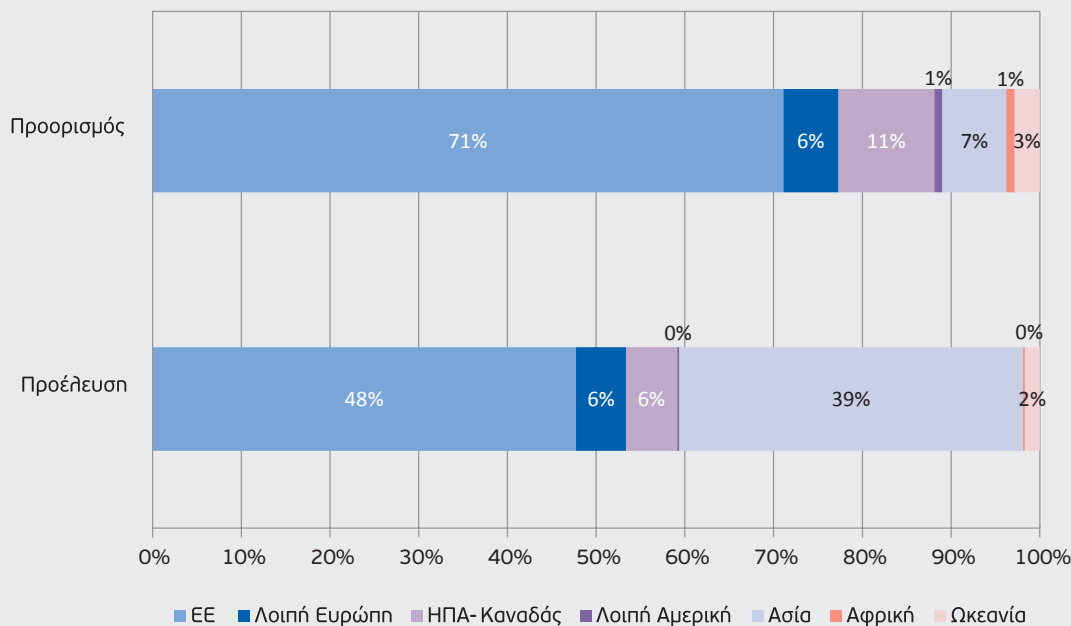
Ταυτόχρονα, ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν από το εξωτερικό προς την Ελλάδα προήλθε από την ΕΕ (48%) και την Ασία (39%), ενώ οι αποστολές των ταχυδρομικών αντικειμένων προς το εξωτερικό είχαν ως προορισμό κυρίως την ΕΕ (71%) και τις ΗΠΑ-Καναδά (11%), (Διάγραμμα 2.12).

Διάγραμμα 2.11: Προέλευση και προορισμός αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων ανά γεωγραφική περιοχή, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.12: Προέλευση και προορισμός αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού, 2018



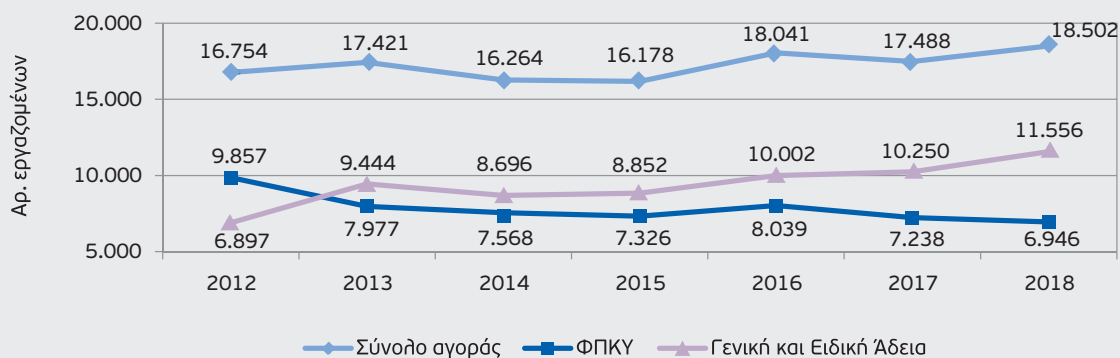
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

2.2.3. Απασχόληση και υποδομές ταχυδρομικών επιχειρήσεων

Ο αριθμός των απασχολούμενων στην ελληνική ταχυδρομική αγορά το 2018 ανήλθε στα 18.502 άτομα, σημειώνοντας αύξηση σε σχέση με το

2017 (17.488 άτομα). Η εξέλιξη της απασχόλησης την τελευταία επταετία αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 2.13. Ειδικότερα, το 38% των απασχολούμενων εργάζεται στον ΦΠΚΥ, ενώ το υπόλοιπο 62% στους λοιπούς παρόχους με Γενική και Ειδική Άδεια.

Διάγραμμα 2.13: Απασχόληση στην ελληνική ταχυδρομική αγορά



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Σε ό,τι αφορά τις υποδομές των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, το 2018 ο ΦΠΚΥ διέθετε 1.253 καταστήματα και 2.375 οχήματα, ενώ οι λοιποί πάροχοι με Γενική και Ειδική άδεια διέθεταν αντίστοιχα 1.757 καταστήματα (ιδιόκτητα και δικτύου) και 6.930 οχήματα.

2.2.4. Καταγγελίες καταναλωτών προς ταχυδρομικές επιχειρήσεις

Στον Πίνακα 2.5. παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη των καταγγελιών καταναλωτών που έλαβαν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Ο ΦΚΠΥ δέχθηκε 13.533 καταγγελίες το 2018, (μειω-

μένες κατά 27,4% σε σχέση με το 2017), σε σύνολο 231,6 εκ. διακινηθέντων αντικειμένων. Οι υπόλοιποι πάροχοι Ειδικής Άδειας έλαβαν 10.669 καταγγελίες σε σύνολο 42,3 εκατ. διακινηθέντων αντικειμένων και οι πάροχοι Γενικής Άδειας έλαβαν 12.004 καταγγελίες σε σύνολο 76,6 εκατ. διακινηθέντων αντικειμένων.

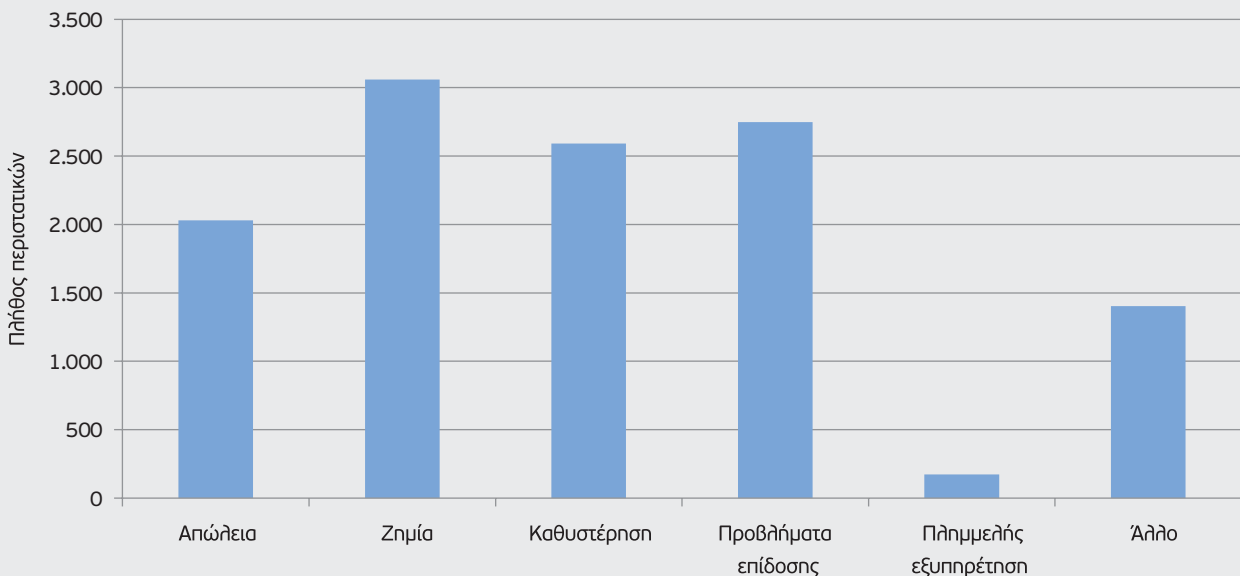
Ειδικότερα, οι υποθέσεις επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων Γενικών Αδειών αφορούσαν κυρίως ζημιές, προβλήματα στην επίδοση και καθυστερήσεις (Διάγραμμα 2.14). Τα δε ποσά αποζημίωσης που αποδόθηκαν, αφορούσαν κατά κύριο λόγο περιπτώσεις απώλειας και ζημιές ταχυδρομικών αντικειμένων (Διάγραμμα 2.15).

Πίνακας 2.5: Εξέλιξη καταγγελιών καταναλωτών προς ταχυδρομικές επιχειρήσεις

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|--------|--------|--------|
| A. Καταγγελία προς ΦΠΚΥ | 15.772 | 18.646 | 13.533 |
| B. Καταγγελία προς υπόλοιπους παρόχους Ειδικής Άδειας | 11.250 | 10.227 | 10.669 |
| Γ. Καταγγελία προς παρόχους Γενικής Άδειας | 6.868 | 10.347 | 12.004 |

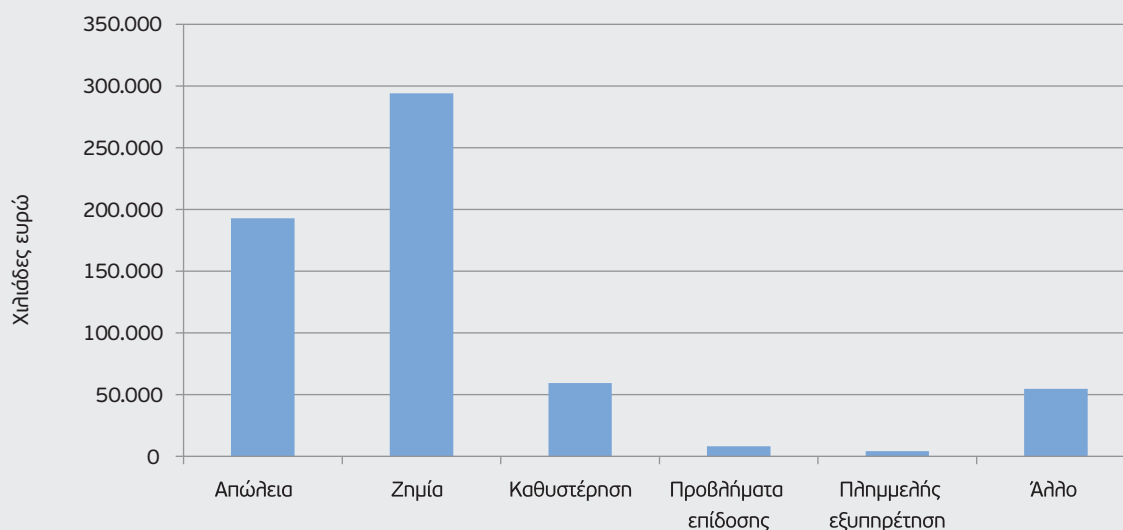
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.14: Κατηγοριοποίηση υποθέσεων επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων Γενικών Αδειών, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.15: Αποζημιώσεις υποθέσεων επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων Γενικών Αδειών, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

2.3. Ανταγωνισμός στην ταχυδρομική αγορά

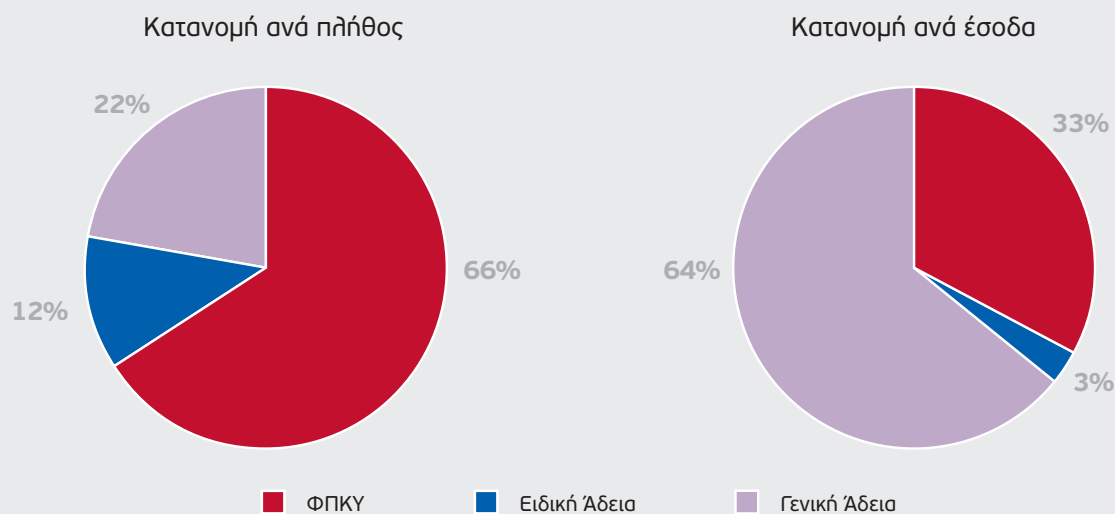
2.3.1. Συνοδική ταχυδρομική αγορά

Το 2018, ο ΦΠΚΥ κατείχε το 66% του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ οι εταιρίες με Ειδική και Γενική Άδεια κατείχαν μερίδιο της τάξης του 12% και 22%, αντίστοιχα. Από πλευράς εσόδων ωστόσο, οι

επιχειρήσεις με Γενική Άδεια κατείχαν το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς (64%), ενώ ακολουθεί ο ΦΠΚΥ με ποσοστό 33% (Διάγραμμα 2.16).

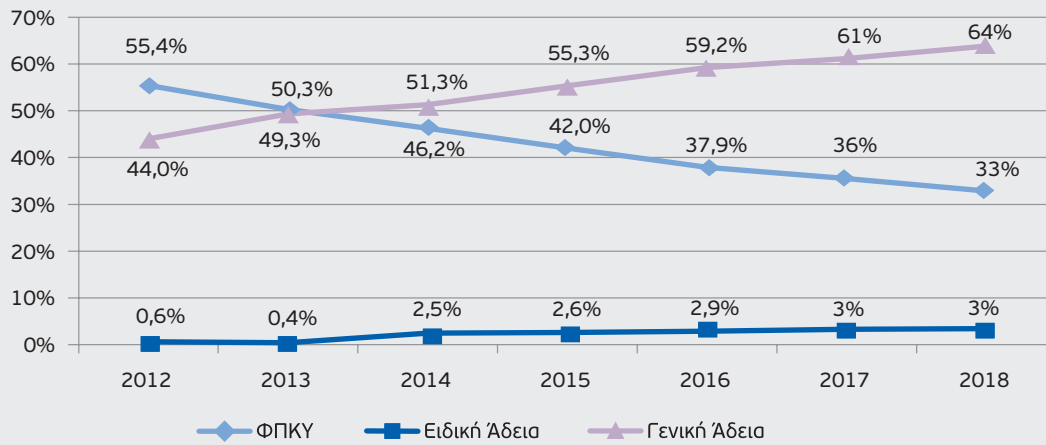
Σημειώνεται ότι το μερίδιο αγοράς του ΦΠΚΥ αναφορικά με τα έσοδα κινήθηκε πτωτικά την τελευταία επταετία, ενώ σταθερά ανοδική ήταν η πορεία του αντίστοιχου μεριδίου αγοράς των επιχειρήσεων με Γενική και Ειδική Άδεια (Διάγραμμα 2.17).

