



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ  
ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

**2007**

**2007** ΕΤΟΣ  
ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

# Έκθεση Πεπραγμένων 2007

Μαρούσι, 2008

**Σημείωση:** Αναζητήστε την ερμηνεία των όρων του κειμένου που έχουν σημειωθεί με μπλε χρώμα, στο Γλωσσάριο (σελ. 87).



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

## ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων παρουσιάζει τις δράσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) για το χρονικό διάστημα 1 Ιανουαρίου - 31 Δεκεμβρίου 2007, κατά το οποίο η σύνθεση της ΕΕΤΤ ήταν η ακόλουθη:

**Νικήτας Αλεξανδρίδης**  
Πρόεδρος

**Νικόλαος Κουλούρης**  
Αντιπρόεδρος για τον Τομέα  
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

**Θοδωρής Δραβίλλας**  
Αντιπρόεδρος για τον Τομέα  
Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

**Παναγιώτης Κωττής**  
Μέλος

**Ιωάννης Παλαιολόγος**  
Μέλος

**Συμεών Παπαβασιλείου**  
Μέλος

**Μιχαήλ Σακκάς**  
Μέλος

**Παναγιώτης Τσανάκας**  
Μέλος

**Γεώργιος Τσαπρούνης**  
Μέλος

# Μήνυμα Προέδρου

Το 2007, το οποίο ανακηρύχθηκε από τον Πρωθυπουργό «Έτος Ευρυζωνικότητας», αναδείχθηκε αναμφισβήτητα σε καταλυτική χρονιά για την αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα. Η ευρυζωνικότητα αποτέλεσε και για την ΕΕΤΤ μία από τις κύριες προτεραιότητες, δεδομένης της έμφασης που έδωσε η Πολιτεία στην ανάπτυξη της. Περαιτέρω, η διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού και η προάσπιση των δικαιωμάτων του καταναλωτή, αποτέλεσαν δύο ακόμη βασικούς άξονες των δράσεών της.

Συγκεκριμένα, από την πλευρά του Εθνικού Ρυθμιστή, το 2007 αποτέλεσε «έτος εφαρμογής» του κανονιστικού πλαισίου, οδηγώντας στην αλλαγή του μοντέλου της αγοράς, από τη μεταπώληση υπηρεσιών στον ανταγωνισμό μέσω επενδύσεων σε υποδομές, δημιουργώντας μία χιονοστιβάδα ανάπτυξης, η οποία πιστοποιείται, μεταξύ άλλων, από:

- Την ανάδειξη της Ελλάδας ως μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες αγορές της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).
- Την υπέρβαση του ορίου των 1.000.000 ευρυζωνικών γραμμών.
- Τον υπερδεκαπλασιασμό των γραμμών Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ).

Ορόσημο για το 2007 αποτέλεσε η ουσιαστική Αποδεσμοποίηση του Τοπικού Βρόχου. Η νέα Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ, γνωστή και ως RUO, καθώς και η Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης-ΧΕΠ (RBO), συνέβαλαν στην ενίσχυση του ανταγωνισμού στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες. Ιδιαίτερα δε η πρώτη δημιούργησε τις προϋποθέσεις ώστε οι εναλλακτικοί παρόχοι να αναπτύξουν και να διαθέσουν νέα, καινοτόμα για τα Ελληνικά δεδομένα, προϊόντα double-play και triple-play, προσφέροντας στον καταναλωτή πλειάδα επιλογών σε ανταγωνιστικές τιμές. Η ραγδαία ανάπτυξη της ΑΠΤΒ αναφέρεται και στην 13<sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπου το έργο της ΕΕΤΤ χαρακτηρίζεται ως επιτυχημένο και γίνεται ιδιαίτερη μνεία τόσο στην προώθηση της Φυσικής Συνεγκατάστασης, όσο και στην ταχεία ανάπτυξη της Ελληνικής ευρυζωνικής αγοράς.

Το 2007 η ΕΕΤΤ, με στόχο την προώθηση και την εύρυθμη λειτουργία του ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ανέλαβε δράσεις σχετικά με τη Διασύνδεση, την ολοκλήρωση του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ και την τιμολογιακή πολιτική των παρόχων. Στο ίδιο πλαίσιο, επέβαλε κυρώσεις σε παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για παραβάσεις της κείμενης νο-

μοθεσίας και μη τήρηση των κανόνων ανταγωνισμού σε θέματα ΑΠΤΒ και Προεπιλογής Φορέα. Όσον αφορά στο ρυθμιστικό ρόλο της, ολοκλήρωσε την ανάλυση του ανταγωνισμού στις επιμέρους αγορές των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και τις περισσότερες ενέργειες για την προσαρμογή της δευτερογενούς νομοθεσίας στο νέο νομοθετικό πλαίσιο.

Παράλληλα, έχοντας θέσει τον καταναλωτή στο επίκεντρο του έργου της, έδωσε υψηλή προτεραιότητα σε θέματα προστασίας και ενημέρωσης των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό, ενέκρινε τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Προεπιλογή Φορέα, ολοκλήρωσε τις απαραίτητες δράσεις για την έκδοση, εντός του 2008, Κανονισμού σχετικά με τους Δείκτες Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, προσδιόρισε τους όρους παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου και έλαβε μέτρα για την προστασία των καταναλωτών από κακόβουλους dialer. Επίσης, από τις δράσεις της ΕΕΤΤ προέκυψαν σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές όσον αφορά στη μείωση των τελών τερματισμού σε δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, καθώς και στη μείωση των τελών Διεθνούς Περιοδικής.

Επιπλέον, υπό το πρίσμα της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς και της προάσπισης των δικαιωμάτων των καταναλωτών, αξιοποίησε τις καταγγελίες τους προκειμένου να εντοπίσει θέματα που απαιτούσαν τη ρυθμιστική και την ελεγκτική παρέμβασή της. Ως εκ τούτου, πραγματοποίησε ελέγχους σε παρόχους του τομέα, ώστε να διασφαλίσει την τήρηση της νομοθεσίας και των υποχρεώσεών τους απέναντι στους καταναλωτές. Τέλος, υλοποίησε σημαντικό αριθμό ενημερωτικών δράσεων, με στόχο την επαρκή ενημέρωση των καταναλωτών σε θέματα του άμεσου ενδιαφέροντός τους.

Στον τομέα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, η ΕΕΤΤ πρόβλεψε το 2007 στην έκδοση νέων Κανονισμών, όπως αυτοί προβλέπονται στο Ν.3431/2006, αναφορικά με τη ρύθμιση θεμάτων σχετικών με τις ραδιοσυχνότητες. Επίσης, υπέβαλε στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) Εισηγήσεις για την έκδοση σχετικών Υπουργικών Αποφάσεων (ΥΑ). Με στόχο δε, να καταστήσει πιο αποτελεσματική τη συνολική διαδικασία αδειοδότησης κατασκευών κεραιών, εισηγήθηκε προς το ΥΜΕ τον καθορισμό ειδικής διαδικασίας αδειοδότησης και την εξαίρεση από την αδειοδότηση ειδικών τύπων κατασκευών κεραιών που χαρακτηρίζονται από χαμηλά επίπεδα εκπομπής ηλεκτρομαγνητικής ενέργειας.

Περαιτέρω η ΕΕΤΤ, λόγω των νέων αρμοδιοτήτων που της εκχωρήθηκαν σχετικά με τους όρους εγκατάστασης και λειτουργίας των τηλεοπτικών σταθμών, βάσει του Ν.3548/2007, προέβη στην έκδοση των απαραίτητων Αποφάσεων. Όσον αφορά στη διαχείριση και την εποπτεία του φάσματος, συνέχισε την καταγραφή των λειτουργούντων ιδιωτικών σταθμών και την αποτύπωση των εγκαταστάσεών τους σε Κέντρα Εκπομπής, ενώ σε συνεργασία με συναρμόδιες Αρχές, διενήργησε επιχειρήσεις για τη διακοπή λειτουργίας παράνομων σταθμών και την αποτροπή παρεμβολών.

Στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ διενήργησε συγκριτική Μελέτη των χαρακτηριστικών της Ελληνικής αγοράς και των ανεπτυγμένων αγορών της ΕΕ, με στόχο να αξιοποιήσει τα συμπεράσματα στην αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών η οποία θα πραγματοποιηθεί το 2008. Επίσης, στο πλαίσιο των δράσεών της για την Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ), συνεργάστηκε με το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) για την εφαρμογή νέου κοστολογικού συστήματος, το οποίο θα συμβάλει στη δημιουργία ενός περισσότερο διαφανούς και αξιόπιστου κοστολογικού πλαισίου.

Επιπλέον, έδωσε έμφαση στο ελεγκτικό έργο της, διενεργώντας τακτικούς και έκτακτους ελέγχους σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις για τη διασφάλιση της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και την ομαλή λειτουργία της αγοράς. Σημαντικές ήταν επίσης και οι ενημερωτικές δράσεις που υλοποίησε στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και την Πάτρα, προκειμένου να πληροφορήσει επαρκώς όλους τους φορείς για την ορθή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου και τα κρίσιμα θέματα του τομέα.

Δεδομένου ότι, όπως προαναφέρθηκε, το 2007 «βαπτίστηκε» ευρυζωνικό έτος και χαρακτηρίστηκε από σημαντικές επιτυχίες και θετικές εξελίξεις στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, θα ήθελα να ολοκληρώσω τη σύντομη αυτή εισαγωγή παρουσιάζοντας τη ρυθμιστική στρατηγική της ΕΕΤΤ για τα επόμενα έτη. Το όραμά μας είναι η «δημιουργία μιας πλήρως απελευθερωμένης και ανταγωνιστικής αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, βασιζόμενης σε σταθερό και προβλέψιμο ρυθμιστικό περιβάλλον, ώστε να προσελκύει επενδύσεις σε υποδομές ευρυζωνικών δικτύων που θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των πολιτών και θα διευκολύνουν την ανάπτυξη καινοτόμων και εξαγωγικών υπηρεσιών πάνω από το Διαδίκτυο».

Με αφετηρία το 2008 και με χρονικό ορίζοντα που εκτείνεται μέχρι και το 2011, θα επιδιώξουμε την προσέγγιση του οράματός μας μέσα από 5 βασικούς στρατηγικούς άξονες:

1. Την ενθάρρυνση του ανταγωνισμού σε επίπεδο Υπηρεσιών.
2. Την ανάπτυξη του ανταγωνισμού στις Υποδομές, παρέχοντας Ισότητα στην Πρόσβαση και ενθαρρύνοντας την ανάπτυξη προηγμένων τεχνολογιών.
3. Τη βελτίωση της διαθεσιμότητας φάσματος και τη δημιουργία προηγμένης υποδομής σε ασύρματα δίκτυα, ώστε να ευνοηθεί η αποδοτικότερη χρήση, να καλλιεργηθεί ο ανταγωνισμός και να αναπτυχθεί η καινοτομία.
4. Τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας καινοτόμων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, όπως triple-play με IPTV και Video on Demand, καθώς και του ασύρματου και κινητού ευρυζωνικού Διαδικτύου (mobile Internet).
5. Τη διασφάλιση των ωφελειών προς τους καταναλωτές σε όρους ποιότητας υπηρεσιών, διαθεσιμότητας δικτύων και διαφάνειας στην πληροφόρηση.

Οι συγκεκριμένοι στρατηγικοί άξονες πλαισιώνονται από βραχυπρόθεσμους και μεσοπρόθεσμους στόχους και υποστηρίζονται από πολυάριθμες δράσεις, οι οποίες εντάσσονται στο Επιχειρησιακό Σχέδιο της ΕΕΤΤ. Οι πιο άμεσες από τις δράσεις αυτές αφορούν στη νέα ανάλυση αγορών, το λογιστικό διαχωρισμό του ΟΤΕ, τη μείωση των τελών τερματισμού, τον Κανονισμό Μισθωμένων Γραμμών, την αξιολόγηση ενδεχόμενου διαχωρισμού δικτύου και υπηρεσιών του ΟΤΕ, την επέκταση χρήσης της ζώνης GSM για δίκτυα και υπηρεσίες 3<sup>ης</sup> Γενιάς, την αξιολόγηση της χρήσης φάσματος, την επέκταση της εποπτείας στην Περιφέρεια κ.ά.

Το 2007, βιώσαμε μία εντυπωσιακή ευρυζωνική ανάπτυξη, αναγνωρίζοντας ωστόσο ότι απέχουμε ακόμα πολύ από τις ευρυζωνικά προηγμένες χώρες της ΕΕ. Η σύγκλιση δεν είναι στόχος εξωπραγματικός, απαιτεί όμως εντατικοποίηση και συντονισμό της προσπάθειας όλων μας, της Πολιτείας, των παρόχων, των τοπικών κοινοτήτων και των κοινωνικών φορέων. Σε αυτή την κοινή επιδίωξη, ο ρόλος της ΕΕΤΤ ως Εθνικού Ρυθμιστή Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, είναι κρίσιμος. Θα γίνει δε πιο καθοριστικός, εφόσον ενισχυθεί από την Πολιτεία με τα απαραίτητα θεσμικά εργαλεία, που θα της επιτρέψουν να ασκήσει αποτελεσματικότερα το ρυθμιστικό και το εποπτικό έργο της, προς όφελος του καταναλωτή, της αγοράς και της εθνικής οικονομίας.

**Καθηγητής Νικήτας Αλεξανδρίδης**  
Πρόεδρος ΕΕΤΤ  
Ιούλιος 2008



# Περιεχόμενα

<b>Εισαγωγή</b>	<b>10</b>
<b>I. Ο Καταναλωτής στο Κέντρο των Εξελίξεων</b>	<b>14</b>
1.1. Μέρη για τον Καταναλωτή	15
1.2. Οφέλη για τον Καταναλωτή	17
1.2.1. Προεπιλογή Φορέα	17
1.2.2. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	18
1.2.3. Μείωση Τελών Τερματισμού σε Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας	19
1.2.4. Μείωση Τελών Τερματισμού σε Δίκτυα Σταθερής Τηλεφωνίας	19
1.2.5. Μείωση των Τελών Διεθνούς Περιαγωγής	20
1.2.6. Τροποποίηση Κανονισμού Γενικών Αδειών	21
1.2.7. Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών από Dialer	21
1.2.8. Κώδικας Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης	22
1.2.9. Δείκτες Ποιότητας των Παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	23
1.2.10. Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	24
1.2.11. Ενημερωτικές Δράσεις	24
<b>2. Έτος Ευρωζωνικότητας: Ενέργειες για την Προώθηση της Ευρωζωνικότητας</b>	<b>26</b>
2.1. Η Πορεία της Ευρωζωνικότητας στην Ελλάδα	27
2.2. Ρυθμιστικές Παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ	27
2.3. Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς	31
2.4. Ενημερωτικές Δράσεις	32
<b>3. Τομέας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών</b>	<b>34</b>
3.1. Πορεία Ολοκλήρωσης Δευτερογενούς Νομοθεσίας	35
3.2. Ανάλυση Αγορών βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου	35
3.3. Προώθηση και Διασφάλιση Υγιούς Ανταγωνισμού σε Δίκτυα και Υπηρεσίες	36
3.3.1. Διασύνδεση	36
3.3.2. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	37
3.3.3. Εξασφάλιση Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	37
3.3.4. Διενέργεια Ελέγχων σε Παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	38
3.3.5. Απόφαση της ΕΕΤΤ για τη Vodafone σχετικά με την Υπόθεση των Υποκλοπών	39
3.3.6. Έλεγχος (ex-post) Ανταγωνισμού Πακέτων του ΟΤΕ	39
3.3.7. Ρύθμιση Θεμάτων Voice over Internet Protocol	39
3.3.8. Εξαγορές/ Συγχωνεύσεις	40
3.3.9. Προεπιλογή Φορέα	40
3.3.10. Φορητότητα Αριθμών	41
3.3.11. Κοστολογικοί Έλεγχοι	41
3.3.12. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης	42
3.3.13. Ηλεκτρονική Υπογραφή	43
3.3.14. Εκχώρηση Ονομάτων Δικτυακών Τόπων	43
3.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ	44
3.5. Στόχοι	45
<b>4. Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων</b>	<b>46</b>
4.1. Ολοκλήρωση Δευτερογενούς Νομοθεσίας	47
4.2. Χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων και Εποπτεία Χρήσης Φάσματος	48
4.2.1. Σταθερή Υπηρεσία	48
4.2.2. Δορυφορικές Υπηρεσίες	48
4.2.3. Κινητή Υπηρεσία	48
4.2.4. Υπηρεσίες Υποστηρικτικές στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας	49
4.2.5. Ραδιοφωνία-Τηλεόραση	49
4.2.6. Αεροναυτιλία και Λοιπά Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών	52
4.2.7. Ραδιοερασιτέχνες	52
4.2.8. Δικαιώματα Χρήσης για Αθλητικά Γεγονότα	52



4.3. Κατασκευές Κεραιών .....	53
4.3.1. Αδειοδότηση Κατασκευών Κεραιών .....	53
4.3.2. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας .....	53
4.4. Διασφάλιση Συμμόρφωσης Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ) .....	53
4.4.1. Δημοσίευση Ραδιοεπαφών .....	53
4.4.2. Δημοσίευση Διεπαφών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών .....	54
4.4.3. Διαχείριση Κοινοποιήσεων Ραδιοεξοπλισμού .....	54
4.4.4. Επιτήρηση της Αγοράς .....	54
4.5. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ .....	55
4.6. Στόχοι .....	55
<b>5. Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών .....</b>	<b>56</b>
5.1. Η Ταχυδρομική Αγορά και οι Δράσεις της ΕΕΤΤ .....	57
5.1.1. Πορεία Απελευθέρωσης .....	57
5.1.2. Παρακολούθηση των Εξελίξεων στην Ελληνική και τη Διεθνή Αγορά .....	59
5.1.3. Ενημερωτικές Δράσεις .....	60
5.2. Καθολική Υπηρεσία .....	60
5.3. Οι Εξελίξεις στη Διεθνή Ταχυδρομική Αγορά .....	64
5.3.1. Η Πορεία των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ευρώπη .....	64
5.3.2. Η Σημασία των Νέων Τεχνολογιών στην Ανάπτυξη της Αγοράς .....	65
5.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ .....	67
5.5. Στόχοι .....	69
<b>6. Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Συνεργασίες .....</b>	<b>70</b>
6.1. Ευρωπαϊκή Ένωση .....	71
6.1.1. European Regulators Group (ERG) .....	71
6.1.2. Comité Européen de Réglementation Postale (CERP) .....	71
6.1.3. 13 <sup>η</sup> Έκθεση Ευρωπαϊκής Επιτροπής .....	72
6.1.4. Άλλες Επίσημες Επιτροπές .....	74
6.2. Διεθνείς Συνεργασίες .....	74
6.2.1. Independent Regulators Group (IRG) .....	74
6.2.2. Παγκόσμια Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών .....	74
6.2.3. Συνεργασία με Ρυθμιστικές Αρχές .....	75
6.3. Στόχοι .....	75
<b>7. ΕΕΤΤ: Οργανωτική Ανάπτυξη .....</b>	<b>76</b>
7.1. Εσωτερική Οργάνωση .....	77
7.1.1. Οργανωτική Δομή .....	77
7.1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό .....	77
7.1.3. Πρόγραμμα Εκπαίδευσης των Εργαζομένων της ΕΕΤΤ .....	77
7.1.4. Εισαγωγική Ενημέρωση Νέου Προσωπικού .....	79
7.1.5. Μέριμνα για τον Εργαζόμενο .....	79
7.2. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» .....	80
7.3. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) .....	80
7.4. Δικτυακός Τύπος .....	80
7.5. Στόχοι .....	82
7.6. Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις .....	83
<b>8. Παραρτήματα .....</b>	<b>84</b>
Ελληνικό Νομοθετικό-Κανονιστικό Πλαίσιο (από I-I-2007 έως 31-I2-2007) .....	85
Γλωσσάριο .....	87
Πίνακας Συντομογραφιών .....	96
Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Σχημάτων .....	98



# Εισαγωγή



## Τομέας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Το 2007 η ΕΕΤΤ επικέντρωσε τις δράσεις της σε δύο βασικούς άξονες: (i) στην ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα και (ii) στη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού, καθώς και την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Προς αυτή την κατεύθυνση, η ευρυζωνικότητα συνέχισε να αποτελεί και το 2007 μία από τις κύριες προτεραιότητες της ΕΕΤΤ, η οποία με συντονισμένες παρεμβάσεις συνέβαλε στην περαιτέρω ενίσχυση της αγοράς και του υγιούς ανταγωνισμού. Αξίζει να αναφερθεί, ότι το 2007 ανακηρύχθηκε ως Έτος Ευρυζωνικότητας από τον Πρωθυπουργό της χώρας, κ. Κ. Καραμανλή, γεγονός που αντικατοπτρίζει την έμφαση που δίνει η Ελληνική Πολιτεία στην ψηφιακή ανάπτυξη.

Η νέα Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) έθεσε τις βάσεις για την ανάπτυξη αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην ευρυζωνική αγορά, αλλά και ευρύτερα στην αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Παράλληλα, η Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης-ΧΕΠ (RBO) δημιούργησε τις προϋποθέσεις για την ανταγωνιστική παροχή λιανικών ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Σημαντική εξέλιξη σημειώθηκε επίσης, αναφορικά με τα Δικαιώματα Διέλευσης, Εγκατάστασης και Λειτουργίας δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ, αφού κατέγραψε τις απόψεις της αγοράς, υπέβαλε Εισηγήση προς το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) για την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ). Η έκδοση της ΚΥΑ αναμένεται να διευκολύνει την εγκατάσταση σύγχρονων υποδομών και να ενθαρρύνει τις επενδύσεις στην αγορά ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Η ΕΕΤΤ προέβη σε ενέργειες, για την προώθηση και την εύρυθμη λειτουργία του ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Υπό αυτό το πρίσμα, ενέκρινε τη νέα Προσφορά Αναφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ (RIO) και επίσης, επέβαλε κυρώσεις σε παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας και μη τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού σε θέματα ΑΠΤΒ και Προεπιλογής Φορέα. Επιπλέον, σημαντική δράση για την αγορά αποτέλεσε η έγκαιρη ολοκλήρωση του κοστολογικού ελέγχου για το 2007 και η δημοσιοποίηση των κοστοστρεφών τιμολογίων των ρυθμιζόμενων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο του ρυθμιστικού ρόλου της, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την ανάλυση του επιπέδου του ανταγωνισμού στις επιμέρους αγορές των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Επίσης, ανέλαβε τις αναγκαίες δράσεις για την προσαρμογή του δευτερογενούς κανονιστικού πλαισίου στο Ν.3431/2006, οι

οποίες εντάσσονται στο γενικότερο πλαίσιο εναρμόνισης της Ελληνικής νομοθεσίας με το Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο.

Παράλληλα, έθεσε σε υψηλή προτεραιότητα θέματα προστασίας και ενημέρωσης των καταναλωτών. Σε συνεργασία με τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ενέκρινε τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Προεπιλογή Φορέα και επίσης, ολοκλήρωσε τις απαραίτητες δράσεις για την έκδοση, εντός του 2008, Κανονισμού σχετικά με τους Δείκτες Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές προέκυψαν από τη μείωση των τελών τερματισμού σε δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας καθώς και από τη μείωση των τελών Διεθνούς Περιαγωγής.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του έτους αξιοποίησε τις καταγγελίες καταναλωτών προκειμένου να εντοπίσει θέματα που απαιτούσαν την παρέμβασή της και στη συνέχεια, προέβη σε ρυθμιστικές και ελεγκτικές δράσεις για να διασφαλίσει τα συμφέροντα των καταναλωτών. Στο ίδιο πλαίσιο, διενήργησε ελέγχους σε παρόχους του τομέα προκειμένου να διαπιστώσει το βαθμό τήρησης της νομοθεσίας και των υποχρεώσεών τους απέναντι στους καταναλωτές. Τέλος, πραγματοποίησε σημαντικό αριθμό ενημερωτικών δράσεων, με στόχο την επαρκή ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα που τους αφορούν άμεσα, όπως το ευρυζωνικό Διαδίκτυο και η ποιότητα των υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Η σημαντική πρόοδος που έχει συντελεστεί στην Ελλάδα επιβεβαιώνεται και από τα συμπεράσματα της 13<sup>ης</sup> Έκθεσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Έκθεση κάνει ιδιαίτερη μνεία στο έργο της ΕΕΤΤ αναφορικά με την εφαρμογή του Νόμου περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και την έκδοση της προβλεπόμενης δευτερογενούς νομοθεσίας. Το έργο της ΕΕΤΤ χαρακτηρίζεται ως επιτυχημένο και τονίζεται ιδιαίτερα, η ταχεία ανάπτυξη της Ελληνικής ευρυζωνικής αγοράς στην Ελλάδα, η προώθηση της Φυσικής Συνεγκατάστασης και η ραγδαία ανάπτυξη της ΑΠΤΒ.

## Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων

Το 2007 αποτέλεσε ουσιαστικά το πρώτο έτος κατά το οποίο τέθηκε σε πλήρη εφαρμογή το νέο κανονιστικό πλαίσιο για τη ρύθμιση των θεμάτων φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν.3431/2006. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε τους απαραίτητους Κανονισμούς και τις προβλεπόμενες Εισηγήσεις προς το ΥΜΕ για την έκδοση Υπουργικών Αποφάσεων (ΥΑ).

Στο ίδιο πλαίσιο και όπως είχε θέσει ως στόχο, ενσωμάτωσε με επιτυχία τις νέες ρυθμίσεις στο καθημερινό



έργο της διαχείρισης φάσματος -αδειοδότηση, εποπτεία, έλεγχος- και συνέχισε απρόσκοπτα να ανταποκρίνεται στις αυξημένες ανάγκες της αγοράς. Με το νέο πλαίσιο εξαλείφθηκαν οι διοικητικοί περιορισμοί που ίσχυαν στο παρελθόν, με αποτέλεσμα να υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης μεγαλύτερου αριθμού χρηστών στο φάσμα. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε η μετατροπή της πλειονότητας των Ειδικών Αδειών παρόχων δικτύων ή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνότητας.

Επίσης, προκειμένου να καταστεί πιο αποτελεσματικό το πλαίσιο αδειοδότησης κατασκευών κεραιών, η ΕΕΤΤ εκπόνησε Εισηγήσεις προς το ΥΜΕ σχετικά με τον καθορισμό ειδικής διαδικασίας αδειοδότησης και την εξαίρεση από την αδειοδότηση ειδικών τύπων κατασκευών κεραιών που χαρακτηρίζονται από χαμηλά επίπεδα εκπομπής ηλεκτρομαγνητικής ενέργειας.

Στην ΕΕΤΤ ανατέθηκαν επιπλέον, νέες αρμοδιότητες σχετικά με την εκχώρηση δικαιωμάτων χρήσης φάσματος από τους τηλεοπτικούς σταθμούς. Για την άσκηση των αρμοδιοτήτων, διενεργήθηκε Δημόσια Διαβούλευση, προκειμένου στη συνέχεια, να εκδοθεί σχετικός Κανονισμός.

Ανάμεσα στους στόχους που είχαν τεθεί για το 2007, ήταν η αποτελεσματικότερη άσκηση των αρμοδιοτήτων διαχείρισης και εποπτείας του φάσματος. Προς αυτή την κατεύθυνση και συνυπολογίζοντας τα προβλήματα των τελευταίων ετών, η ΕΕΤΤ προέβη καταρχάς σε δράσεις για τον έλεγχο και την αδειοδότηση σταθερών ζεύξεων ανά την Επικράτεια. Στο ίδιο πλαίσιο, συνέχισε το έργο της καταγραφής των λειτουργούντων ιδιωτικών σταθμών και της αποτύπωσης των εγκαταστάσεών τους σε Κέντρα Εκπομπής, με στόχο στη συνέχεια οι αρμόδιοι φορείς, να απομακρύνουν τους παράνομους οικίσκους σε Κέντρα Εκπομπής που αποτελούν καταφύγιο για παράνομες εκπομπές.

Παράλληλα, σε συνεργασία με συναρμόδιες Αρχές, η ΕΕΤΤ διενήργησε σημαντικό αριθμό επιχειρήσεων για τη διακοπή λειτουργίας παράνομων σταθμών, ώστε να αποτραπούν τυχόν παρεμβολές και να αποκατασταθεί η νομιμότητα. Έμφαση έδωσε επίσης, στον εντοπισμό και την εξάλειψη παρεμβολών στο φάσμα που χρησιμοποιείται από υπηρεσίες οι οποίες συνδέονται με την ασφάλεια της ανθρώπινης ζωής και από τα κρατικά δίκτυα ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης.

Επιπλέον, συνέχισε τους εντατικούς ελέγχους για τον εντοπισμό παράνομα εγκατεστημένων κεραιών. Παράλληλα, πραγματοποίησε ενημερωτικές δράσεις προς το ευρύ κοινό για τις ασύρματες επικοινωνίες, θέματα κεραιών και την ορθή χρήση των ασύρματων συσκευών.

Για την καλύτερη εποπτεία και τον έλεγχο του φάσματος, μελέτησε και προετοίμασε σχέδιο για την έναρξη λειτουργίας γραφείων εποπτείας φάσματος στην Περιφέρεια, δεδομένου ότι σήμερα η κάλυψη του συνόλου της Ελληνικής Επικράτειας πραγματοποιείται από τα γραφεία της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης.

Επίσης, διαχειρίστηκε την εκχώρηση και την εποπτεία Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για διεθνή αθλητικά γεγονότα, με σημαντικότερο τον ποδοσφαιρικό τελικό των Πρωταθλητριών Ομάδων Ποδοσφαίρου της Ευρώπης.

Τέλος, αναφορικά με την αγορά του Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ), η ΕΕΤΤ συνέχισε τους ελέγχους και τη λήψη δειγμάτων για να προστατέψει τους καταναλωτές από παράνομο εξοπλισμό και να αποτρέψει πιθανές επιβλαβείς παρεμβολές. Στο ίδιο πλαίσιο, κατάρτισε ειδική διαδικασία για τη διενέργεια ελέγχων.

## Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το στόχο που είχε θέσει, διενήργησε, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, Μελέτη για την ανάλυση των ποιοτικών και ποσοτικών χαρακτηριστικών της Ελληνικής αγοράς και των ανεπτυγμένων αγορών της ΕΕ, προκειμένου να αναμορφώσει το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο Γενικών και Ειδικών Αδειών. Επίσης, έμφαση δόθηκε στα ποιοτικά, οικονομικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διακρίνουν την Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ) σε μια πλήρως απελευθερωμένη αγορά. Τα στοιχεία και τα συμπεράσματα της Μελέτης, καθώς και τα αποτελέσματα σχετικής Δημόσιας Διαβούλευσης που θα διεξαχθεί, θα αξιοποιηθούν για την εφαρμογή νέου κανονιστικού πλαισίου το 2008.

Στο πλαίσιο σχετικού στόχου που είχε θέσει, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε κύκλο ενημερωτικών συναντήσεων στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και την Πάτρα, για την ορθή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου και τον ειδικότερο ρόλο της ΕΕΤΤ, ως Εθνικού Ρυθμιστή στον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Επίσης, συνέχισε συστηματικά το ελεγκτικό έργο της, διενεργώντας τακτικούς και έκτακτους ελέγχους και ξεκίνησε επιτόπιες αυτοψίες σε εγκαταστάσεις του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ). Οι συγκεκριμένες παρεμβάσεις είχαν στόχο την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την εξάλειψη τυχόν παράνομης δραστηριότητας.

Αναφορικά με τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ διαπίστωσε την

ταχύτητα και την αξιοπιστία της επίδοσης της αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού από το ΦΠΚΥ. Αντίστοιχες μετρήσεις ποιότητας για την Εξερχόμενη Διεθνή Αλληλογραφία διενήργησε, όπως κάθε χρόνο, η Διεθνής Ταχυδρομική Ένωση (IPC).

Επίσης, στο πλαίσιο των δράσεων για την ΚΥ, η ΕΕΤΤ συνεργάστηκε με τον ΦΠΚΥ για το σχεδιασμό νέου κοστολογικού συστήματος προκειμένου να διαμορφωθεί ένα πιο αξιόπιστο κοστολογικό πλαίσιο.

Τέλος, συνέχισε την παρακολούθηση της αγοράς Ταχυμεταφορών αναφορικά με τους όγκους, τα έσοδα, τις υποδομές, τον τρόπο επίλυσης διαφορών με τους καταναλωτές και την εκτίμηση των τάσεων της αγοράς για την επόμενη τριετία.

## Τομέας Ευρωπαϊκών και Διεθνών Συνεργασιών

Το 2007, η ΕΕΤΤ συνέχισε το πολύπλευρο έργο της στον τομέα των Ευρωπαϊκών και διεθνών συνεργασιών.

Με τις δράσεις της σε Ευρωπαϊκό επίπεδο συνέβαλε στη διαμόρφωση των εξελίξεων στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Συμμετείχε ενεργά στις εργασίες της Ομάδας European Regulators Group (ERG) και φιλοξένησε στην Αθήνα τη συνάντηση των 25 Προέδρων της Ομάδας. Επίσης, συνέδραμε στην εκπόνηση της 13<sup>ης</sup> Έκθεσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προσκομίζοντας τα απαραίτητα στοιχεία σχετικά με την αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα. Παράλληλα, παρακολούθησε στενά την πορεία της Ευρωπαϊκής αγοράς των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών συμμετέχοντας στις συναντήσεις της Ολομέλειας της Comité Européen de Réglementation Postale (CERP). Στο ίδιο πλαίσιο, εξακολούθησε να συνεργάζεται στενά με άλλες επίσημες Ευρωπαϊκές επιτροπές σε όλους τους τομείς των αρμοδιοτήτων της.

Έντονη ήταν η δραστηριοποίηση της ΕΕΤΤ και σε διεθνές επίπεδο με την ανάπτυξη διμερών συνεργασιών και τη συμβολή της σε συνέδρια και επίσημες συναντήσεις. Συμμετείχε ενεργά στην Ομάδα Independent Regulators Group (IRG), καθώς και στην Παγκόσμια Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών 2007 που διεξήγαγε η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) για θέματα ραδιοεπικοινωνιών.

Τέλος, έλαβε μέρος στη 2<sup>η</sup> Σύνοδο Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) Ευρωμεσογειακών Χωρών, όπου συνέβαλε στην προώθηση της συνεργασίας ανάμεσα στις ΕΡΑ της Μεσογείου.

## Άλλες Δράσεις

Το 2007 επιτεύχθηκε βελτίωση της εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας της ΕΕΤΤ. Ειδικότερα, ολοκληρώθηκαν οι διαδικασίες για την πρόσληψη και την ένταξη στο Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό 16 νέων στελεχών, που θα ενισχύσουν σημαντικά το στελεχειακό δυναμικό της. Παράλληλα, προωθήθηκαν οι δράσεις εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του προσωπικού.

Καθόλη τη διάρκεια του έτους, συνεχίστηκαν οι ενέργειες για την αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας της ΕΕΤΤ και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς της. Προς αυτή την κατεύθυνση, η ΕΕΤΤ έθεσε σε λειτουργία όλα τα υποσυστήματα του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματός (ΟΠΣ) της, το οποίο αποτελεί ένα στρατηγικής σημασίας έργο που αναμένεται να αναβαθμίσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες της. Στο πλαίσιο αυτό, σημαντική εξέλιξη αποτέλεσε η ποιοτική αναδιοργάνωση των διαδικασιών που διέπουν τη λειτουργία του Κεντρικού Πρωτοκόλλου, σε συνδυασμό με την έναρξη λειτουργίας της σχετικής εφαρμογής του ΟΠΣ.

Επίσης, η ΕΕΤΤ συνέχισε την υλοποίηση των έργων της που είχαν ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ) του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ΄ ΚΠΣ).

Τέλος, επικεντρώθηκε στην αναβάθμιση των δικτυακών υπηρεσιών της, με κύριες δράσεις τη δημιουργία ειδικών θεματικών ενοτήτων στο δικτυακό τόπο της, καθώς και την ανάπτυξη νέου δικτυακού τόπου ειδικά αφιερωμένου στην ευρυζωνικότητα. Οι δύο εν λόγω δικτυακοί τόποι, βρίσκονταν υπό συνεχή ανανέωση και εμπλουτισμό, με στόχο να αποτελέσουν ένα χρήσιμο μέσο επικοινωνίας και ενημέρωσης.

Στα Κεφάλαια που ακολουθούν παρουσιάζονται αναλυτικά, ανά τομέα, οι δράσεις της ΕΕΤΤ το 2007 και παρέχονται στοιχεία που επιβεβαιώνουν τα θετικά αποτελέσματα που προέκυψαν από τις παρεμβάσεις της στις αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, καθώς και τα οφέλη που απορρέουν για τους καταναλωτές.





# 01 Ο Καταναλωτής στο Κέντρο των Εξελίξεων



Στο σύγχρονο περιβάλλον των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, η παροχή ποιοτικών και καινοτόμων υπηρεσιών, η προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες πρακτικές, η επαρκής ενημέρωσή τους και η εδραίωση της εμπιστοσύνης τους στους κανόνες λειτουργίας των αγορών, αποτελούν ζητήματα που συμβάλλουν στην ανάπτυξη των δύο τομέων.

Το 2007 η ΕΕΤΤ επικέντρωσε τις δράσεις της προς αυτή την κατεύθυνση. Ειδικότερα, βελτίωσε το πλαίσιο παροχής της Προεπιλογής Φορέα, μείωσε τα τέλη τερματισμού κλήσεων και Διεθνούς Περιορισμένης και καθόρισε τους όρους παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου. Επίσης, έλαβε μέτρα για την προστασία των καταναλωτών από κακόβουλους dialer και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους στον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Τέλος, μερίμνησε για την ενημέρωση των καταναλωτών σε θέματα του άμεσου ενδιαφέροντός τους.

## 1.1. Μέριμνα για τον Καταναλωτή

Το 2007 αποτέλεσε τον πέμπτο χρόνο λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ). Ο ΤΕΚ επεξεργάζεται τις γραπτές καταγγελίες καταναλωτών που λαμβάνει για θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ, μέσω των αρμόδιων Διευθύνσεών της, αξιοποιεί τα αποτελέσματα αυτής της επεξεργασίας προκειμένου να:

- Εντοπίζει θέματα που απαιτούν την παρέμβασή της.
- Προβαίνει σε ρυθμιστικές και ελεγκτικές δράσεις για την επίλυση των προβλημάτων και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Προς αυτή την κατεύθυνση, διενεργεί ελέγχους και Ακροάσεις των παρόχων και

στις περιπτώσεις που διαπιστώνει παραβάσεις έχει τη δυνατότητα να επιβάλλει συστάσεις, πρόστιμα ή διοικητικές κυρώσεις.

- Σχεδιάζει ενημερωτικές δράσεις για ζητήματα που ενδιαφέρουν άμεσα τους καταναλωτές.

Κατά τη διάρκεια του 2007, ο ΤΕΚ έλαβε 17.742 γραπτά αιτήματα/ καταγγελίες καταναλωτών σχετικά με τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 213% και 262% σε σχέση με το 2006 και το 2005 αντίστοιχα. Η θεματική κατηγοριοποίηση των γραπτών αιτημάτων/ καταγγελιών, η ετήσια εξέλιξή τους και η ποσοστιαία μεταβολή τους παρουσιάζονται στον Πίνακα 1 και τα Διαγράμματα 1 και 2.

### Πίνακας 1

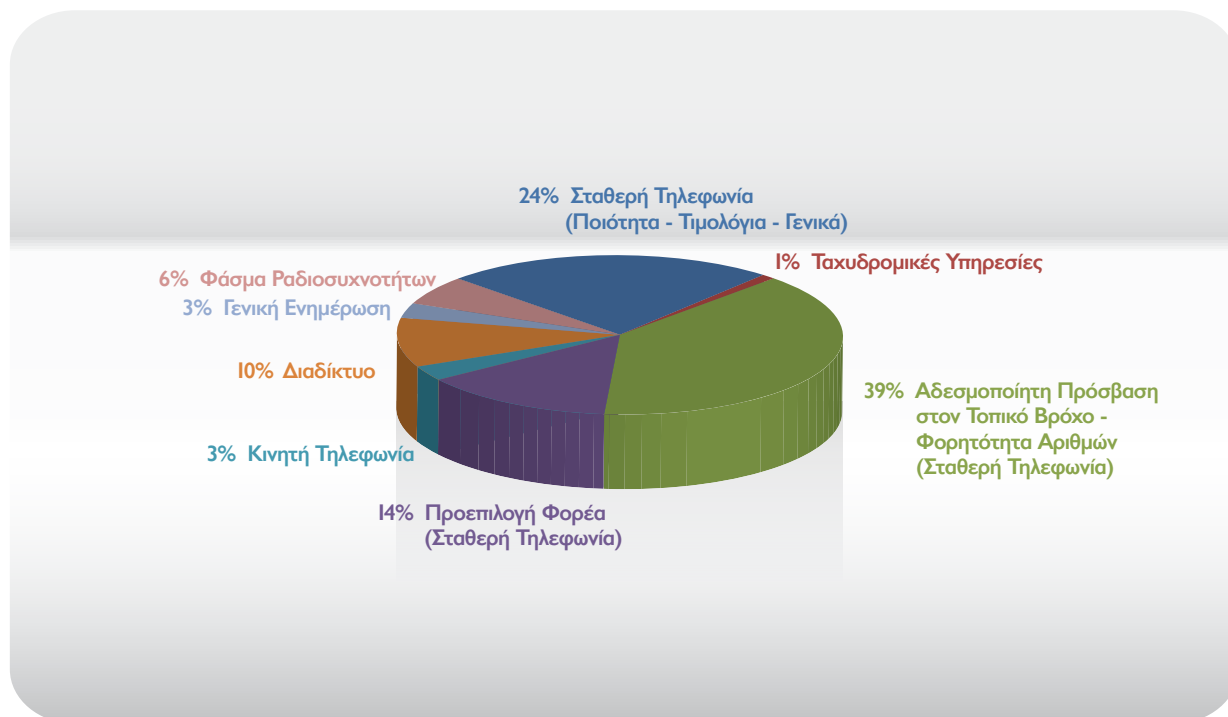
Κατηγοριοποίηση Αιτημάτων/ Καταγγελιών Καταναλωτών, 2003 - 2007

Κατηγορία	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ</b>	95	90	93	93	96
Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων (κεραίες και παρεμβολές)	35	54	36	17	6
Διαδίκτυο (διάθεση υπηρεσιών και τιμολόγια)	29	7	11	21	10
Κινητή Τηλεφωνία (διάθεση υπηρεσιών, ποιότητα και τιμολόγια)	15	10	5	6	3
Σταθερή Τηλεφωνία (διάθεση υπηρεσιών, ποιότητα και τιμολόγια)	14	18	40	48	77
Όνόματα Δικτυακών Τόπων [.gr]	2	1	1	1	0
<b>ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	3	2	1	1	1
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ</b>	2	8	6	6	3



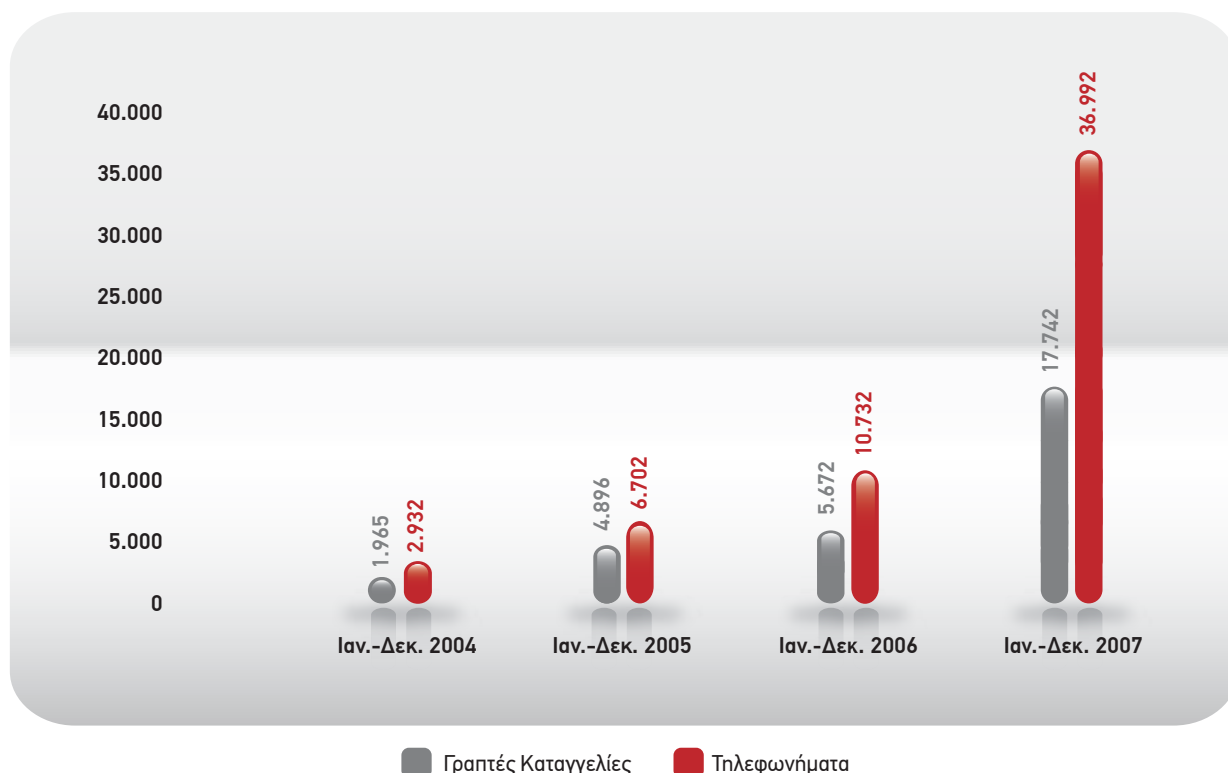
### Διάγραμμα 1

Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/ Καταγγελιών Καταναλωτών (%)  
από 01-01-07 έως 31-12-07



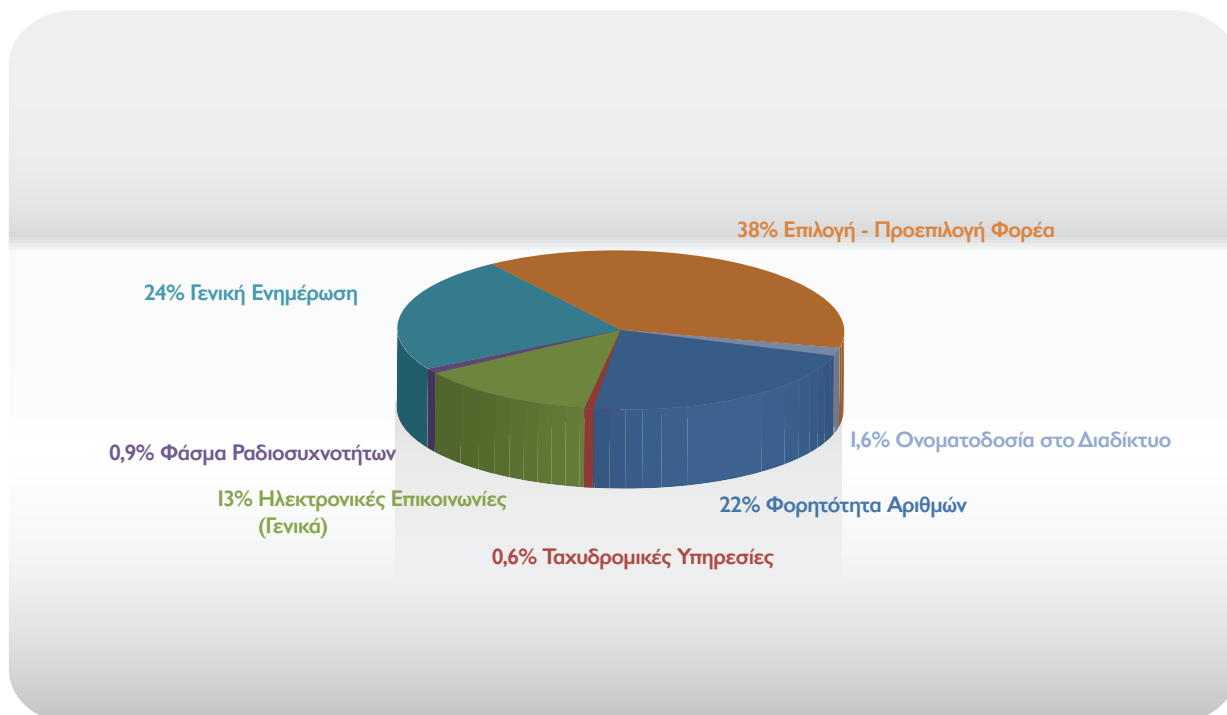
### Διάγραμμα 2

Εξέλιξη Αριθμού Τηλεφωνημάτων και Γραπτών Καταγγελιών  
2004 - 2007





**Διάγραμμα 3**  
Κατηγοριοποίηση Τηλεφωνημάτων Καταναλωτών (%)  
από 01-01-07 έως 31-12-07



Η πλειονότητα των γραπτών αιτημάτων/ καταγγελιών για την κινητή και τη σταθερή τηλεφωνία, καθώς και των αιτημάτων γενικού ενδιαφέροντος, επικεντρώθηκε σε θέματα Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), Φορητότητας Αριθμών σταθερής τηλεφωνίας, Προεπιλογής Φορέα, ταχυτήτων και ποιότητας ευρυζωνικών υπηρεσιών, αμφισβητήσεων λογαριασμών, υποχρεώσεων παρόχων, ποιότητας και διαθεσιμότητας συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Αναφορικά με το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, το σύνολο των θεμάτων αφορούσε σε αδειοδοτήσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας και περιπτώσεις παρεμβολών.

Στην περίπτωση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, τα αιτήματα/ καταγγελίες σχετίζονταν με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών και τις υποχρεώσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Επίσης, η Γραμμή Επικοινωνίας της ΕΕΤΤ έλαβε το 2007 36.992 τηλεφωνικά αιτήματα/ καταγγελίες καταναλωτών, σημειώνοντας αύξηση 244% και 452% σε σχέση με το 2006 και το 2005 αντίστοιχα (βλ. Διάγραμμα 2). Η θεματική κατηγοριοποίηση των τηλεφωνημάτων παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 3.

## 1.2. Οφέλη για τον Καταναλωτή

### 1.2.1. Προεπιλογή Φορέα

Οι πάροχοι συνέταξαν από κοινού και υπέβαλαν το 2007 προς έγκριση στην ΕΕΤΤ, τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή και τη λειτουργία της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα. Ο Κώδικας καθορίζει τους κανόνες και τις διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας, ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και να προστατεύονται οι καταναλωτές. Σημειώνεται ότι η κατάρτιση του Κώδικα, σύμφωνα με Απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>1</sup>, αποτελεί υποχρέωση των παρόχων.

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε<sup>2</sup> τον Κώδικα, ο οποίος καλύπτει πλήθος σημαντικών θεμάτων, όπως:

- Το περιεχόμενο των συμβολαίων που συνάπτουν οι πάροχοι με τους συνδρομητές.
- Τις απαραίτητες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους συνδρομητές.
- Τις διαδικασίες παραγγελιών και προώθησης της υπηρεσίας φωνητικής τηλεφωνίας μέσω της Προεπιλογής Φορέα.
- Την εξόφληση λογαριασμών.

1. Απόφαση ΕΕΤΤ 366/48/08-12-2005 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά», ΦΕΚ 22/Β/17-01-2006.

2. Απόφαση ΕΕΤΤ 432/146/26-04-2007.

- Την ανάρτηση των τιμοκαταλόγων.
- Τη διαχείριση των παραπόνων των συνδρομητών και την οριοθέτηση των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ σχετικά με την επαναπροσέλευση συνδρομητών.
- Θέματα μεταπωλητών.

Το τυποποιημένο κείμενο των όρων παροχής υπηρεσιών φωνητικής τηλεφωνίας μέσω Προεπιλογής Φορέα, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, πρέπει μεταξύ άλλων:

- Να αναφέρει ευκρινώς τη δυνατότητα του συνδρομητή να τερματίζει τη σύμβαση και να ορίζει τους τρόπους τερματισμού της.
- Να καθορίζει με σαφήνεια τυχόν ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και να δηλώνει ρητώς πιθανές συνέπειες από την παραβίασή της.
- Να αναφέρει σαφώς τους τρόπους με τους οποίους οι συνδρομητές ενημερώνονται για τις χρεώσεις, τους τρόπους πληρωμής και τη συχνότητα τιμολόγησης.
- Να παρέχει στο συνδρομητή τη δυνατότητα να απορρίπτει εκ των προτέρων ανεπιθύμητη επικοινωνία, προερχόμενη από τον πάροχο ή από τρίτο μέρος.
- Να βεβαιώνει ότι η χρήση των στοιχείων του συνδρομητή πραγματοποιείται σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο χώρο των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και περί διασφάλισης του απορρήτου των Επικοινωνιών.
- Να αναφέρει έναν αριθμό επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση του συνδρομητή καθώς και τον τηλεφωνικό αριθμό ενημέρωσης για την ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα.
- Να μην περιέχει διαφημιστική προβολή και κίνητρα (π.χ. βραβεία).

Αναφορικά με θέματα προώθησης των υπηρεσιών ισχύουν τα ακόλουθα:

- Οι πάροχοι δεν πρέπει να παρέχουν παραπλανητικές πληροφορίες σχετικά με:
  - ▶ Το δίκτυό τους.
  - ▶ Τις ενδεχόμενες συνεργασίες με άλλα δίκτυα ή παρόχους.
  - ▶ Τις υπηρεσίες άλλων παρόχων.
- Οι πάροχοι οφείλουν, κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ, να θέτουν στη διάθεσή της κάθε στοιχείο που αποδεικνύει την αληθή και σαφώς διατυπωμένη βούληση του συνδρομητή για την παροχή υπηρεσιών και την έγκυρη σύναψη της σύμβασης.
- Η παρουσίαση διαφημιστικού υλικού και οποιαδήποτε στοιχεία περιλαμβάνονται σε αυτό, πρέπει να είναι ακριβή, αληθή και να μην παραπλανούν. Οι πάροχοι οφείλουν να διατηρούν αρχεία που να τεκμηριώνουν την παραπάνω προϋπόθεση.
- Κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με τους συνδρομητές, οι πάροχοι οφείλουν να χρησιμοποιούν απλή

γλώσσα και να διασφαλίζουν ότι οι συνδρομητές έχουν κατανοήσει πλήρως τους όρους της σύμβασης και τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

- Στο πλαίσιο της επικοινωνίας για προωθητικές ενέργειες, οι πάροχοι οφείλουν να σέβονται την ιδιωτική ζωή των συνδρομητών (π.χ. ώρες κοινής ησυχίας, ανεπιθύμητη επικοινωνία για την προώθηση προϊόντων). Επίσης, οφείλουν να σέβονται τα δικαιώματα και τις ιδιαίτερες ανάγκες των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων (όπως ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες ή μη κατέχοντες επαρκώς την Ελληνική γλώσσα).

Οι πάροχοι οφείλουν να αναρτήσουν τον Κώδικα Δεοντολογίας στο δικτυακό τόπο τους και να τηρούν τις διατάξεις του.

### 1.2.2. Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο

Οι καταναλωτές, μέσω της ΑΠΤΒ, μπορούν πλέον να επιλέγουν ανάμεσα σε διαφορετικούς παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για τη χρήση καινοτόμων υπηρεσιών τηλεφωνίας, ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο και τηλεόρασης ή video μέσω Διαδικτύου (IPTV/ Video on Demand).

Για την παροχή της συγκεκριμένης δυνατότητας, οι εναλλακτικοί πάροχοι χρησιμοποιούν το καλώδιο (Τοπικός Βρόχος), που συνδέει το χώρο του συνδρομητή με το Αστικό Κέντρο (Α/Κ) του ΟΤΕ, με εκμίσθωση χρήσης από τον ΟΤΕ. Η ΑΠΤΒ αποτελεί κινητήριο μοχλό για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας ανάμεσα στους παρόχους και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, δεδομένου ότι η αγορά αναπτύσσεται και δημιουργούνται οικονομίες κλίμακας, η συνεχής μείωση των τιμών καθιστά τις ευρυζωνικές υπηρεσίες προσβάσιμες από ολοένα και μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού.

Οι καταναλωτές, εκτός από τις υψηλές ταχύτητες σύνδεσης με το Διαδίκτυο, έχουν πλέον πρόσβαση και σε συνδυασμό υπηρεσιών. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι οι πάροχοι Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προσφέρουν πλέον υπηρεσίες **double-play** (τηλεφωνία και συνεχής πρόσβαση στο Διαδίκτυο) και **triple-play** (τηλεφωνία, συνεχής πρόσβαση στο Διαδίκτυο μαζί με ψηφιακή καλωδιακή τηλεόραση), σε ένα λογαριασμό και με δυνατότητα για απεριόριστες τοπικές, εθνικές και διεθνείς κλήσεις σε επιλεγμένους προορισμούς. Επιπλέον, με την είσοδο των Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) στην αγορά της ΑΠΤΒ, αναμένεται να εμφανισθούν και υπηρεσίες **quad-play** (τηλεφωνία, συνεχής πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ψηφιακή καλωδιακή τηλεόραση και κινητή τηλεφωνία).

Οι ευρυζωνικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ΑΠΤΒ, μεταξύ άλλων, συμβάλλουν:

- Στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government) που βελτιώνουν το επίπεδο εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων. Μέσω των συγκεκριμένων υπηρεσιών, παρέχεται στους ενδιαφερόμενους πρότερη ενημέρωση για τις συναλλαγές τους και επίσης, μέσα από αυτοματοποιημένες διαδικασίες, δεν απαιτείται η φυσική παρουσία τους.
- Στην εφαρμογή νέων, σύγχρονων και αποδοτικών μεθόδων διαφήμισης και προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου (π.χ. τηλε-εμπόριο), με συγκριτικά χαμηλότερο κόστος, γεγονός που ενισχύει την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων.
- Στη βελτίωση και την περαιτέρω ανάπτυξη της αγροτικής παραγωγής αφενός μέσω της ενημέρωσης πάνω σε εξειδικευμένα θέματα<sup>3</sup> και αφετέρου με την προώθηση των αγροτικών προϊόντων σε πανελλαδικό και σε παγκόσμιο επίπεδο.
- Στην παροχή νέων εργαλείων σε κάθε βαθμίδα εκπαίδευσης (από το παιδί στο δημοτικό μέχρι και το μεταπτυχιακό φοιτητή), δεδομένου ότι το Διαδίκτυο αποτελεί μια ανεξάντλητη πηγή γνώσης, επικοινωνίας και διασκέδασης (π.χ. πρόσβαση σε βιβλιοθήκες, διαδικτυακά παιχνίδια).

Οι δράσεις της ΕΕΤΤ το 2007 σχετικά με την ΑΠΤΒ αναφέρονται στην υποενότητα 2.2.

### 1.2.3. Μείωση Τελών Τερματισμού σε Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας

Το 2007 συνεχίστηκαν οι δράσεις για τη μείωση των τελών τερματισμού κλήσεων σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας. Υπενθυμίζεται ότι, η ΕΕΤΤ, με Αποφάσεις της<sup>4</sup> το

2006, είχε υποχρεώσει τις ΕΚΤ να μειώσουν τα τέλη τερματισμού στο δίκτυό τους, ώστε αυτά να αντικατοπτρίζουν το κόστος για τον τερματισμό κλήσεων σε κάθε δίκτυο. Η συγκεκριμένη Απόφαση είχε βασισθεί στο εγκεκριμένο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Σχέδιο Μέτρων<sup>5</sup> για την αγορά τερματισμού σε μεμονωμένα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας.

Η μεσοσταθμική μείωση των τελών τερματισμού, λαμβάνοντας υπόψη και τα σχετικά μερίδια αγοράς, από το Δεκέμβριο του 2006 έως και το Δεκέμβριο του 2007 κυμάνθηκε περίπου στο 12%. Στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται τα τέλη τερματισμού για τις ΕΚΤ από τον Ιούνιο του 2006 έως και το Δεκέμβριο του 2007.

Σημειώνεται ότι το τέλος τερματισμού κλήσεων είναι η χρέωση χονδρικής που πληρώνει ένας πάροχος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε έναν άλλον, προκειμένου να τερματίζουν οι κλήσεις των συνδρομητών του πρώτου στο δίκτυο του δεύτερου. Η λιανική τιμή, την οποία πληρώνει ο συνδρομητής, είναι το άθροισμα του τέλους τερματισμού κλήσεων και ενός επιπρόσθετου τέλους το οποίο καθορίζει ο πάροχος, από τον οποίο ξεκινά η κλήση.

Η μείωση των τελών τερματισμού στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας έχει ως επακόλουθο τη μείωση των λιανικών τιμών κλήσεων προς κινητά, από σταθερά και από κινητά άλλων δικτύων.

### 1.2.4. Μείωση Τελών Τερματισμού σε Δίκτυα Σταθερής Τηλεφωνίας

Η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με Απόφασή της<sup>6</sup> το Νοέμβριο του 2007, καθόρισε για την περίοδο 1 Ιανουαρίου - 31 Δεκεμβρίου 2008, τη νέα ανώτατη τιμή (τιμή οροφής) και τη νέα τιμή στόχο για τον τερματισμό κλήσεων στο

**Πίνακας 2**  
Εξέλιξη Τελών Τερματισμού (ευρωλεπτά/ λεπτό)

Χρονική Περίοδος	VODAFONE	COSMOTE	TIM <sup>7</sup>	Q-TELECOM
Ιούνιος - Δεκέμβριος 2006	12,00	12,00	12,50	17,00
Ιανουάριος - Μάιος 2007	11,74	11,74		12,59
Ιούνιος - Δεκέμβριος 2007	10,67	10,71		11,71

Σημείωση: Τα τέλη τερματισμού μέχρι το Δεκέμβριο του 2006 περιείχαν και ελάχιστη χρέωση 30 δευτερολέπτων.

3. Θέματα καλλιέργειας και παρασκευής ανθεκτικότερων και πιο προσαρμοσίων σπόρων, καιρικές συνθήκες, χρηματοδοτήσεις-επιδοτήσεις.

4. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 392/17/22-06-2006 και 410/37/15-11-2006.

5. [http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/Electronic\\_Communications/Telecoms/MarketAnalysis/Agora16.html](http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/MarketAnalysis/Agora16.html)

6. Απόφαση ΕΕΤΤ 459/135/14-11-2007.

7. Τον Ιανουάριο του 2006 η TIM εξαγόρασε την Q-TELECOM, ενώ τον Ιούνιο του 2007 μετονομάστηκε σε WIND Ελλάς.

δίκτυο των εναλλακτικών παρόχων (πάροχοι εκτός του ΟΤΕ) με Σημαντική Ισχύ στις επιμέρους αγορές χονδρικών υπηρεσιών τερματισμού κλήσεων. Η μείωση των τελών τερματισμού που θα προκύψει θα οδηγήσει σε περαιτέρω μείωση των λιανικών χρεώσεων για το σύνολο των συνδρομητών (του ΟΤΕ ή των εναλλακτικών παρόχων), όταν καλούν συνδρομητές εναλλακτικών παρόχων.

Αναλυτικότερα, οι εναλλακτικοί πάροχοι υποχρεούνται να εφαρμόσουν:

- Τέλος τερματισμού κλήσεων για γεωγραφικούς αριθμούς στο δίκτυό τους, το οποίο δεν θα υπερβαίνει τα 0,01131 ευρώ/ λεπτό για το έτος 2008. Το τέλος συνιστά μείωση 18% περίπου σε σχέση με το 2007.
- Νέα τιμή στόχο, η οποία ανέρχεται σε 0,00849 ευρώ/ λεπτό. Από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2009 κάθε πάροχος υποχρεούται να εφαρμόζει τέλος τερματισμού ίσο ή μικρότερο από την ανωτέρω τιμή στόχο.

Σημειώνεται ότι για τον υπολογισμό των ανωτέρω τιμών ελήφθη υπόψη ο Μέσος Ετήσιος Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή έτους 2006 της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος (ΕΣΥΕ).

Η ΕΕΤΤ με τη συγκεκριμένη Απόφαση, είχε ως στόχο να επιτευχθεί η σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού (glide path period), αναφορικά με τη χονδρική αγορά τερματισμού κλήσεων<sup>8</sup>. Υπό αυτό το πρίσμα, θα διενεργεί τακτικούς ελέγχους των τελών, αφενός για να διασφαλίζει τη σταδιακή προσαρμογή τους και αφετέρου για να προλαβαίνει πιθανές αποκλίσεις από την προβλεπόμενη διαδικασία σταδιακής μείωσής τους.

### 1.2.5. Μείωση των Τελών Διεθνούς Περιαγωγής

Στις 30 Ιουνίου 2007 τέθηκε σε ισχύ ο Ευρωπαϊκός Κανονισμός Διεθνούς Περιαγωγής<sup>9</sup>, ο οποίος εξασφαλίζει στους Ευρωπαίους πολίτες που ταξιδεύουν στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), προσिता τέλη Διεθνούς Περιαγωγής για τις φωνητικές κλήσεις και επίσης, επιβάλλει στις ΕΚΤ να ενημερώνουν για τις σχετικές χρεώσεις. Σημειώνεται ότι ο συγκεκριμένος Κανονισμός δεν επιβάλλει υποχρεώσεις για τις χρεώσεις Διεθνούς Περιαγωγής των Σύνομων Γραπτών Μηνυμάτων (SMS), Πολυμεσικών Μηνυμάτων (MMS) ή άλλων υπηρεσιών μεταφοράς δεδομένων.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι ΕΚΤ υποχρεούνται να προσφέρουν στους συνδρομητές τους την «Ευρωχρέωση», η οποία αποτελεί ένα ανώτατο όριο τιμής στις χρεώσεις Διεθνούς Περιαγωγής για την πραγματοποίηση και τη λήψη κλήσεων εντός των 27 κρατών μελών της ΕΕ.

Για παράδειγμα, ένας συνδρομητής που ταξιδεύει εκτός Ελλάδας σε κάποιο από τα υπόλοιπα κράτη μέλη της ΕΕ, χρεώνεται έως 0,49 ευρώ/ ανά λεπτό (πλέον ΦΠΑ) για την πραγματοποίηση κλήσεων και έως 0,24 ευρώ/ ανά λεπτό (πλέον ΦΠΑ) για τη λήψη κλήσεων.

Επίσης, οι ΕΚΤ υποχρεούνται, κατά την άφιξη των συνδρομητών σε κράτος μέλος της ΕΕ, να τους ενημερώνουν με αποστολή SMS, για τις χρεώσεις Διεθνούς Περιαγωγής. Η ενημέρωση αφορά:

- Στο κόστος πραγματοποίησης και λήψης κλήσεων.
- Στο τηλέφωνο επικοινωνίας που μπορούν να καλέσουν δωρεάν και να ζητήσουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις Διεθνούς Περιαγωγής (συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών SMS, MMS και μετάδοσης δεδομένων).