Διάγραμμα 2.16: Μεριδία ταχυδρομικής αγοράς σε πλήθος και έσοδα, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.17: Μεριδία αγοράς ως προς τα ταχυδρομικά έσοδα

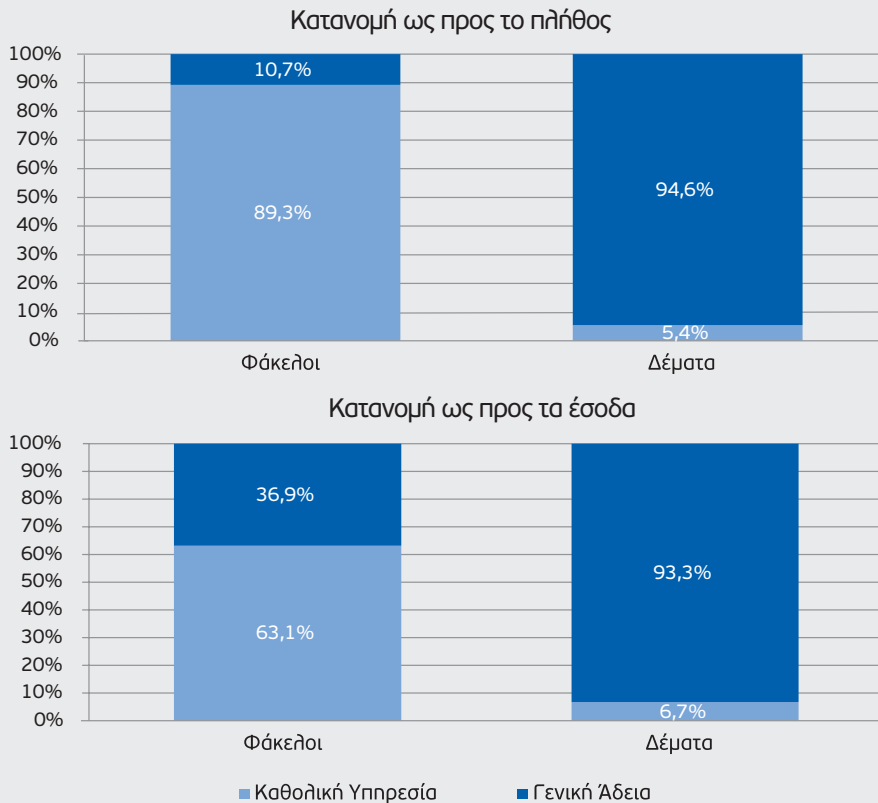


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες, είναι εμφανές ότι η ΚΥ κυριάρχησε στη διακίνηση φακέλων²¹, κατέχοντας το 89,3% του πλήθους και το 63,1% των εσόδων, το 2018. Στην αγορά των δεμάτων-μικροδε-

μάτων κυριάρχησαν οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, κατέχοντας το 94,6% του πλήθους και το 93,3% των εσόδων (Διάγραμμα 2.18).

Διάγραμμα 2.18: Μεριδία αγοράς φακέλων και δεμάτων ΚΥ και ταχυμεταφορών ως προς το πλήθος και τα έσοδα, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

21. Συμπεριλαμβανομένων διαφημιστικών, εφημερίδων, βιβλίων, καταλόγων και περιοδικών.

2.3.2. Η αγορά της Καθολικής Υπηρεσίας

Στην αγορά της ΚΥ δραστηριοποιούνται ο ΦΠΚΥ και οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια. Σύμφωνα με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο, τα ΕΛΤΑ είναι ο ΦΠΚΥ στην Ελλάδα και αναλαμβάνουν την υποχρέωση παροχής ΚΥ για διάστημα 15 ετών από την έναρξη της πλήρους απελευθέρωσης έως την 31/12/2028²².

Η παροχή της ΚΥ αφορά φακέλους, διαφημιστικό ταχυδρομείο, εφημερίδες, βιβλία, καταλόγους και περιοδικά με βάρος έως 2 κ., καθώς και δέματα

βάρους έως 20 κ. Όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 2.6 που ακολουθεί, οι φάκελοι είναι αναμφισβήτητο κυρίαρχο αντικείμενο στην αγορά της ΚΥ, καθώς αποτέλεσαν το 89,5% των διακινούμενων αντικειμένων, αποφέροντας το 85,3% των εσόδων της συγκεκριμένης αγοράς το 2018.

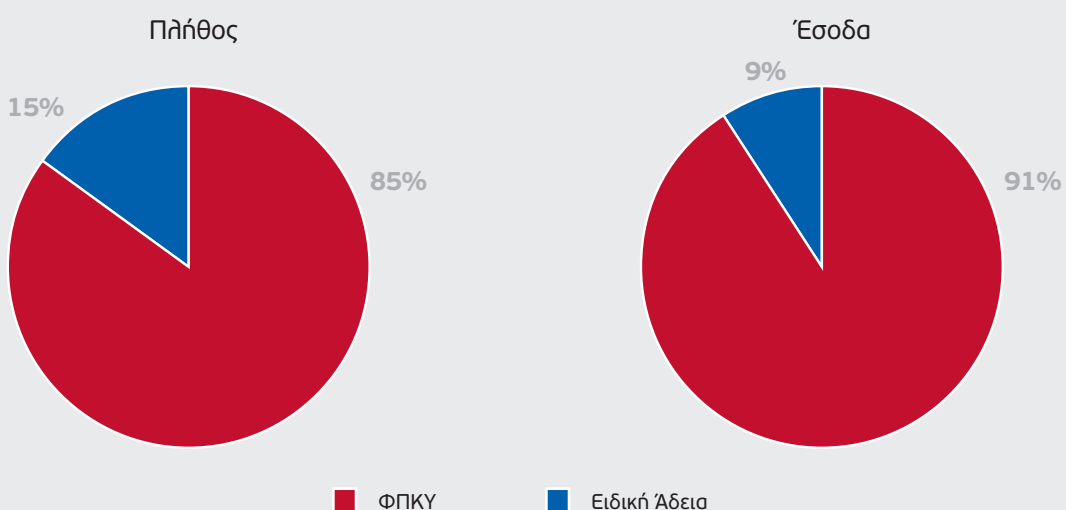
Για το 2018, ο ΦΠΚΥ ήταν ο κυρίαρχος παίκτης στην αγορά της ΚΥ, καθώς κατείχε το 85% του πλήθους (έναντι 87% το 2017) και το 91% των εσόδων των ταχυδρομικών αντικειμένων, όπως αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 2.19.

Πίνακας 2.6: Κατανομή πλήθους αντικειμένων και εσόδων υπηρεσιών ΚΥ, 2018

| Υπηρεσίες | Πλήθος αντικειμένων | Έσοδα |
|----------------------------|---------------------|-------------|
| Φάκελοι | 89,5% | 85,3% |
| Διαφημιστικά | 4,8% | 2,2% |
| Εφημερίδες | 4,8% | 3,5% |
| Βιβλία-κατάλογοι-περιοδικά | 0,1% | 0,04% |
| Δέματα & μικροδέματα | 0,9% | 8,9% |
| Σύνολο ΚΥ | 100% | 100% |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.19: Μέρη ΚΥ με βάση το πλήθος και τα έσοδα, 2018



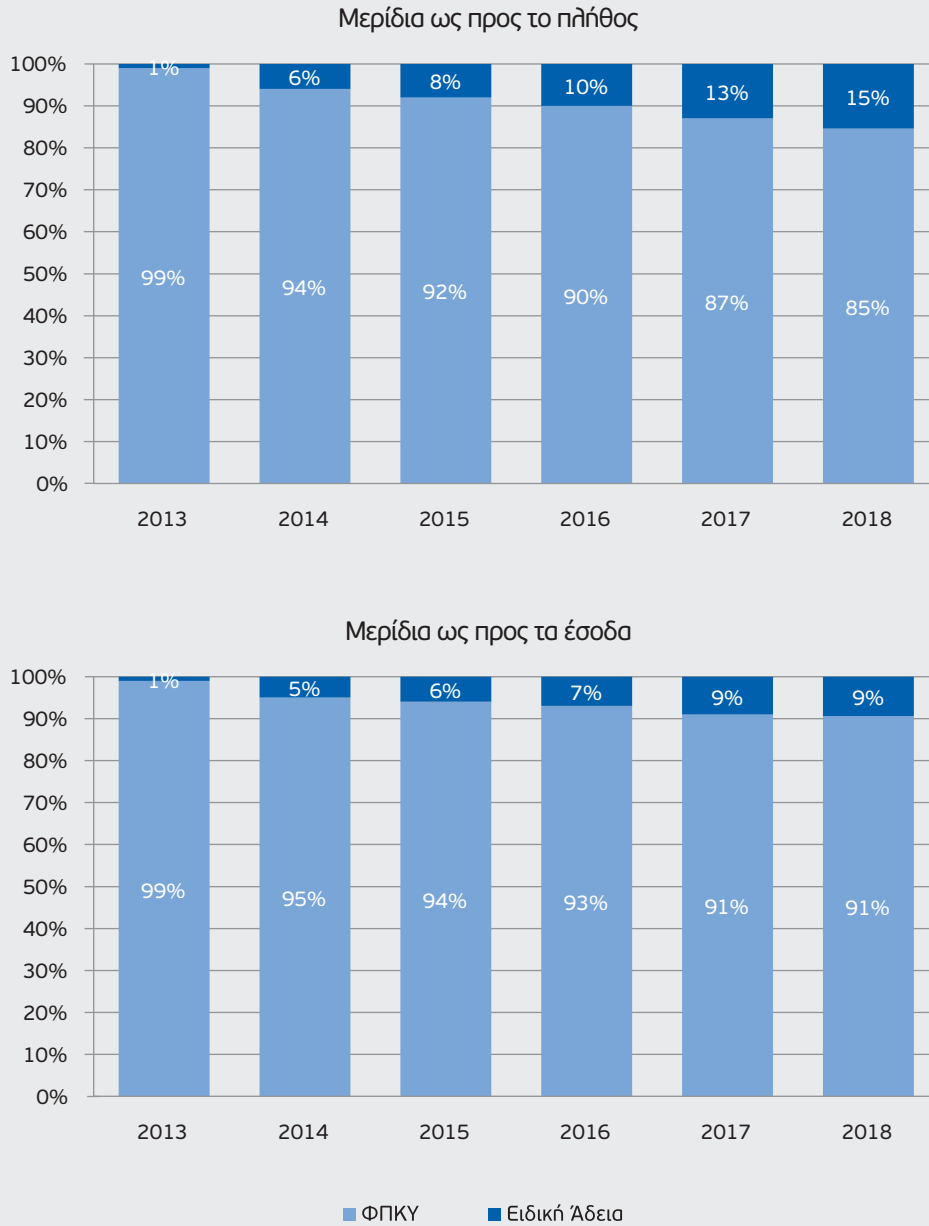
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

22. Ν.4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 44/Α/2012.

Η διαχρονική πορεία των μεριδίων της ΚΥ την τελευταία εξαετία, δηλαδή από την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, καταδεικνύει τη σταδιακή αύξη-

ση του μεριδίου αγοράς των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια (Διάγραμμα 2.20).

Διάγραμμα 2.20: Εξέλιξη μεριδίων ΚΥ με βάση το πλήθος και τα έσοδα

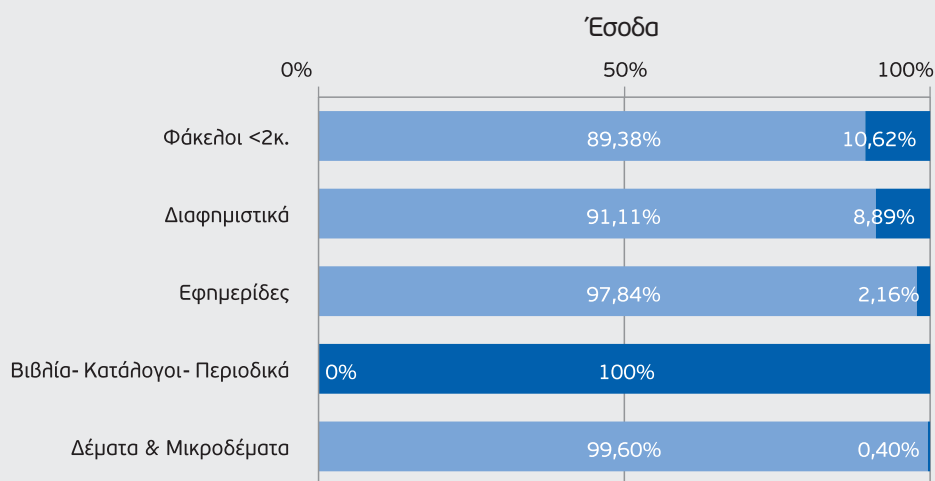
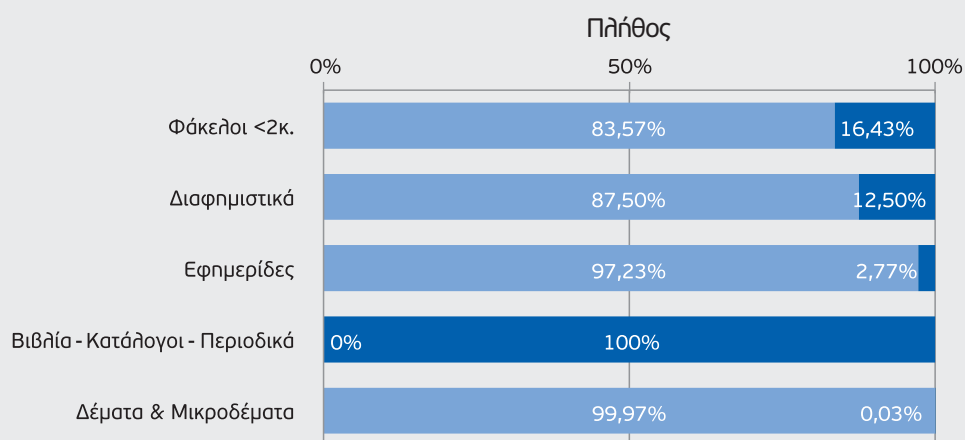


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Η αύξηση του μεριδίου αγοράς των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, προήλθε κυρίως από τη διακίνηση φακέλων έως 2 κ.

Τα μερίδια όλων των υπηρεσιών ΚΥ για το 2018, αποτυπώνονται στο Διάγραμμα 2.21.

Διάγραμμα 2.21: Μερίδια υπηρεσιών ΚΥ με βάση το πλήθος και τα έσοδα, 2018



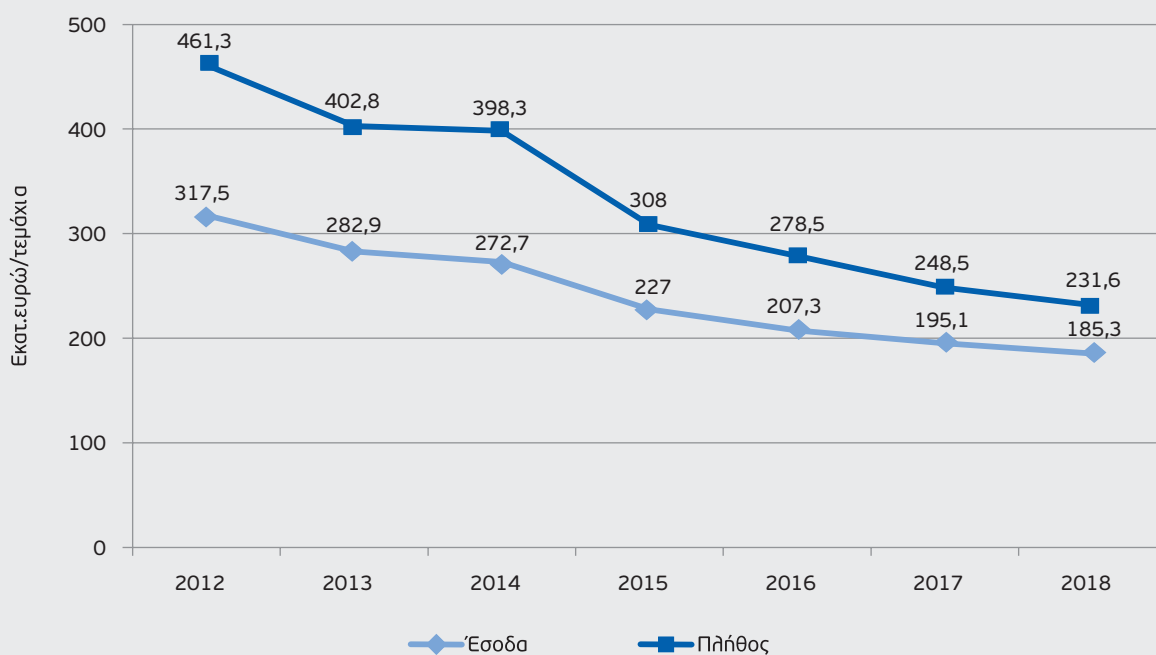
■ ΦΠΚΥ ■ Ειδική Άδεια

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ)

Το 2018, ο ΦΠΚΥ παρουσίασε 185,3 εκατ. ευρώ έσοδα, μειωμένα κατά 5% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, έχοντας διακινήσει 231,6 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα, 6,8% λιγότερα σε σύγκριση με το 2017. Η διαχρονική πορεία των εσόδων και του πλήθους των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων του ΦΠΚΥ την τελευταία επταετία, παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.22.