Οι ΕΚΤ, εκτός από τις χρεώσεις που ορίζει ο Ευρωπαϊκός Κανονισμός, μπορούν επιπλέον να προσφέρουν ειδικά πακέτα Διεθνούς Περιαγωγής. Στην περίπτωση αυτή, ο συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να επιλέξει, ανάλογα με τη χρήση της υπηρεσίας που κάνει, εάν θα ενταχθεί σε κάποιο ειδικό πακέτο ή θα συνεχίσει να χρεώνεται σύμφωνα με τις τιμές του Κανονισμού.

Επίσης, ο Κανονισμός επιβάλλει ένα ανώτατο όριο στις χρεώσεις σε επίπεδο χονδρικής που εφαρμόζονται από τις ΕΚΤ, προκειμένου οι τελευταίες να είναι σε θέση να προσφέρουν τις μειωμένες λιανικές χρεώσεις Διεθνούς Περιαγωγής.

Η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια να παρακολουθεί, να επιβλέπει και να εξασφαλίζει τη συμμόρφωση των ΕΚΤ με τις υποχρεώσεις τους, σύμφωνα με το συγκεκριμένο Κανονισμό, εντός της Ελληνικής Επικράτειας. Παράλληλα, παρακολουθεί την εξέλιξη των τιμών χονδρικής και λιανικής για την παροχή υπηρεσιών φωνητικής τηλεφωνίας και μετάδοσης δεδομένων σε χρήστες Διεθνούς Περιαγωγής. Σε αυτό το πλαίσιο, σε συνεργασία με το European Regulators Group (ERG), συλλέγει στοιχεία και συμβάλλει στη σύνταξη Οδηγιών αναφορικά με τον Κανονισμό Περιαγωγής, καθώς και αναφορών για το βαθμό συμμόρφωσης των ΕΚΤ στις υποχρεώσεις τους.

Επιπρόσθετα, δημιούργησε ειδική ενότητα στο δικτυακό τόπο της για τη Διεθνή Περιαγωγή παράλληλα με την έκδοση σχετικού ενημερωτικού εντύπου (βλ. υποενότητα 1.2.9.).

Με τις ανωτέρω ενέργειες, αφενός εξασφαλίζεται η ορθή εφαρμογή του Κανονισμού, με άμεσα οφέλη για τους συνδρομητές και αφετέρου ενισχύεται το έργο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προστασία των συμφερόντων των Ευρωπαίων πολιτών.

8. Απόφαση 406/34/11-10-2006 της ΕΕΤΤ «Ορισμός των αγορών χονδρικής Διασύνδεσης Δημόσιων Σταθερών Δικτύων, καθορισμός επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στις εν λόγω αγορές και υποχρεώσεις αυτών», ΦΕΚ 1669/Β/14-11-2006.

9. Η υπηρεσία Διεθνούς Περιαγωγής (International Roaming) παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί το κινητό τηλέφωνό του όταν βρίσκεται στο εξωτερικό.

## 1.2.6. Τροποποίηση Κανονισμού Γενικών Αδειών

Κατόπιν διενέργειας σχετικής Δημόσιας Διαβούλευσης (2 Μαΐου - 4 Ιουνίου 2007), η ΕΕΤΤ, με Απόφασή της<sup>10</sup> τον Ιούνιο του 2007, τροποποίησε τον Κανονισμό Γενικών Αδειών καθορίζοντας επιπλέον υποχρεώσεις για τους παρόχους υπηρεσιών Διαδικτύου, VoIP, φωνητικής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης.

Αναλυτικότερα, οι σημαντικές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν αφορούσαν στα ακόλουθα ζητήματα:

1. Στους χρήστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αλλάζουν πάροχο υπηρεσιών Διαδικτύου (ISP) παρέχονται οι ακόλουθες δυνατότητες:
  - Για διάστημα 2 μηνών, η ηλεκτρονική αλληλογραφία προωθείται στη νέα διεύθυνσή τους.
  - Για διάστημα 6 μηνών, επιστρέφει μήνυμα στον αποστολέα της αλληλογραφίας τους, το οποίο γνωστοποιεί τη νέα διεύθυνση.

Σημειώνεται ότι, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δεν μπορεί να εκκωρηθεί από πάροχο υπηρεσιών Διαδικτύου σε νέο χρήστη, πριν την πάροδο 6 μηνών από την κατάργηση της σύνδεσης. Ο παραπάνω περιορισμός δεν ισχύει για τον προηγούμενο κάτοχο της συγκεκριμένης διεύθυνσης.

2. Σχετικά με την εξυπηρέτηση και την πληροφόρηση χρηστών τηλεφωνίας και υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, οι πάροχοι οφείλουν να:
  - Προβλέπουν διαδικασίες εξέτασης των παραπόνων των συνδρομητών.
  - Δημοσιεύουν, σε εμφανές και εύκολα προσβάσιμο σημείο στους δικτυακούς τόπους τους, την ταχυδρομική διεύθυνσή τους, τους αριθμούς τηλεφώνου και φαξ ή/ και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που διαθέτουν για την υποβολή των παραπόνων. Επίσης, στην περίπτωση της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης, θα πρέπει να αναγράφονται πληροφορίες για τη χρέωση, εφόσον υπάρχει (π.χ. χρέωση ανά μονάδα χρόνου) και τη σε ανά λεπτό αναγωγή της, καθώς επίσης τις ώρες εξυπηρέτησης συνδρομητών.
  - Απαντούν εγγράφως εντός αποκλειστικής προθεσμίας 20 ημερολογιακών ημερών σε κάθε έγγραφο παράπονο/ καταγγελία που υποβάλλει συνδρομητής.
  - Εξυπηρετούν τους συνδρομητές, μεταξύ άλλων, για θέματα βλαβών μέσω ειδικής και χωρίς χρέωση, τηλεφωνικής γραμμής που θα λειτουργεί τουλάχιστον 12 ώρες το εικοσιτετράωρο, από Δευτέρα έως και Σάββατο.
  - Ανακοινώνουν σε εμφανές σημείο του δικτυακού

τόπου τους και εντός του πρώτου εικοσαήμερου κάθε τριμήνου, τα ακόλουθα ποσοτικά στοιχεία αναφορικά με τις επιδόσεις τους στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση συνδρομητών κατά το προηγούμενο τρίμηνο:

- ▶ Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού τηλεφωνικών κλήσεων για κάθε τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης συνδρομητών.
- ▶ Μέσος χρόνος αναμονής (χρόνος μέχρι να απαντηθούν οι κλήσεις στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης από τον τηλεφωνητή).
- ▶ Ποσοστό απαντημένων κλήσεων με χρόνο αναμονής διπλάσιο του μέσου χρόνου αναμονής.

3. Οι πάροχοι υποχρεούνται να ενημερώνουν τους συνδρομητές για τυχόν διακοπή υπηρεσιών. Συγκεκριμένα:
  - Σε περίπτωση προγραμματισμένης διακοπής εργασιών, να τη γνωστοποιούν στους συνδρομητές τους τουλάχιστον 20 εργάσιμες ημέρες νωρίτερα.
  - Σε περίπτωση μη προγραμματισμένης διακοπής, να ενημερώνουν την επόμενη εργάσιμη από την ημέρα που λαμβάνουν γνώση.

Τέλος, με την εν λόγω Απόφαση της ΕΕΤΤ, ρυθμίζονται και θέματα σχετικά με την παροχή υπηρεσιών VoIP, όπως θέματα που αφορούν στο περιεχόμενο των συμβάσεων, θέματα τιμολόγησης (βλ. υποενότητα 3.3.5.).

## 1.2.7. Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών από Dialer

Η ΕΕΤΤ, από τις αρχές του 2006, λάμβανε μεγάλο αριθμό καταγγελιών από χρήστες Διαδικτύου, οι οποίες αφορούσαν στην υπέρογκη και εν αγνοία χρέωσή τους για κλήσεις σε αριθμούς πρόσθετης χρέωσης (σειρά 90X XXX XXXX) ή αριθμούς του εξωτερικού. Οι συγκεκριμένες κλήσεις σχετίζονταν με την πρόσβασή τους στο Διαδίκτυο και πραγματοποιούνταν μέσω προγραμμάτων dialer.

Οι dialer είναι προγράμματα που εγκαθίστανται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή του χρήστη και πραγματοποιούν κλήσεις προς έναν αριθμό πρόσθετης χρέωσης, προκειμένου ο χρήστης να έχει πρόσβαση σε ειδικό περιεχόμενο (π.χ. παιχνίδια, περιεχόμενο για ενήλικες, SMS logo). Η εξαπάτηση μέσω dialer είναι εφικτή κατά την πρόσβαση του χρήστη σε δικτυακούς τόπους που δεν τον διασφαλίζουν και δεν τον ενημερώνουν ότι με τις ενέργειές του οδηγείται στην εγκατάσταση λογισμικού στον ηλεκτρονικό υπολογιστή του ή ότι η σύνδεσή του στο Διαδίκτυο θα αλλάξει και μάλιστα σε πιο συχνή

10. Απόφαση ΕΕΤΤ 442/68/28-06-2007, ΦΕΚ Ι279/Β/25-07-2007.

ή/ και μόνιμη βάση. Οι κακόβουλοι dialer εγκαθίστανται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή του χρήστη χωρίς τη συναίνεσή του και πραγματοποιούν κλήσεις προς αριθμούς πρόσθετης χρέωσης, οποιαδήποτε χρονική στιγμή, όλο το εικοσιτετράωρο, αρκεί ο υπολογιστής να είναι ενεργοποιημένος.

Η ΕΕΤΤ ήδη από το 2006 είχε προβεί σε σημαντικές ενέργειες για την προστασία των καταναλωτών, οι οποίες, μεταξύ άλλων, περιελάμβαναν Ακροάσεις των παρόχων στις οποίες ανήκαν οι συγκεκριμένοι αριθμοί πρόσθετης χρέωσης, λήψη Ασφαλιστικών Μέτρων, καθώς και Προσωρινές Διατάξεις για την αναστολή λειτουργίας των συγκεκριμένων αριθμών, μέχρι την έκδοση των Αποφάσεων σχετικά με τα Ασφαλιστικά Μέτρα.

Το 2007 η ΕΕΤΤ συνέχισε να παρακολουθεί στενά το συγκεκριμένο θέμα. Τον Ιούλιο αποφάσισε<sup>11</sup> ότι οι ανωτέρω πάροχοι παραβίασαν τη νομοθεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και τους επιβλήθηκαν οι προβλεπόμενες ποινές. Παράλληλα, απηύθυνε σύσταση σε όλους τους παρόχους να μην προβούν σε είσπραξη των ποσών που προέρχονταν από χρεώσεις για τις συγκεκριμένες κλήσεις, για τις οποίες είχαν υποβληθεί καταγγελίες στον ΟΤΕ.

Επιπλέον, κατόπιν καταγγελιών αναφορικά με ακούσιες κλήσεις σε διεθνείς αριθμούς και μετά από διερεύνηση των υποθέσεων, έλαβε Προσωρινά Μέτρα, πιθανολογώντας την ύπαρξη κινδύνου για τους χρήστες από προγράμματα dialer σε διεθνείς αριθμούς. Στο πλαίσιο αυτό, οι πάροχοι δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών υποχρεώθηκαν να φράξουν προσωρινά την απευθείας κλήση προς συγκεκριμένο κατάλογο διεθνών προορισμών<sup>12</sup>, ο οποίος συμπληρώνεται ή τροποποιείται από την ΕΕΤΤ ανάλογα με τα στοιχεία που συλλέγει. Η κίνηση προς τους εξαιρούμενους διεθνείς προορισμούς εξυπηρετείται μέσω υπηρεσίας τηλεφωνητή από τον υπόχρεο Πάροχο Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ), που είναι ο ΟΤΕ.

Παράλληλα, ζητήθηκε από τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, να μεριμνήσουν για τη συστηματική και επισταμένη ενημέρωση όλων των χρηστών του Διαδικτύου, μέσω ενημερωτικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Η πληροφόρηση αφορούσε στους κινδύνους που ελλοχεύουν στο Διαδίκτυο από προγράμματα dialer, τόσο σε διεθνείς προορισμούς όσο και σε αριθμούς πρόσθετης χρέωσης, καθώς επίσης και στους τρόπους προστασίας, με συγκεκριμένες προτάσεις υλικού και λογισμικού.

Τέλος, η ΕΕΤΤ, συνέταξε και δημοσίευσε τον Οκτώβριο του 2007 Κώδικα Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)<sup>13</sup>, με τον οποίο, μεταξύ άλλων, ρυθμίζονται θέματα που αφορούν στους dialer και θεσπίζονται κανόνες λειτουργίας, οι οποίοι εγγυώνται την προστασία των χρηστών. Στην υποενοότητα 1.2.8. παρουσιάζονται αναλυτικά τα θέματα που ρυθμίζει ο Κώδικας.

Επισημαίνεται ότι ο συγκεκριμένος Κώδικας αφορά στις ΥΠΠ που παρέχονται μέσω αριθμών του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ) και συνεπώς, δεν αφορά σε υπηρεσίες dialer μέσω διεθνών αριθμών, τους οποίους η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα να διαχειριστεί ή να ελέγξει.

### 1.2.8. Κώδικας Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Η ΕΕΤΤ τον Οκτώβριο του 2007 δημοσίευσε Κώδικα Δεοντολογίας για τις ΥΠΠ.

Με τον Κώδικα θεσπίζονται οι κανόνες για την παροχή υπηρεσιών:

- Τηλεχοπληροφόρησης (Audiotext).
- Οπτικής τηλεπληροφόρησης (Videotext).
- Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (PSMS).
- Πολυμεσικών Μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (PMMS).

Οι ΥΠΠ μπορεί να παρέχονται μέσω Διαδικτύου. Επισημαίνεται ότι ο συγκεκριμένος Κώδικας δεν αφορά στη ρύθμιση του περιεχομένου των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Οι ΥΠΠ στην Ελλάδα παρέχονται μέσω των δεκαψήφιων αριθμών της μορφής 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX και των πενταψήφιων σύντομων κωδικών 14 XXX, 190XX - 195XX και 54XXX, οι οποίοι θα πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς σε οποιοδήποτε διαφημιστικό υλικό των παρόχων ΥΠΠ.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για τις ΥΠΠ που δημοσίευσε η ΕΕΤΤ, οι πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται, μεταξύ άλλων, να:

- Δημιουργήσουν γραμμή εξυπηρέτησης, με αστική χρέωση, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις

11. Απόφαση ΕΕΤΤ 447/17/26-07-2007 και 447/18/26-07-2007.

12. Ο συγκεκριμένος κατάλογος περιλαμβάνει τους εξής διεθνείς προορισμούς: Nauru (00674), Solomon Islands (00677), Wallis and Futuna (00681), Kiribati (00686), Guinea Bissau (00245).

13. ΦΕΚ 1943/01-10-2007.

ανακοινώσεις/ διαφημίσεις της ΥΠΠ. Η εξυπηρέτηση στη συγκεκριμένη γραμμή δεν πρέπει να γίνεται μόνο μέσω ηχογραφημένου μηνύματος.

- Ενσωματώνουν σε κάθε προωθητικό υλικό πλήρη και σαφή περιγραφή της χρέωσης και επίσης, να δηλώνουν την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας τους, ώστε οι χρήστες να έχουν τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με αυτούς.
- Δημοσιεύουν πίνακα με όλες τις παρεχόμενες ΥΠΠ, ο οποίος θα πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμος από τους καταναλωτές. Ο πίνακας θα δημοσιεύεται στο δικτυακό τόπο των παρόχων ΥΠΠ ή εναλλακτικά θα φιλοξενείται σε εκείνον των αντίστοιχων παρόχων δικτύου.
- Παρέχουν ατελώς, σαφή περιγραφή της χρέωσης κατά την έναρξη της κλήσης μέσω ηχογραφημένου μηνύματος.
- Ενημερώνουν άμεσα -είτε μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος, είτε μετά την αποστολή του μηνύματος εγγραφής του χρήστη- για την τιμολόγηση ανά μήνυμα και το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας, στην περίπτωση των PSMS.
- Μη θέτουν το χρήστη σε υπερβολική και αδικαιολόγητη αναμονή για τη σύνδεσή του με την υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση, ο χρήστης δε χρεώνεται για το διάστημα αναμονής και ενημερώνεται σχετικά εκ των προτέρων. Αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό και δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την παροχή της υπηρεσίας, οι πάροχοι δεν απαντούν σε κλήση καταναλωτή.
- Ενημερώνουν το χρήστη στην αρχή της σύνδεσης ότι η υπηρεσία παρέχεται μόνο με την άδεια του προσώπου που πληρώνει τη σύνδεση με το δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Επίσης, στην περίπτωση που η υπηρεσία απευθύνεται αποκλειστικά σε ενήλικους, πρέπει να ενημερώνουν στην αρχή της σύνδεσης ότι, χρήση της εν λόγω υπηρεσίας μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο από άτομα που έχουν συμπληρώσει το 18<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους.
- Διακόπτουν αυτόματα τη σύνδεση του χρήστη μετά την πάροδο 20 λεπτών από την έναρξή της.

Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου Κώδικα Δεοντολογίας, ρυθμίζονται και θέματα για την προστασία των χρηστών από παράνομους dialer. Συγκεκριμένα, για την παροχή ΥΠΠ μέσω Διαδικτύου, ισχύουν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- Οι πάροχοι ΥΠΠ μέσω Διαδικτύου ενημερώνουν εξαρχής το χρήστη για τη σύνδεση με υπηρεσία υψηλής χρέωσης και το σχετικό κόστος. Τα σχετικά ενημερωτικά στοιχεία αναγράφονται ευδιάκριτα και

με σαφήνεια σε «παράθυρο», στο οποίο δεν παρεμβάλλονται άλλα «παράθυρα» γραφικά ή κείμενο. Στο πλαίσιο του ίδιου «παραθύρου», ο χρήστης δίνει τη ρητή συγκατάθεσή του για τη σύνδεση με την υπηρεσία, επιλέγοντας ένα κουμπί με την ένδειξη ΟΚ.

- Οι πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται να εξασφαλίζουν ότι οι ήχοι επιλογής αριθμού (dialing) και διαποδιαμορφωτή (modem) είναι συνεχώς ενεργοποιημένοι.
- Σε περίπτωση χρέωσης της ΥΠΠ ανά μονάδα χρόνου, οι πάροχοι υποχρεούνται να τοποθετούν σε μόνιμη βάση στο παράθυρο εφαρμογής που δίνει την πρόσβαση στην υπηρεσία, έναν ψηφιακό μετρητή χρόνου ο οποίος θα επιδεικνύει τη διάρκεια σύνδεσης.
- Οι πάροχοι υποχρεούνται να διακόπτουν αυτόματα τη σύνδεση του χρήστη με την υπηρεσία, μετά την πάροδο 20 λεπτών από την έναρξη της σύνδεσης.
- Το λογισμικό που καθιστά δυνατή τη σύνδεση του χρήστη με την υπηρεσία, δεν επιτρέπεται να αντικαθιστά μόνιμα τον αριθμό σύνδεσης του υπολογιστή με το Διαδίκτυο με τον αριθμό υψηλής χρέωσης της υπηρεσίας ή να ενεργοποιεί τη σύνδεση με την υπηρεσία χωρίς την παρέμβαση και τη ρητή συγκατάθεση του χρήστη.

### 1.2.9. Δείκτες Ποιότητας των Παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ, το διάστημα 22 Οκτωβρίου - 21 Δεκεμβρίου 2007, διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση, με αντικείμενο τους δείκτες ποιότητας των υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η Διαβούλευση εντάσσεται στο πλαίσιο των δράσεων της ΕΕΤΤ για τον καθορισμό συγκρίσιμων, επαρκών και χρηστικών πληροφοριών αναφορικά με την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες. Σημειώνεται ότι, οι πάροχοι δημόσιων δικτύων ή/ και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών οφείλουν, ύστερα από υπόδειξη της ΕΕΤΤ, να δημοσιεύουν τις ανωτέρω πληροφορίες.

Η Διαβούλευση διενεργήθηκε σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τα διεθνή πρότυπα και τη διεθνή εμπειρία στον τομέα αυτό. Κύριες πηγές αποτέλεσαν τα πρότυπα και οι προδιαγραφές του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τυποποίησης στις Τηλεπικοινωνίες (ETSI) και της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU).

Στο κείμενο της Διαβούλευσης παρουσιάστηκαν οι προτεινόμενοι από την ΕΕΤΤ δείκτες ποιότητας για τις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, κινητής τηλεφωνίας και σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η Διαβούλευση εστίασε για κάθε δείκτη ποιότητας υπηρεσίας, στην περιγραφή του, στις προτεινόμενες μετρήσεις του, στη γενική μέθοδο μέτρησης που περιγράφεται στα

διεθνή πρότυπα/ συστάσεις και στην εφαρμογή του σε άμεσες ή έμμεσες υπηρεσίες<sup>14</sup>, ανάλογα με το είδος του παρόχου της υπηρεσίας.

Επιπλέον, προτάθηκε ο πάροχος υπηρεσίας που χρεώνει το χρήστη να είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της υπηρεσίας και την παροχή των στατιστικών μετρήσεών της. Για παράδειγμα, στην περίπτωση της Επιλογής/ Προεπιλογής Φορέα, ο πάροχος που επιλέγεται/ προεπιλέγεται να πραγματοποιήσει μία κλήση, θα είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της υπηρεσίας και την παροχή σχετικών στατιστικών στοιχείων.

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων συμφώνησε με τις προτάσεις της ΕΕΤΤ και οι απόψεις που διατυπώθηκαν επικεντρώθηκαν στην ανάγκη διασφάλισης ενός συνόλου δεικτών που θα είναι κατανοητοί από το μέσο καταναλωτή.

Η ΕΕΤΤ, θα αξιοποιήσει τα αποτελέσματα της Διαβούλευσης προκειμένου να εκδώσει το 2008 σχετικό Κανονισμό που θα καθορίζει<sup>15</sup>:

- Τους δείκτες ποιότητας που οι πάροχοι οφείλουν να μετρούν.
- Το περιεχόμενο και τη μορφή των προς δημοσίευση πληροφοριών, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες.
- Τον τρόπο και το χρόνο δημοσίευσης των πληροφοριών.
- Την υποχρέωση των παρόχων να υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ αντίγραφο των πληροφοριών πριν από τη δημοσίευσή τους.

#### **1.2.10. Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**

Το 2007, η ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικών καταγγελιών από κατόικους, διενήργησε αυτοψίες σε οικισμούς του Νομού Αττικής οι οποίοι εξαιρούνται από την καθημερινή διανομή και την κατ' οίκον επίδοση από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) και στους οποίους η διανομή πραγματοποιείται μέσω γραμματοθυρίδων. Με τους επιτόπιους ελέγχους διαπιστώθηκε ο βαθμός δυσκολίας πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο, ελέγχθηκε η απουσία οδοσήμανσης και οδαρίθμησης και αποσαφηνίσθηκε η κατηγοριοποίηση των συγκεκριμένων περιοχών ως προς την πληθυσμιακή συγκέντρωση και την αρτιότητα του οδικού δικτύου.

Επίσης, η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους σε ταχυδρομικά γραφεία του ΕΛΤΑ στο Νομό Αττικής, προκειμένου να διαπιστώσει εάν είχαν αναρτηθεί κατάλογοι με τις εξαιρούμενες -από την καθημερινή διανομή και την κατ' οίκον επίδοση- περιοχές και τη συχνότητα εξυπηρέτησής τους<sup>16</sup>. Διαπιστώθηκε ότι ο ΕΛΤΑ ενημέρωνε τους καταναλωτές μόνο στις περιπτώσεις που οι ίδιοι διατύπωναν σχετικό αίτημα. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η ΕΕΤΤ συνέστησε στον ΕΛΤΑ να αναρτήσει τους καταλόγους σε εμφανή σημεία.

Από τους ελέγχους διαπιστώθηκε επίσης ότι, ο ΕΛΤΑ δεν είχε αναρτήσει στα ταχυδρομικά γραφεία του τον τιμοκατάλογο υπηρεσιών του. Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με τις υποχρεώσεις του ΕΛΤΑ -ως Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ)- και το σχετικό Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ), ο ανωτέρω τιμοκατάλογος πρέπει να είναι αναρτημένος σε όλα τα ταχυδρομικά γραφεία του, σε εμφανές και προσβάσιμο από τους καταναλωτές σημείο. Μετά από σχετική επισήμανση της ΕΕΤΤ, ο ΕΛΤΑ ενημέρωσε όλες τις Περιφερειακές Διευθύνσεις του, για την υποχρέωση ανάρτησης του τιμοκαταλόγου στους πίνακες ανακοινώσεων όλων των ταχυδρομικών γραφείων.

Τα πορίσματα των αυτοψιών και των επιτόπιων ελέγχων θα αξιοποιηθούν από την ΕΕΤΤ, προκειμένου να αναμορφώσει το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο προς όφελος των καταναλωτών.

Τέλος, αναφορικά με τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών, η ΕΕΤΤ εξέτασε τις ατομικές συμβάσεις τους και διαπίστωσε ότι, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, δεν αναφερόταν το ελάχιστο ποσό αποζημίωσης για απώλεια ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων και ο χρόνος αξιώσής της. Η ΕΕΤΤ, για τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών, απηύθυνε συστάσεις στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, ώστε να προβούν στις απαραίτητες τροποποιήσεις.

#### **1.2.11. Ενημερωτικές Δράσεις**

##### **Ενημερωτική Εκστρατεία για τις Κεραίες Κινητής Τηλεφωνίας**

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε, στις 30 Ιανουαρίου 2007 στη Θεσσαλονίκη, Ημερίδα με θέμα «Κεραίες Κινητής Τηλεφωνίας: Υπεύθυνος Διάλογος για την Έγκυρη Ενημέρωση και την Προστασία των Πολιτών».

14. Άμεση είναι η υπηρεσία της οποίας ο πάροχος παρέχει και το δίκτυο πρόσβασης. Έμμεση είναι η υπηρεσία της οποίας ο πάροχος δε διαθέτει το δίκτυο πρόσβασης, αλλά έχει επιλεγεί από το χρήστη μέσω κάποιου τύπου Επιλογής/ Προεπιλογής Φορέα.

15. Οι ανωτέρω υποχρεώσεις που δύναται να επιβάλλει η ΕΕΤΤ αφορούν μόνο στους παρόχους δημοσίων δικτύων ή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που δραστηριοποιούνται στις σχετικές αγορές για τουλάχιστον 6 μήνες.

16. Σύμφωνα με την ΥΑ 28977/811/21-06-2006.



Η Ημερίδα περιελάμβανε τις ακόλουθες θεματικές ενότητες:

- Κεραίες Κινητής Τηλεφωνίας: Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία και Επιστημονικά Δεδομένα.
- Ο Πολίτης στο Νέο Περιβάλλον Ασύρματων Επικοινωνιών: Ρυθμιστικό Πλαίσιο - Τρόποι Ενημέρωσης & Προστασίας - Προτάσεις για το Μέλλον.

Στην Ημερίδα παρουσιάστηκε το σύνολο των επιστημονικών δεδομένων σχετικά με το πολυσύνθετο θέμα των κεραίων κινητής τηλεφωνίας. Επίσης, υπήρξε γόνιμος διάλογος ανάμεσα στους αρμόδιους φορείς από τον οποίο προέκυψαν χρήσιμα συμπεράσματα για την ασφαλή λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, προς όφελος των πολιτών. Τέλος, οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για θέματα ορθολογικής και ασφαλούς χρήσης του κινητού τηλεφώνου.

Στην Ημερίδα συμμετείχαν εκπρόσωποι της ακαδημαϊκής κοινότητας και αρμόδιων Υπηρεσιών, φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στελέχη της αγοράς και εκπρόσωποι καταναλωτών.

Οι ομιλίες/ παρουσιάσεις, τα πρακτικά και τα συμπεράσματα που προέκυψαν είναι διαθέσιμα στο δικτυακό τόπο<sup>17</sup> της ΕΕΤΤ.

#### Ημερίδα «Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και Προστασία Καταναλωτών»

Στις 11 Δεκεμβρίου 2007 η ΕΕΤΤ διοργάνωσε Ημερίδα με θέμα «Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και Προστασία Καταναλωτών».

Στην Ημερίδα αναδείχθηκε ο ρόλος που διαδραματίζουν οι δημόσιοι εποπτικοί φορείς, οι πάροχοι, οι καταναλωτικές οργανώσεις και η Κοινωνία Πολιτών στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Παράλληλα, αναπτύχθηκε επικοινωνιακός διάλογος ανάμεσα σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, σχετικά με τις δυνατότητες βελτίωσης του επιπέδου εξυπηρέτησης των καταναλωτών και τους τρόπους διασφάλισης των δικαιωμάτων τους.

Κεντρικός Ομιλητής της Ημερίδας ήταν ο Υπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών, κ. Κωστής Χατζηδάκης. Στην εκδήλωση συμμετείχαν εκπρόσωποι των πολιτικών κομμάτων, του ευρύτερου δημόσιου τομέα, στελέχη της

αγοράς καθώς και εκπρόσωποι της ακαδημαϊκής κοινότητας και των καταναλωτών.

Οι παρουσιάσεις και οι ομιλίες είναι διαθέσιμες στο δικτυακό τόπο<sup>18</sup> της ΕΕΤΤ.

#### Οδηγός Διεθνούς Περιαγωγής



Στο πλαίσιο της επαρκούς ενημέρωσης των καταναλωτών για θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ εξέδωσε ενημερωτικό έντυπο για τη Διεθνή Περιαγωγή. Το έντυπο παρέχει πληροφορίες για τους τρόπους με τους οποίους οι καταναλωτές μπορούν να αξιοποιήσουν τη Διεθνή Περιαγωγή, όταν ταξιδεύουν στο εξωτερικό.

Συγκεκριμένα, ενημερώνει, μεταξύ άλλων, για τα ακόλουθα θέματα:

- Τον τρόπο ενεργοποίησης της Διεθνούς Περιαγωγής.
- Τις δυνατότητες που παρέχει η υπηρεσία και τις σχετικές χρεώσεις.
- Τις προσφερόμενες επιλογές.
- Τις υποχρεώσεις των παρόχων σύμφωνα με το νέο Κανονισμό της ΕΕ για τη Διεθνή Περιαγωγή, που τέθηκε σε ισχύ στις 30 Ιουνίου 2007. Ο συγκεκριμένος Κανονισμός έχει κύριο στόχο τη μείωση αλλά και τη διαφάνεια των χρεώσεων της Διεθνούς Περιαγωγής.

#### Ενημερωτική Εκστρατεία για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε το 2007 κύκλο ενημερωτικών σεμιναρίων στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και την Πάτρα. Στόχος ήταν να ενημερωθούν αφενός οι καταναλωτές για τα δικαιώματά τους και αφετέρου η ταχυδρομική αγορά για την ορθή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου. Επίσης, παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα του ελεγκτικού έργου της ΕΕΤΤ και δόθηκε στους συμμετέχοντες η ευκαιρία να ανταλλάξουν απόψεις για τις εξελίξεις στην αγορά (βλ. επίσης 5.1.3.).

Στις εκδηλώσεις συμμετείχαν καταναλωτικές οργανώσεις από τη Βόρεια και τη Δυτική Ελλάδα καθώς και από την Αθήνα, εκπρόσωποι ταχυδρομικών επιχειρήσεων, επιμελητηρίων, Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών και άλλων φορέων.

17. [www.eett.gr/](http://www.eett.gr/) Δελτία Τύπου-Ανακοινώσεις/ Εκδηλώσεις.

18. <http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/NewsReleases/Events/Imeridall206/omilies2.html>



# 02 Έτος Ευρυζωνικότητας: Ενέργειες για την προώθηση της Ευρυζωνικότητας

Η ανακήρυξη του 2007 ως Έτους Ευρυζωνικότητας, από τον Πρωθυπουργό της χώρας, κ. Κωνσταντίνo Καραμανλή, αποτυπώνει πλήρως τη σημασία που δίνει η Ελληνική Πολιτεία στην ψηφιακή ανάπτυξη.

Από ρυθμιστικής πλευράς, η ψήφιση του Ν. 3431/2006 παρέιχε στην ΕΕΤΤ τα απαραίτητα εργαλεία για την ουσιαστική απελευθέρωση του Τοπικού Βρόχου. Το γεγονός αυτό, είχε ως αποτέλεσμα την ενίσχυση του ανταγωνισμού και την υλοποίηση επενδύσεων από τους εναλλακτικούς παρόχους για την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ προέβη σε δράσεις ενημέρωσης για την ευρυζωνικότητα, προκειμένου να εξασφαλίσει ότι οι καταναλωτές συμπορεύονται με τις εξελίξεις στην αγορά και αξιοποιούν τα οφέλη που προκύπτουν.

## 2.1. Η Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα

Το 2007 αποτέλεσε ορόσημο για την πορεία της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα. Οι ευρυζωνικές συνδέσεις ξεπέρασαν το 1.000.000 στο τέλος του έτους (διείσδυση στον πληθυσμό 9,1%). Παράλληλα, ραγδαία ανάπτυξη παρουσίασε και η **Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ)**.

Σύμφωνα με στοιχεία της 13<sup>ης</sup> Έκθεσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την πορεία της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ευρώπη, η Ελλάδα μπήκε για πρώτη φορά σε τροχιά σύγκλισης με την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), καθώς παρουσίασε ετήσια ευρυζωνική ανάπτυξη (αύξηση του αριθμού ευρυζωνικών γραμμών ανά κάτοικο σε ένα έτος) μεγαλύτερη από τη μέση ανάπτυξη της ΕΕ. Συγκεκριμένα, η ευρυζωνική ανάπτυξη στην Ελλάδα το 2007 ανήλθε σε 4,7 γραμμές ανά 100 κατοίκους, έναντι 3,8 γραμμών ανά 100 κατοίκους στην ΕΕ. Ως αποτέλεσμα της εν λόγω ανάπτυξης, η Ελλάδα έπαψε να βρίσκεται το 2007 στην τελευταία θέση κατάταξης στην ΕΕ όσον αφορά στην ευρυζωνική διείσδυση.

Καταλυτικό παράγοντα ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας αποτέλεσε η αλματώδης αύξηση των γραμμών ΑΠΤΒ, δεδομένου ότι, στο τέλος του έτους, αποτελούσαν το 20% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών και πάνω από το 5% των κύριων τηλεφωνικών συνδέσεων της χώρας, αντίστοιχα.

Η ανάπτυξη της ΑΠΤΒ συνδέεται άρρηκτα με τις Φυσικές Συνεγκαταστάσεις που πραγματοποιήθηκαν στη χώρα το 2007. Ειδικότερα, στο τέλος του έτους, παρεχόταν **Φυσική**

**Συνεγκατάσταση** σε 70 Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΟΤΕ στην Αττική και σε 49 στην υπόλοιπη Ελλάδα. Με την αύξηση των χώρων Φυσικής Συνεγκατάστασης, δόθηκε στους εναλλακτικούς παρόχους η δυνατότητα πρόσβασης σε ποσοστό μεγαλύτερο του 60% του συνόλου των συνδρομητών της χώρας.

Σημειώνεται ότι, η πρόσβαση xDSL μέσω γραμμών **ΑΡΥΣ**<sup>19</sup> εξακολουθεί να αποτελεί το βασικό τρόπο ευρυζωνικής πρόσβασης. Ωστόσο, ο ρυθμός αύξησης της συγκεκριμένης πρόσβασης μειώνεται συνεχώς, σε σχέση με τον αντίστοιχο της πρόσβασης με ΑΠΤΒ που αυξάνεται. Το γεγονός αυτό αναδεικνύει αφενός τη μετάβαση των εναλλακτικών παρόχων σε υψηλότερα επίπεδα επενδύσεων και αφετέρου το ενδιαφέρον των καταναλωτών για καινοτόμα προϊόντα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

## 2.2. Ρυθμιστικές Παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ

### Έκδοση & Τροποποίηση Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε<sup>20</sup>, κατόπιν τροποποιήσεων, την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την ΑΠΤΒ και Συναφείς Ευκολίες (RUCO). Η υποχρέωση υποβολής της συγκεκριμένης Προσφοράς είχε επιβληθεί στον ΟΤΕ, με προηγούμενη Απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>21</sup>, ως μέτρο αντιμετώπισης της έλλειψης ανταγωνισμού στη χονδρική αγορά ΑΠΤΒ.

Η νέα Προσφορά Αναφοράς ορίζει τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες, με βάση τις οποίες ο ΟΤΕ παρέχει τις αναγκαίες υπηρεσίες και ευκολίες πρόσβασης (κυρίως τα

19. Ασύμμετρος Ρυθμός Σύνδεσης: αποτελεί απόδοση στην ελληνική γλώσσα του όρου ADSL και πρόκειται για την ευρυζωνική τεχνολογία που χρησιμοποιεί τα υπάρχοντα καλώδια χαλκού των τηλεφωνικών συνδέσεων για να επιτύχει μεγαλύτερες ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων (αλλά και την ταυτόχρονη μετάδοση φωνής).

20. Απόφαση ΕΕΤΤ 429/15/04-04-2007, ΦΕΚ 620/Β/25-04-2007.

21. Απόφαση ΕΕΤΤ 388/012/31-05-2006, ΦΕΚ 932/Β/2006/18-07-2006.

δικαιώματα συνεγκατάστασης στα Α/Κ του ΟΤΕ) στους παρόχους, προκειμένου οι τελευταίοι να παρέχουν υπό όρους ανταγωνιστικούς, υπηρεσίες ΑΠΤΒ στους καταναλωτές. Επισημαίνεται ότι, η Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ δε ρυθμίζει τις συμβατικές σχέσεις σε επίπεδο λιανικής μεταξύ των παρόχων και των συνδρομητών.

Συγκεκριμένα, προβλέπει, μεταξύ άλλων:

- Τις διαδικασίες μετάβασης ανάμεσα σε υπηρεσίες (π.χ. παράδοση βρόχου με Φορητότητα, αλλαγή παρόχου ΑΠΤΒ). Οι εν λόγω διαδικασίες στοχεύουν στην ελαχιστοποίηση του χρόνου κατά τον οποίο δεν παρέχονται στον καταναλωτή τηλεφωνικές ή/ και ευρυζωνικές υπηρεσίες.
- Τους οικονομικούς όρους που σχετίζονται με τις υπηρεσίες ΑΠΤΒ, δεδομένου ότι ρυθμίζονται θέματα όπως τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις κάθε μέρους, ο τρόπος κατανομής των διαθέσιμων πόρων καθώς και ο τρόπος επιμερισμού του κόστους ανάμεσα στους παρόχους.
- Τους όρους της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA): Οι χρόνοι στους οποίους ο ΟΤΕ υποχρεούται να παραδώσει κάθε τοπικό βρόχο μειώθηκαν σημαντικά και παράλληλα τέθηκαν ρήτρες στην περίπτωση που ο ΟΤΕ δεν εκπληρώσει τις προβλεπόμενες υποχρεώσεις του. Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στο θέμα της αναγγελίας και αποκατάστασης βλαβών, θέτοντας συγκεκριμένες υποχρεώσεις όσον αφορά στο χρόνο αποκατάστασης και προβλέποντας ρήτρες σε περίπτωση που ο ΟΤΕ δε συμμορφώνεται με τις εν λόγω υποχρεώσεις.

Για όλα τα ανωτέρω, ο καταναλωτής χρειάζεται να απευθυνθεί μόνο στον πάροχο από τον οποίο επιθυμεί να αγοράσει υπηρεσίες και ο οποίος θα είναι υπεύθυνος να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ικανοποίηση των αιτημάτων του.

Η νέα Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ, θέτει τις βάσεις για την ανάπτυξη βιώσιμου, αποτελεσματικού και ανόθευτου ανταγωνισμού στην αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, διευκολύνοντας την είσοδο των παρόχων και τη δραστηριοποίησή τους σε αυτήν, επί ίσοις όροις με τον ΟΤΕ, προς όφελος των καταναλωτών.

Η ΕΕΤΤ, παρακολουθώντας στενά την πορεία εφαρμογής της Προσφοράς Αναφοράς, έκρινε απαραίτητη την τροποποίηση συγκεκριμένων διατάξεων της<sup>22</sup>, προκειμένου να αποσαφηνισθούν πρωτίστως θέματα για την κατανομή πόρων σχετικών με τη Συνεγκατάσταση. Ως εκ τούτου,

το Δεκέμβριο του 2007, προέβη με Απόφαση Προσωρινών Μέτρων<sup>23</sup> στη συμπλήρωση της ανωτέρω Προσφοράς. Ειδικότερα, εισάγεται προσωρινώς ο αποκαλούμενος «φανταστικός αριθμός», ο οποίος αντιπροσωπεύει την «ταυτότητα του καλωδίου» που τερματίζει στις εγκαταστάσεις των καταναλωτών. Επίσης, προβλέπονται πρόσθετες διαδικασίες και πληροφορίες, που συμβάλλουν στην ταχύτερη αποκατάσταση των βλαβών. Από τις δύο συμπληρωματικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ, ωφελείται ο καταναλωτής, αφενός λόγω της αποτελεσματικότερης διαχείρισης των βλαβών και αφετέρου λόγω της απλοποίησης της διαδικασίας αλλαγής παρόχου ΑΠΤΒ. Η απλοποίηση της διαδικασίας επιτυγχάνεται, διότι ο «φανταστικός αριθμός» βρόχου αναγράφεται στους λογαριασμούς που λαμβάνει ο καταναλωτής και επομένως, ο τελευταίος μπορεί να το χρησιμοποιήσει προς διευκόλυνσή του σε κάθε αίτημά του για αλλαγή υπηρεσίας ή/ και παρόχου.

Επίσης, σε συνέχεια σχετικών αιτημάτων του ΟΤΕ και των υπόλοιπων παρόχων, το διάστημα 21 Δεκεμβρίου 2007 - 21 Ιανουαρίου 2008, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε<sup>24</sup> Δημόσια Διαβούλευση με στόχο να διερευνήσει την ανάγκη εκτενέστερης τροποποίησης της Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤΒ, αναφορικά με τα εξής θέματα:

- Αποσαφήνιση της υφιστάμενης δυνατότητας εγκατάστασης καμπίνας στον προαύλιο χώρο του κτιρίου του ΟΤΕ.
- Τροποποίηση των διαδικασιών για παροχή Συνεγκατάστασης, αφήνοντας στους παρόχους περισσότερη ελευθερία όσον αφορά στο είδος συνεγκατάστασης.
- Αλλαγή στον αλγόριθμο κατανομής ζευγών Εσωτερικών Συνδετικών Καλωδίων (ΕΣΚ).
- Αποσαφήνιση της υφιστάμενης δυνατότητας αυτοπαροχής υπηρεσιών σύνδεσης και μετάδοσης (backhauling), με χρήση ασύρματων μέσων του παρόχου.
- Επέκταση του χρονοδιαγράμματος για την παράδοση ανενεργών βρόχων.

### Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (RBO)

Η ΕΕΤΤ, το 2007, ενέκρινε<sup>25</sup> την Προσφορά Αναφοράς για τη Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση-ΧΕΠ (RBO) του ΟΤΕ. Σημειώνεται ότι, η δημοσίευση της Προσφοράς από τον ΟΤΕ εντάσσεται στις ρυθμιστικές υποχρεώσεις του, στο πλαίσιο της ανάλυσης της εν λόγω αγοράς από την ΕΕΤΤ<sup>26</sup>.

22. Απόφαση ΕΕΤΤ 443/28/09-07-2007.

23. Απόφαση ΕΕΤΤ 462/174/14-12-2007.

24. Απόφαση ΕΕΤΤ 462/173/14-12-2007.

25. Απόφαση ΕΕΤΤ 437/01/01-06-2007, ΦΕΚ 1013/Β/21-06-2007.

26. Απόφαση ΕΕΤΤ 389/51/2006.

Η ΕΕΤΤ τροποποίησε σημαντικά την Προσφορά Αναφοράς που είχε καταθέσει ο ΟΤΕ, με στόχο να καλυφθούν οι σύγχρονες ανάγκες της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, προς όφελος των καταναλωτών και του ανταγωνισμού.

Με την Προσφορά Αναφοράς, ορίζονται συγκεκριμένες διαδικασίες και χρονοδιαγράμματα βάσει των οποίων ο ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες ΧΕΠ (υπηρεσίες ADSL) σε άλλους παρόχους. Με αυτό τον τρόπο, οι τελευταίοι έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν στους καταναλωτές υπηρεσίες, ανάλογες με τις λιανικές υπηρεσίες που προσφέρει ο ΟΤΕ στους συνδρομητές του. Επιπρόσθετα, προβλέπονται δείκτες ποιότητας, μέσω των οποίων εξασφαλίζεται η ισότιμη μεταχείριση, καθώς και η διαφάνεια των διαδικασιών και των όρων παροχής υπηρεσιών.

Περαιτέρω, ρυθμίζονται οι διαδικασίες μετάβασης του καταναλωτή από έναν πάροχο σε άλλο για υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης ADSL και επίσης, προβλέπεται η καταβολή από τον ΟΤΕ ρητρών προς τους εν λόγω παρόχους, στην περίπτωση μη συμμόρφωσής του με τα προβλεπόμενα χρονοδιαγράμματα. Παράλληλα, ορίζονται με σαφήνεια οι τεχνικοί/οικονομικοί όροι που αφορούν στην παροχή της υπηρεσίας ΧΕΠ (π.χ. διαδικασίες τιμολόγησης-εξόφλησης, επίλυσης τυχόν διαφορών επί οικονομικών θεμάτων).

Ένα από τα πλέον σημαντικά σημεία της νέας Προσφοράς αποτελεί η μείωση του υποχρεωτικού χρόνου σύμβασης μεταξύ ΟΤΕ και παρόχων από 1 έτος, σε 1 μήνα. Το γεγονός αυτό, έχει άμεσα οφέλη για την αγορά των ευρυζωνικών συνδέσεων, δεδομένου ότι ελαχιστοποιείται η διάρκεια σύμβασης για υπηρεσίες ADSL μεταξύ των παρόχων και των καταναλωτών. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές αναμένεται να αποκτήσουν μεγαλύτερη ελευθερία επιλογών, καθώς θα μπορούν να αλλάζουν ευκολότερα και συχνότερα υπηρεσίες ή/και πάροχο για τη χρήση υπηρεσιών ADSL.

Τέλος, με τη συγκεκριμένη Προσφορά Αναφοράς, αναμένεται να διαμορφωθεί ευνοϊκό περιβάλλον για την προσέλκυση επενδύσεων από φορείς της αγοράς, γεγονός που θα οδηγήσει στην αύξηση του ανταγωνισμού, στη μεγιστοποίηση των ωφελειών για τον καταναλωτή και εν τέλει, στην περαιτέρω διείσδυση της ευρυζωνικότητας στη χώρα μας.

## Μεθοδολογία Retail Minus για τον Υπολογισμό των Τιμών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (Υπηρεσίες ADSL) του ΟΤΕ

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε<sup>27</sup> τον Αύγουστο του 2007 τη μεθοδολογία των Προεξοφλημένων Ταμειακών Ροών (DCF) για τον υπολογισμό του μοντέλου ελέγχου τιμών retail minus της ΧΕΠ του ΟΤΕ. Η μεθοδολογία αυτή καθορίζει, μεταξύ άλλων, το ελάχιστο περιθώριο που πρέπει να υπάρχει μεταξύ της λιανικής και της χονδρικής τιμής για την παροχή ευρυζωνικών προσβάσεων (προσβάσεις ADSL). Επιπλέον, με τη χρήση του μοντέλου ελέγχου τιμών DCF, η ΕΕΤΤ όρισε το εν λόγω περιθώριο στο επίπεδο του 20,58%.

Η ΕΕΤΤ θα αξιολογεί την ανάγκη αναθεώρησης του συντελεστή retail minus σε ετήσια βάση καθώς και στις περιπτώσεις που ο ΟΤΕ σχεδιάζει:

- Να εισάγει νέες χρεώσεις λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης ή/και προσφορές για πακέτα υπηρεσιών οι οποίες συμπεριλαμβάνουν ευρυζωνική πρόσβαση ή/και
- Να προβεί σε αλλαγές στην υπηρεσία Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση Υπηρεσιών ADSL (ΟΚΣΥΑ) ή/και
- Να αποσύρει ή να τροποποιήσει το υφιστάμενο σχήμα όγκου έκπτωσης για το εμπορικό προϊόν ΑΡΥΣ.

Με την Απόφαση αυτή ολοκληρώνεται μία σειρά κανονιστικών Αποφάσεων της ΕΕΤΤ για την αγορά ΧΕΠ οι οποίες αφορούσαν, μεταξύ άλλων, στον ορισμό της αγοράς χονδρικών υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης και στην επιβολή κανονιστικών υποχρεώσεων σε όσες επιχειρήσεις κρίνονται ότι έχουν Σημαντική Ισχύ στη συγκεκριμένη αγορά (εντός των οποίων συγκαταλέγεται και ο έλεγχος τιμών βάσει του μοντέλου retail minus).

## Συνεγκατάσταση

Η ΕΕΤΤ, με Απόφασή της<sup>28</sup>, το διάστημα 3 Δεκεμβρίου 2007 - 21 Ιανουαρίου 2008, έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση Σχέδιο για τον Κανονισμό Συνεγκατάστασης. Με το εν λόγω Σχέδιο, η ΕΕΤΤ καθορίζει τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες για τη Συνεγκατάσταση εξοπλισμού Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ή/και την από κοινού χρήση συναφών ευκολιών από τους παρόχους υπηρεσιών ή/και δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σε:

27. Απόφαση ΕΕΤΤ 448/206/21-08-2007.

28. Απόφαση ΕΕΤΤ 461/52/30-11-2007.

1. Κτίρια: Συνεγκατάσταση εντός του κτιρίου (Φυσική σε ξεχωριστό χώρο, Σύμμεικτη) ή στον περιβάλλοντα χώρο.
2. Οικίσκους και καμπίνες ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
3. Σωληνώσεις, μικροσωληνώσεις, αγωγοί και φρεάτια.
4. Κατασκευές κεραιών.

Οι προαναφερθείσες υποδομές μπορεί να βρίσκονται σε ιδιότητα ή μη κτίρια, σε κοινόχρηστους χώρους, σε δημόσιους χώρους, σε χώρους Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) ή σε χώρους ιδιωτών.

Με τον Κανονισμό προκύπτουν οφέλη για το κοινό και τους παρόχους, όπως η μείωση της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος και της ενόχλησης του κοινού από τα έργα ανάπτυξης υποδομών, η δυνατότητα πρόσβασης περισσότερων παρόχων σε υπηρεσίες, η εξοικονόμηση χρόνου και η μείωση δαπανών για την ανάπτυξη υποδομών.

### Δικαιώματα Διέλευσης

Το διάστημα 12 Δεκεμβρίου 2006 - 31 Ιανουαρίου 2007, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση προκειμένου να καταγράψει τις απόψεις των αρμόδιων φορέων<sup>29</sup> σχετικά με την πρότασή της για ενιαίο τρόπο χορήγησης Δικαιωμάτων Διέλευσης και τον υπολογισμό των σχετικών τελών.

Στη συνέχεια, αξιολόγησε τα αποτελέσματα της Διαβούλευσης<sup>30</sup> και την 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2007, εκπόνησε και υπέβαλε στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) Εισήγηση για την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ). Η ΚΥΑ θα καθορίζει το πλαίσιο και τις ειδικές διαδικασίες χορήγησης των Δικαιωμάτων Διέλευσης, Εγκατάσταση και Λειτουργία δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε χώρους που ανήκουν τόσο στο δημόσιο όσο και σε ιδιώτες.

Στην Εισήγηση καθορίζονται τα ακόλουθα:

- Οι αρμόδιες Αρχές για τη χορήγηση των Δικαιωμάτων Διέλευσης σε όλη την Επικράτεια, με κυριότερες τις Περιφέρειες, τις Νομαρχίες και τους Δήμους όλης της χώρας.
- Η ενιαία διαδικασία χορήγησης Δικαιωμάτων Διέλευσης για όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες (Δήμοι - Νομαρχίες - Περιφέρεια - Δημόσιες Υπηρεσίες).
- Τα απαραίτητα δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέτουν οι αιτούντες πάροχοι μαζί με την αίτηση χορήγησης Δικαιωμάτων Διέλευσης.
- Οι προθεσμίες εντός των οποίων οφείλουν να απαντήσουν οι αρμόδιες Αρχές στους παρόχους.
- Οι υποχρεώσεις, οι εγγυήσεις και τα δικαιώματα -αφενός των αρμόδιων Αρχών και αφετέρου των

αδειοδοτημένων παρόχων- αναφορικά με την εγκατάσταση/ συνεγκατάσταση των ευκολιών, την αποκατάσταση του οδοστρωμάτων και την παράδοση των τελικών σχεδίων των δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ καθόρισε τις προδιαγραφές ειδικού πληροφοριακού συστήματος για την ηλεκτρονική διαχείριση των Δικαιωμάτων Διέλευσης και την αποτύπωση των αδειοδοτημένων δικτύων. Με το συγκεκριμένο σύστημα θα αποφεύγονται βλάβες και θα διευκολύνεται αφενός η επέκταση των δικτύων και αφετέρου η σύνδεση των καταναλωτών.

Μετά την έκδοση της ΚΥΑ, η ΕΕΤΤ πρόκειται να εκδώσει, σύμφωνα με τη νομοθεσία, σχετικό Κανονισμό για τα Τέλη Διέλευσης και Χρήσης.

Απώτερο στόχο συνεχίζει να αποτελεί η διευκόλυνση όλων των εμπλεκόμενων μερών στην εγκατάσταση σύγχρονων υποδομών (δικτύων οπτικών ινών) σε όλη την Ελληνική Επικράτεια, καθώς και η υλοποίηση των απαραίτητων επενδύσεων, ώστε ο καταναλωτής να απολαμβάνει καλύτερες, σύγχρονες και πιο ανταγωνιστικές ευρυζωνικές υπηρεσίες.

### Περιφέρεια

Το 2007 οι ενέργειες της ΕΕΤΤ για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια, επικεντρώθηκαν στα εξής:

- Σύσταση ειδικής Ομάδας για το συντονισμό όλων των φορέων που συμμετέχουν στην ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια.
- Συμμετοχή σε κοινές συναντήσεις του ΥΜΕ, της Κοινωνίας της Πληροφορίας και των παρόχων, για τη διευκόλυνση εγκατάστασης των απαραίτητων υποδομών στην Περιφέρεια.
- Εισήγηση Κανονισμού προς το ΥΜΕ, για τη χορήγηση Δικαιωμάτων Διέλευσης δικτύων οπτικών ινών.
- Έκδοση ερμηνευτικής εγκυκλίου για την Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ και Διαβούλευση για τις αναγκαίες τροποποιήσεις, με στόχο την ταχύτερη ανάπτυξη υποδομών και παροχών στην Περιφέρεια.

Σημειώνεται ότι, στο τέλος του 2007, υπήρχε Φυσική Συνεγκατάσταση σε 119 Α/Κ (έναντι 71 στο τέλος του 2006), εκ των οποίων περισσότερα από 60 βρίσκονταν εκτός Αττικής. Παράλληλα, το ίδιο διάστημα, είχαν παραδοθεί από τον ΟΤΕ στους υπόλοιπους παρόχους περισσότερα από 790.000 ζεύγη καλωδίων σε όλη τη χώρα, εκ των οποίων ποσοστό 38% είχε εγκατασταθεί σε Α/Κ στην Περιφέρεια.

Η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια το 2007 απεικονίζεται στο Χάρτη Ι. Ο κόκκινος κύκλος αντιστοιχεί στην εγκατάσταση ευρυζωνικών παροχών.

29. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι συμμετείχαν περισσότεροι από 30 Δήμοι, Περιφέρειες και Νομαρχίες, η Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων (ΚΕΔΚΕ), οι αρμόδιες Υπηρεσίες του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων, το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής, το Λιμενικό Σώμα, όλοι οι πάροχοι Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ο Σύνδεσμος Αδειοδοτημένων Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων (ΣΑΤΠΕ), η ΔΕΗ, η ΔΕΠΑ, ο ΗΛΠΑΠ και το TRAM κ.ά.

30. <http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/RightsOfWay/index.html>

## Χάρτης I Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας



### 2.3. Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς

Η συνεχής αύξηση στη ζήτηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και η ανάγκη για διαρκή αναβάθμιση των υπηρεσιών, θα οδηγήσουν αναμφίβολα σε νέες τεχνολογικές εξελίξεις. Σύντομα τα υφιστάμενα δίκτυα των παρόχων θα πρέπει να μετασχηματισθούν σε **Δίκτυα Επόμενης Γενιάς (NGN)**.

Συγκεκριμένα, το Δίκτυο Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA), που αποτελεί το τμήμα του NGN που βρίσκεται εγγύτερα στον καταναλωτή, χαρακτηρίζεται από τεχνολογίες μεταγωγής πακέτων από το χώρο του καταναλωτή μέχρι τον κόμβο συγκέντρωσης. Ο συγκεκριμένος κόμβος συγκεντρώνει και εξυπηρετεί πολλαπλούς τύπους υπηρεσιών και εφαρμογών. Σημειώνεται ότι το NGA μπορεί να υλοποιείται μέσω διάφορων φυσικών μέσων, όπως οπτική ίνα, χάλκινο καλώδιο (μέσω xDSL), ομοαξονικό καλώδιο κλπ. Ειδικά στην περίπτωση χάλκινων καλωδίων, θεωρείται μάλλον αναπόφευκτη η μερική ή/ και ολική (σε βάθος χρόνου) αντικατάστασή τους από υποδομή οπτικών ινών. Οι τεχνολογίες οπτικών ινών θεωρούνται ως οι βέλτιστες, καθώς εξασφαλίζουν στον καταναλωτή αυξημένη χωρητικότητα και κυρίως ποιότητα επικοινωνίας.

Η Ομάδα European Regulators Group (ERG) ανταποκρινόμενη στις σημαντικές αλλαγές που θα επιφέρουν τα NGA και τα NGN στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, εξέδωσε το 2007 ένα κείμενο μέσω του οποίου περιγράφει τις θέσεις της για την ανάπτυξη των NGA και των ρυθμιστικών θεμάτων που ανακύπτουν. Ειδικότερα, αναφέρεται σε ενσύρματα NGA και στην ανάπτυξη δύο σεναρίων: οπτική ίνα μέχρι το σπίτι (FTTH) και οπτική ίνα μέχρι τη γειτονιά (FTTC). Στο κείμενο εκφράζονται προβληματισμοί σχετικά με το βαθμό που τα NGA δύναται να ληφθούν υπόψη στη διαδικασία Ανάλυσης Αγορών, καθώς και το καθεστώς της ex-ante ρύθμισης, ιδιαίτερα όσον αφορά στα δύο παραπάνω σενάρια. Επίσης, περιλαμβάνονται γενικές προτάσεις για το βαθμό που το νέο Κανονιστικό Πλαίσιο μπορεί να προσαρμοσθεί, ώστε να ανταποκρίνεται στις προκλήσεις που εγείρονται από τα ποικίλα σενάρια ανάπτυξης δικτύων οπτικών ινών.

Το ανωτέρω κείμενο τέθηκε σε Δημόσια Διαβούλευση στην οποία ζητήθηκαν οι απόψεις των συμμετεχόντων για θέματα όπως, η ακρίβεια των δύο εναλλακτικών σεναρίων ανάπτυξης, τα πρώτα επιχειρηματικά και οικονομικά συμπεράσματα, τα εγείρομενα κανονιστικά θέματα κ.ά. Τα αποτελέσματα θα ληφθούν υπόψη ώστε να υιοθετηθεί Κοινή Θέση από το ERG.

Σημειώνεται ότι, η ΕΕΤΤ ζήτησε από τους παρόχους και τους οίκους εξοπλισμού στην Ελλάδα, να της κοινοποιήσουν τις απαντήσεις τους, σε περίπτωση συμμετοχής τους στη Διαβούλευση, ώστε να ξεκινήσει δημόσια συζήτηση στην Ελλάδα για τα θέματα NGA.

## 2.4. Ενημερωτικές Δράσεις

### Φόρουμ για την Ευρυζωνικότητα

Το Φόρουμ για την Ευρυζωνικότητα αποτελεί πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ και έχει στόχο να εξετάσει όλες τις παραμέτρους, οι οποίες είναι απαραίτητες για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα. Κεντρική ιδέα της συγκεκριμένης ενέργειας αποτέλεσε η αντίληψη ότι η ευρυζωνική ανάπτυξη είναι πολυδιάστατη και απαιτεί τη συμβολή όλων των εμπλεκόμενων φορέων.

Προς αυτή την κατεύθυνση, προσκλήθηκαν στο Φόρουμ φορείς της Πολιτείας και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, εκπρόσωποι του επιχειρηματικού κόσμου (συμπεριλαμβανομένων όλων των παρόχων που δραστηριοποιούνται στην ευρυζωνική αγορά), μέλη της επιστημονικής κοινότητας και κοινωνικοί φορείς. Οι εκπρόσωποι των φορέων που ανταποκρίθηκαν στην πρόσκληση της ΕΕΤΤ συντονίστηκαν σε 5 Ομάδες Εργασίας, κάθε μία από τις οποίες κλήθηκε να τοποθετηθεί σε ένα συγκεκριμένο θέμα:

- Ψηφιακό περιεχόμενο και εφαρμογές.
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση.
- Καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος.
- Επιχειρηματικότητα, ανταγωνισμός και βιωσιμότητα.
- Πολιτικές για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας.

Στη διάρκεια του δεύτερου εξαμήνου του 2007, οι συγκεκριμένες ομάδες συνήλθαν σε τακτικές συναντήσεις, στις οποίες συζήτησαν τα σχετικά με την ευρυζωνικότητα θέματα και καταγράφηκαν οι απόψεις και οι προτάσεις των συμμετεχόντων. Η ολοκλήρωση των εργασιών του Φόρουμ αναμένεται το 2008 με την εκπόνηση και τη δημοσιοποίηση 5 κειμένων εργασίας, στα οποία θα παρουσιάζονται οι θέσεις των Ομάδων Εργασίας.

### Δικτυακός Τόπος για την Ευρυζωνικότητα

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των ενημερωτικών δράσεών της, δημιούργησε το Μάιο του 2007 δικτυακό τόπο αφιερωμένο αποκλειστικά στην ευρυζωνικότητα ([www.broadband.gr](http://www.broadband.gr)). Ο δικτυακός τόπος παρέχει σφαιρική πληροφόρηση στο ευρύ κοινό για την ευρυζωνικότητα και σχετικούς συνδέσμους.

Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει θεματικές ενότητες, όπως:

- Επικαιρότητα από την Ελλάδα και τον κόσμο για την ευρυζωνικότητα.
- Σχετικές έρευνες και εκθέσεις στην Ελλάδα.
- Εξελίξεις στο κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Θέματα σχετικών τεχνολογιών πληροφορικής ή Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Οδηγίες για την αγορά ευρυζωνικής σύνδεσης.
- Τα οφέλη και η σημασία της ευρυζωνικότητας. Αναφορά σε περιπτώσεις αποτελεσματικής αξιοποίησής της από εταιρείες, οργανισμούς, ιδρύματα κ.ο.κ.
- Απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις.

Κατά τη διάρκεια του έτους, οι ανωτέρω ενότητες εμπλουτίζονταν συνεχώς, ώστε να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των επισκεπτών.

Τέλος, το Δεκέμβριο του 2007, η ΕΕΤΤ αναβάθμισε περαιτέρω την εμφάνιση, τη δομή και τη χρηστικότητα του συγκεκριμένου δικτυακού τόπου και βελτίωσε την οργάνωση και την αλληλοσύνδεση ανάμεσα στις θεματικές ενότητές του.



Εικόνα 1: Ο Δικτυακός Τόπος για την Ευρυζωνικότητα

### Διεθνές Συνέδριο της ΕΕΤΤ «Οι Παγκόσμιες Δυναμικές του Ευρυζωνικού Διαδικτύου»

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε το διάστημα 1 - 3 Ιουνίου 2007 τριήμερο Διεθνές Συνέδριο με θέμα «Οι Παγκόσμιες Δυναμικές του Ευρυζωνικού Διαδικτύου». Στο Συνέδριο, όπου αναλύθηκε η διεθνής διάσταση του ευρυζωνικού Διαδικτύου, Έλληνες και ξένοι ειδικοί της τεχνολογίας και της αγοράς της ευρυζωνικότητας παρουσίασαν τις θέσεις τους και κατέστησαν τους συνέδρους κοινωνούς της τεχνογνωσίας τους.



Οι κύριες θεματικές ενότητες του Συνεδρίου ήταν οι ακόλουθες:

- Πολιτικές Ανάπτυξης του Ευρυζωνικού Διαδικτύου: Οι εργασίες επικεντρώθηκαν στις εθνικές πολιτικές, τις διεθνείς συνεργασίες για την προώθηση του ευρυζωνικού Διαδικτύου, καθώς επίσης, στις προσεγγίσεις των πολιτικών κομμάτων.
- Διεθνείς Εφαρμογές του Ευρυζωνικού Διαδικτύου: Στη συγκεκριμένη ενότητα δόθηκε έμφαση στις κανονιστικές δράσεις για την προαγωγή των εν λόγω εφαρμογών, στη σημασία της ευρυζωνικότητας για τη Δημόσια Διοίκηση, την περιφερειακή ανάπτυξη, την παιδεία και την επιχειρηματικότητα.
- Η Ελληνική Πραγματικότητα του Ευρυζωνικού Διαδικτύου: Η ενότητα φιλοξένησε τις απόψεις της αγοράς και εκπροσώπων των καταναλωτών για το συγκεκριμένο θέμα.

Την έναρξη των εργασιών κήρυξε ο Υπουργός Επικρατείας, κ. Θεόδωρος Ρουσόπουλος. Κεντρική ομιλήτρια ήταν η κα Viviane Reding, Επίτροπος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδια για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα ΜΜΕ.

Οι ομιλίες/ παρουσιάσεις και τα πρακτικά είναι διαθέσιμα στο δικτυακό τόπο<sup>31</sup> της ΕΕΤΤ.

### Εβδομάδα Ευρυζωνικότητας

Η ΕΕΤΤ το διάστημα 17 - 23 Μαΐου 2007 οργάνωσε «Εβδομάδα Ευρυζωνικότητας», στο σταθμό του Μετρό στην Πλατεία Συντάγματος.