Ο κύριος όγκος των εσόδων του ΦΠΚΥ (84,2%) προήλθε από τη διακίνηση φακέλων έως 2 κ. και δευτερευόντως από τη διακίνηση δεμάτων έως 20 κ. (9%) και εφημερίδων (3,8%). Το 2018, το μέσο έσοδο ανά υπηρεσία αυξήθηκε σημαντικά, σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, στα μικροδέματα έως 2 κ., ενώ αύξηση σημειώθηκε στους φακέλους και στα δέματα έως 20 κ. (Πίνακας 2.7).

Διάγραμμα 2.22: Έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων του ΦΠΚΥ

Πηγή: Ετήσιες οικονομικές καταστάσεις χρήσης του ΦΠΚΥ

Πίνακας 2.7: Κατανομή πλήθους αντικειμένων και εσόδων ΦΠΚΥ ανά υπηρεσία, 2018

| Υπηρεσίες | Σύνολο αντικειμένων (%) | Σύνολο εσόδων (%) | Μέσο έσοδο (ευρώ) | Διαφορά 2017-2018 (%) |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Φάκελοι | 88,9% | 84,2% | 0,76 | 1,21% |
| Διαφημιστικά | 3,6% | 2,2% | 0,49 | 13,52% |
| Εφημερίδες | 6,4% | 3,8% | 0,48 | -2,31% |
| Βιβλία-κατάλογοι-περιοδικά | 0% | 0% | 0 | 0% |
| Μικροδέματα | 0,2% | 0,8% | 3,07 | 39,99% |
| Δέματα | 0,9% | 9,0% | 8,20 | 4,71% |
| Σύνολο ΚΥ | 100% | 100% | - | - |

Πηγή: Ετήσιες οικονομικές καταστάσεις χρήσης του ΦΠΚΥ

Τα έσοδα του ΦΠΚΥ προήλθαν κατά 72% από πελάτες με σύμβαση και 28% από πελάτες τοις μετρητοίς. Το πελατολόγιο του ΦΠΚΥ αποτελείται κατά 14% από τον δημόσιο τομέα, 29% από τράπεζες/ασφαλιστικές επιχειρήσεις, 18% από εταιρίες παροχής ενέργειας, 7% από εκδόσεις και το εμπόριο, ενώ οι ιδιώτες αποτέλεσαν το 21%.

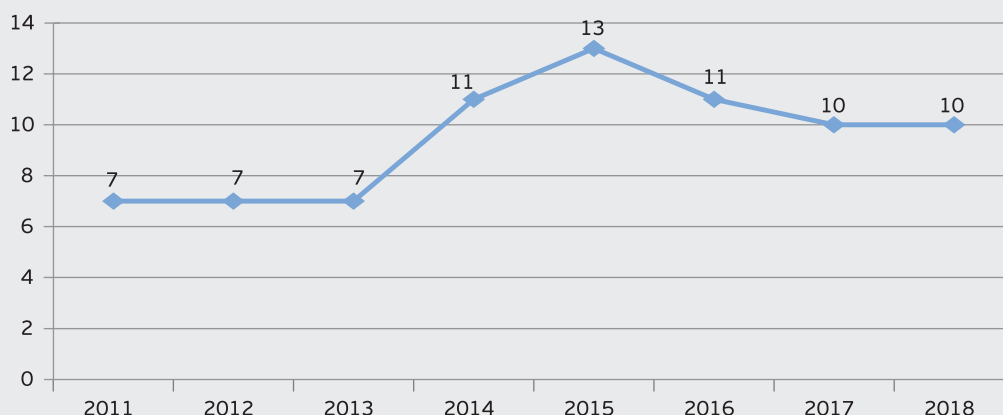
Ο αριθμός των εργαζομένων στον ΦΠΚΥ για το 2018 μειώθηκε σε σχέση με το 2017, στους 6.946 υπαλλήλους. Όσον αφορά τις υποδομές, ο ΦΠΚΥ διέθετε 1.253 σημεία εξυπηρέτησης για το κοινό, εκ των οποίων τα 566 ήταν πρακτορεία. Επίσης, διέθετε 645 αυτοκίνητα και 1.730 δίκυκλα.

Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια

Στον τομέα της ΚΥ, δραστηριοποιήθηκαν το 2018, εκτός από τον ΦΠΚΥ, δέκα επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια (Διάγραμμα 2.23).

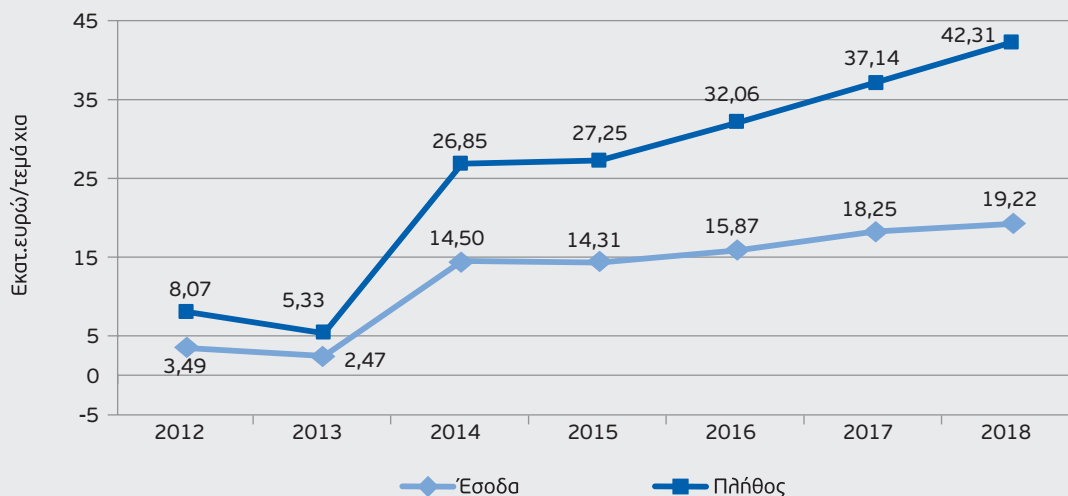
Το 2018, οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια παρουσίασαν 19,22 εκατ. ευρώ έσοδα, αυξημένα κατά 5% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, έχοντας διακινήσει 42,31 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα, 14% περισσότερα σε σύγκριση με το 2017. Η διαχρονική πορεία των εσόδων και του πλήθους των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια την τελευταία επταετία, παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.24.

Διάγραμμα 2.23: Αριθμός επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια



Πηγή: ΕΕΤΤ (Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων)

Διάγραμμα 2.24: Έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Λαμβάνοντας υπόψη το ήδη υπάρχον από το 2013 ενδιαφέρον των μεγάλων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών για υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου, λόγω της απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς, διαπιστώνεται ότι το 2018, οι επιχειρήσεις Ειδικής Άδειας διακίνησαν το 15% των αντικειμένων της αγοράς ΚΥ, αποφέροντας το 9% των συνολικών εσόδων.

Ειδικότερα, πέντε επιχειρήσεις από αυτές δραστηριοποιήθηκαν στη διακίνηση φακέλων, τρεις στη διακίνηση διαφημιστικών, δύο σε εφημερίδες και βιβλία/καταλόγους/περιοδικά και μία στη διακίνηση δεμάτων. Το 71,4% των εσόδων προήλθε από μία μόνο επιχείρηση, που διακίνησε το 76% των φακέλων.

Ενώ μέχρι και το 2013, η βασική δραστηριότητα των επιχειρήσεων Ειδικής Άδειας ήταν η διανομή διαφημιστικών, το 2018, όπως άλλωστε και το 2017, η

διανομή φακέλων σχεδόν μονοπόλησε τη δραστηριότητα του τομέα (Πίνακας 2.8).

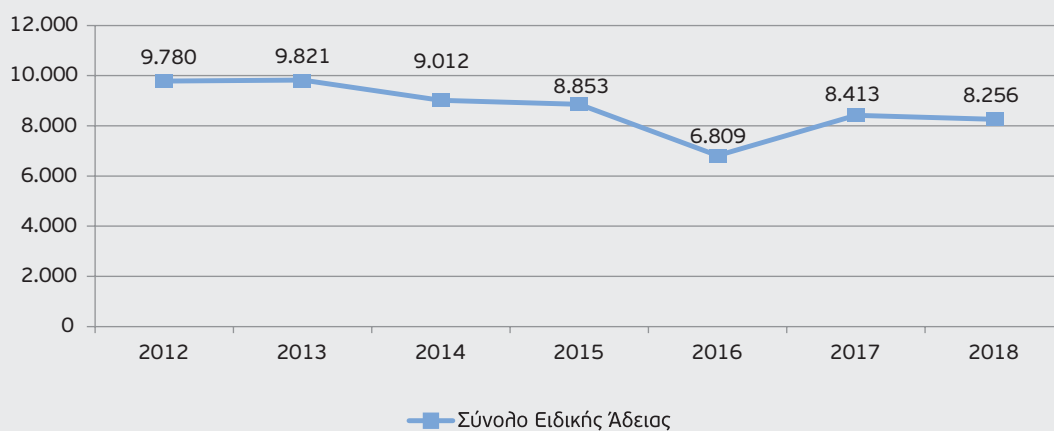
Ένδειξη του βαθμού ανταγωνισμού μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, δίνει ο δείκτης Herfindahl-Hirschman (HHI)²³. Πρόκειται για ένα δείκτη συγκέντρωσης της αγοράς, που αποτυπώνει το βαθμό στον οποίο ένας μικρός αριθμός επιχειρήσεων αντιπροσωπεύει μεγάλο τμήμα της αγοράς. Όσο μεγαλύτερος είναι ο δείκτης HHI, τόσο υψηλότερος είναι ο βαθμός συγκέντρωσης. Ειδικότερα, ένας HHI δείκτης μεταξύ 1.000 και 1.800 υποδηλώνει μία αγορά μέτριας συγκέντρωσης. Το 2018, η αγορά των εταιριών με Ειδική Άδεια είχε υψηλό βαθμό συγκέντρωσης, λόγω της ύπαρξης του ΦΚΠΥ, που έχει 66% μερίδιο αγοράς (Διάγραμμα 2.25).

Πίνακας 2.8: Κατανομή πλήθους αντικειμένων και εσόδων υπηρεσιών σε επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια, 2018

| Υπηρεσίες | Σύνολο αντικειμένων (%) | Σύνολο εσόδων (%) |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|
| Φάκελοι | 95,7% | 96,4% |
| Διαφημιστικά | 2,8% | 2,1% |
| Εφημερίδες | 1% | 0,8% |
| Βιβλία-κατάλογοι-περιοδικά | 0,5% | 0,4% |
| Δέματα & μικροδέματα | 0,002% | 0,3% |
| Σύνολο | 100% | 100% |

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.25: Δείκτης Herfindahl-Hirschman Ειδικών Αδειών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

23. Πηγή: Hirschman A. (1945), National Power and the Structure of Foreign Trade, Berkley & Los Angeles: Publications of the Bureau of Business and Economic Research, University of California και Herfindahl, O.C. (1950), Concentration in the U.S. Steel Industry, Columbia University, unpublished Ph.D. thesis. $HHI = \sum_{i=1}^n s_i^2$, όπου s είναι το μερίδιο αγοράς της εταιρίας "i" και n το πλήθος των εταιριών.

2.3.3. Η αγορά των ταχυμεταφορών

Ο τομέας των ταχυμεταφορών παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς πρόκειται για μία αγορά που αναπτύσσει σημαντική δραστηριότητα στη διακίνηση των δεμάτων και μικροδεμάτων. Οι επιχειρήσεις του τομέα είναι κάτοχοι Γενικής Άδειας και παρέχουν υπηρεσίες «courier», δηλαδή επείγουσας διαβίβασης, με δυνατότητα παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου.

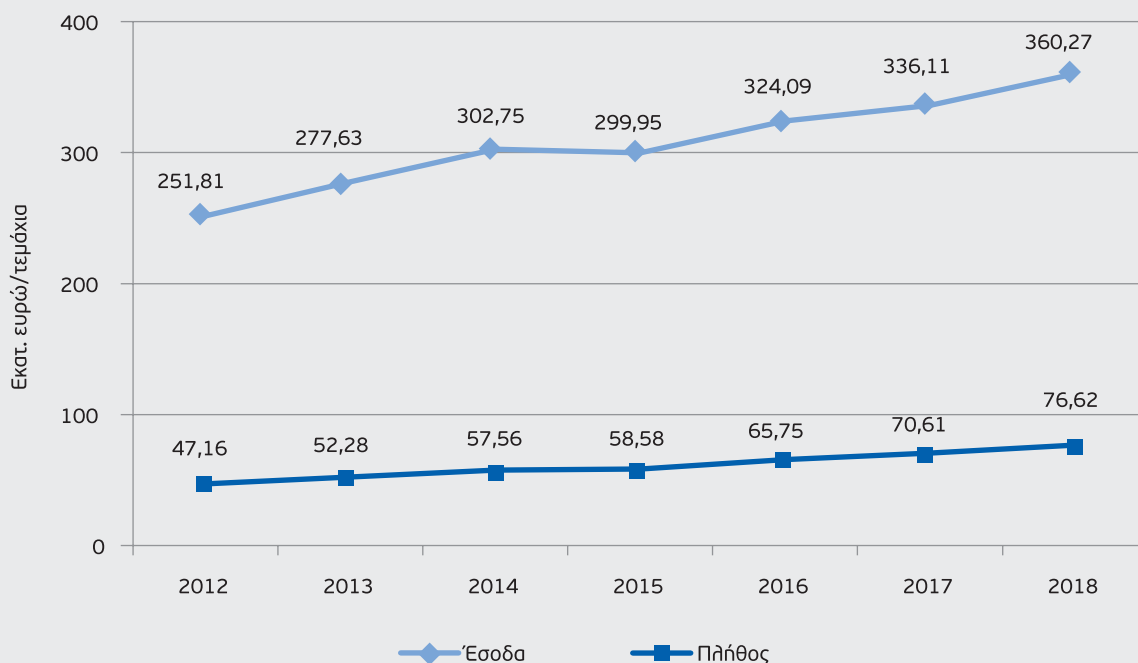
Το 2018, εισήλθαν στην αγορά ταχυμεταφορών 63 νέες επιχειρήσεις, διαμορφώνοντας το συνολικό πλήθος των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια σε 524²⁴, έναντι 543 επιχειρήσεων το 2017. Η μείωση κατά 3,5% στον αριθμό των επιχειρήσεων οφείλεται κυρίως σε διαγραφές εταιριών από το Μητρώο της ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικών Αποφάσεων της Ρυθμιστικής Αρχής.

Η δραστηριότητα των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών περιλαμβάνει τη διακίνηση:

- φακέλων έως 2 κ.,
- μικροδεμάτων έως 2 κ.,
- δεμάτων 2 έως 20 κ. και
- δεμάτων βαρύτερων των 20 κ.

Το 2018, οι επιχειρήσεις με Γενική Άδεια παρουσίασαν 360,27 εκατ. ευρώ έσοδα, αυξημένα κατά 7,2% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, έχοντας διακινήσει 76,62 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα, δηλαδή 8,5% περισσότερα σε σύγκριση με το 2017. Η ανοδική πορεία των εσόδων και του πλήθους των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια την τελευταία επταετία, παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.26.

Διάγραμμα 2.26: Έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

24. Περιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις που ήταν ενεργές έστω και κατά ένα μέρος του έτους αναφοράς.

Για το 2018, η κατανομή του πλήθους και των εσόδων από τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακίνησαν οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 2.27.

Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών διακίνησαν φακέλους σε ποσοστό 43% και δέματα-μικροδέματα σε ποσοστό 57% του πλήθους των αντικειμένων. Οι φάκελοι απέφεραν στις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια εμφανώς λιγότερα έσοδα (30%) από ότι τα δέματα-μικροδέματα (70%).