Σε ένα ειδικά διαμορφωμένο περιβάλλον υψηλής τεχνολογίας, οι επισκέπτες είχαν τη δυνατότητα να περιηγηθούν σε περίπτερα των συμμετεχόντων φορέων και να δοκιμάσουν ποικίλες ευρυζωνικές εφαρμογές. Στόχος της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας ήταν να ανακαλύψει το ευρύ κοινό τα οφέλη και τη χρηστικότητα των ευρυζωνικών υπηρεσιών καθώς επίσης, να ενημερωθεί για δράσεις που υλοποιούνται και προγραμματίζονται από την Πολιτεία, με στόχο την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας.

### Ενημερωτικό Έντυπο «Το Διαδίκτυο και Εγώ»

Το συγκεκριμένο έντυπο παρέχει χρηστικές πληροφορίες για το Διαδίκτυο και την καλύτερη δυνατή αξιοποίησή του από τους καταναλωτές.

Συγκεκριμένα, ενημερώνει για τις δυνατότητες του Διαδικτύου, καθώς και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτό και



αναζήτησης πληροφοριών. Επίσης, επικεντρώνεται στη χρησιμότητα του Διαδικτύου σε διάφορους τομείς -όπως η εκπαίδευση και η εργασία- και στις συναλλαγές με Δημόσιες Υπηρεσίες και άλλους φορείς για τη διεκπεραίωση υποθέσεων. Τέλος, υπογραμμίζει το ρόλο του Διαδικτύου στις σύγχρονες μορφές επικοινωνίας, στην άντληση πληροφοριών αλλά και σε καθημερινά ζητήματα οικονομικού ή κοινωνικού περιεχομένου.

### Ενημερωτικό Έντυπο «Γνωρίστε την Ευρυζωνικότητα. Μπείτε σε Τροχιά...»



Στο πλαίσιο της ευρύτερης ενημέρωσης του κοινού για θέματα ευρυζωνικότητας, η ΕΕΤΤ εξέδωσε σχετικό ενημερωτικό έντυπο το οποίο απευθύνεται στους καταναλωτές. Συγκεκριμένα, το έντυπο παρέχει σφαιρική ενημέρωση για την ευρυζωνικότητα και τα απαραίτητα βήματα για την απόκτηση ευρυζωνικής σύνδεσης. Επίσης, εστιάζει στις διευκολύνσεις που παρέχει η ευρυζωνικότητα στον επαγγελματία και τον ιδιώτη.

### Ενημερωτικές Εκδηλώσεις για το Ευρυζωνικό Διαδίκτυο

Ανάμεσα στις προτεραιότητες της ΕΕΤΤ εντάσσεται η συνεχής και εμπειριστατωμένη ενημέρωση των κατοίκων της Ελλάδας για τις σύγχρονες τεχνολογικές δυνατότητες στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και την προώθηση της ευρυζωνικότητας. Υπό αυτό το πρίσμα και στο πλαίσιο εκστρατείας ενημέρωσης με κεντρικό μήνυμα «Ευρυζωνικότητα: Όπου κι αν είσαι, είσαι στο κέντρο του κόσμου», η ΕΕΤΤ υλοποίησε σχετικές εκδηλώσεις σε πόλεις της Περιφέρειας.

Το 2007 πραγματοποιήθηκαν σχετικές τετραήμερες και τριήμερες εκδηλώσεις στο Λουτράκι και τη Νέα Μάκρη, αντίστοιχα. Σε ειδικά διαμορφωμένο περίπτερο, οι επισκέπτες είχαν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για το ευρυζωνικό Διαδίκτυο και να δοκιμάσουν τις ευρυζωνικές εφαρμογές και υπηρεσίες.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ευρυζωνικότητα είναι διαθέσιμες στο δικτυακό τόπο [www.broadband.gr](http://www.broadband.gr).

31. [www.eett.gr/](http://www.eett.gr/) Δελτία Τύπου-Ανακοινώσεις/ Εκδηλώσεις.



# 03 Τομέας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



Οι ενέργειες της ΕΕΤΤ στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών επικεντρώθηκαν στις ακόλουθες κατευθύνσεις.

Η ΕΕΤΤ, όπως προαναφέρθηκε στο Κεφάλαιο 2, εντατικοποίησε τις δράσεις της προκειμένου να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες για την αύξηση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας και την εξοικείωση των καταναλωτών με τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Αναφορικά με το ρυθμιστικό ρόλο της, ολοκλήρωσε την ανάλυση των επιμέρους Αγορών βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου και την πλειονότητα των ενεργειών για την προσαρμογή της δευτερογενούς νομοθεσίας στο νέο νομοθετικό πλαίσιο.

Τέλος, ανέλαβε δράσεις για την προώθηση και τη διασφάλιση του ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες. Προς αυτή την κατεύθυνση, χειρίστηκε σειρά ζητημάτων σχετικά με τη Διασύνδεση, τους κοστολογικούς ελέγχους, την τιμολογιακή πολιτική παρόχων και τις εξαγορές/ συγχωνεύσεις που πραγματοποιήθηκαν στην αγορά. Στο ίδιο πλαίσιο, μερίμνησε για τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών παροχής υπηρεσιών Voice over Internet Protocol (VoIP) και άλλων καινοτόμων υπηρεσιών. Επίσης, συνέχισε τις δράσεις της για τη διάδοση της Ηλεκτρονικής Υπογραφής.

### 3.1. Πορεία Ολοκλήρωσης Δευτερογενούς Νομοθεσίας

Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε το 2007 την πλειονότητα των υπολειπόμενων δράσεων στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την προσαρμογή του δευτερογενούς κανονιστικού πλαισίου στις διατάξεις του Ν.3431/2006 και κατ'επέκταση, την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με το Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο.

Συγκεκριμένα, εξέδωσε τον Κανονισμό Διαχείρισης και Εικώρησης Αριθμοδοτικών Πόρων από το **Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης (ΕΣΑ)** και υπέβαλε στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) Εισηγήσεις σχετικά με:

- Την εξασφάλιση προσίτων τιμολογίων στο πλαίσιο παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ).
- Τον καθορισμό ειδικών ρυθμίσεων για καταναλωτές, όπως άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Τον καθορισμό των διαδικασιών χορήγησης Δικαιωμάτων Διέλευσης.

Επίσης, βρίσκονται σε διαδικασία, είτε διεξαγωγής Δημόσιας Διαβούλευσης είτε επεξεργασίας των αποτελεσμάτων

Διαβούλευσης, τα παρακάτω Σχέδια Κανονισμών:

- Σχέδιο Κανονισμού που καθορίζει τις προς μέτρηση παραμέτρους ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το περιεχόμενο και τη μορφή των προς δημοσίευση πληροφοριών, καθώς και τον τρόπο και το χρόνο δημοσίευσής τους από τους παρόχους.
- Σχέδιο Κανονισμού Συνεγκατάστασης.
- Σχέδιο Κανονισμού που θέτει τους στόχους επίδοσης στην παροχή ΚΥ και προσδιορίζει επίσης, το περιεχόμενο και τη μορφή των προς δημοσίευση πληροφοριών και τον τρόπο δημοσίευσής τους από τους **Παρόχους Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ)**.

### 3.2. Ανάλυση Αγορών βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου

Το 2007, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την ανάλυση του επιπέδου του ανταγωνισμού στις επιμέρους αγορές και υποαγορές των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ακολουθώντας τις προβλεπόμενες από το Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο<sup>32</sup> διαδικασίες (Δημόσια Διαβούλευση, Κοινοποίηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υιοθέτηση Σχεδίου Μέτρων).

32. Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7<sup>ης</sup> Μαρτίου 2002 (Οδηγία Πλαίσιο).



Αναλυτικότερα:

- Αγορά Ι (Λιανική Αγορά Πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο από Σταθερή Θέση μέσω Συνδέσεων Υψηλής Χωρητικότητας - Primary Rate Access ISDN): Σύμφωνα με το σχετικό Κανονισμό<sup>33</sup> της ΕΕΤΤ, ο ΟΤΕ ορίστηκε ως πάροχος με **Σημαντική Ισχύ** στην εν λόγω Αγορά (ΣΙΑ) και του επιβλήθηκε, μεταξύ άλλων, η υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης.
- Αγορές 4 και 6 (Λιανικές Αγορές για τις Δημοσίες Διαθέσιμες Διεθνείς Τηλεφωνικές Υπηρεσίες που παρέχονται σε Σταθερή Θέση για Οικιακούς και μη Οικιακούς Πελάτες): Οι υπό εξέταση αγορές, σύμφωνα με τον Κανονισμό<sup>34</sup> της ΕΕΤΤ, είναι επαρκώς ανταγωνιστικές και ως εκ τούτου, καμία επιχείρηση δε χρειάζεται να οριστεί ως έχουσα ΣΙΑ. Επίσης, άρθθηκαν οι μέχρι τότε σχετικές κανονιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ.
- Αγορά Ι7 (Αγορά Διεθνούς Περιαγωγής σε Δημόσια Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας): Η ΕΕΤΤ το Φεβρουάριο του 2007 υιοθέτησε<sup>35</sup> Σχέδιο Μέτρων, σύμφωνα με το οποίο, κανένας πάροχος ατομικά ή συλλογικά δεν κατέχει ΣΙΑ.
- Αγορά Ι8 (Αγορά Υπηρεσιών Χονδρικής Ραδιοτηλεοπτικής Μετάδοσης): Η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το Ν.3592/2007<sup>36</sup>, ορίστηκε ως αρμόδια Αρχή για την ανάλυση του επιπέδου του ανταγωνισμού στην αγορά χονδρικής ραδιοτηλεοπτικής μετάδοσης. Το Νοέμβριο του 2007, υιοθέτησε<sup>37</sup> το σχετικό Σχέδιο Μέτρων, σύμφωνα με το οποίο κανένας πάροχος ατομικά ή συλλογικά δεν κατέχει ΣΙΑ.

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το εν λόγω Πλαίσιο, στις περιπτώσεις που διαπιστώνεται ότι, μια επιμέρους αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική, η ΕΕΤΤ πρέπει να ορίσει τον πάροχο ή τους παρόχους με ΣΙΑ και να τους επιβάλλει τις κατάλληλες ρυθμιστικές υποχρεώσεις.

### 3.3. Προώθηση και Διασφάλιση Υγιούς Ανταγωνισμού σε Δίκτυα και Υπηρεσίες

#### 3.3.1. Διασύνδεση

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε<sup>38</sup> τη νέα Προσφορά Αναφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ (RIO), η οποία αντικαθιστά εκείνη του 2003. Σημειώνεται ότι, η δημοσίευση της Προσφοράς<sup>39</sup>

αποτελεί μία από τις πλέον σημαντικές κανονιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ, ως Παρόχου με Σημαντική Ισχύ στις χονδρικές αγορές Διασύνδεσης.

Η ΕΕΤΤ, τροποποίησε σημαντικά την Προσφορά Αναφοράς που είχε προτείνει ο ΟΤΕ, με στόχο να καλύπτει τις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς. Η νέα Προσφορά αφορά στις χονδρικές αγορές Διασύνδεσης δημόσιων σταθερών δικτύων (εκκίνηση, τερματισμός και διαβίβαση κλήσεων) και ουσιαστικά, ρυθμίζει τις σχέσεις των παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με τον ΟΤΕ σε θέματα Διασύνδεσης.

Συγκεκριμένα, καθορίζει τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες, με βάση τις οποίες, ο ΟΤΕ παρέχει τις αναγκαίες υπηρεσίες και συναφείς ευκολίες στους παρόχους δικτύων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Με αυτό τον τρόπο, οι πάροχοι είναι σε θέση να παρέχουν εξίσου ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

Αναλυτικότερα ορίζει:

- Τους πιθανούς τρόπους υλοποίησης των φυσικών κυκλωμάτων Διασύνδεσης ανάμεσα στα δίκτυα.
- Τους κανόνες με βάση τους οποίους κατανέμεται το κόστος των κυκλωμάτων Διασύνδεσης.
- Τους όρους που διέπουν τις επιμέρους υπηρεσίες χονδρικής εκκίνησης, τερματισμού και διαβίβασης κλήσεων.
- Τις διαδικασίες εμπορικής διαχείρισης των αιτημάτων των παρόχων, που αφορούν στην παροχή πληροφοριών, στην αίτηση αρχικής Διασύνδεσης, στην υλοποίηση συγκεκριμένων κυκλωμάτων Διασύνδεσης και στην παροχή ευκολιών Συνεγκατάστασης.
- Τους οικονομικούς όρους που αφορούν στη Διασύνδεση, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας τιμολόγησης-εξόφλησης, της επίλυσης τυχόν διαφορών επί οικονομικών θεμάτων και των όρων που σχετίζονται με την παροχή εγγυητικών επιστολών.

Τέλος, η νέα Προσφορά Αναφοράς περιλαμβάνει τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις υποχρεώσεις της βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) σε θέματα που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών, την αναφορά και την αποκατάσταση βλαβών, καθώς και τις σχετικές ρήτρες.

33. Απόφαση ΕΕΤΤ 425/094/08-03-2007, ΦΕΚ 483/Β/05-04-2007.

34. Απόφαση ΕΕΤΤ 425/093/08-03-2007, ΦΕΚ 467/Β/04-04-2007.

35. Απόφαση ΕΕΤΤ 423/023/22-02-2007, ΦΕΚ 473/Β/05-04-2007.

36. «Συγκέντρωση και Αδειοδότηση Επιχειρήσεων Μέσων Ενημέρωσης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 161/Α/19-07-2007.

37. Απόφαση ΕΕΤΤ 458/156/21-11-2007, ΦΕΚ 2310/Β/05-12-2007.

38. Απόφαση ΕΕΤΤ 437/002/01-06-2007, ΦΕΚ 1014/Β/21-06-2007.

39. Απόφαση ΕΕΤΤ 406/34/11-10-2006, ΦΕΚ 1669/Β/18-07-2006.

### Πίνακας 3

Συγκριτικά Στοιχεία Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, 2003 - 2007

Στοιχεία Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	31-12-03	31-12-04	31-12-05	31-12-06	31-12-07
Εκκρεμείς αιτήσεις για σύνδεση με το σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο λόγω έλλειψης ή ανάγκης αναβάθμισης δικτύου.	1.541	2.133	1.817	4.468	5.192
Αριθμός συνδρομητών που ήταν συνδεδεμένοι σε αναλογικά κέντρα και συνεπώς δεν είχαν όλες τις διευκολύνσεις δικτύου.	18.093	617	0	0	0
Αριθμός συνδρομητών στους οποίους δεν υπάρχει η δυνατότητα διάθεσης υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων με ρυθμό μεγαλύτερο των 9,6 Kbps*	75.945	153.641	130.381	132.816	128.153
Αριθμός εγκατεστημένων από τον ΠΚΥ κοινόχρηστων τηλεφώνων.	64.619	64.105	64.298	59.827	57.812

\* Η πλειονότητα των εν λόγω συνδρομητών συνδέεται σε συστήματα τεχνολογίας PCM-4, η αντικατάσταση των οποίων δε μειώθηκε από τον ΠΚΥ.

#### 3.3.2. Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο

Η ΕΕΤΤ με Απόφασή της<sup>40</sup> επέβαλε Προσωρινά Μέτρα στον ΟΤΕ για θέματα Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), σύμφωνα με τα οποία, ο ΟΤΕ οφείλει να:

- Ενεργοποιήσει τους μεριζόμενους και πλήρεις βρόχους που είχαν αιτηθεί καταναλωτές εναλλακτικών παρόχων έως τις 15 Ιουνίου 2007.
- Παραδώσει σε εναλλακτικούς παρόχους τα επιπλέον ζεύγη συνδετικού καλωδίου που είχαν αιτηθεί για την εξυπηρέτηση αιτημάτων τοπικού βρόχου των καταναλωτών μέχρι το τέλος Ιουνίου 2007.

Ο ΟΤΕ συμμορφώθηκε μερικώς με τα ανωτέρω και ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ τον Οκτώβριο του 2007, κατόπιν σχετικής Ακρόασης, του επέβαλε<sup>41</sup> πρόστιμο ύψους 3.000.000 ευρώ. Επιπλέον, του απηύθυνε Σύσταση να απέχει στο μέλλον από συμπεριφορές, οι οποίες συνιστούν παράβαση των υποχρεώσεών του που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ανταγωνισμού, καθώς και τις σχετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ με Απόφασή της<sup>42</sup> προέβη στην επιβολή και νέων Προσωρινών Μέτρων κατά του ΟΤΕ (με απειλή επιβολής κυρώσεων), κατόπιν έρευνας στο πληροφοριακό σύστημά του και εξέτασης καταγγελιών των εναλλακτικών παρόχων για μη τήρηση από την πλευρά του των υποχρεώσεών του (κυρίως των προθεσμιών) που προβλέπονταν στη νέα Προσφορά Αναφοράς για την παροχή ΑΠΤΒ.

Σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ, ο ΟΤΕ υποχρεούται επίσης να ικανοποιήσει τα εκκρεμή εκπρόθεσμα αιτήματα των παρόχων για:

- Ενεργοποίηση τοπικών βρόχων, ενεργών και ανενεργών, εντός 5 και 10 εργάσιμων ημερών αντίστοιχα.
- Παράδοση-ενεργοποίηση των Εσωτερικών Συνδετικών Καλωδίων (ΕΣΚ) σε χώρους Φυσικής Συνεγκατάστασης, εντός 15 εργάσιμων ημερών.
- Κατασκευή φρεατίων υποδοχής παρόχων στα Αστικά Κέντρα (Α/Κ), εντός 30 εργάσιμων ημερών.

#### 3.3.3. Εξασφάλιση Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

Σύμφωνα με Απόφαση<sup>43</sup> της ΕΕΤΤ, ο ΟΤΕ εξακολουθεί να είναι ΠΚΥ μέχρι την ολοκλήρωση των διαδικασιών ορισμού ΠΚΥ, βάσει του Ν.3431/2006. Ο ΠΚΥ είναι υποχρεωμένος να υποβάλλει στην ΕΕΤΤ ετήσια Αναφορά σχετικά με την παροχή της ΚΥ. Στον Πίνακα 3, παρουσιάζονται τα στοιχεία για την περίοδο 2003-2007.

Από τον Πίνακα 3 προκύπτουν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Οι εκκρεμείς αιτήσεις σύνδεσης με το σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο συνέχισαν να αυξάνονται, ως απόρροια της συνεχιζόμενης ανάγκης για νέες συνδέσεις.
- Τα παλαιάς τεχνολογίας συνδρομητικά συστήματα που εμποδίζουν την πρόσβαση των συνδρομητών στο Διαδίκτυο με ταχύτητες μεγαλύτερες των 9,6 kbps, μειώθηκαν μόνο κατά 4.663 συνδρομητές.
- Ο αριθμός των εγκατεστημένων κοινόχρηστων τηλεφώνων μειώθηκε κατά 2.014 καρτοτηλέφωνα.

40. Απόφαση ΕΕΤΤ 439/041/07-06-2007.

41. Απόφαση ΕΕΤΤ 455/75/05-10-2007.

42. Απόφαση ΕΕΤΤ 455/75/05-10-2007.

43. Απόφαση ΕΕΤΤ 367/49/14-12-2005, ΦΕΚ 22/Β/17-01-2006.

**Πίνακας 4**  
Επιδόσεις Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας, 2003 - 2007

Δείκτης	2003	2004	2005	2006	2007
Χρόνος Παροχής για Αρχική Σύνδεση: 1 Εβδομάδα, για το 95% των Αιτήσεων	Μη διαθέσιμα	Μη διαθέσιμα	Μη διαθέσιμα	Μη διαθέσιμα	Μη διαθέσιμα
Συχνότητα Βλαβών ανά 100 Συνδέσεις το Έτος: 13,5%	13,6%	13,8%	12,8%	13%	12,4%
Ποσοστό Αποτυχίας κλήσεων: 2%	2,8%	3,2%	2,3%	2,6%	1,56%
Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών την Επόμενη Εργάσιμη Ημέρα: 85%	82,1%	80,8%	82,3%	78,6%	85,4%
Χρόνος Απόκρισης για τις Υπηρεσίες Τηλεφωνητή: 20 δευτ.	20	Μη διαθέσιμα	15	15	25
Χρόνος Απόκρισης για τις Υπηρεσίες Καταλόγου: 15 δευτ.	20	Μη διαθέσιμα	12	15	20
Παράπονα για Λάθη σε Λογαριασμούς: 0,2%	Μη διαθέσιμα	Μη διαθέσιμα	0,044%	0,087%	0,077%

Πέραν των ανωτέρω στοιχείων, από την Αναφορά του ΠΚΥ προκύπτει ότι, συνεχίστηκε και το 2007 η παροχή των ρυθμίσεων και διευκολύνσεων της ΚΥ σε άτομα με ειδικές ανάγκες και αναπηρίες, η έκδοση και διανομή του Ενοποιημένου Τηλεφωνικού Καταλόγου με πανελλαδική κάλυψη, καθώς επίσης η υπηρεσία πρόσβασης στη βάση του Ενοποιημένου Τηλεφωνικού Καταλόγου.

Επίσης, στοιχεία σχετικά με την παροχή της ΚΥ από τον ΠΚΥ απεικονίζονται στον Πίνακα 4. Στην πρώτη στήλη αναφέρονται οι δείκτες ποιότητας με τις προσδοκώμενες επιδόσεις που έχει ορίσει η ΕΕΤΤ<sup>44</sup> και στις διπλάνες στήλες οι επιδόσεις που δήλωσε ο ΠΚΥ για την περίοδο 2003 - 2007.

### 3.3.4. Διενέργεια Ελέγχων σε Παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε και το 2007 σειρά ελέγχων σε παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, είτε αυτεπάγγελα είτε κατόπιν καταγγελιών. Το σύνολο των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν αποτέλεσαν αντικείμενο επεξεργασίας και στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παραβατικές συ-

μπεριφορές, διενεργήθηκαν Ακροάσεις των εμπλεκόμενων παρόχων, προκειμένου να επιβληθούν οι νόμιμες διοικητικές κυρώσεις.

Σημειώνεται ότι, με τους ελέγχους, η ΕΕΤΤ διαπιστώνει το βαθμό συμμόρφωσης των παρόχων με τις υποχρεώσεις τους και διασφαλίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών από αθέμιτες και καταχρηστικές εμπορικές πολιτικές.

Οι έλεγχοι πραγματοποιούνται είτε επιτόπου στις υποδομές και τις υπόλοιπες εγκαταστάσεις των παρόχων είτε από απόσταση. Στους επιτόπιους ελέγχους, το προσωπικό της ΕΕΤΤ δύναται να διενεργεί έρευνες στα γραφεία και τις υπόλοιπες εγκαταστάσεις των παρόχων, να ελέγχει τα πάσης φύσεως βιβλία, στοιχεία και έγγραφά τους, καθώς και να λαμβάνει ένορκες ή ανωμοτί κατά την κρίση του καταθέσεις. Στις περιπτώσεις των μη επιτόπιων ελέγχων, αναφέρεται ενδεικτικά ότι δύναται να διενεργεί έρευνες μέσω τηλεφωνημάτων, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και άλλων μορφών επικοινωνίας -προσομοιάζοντας σενάρια χρήσης για συγκεκριμένες υπηρεσίες (π.χ. καταναλωτής που αιτείται υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα)- και να αιτείται σε αυτό το πλαίσιο την απαιτούμενη ενημέρωση.

44. Απόφαση ΕΕΤΤ 253/83/14-06-2002, ΦΕΚ 874/Β/12-07-2002.

### 3.3.5. Απόφαση της ΕΕΤΤ για τη VODAFONE σχετικά με την Υπόθεση των Υποκλοπών

Τον Ιανουάριο του 2007 η ΕΕΤΤ επελήφθη της υπόθεσης των υποκλοπών, αφού προηγουμένως η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) της είχε διαβιβάσει την Απόφασή της<sup>45</sup>, σύμφωνα με την οποία διαπιστώθηκαν παραβάσεις της νομοθεσίας περί απορρήτου των τηλεπικοινωνιών από τη VODAFONE και της επιβλήθηκε πρόστιμο.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο Ακρόασης, εξέτασε κατά πόσον παραβιάστηκαν διατάξεις της τότε ισχύουσας τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και ειδικότερα όροι της Ειδικής Αδείας της ΕΚΤ για τη λειτουργία δικτύων Κινητών Επικοινωνιών 2<sup>ης</sup> Γενιάς. Στη συνέχεια, εξέδωσε Απόφαση<sup>46</sup>, σύμφωνα με την οποία διαπίστωσε την παραβίαση όρων της Ειδικής Αδείας της VODAFONE και ειδικότερα, της υποχρέωσης διασφάλισης του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών και διευκόλυνσης των κρατικών Αρχών για άρση του απορρήτου, την υποχρέωση συντήρησης και ασφάλειας του δικτύου, σε συνδυασμό με τις διατάξεις που προβλέπουν την ευθύνη του κατόχου έναντι των χρηστών για δικές του πράξεις. Επίσης, η VODAFONE παραβίασε τις υποχρεώσεις της σχετικά με την ποιότητα και τις προδιαγραφές ποιότητας παροχής του δικτύου, καθώς και των αδειοδοτούμενων υπηρεσιών και την προστασία του καταναλωτή. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ επέβαλε στη VODAFONE συνολικό πρόστιμο 19.100.000 ευρώ.

### 3.3.6. Έλεγχος (ex-post) Ανταγωνισμού Πακέτων του ΟΤΕ

Η ΕΕΤΤ, κατόπιν εξέτασης των καταγγελιών παρόχων για τις πρακτικές και την τιμολογιακή πολιτική του ΟΤΕ στις ευρυζωνικές υπηρεσίες (πακέτο προσφοράς Conn-X περιόδου 2004 - 2006), διαπίστωσε σημαντικές παραβατικές συμπεριφορές και καταστρατήγηση διατάξεων του δικαίου του ελεύθερου ανταγωνισμού από την πλευρά του ΟΤΕ. Ως εκ τούτου, αποφάσισε να επιβάλει<sup>47</sup> διοικητικό πρόστιμο ύψους 20.000.000 ευρώ για σοβαρή και διαρκή (από το 2004) κατάχρηση δεσποζουσας θέσης<sup>48</sup> στην αγορά της ευρυζωνικότητας, με τη μορφή «συμπίεσης περιθωρίου (margin squeeze)».

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ελέγχων της ΕΕΤΤ, η καταχρηστική αυτή πρακτική δε σχετιζόταν τόσο με τις λιανικές τιμές των ευρυζωνικών προσφορών του ΟΤΕ, όσο

με τη διαφορά ανάμεσα στις λιανικές τιμές και στα τιμολόγια χονδρικής. Συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ διατηρούσε μικρή διαφορά -μικρότερη της προβλεπόμενης από τους νόμους του ανταγωνισμού- μεταξύ της χονδρικής τιμής (με την οποία πουλούσε τις ευρυζωνικές συνδέσεις ADSL στους υπόλοιπους παρόχους) και της λιανικής τιμής (με την οποία πουλούσε την ίδια υπηρεσία στους δικούς του συνδρομητές). Η διαφορά ήταν τόσο μικρή, που δεν επέτρεπε σε άλλον πάροχο να καλύψει τα αναγκαία έξοδά του για να μπορέσει να παράσχει λιανικές ευρυζωνικές υπηρεσίες ανταγωνιστικές με εκείνες του ΟΤΕ.

Οι ανωτέρω πρακτικές είχαν ως συνέπεια, είτε την εξαναγκαστική αποχώρηση του άλλου παρόχου από την αγορά, είτε την εμφάνιση σημαντικών ζημιών, δεδομένου ότι ο πάροχος ήταν υποχρεωμένος να πουλήσει στην ίδια λιανική τιμή με τον ΟΤΕ. Τέτοιες πρακτικές δύνανται να προκαλέσουν δυσμενείς επιπτώσεις στους ρυθμούς ανάπτυξης των παρόχων, καθώς και στην οικονομική βιωσιμότητά τους. Μακροπρόθεσμα πλήττεται ο ανταγωνισμός, με αποτέλεσμα πολύ υψηλές λιανικές τιμές και κατ' επέκταση, περιορισμό της καινοτομίας και της προσφοράς νέων υπηρεσιών.

### 3.3.7. Ρύθμιση Θεμάτων Voice over Internet Protocol

Η ΕΕΤΤ το 2007 τροποποίησε τον Κανονισμό Γενικών Αδειών<sup>49</sup> προκειμένου να εισάγει ειδική ρύθμιση για τις Υπηρεσίες Φωνής μέσω Πρωτοκόλλου IP ή/ και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου (VoIP). Προηγήθηκε σχετική Δημόσια Διαβούλευση το διάστημα 2 Μαΐου - 4 Ιουνίου 2007.

Συγκεκριμένα, καθορίστηκαν πρόσθετες υποχρεώσεις για την παροχή υπηρεσιών VoIP, σημαντικότερες εκ των οποίων είναι οι ακόλουθες:

- Ρητή αναφορά στη σύμβαση ότι η εν λόγω υπηρεσία εξαρτάται από το δίκτυο και τη σύνδεση στο Διαδίκτυο και κατά συνέπεια, ότι η παροχή της μπορεί να σταματήσει σε περίπτωση διακοπής ρεύματος.
- Ο καταναλωτής δεν επιτρέπεται να κάνει μόνιμη χρήση των γεωγραφικών αριθμών που έχουν εκχωρηθεί για τις υπηρεσίες VoIP έξω από τη γεωγραφική περιοχή για την οποία εκχωρείται ο αριθμός.

45. Απόφαση ΑΔΑΕ 05/2007.

46. Απόφαση ΕΕΤΤ 457/53/18-10-2007.

47. Απόφαση ΕΕΤΤ 447/01/26-03-2007.

48. Παραβίαση του άρθρου 2 του Ν.703/1977 περί ελεύθερου ανταγωνισμού.

49. Απόφαση ΕΕΤΤ 442/068/28-06-2007, ΦΕΚ 1279/Β/25-07-2007, με την οποία τροποποιείται η Απόφαση ΕΕΤΤ 390/3/13-06-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», ΦΕΚ 748/Β/21-06-2006.

- Όσον αφορά στη δυνατότητα διεκπεραίωσης κλήσεων προς τον πανευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112», ο πάροχος υποχρεούται να αναγράφει στην πρώτη σελίδα της σύμβασης με ευδιάκριτα γράμματα δήλωση σχετικά με:
  - ▶ Τη δυνατότητα να διεκπεραιώνει κλήσεις προς το συγκεκριμένο αριθμό.
  - ▶ Τη δυνατότητα να αποστέλλει στην αρμόδια Αρχή τα στοιχεία θέσης του καλούντος.
  - ▶ Την πιθανότητα ύπαρξης κινδύνου καθυστερημένης παράδοσης ή αποτυχίας παράδοσης της κλήσης στην Υπηρεσία Έκτακτης Ανάγκης.

Οι συγκεκριμένες τροποποιήσεις, στοχεύουν στην έγκαιρη επίλυση ζητημάτων σχετικά με τη διαχείριση εθνικών πόρων και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών.

### 3.3.8. Εξαγορές/ Συγχωνεύσεις

Το 2007 συντελέστηκαν σημαντικές ανακατατάξεις στην αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Συγκεκριμένα, εξακολούθησε να υπάρχει τάση για «ενοποίηση» παρόχων, προκειμένου να ισχυροποιηθεί περισσότερο η θέση τους.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, ως Επιτροπή Ανταγωνισμού για την αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, εξέτασε<sup>50</sup> τις συμφωνίες που της γνωστοποιήθηκαν. Συγκεκριμένα, προέβη είτε στην εξέταση των στοιχείων της εξαγοράς (περίπτωση άρθρου 4<sup>ο</sup> του Ν.703/1977), είτε στη διεξοδική ανάλυση της σχετικής αγοράς που δραστηριοποιούνται οι εκάστοτε πάροχοι βάσει των σχετικών κύκλων εργασιών (περίπτωση άρθρου 4<sup>β</sup> του Ν.703/1977), προκειμένου να διαπιστώσει τυχόν ενδεχόμενο παρακώλυσης του ανταγωνισμού.

Οι συμφωνίες που πραγματοποιήθηκαν και εγκρίθηκαν από την ΕΕΤΤ, ήταν οι ακόλουθες:

1. Συγχώνευση της LANNET με την TELEPASSPORT, με απορρόφηση της δεύτερης από την πρώτη.
2. Απόκτηση από την HELLAS ON LINE του 100% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας ΑΤΤΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ.
3. Απόκτηση από τις εταιρείες JSC COMSTAR-UNITED TELESYSTEMS και INTRAKOM ποσοστού 51% της HELLAS ON LINE.

4. Απόκτηση από τον όμιλο INTRAKOM του 100% των μετοχών της TELEDOME.
5. Απόκτηση από τη WIND ποσοστού 50% συν μία μετοχή, του μετοχικού κεφαλαίου και των δικαιωμάτων ψήφου της Ολλανδικής εταιρείας περιορισμένης ευθύνης WIND PPC HOLDING (TELLAS HOLDING), στην οποία ανήκει το 100% του μετοχικού κεφαλαίου και των δικαιωμάτων ψήφου της TELLAS.

### 3.3.9. Προεπιλογή Φορέα

Αναφορικά με την Προεπιλογή Φορέα, η ΕΕΤΤ διερεύνησε το βαθμό στον οποίο οι πάροχοι τηρούν τις προβλεπόμενες διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας και το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο ως προς τα ακόλουθα θέματα:

- Ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα, κατόπιν ρητής συναίνεσης του καταναλωτή.
- Διεκπεραίωση αιτημάτων καταναλωτών για υπαναχώρηση/ κατάργηση της υπηρεσίας.
- Πλήρης ενημέρωση των καταναλωτών για τους όρους της σύμβασης.
- Διερεύνηση των περιπτώσεων όπου η χρέωση και η έκδοση λογαριασμών συνεχίζεται, ακόμα και μετά την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα.

Προς αυτή την κατεύθυνση, η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη και καταγγελίες συνδρομητών, διεξήγαγε σειρά ακροάσεων των παρόχων και επέβαλε τα ακόλουθα πρόστιμα:

- Στην TELLAS<sup>51</sup> 1.400.000 ευρώ συνολικά για αυθαίρετη ενεργοποίηση, μη διεκπεραίωση αιτημάτων κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα, ελλιπή ενημέρωση των συνδρομητών για τους όρους της σύμβασης και χρέωση συνδρομητών μετά την κατάργηση της υπηρεσίας.
- Στη VIVODI<sup>52</sup> 170.000 ευρώ συνολικά για αυθαίρετη ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα, χωρίς τη συναίνεση του συνδρομητή.
- Στην TELEDOME<sup>53</sup> 150.000 ευρώ για αυθαίρετη ενεργοποίηση και ακύρωση αιτημάτων κατάργησης της υπηρεσίας, χωρίς τη συναίνεση του συνδρομητή.
- Στην COSMOLINE<sup>54</sup> 100.000 ευρώ για αυθαίρετη ενεργοποίηση, μη διεκπεραίωση αιτημάτων κατάργησης των συνδρομητών και χρέωση συνδρομητών μετά την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα.
- Στη FORTHNET<sup>55</sup> 100.000 ευρώ για αυθαίρετη ενεργοποίηση.

50. Σύμφωνα με το Ν.703/1977.

51. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 447/03/26-07-07, 447/04/26-07-2007, 447/05/26-07-2007, 459/14/19-II-2007.

52. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 447/07/26-07-2007, 459/13/14-II-2007.

53. Απόφαση ΕΕΤΤ 459/12/14-II-2007.

54. Απόφαση ΕΕΤΤ 459/15/14-II-2007.

55. Απόφαση ΕΕΤΤ 459/11/14-II-2007.



Σημειώνεται ότι, η ΕΕΤΤ έχει πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ που χρησιμοποιείται από όλους τους παρόχους για τη διεκπεραίωση των αιτήσεων Προεπιλογής Φορέα, προκειμένου να παρακολουθεί στενά την αγορά και να εντοπίζει τυχόν δυσλειτουργίες.

### 3.3.10. Φορητότητα Αριθμών

Η Φορητότητα Αριθμών σημείωσε αλματώδη άνοδο το 2007, δεδομένου ότι οι αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας που μεταφέρθηκαν σε άλλο πάροχο ξεπέρασαν τους 650.000, έναντι 162.565 αριθμών το 2006 και 77.044 το 2005.

Συνολικά, 916.314 συνδρομητές άλλαξαν πάροχο διατηρώντας τον τηλεφωνικό αριθμό τους, το διάστημα Μάρτιος 2004<sup>56</sup> - Δεκέμβριος 2007. Οι 542.048 αφορούσαν σε αριθμούς κινητής τηλεφωνίας και οι 374.266 αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας.

Ο βασικότερος παράγοντας που συνέβαλε σε αυτή τη θετική εξέλιξη, ήταν η αύξηση της ΑΠΤΒ για την παροχή συνδυασμού υπηρεσιών -όπως τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες- η οποία στο 98% των περιπτώσεων συνδυάστηκε με Φορητότητα Αριθμού.

### 3.3.II. Κοστολογικοί Έλεγχοι

Κατά τη διάρκεια του 2007, η ΕΕΤΤ διενήργησε και ολοκλήρωσε, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ελεγκτές, δύο κοστολογικούς ελέγχους για τα έτη 2006 και 2007 αντίστοιχα. Παράλληλα, το Δεκέμβριο του 2007, ξεκίνησε ο κοστολογικός έλεγχος για το έτος 2008 (απολογιστικά 2006). Αναλυτικότερα:

- Κοστολογικός Έλεγχος ΟΤΕ για το 2006 (με απολογιστικά στοιχεία 2004): Η έγκριση<sup>57</sup> από την ΕΕΤΤ των κοστολογικών αποτελεσμάτων του ΟΤΕ οδήγησε στον προσδιορισμό κοστοστρεφών τιμών για σημαντικές υπηρεσίες<sup>58</sup>.

Οι κοστοστρεφείς τιμές για τις Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής (με εξαίρεση αυτές της Διασύνδεσης) δεν εφαρμόστηκαν από τον ΟΤΕ, καθώς η αναδρομική εφαρμογή των εν λόγω τιμών για το 2006 θα οδηγούσε σε περιορισμό του ανταγωνισμού υπό τη μορφή

συμπίεσης τιμών, δεδομένης της αδυναμίας αναδρομικής αύξησης των αντίστοιχων τιμολογίων λιανικής. Επίσης, τα τέλη των υπηρεσιών Απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης και ΑΠΤΒ, αν και μη κοστοστρεφή, ήταν δυνατό να εφαρμοσθούν αναδρομικά από τον ΟΤΕ, κατόπιν σύμφωνης γνώμης του αντισυμβαλλόμενου παρόχου.

Σημειώνεται ότι, η καθυστερημένη ολοκλήρωση του ελέγχου οφείλεται στην εκπρόθεσμη υποβολή από τον ΟΤΕ στην ΕΕΤΤ των προς έλεγχο κοστολογικών στοιχείων.

Η ΕΕΤΤ, αναφορικά με την τιμολογιακή πολιτική του ΟΤΕ του έτους 2007, έθεσε ως προσωρινά τιμολόγια τα αποτελέσματα του κοστολογικού ελέγχου 2006 για τις υπηρεσίες Διασύνδεσης, Μισθωμένων Γραμμών Διασύνδεσης, ΑΠΤΒ, καθώς και για τα τέλη παρακράτησης. Παράλληλα, για τις υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής (εξαιρουμένων των Μισθωμένων Γραμμών Διασύνδεσης) και για το σύνολο των υπό ρύθμιση υπηρεσιών λιανικής -εξαιρουμένων των τελών παρακράτησης- εξακολούθησαν να ισχύουν τα προσωρινά τιμολόγια του έτους 2006<sup>59</sup>, μέχρι την ολοκλήρωση του κοστολογικού ελέγχου του 2007.

- Κοστολογικός Έλεγχος ΟΤΕ για το 2007 (με απολογιστικά στοιχεία 2005): Η ΕΕΤΤ ενέκρινε<sup>60</sup> τα αποτελέσματα του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ, οριοθετώντας το κοστολογικό περιβάλλον (τιμολόγια χονδρικής και λιανικής) εντός του οποίου οι πάροχοι μπορούσαν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους το 2007. Ο εν λόγω έλεγχος περιελάμβανε τις υπηρεσίες Διασύνδεσης, ΑΠΤΒ (συμπεριλαμβανομένων και των υπηρεσιών Συνεγκατάστασης), Μισθωμένων Γραμμών Διασύνδεσης, Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής και λιανικής από άκρο σε άκρο, λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο και δημοσίων διαθέσιμων λιανικών τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερή θέση. Τα κόστη στις παραπάνω υπηρεσίες προσδιορίστηκαν βάσει των κοστολογικών μεθόδων α) του Μεσομακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους (LRAIC) και β) του Πλήρως Κατανεμημένου Κόστους (ΠΚΚ). Για τις υπηρεσίες λιανικής τηλεφωνίας, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του Ανώτατου Ορίου Τιμής (Price Cap).

56. Οπότε ξεκίνησε η λειτουργία Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα Αριθμών (ΕΒΔΑΦ), η οποία αποτελεί την ειδική βάση δεδομένων που διευκολύνει την υλοποίηση της Φορητότητας στην Ελλάδα.

57. Απόφαση ΕΕΤΤ 418/016/19-01-2007, ΦΕΚ 253/Β/27-02-2007.

58. Διασύνδεση (Συλλογή και Τερματισμός Κλήσεων, Λοιπές Υπηρεσίες Διασύνδεσης, Υπηρεσίες Προεπιλογής Φορέα), Ζεύξεις Διασύνδεσης, Μηνιαίο Πάγιο Τέλος ΑΠΤΒ, Υπηρεσίες Λιανικής Τηλεφωνίας καθώς και Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής και λιανικής.

59. Απόφαση ΕΕΤΤ 381/2/03-04-2006, ΦΕΚ 558/Β/04-05-2006.

60. Απόφαση ΕΕΤΤ 443/068/09-07-2007, ΦΕΚ 1422/Β/08-08-2007.

Επισημαίνεται ότι η συγκεκριμένη Απόφαση εκδόθηκε στο τέλος του πρώτου εξαμήνου του έτους που αφορά ο έλεγχος, σε αντίθεση με τους ελέγχους των προηγούμενων ετών, που ολοκληρώνονταν αρκετά αργότερα.

- Κοστολογικός Έλεγχος ΟΤΕ για το 2008 (με απολογιστικά στοιχεία 2006): Ο συγκεκριμένος έλεγχος ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2007. Η υποβολή του κύριου όγκου των στοιχείων ολοκληρώθηκε από τον ΟΤΕ στα τέλη του ίδιου μήνα. Τα αποτελέσματα του ελέγχου αναμένεται να ανακοινωθούν τους πρώτους μήνες του 2008.

Οι συγκεκριμένες δράσεις κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικές για την αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, δεδομένου ότι η γνωστοποίηση των κοστοστρεφών τιμολογίων των υπό ρύθμιση υπηρεσιών επιτρέπει στους παρόχους την έγκαιρη διαμόρφωση της εμπορικής πολιτικής τους.

### 3.3.12. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης

Κατόπιν Εισήγησης της ΕΕΤΤ και σχετικής Απόφασης<sup>61</sup> του ΥΜΕ, προστέθηκαν στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης (ΕΣΑ) νέες σειρές. Στόχος ήταν να εκσυγχρονισθεί το ΕΣΑ ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της αγοράς και επίσης, να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις για την ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών που θα καλύψουν τις ανάγκες των καταναλωτών. Οι νέες σειρές του ΕΣΑ αναφέρονται στον Πίνακα 5.

Επίσης, κατόπιν διεξαγωγής Δημόσιας Διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ εξέδωσε στις 21 Ιουνίου 2007 το νέο Κανονισμό<sup>62</sup> Διαχείρισης και Εκχώρησης αριθμών του ΕΣΑ, ο οποίος:

- Καθορίζει τις διαδικασίες και τους όρους για την υποβολή και την εξέταση των αιτήσεων σχετικά με την πρωτογενή εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων, καθώς και για την εκχώρησή τους.
- Περιλαμβάνει τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες τροποποιούνται, καταργούνται ή ανακαλούνται οι Αποφάσεις της ΕΕΤΤ για την πρωτογενή εκχώρηση αριθμών, τα τέλη εκχώρησης και χρήσης των αριθμοδοτικών πόρων.
- Θέτει τους όρους χρήσης των εκχωρούμενων από την ΕΕΤΤ αριθμών.

Ο νέος Κανονισμός εφαρμόζεται στις υφιστάμενες και τις νέες αριθμοδοτικές σειρές.

Οι κυριότερες αλλαγές που επέφερε σε σχέση με τον προηγούμενο Κανονισμό είναι οι ακόλουθες:

- α. Η διαχείριση και η εκχώρηση των κωδικών για την παροχή υπηρεσιών Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων (SMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων (MMS) υλοποιείται πλέον από την ΕΕΤΤ.
- β. Οι ανωτέρω κωδικοί είναι πλέον πενταψήφιοι και ανήκουν στις σειρές 190-195 και 54.
- γ. Οι σύντομοι κωδικοί για την παροχή υπηρεσιών SMS/ MMS, οι οποίοι δεν ανήκουν στους πενταψήφιους των ανωτέρω σειρών, θα πρέπει να απενεργοποιηθούν μέχρι τις 15 Μαΐου 2008.

## Πίνακας 5

### Οι Νέες Σειρές του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης

Σειρές Αριθμών	Χρήση
140-144	Πενταψήφιοι σύντομοι κωδικοί δικτύου για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)*
145-149	Πενταψήφιοι σύντομοι κωδικοί για την παροχή ΥΠΠ*
190-195, 54	Πενταψήφιοι σύντομοι Κωδικοί Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (SMS)
806	Αριθμοί παροχής υπηρεσιών με ανώτατη χρέωση 0,06 ευρώ/ λεπτό**
812	Αριθμοί παροχής υπηρεσιών με ανώτατη χρέωση 0,12 ευρώ/ λεπτό**
825	Αριθμοί παροχής υπηρεσιών με ανώτατη χρέωση 0,25 ευρώ/ λεπτό**
899	Αριθμοί πρόσβασης σε υπηρεσίες δεδομένων με χρέωση μεγαλύτερη των 0,02 ευρώ/ λεπτό**

\* Με την επιφύλαξη ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν αφορούν σε υπηρεσίες που απευθύνονται μόνο σε ενήλικες.  
\*\* Συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

61. Απόφαση ΥΜΕ 26634/924/03-05-2007 «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», ΦΕΚ 768/Α/2007.

62. Απόφαση ΕΕΤΤ 441/121/21-06-2007, «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης».

- Οι υπηρεσίες dial-up πρόσβασης στο Διαδίκτυο θα παρέχονται πλέον μόνο μέσω αριθμών των σειρών 896 και 899. Η σειρά 896 χρησιμοποιείται όταν η χρέωση είναι μικρότερη των 2 ευρώλεπτών/ λεπτό και η σειρά 899 όταν η χρέωση ξεπερνά τα 2 ευρώλεπτά/ λεπτό. Όλες οι υφιστάμενες υπηρεσίες dial-up πρόσβασης στο Διαδίκτυο, που παρέχονται μέσω αριθμών άλλων σειρών, θα μεταφερθούν σε αριθμούς των σειρών αυτών εντός 1 έτους από τη δημοσίευση της Απόφασης.
- Δεν απαιτείται πλέον εκχώρηση από την ΕΕΤΤ για τους σύντομους κωδικούς δικτύου των σειρών Ι2 και Ι3, εκτός από την περίπτωση της σειράς Ι38.
- Καταργείται η δέσμευση αριθμοδοτικών πόρων του ΕΣΑ. Οι αριθμοί που βρίσκονται σήμερα σε κατάσταση δέσμευσης, παραμένουν στην κατάσταση αυτή μέχρι τη λήξη της υφιστάμενης διάρκειας δέσμευσης.

Οι ανωτέρω αλλαγές, σε συνδυασμό με την εισαγωγή των νέων σειρών του ΕΣΑ, θα διευκολύνουν σημαντικά τους παρόχους στην παροχή καινοτόμων υπηρεσιών, οι οποίες αναμένεται να εμφανισθούν σύντομα στην αγορά.

### 3.3.13. Ηλεκτρονική Υπογραφή

Η ΕΕΤΤ, στοχεύοντας στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη χρήση της Ηλεκτρονικής Υπογραφής και στην περαιτέρω ανάπτυξη της σχετικής αγοράς, ξεκίνησε ελέγχους στην αγορά υπηρεσιών πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής.

Με τους ελέγχους η ΕΕΤΤ διαπιστώνει το βαθμό συμμόρφωσης των Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ) στο κανονιστικό πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών πιστο-

ποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής και κυρίως, στα κριτήρια και τις προϋποθέσεις για την έκδοση πιστοποιητικών με τα οποία, υπό συγκεκριμένες συνθήκες, ο χρήστης υπογράφει ηλεκτρονικά και η υπογραφή του αυτή είναι ισοδύναμη της χειρόγραφης.

Προς αυτή την κατεύθυνση, προβαίνει σε:

- Έλεγχο των εγγράφων των ΠΥΠ που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ως προς την πληρότητα και τη συμμόρφωσή τους με την κείμενη νομοθεσία.
- Επιτόπιες επιθεωρήσεις στις εγκαταστάσεις των ΠΥΠ, προκειμένου να διαπιστώσει το βαθμό συμμόρφωσής τους στις κατασκευαστικές, τεχνικές, λειτουργικές, διαδικαστικές και οργανωτικές απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου.

Παράλληλα, προκειμένου να προωθήσει την Ηλεκτρονική Υπογραφή στην Ελληνική αγορά, συνεργάζεται με τους αρμόδιους δημόσιους φορείς που σχεδιάζουν ή υλοποιούν εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### 3.3.14. Εκχώρηση Ονομάτων Δικτυακών Τόπων

Ο ρυθμός αύξησης των αιτήσεων και των εκχωρήσεων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα και το 2007, με βραδύτερους ωστόσο ρυθμούς από το 2006. Αναλυτικότερα, υπήρχε αύξηση του ρυθμού εκχώρησης κατά 21% έναντι 36% το 2006. Η μείωση αυτή, αποδίδεται στην ευρύτερη ωρίμανση της αγοράς Διαδικτύου στη χώρα μας.

Ο συνολικός αριθμός Ονομάτων συμπεριλαμβανομένων των υποχώρων (.com.gr, .net.gr, .org.gr, .edu.gr, .gov.gr), παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.

**Πίνακας 6**  
Εκχωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr], 2006 - 2007

Επίπεδο Χώρου	2006	2007
.gr	160.734	194.307
.com.gr	6.558	8.283
.net.gr	645	749
.org.gr	551	413
.edu.gr	342	631
.gov.gr	93	105
<b>Σύνολο</b>	<b>168.923</b>	<b>204.488</b>

Στον Πίνακα 7 παρουσιάζεται ο αριθμός εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις ανά μήνα, στο διάστημα Ιανουάριος - Δεκέμβριος 2007. Το μέσο ποσοστό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις το 2007 κυμάνθηκε στο 92%, έναντι 91% το 2006 και 87% το 2005. Σημειώνεται ότι, προκειμένου να

είναι συγκρίσιμα τα νούμερα που εμφανίζονται στους Πίνακες αιτηθέντων και εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, ως χρονική αναφορά ορίστηκε η ημερομηνία της αίτησης και όχι της Απόφασης εκχώρησης/ απόρριψης της ΕΕΤΤ.

**Πίνακας 7**

Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις Αιτήσεις, 2007

Μήνες	Αιτήσεις	Εκχωρήσεις	Απορρίψεις
Ιανουάριος	5.788	5.450	338
Φεβρουάριος	5.928	5.573	355
Μάρτιος	6.790	6.399	391
Απρίλιος	5.650	5.263	387
Μάιος	6.030	5.754	276
Ιούνιος	5.673	5.407	266
Ιούλιος	5.937	5.599	338
Αύγουστος	4.156	3.895	261
Σεπτέμβριος	5.633	5.289	344
Οκτώβριος	6.669	6.330	339
Νοέμβριος	6.703	6.309	394
Δεκέμβριος	5.674	3.846	1.828
<b>Σύνολο</b>	<b>70.631</b>	<b>65.114</b>	<b>5.517</b>

### 3.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

Θέμα	Αριθμός Ακροάσεων	Πρόστιμο	Σύσταση	Απαλλαγή	Λοιπές Κυρώσεις/ Αποφάσεις
Προεπιλογή Φορέα	12	12			
Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	15	13		2	
Dialer	60	2	1		57
Κοστολογικά	1	1			
Τηλεφωνικοί Κατάλογοι	2				2
Διασύνδεση/ Αριθμοδότηση/ Μισθωμένες Γραμμές	5	2	3		
Ανταγωνισμός/ Σημαντική Ισχύς στην Αγορά	7	2	1		4
Ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο	36			8	28
Λοιπά	2			2	
<b>Σύνολο</b>	<b>140</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>91</b>

Επισημαίνεται ότι οι Αποφάσεις επί των Ακροάσεων της ΕΕΤΤ υπόκεινται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, σε δικαστικό έλεγχο.

### 3.5. Στόχοι

Οι κύριοι στόχοι που έχει θέσει η ΕΕΤΤ στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για το 2008 είναι οι ακόλουθοι:

- Αύξηση του ανταγωνισμού στις αγορές φωνής και ευρυζωνικότητας, καθώς και ενθάρρυνση των παρόχων για την πραγματοποίηση επενδύσεων.
- Ενδυνάμωση της ανάπτυξης της ΑΠΤΒ, διασφαλίζοντας την ισότητα στην πρόσβαση και ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια.
- Προώθηση ρυθμίσεων για την πρόσβαση στον υποβρόχο, στη Διασύνδεση και στις οπτικές ίνες μέχρι το σπίτι/ τη γειτονιά (FTTH/ FTTC).
- Ενθάρρυνση της ανάπτυξης προηγμένων τεχνολογιών και προσδιορισμός του επιχειρηματικού μοντέλου κατά τη μετάπτωση προς τα Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA) και την ανάπτυξη δικτύων οπτικής ίνας μέχρι το σπίτι (FTTH).
- Υποστήριξη για την εισαγωγή και την ανάπτυξη προϊόντων σύγκλισης σταθερής-κινητής τηλεφωνίας καθώς και καινοτόμων προσφορών.
- Ενημέρωση και εκπαίδευση των εμπλεκόμενων μερών, με στόχο τη διασφάλιση της υιοθέτησης ψηφιακών υπηρεσιών.
- Παροχή περαιτέρω διαφάνειας στους καταναλωτές και διευκόλυνσης όσον αφορά στη σύγκριση των προσφερόμενων προϊόντων.
- Διασφάλιση της αδιάλειπτης διαθεσιμότητας υπηρεσιών και δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών σχετικά με τις καινοτόμες υπηρεσίες.





# 04 Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων



Το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων αποτελεί σπάνιο εθνικό πόρο, απαραίτητο για τη λειτουργία των σύγχρονων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και υπηρεσιών υψίστης σημασίας, όπως η αεροναυτιλία και οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Η βέλτιστη αξιοποίηση του φάσματος αποτελεί βασική προτεραιότητα της ΕΕΤΤ για δύο κύριους λόγους. Αφενός γιατί το σύνολο των συχνοτήτων που μπορεί να διατεθεί σε μία συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή είναι πεπερασμένο. Αφετέρου διότι η συνεχής εξέλιξη των σύγχρονων τεχνολογιών και η αύξηση της χρήσης ασύρματων υπηρεσιών μεγιστοποιούν τις ανάγκες για χρήση φάσματος.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω, το 2007 η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην αποτελεσματική διαχείριση και εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Επίσης, εξέδωσε το σύνολο των κανονιστικών πράξεων και των εισηγήσεων που προβλέπονταν από το νέο Νόμο για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες,

#### 4.1. Ολοκλήρωση Δευτερογενούς Νομοθεσίας

Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε το 2007 τις απαραίτητες δράσεις στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για την προσαρμογή του δευτερογενούς κανονιστικού πλαισίου στις διατάξεις του Ν.3431/2006 και κατ' επέκταση, την εναρμόνιση της Ελληνικής νομοθεσίας με το Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο.

Συγκεκριμένα, προέβη στην έκδοση των ακόλουθων Κανονιστικών Αποφάσεων.

- **Κανονισμός Μεταβίβασης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων**<sup>63</sup>  
Με το συγκεκριμένο Κανονισμό καθορίζονται για πρώτη φορά οι όροι, οι προϋποθέσεις και η διαδικασία μεταβίβασης, εκμίσθωσης ή αλλαγής ελέγχου Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων. Οι διατάξεις του Κανονισμού αφορούν σε ακέραια Δικαιώματα και δεν προβλέπεται οποιοδήποτε είδους κατάτμηση. Με την εφαρμογή του συγκεκριμένου Κανονισμού θα επιτευχθεί η αποτελεσματικότερη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, καθώς κάθε δικαίωμα χρήσης μπορεί να μεταβιβάζεται στον πάροχο που θα το αξιοποιεί καλύτερα τη δεδομένη χρονική στιγμή.
- **Κανονισμός Απόδοσης στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ) Ετήσιου Τέλους Εγκατάστασης και Λειτουργίας Κατασκευών Κεραίων**<sup>64</sup>  
Ο συγκεκριμένος Κανονισμός καθορίζει τους όρους και τη διαδικασία εισπραξης από την ΕΕΤΤ και απόδοσης στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας

(ΕΕΑΕ), ετήσιου τέλους για την εγκατάσταση και τη λειτουργία κάθε αδειοδοτημένης κεραίας που χρησιμοποιείται για την παροχή δικτύων ή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Επίσης, εκτός των ανωτέρω Κανονισμών, η ΕΕΤΤ εκπόνησε τις ακόλουθες Εισηγήσεις προς το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ):

- Ειδική Διαδικασία Αδειοδότησης στην οποία υπάγεται η εγκατάσταση των Τυποποιημένων Κατασκευών Κεραίων.
- Εξαίρεση Σταθμών και Κατασκευών Κεραίων από τη Διαδικασία Αδειοδότησης.
- Μεταβίβαση ή Εκμίσθωση Τμήματος Δικαιώματος Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων.

Τέλος, στο πλαίσιο της προσαρμογής στο νέο κανονιστικό πλαίσιο, το 2007 ολοκληρώθηκε η διαδικασία μετατροπής των Ειδικών Αδειών παρόχων δικτύων ή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων. Συγκεκριμένα, εκδόθηκαν:

- 6 Δικαιώματα για Δίκτυα Κινητών Επικοινωνιών 2<sup>ης</sup> Γενιάς (GSM).
- 6 Δικαιώματα για Δίκτυα Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης (ΣΑΠ) στη ζώνη των 26 GHz.
- 3 Δικαιώματα για Δίκτυα Κινητών Επικοινωνιών 3<sup>ης</sup> Γενιάς (UMTS).
- 2 Δικαιώματα για Δίκτυα ΣΑΠ στη ζώνη των 3,5 GHz.
- 1 Δικαίωμα για Δίκτυο TETRA.

63. Απόφαση ΕΕΤΤ 428/13/29-03-2007, ΦΕΚ 638/Β/27-04-2007.

64. Απόφαση ΕΕΤΤ 417/01/11-01-2007, ΦΕΚ 183/Β/14-02-2007.

## 4.2. Χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων και Εποπτεία Χρήσης Φάσματος

### 4.2.1. Σταθερή Υπηρεσία

Κατά τη διάρκεια του 2007 χορηγήθηκαν:

- 1.257 Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων δισημειωμένων ραδιοζεύξεων, που πρωτίστως, αφορούσαν σε δίκτυα κορμού παρόχων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο κοινό.
- 110 Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη ιδίων αναγκών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, κυρίως για τη μεταφορά ραδιοφωνικού ή τηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής (studio) στο κέντρο εκπομπής.

Επίσης, η ΕΕΤΤ έλαβε 35 καταγγελίες για προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα σταθερής υπηρεσίας:

- 17 για παρεμβολές σε αδειοδοτημένες ραδιοζεύξεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.
- 14 για έλεγχο νομιμότητας και έλεγχο παρεμβολών σε συστήματα ασύρματης πρόσβασης (WiFi).
- 4 για έλεγχο νομιμότητας ραδιοζεύξεων.

Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διερεύνησαν άμεσα και αντιμετώπισαν τα ανωτέρω προβλήματα.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ διενήργησε εκτεταμένο έλεγχο σημάτων ραδιοζεύξεων, που εκπέμπονταν σε συχνότητες έως 3GHz, ανά την Επικράτεια. Κατά τη διάρκεια των ελέγχων, διαπιστώθηκαν μη αδειοδοτημένες εκπομπές ραδιοζεύξεων για τη μεταφορά σήματος ραδιοτηλεοπτικών σταθμών, σε ζώνες συχνοτήτων που έχουν απονεμηθεί για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας GSM/ DCS/ UMTS, καθώς και για την ανάπτυξη αμυντικών συστημάτων και συστημάτων αεροναυτικής ραδιοπλοήγησης.

Η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις στους ανωτέρω σταθμούς, προκειμένου να διακόψουν τη λειτουργία των εν λόγω ραδιοζεύξεων και να αιτηθούν τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων. Η πλειονότητα των σταθμών συμμορφώθηκε στις συστάσεις, ενώ στην περίπτωση των υπολοίπων επιβλήθηκαν οι προβλεπόμενες διοικητικές κυρώσεις.

### 4.2.2. Δορυφορικές Υπηρεσίες

Στο πλαίσιο των προβλεπόμενων από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) διαδικασιών, η ΕΕΤΤ συνέχισε το

2007 την εναρμόνιση των εγχώριων και ξένων δορυφορικών σταθμών με τα υφιστάμενα ασύρματα δίκτυα, ώστε να αποφευχθούν παρεμβολές. Υπό αυτό το πρίσμα, γνωστοποίησε στο ΥΜΕ τους εγχώριους επίγειους δορυφορικούς σταθμούς, προκειμένου το Υπουργείο να τους κοινοποιήσει στην ITU, σύμφωνα με το Διεθνή Κανονισμό Ραδιοεπικοινωνιών.

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με Απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>65</sup>, δε χορηγούνται πλέον Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε σταθμούς τοπολογίας VSAT, εφόσον όμως πληρούνται συγκεκριμένοι τεχνικοί όροι<sup>66</sup> και προϋποθέσεις<sup>67</sup>. Η απλοποίηση των διαδικασιών, που επιτυγχάνεται με τη συγκεκριμένη ρύθμιση, συμβάλλει στην ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων στη χώρα.

Η ΕΕΤΤ το 2007 αδειοδότησε 1 επίγειο δορυφορικό σταθμό λήψης για συλλογή μετεωρολογικών δεδομένων και μεταβίβασε 4 υφιστάμενες Άδειες<sup>68</sup>.

Επίσης, υποβλήθηκαν 6 αιτήματα από Ευρωπαϊκές Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (EPA) που αφορούσαν στο συντονισμό επίγειων δορυφορικών δικτύων, είτε με δίκτυα σταθερής υπηρεσίας είτε με το εθνικό δορυφορικό δίκτυο HELLAS SAT. Τα αιτήματα διαβιβάστηκαν, λόγω αρμοδιότητας, στο ΥΜΕ. Στην περίπτωση συντονισμού επίγειων δορυφορικών δικτύων, προηγήθηκε γνωμοδότηση της ΕΕΤΤ.

Τέλος, υποβλήθηκαν 10 καταγγελίες για παρεμβολές σε δορυφορικά συστήματα λήψης δεδομένων από την ΕΜΥ, το Εθνικό Αστεροσκοπείο, το Ενιαίο Κέντρο Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης, την ΕΡΤ και τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Δορυφορικών Επικοινωνιών (EUTELSAT). Τα περισσότερα προβλήματα οφείλονταν σε επίγειες ραδιοζεύξεις της σταθερής υπηρεσίας, οι οποίες παρενέβαλλαν στους επίγειους δορυφορικούς δέκτες. Η ΕΕΤΤ προέβη άμεσα στους απαραίτητους ελέγχους και μετρήσεις για την επίλυση των προβλημάτων. Επίσης, κατά διαστήματα διεξάγει τακτικούς ελέγχους στη συγκεκριμένη ζώνη συχνοτήτων.

### 4.2.3. Κινητή Υπηρεσία

#### Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας

Η ΕΕΤΤ έλαβε 98 καταγγελίες για παρεμβολές στην περιοχή του φάσματος, η οποία έχει απονεμηθεί στις Εταιρείες Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ). Συγκεκριμένα, επρόκειτο για παρεμβολές στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης με τους οποίους επικοινωνούν οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας.

65. Απόφαση ΕΕΤΤ 399/34/16-08-2006 «Κανονισμός Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων», ΦΕΚ 1456/Β/03-10-2006.

66. Σχετικά με την εκπεμπόμενη ισχύ και τη διάμετρο της κεραίας του σταθμού.

67. Αποστάσεις > 500μ. από περίφραξη αεροδρομίων.

68. Απόφαση ΕΕΤΤ 428/13/29-03-2007 «Κανονισμός Μεταβίβασης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων», ΦΕΚ 638/Β/27-04-2007.



Οι κύριες πηγές των παρεμβολών ήταν οι ακόλουθες:

- Συστήματα ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων για μεταφορά ήχου, εικόνας ή/ και δεδομένων από ραδιοηλεκτρονικούς σταθμούς και στρατιωτικούς φορείς.
- Συστήματα παρεμπόδισης της χρήσης συσκευών κινητής τηλεφωνίας<sup>69</sup>.
- Παρασιτικές εκπομπές από συστήματα ευρυεκπομπής ραδιοηλεκτρονικών σταθμών.
- Συστήματα αναλογικών ασύρματων τηλεφωνικών συσκευών.

Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διερεύνησαν άμεσα και επέλυσαν τα προβλήματα.

#### Ειδικά Ραδιοδίκτυα Μη Κρατικών Υπηρεσιών

Τα Ειδικά Ραδιοδίκτυα καλύπτουν τις ανάγκες επικοινωνίας διαφόρων επαγγελματιών χρηστών, καθώς και των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Σύμφωνα με το Ν.3431/2006, οι άδειες Ειδικών Ραδιοδικτύων εμπίπτουν στην κατηγορία των Γενικών Αδειών που χορηγούνται από την ΕΕΤΤ. Επίσης, η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για τη χορήγηση των σχετικών Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων. Ωστόσο δε χορηγεί πλέον Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για δίκτυα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Υπουργείων, Πρεσβειών, του ΕΚΑΒ και άλλων κρατικών φορέων<sup>70</sup>.

Το 2007 υποβλήθηκαν συνολικά 126 αιτήματα, είτε για νέα Ειδικά Ραδιοδίκτυα είτε για τροποποίηση υπαρχόντων. Στις 103 από τις παραπάνω περιπτώσεις, χορηγήθηκαν Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων και σε 2 περιπτώσεις προσωρινά Δικαιώματα Χρήσης για αθλητικά και άλλα γεγονότα.