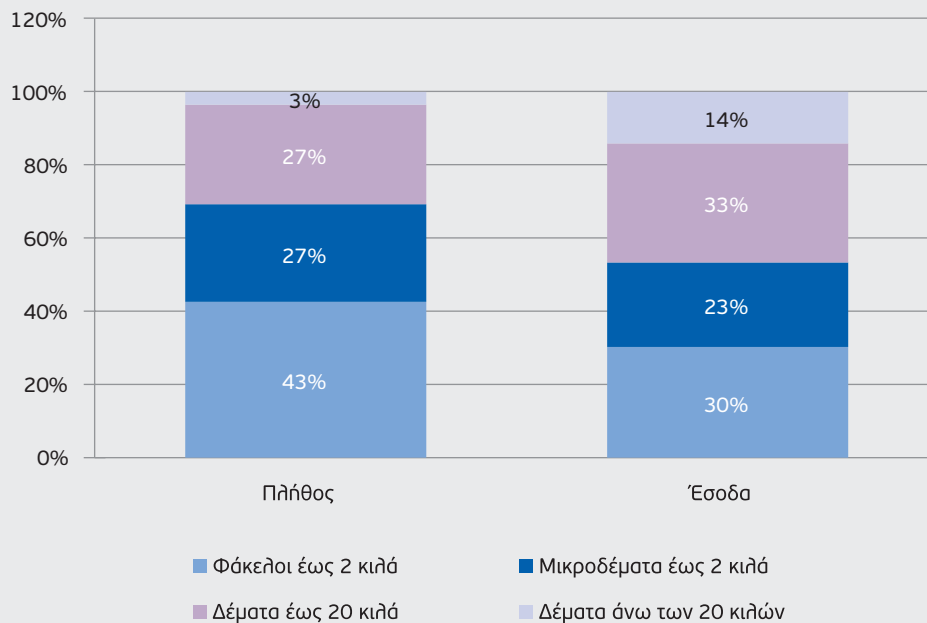
Σε ό,τι αφορά τις υποδομές, οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών διέθεταν στο σύνολό τους για το 2018 πάνω από 1.757 καταστήματα (συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων δικτύου) και 472 θυρίδες υποδοχής. Επίσης, κατείχαν πάνω από 6.930 οχήμα-

τα (αυτοκίνητα και δίκυκλα) και απασχολούσαν περισσότερους από 11.556 υπαλλήλους.

Ανταγωνισμός στην αγορά ταχυμεταφορών

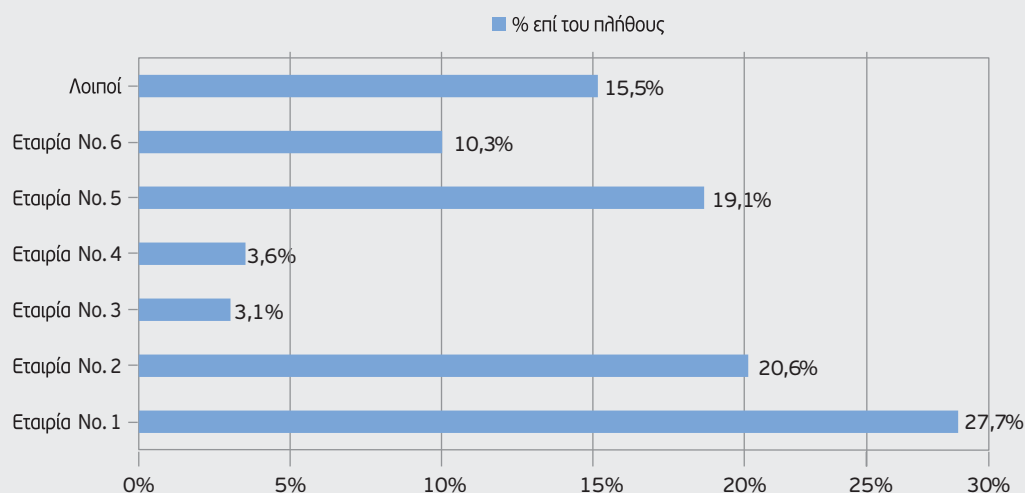
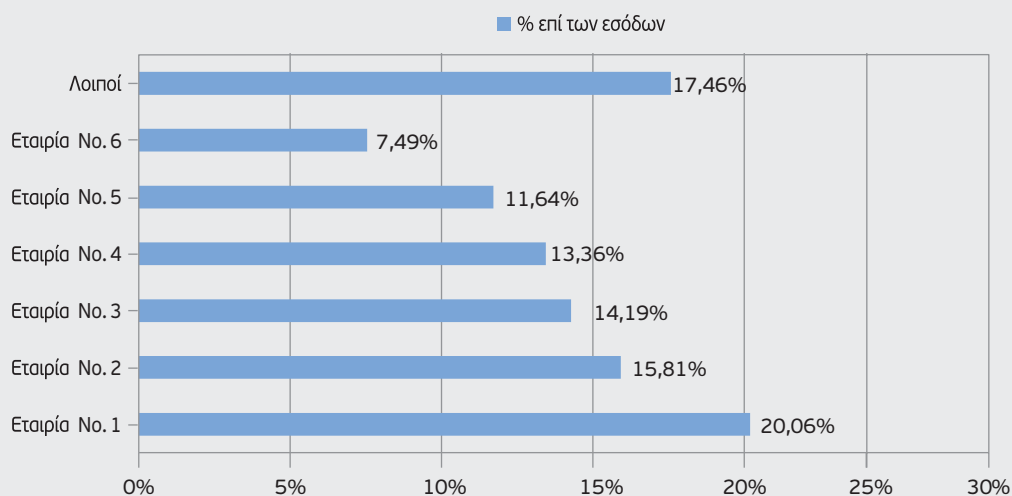
Το 2018, όπως και το 2017, παρά το γεγονός ότι στην αγορά ταχυμεταφορών δραστηριοποιούνταν πολλές επιχειρήσεις (524 το 2018), ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινήθηκε από μόλις έξι επιχειρήσεις, οι οποίες απέφεραν αντίστοιχα το μεγαλύτερο μέρος των εσόδων της αγοράς. Το 2018, οι έξι μεγαλύτερες επιχειρήσεις διακίνησαν το 82,5% των ταχυδρομικών αντικειμένων, καταλαμβάνοντας μερίδιο 84,4% των εσόδων της αγοράς ταχυμεταφορών, όπως αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 2.28.

Διάγραμμα 2.27: Κατανομή πλήθους και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.28: Μερίδιο επιχειρήσεων ταχυμεταφορών ως προς το πλήθος και τα έσοδα, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

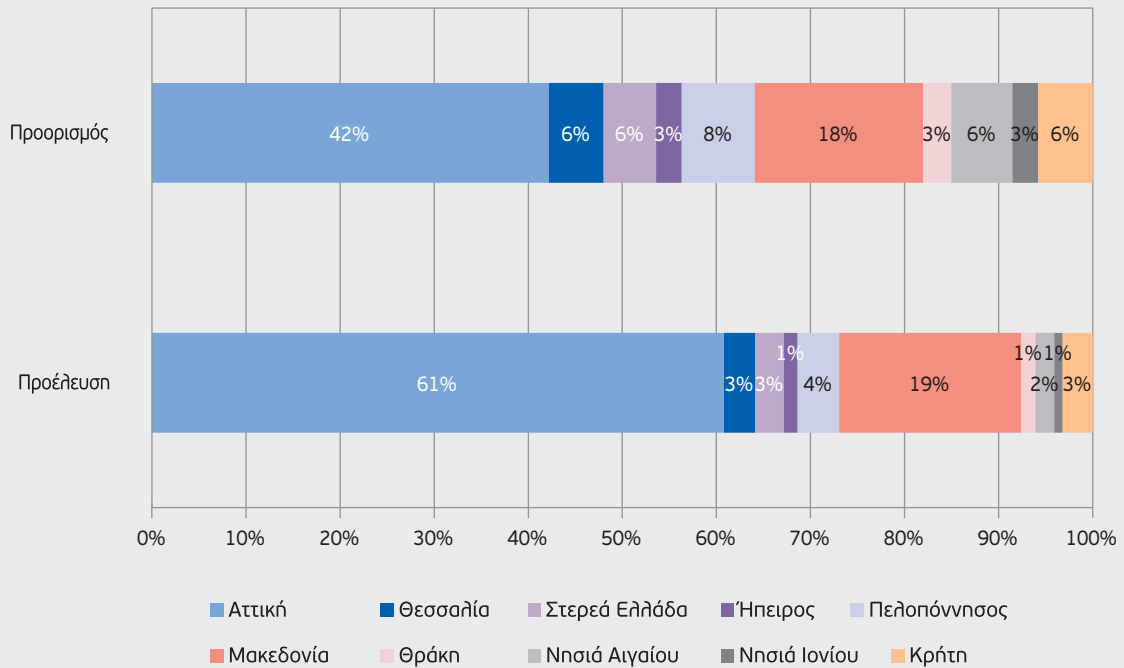
Ο ανταγωνισμός ήταν εντονότερος στις περιοχές της Αττικής και της Μακεδονίας, απ' όπου διακινήθηκε περίπου το 80% των ταχυδρομικών αντικειμένων προς το εσωτερικό και το εξωτερικό, όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 2.29. Επίσης, στις περιοχές αυτές κατέληξε και το 60% των ταχυδρομικών αντικειμένων από το εσωτερικό και το εξωτερικό.

Ο κομβικός ρόλος του διασυννοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου έδωσε ώθηση στη δραστηριότητα των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών, καθώς πλέον το ένα πέμπτο περίπου των εσόδων τους προήλθε από αποστολές προς το εξωτερικό. Το σημαντικότερο μέρος των ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού

κατευθύνθηκε προς τις χώρες της ΕΕ (73%) και την υπόλοιπη Ευρώπη (7,7%), ενώ αντίστοιχα τα εισερχόμενα ταχυδρομικά αντικείμενα προήλθαν, ως επί το πλείστον, από την Ευρωπαϊκή Ένωση (83%) και την Ασία (8,2%) (Διάγραμμα 2.30).

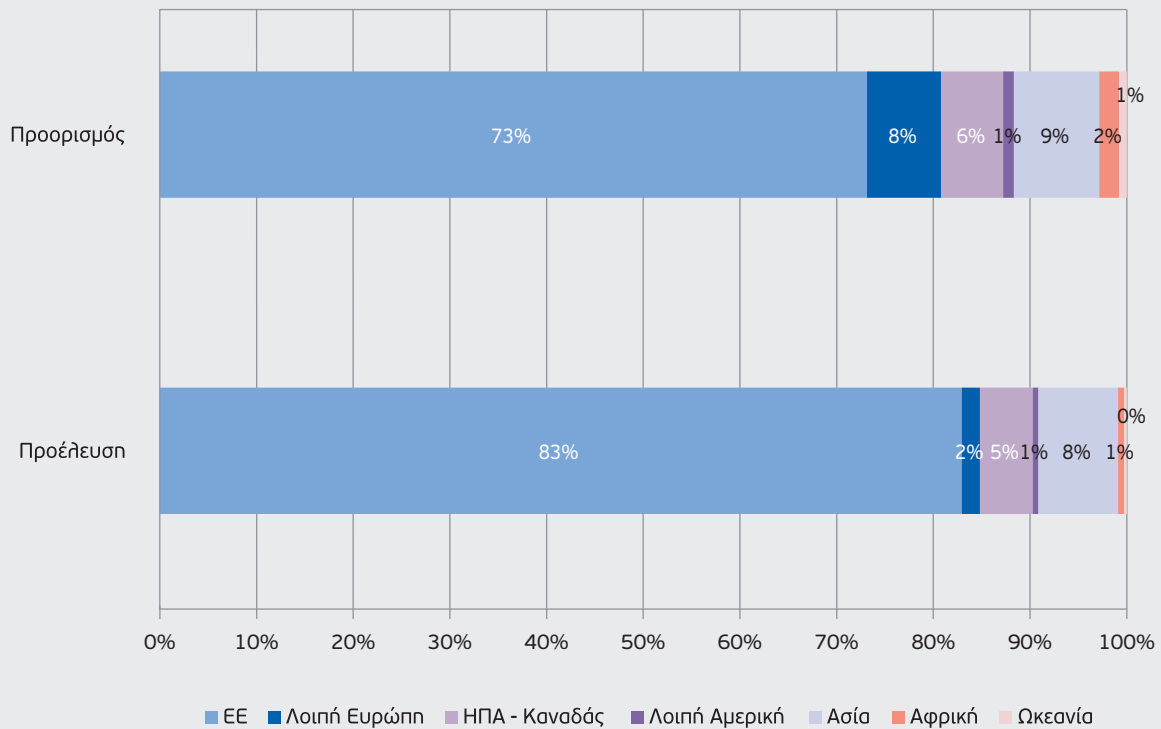
Οι μεγάλοι πελάτες των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών προέρχονταν ως επί το πλείστον από επιχειρήσεις και λιγότερο από ιδιώτες καταναλωτές, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 2.31. Ειδικότερα, οι κυριότεροι επιχειρηματικοί πελάτες προέρχονταν από τον κλάδο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ακολουθούμενοι από πελάτες του γενικού εμπορίου, της βιομηχανίας, των τηλεπικοινωνιών, της φαρμακοβιομηχανίας κ.ά.

Διάγραμμα 2.29: Προέλευση και προορισμός αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών ανά γεωγραφική περιοχή, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.30: Προέλευση και προορισμός διασυνοριακών αποστολών ταχυμεταφορών, 2018

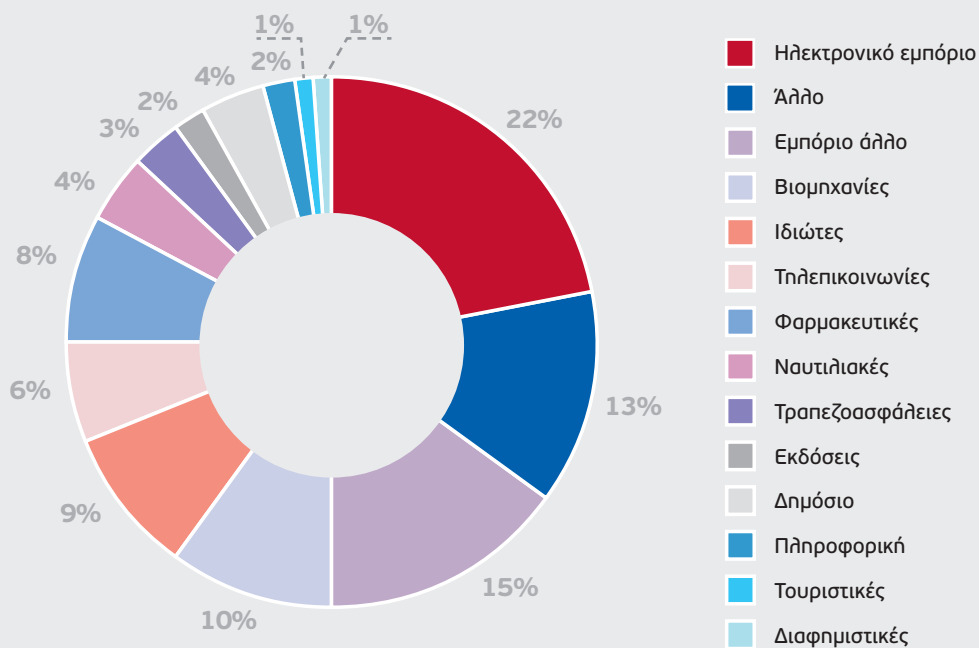


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Οι πελάτες με σύμβαση απέφεραν το 89% των εσόδων των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών έναντι 11% που προήλθε από τους πελάτες τοις μετρητοίς. Τα έσοδα ανά κατηγορία πελατών αποτυπώνονται στο Διάγραμμα 2.32.