Αναφορικά με θέματα παρεμβολών, η ΕΕΤΤ δέχθηκε 46 καταγγελίες για Ειδικά Ραδιοδίκτυα. Οι 7 αφορούσαν σε κρίσιμα Ραδιοδίκτυα και αντιμετωπίστηκαν κατά προτεραιότητα και οι υπόλοιπες 23 σε Ραδιοδίκτυα συνεταιρισμών ραδιοταξί, Δήμων και ιδιωτικών εταιρειών. Η πλειονότητα των προβλημάτων οφειλόταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων και σε παρασιτικές εκπομπές άλλων Ραδιοδικτύων. Επίσης, η ΕΕΤΤ έλαβε 40 καταγγελίες ιδιωτών που αφορούσαν σε έλεγχο νομιμότητας κεραιοσυστημάτων Ραδιοδικτύων, καθώς και σε έλεγχο παρεμβολών σε συχνότητες στη ζώνη UHF.

Σε όλες τις περιπτώσεις, πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος και δρομολογήθηκαν άμεσα όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση των προβλημάτων, ενώ όπου κρίθηκε αναγκαίο, επιβλήθηκαν οι προβλεπόμενες κυρώσεις.

#### 4.2.4. Υπηρεσίες Υποστηρικτικές στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας

Η ΕΕΤΤ χορηγεί μόνιμα Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη των αναγκών των ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών σταθμών (ζεύξεις μεταφοράς σήματος) ή προσωρινά Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη προγραμματισμένων γεγονότων με μέγιστη διάρκεια τους 2 μήνες.

Το 2007, χορηγήθηκαν Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε 9 δορυφορικούς σταθμούς συλλογής ειδήσεων. Επρόκειτο, κυρίως, για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς μετάδοσης εικόνας και ήχου από χρήστες του εξωτερικού για την τηλεοπτική κάλυψη εκτάκτων γεγονότων. Ενδεικτικά αναφέρονται, επισκέψεις υψηλών προσώπων και αθλητικές διοργανώσεις, όπως οι προκριματικοί αγώνες του Champions League.

Επιπλέον, χορηγήθηκαν προσωρινά Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων εκτός του Νομού Αττικής, σε 2 σταθμούς ραδιοεπικοινωνιών για χρήση ασύρματης κάμερας για μεταφορά εικόνας και 1 για Ειδικό Ραδιοδίκτυο για μεταφορά φωνής.

Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με Απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>71</sup>, εφόσον πληρούνται συγκεκριμένοι τεχνικοί όροι και προϋποθέσεις, δεν απαιτείται χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε ασύρματα μικρόφωνα και συστήματα επιστροφής ήχου. Η συγκεκριμένη ρύθμιση διευκολύνει τους χρήστες των ανωτέρω εφαρμογών. Σημειώνεται ότι, σε περίπτωση συγκέντρωσης πολλών τέτοιων συστημάτων σε συγκεκριμένο χώρο, η ΕΕΤΤ προβαίνει μέσω αδειοδότησης, στον καθορισμό των προδιαγραφών εκπομπής τους, ώστε να αποφεύγονται επιζήμιες παρεμβολές.

Τέλος, σημειώνεται ότι το 2007 χορηγήθηκαν προσωρινά Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε σταθμούς ραδιοεπικοινωνιών στο πλαίσιο σημαντικών αθλητικών διοργανώσεων (βλ. υποενότητα 4.2.8.).

#### 4.2.5. Ραδιοφωνία - Τηλεόραση

Στα θέματα ραδιοηλεκτρονικής, η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων που χρησιμοποιούνται για τις ραδιοζεύξεις και την εποπτεία της χρήσης του φάσματος. Στη δεύτερη περίπτωση, έχει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικών κυρώσεων σε σταθμούς που χρησιμοποιούν παράνομες συχνότητες ραδιοζεύξεων.

69. GSM Jammers.

70. Η χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης για κρατικά δίκτυα γίνεται πλέον από το ΥΜΕ.

71. Απόφαση της ΕΕΤΤ 399/34/16-08-2006 «Κανονισμός Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων», ΦΕΚ 1456/Β/03-10-2006.

Ειδικά στα θέματα της τηλεόρασης, σύμφωνα με το Ν.3548/2007<sup>72</sup>, εκχωρείται στην ΕΕΤΤ σειρά νέων αρμοδιοτήτων σχετικά με τους όρους εγκατάστασης και λειτουργίας των τηλεοπτικών σταθμών. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ καθίσταται πλέον αρμόδια για την έκδοση Αποφάσεων σχετικά με:

1. Τον καθορισμό των Κέντρων Εκπομπής των τηλεοπτικών σταθμών εθνικής εμβέλειας -οι οποίοι έχουν λάβει άδεια ίδρυσης και λειτουργίας<sup>73</sup>- σε θέσεις που χρησιμοποιούσαν μέχρι τη δημοσίευση του ανωτέρω Νόμου και δεν τις είχαν δηλώσει στο Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ). Καθορίζονται επίσης τα τεχνικά χαρακτηριστικά των Κέντρων Εκπομπής.

Με τη συγκεκριμένη ενέργεια θα επιτευχθεί η πληρέστερη και τεχνικά αρτιότερη κάλυψη του συνόλου της Επικράτειας.

2. Τη μετεγκατάσταση ή την εγκατάσταση εντός του ίδιου Χάρτη Συχνοτήτων -κατόπιν αίτησης του ενδιαφερομένου- νέων κέντρων ή άλλων θέσεων εκπομπής των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών τοπικής και περιφερειακής εμβέλειας. Για την πληρέστερη και τεχνικά αρτιότερη κάλυψη της γεωγραφικής περιοχής, η Απόφαση θα αφορά στο σύνολο των ανωτέρω σταθμών που ανήκουν σε κάθε Χάρτη Συχνοτήτων. Τα ανωτέρω ισχύουν εφόσον δεν θίγονται τα τεχνικά χαρακτηριστικά εκπομπής των υπόλοιπων νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών των γεωγραφικώς γειτονικών Χαρτών Συχνοτήτων.

Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση με στόχο την:

- Έκδοση Κανονισμού Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Διαύλων στους τηλεοπτικούς σταθμούς εθνικής, τοπικής και περιφερειακής εμβέλειας βάσει των αρμοδιοτήτων που προαναφέρθηκαν.
- Δημοσίευση στο Διαδίκτυο αίτησης για τη χορήγηση διαύλων στους τηλεοπτικούς σταθμούς εθνικής εμβέλειας και τη μετεγκατάσταση των τηλεοπτικών σταθμών τοπικής και περιφερειακής εμβέλειας<sup>74</sup>.

Η ισχύς των Αποφάσεων που προαναφέρθηκαν θα λήξει με την έκδοση ΚΥΑ του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών και του Υπουργού, στον οποίο ανατίθενται οι αρμοδιότητες του Υπουργού Τύπου και ΜΜΕ, σχετικά με τη διαμόρφωση Χάρτη Συχνοτήτων για την αναλογική ή/και την ψηφιακή τηλεόραση.

Όσον αφορά στην εποπτεία του τηλεοπτικού και ραδιοφωνικού φάσματος, δεδομένου ότι εκκρεμεί η αδειοδότηση των τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών σταθμών και η επακόλουθη οργάνωση πάρκων κεραιών, η συνολική εικόνα στο Ελληνικό ραδιοτηλεοπτικό τοπίο παρέμεινε η ίδια με τα προηγούμενα χρόνια.

Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα να παρατηρούνται:

- Πλήθος παράνομων εκπομπών, τόσο στα αστικά κέντρα όσο και στην Περιφέρεια, ιδίως από μη αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις σε Κέντρα Εκπομπής.
- Επιβλαβείς παρεμβολές σε υπηρεσίες της αεροναυτιλίας.
- Παρεμβολές ανάμεσα σε τηλεοπτικούς και ραδιοφωνικούς σταθμούς.
- Παρεμβολές σε άλλες υπηρεσίες και χρήσεις του φάσματος.

Η ΕΕΤΤ προκειμένου να συνδράμει στην παύση λειτουργίας παράνομων εκπομπών, διενεργεί τακτικούς ελέγχους και μεριμνά για την επίλυση προβλημάτων αναφορικά με παρεμβολές.

Επίσης, έχει επανειλημμένως επισημάνει ότι, προκειμένου να διασφαλίζεται η νόμιμη και αποδοτική χρήση του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος και η προστασία των νομίμως λειτουργούντων χρηστών από παρεμβολές, απαιτείται η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών της χώρας καθώς επίσης, η οργάνωση και ο έλεγχος των εγκαταστάσεων των σταθμών αυτών στα Κέντρα Εκπομπής.

## Καταγγελίες

Η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 1.134 καταγγελιών που αφορούσαν σε παρεμβολές, παράνομες εκπομπές και παράνομες εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών. Οι καταγγελίες αυτές αφορούσαν σε:

- 480 ραδιοφωνικούς σταθμούς εκτός Αττικής και 95 σταθμούς εντός Αττικής.
- 203 τηλεοπτικούς σταθμούς εκτός Αττικής και 48 σταθμούς εντός Αττικής.
- 61 ελέγχους κεραιών και Κέντρων Εκπομπής εντός Αττικής και 41 εκτός Αττικής.

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους για την πλειονότητα των ανωτέρω καταγγελιών. Σε μερικές περιπτώσεις, που αφορούσαν σε περιοχές της Επικράτειας που είναι απομακρυσμένες από τα δύο γραφεία της ΕΕΤΤ, ζητήθηκε η συνδρομή των αντίστοιχων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.

72. Άρθρο 9, «Καταχώρηση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»

73. Κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του Ν.1866/1989

74. [http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/NewsReleases/Announcements/AnalogTV\\_Cons.html](http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/NewsReleases/Announcements/AnalogTV_Cons.html)

Τα πορίσματα των τεχνικών ελέγχων για όλες τις καταγγελίες που σχετιζόνταν με νομίμως λειτουργούντες και αδειοδοτημένους ραδιοφωνικούς και τηλεοπτικούς σταθμούς, διαβιβάστηκαν στο ΕΣΡ, ως το πλέον αρμόδιο όργανο για την επιβολή των διοικητικών κυρώσεων, σύμφωνα με τη ραδιοτηλεοπτική νομοθεσία.

Στις περιπτώσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών για τους οποίους το ΕΣΡ αποφάνθηκε ότι λειτουργούν παράνομα, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε εγγράφως τις αρμόδιες εισαγγελικές και αστυνομικές Αρχές για την εφαρμογή των προβλεπόμενων ποινικών διαδικασιών. Παράλληλα, σε συνεργασία με τις ανωτέρω Αρχές, πραγματοποίησε επιχειρήσεις διακοπής λειτουργίας των παράνομων εκπομπών κατά τις οποίες κατασχέθηκαν:

- 21 ραδιοφωνικοί και 9 τηλεοπτικοί σταθμοί, 5 ραδιοηλεκτρικές ζεύξεις, 1 εκπομπή UHF και 2 ασύρματες κάμερες εντός του λεκανοπεδίου Αττικής,
- 10 ραδιοφωνικοί σταθμοί, 8 τηλεοπτικοί σταθμοί και μια εκπομπή UHF στην Περιφέρεια.

#### **Καταγραφή Ραδιοφωνικών και Τηλεοπτικών Σταθμών ανά την Επικράτεια**

Η αποτύπωση των Κέντρων Εκπομπής ανά την Επικράτεια, καθώς και των συχνοτήτων που χρησιμοποιούνται από τους ραδιοφωνικούς και τους τηλεοπτικούς σταθμούς, αποτελεί -ελλείψει της αδειοδότησης- σημαντικό εργαλείο στο έργο της διαχείρισης και ελέγχου του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος.

Το 2007, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν καταγραφές σε 13 Νομούς ανά την Επικράτεια, τα αποτελέσματα των οποίων κοινοποιήθηκαν στο ΕΣΡ, που αποτελεί την αρμόδια Εθνική Ρυθμιστική Αρχή (ΕΡΑ) για τη διερεύνηση της νόμιμης λειτουργίας των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών. Με βάση τα αποτελέσματα της καταγραφής, ο αριθμός των λειτουργούντων ιδιωτικών ραδιοφωνικών σταθμών ανά Νομό είναι κατά μέσον όρο τριπλάσιος ή και τετραπλάσιος, σε σύγκριση με τον αριθμό των εκπομπών που προβλέπονται από τους Χάρτες Συχνοτήτων. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη μεγιστοποίηση της πιθανότητας εμφάνισης επιβλαβών παρεμβολών σε νόμιμους χρήστες του φάσματος, καθώς και την συνεπακόλουθη υποβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Η ΕΕΤΤ, εκτός από τους ανωτέρω ελέγχους, επικαιροποίησε εκ νέου την αποτύπωση των εγκαταστάσεων ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών σε Κέντρα Εκπομπής σε Αττική και Θεσσαλονίκη. Στόχος ήταν να περιέλθει σε γνώση

της ΕΕΤΤ, αλλά και όλων των αρμοδίων φορέων, η κατάσταση που επικρατεί στα συγκεκριμένα Κέντρα Εκπομπής, ώστε να είναι εφικτή η άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των προβλημάτων που δημιουργούνται από τις εκεί παράνομες εκπομπές.

Επίσης, στο Κέντρο Εκπομπής Υμηττού στην Αττική και σε συνέχεια επιχείρησης που είχε πραγματοποιηθεί το 2006 για την καταγραφή των παράνομων εγκαταστάσεων, η Περιφέρεια Αττικής σε συνεργασία με το Δασαρχείο Πεντέλης, την Εισαγγελία Αθηνών, την Κρατική Ασφάλεια και με την τεχνική συνδρομή της ΕΕΤΤ, προέβη σε απομάκρυνση όλων των εγκατατεστημένων οικίσκων (containers) που δεν ανήκαν σε νομίμως λειτουργούντες σταθμούς. Παράλληλα, τερματίστηκε η λειτουργία κάθε παράνομης εκπομπής και κατασχέθηκε ο ενεργός παράνομος εξοπλισμός που εντοπίστηκε εντός των συγκεκριμένων εγκαταστάσεων.

Στα μη θεσμοθετημένα Κέντρα Εκπομπής ραδιοτηλεοπτικών σταθμών στη θέση «Πυροβολεία» του όρους Αιγάλεω, όπως και σε διάφορες θέσεις στο Ποικίλο όρος, η ΕΕΤΤ προέβη από κοινού με τις Εισαγγελίες Πειραιώς και Αθηνών και την Κρατική Ασφάλεια σε επανειλημμένες επιχειρήσεις ελέγχου των εγκαταστάσεων ραδιοτηλεοπτικών σταθμών. Οι ανωτέρω Αρχές προέβησαν επανειλημμένως σε επιχειρήσεις για τον τερματισμό λειτουργίας κάθε παράνομης εκπομπής, την κατάσχεση του ενεργού εξοπλισμού και την απεγκατάσταση των κεραιών. Παράλληλα, για τα πορίσματα των ελέγχων ενημερώθηκε η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), προκειμένου να προβεί σε διακοπή ηλεκτροδότησης κάθε παροχής που δεν ανήκε σε νόμιμο χρήστη.

Επίσης, κατόπιν Απόφασης του Συμβουλίου της Επικρατείας, και μετά από συνεργασία της ΕΕΤΤ με τις τοπικές Αρχές, πραγματοποιήθηκαν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να απομακρυνθούν από τη θέση Καμάρι Ξυλοκάστρου όλες οι εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών που δεν είχαν άδεια εγκατάστασης κεραιοσυστήματος.

Τέλος, στην περιοχή της Θεσσαλονίκης, η ΕΕΤΤ συνέχισε τους ελέγχους με στόχο την ακριβή αποτύπωση των θέσεων εκπομπής των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών στο Κέντρο Εκπομπής Χορτιάτη. Τα σχετικά αποτελέσματα διαβιβάστηκαν στην Ασφάλεια Θεσσαλονίκης, καθώς και σε συναρμόδιες υπηρεσίες (Δασαρχείο, Πολεοδομία), προκειμένου να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες που εμπíπτουν στις αρμοδιότητές τους.



#### 4.2.6. Αεροναυτιλία και Λοιπά Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών

Η απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της δημόσιας ασφάλειας αποτελεί υψηλή προτεραιότητα της ΕΕΤΤ. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων δικτύων είναι τα δίκτυα της Αεροναυτιλίας, της Ναυσιπλοΐας, των Ενόπλων Δυνάμεων, της Ελληνικής Αστυνομίας (ΕΛΑΣ), της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας και του ΕΚΑΒ.

Το 2007 τα περισσότερα προβλήματα εντοπίστηκαν στα δίκτυα της αεροναυτιλίας (108 - 137 MHz) λόγω της γειννιάσής τους με τη ζώνη των ραδιοφωνικών εκπομπών FM (87,5 - 108 MHz). Η πλειονότητα των παρεμβολών σε αυτά τα δίκτυα οφείλεται στην έλλειψη αδειοδότησης και κατ'επέκταση, εναρμόνισης των ραδιοφωνικών σταθμών σε όλη την Επικράτεια. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα να παρεμποδίζεται η ομαλή λειτουργία των **ραδιοβοθημάτων** και των επικοινωνιών της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ). Προβλήματα, επίσης, παρουσιάστηκαν και σε τηλεπικοινωνιακά κέντρα της ΥΠΑ λόγω της γειννιάσής τους με πομπούς ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.

Η ΕΕΤΤ διενεργεί ελέγχους στο φάσμα της αεροναυτιλίας ανά την Επικράτεια, προκειμένου να επιλύσει τα ανωτέρω προβλήματα. Οι έλεγχοι πραγματοποιούνται με τη βοήθεια των Σταθερών Σταθμών Εποπτείας (ΣΣΕ) που έχει εγκαταστήσει η ΕΕΤΤ στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ) και στα αεροδρόμια Ηρακλείου και Ρόδου, καθώς και των Κινητών Σταθμών Εποπτείας (ΚΣΕ), κυρίως για τις περιοχές εκτός Αττικής και τη Θεσσαλονίκη. Τα προβλήματα παρεμβολών στην ΥΠΑ εκτιμάται ότι θα περιορισθούν μόνον όταν υλοποιηθεί η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών σταθμών στην Επικράτεια και επακολούθως, επιβληθούν κανόνες χωροταξίας και ελέγχου των εγκαταστάσεων κεραιών στα Κέντρα Εκπομπής.

Το 2007 η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης των ακόλουθων, συνολικά 295, καταγγελιών για παρεμβολές σε τηλεπικοινωνιακά συστήματα της ΥΠΑ:

- 96 για παρεμβολές σε δέκτες επικοινωνίας αεροσκαφών εν πτήξει.
- 190 για επίγειους δέκτες επικοινωνιών.
- 9 για ραδιοβοηθήματα.

Το σύνολο των παρεμβολών σε επίγειους δέκτες και ραδιοβοηθήματα διερευνήθηκε και επιλύθηκε. Ωστόσο, οι καταγγελίες για παρεμβολές στους δέκτες των αεροσκαφών είναι, κατά κανόνα, αρκετά δύσκολο να διερευνηθούν από τα διαθέσιμα επίγεια μέσα.

Αναφορικά με τις περιπτώσεις παρεμβολών στα κρατικά δίκτυα ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης, υποβλήθηκαν

στην ΕΕΤΤ 9 καταγγελίες, οι οποίες εξετάστηκαν κατά προτεραιότητα και επιλύθηκαν άμεσα.

#### 4.2.7. Ραδιοερασιτέχνες

Η ΕΕΤΤ έλαβε 17 καταγγελίες για παρεμβολές σε συστήματα επικοινωνίας ραδιοερασιτεχνών. Η πλειονότητα των προβλημάτων που ελέγχθηκαν και αντιμετωπίστηκαν από την ΕΕΤΤ, οφειλόταν σε παράνομη χρήση συχνοτήτων, σε παρασιτικές εκπομπές ραδιοφωνικών σταθμών και σε παρασιτικές εκπομπές από ηλεκτρολογικές ή ηλεκτρονικές διατάξεις (όπως συστήματα εξερισμών).

#### 4.2.8. Δικαιώματα Χρήσης για Αθλητικά Γεγονότα

Το 2007 διεξήχθησαν στην Αθήνα 3 μεγάλα αθλητικά γεγονότα. Η ΕΕΤΤ ήταν αρμόδια για να καλύψει τις ανάγκες διεξαγωγής των συγκεκριμένων γεγονότων αναφορικά με τη διαχείριση και την εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων.

#### Τελικός Πρωταθλητριών Ομάδων Ποδοσφαίρου Ευρώπης

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με την εταιρεία που είχε αναλάβει τη διαχείριση των αγώνων της UEFA, κατάρτισε επιχειρησιακό σχέδιο, το οποίο περιελάμβανε τη δημιουργία πλάνου των ραδιοσυχνοτήτων που απαιτούνταν για την κάλυψη του αγώνα από 31 Ελληνικούς και ξένους τηλεοπτικούς σταθμούς.

Η ΕΕΤΤ, από τα τέλη Απριλίου, χορήγησε στους ενδιαφερόμενους Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε προσωρινή βάση με την ακόλουθη κατανομή ανά υπηρεσία:

- 70 συχνότητες για ασύρματα μικρόφωνα σε 6 τηλεοπτικούς σταθμούς.
- 60 συχνότητες για την υπηρεσία επιστροφής φωνής.
- 32 συχνότητες για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς.
- 24 συχνότητες για φορητούς ασυρμάτους.
- 13 συχνότητες σε ασύρματες κάμερες.
- 7 συχνότητες για τηλεχειρισμό ασύρματης κάμερας.
- 1 συχνότητα για μεταφερόμενη ζεύξη.

Επίσης, από τα τέλη Απριλίου τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διεξήγαν καθημερινά μετρήσεις για τον έλεγχο της κατάληψης των ραδιοσυχνοτήτων που χορηγήθηκαν στα τηλεοπτικά δίκτυα, ώστε να αποφευχθούν τυχόν προβλήματα παρεμβολών. Στις 23 Μαΐου 2008, δηλαδή την ημέρα του τελικού, 4 τεχνικά κλιμάκια επόπτευαν το χώρο εντός του Ολυμπιακού Σταδίου και τον άμεσο περίγυρό του. Παράλληλα, 3 τεχνικά κλιμάκια βρισκόνταν σε ετοιμότητα, μαζί με δυνάμεις της ΕΛΑΣ, στην ευρύτερη περιοχή του λεκανοπεδίου.

## Τελικός Πρωταθλητριών Ομάδων Μπάσκετ Ευρώπης

Τον Απρίλιο του 2007 διεξήχθη στην Αθήνα ο τελικός πρωταθλητριών ομάδων μπάσκετ Ευρώπης. Χορηγήθηκαν Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε προσωρινή βάση με την ακόλουθη κατανομή ανά υπηρεσία:

- 4 συχνότητες για φορητούς ασυρμάτους.
- 4 συχνότητες για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς.
- 2 συχνότητες για την υπηρεσία επιστροφής φωνής.

## Μαραθώνιος

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με την εταιρεία που είχε αναλάβει την τηλεοπτική κάλυψη του Μαραθωνίου και με τη βοήθεια ελικοπτέρου, προέβη το Νοέμβριο του 2007 στην προσωρινή εκχώρηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων με την ακόλουθη κατανομή ανά υπηρεσία:

- 4 συχνότητες για φορητούς ασυρμάτους.
- 3 συχνότητες σε επίγειους κινητούς σταθμούς (μοτοσικλές).
- 2 συχνότητες σε εναέριο σταθμό (αεροπλάνο CESNA).
- 1 συχνότητα σε εναέριο σταθμό (ελικόπτερο).
- 1 συχνότητα σε επίγειους κινητούς σταθμούς (αυτοκίνητο).
- 2 συχνότητες για μεταφερόμενες ζεύξεις ανάμεσα σε σταθερά σημεία.

Τον Οκτώβριο του 2007, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν μετρήσεις κατάληψης των εκχωρημένων ραδιοσυχνοτήτων, τόσο κατά μήκος της διαδρομής όσο και στην ευρύτερη περιοχή που θα κινούταν το ελικόπτερο και προέβη στις απαιτούμενες ενέργειες για την απελευθέρωσή τους. Επίσης, την ημέρα του Μαραθωνίου, τεχνικό κλιμάκιο εξοπλισμένο με μονάδα ραδιογωνιομέτρησης βρισκόταν σε πλήρη ετοιμότητα για την άμεση αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων παρεμβολών.

## 4.3. Κατασκευές Κεραίων

### 4.3.1. Αδειοδότηση Κατασκευών Κεραίων

Κατά τη διάρκεια του 2007, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 1.102 νέα αιτήματα για αδειοδότηση νέων κατασκευών κεραίων. Από αυτές τις περιπτώσεις, αδειοδοτήθηκαν συνολικά 113 κατασκευές κεραίων, ενώ 27 αιτήματα απορρίφθηκαν ή ανακλήθηκαν.

Τα υπόλοιπα αιτήματα ήταν εκκρεμή, λόγω έλλειψης Έγκρισης Περιβαλλοντικών Όρων (ΕΠΟ). Σημειώνεται ότι,

η κατάθεση των αιτήσεων είναι δυνατή και χωρίς την υποβολή ΕΠΟ, ωστόσο για την ολοκλήρωση της αδειοδότησης απαιτείται<sup>75</sup> η έκδοση της ΕΠΟ.

Επιπλέον, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν. 3431/2006, τα υφιστάμενα<sup>76</sup> κεραιοσυστήματα, πρέπει εντός καθορισμένων προθεσμιών να προσαρμοστούν στις περιβαλλοντικές επιταγές και τα νέα όρια ακτινοβολίας για την ασφάλεια του κοινού. Υπό αυτό το πρίσμα, οι ΕΚΤ υπέβαλαν 586 σχετικές αιτήσεις και εκδόθηκαν 306 θετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ, ενώ 159 αιτήσεις απορρίφθηκαν.

### 4.3.2. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραίων Κινητής Τηλεφωνίας

Το 2007, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 1.023 καταγγελίες για κατασκευές κεραίων κινητής τηλεφωνίας. Κατόπιν λεπτομερούς ελέγχου, διαπιστώθηκε ότι 703 περιπτώσεις αφορούσαν σε αδειοδοτημένες κεραίες, για τη νομιμότητα των οποίων ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες/ αιτούντες.

Οι υπόλοιπες 320 αφορούσαν σε μη αδειοδοτημένες κατασκευές. Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 239 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας, από τις οποίες 213 πραγματοποιήθηκαν εντός Αττικής -40 διενεργήθηκαν αυτεπάγγελτα- και 26 εκτός Αττικής. Επίσης, 101 αυτοψίες διενεργήθηκαν από το Περιφερειακό Γραφείο Θεσσαλονίκης και για 11 περιπτώσεις εκτός Αττικής διενεργήθηκαν αυτοψίες από τις αρμόδιες Νομαρχίες. Στις 198 από τις παραπάνω περιπτώσεις αυτοψιών, επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις.

## 4.4. Διασφάλιση Συμμόρφωσης Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ)

### 4.4.1. Δημοσίευση Ραδιοεπαφών

Η ΕΕΤΤ με Αποφάσεις της, ενέκρινε τα σχέδια διεπαφών, με τα οποία καθορίζονται τα τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Ραδιοεξοπλισμού που προορίζεται για χρήση στην κινητή υπηρεσία ξηράς.
- Ψηφιακών δισημειακών συστημάτων ραδιοαναμετάδοσης που λειτουργούν στις ζώνες συχνοτήτων της σταθερής υπηρεσίας (1.4 GHz - 55 GHz).

Η ΕΕΤΤ απέστειλε τα ανωτέρω σχέδια διεπαφών στον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ), μέσω του οποίου ανακοινώθηκαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Στη

75. Βάσει του άρθρου 4 του Κανονισμού Αδειών Κατασκευών Κεραίων της ΕΕΤΤ.

76. Με Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ή του ΥΜΕ.

συνέχεια, τέθηκαν, μέχρι τις 18 Φεβρουαρίου και τις 7 Ιανουαρίου 2008 αντίστοιχα, σε Δημόσια Διαβούλευση στο δικτυακό τόπο της Επιτροπής για τους εθνικούς κανονισμούς, σύμφωνα με την Οδηγία 98/34/ΕΚ. Οι σχετικές παρατηρήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των κρατών μελών θα ληφθούν υπόψη για την προετοιμασία των τελικών χαρακτηριστικών ραδιοεπαφών.

Επίσης, δημοσιεύτηκε ραδιοδιεπαφή στην οποία προσδιορίζονται τα τεχνικά χαρακτηριστικά Συσκευών Μικρής Εμβέλειας (SRDs) που χρησιμοποιούνται για συστήματα ασύρματης πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων τοπικών δικτύων ραδιοεπικοινωνιών (WAS/ RLAN), τα οποία λειτουργούν στις ζώνες ραδιοσυχνοτήτων 5150 - 5250MHz, 5250 - 5350MHz, 5470 - 5725MHz, 17,1 - 17,3GHz.

#### 4.4.2. Δημοσίευση Διεπαφών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ το 2007 συνέχισε τους ελέγχους αναφορικά με το περιεχόμενο των διεπαφών των παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Στις περιπτώσεις που διαπίστωσε παραλείψεις, ενημέρωσε σχετικά τους υπεύθυνους, προκειμένου να δημοσιεύσουν ολοκληρωμένες διεπαφές. Με αυτό τον τρόπο, διευκολύνονται οι κατασκευαστές στη σχεδίαση και την παραγωγή εξοπλισμού, που θα συνδέεται στο δίκτυο του παρόχου και θα προσφέρει όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ανάλογης διεπαφής, στο χρήστη του εξοπλισμού.

#### 4.4.3. Διαχείριση Κοινοποιήσεων Ραδιοεξοπλισμού<sup>77</sup>

Στην ΕΕΤΤ υποβλήθηκαν 1.150 κοινοποιήσεις ραδιοεξοπλισμού από κατασκευαστές, εισαγωγείς ή υπευθύνους για τη διάθεσή του στην Ελληνική αγορά. Η διαχείριση των κοινοποιήσεων περιλαμβάνει, έλεγχο των τεχνικών χαρακτηριστικών<sup>78</sup> του ραδιοεξοπλισμού βάσει του Εθνικού Κανονισμού Κατανομής Ζωνών Συχνοτήτων (ΕΚΚΖΣ), καταχώρηση των στοιχείων του ραδιοεξοπλισμού σε βάση δεδομένων που διατηρεί η ΕΕΤΤ και τέλος, αποστολή βεβαίωσης

παραλαβής Κοινοποίησης στην εταιρεία που κατέθεσε την κοινοποίηση.

Το Δεκέμβριο του 2007, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε πιλοτικό πρόγραμμα για την θέση σε λειτουργία κεντρικού συστήματος υποβολής Κοινοποιήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ). Το σύστημα αυτό βασίζεται στην εφαρμογή One Stop Notification (OSN) και έχει υλοποιηθεί από την ΕΕ, για να διευκολύνει την κυκλοφορία νέου εξοπλισμού στην Ευρωπαϊκή αγορά. Συγκεκριμένα, κάθε ενδιαφερόμενος καταχωρεί τα στοιχεία του ραδιοεξοπλισμού σε κεντρική βάση δεδομένων που διατηρεί η ΕΕ και συγχρόνως, οι αρμόδιοι φορείς κάθε κράτους μέλους ειδοποιούνται με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η ΕΕΤΤ θα ξεκινήσει τη σταδιακή εφαρμογή του συγκεκριμένου συστήματος και από τον Απρίλιο του 2008, θα δέχεται Κοινοποιήσεις μόνο μέσω της νέας αυτής εφαρμογής.

#### 4.4.4. Επιτήρηση της Αγοράς

Η ΕΕΤΤ διενεργεί τακτικούς ελέγχους στην αγορά ΡΤΤΕ για να προστατεύει τους καταναλωτές από παράνομο εξοπλισμό και να αποτρέπει πιθανές επιβλαβείς παρεμβολές. Στο πλαίσιο αυτό, ελέγχει εάν ο ΡΤΤΕ που διατίθεται και χρησιμοποιείται στην ελληνική αγορά, συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που θέτει το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο<sup>79</sup>.

Το 2007 η ΕΕΤΤ εξέδωσε εσωτερική Εγκύκλιο, η οποία καταγράφει αναλυτικά τη διαδικασία επιτήρησης της αγοράς ΡΤΤΕ, βάσει των πλαισίων που θέτει ο Ν.3431/2006. Υπό αυτό το πρίσμα, διενήργησε 20 ελέγχους σε επιχειρήσεις διάθεσης ΡΤΤΕ και εξέτασε 28 δείγματα εξοπλισμού, που ανήκαν σε διαφορετικές κατηγορίες ΡΤΤΕ. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων, από το διοικητικό ή/ και τον τεχνικό έλεγχο των δειγμάτων, προέκυψε μη συμμόρφωση με τις ουσιαστικές απαιτήσεις του ΠΔ 44/2002. Σε αυτές τις περιπτώσεις, κατόπιν διεξαγωγής σχετικών Ακροάσεων, επιβλήθηκαν Συστάσεις ή Πρόστιμα.

77. Σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 3 του ΠΔ 44/2002, σε περίπτωση ραδιοεξοπλισμού που λειτουργεί σε συχνότητες μη εναρμονισμένες με όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, ο κατασκευαστής του ραδιοεξοπλισμού ή ο εγκατεστημένος στην ΕΕ εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπός του ή ο αρμόδιος για τη διάθεση του εξοπλισμού στην Ελληνική αγορά υποχρεούται να υποβάλει στην ΕΕΤΤ την πρόθεσή του για τη διάθεση του εξοπλισμού στην αγορά. Η κοινοποίηση αυτή πρέπει να υποβληθεί τουλάχιστον 4 εβδομάδες πριν τη διάθεση του προϊόντος στην Ελληνική αγορά.