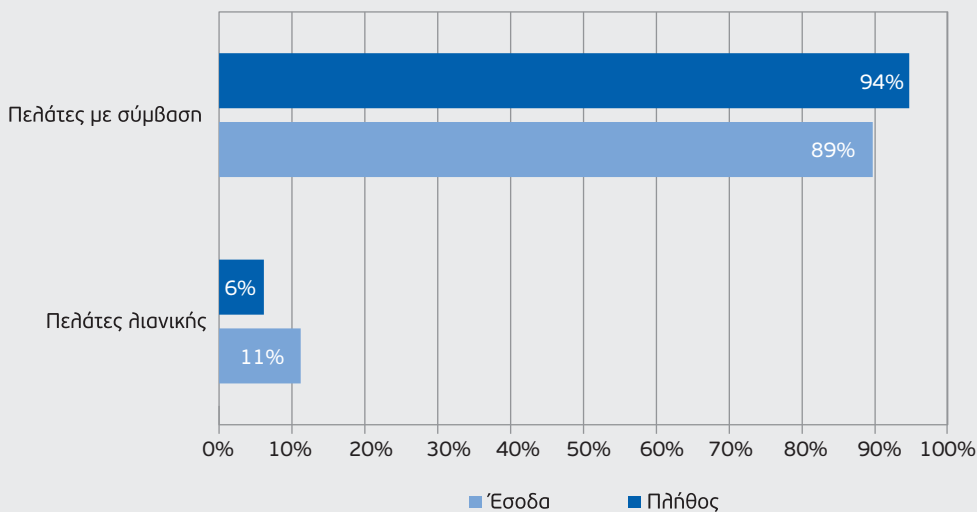
Το 2018, ο δείκτης Herfindahl-Hirschman (HHI), που αποτυπώνει το βαθμό ανταγωνισμού μεταξύ των εταιριών ταχυμεταφορών, ήταν ελαφρώς μειωμένος για το σύνολο της αγοράς ταχυμεταφορών, σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, κυμαινόμενος σε χαμηλό βαθμό συγκέντρωσης (Διάγραμμα 2.33).

Διάγραμμα 2.31: Κατανομή πελατολογίου εταιριών ταχυμεταφορών ως προς τα έσοδα, 2018



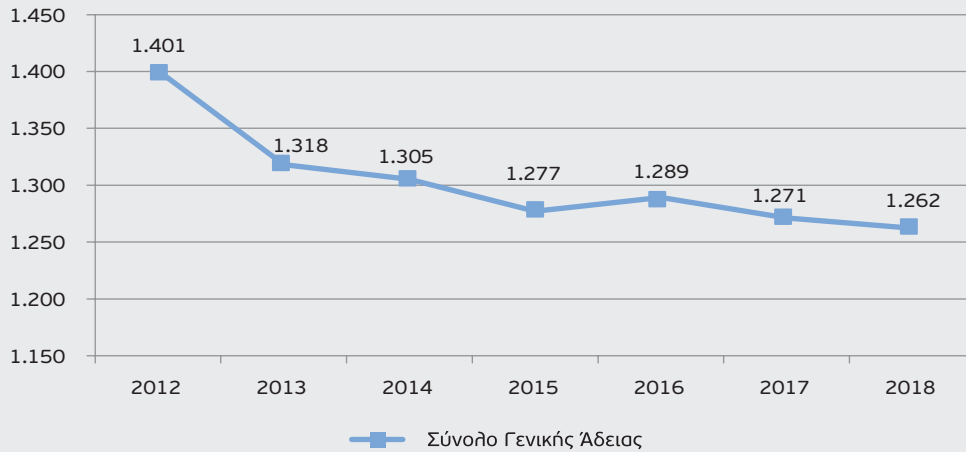
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.32: Πλήθος αντικειμένων και έσοδα εταιριών ταχυμεταφορών ανά τύπο πελατών, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.33: Δείκτης Herfindahl-Hirschman Γενικών Αδειών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

2.4. Η ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά

Στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά (χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου) η συνολική διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων μειώθηκε από το 2014 μέχρι το 2018 κατά μέσο όρο 1,9% (περίπου οκτώ δισ. αντικείμενα). Η μείωση αυτή προήλθε από τα αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου, που μειώθηκαν κατά μέσο όρο 2,7% (περίπου εννέα δισ. αντικείμενα). Αντίθετα, η διακίνηση των πακέτων παρουσίασε αύξηση 5,3% (περίπου δύο δισ. αντικείμενα) (Πίνακας 2.9).

Η διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων συνέχισε την πτωτική πορεία της, ιδιαίτερα εξαιτίας του επιστολικού ταχυδρομείου. Αντίθετα, η διακίνηση των δεμάτων, λόγω της συνεχιζόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce), διατήρησε την αυξητική της τάση. Αυτή η τάση είναι ίδια σε όλες τις χώ-

ρες, με το επιστολικό γράμμα να μειώνεται κυρίως στη Νότια Ευρώπη (-7%) και τα δέματα να παρουσιάζουν μία σημαντική ανάπτυξη της τάξης του 11%.

Τα έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς αυξήθηκαν περίπου κατά τρία δισ. ευρώ σε σύγκριση με τα έσοδα του 2014. Αυτή η αύξηση προήλθε κυρίως από την αγορά των δεμάτων, η οποία αυξήθηκε κατά 14% (περίπου πέντε δισ.). Αντίθετα, τα έσοδα του επιστολικού ταχυδρομείου μειώθηκαν κατά μέσο όρο 5% (περίπου κατά δύο δισ. ευρώ).

Ο Πίνακας 2.10 αποτυπώνει τη διαμόρφωση των εσόδων της ταχυδρομικής αγοράς το 2018, όπου τα έσοδα από τη διακίνηση δεμάτων συνέχισαν να αυξάνονται, εξαιτίας της συνεχιζόμενης αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου, ενώ τα έσοδα του επιστολικού ταχυδρομείου μειώθηκαν.

Πίνακας 2.9: Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά

| Όγκος | 2014 (σε δισ.) | 2017 (σε δισ.) | 2018 (σε δισ.) | Ποσοστιαία μεταβολή 2017-2018 | Ετήσια ποσοστιαία μεταβολή 2014-2018 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------------------|---|
| Συνολικός όγκος | 109,9 | 103,3 | 101,8 | -1,4% | -1,9% |
| Συνολικός όγκος επιστολικού ταχυδρομείου | 86,9 | 80,03 | 78,09 | -2,4% | -2,7% |
| Συνολικός όγκος δεμάτων | 6,8 | 8,02 | 8,4 | 4,6% | 5,3% |

Πηγή: ERGP CN II (19) 37 Report on postal core indicators

Πίνακας 2.10: Έσοδα ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς

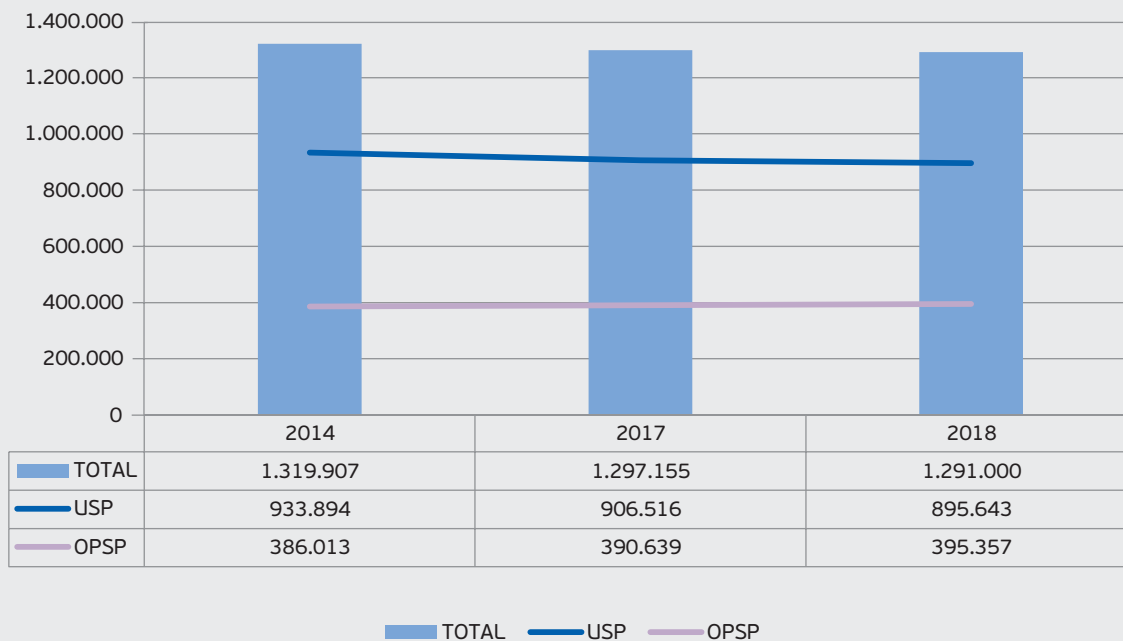
| Έσοδα | 2014 (σε δισ. ευρώ) | 2017 (σε δισ. ευρώ) | 2018 (σε δισ. ευρώ) | Ποσοστιαία μεταβολή 2017-2018 |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Συνολικά έσοδα επιστολικού ταχυδρομείου | 38,9 | 37,2 | 37,01 | - 0,5% |
| Συνολικά έσοδα δεμάτων | 33,8 | 36,8 | 38,6 | + 2,9% |

Πηγή: ERGP CN II (19) 37 Report on postal core indicators

Όσον αφορά την απασχόληση στην ταχυδρομική αγορά και με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία, υφίσταται μείωση στον αριθμό των εργαζομένων σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις κατά 2,2% περίπου, την περίοδο 2014-2018 (Διάγραμμα 2.34). Βασική αιτία είναι η σταδιακή μείωση του αριθμού των εργαζομένων στους παρόχους Καθολικής Υπηρεσίας (USP) κατά

4,1% περίπου. Ο δε αριθμός εργαζομένων στους άλλους παρόχους (Other Postal Services Providers -OPSP) αυξήθηκε κατά 2,4%. Το μερίδιο των εργαζομένων της ΚΥ στη συνολική απασχόληση του κλάδου παρέμεινε σταθερό (70,8% το 2014 και 69,4% το 2018).

Διάγραμμα 2.34: Αριθμός απασχολούμενων στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά



Πηγή: ERGP CN II (19) 37 Report on postal core indicators

Ευρετήριο Διαγραμμάτων και Πινάκων

| Διαγράμματα | Σελ. |
|---|------|
| Διάγραμμα 1.1: Αδειοδοτημένοι πάροχοι ανά υπηρεσία, 2018 | 6 |
| Διάγραμμα 1.2: Συμβολή τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ | 7 |
| Διάγραμμα 1.3: Αριθμός εργαζομένων στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους | 7 |
| Διάγραμμα 1.4: Εξέλιξη μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (Γενικός Δείκτης-Υποδείκτης Επικοινωνιών) | 8 |
| Διάγραμμα 1.5: Μεταβολή μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή σε σχέση με τον αντίστοιχο Δείκτη του προηγούμενου έτους | 8 |
| Διάγραμμα 1.6: Κύκλος εργασιών παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών | 10 |
| Διάγραμμα 1.7: Κύκλος εργασιών ΟΤΕ, ΕΚΤ και εναλλακτικών παρόχων | 10 |
| Διάγραμμα 1.8: Ανάλυση κύκλου εργασιών, 2018 | 11 |
| Διάγραμμα 1.9: Ανάλυση κύκλου εργασιών από τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, 2018 | 11 |
| Διάγραμμα 1.10: Ανάλυση εσόδων από σταθερά δίκτυα, 2018 | 12 |
| Διάγραμμα 1.11: Ανάλυση εσόδων από κινητά δίκτυα, 2018 | 12 |
| Διάγραμμα 1.12: Επενδύσεις παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών | 13 |
| Διάγραμμα 1.13: Ανάλυση επενδύσεων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2018 | 13 |
| Διάγραμμα 1.14: Ρυθμός μεταβολής επενδύσεων-κύκλου εργασιών | 14 |
| Διάγραμμα 1.15: Επενδύσεις προς κύκλο εργασιών | 14 |
| Διάγραμμα 1.16: Εξέλιξη γραμμών πρόσβασης σταθερής τηλεφωνίας | 15 |
| Διάγραμμα 1.17: Μερίδια αγοράς βάσει των γραμμών πρόσβασης σταθερής τηλεφωνίας | 16 |
| Διάγραμμα 1.18: Εξέλιξη εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο | 17 |
| Διάγραμμα 1.19: Εξερχόμενη κίνηση από σταθερό τηλέφωνο για τους βασικούς τύπους κλήσεων | 18 |
| Διάγραμμα 1.20: Ετήσια μεταβολή εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο | 18 |
| Διάγραμμα 1.21: Μερίδια αγοράς ΟΤΕ (βάσει της εξερχόμενης κίνησης) | 19 |
| Διάγραμμα 1.22: Μερίδια αγοράς ΟΤΕ ανά βασικό τύπο κλήσης (βάσει της εξερχόμενης κίνησης) | 20 |

| | |
|--|----|
| Διάγραμμα 1.23: Μερίδια αγοράς στους βασικούς τύπους κλήσεων (βάσει της εξερχόμενης κίνησης) | 20 |
| Διάγραμμα 1.24: Εξερχόμενη κίνηση για ΟΤΕ και λοιπούς παρόχους (εξαιρουμένης της dial-up) | 21 |
| Διάγραμμα 1.25: Λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση | 22 |
| Διάγραμμα 1.26: Μερίδια αγοράς ΟΤΕ (βάσει λιανικών εσόδων τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση) | 22 |
| Διάγραμμα 1.27: Κίνηση τερματισμού σε δίκτυα σταθερών επικοινωνιών (ΟΤΕ – εναλλακτικοί πάροχοι) | 23 |
| Διάγραμμα 1.28: Εξέλιξη τελών τερματισμού | 24 |
| Διάγραμμα 1.29: Φορητότητα αριθμών στη σταθερή τηλεφωνία | 24 |
| Διάγραμμα 1.30: Συνδέσεις/συνδρομές κινητής τηλεφωνίας | 26 |
| Διάγραμμα 1.31: Εξέλιξη αριθμού συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας (καρτοκινητή και συμβόλαιο) | 27 |
| Διάγραμμα 1.32: Εξέλιξη αριθμού συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας (οικιακοί-επαγγελματίες) | 28 |
| Διάγραμμα 1.33: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τις εγγεγραμμένες συνδέσεις | 28 |
| Διάγραμμα 1.34: Όγκος φωνητικών κλήσεων που εκκινούν από κινητό τηλέφωνο | 30 |
| Διάγραμμα 1.35: Όγκος φωνητικών κλήσεων ανά βασικό τύπο κλήσεων | 30 |
| Διάγραμμα 1.36: Ποσοστιαία (%) κατανομή του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων | 31 |
| Διάγραμμα 1.37: Όγκος φωνητικών κλήσεων ανά κατηγορία χρήστη | 31 |
| Διάγραμμα 1.38: Συνολικός αριθμός SMS | 32 |
| Διάγραμμα 1.39: Αριθμός SMS ανά κατηγορία χρήστη | 32 |
| Διάγραμμα 1.40: Συνολικός αριθμός MMS | 33 |
| Διάγραμμα 1.41: Συνολικός όγκος υπηρεσιών δεδομένων μέσω κινητού, datacard και M2M | 33 |
| Διάγραμμα 1.42: Λιανικά έσοδα από χρήστες υπηρεσιών φωνής και δεδομένων δικτύων κινητών επικοινωνιών | 34 |
| Διάγραμμα 1.43: Λιανικά έσοδα από υπηρεσίες φωνής και δεδομένων δικτύων κινητών επικοινωνιών, 2018 | 36 |
| Διάγραμμα 1.44: Μέσο ετήσιο έσοδο ανά σύνδεση κινητής τηλεφωνίας | 36 |
| Διάγραμμα 1.45: Κίνηση διασύνδεσης παρόχων κινητής τηλεφωνίας | 37 |
| Διάγραμμα 1.46: Εσωτερική κίνηση παρόχων κινητής τηλεφωνίας | 38 |
| Διάγραμμα 1.47: Φωνητικές κλήσεις που τερματίζουν σε κινητά εντός Ελλάδας | 38 |

| | |
|---|----|
| Διάγραμμα 1.48: Έσοδα από τερματισμό φωνητικών κλήσεων σε κινητά από σταθερά και κινητά, εντός Ελλάδας | 39 |
| Διάγραμμα 1.49: Εξέλιξη τελών τερματισμού | 39 |
| Διάγραμμα 1.50: Φορτικότητα αριθμών κινητής τηλεφωνίας | 40 |
| Διάγραμμα 1.51: Εξέλιξη συνδέσεων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας | 41 |
| Διάγραμμα 1.52: Εξέλιξη θιασικών εσόδων | 41 |
| Διάγραμμα 1.53: Όγκος των βασικών τύπων κλήσεων από σταθερό και κινητό τηλέφωνο | 42 |
| Διάγραμμα 1.54: Μερίδια σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (βάσει του εξερχόμενου όγκου των βασικών τύπων κλήσεων) | 42 |
| Διάγραμμα 1.55: Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών | 44 |
| Διάγραμμα 1.56: Εξέλιξη γραμμών ΑΠΤΒ | 44 |
| Διάγραμμα 1.57: Εξέλιξη γραμμών VDSL | 45 |
| Διάγραμμα 1.58: Κατανομή ευρυζωνικών γραμμών ανά τεχνολογία, Δεκέμβριος 2018 | 45 |
| Διάγραμμα 1.59: Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών ανά τεχνολογία | 46 |
| Διάγραμμα 1.60: Ποσοστιαία κατανομή ευρυζωνικών γραμμών ανά ονομαστική download ταχύτητα πρόσβασης, Δεκέμβριος 2018 | 46 |
| Διάγραμμα 1.61: Εξέλιξη ονομαστικών download ταχυτήτων πρόσβασης ευρυζωνικών γραμμών | 47 |
| Διάγραμμα 1.62: Εξέλιξη συνδέσεων κινητής με χρήση Διαδικτύου | 48 |
| Διάγραμμα 1.63: Σύγκριση του όγκου διαδικτυακής κίνησης (%) μεταξύ των δικτύων 3G και 4G | 48 |
| Διάγραμμα 1.64: Διαχρονική μεταβολή της πληθυσμιακής κάλυψης (%) δικτύων 3G και 4G | 49 |
| Διάγραμμα 1.65: Εξέλιξη συνδρομών pay-TV | 50 |
| Διάγραμμα 1.66: Συνδυαστικές προσφορές και αδεσμοποίητες συνδρομές σταθερής τηλεφωνίας | 52 |
| Διάγραμμα 1.67: Ποσοστιαία (%) κατανομή συνδρομών συνδρομητικής τηλεόρασης | 54 |
| Διάγραμμα 1.68: Συνδυαστικές προσφορές ανά γενικό τύπο | 55 |
| Διάγραμμα 1.69: Ποσοστιαία (%) κατανομή συνδυαστικών προσφορών, Δεκέμβριος 2018 | 55 |
| Διάγραμμα 1.70: Δημοφιλέστερες συνδυαστικές προσφορές (ανά ειδικό τύπο) | 56 |
| Διάγραμμα 1.71: Συνδυαστικές προσφορές που περιλαμβάνουν κινητή(ές) υπηρεσία(ες) (ανά ειδικό τύπο) | 56 |
| Διάγραμμα 1.72: Συνδυαστικές προσφορές με κινητή(ές) υπηρεσία(ες) και αντίστοιχο πλήθος SIM καρτών | 57 |

| | |
|---|----|
| Διάγραμμα 1.73: Ποσοστιαία (%) κατανομή των εσόδων από την παροχή ΥΠΠ και καταλόγου, 2018 | 58 |
| Διάγραμμα 1.74: Εξέλιξη συνολικών εσόδων από την παροχή ΥΠΠ και καταλόγου | 58 |
| Διάγραμμα 1.75: Εξέλιξη αριθμού ονομάτων διαδικτυακών τόπων | 59 |
| Διάγραμμα 1.76: Μέσο ποσοστό εκχωρήσεων | 60 |
| Διάγραμμα 1.77: Πλήθος προϊόντων στην εγχώρια αγορά | 61 |
| Διάγραμμα 1.78: Εμπορικά διαθέσιμα προϊόντα ανά πάροχο, 2018 | 61 |
| Διάγραμμα 1.79: Ποσοστιαία σύνθεση εμπορικά διαθέσιμων προϊόντων ανά πάροχο, 2018 | 62 |
| Διάγραμμα 1.80: Κατανομή προϊόντων ανά τύπο προϊόντος, 2018 | 62 |
| Διάγραμμα 1.81: Πλήθος προϊόντων ανά προσφερόμενη υπηρεσία, 2018 | 63 |
| Διάγραμμα 1.82: Πλήθος προϊόντων σταθερών έναντι κινητών επικοινωνιών | 63 |
| Διάγραμμα 1.83: Κατανομή προϊόντων καρτοκινητής τηλεφωνίας ανά τύπο προϊόντος, 2018 | 64 |
| Διάγραμμα 1.84: Κατανομή προϊόντων συμβολαίου κινητής τηλεφωνίας ανά τύπο προϊόντος, 2018 | 64 |
| Διάγραμμα 1.85: Κατανομή προϊόντων σταθερής τηλεφωνίας ανά τύπο προϊόντος, 2018 | 65 |
| Διάγραμμα 1.86: Λόγος πρόσθετων προς βασικά προϊόντα σε συμβόλαιο κινητής και σταθερής τηλεφωνίας | 65 |
| Διάγραμμα 1.87: Αγορές-στόχος των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων, 2018 | 66 |
| Διάγραμμα 1.88: Κατανομή προϊόντων ανά υπηρεσία στις αγορές-στόχο, 2018 | 66 |
| Διάγραμμα 1.89: Κατανομή προϊόντων ανά πάροχο στις αγορές-στόχο, 2018 | 67 |
| Διάγραμμα 1.90: Συγκέντρωση προϊόντων στο συμβόλαιο κινητής τηλεφωνίας, 2018 | 67 |
| Διάγραμμα 1.91: Μεταβολή της σταθερής ευρυζωνικής διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ | 68 |
| Διάγραμμα 1.92: Σταθερή ευρυζωνική διείσδυση, Ιούνιος 2018 | 69 |
| Διάγραμμα 1.93: Μεταβολή της σταθερής ευρυζωνικής διείσδυσης, Ιούνιος 2018 | 70 |
| Διάγραμμα 1.94: Εξέλιξη της σταθερής ευρυζωνικής διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ | 71 |
| Διάγραμμα 1.95: Ποσοστό γραμμών με διαφημιζόμενες download ταχύτητες πρόσβασης ≥ 30 Mbps, Ιούνιος 2018 | 71 |
| Διάγραμμα 1.96: Κινητή ευρυζωνική διείσδυση (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους), Ιούνιος 2018 | 72 |
| Διάγραμμα 1.97: Εξέλιξη της κινητής ευρυζωνικής διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους) | 72 |

| | |
|--|----|
| Διάγραμμα 1.98: Ευρυζωνική κάλυψη δικτύων νέας γενιάς (NGA) σε Ελλάδα και ΕΕ | 73 |
| Διάγραμμα 1.99: Ευρυζωνική κάλυψη δικτύων νέας γενιάς (NGA) σε αγροτικές περιοχές σε Ελλάδα και ΕΕ | 73 |
| Διάγραμμα 1.100: Κάλυψη δικτύων 4G σε οικιστικές περιοχές σε Ελλάδα και ΕΕ | 74 |
| Διάγραμμα 1.101: Εξέλιξη διείσδυσης του Διαδικτύου στα νοικοκυριά σε Ελλάδα και ΕΕ | 74 |
| Διάγραμμα 2.1: Αριθμός επιχειρήσεων με Γενική Άδεια | 75 |
| Διάγραμμα 2.2: Εξέλιξη δείκτη κύκλου εργασιών στον τομέα των υπηρεσιών ταχυδρομικών και ταχυμεταφορικών δραστηριοτήτων (έτος βάσης 2015) | 76 |
| Διάγραμμα 2.3: Εξέλιξη κύκλου εργασιών ταχυδρομικών επιχειρήσεων | 77 |
| Διάγραμμα 2.4: Κατανομή ενεργητικού στην ταχυδρομική αγορά, 2018 | 78 |
| Διάγραμμα 2.5: Κατανομή παθητικού στην ταχυδρομική αγορά, 2018 | 78 |
| Διάγραμμα 2.6: Έσοδα και πλήθος αντικειμένων ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς | 79 |
| Διάγραμμα 2.7: Κατανομή ταχυδρομικών αντικειμένων ανά πλήθος και ανά έσοδα, 2018 | 81 |
| Διάγραμμα 2.8: Πλήθος και έσοδα από τη διακίνηση δεμάτων-μικροδεμάτων | 81 |
| Διάγραμμα 2.9: Πλήθος και έσοδα από τη διακίνηση φακέλων | 82 |
| Διάγραμμα 2.10: Κατανομή πλήθους και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων ανά υπηρεσία εσωτερικού-εξωτερικού, 2018 | 82 |
| Διάγραμμα 2.11: Προέλευση και προορισμός αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων ανά γεωγραφική περιοχή, 2018 | 83 |
| Διάγραμμα 2.12: Προέλευση και προορισμός αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού, 2018 | 84 |
| Διάγραμμα 2.13: Απασχόληση στην ελληνική ταχυδρομική αγορά | 84 |
| Διάγραμμα 2.14: Κατηγοριοποίηση υποθέσεων επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων Γενικών Αδειών, 2018 | 85 |
| Διάγραμμα 2.15: Αποζημιώσεις υποθέσεων επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων Γενικών Αδειών, 2018 | 86 |
| Διάγραμμα 2.16: Μεριδία ταχυδρομικής αγοράς σε πλήθος και έσοδα, 2018 | 86 |
| Διάγραμμα 2.17: Μεριδία αγοράς ως προς τα ταχυδρομικά έσοδα | 87 |
| Διάγραμμα 2.18: Μεριδία αγοράς φακέλων και δεμάτων ΚΥ και ταχυμεταφορών ως προς το πλήθος και τα έσοδα, 2018 | 87 |
| Διάγραμμα 2.19: Μεριδία ΚΥ με βάση το πλήθος και τα έσοδα, 2018 | 88 |
| Διάγραμμα 2.20: Εξέλιξη μεριδίων ΚΥ με βάση το πλήθος και τα έσοδα | 89 |
| Διάγραμμα 2.21: Μεριδία υπηρεσιών ΚΥ με βάση το πλήθος και τα έσοδα, 2018 | 90 |

| | |
|---|-----|
| Διάγραμμα 2.22: Έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων του ΦΠΚΥ | 91 |
| Διάγραμμα 2.23: Αριθμός επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια | 92 |
| Διάγραμμα 2.24: Έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια | 92 |
| Διάγραμμα 2.25: Δείκτης Herfindahl – Hirschman Ειδικών Αδειών | 93 |
| Διάγραμμα 2.26: Έσοδα και πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια | 94 |
| Διάγραμμα 2.27: Κατανομή πλήθους και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών, 2018 | 95 |
| Διάγραμμα 2.28: Μερίδιο επιχειρήσεων ταχυμεταφορών ως προς το πλήθος και τα έσοδα, 2018 | 96 |
| Διάγραμμα 2.29: Προέλευση και προορισμός αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών ανά γεωγραφική περιοχή, 2018 | 97 |
| Διάγραμμα 2.30: Προέλευση και προορισμός διασυννοριακών αποστολών ταχυμεταφορών, 2018 | 97 |
| Διάγραμμα 2.31: Κατανομή πελατολογίου εταιριών ταχυμεταφορών ως προς τα έσοδα, 2018 | 98 |
| Διάγραμμα 2.32: Πλήθος αντικειμένων και έσοδα εταιριών ταχυμεταφορών ανά τύπο πελατών, 2018 | 98 |
| Διάγραμμα 2.33: Δείκτης Herfindahl-Hirschman Γενικών Αδειών | 99 |
| Διάγραμμα 2.34: Αριθμός απασχολούμενων στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά | 100 |

| Πίνακες | Σελ. |
|--|------|
| Πίνακας 1.1: Πάροχοι κινητών επικοινωνιών και κύριοι πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών | 6 |
| Πίνακας 1.2: Εξέλιξη γραμμών πρόσβασης σταθερής τηλεφωνίας | 16 |
| Πίνακας 1.3: Εξερχόμενη κίνηση από σταθερό τηλέφωνο, ανά τύπο κλήσης (σε εκατ. λεπτά) | 19 |
| Πίνακας 1.4: Μερίδια αγοράς παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση | 23 |
| Πίνακας 1.5: Συνολικές και ενεργές συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας (χωρίς datacards) | 25 |
| Πίνακας 1.6: Συνολικές συνδέσεις συμβολαίου και καρτοκινητής | 26 |
| Πίνακας 1.7: Συνολικές συνδέσεις οικιακών και επαγγελματιών χρηστών συμβολαίου και καρτοκινητής | 27 |
| Πίνακας 1.8: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τις εγγεγραμμένες συνδέσεις | 28 |
| Πίνακας 1.9: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τις ενεργές συνδέσεις | 29 |
| Πίνακας 1.10: Διείσδυση συνδέσεων στον πληθυσμό | 29 |
| Πίνακας 1.11: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τα λιανικά έσοδα | 35 |

| | |
|--|-----|
| Πίνακας 1.12: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τα λιανικά έσοδα συμβολαίου | 35 |
| Πίνακας 1.13: Μερίδια ΕΚΤ ως προς τα λιανικά έσοδα καρτοκινητής | 35 |
| Πίνακας 1.14: Μερίδια των παρόχων σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης (βάσει του αριθμού των γραμμών) | 47 |
| Πίνακας 1.15: Μερίδια όγκου διαδικτυακής κίνησης δικτύων 3G και 4G των παρόχων κινητής ευρυζωνικής πρόσβασης | 49 |
| Πίνακας 1.16: Μερίδια παρόχων pay-TV βάσει συνδρομών | 49 |
| Πίνακας 1.17: Αριθμός συνδυαστικών προσφορών και αδεσμοποίητων συνδρομών | 53 |
| Πίνακας 1.18: Μερίδια ως προς το σύνολο των συνδυαστικών προσφορών | 54 |
| Πίνακας 1.19: Μερίδια ως προς το σύνολο των συνδυαστικών προσφορών που περιλαμβάνουν κινητή(ες) υπηρεσία(ες) | 57 |
| Πίνακας 2.1: Βασικά οικονομικά στοιχεία ταχυδρομικών επιχειρήσεων, 2018 (σε εκατ. ευρώ) | 77 |
| Πίνακας 2.2: Χρηματοοικονομικοί δείκτες στην ταχυδρομική αγορά | 79 |
| Πίνακας 2.3: Πλήθος αντικειμένων ταχυδρομικής αγοράς (σε χιλ. τεμάχια) | 80 |
| Πίνακας 2.4: Έσοδα ταχυδρομικής αγοράς (σε χιλ. ευρώ) | 80 |
| Πίνακας 2.5: Εξέλιξη καταγγελιών καταναλωτών προς ταχυδρομικές επιχειρήσεις | 85 |
| Πίνακας 2.6: Κατανομή πλήθους αντικειμένων και εσόδων υπηρεσιών ΚΥ, 2018 | 88 |
| Πίνακας 2.7: Κατανομή πλήθους αντικειμένων και εσόδων ΦΠΚΥ ανά υπηρεσία | 91 |
| Πίνακας 2.8: Κατανομή πλήθους αντικειμένων και εσόδων υπηρεσιών σε επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια, 2018 | 93 |
| Πίνακας 2.9: Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά | 99 |
| Πίνακας 2.10: Έσοδα ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς | 100 |

| Σχήματα | Σελ. |
|---|-------------|
| Σχήμα 2.1: Αριθμός επιχειρήσεων στην ελληνική ταχυδρομική αγορά | 75 |

Παράρτημα

Έρευνα αγοράς για τη χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα από τελικούς χρήστες

Στο πλαίσιο παρακολούθησης της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του ανταγωνισμού, η ΕΕΤΤ διενήργησε πανελλαδική έρευνα αγοράς καταναλωτών, από τις 24 Νοεμβρίου 2017 έως τις 9 Ιανουαρίου 2018.

Κύρια αντικείμενα της έρευνας αποτέλεσαν η καταγραφή και αξιολόγηση:

- της πρόσβασης των νοικοκυριών σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες,
- της χρήσης συνδυαστικών πακέτων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών,
- της άποψης/συμπεριφοράς των καταναλωτών σε θέματα που άπτονται των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών,
- της επίδρασης διαφόρων κοινωνικών και δημογραφικών παραγόντων στις απαντήσεις που συλλέχθηκαν.

Η έρευνα υλοποιήθηκε για λογαριασμό της ΕΕΤΤ από την εταιρία Metron Analysis και επικεντρώθηκε στις ακόλουθες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες:

1. Σταθερή τηλεφωνία.
2. Γρήγορο Internet στο νοικοκυριό.
3. Συνδρομτική τηλεόραση.
4. Κινητή τηλεφωνία.
5. Χρήση εφαρμογών επικοινωνίας.

Μεθοδολογία έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη μέσω προσωπικών συνεντεύξεων σε νοικοκυριά, στο σύνολο της χώρας (ένας ερωτώμενος ανά νοικοκυριό) και με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Το δείγμα των ερωτώμενων αποτέλεσαν 2.002 άτομα, άνδρες και γυναίκες ηλικίας 18 ετών και άνω.

Η επιλογή του δείγματος έγινε με τη μέθοδο της τρισταδιακής δειγματοληψίας. Το 33% των συνεντεύξεων ελέγχθηκε με τη μέθοδο των τηλεφωνικών επανακλήσεων, των επιτόπιων ελέγχων και μέσω της συνοδείας των συνεντευκτών από επόπτες. Η δε λογική συνέπεια των ερωτηματολογίων ελέγχθηκε ηλεκτρονικά στο 100%.

Πορίσματα της έρευνας

Στην παρούσα ενότητα, παρουσιάζονται τα πορίσματα της έρευνας, ομαδοποιημένα και ταξινομημένα ανά υπηρεσία.

Σταθερή τηλεφωνία

Η ζήτηση σταθερής τηλεφωνίας μειώθηκε κατά 4%, από το 2009 μέχρι το 2018. Η μείωση αυτή της χρήσης σταθερής τηλεφωνίας οφείλεται σε οικονομικούς κυρίως λόγους. Άλλοι λόγοι είναι η αντικατάσταση της σταθερής από την κινητή τηλεφωνία, η απουσία του καταναλωτή από το νοικοκυριό τις περισσότερες ώρες και η χρήση εφαρμογών Διαδικτύου που υποστηρίζουν κλήσεις/βιντεοκλήσεις αλλά και μηνύματα για συνομιλίες. Η μη κατοχή σταθερού αυξάνεται σημαντικά στις ηλικίες 25-34 ετών με ποσοστό 36%. Στα μονομελή νοικοκυριά φτάνει το 30% και στα νοικοκυριά κατώτερης κοινωνικοοικονομικής τάξης το 28%.

Την περίοδο της έρευνας, η διείσδυση της σταθερής τηλεφωνίας στα νοικοκυριά είναι της τάξης του 79% (Διάγραμμα 1). Το 18% έχει αγοράσει αποκλειστικά και μόνο την υπηρεσία τηλεφωνίας, ποσοστό που αγγίζει το 50% στα άτομα άνω των 65 ετών.

Το 61% των νοικοκυριών έχει συμβόλαια που περιλαμβάνουν πακέτα με συνδυαστικές προσφορές, καλύπτοντας ταυτόχρονα πολλαπλές ανάγκες (Διάγραμμα 2). Το δημοφιλέστερο πακέτο είναι ο συνδυασμός σταθερής και Internet με ποσοστό 60% επί όσων έχουν πακέτο με σταθερή τηλεφωνία. Ακολουθούν, απέχοντας ωστόσο με σημαντική διαφορά, το οικογενειακό πακέτο κινητής-σταθερής (17%) και το πακέτο με συνδρομτική τηλεόραση (17%). Το 21% του συνόλου των νοικοκυριών δεν διαθέτει καθόλου σταθερή και επομένως, δεν χρησιμοποιεί τα συνδυαστικά πακέτα που προσφέρονται με αυτήν.

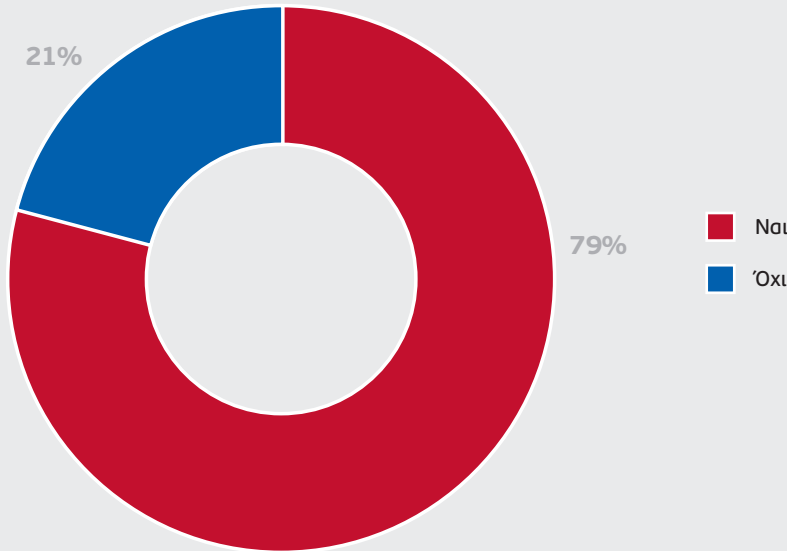
Το 19% των καταναλωτών που έχουν ένα πακέτο/συνδυαστική προσφορά για περισσότερους από 12 μήνες έχουν σκεφθεί να αλλάξουν την εταιρία παροχής (δείγμα 212 ατόμων). Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 3 οι κύριοι λόγοι μη αλλαγής είναι η αίσθηση ότι δεν θα υπάρχει επαρκές οικονομικό όφελος, η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της τρέχουσας εταιρίας και η ύπαρξη συμβολαίων που δεν έχουν λήξει ακόμα.

Γρήγορο Internet στο νοικοκυριό

Οι μη χρήστες Διαδικτύου αποτελούν το μεγαλύτερο τμήμα των νοικοκυριών που δεν καταγράφηκε χρήση γρήγορης σύνδεσης, ενώ έπονται όσοι κάνουν χρήση δεδομένων αποκλειστικά από το κινητό τους, καθώς και οι «αναλφάβητοι» της ηλεκτρονικής τεχνολογίας (Διάγραμμα 4).

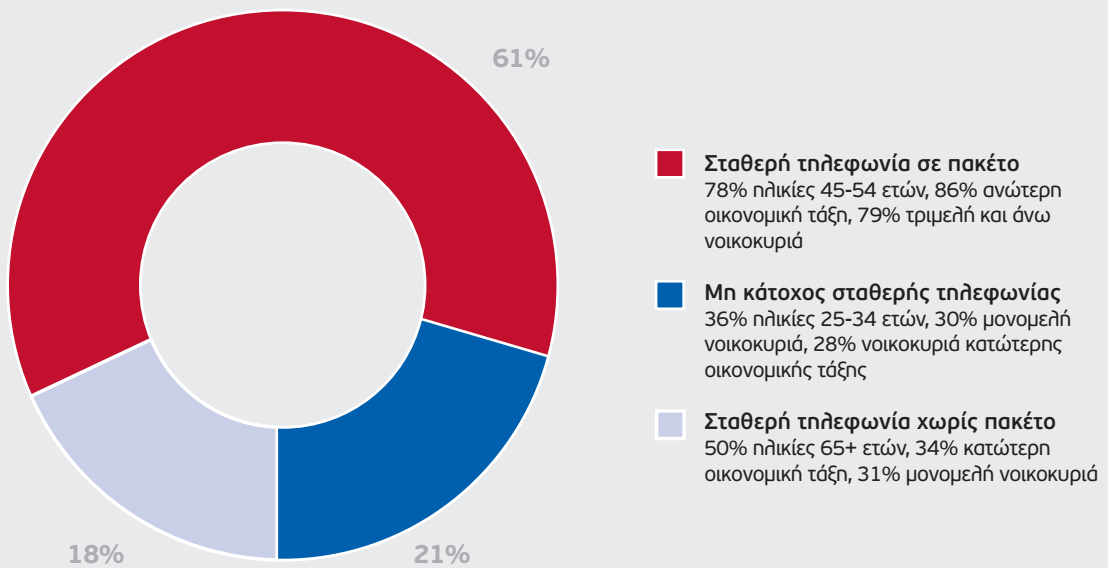
Διάγραμμα 1

Ερ.: Την περίοδο αυτή έχετε σταθερό τηλέφωνο δηλαδή σύνδεση σταθερής τηλεφωνίας στο νοικοκυριό σας;



Βάση: Σύνολο δείγματος

Διάγραμμα 2: Τμηματοποίηση νοικοκυριών με βάση τη λήψη πρόσθετων υπηρεσιών σε συνδυασμό με τη σταθερή τηλεφωνία*

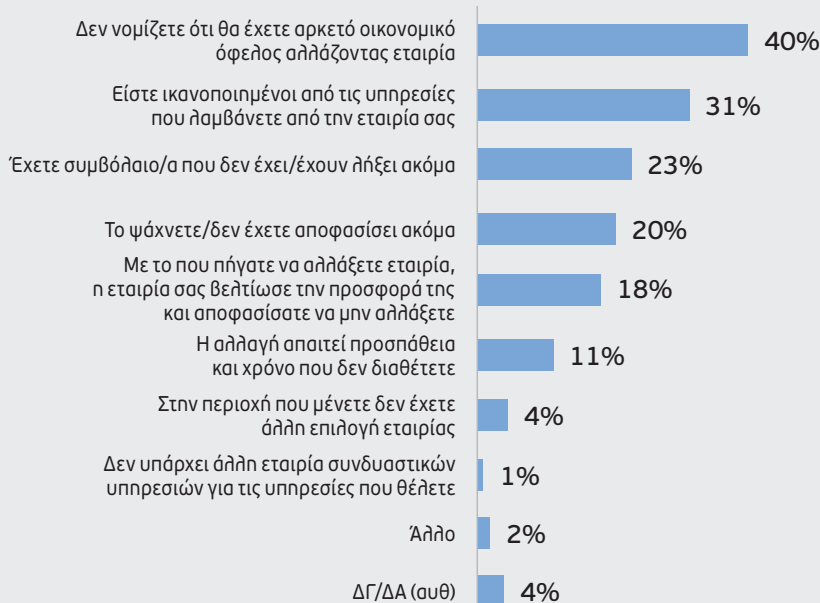


- **Σταθερή τηλεφωνία σε πακέτο**
78% ηλικίες 45-54 ετών, 86% ανώτερη οικονομική τάξη, 79% τριμελή και άνω νοικοκυριά
- **Μη κάτοχος σταθερής τηλεφωνίας**
36% ηλικίες 25-34 ετών, 30% μονομελή νοικοκυριά, 28% νοικοκυριά κατώτερης οικονομικής τάξης
- **Σταθερή τηλεφωνία χωρίς πακέτο**
50% ηλικίες 65+ ετών, 34% κατώτερη οικονομική τάξη, 31% μονομελή νοικοκυριά

*Ως πακέτο συνδυαστική προσφορά ή/και με κάποια έκπτωση ή/και ως ειδική προσφορά. Η μέτρηση των πακέτων επικεντρώθηκε σε πακέτα της σταθερής τηλεφωνίας με άλλες υπηρεσίες (σύνδεση γρήγορου Internet Adsl/Vdsl ή κάρτας δεδομένων, συνδρομητική τηλεόραση ή κινητής τηλεφωνίας στο όνομα του κατόχου του σταθερού) και υλοποιήθηκε με χρήση δύο διαδοχικών ερωτήσεων για την κατοχή των υπηρεσιών και την κατοχή ως πακέτο.

Διάγραμμα 3

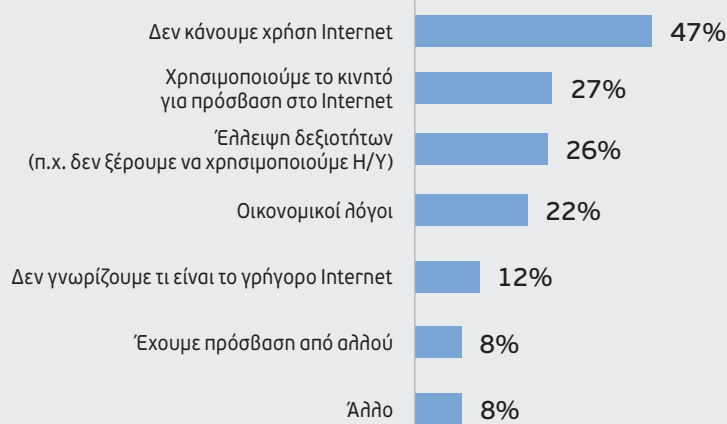
Ερ.: Έχει το νοικοκυριό σας σκεφτεί να αλλάξει την εταιρία που λαμβάνει τις υπηρεσίες που μου αναφέρατε (ως πακέτο/συνδυαστική προσφορά); Τι από τα παρακάτω ισχύει;



Πολλαπλές απαντήσεις, λίστα

Διάγραμμα 4

Ερ.: Γιατί το νοικοκυριό σας δεν έχει γρήγορο Internet;



Πολλαπλές απαντήσεις, λίστα

Επιπλέον, οικονομικοί κυρίως λόγοι αποτρέπουν τον καταναλωτή από την αναβάθμιση της οικιακής γραμμής. Σημειώνεται ότι, η μη κατοχή γρήγορου Internet

αυξάνεται σημαντικά στις ηλικίες 65+, ποσοστό που αγγίζει το 64%, αλλά και στις κατώτερες κοινωνικο-οικονομικές τάξεις (63%).

Συνδρομητική τηλεόραση

Η συνδρομητική τηλεόραση, κατά την περίοδο της έρευνας, έχει εισχωρήσει στο ένα από τα έξι νοικοκυριά, με ποσοστό διείσδυσης 15%. Οι εννέα στους δέκα χρήστες συνδρομητικής τηλεόρασης έχουν αγοράσει πακέτο που περιλαμβάνει τη συνδρομητική τηλεόραση μαζί με σταθερή τηλεφωνία και Διαδίκτυο. Η διείσδυση αυξάνεται σημαντικά στις ηλικίες 35-54 (19%), στη μεσοανώτερη/ανώτερη κοινωνικο-οικονομική τάξη (24%), καθώς και στα τετραμελή νοικοκυριά και άνω (25%). Στο Διάγραμμα 5 αποτυπώνονται οι κυριότεροι λόγοι που το 85% των ερωτηθέντων νοικοκυριών δεν έχει συνδρομητική τηλεόραση.

Κινητή τηλεφωνία

Η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας φτάνει στο 93% των νοικοκυριών, ενώ σε ατομικό επίπεδο είναι 91%. Το 66% των κατόχων κινητής χρησιμοποιούν smartphone, ποσοστό που αγγίζει το 80% μεταξύ όσων είναι κάτω των 64 ετών. Οι επτά στους δέκα χρήστες κινητής μέσω smartphone συνδέονται καθημερινά στο Διαδίκτυο μέσω της συσκευής τους.

Όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 6, το 73%

των νοικοκυριών διαθέτει και σταθερό και κινητό τηλέφωνο, το 21% των νοικοκυριών έχει μόνο κινητή σύνδεση και το 7% έχει μόνο σταθερή σύνδεση. Ως προς το δημογραφικό προφίλ των νοικοκυριών:

- το 76% ηλικίας έως 64 ετών και το 88% της ανώτερης τάξης διαθέτει σταθερό και κινητό τηλέφωνο,
- το 24% ηλικίας έως 64 ετών και το 28% της κατώτερης τάξης έχει μόνο κινητή σύνδεση,
- το 1% ηλικίας έως 64 ετών και το 1% της ανώτερης τάξης έχει μόνο σταθερή σύνδεση.

Ο σημαντικότερος παράγοντας επιλογής εταιρίας κινητής τηλεφωνίας, στους 1820 ερωτηθέντες, είναι οι τιμές και/ή οι ειδικές προσφορές, με ποσοστό 85%. Ακολουθούν, με ποσοστό 62%, η ποιότητα και αξιοπιστία των τηλεφωνικών υπηρεσιών (όπως π.χ. η ποιότητα κλήσεων/ήχου και η κάλυψη δικτύου) και με 43% η χρήση της ίδιας εταιρίας από φίλους/οικογένεια. Έπονται, με 29%, η καλή εξυπηρέτηση και η αποτελεσματική τεχνική υποστήριξη, καθώς και η ποικιλία-διαθεσιμότητα των προγραμμάτων από τα οποία καλείται ο συνδρομητής να επιλέξει.

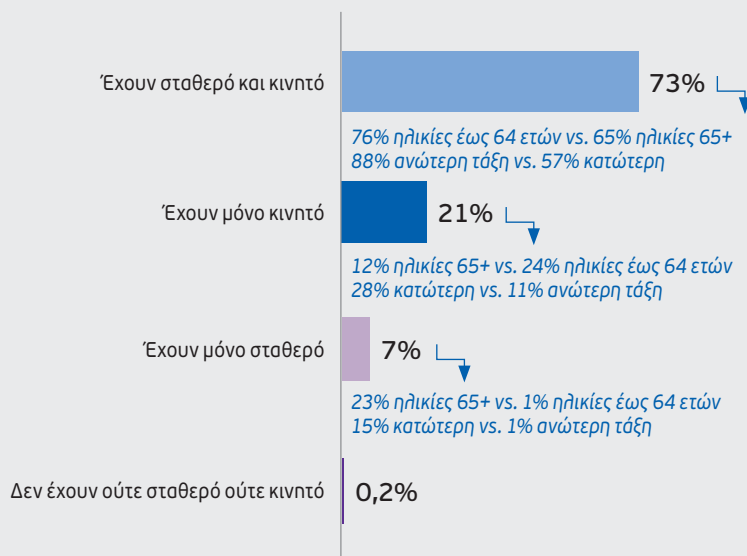
Διάγραμμα 5

Ερ.: Γιατί το νοικοκυριό σας δεν έχει συνδρομητική τηλεόραση;



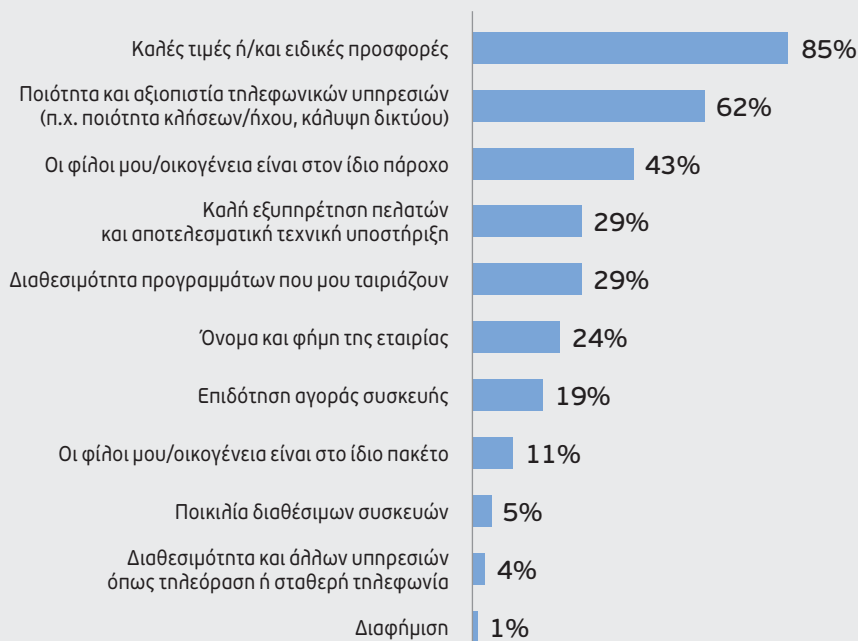
Πολλαπλές απαντήσεις, λίστα

Διάγραμμα 6: Τμηματοποίηση των νοικοκυριών με βάση την κατοχή/χρήση σταθερού ή κινητού



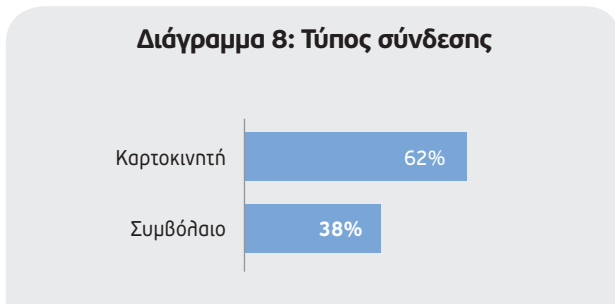
Διάγραμμα 7

Ερ.: Θα σας δείξω μία λίστα και θα ήθελα να μου πείτε ποιους παράγοντες θεωρείτε πιο σημαντικούς όταν επιλέγετε εταιρία κινητής τηλεφωνίας;



Έως 4 απαντήσεις, λίστα

Στο Διάγραμμα 7, παρουσιάζονται αναλυτικά όλοι οι παράγοντες επιλογής εταιρίας κινητής τηλεφωνίας. Όσον αφορά το είδος της σύνδεσης, το 62% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί καρτοκινητή και το 38% είναι κάτοχος συμβολαίου (Διάγραμμα 8).



Χρήση εφαρμογών επικοινωνίας

Το 75% των νοικοκυριών χρησιμοποιεί κάποια υπολογιστική συσκευή στο σπίτι. Ως υπολογιστική μηχανή, θεωρείται το κινητό τηλέφωνο, ο επιτραπέζιος υπολογιστής, ο φορητός υπολογιστής, το tablet. Επιπλέον, το ποσοστό των νοικοκυριών που έχει και χρησιμοποιεί τηλεόραση (παραδοσιακή ή smart tv) ανέρχεται σε 86%.

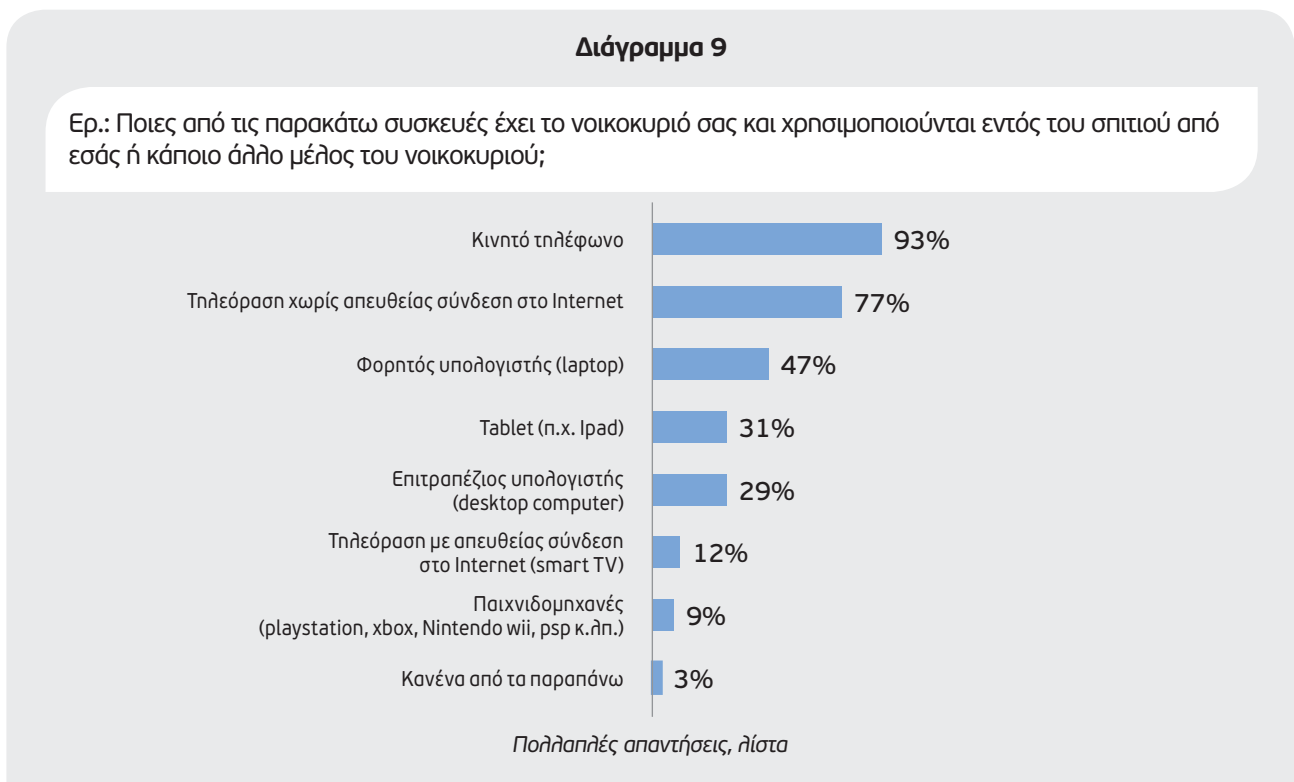
Οι συσκευές που χρησιμοποιούν κατά σειρά προτίμησης στα σπίτια τους οι ερωτηθέντες, ή κάποια

μέλη του νοικοκυριού τους είναι κυρίως το κινητό τηλέφωνο με ποσοστό 93%, η τηλεόραση χωρίς απευθείας σύνδεση στο Internet με 77%, ο φορητός υπολογιστής με 47%, το tablet με 31%, ο επιτραπέζιος υπολογιστής με 29%, η smart TV με 12% και οι παιχνιδομηχανές με 9%. Μόνο το 3% των ερωτηθέντων δεν έχει κάτι από τα παραπάνω (Διάγραμμα 9). Το 46% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί τουλάχιστον εβδομαδιαίως εφαρμογές είτε για μηνύματα είτε για κλήσεις/βιντεοκλήσεις (Διάγραμμα 10).

Η τεχνολογία χρησιμοποιείται καθημερινά από όλες τις ηλικίες, ωστόσο η χρήση διαφοροποιείται ανά ηλικιακή ομάδα (Πίνακας 1).

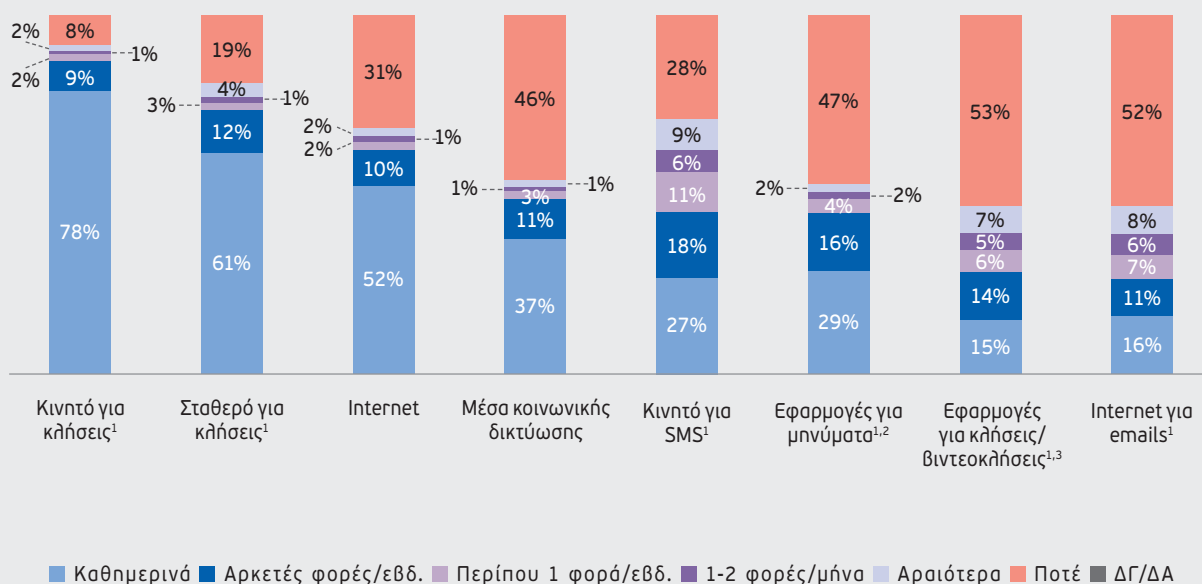
Όσον αφορά τις εφαρμογές αποστολής/λήψης μηνυμάτων, το 81% από 1.053 χρήστες, χρησιμοποιεί το Facebook Messenger σχεδόν καθημερινά. Ακολουθούν το Viber με 68%, το Skype με 25%, το WhatsApp με 12% και το Snapchat με 4% (Διάγραμμα 11).

Οι ίδιες εφαρμογές χρησιμοποιούνται σχεδόν καθημερινά για πραγματοποίηση ή λήψη κλήσεων/βιντεοκλήσεων. Σε σύνολο 925 χρηστών, 51% χρησιμοποιεί το Facebook Messenger, 50% το Viber, 27% το Skype, 9% το WhatsApp και 3% το Facetime.



Διάγραμμα 10

Ερ.: Πόσο συχνά εσείς προσωπικά πραγματοποιείτε καθένα από τα ακόλουθα είτε μέσα ή έξω από το σπίτι, χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε συσκευή είτε προσωπική είτε όχι;



Πίνακας 1: Top 3 καθημερινές δραστηριότητες

| Ηλικίες | Δραστηριότητες | | |
|------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 18-34 ετών | Κλήσεις από κινητό (93%) | Χρήση social media (67%) | Χρήση IM για μηνύματα (56%) |
| 35-54 ετών | Κλήσεις από κινητό (94%) | Κλήσεις από σταθερό (61%) | Χρήση social media (49%) |
| 55+ ετών | Κλήσεις από σταθερό (73%) | Κλήσεις από κινητό (57%) | SMS από κινητό (12%) |

1. Πραγματοποίηση ή λήψη.

2. Όπως Facebook Messenger, Skype, Viber, WhatsApp, Snapchat.

3. Όπως Facebook Messenger, Skype, Viber, WhatsApp.

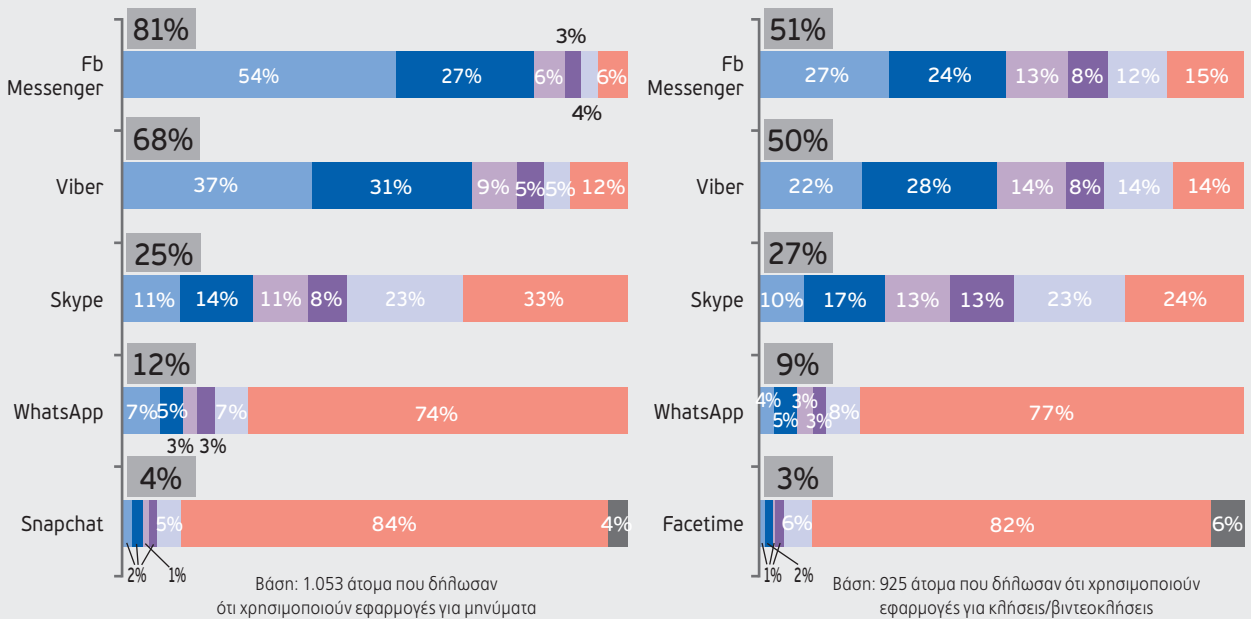
Διάγραμμα 11

Ερ.: Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε κάποια εφαρμογή για;
 α) Αποστολή ή λήψη μηνυμάτων β) Πραγματοποίηση ή λήψη κλήσεων/βιντεοκλήσεων

Αποστολή ή λήψη μηνυμάτων

Πραγματοποίηση ή λήξη κλήσεων/βιντεοκλήσεων

Συχνή χρήση = Καθημερινά + αρκετές φορές/εβδομάδα



■ Καθημερινά ■ Αρκετές φορές/εβδ. ■ Περίπου 1 φορά/εβδ. ■ 1-2 φορές/μήνα ■ Αραιότερα ■ Ποτέ ■ ΔΓ/ΔΑ



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι

T 210 615 1000 | **F** 210 610 5049 | **E** info@eett.gr

www.eett.gr