78. Συχνότητα λειτουργίας, επιτρεπόμενη ισχύς, ακολουθούμενα πρότυπα κ.ά.

79. ΠΔ 44/2002 «Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός και αμοιβαία αναγνώριση της συμμόρφωσης των εξοπλισμών αυτών. Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 99/5/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9<sup>ης</sup> Μαρτίου 1999», ΦΕΚ 44/Α/07-03-2002.

#### 4.5. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

Θέμα	Αριθμός Ακροάσεων	Πρόστιμο	Σύσταση	Απαλλαγή	Λοιπές Κυρώσεις/ Αποφάσεις
Κεραίες Κινητής Τηλεφωνίας	101	190	-	10	1 Ανάκληση Άδειας
Τερματικός Εξοπλισμός	12	2	9	1	-
Ραδιοτηλεοπτικοί Σταθμοί	12	2	10	-	-
Ειδικά Ραδιοδίκτυα	3	1	2	-	-
Λοιπά	4	-	4	-	-
<b>Σύνολο</b>	<b>132</b>	<b>95</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	

Επισημαίνεται ότι οι Αποφάσεις επί των Ακροάσεων της ΕΕΤΤ υπόκεινται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, σε δικαστικό έλεγχο.

#### 4.6. Στόχοι

Οι κύριοι στρατηγικοί στόχοι της ΕΕΤΤ στον τομέα διαχείρισης φάσματος για την επόμενη διετία εστιάζονται στο δίπτυχο:

- Βελτίωση της διαθεσιμότητας φάσματος και της ευκολίας πρόσβασης σε αυτό.
- Παροχή πληροφόρησης και υποστήριξης για τη δημιουργία προηγμένης υποδομής σε ασύρματα δίκτυα.

Για την υλοποίηση των παραπάνω στόχων, οι δράσεις της ΕΕΤΤ το 2008 θα επικεντρωθούν στους παρακάτω άξονες:

- Διάθεση πρόσθετου φάσματος με βάση τις ανάγκες της αγοράς για τη δημιουργία προηγμένων δικτύων.
- Διασφάλιση της ορθής και νόμιμης χρήσης του φάσματος μέσω μηχανισμών αποτελεσματικής εποπτείας και διαχείρισης.
- Απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών αδειοδότησης προς ενθάρρυνση των επενδύσεων.
- Έγκαιρη πληροφόρηση της αγοράς για τη διαθεσιμότητα φάσματος και τις διαδικασίες πρόσβασης σε αυτό.



# 05 Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών





Το 2007 σημαντικός αριθμός νέων επιχειρήσεων άρχισε να δραστηριοποιείται στην αγορά. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ έλαβε 85 αιτήματα για εγγραφή στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων, από τα οποία 78 ολοκληρώθηκαν και 7 απορρίφθηκαν. Στο τέλος του έτους στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ ήταν εγγεγραμμένες 377 ταχυδρομικές επιχειρήσεις υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και 5 υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας.

Η ΕΕΤΤ συνέχισε το εποπτικό έργο της, με τη διενέργεια σειράς ελέγχων σε επιχειρήσεις, προκειμένου να διαπιστώσει το βαθμό συμμόρφωσής τους στο κανονιστικό πλαίσιο. Στην ίδια κατεύθυνση, διερεύνησε καταγγελίες καταναλωτών και όπου διαπίστωσε παραβάσεις, έλαβε τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να διασφαλίσει τα συμφέροντά τους.

Σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, διενήργησε συγκριτική Μελέτη των χαρακτηριστικών της Ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς και των ανεπτυγμένων αγορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Στο ίδιο πλαίσιο, συνέχισε να καταγράφει τις εξελίξεις και τις τάσεις που διαμορφώνονται στην Ελληνική αγορά. Παράλληλα, συμμετείχε ενεργά στον πανευρωπαϊκό διάλογο για το μέλλον της αγοράς στο πλαίσιο της έκδοσης νέας Ταχυδρομικής Οδηγίας.

Τέλος, συνεργάστηκε με το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) για το σχεδιασμό νέου βελτιωμένου κοστολογικού συστήματος.

## 5.1. Η Ταχυδρομική Αγορά και οι Δράσεις της ΕΕΤΤ

### 5.1.1. Πορεία Απελευθέρωσης

Στην Ελλάδα, όπως και στα περισσότερα κράτη μέλη της ΕΕ, η ταχυδρομική αγορά λειτουργεί τα τελευταία έξι χρόνια υπό καθεστώς σταδιακής ελεγχόμενης απελευθέρωσης, σύμφωνα με τις σχετικές Ευρωπαϊκές Οδηγίες. Από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2006, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) που αποτελούν το ΦΠΚΥ, διατηρούν την αποκλειστικότητα στη διακίνηση των αντικειμένων Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού που το βάρος τους δεν ξεπερνά τα 50 γρ. Το ανώτατο αυτό όριο βάρους δεν ισχύει αν η τιμή είναι κατά 2,5 φορές ίση ή μεγαλύτερη του τέλους μιας επιστολής 20 γραμμαρίων Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, με Κοινή Θέση στο πλαίσιο της διαδικασίας Συναπόφασης, μετέθεσαν την προθεσμία για την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς για τις 31 Δεκεμβρίου 2010, δηλαδή δύο χρόνια αργότερα από την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Στην περίπτωση των νέων κρατών μελών καθώς και της Ελλάδας και του Λουξεμβούργου, η προθεσμία δύναται να παραταθεί ως τις 31 Δεκεμβρίου 2012.

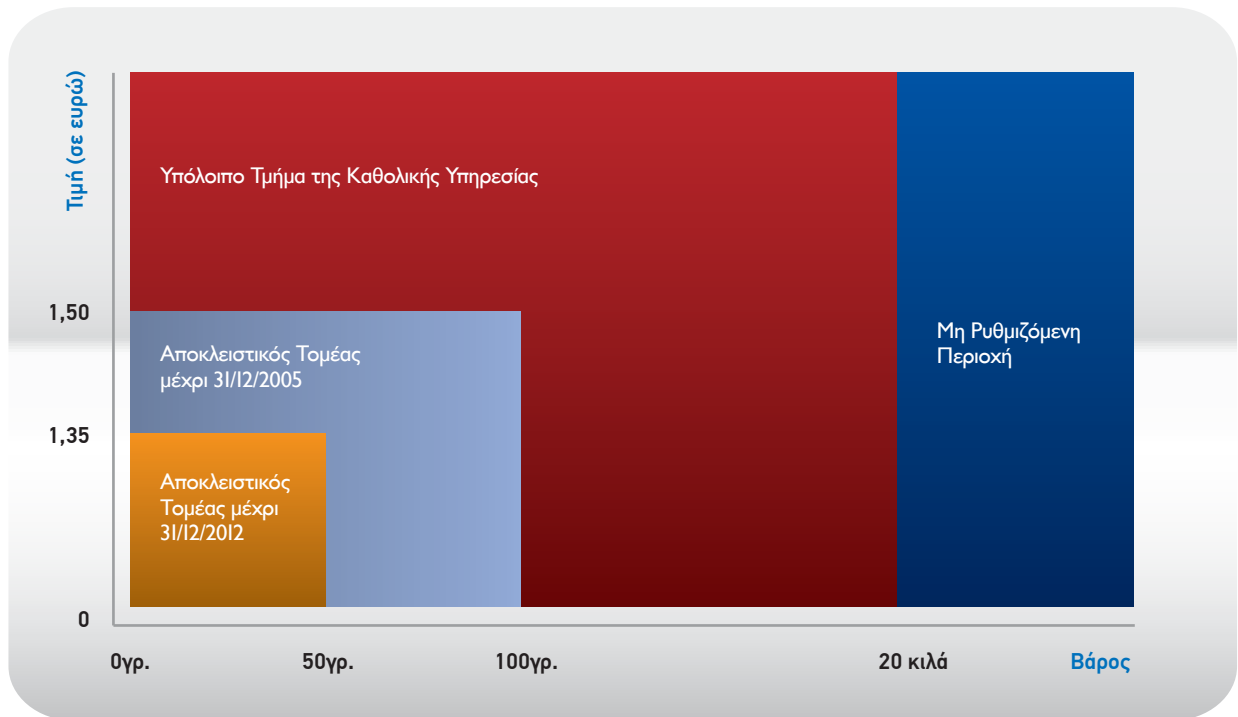
Σημειώνεται ότι 3 από τα νέα κράτη μέλη, η Βουλγαρία, η Εσθονία και η Σλοβενία, αποφάσισαν να μην κάνουν χρήση της ανωτέρω ειδικής παράτασης αλλά να προβούν στο πλήρες άνοιγμα των αγορών τους την ίδια ημερομηνία με τα παλαιά κράτη μέλη.

Στο πλαίσιο αυτό, στις αρχές του 2008 αναμένεται να εκδοθεί νέα Ταχυδρομική Οδηγία, η οποία θα θέσει τους κανόνες και θα διασφαλίσει την ομαλή μετάβαση στην ενιαία και πλήρως απελευθερωμένη αγορά.

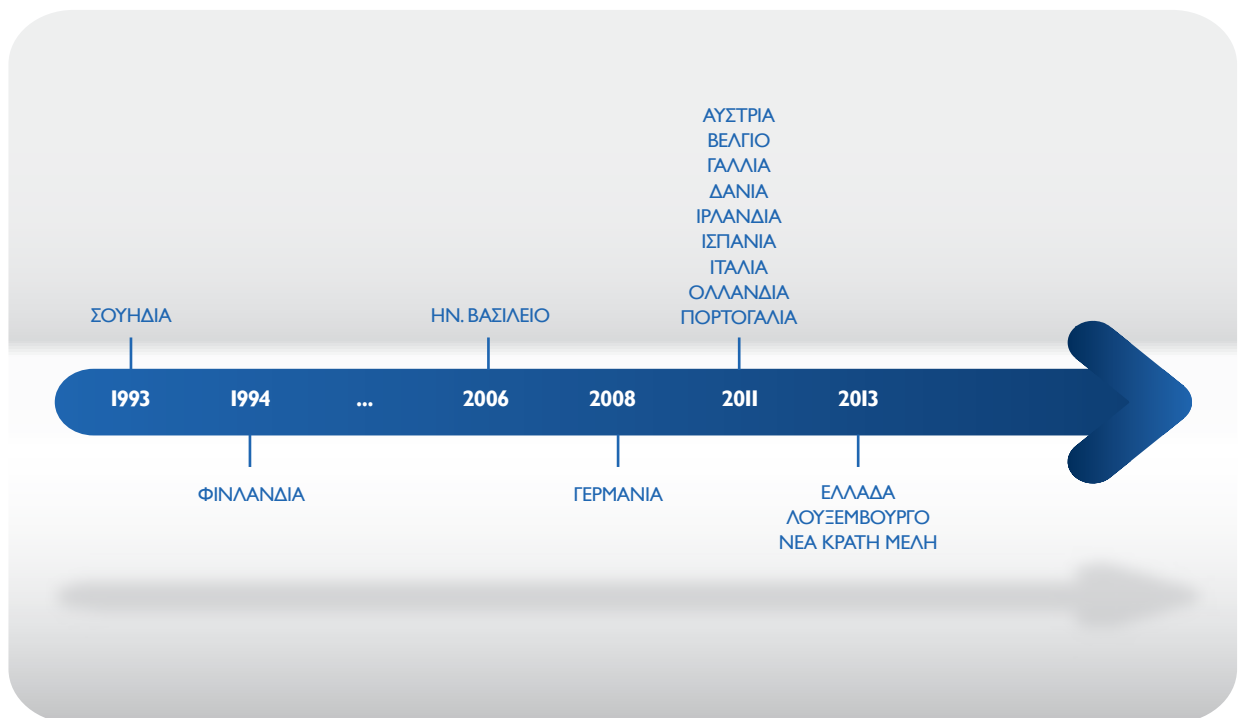
Η Ταχυδρομική Οδηγία στοχεύει στην επίτευξη μιας εσωτερικής ενιαίας αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, μέσω της άρσης των αποκλειστικών δικαιωμάτων και των προνομίων στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας-ΚΥ (κατάργηση του αποκλειστικού τομέα). Συγκεκριμένα, η Οδηγία:

- Καθορίζει το χρονοδιάγραμμα για την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς.
- Προβλέπει ένα κοινό επίπεδο παροχής της ΚΥ σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Ειδικότερα, θέτει κοινούς κανόνες σχετικά με:
  - ▶ Τη διασφάλιση της παροχής ΚΥ εντός της ΕΕ.
  - ▶ Τη χρηματοδότηση της ΚΥ –εφόσον καθίσταται αναγκαία- υπό όρους που εγγυώνται τη μόνιμη παροχή τέτοιας υπηρεσίας.

**Διάγραμμα 4**  
Ταχυδρομικές και Συναφείς Υπηρεσίες



**Διάγραμμα 5**  
Πορεία Απελευθέρωσης στην Ευρωπαϊκή Ένωση



- ▶ Τις αρχές τιμολόγησης και διαφάνειας των λογαριασμών ΚΥ.
- ▶ Τις ποιοτικές προδιαγραφές παροχής ΚΥ.
- ▶ Τη δημιουργία ενός συστήματος που θα διασφαλίζει τη συμμόρφωση προς όλα τα παραπάνω.
- Καθορίζει τους όρους παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Θέτει κανόνες για την εναρμόνιση των τεχνικών προδιαγραφών.
- Αναβαθμίζει το ρόλο των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ). Ειδικότερα, οι ΕΡΑ θα πρέπει να είναι εφοδιασμένες με τους απαραίτητους πόρους –προσωπικό, εξειδίκευση και χρηματοοικονομικά μέσα- ώστε να έχουν τη δυνατότητα εκτέλεσης των αρμοδιοτήτων τους, όσον αφορά στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την Οδηγία και τους κανόνες του ανταγωνισμού στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Με την πλήρη απελευθέρωση θα ολοκληρωθεί μια μακρά διαδικασία μεταρρυθμίσεων για το άνοιγμα των αγορών και την αποτελεσματική δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η πλήρης απελευθέρωση αναμένεται να συμβάλει σημαντικά στην περαιτέρω ανάπτυξη και βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, ενόψει του ανταγωνισμού από νεοεισερχόμενες επιχειρήσεις, οι ΦΠΚΥ θα αποκτήσουν κίνητρα, ώστε να παρέχουν πιο ανταγωνιστικές υπηρεσίες και καλύτερη εξυπηρέτηση στον καταναλωτή.

Τέλος, εκτιμάται ότι θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας στην ταχυδρομική αγορά καθώς και στους κλάδους που συνεργάζονται με τον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

### 5.1.2. Παρακολούθηση των Εξελίξεων στην Ελληνική και τη Διεθνή Αγορά

Ανάμεσα στις δράσεις της ΕΕΤΤ εντάσσεται η συλλογή στοιχείων και η παρακολούθηση των εξελίξεων στην Ελληνική και τη διεθνή αγορά. Το Νοέμβριο του 2007, η ΕΕΤΤ παρουσίασε τη Μελέτη της Ταχυδρομικής Αγοράς για το έτος 2006, με στόχο την ενημέρωση των επιχειρήσεων για την πορεία και τις τάσεις της αγοράς. Η Μελέτη παρέχει μια σφαιρική εικόνα για τις προοπτικές εξέλιξης καθώς και το μέγεθος της αγοράς, όπως όγκοι, έσοδα και υποδομές ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη Μελέτη, η αγορά Ταχυμεταφορών, η οποία αποτελεί το απελευθερωμένο τμήμα του τομέα, αναπτύσσεται με ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς. Από την άλλη πλευρά, ο ρυθμός ανάπτυξης της ΚΥ κινείται σε χαμηλότερα επίπεδα. Επιπλέον, ιδιαίτερα χαμηλός παρου-

σιάζεται ο αριθμός ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο. Συγκεκριμένα, στην Ελλάδα διακινούνται μόλις 60 αντικείμενα ανά κάτοικο, όταν ο Ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι υπερτριπλάσιος και υπερβαίνει τα 200 αντικείμενα. Κατά συνέπεια, από τα ανωτέρω προκύπτει ότι υπάρχουν σημαντικά περιθώρια ανάπτυξης για το ΦΠΚΥ και τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών.

Κατά τη διάρκεια του 2007, η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, διενήργησε Μελέτη για την ανάλυση των ποιοτικών και ποσοτικών χαρακτηριστικών του τομέα και τη σύγκριση της Ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς με τις προηγμένες αγορές της ΕΕ. Τα θέματα στα οποία επικεντρώθηκε η Μελέτη ήταν τα ακόλουθα:

- Τα κύρια ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία της Ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς τα έτη 2005 και 2006 (μεγέθη, ανταγωνισμός, προσφορά κ.ά.).
- Τα κύρια χαρακτηριστικά των ανεπτυγμένων αγορών της ΕΕ (μεγέθη, ανταγωνισμός, οικονομικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά ΚΥ, δυνατότητα πρόσβασης στο ΔΤΔ).
- Τα ποιοτικά, οικονομικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διακρίνουν την ΚΥ σε μια πλήρως απελευθερωμένη αγορά.
- Η αναμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου χορήγησης Αδειών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (κωδικοποίηση υπηρεσιών, ανάπτυξη αγοράς και ανταγωνισμού κ.ά.).

Το εν λόγω υλικό και η μέχρι σήμερα αποκτηθείσα εμπειρία, θα αποτελέσουν χρήσιμα εργαλεία για την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου χορήγησης Γενικών και Ειδικών Αδειών και για την υποβολή σχετικών προτάσεων προς το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ). Οι νέοι Κανονισμοί, που θα προκύψουν, θα τεθούν σε Δημόσια Διαβούλευση πριν εφαρμοσθούν, προκειμένου να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή διαφάνεια και να υποβληθούν οι καλύτερες δυνατές προτάσεις.

Επίσης, στο νέο κανονιστικό πλαίσιο θα ληφθεί υπόψη η νέα τάση που παρατηρείται διεθνώς και εμφανίζεται σταδιακά και στην Ελλάδα σχετικά με την παροχή συνολικών υπηρεσιών στον καταναλωτή αναφορικά με τις Μεταφορές, τις Ταχυμεταφορές και τα Logistics<sup>80</sup>. Σημειώνεται ότι η συνεργασία ανάμεσα στους 3 αυτούς τομείς μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά μέσω ικανών διαύλων επικοινωνίας και διανομής. Επιπλέον, η γεωγραφική θέση της Ελλάδας θα πρέπει να αξιοποιηθεί και να συμβάλει στην καθιέρωσή της ως κομβικού σημείου διακίνησης δεμάτων.

80. One stop shop.

### 5.1.3. Ενημερωτικές Δράσεις

Στο διάστημα Ιανουάριος - Μάρτιος 2007, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε κύκλο ενημερωτικών σεμιναρίων με θέμα «Ταχυδρομικές Υπηρεσίες: Εφαρμογή Νομοθετικού Πλαισίου - Αδειοδότηση» στη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα και την Αθήνα, με στόχο:

- Την καταγραφή των αναγκών του τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σε όλη την Ελλάδα.
- Την ενημέρωση για την ορθή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου, ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς.
- Την ανάπτυξη και την εδραίωση γόνιμου διαλόγου μεταξύ της ΕΕΤΤ και της αγοράς.
- Την επαρκή ενημέρωση για θέματα της αγοράς, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στα σεμινάρια συμμετείχαν επιχειρήσεις που παρέχουν Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας, εκπρόσωποι επιμελητηρίων, Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών και άλλων συναφών φορέων, καθώς και καταναλωτές.

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με σχετικές μελέτες της ΕΕΤΤ, οι

Περιφέρειες της Δυτικής Ελλάδας και των Ιονίων Νήσων κατέχουν την τρίτη θέση πανελλαδικά από πλευράς διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων. Οι συγκεκριμένες Περιφέρειες, εκτιμάται ότι θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή και ότι θα αποτελέσουν την εθνική, επιχειρηματική και κοινωνικο-οικονομική πύλη της Ελλάδας προς τη Δύση.

Τέλος, οι εν λόγω ενημερωτικές δράσεις ανέδειξαν ότι κοινός στόχος του Ρυθμιστή, της αγοράς και του καταναλωτή αποτελεί η παροχή ποιοτικών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, σε προσιτές τιμές, μέσα σε περιβάλλον υγιούς και διαρκούς ανταγωνισμού.

### 5.2. Καθολική Υπηρεσία

Η ΚΥ διασφαλίζει την παροχή ενός βασικού επιπέδου Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες. Στην Ελλάδα, όπως προαναφέρθηκε, η παροχή της ΚΥ έχει ανατεθεί στον ΕΛΤΑ, που αποτελεί το ΦΠΚΥ. Στο πεδίο της ΚΥ, εκτός του αποκλειστικού τομέα (βλ. Σχήμα Ι), δύναται να δραστηριοποιηθούν και άλλες επιχειρήσεις, εφόσον κατέχουν Ειδική Άδεια από την ΕΕΤΤ.

**Σχήμα Ι**  
Διάκριση Καθολικών Υπηρεσιών



Η παροχή αποδοτικής και υψηλής ποιότητας ΚΥ είναι απαραίτητη για την κοινωνική και οικονομική συνοχή κάθε χώρας. Σε αυτό το πλαίσιο, το 2007 η ΕΕΤΤ ανέθεσε σε ανεξάρτητο φορέα την επεξεργασία των αποτελεσμάτων των μετρήσεων ποιότητας που πραγματοποίησε ο ΦΠΚΥ. Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με το Πρότυπο EN 13850:02 και στόχος ήταν να ελεγχθούν η ταχύτητα και η αξιοπιστία επίδοσης της Αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού. Συγκεκριμένα, ελέγχθηκαν οι ακόλουθοι δείκτες:

- Δείκτης ταχύτητας (H+1): το ποσοστό των έγκυρων επιστολών ελέγχου που διακινούνται από το σημείο κατάθεσης στο σημείο επίδοσης εντός 1 ημέρας από την ημέρα κατάθεσης.

- Δείκτης αξιοπιστίας (H+3): το ποσοστό των έγκυρων επιστολών ελέγχου που διακινούνται από το σημείο κατάθεσης στο σημείο επίδοσης εντός 3 εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης.

Η ΥΑ 28977/811/21-06-2006 θέτει συγκεκριμένους ετήσιους στόχους για τους δύο αυτούς δείκτες που πρέπει να επιτύχει ο ΦΠΚΥ την τριετία 2006-2008.

Ακολουθεί Πίνακας με τις μετρήσεις ποιότητας όσον αφορά στην Αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού περιόδου 2002 - 2007.

**Πίνακας 8**

**Αποτελέσματα Μέτρησης Ποιότητας Αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού**

Έτος	Εξάμηνο	Υποχρέωση ΦΠΚΥ βάσει ΥΑ		Αποτελέσματα Μετρήσεων Ποιότητας ΚΥ		
		Δείκτης Ταχύτητας (H+1) (%)	Δείκτης Αξιοπιστίας (H+3) (%)	Δείκτης Ταχύτητας (H+1) (%)	Δείκτης Αξιοπιστίας (H+3) (%)	Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)
2002	Α' Εξάμηνο	77	90	48,61	90,86	1,91
	Β' Εξάμηνο			46,92	89,01	1,98
2003	Α' Εξάμηνο	82	93	58,79	94,87	1,61
	Β' Εξάμηνο			66,95	96,78	1,44
2004	Α' Εξάμηνο	85	95	66,06	95,60	1,49
	Β' Εξάμηνο			65,58	93,38	1,60
2005	Α' Εξάμηνο	85	99	69,10	94,50	1,46
	Β' Εξάμηνο			72,40	96,10	1,34
2006		85	98	77,7	97,3	1,15
2007		86	98	78,9	97,8	1,18

Από τον Πίνακα 8 γίνεται εμφανές ότι, το 2007 ο δείκτης ταχύτητας, αν και δεν κάλυψε τον επιθυμητό στόχο, συνέχισε την πορεία βελτίωσης των τελευταίων ετών (78,9% το 2007 έναντι 77,7 το 2006). Παράλληλα, ο δείκτης αξιοπιστίας προσέγγισε τον επιθυμητό στόχο. Δηλαδή, η πλειονότητα της Αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού παραδίδεται εντός 3 ημερών στον προορισμό της σε ποσοστό 98% περίπου.



**Πίνακας 9**  
Μετρήσεις Ποιότητας Εξερχόμενης Διεθνούς Αλληλογραφίας

Χώρα	2005		2006		2007	
	Δείκτης Ταχύτητας (H+3) (%)*	Δείκτης Αξιοπιστίας (H+5) (%)*	Δείκτης Ταχύτητας (H+3) (%)*	Δείκτης Αξιοπιστίας (H+5) (%)*	Δείκτης Ταχύτητας (H+3) (%)*	Δείκτης Αξιοπιστίας (H+5) (%)*
ΑΥΣΤΡΙΑ	86,5 (85,0)	97,5 (99,0)	93,0 (85,0)	98,3 (97,0)	90,8 (85,0)	99,1 (97,0)
ΒΕΛΓΙΟ	90,7 (85,0)	98,4 (99,0)	93,6 (85,0)	98,2 (97,0)	92,1 (85,0)	98,6 (97,0)
ΓΑΛΛΙΑ	87,3 (85,0)	97,2 (99,0)	91,5 (85,0)	98,3 (97,0)	92,6 (85,0)	98,9 (97,0)
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	89,6 (85,0)	97,8 (99,0)	95,5 (85,0)	99,4 (97,0)	96,1 (85,0)	99,7 (97,0)
ΔΑΝΙΑ	84,9 (85,0)	98,1 (99,0)	88,5 (85,0)	97,2 (97,0)	85,6 (85,0)	97,9 (97,0)
ΕΛΒΕΤΙΑ	92,7 (85,0)	98,3 (99,0)	94,6 (85,0)	99,4 (97,0)	96,2 (85,0)	99,2 (97,0)
ΕΣΘΟΝΙΑ			76,9 (80,0)	100,0 (95,0)	86,4 (80,0)	94,9 (95,0)
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	78,6 (85,0)	94,5 (99,0)	87,4 (85,0)	96,6 (97,0)	85,7 (85,0)	96,3 (97,0)
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	78,5 (80,0)	96,2 (95,0)	81,1 (80,0)	96,7 (95,0)	90,1 (80,0)	98,4 (95,0)
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	69,2 (80,0)	92,3 (95,0)	71,7 (80,0)	94,6 (95,0)	72,4 (80,0)	96,9 (95,0)
ΙΣΠΑΝΙΑ	82,8 (85,0)	95,9 (99,0)	87,3 (85,0)	96,6 (97,0)	86,7 (85,0)	96,9 (97,0)
ΙΤΑΛΙΑ	84,8 (85,0)	95,5 (99,0)	92,6 (85,0)	98,9 (97,0)	89,8 (85,0)	98,3 (97,0)
ΚΥΠΡΟΣ	69,2 (85,0)	91,6 (99,0)	79,6 (85,0)	95,1 (97,0)	82,1 (85,0)	94,2 (97,0)
ΛΕΤΟΝΙΑ			79,2 (80,0)	91,7 (95,0)	79,6 (80,0)	98,0 (95,0)
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ			73,3 (80,0)	83,3 (95,0)	73,2 (80,0)	92,9 (95,0)
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	87,7 (85,0)	97,9 (99,0)	90,0 (85,0)	98,3 (97,0)	90,4 (85,0)	97,2 (97,0)
ΜΑΛΤΑ	63,1 (80,0)	87,7 (95,0)	80,9 (80,0)	93,6 (95,0)	83,6 (80,0)	98,5 (95,0)
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	89,8 (80,0)	96,2 (95,0)	87,7 (80,0)	97,5 (95,0)	80,3 (80,0)	96,8 (95,0)
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	90,3 (85,0)	98,0 (99,0)	92,8 (85,0)	98,9 (97,0)	91,5 (85,0)	98,5 (97,0)
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	80,9 (85,0)	95,7 (99,0)	85,0 (85,0)	97,3 (97,0)	87,5 (85,0)	99,7 (97,0)
ΠΟΛΩΝΙΑ	84,7 (85,0)	94,9 (99,0)	85,2 (85,0)	99,1 (97,0)	76,0 (85,0)	92,5 (97,0)
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	81,8 (80,0)	96,7 (95,0)	82,4 (80,0)	97,4 (95,0)	85,6 (80,0)	97,1 (95,0)
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	60,5 (85,0)	92,1 (99,0)	74,0 (85,0)	94,9 (97,0)	76,9 (85,0)	93,1 (97,0)
ΣΛΟΒΑΚΙΑ	50,8 (80,0)	89,2 (95,0)	83,2 (80,0)	95,6 (95,0)	80,5 (80,0)	96,1 (95,0)
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	51,9 (80,0)	86,5 (95,0)	78,8 (80,0)	98,2 (95,0)	71,2 (80,0)	90,4 (95,0)
ΣΟΥΗΔΙΑ	89,0 (85,0)	98,0 (99,0)	91,0 (85,0)	97,7 (97,0)	90,3 (85,0)	99,0 (97,0)
ΤΣΕΧΙΑ	81,0 (85,0)	93,7 (99,0)	86,1 (85,0)	100,0 (97,0)	90,2 (85,0)	98,0 (97,0)
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	83,5 (80,0)	96,3 (95,0)	81,3 (80,0)	97,2 (95,0)	85,9 (80,0)	98,5 (95,0)

\* Σε παρένθεση ο στόχος βάσει Υπουργικής Απόφασης

**Πίνακας Ι0**  
Μετρήσεις Ποιότητας Εισερχόμενης Διεθνούς Αλληλογραφίας

Χώρα	2005		2006		2007	
	Δείκτης Ταχύτητας (H+3) (%)*	Δείκτης Αξιοπιστίας (H+5) (%)*	Δείκτης Ταχύτητας (H+3) (%)*	Δείκτης Αξιοπιστίας (H+5) (%)*	Δείκτης Ταχύτητας (H+3) (%)*	Δείκτης Αξιοπιστίας (H+5) (%)*
ΑΥΣΤΡΙΑ	85,5 (85,0)	97,0 (99,0)	86,8 (85,0)	97,5 (97,0)	90,4 (85,0)	98,3 (97,0)
ΒΕΛΓΙΟ	86,1 (85,0)	97,0 (99,0)	88,4 (85,0)	97,8 (97,0)	90,7 (85,0)	98,6 (97,0)
ΓΑΛΛΙΑ	80,6 (85,0)	96,2 (99,0)	80,3 (85,0)	96,0 (97,0)	88,2 (85,0)	97,8 (97,0)
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	87,0 (85,0)	97,3 (99,0)	85,6 (85,0)	97,7 (97,0)	85,1 (85,0)	98,5 (97,0)
ΔΑΝΙΑ	82,0 (85,0)	92,9 (99,0)	83,7 (85,0)	97,4 (97,0)	88,7 (85,0)	97,9 (97,0)
ΕΛΒΕΤΙΑ	87,0 (85,0)	97,7 (99,0)	86,6 (85,0)	96,2 (97,0)	92,2 (85,0)	98,4 (97,0)
ΕΣΘΟΝΙΑ					78,9 (80,0)	96,5 (95,0)
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	73,9 (85,0)	95,7 (99,0)	81,5 (85,0)	96,3 (97,0)	85,2 (85,0)	97,4 (97,0)
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	47,1 (80,0)	84,3 (95,0)	61,3 (80,0)	92,7 (95,0)	77,8 (80,0)	96,8 (95,0)
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	63,9 (80,0)	92,2 (95,0)	54,6 (80,0)	88,8 (95,0)	67,0 (80,0)	97,2 (95,0)
ΙΣΠΑΝΙΑ	72,7 (85,0)	96,1 (99,0)	76,4 (85,0)	95,9 (97,0)	82,2 (85,0)	97,0 (97,0)
ΙΤΑΛΙΑ	82,0 (85,0)	95,4 (99,0)	84,8 (85,0)	97,0 (97,0)	87,3 (85,0)	96,8 (97,0)
ΚΥΠΡΟΣ	80,7 (85,0)	96,3 (99,0)	82,0 (85,0)	96,1 (97,0)	88,9 (85,0)	98,7 (97,0)
ΛΕΤΟΝΙΑ					61,4 (80,0)	91,2 (95,0)
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ					67,1 (80,0)	94,7 (95,0)
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	85,8 (85,0)	95,9 (99,0)	84,9 (85,0)	97,5 (97,0)	90,3 (85,0)	98,1 (97,0)
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	81,3 (80,0)	96,3 (95,0)	78,8 (80,0)	93,8 (95,0)	81,7 (80,0)	97,0 (95,0)
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	85,0 (85,0)	96,8 (99,0)	88,9 (85,0)	97,8 (97,0)	87,2 (85,0)	97,2 (97,0)
ΟΥΓΓΑΡΙΑ					81,8 (85,0)	95,7 (97,0)
ΠΟΛΩΝΙΑ					70,0 (85,0)	98,2 (97,0)
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	59,5 (80,0)	89,5 (95,0)	64,8 (80,0)	94,0 (95,0)	72,0 (80,0)	95,8 (95,0)
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	39,1 (85,0)	82,8 (99,0)	56,4 (85,0)	87,8 (97,0)	71,2 (85,0)	92,7 (97,0)
ΣΛΟΒΑΚΙΑ					60,0 (80,0)	93,8 (95,0)
ΣΛΟΒΕΝΙΑ					75,0 (80,0)	96,6 (95,0)
ΣΟΥΗΔΙΑ	80,1 (85,0)	94,5 (99,0)	81,2 (85,0)	94,9 (97,0)	87,2 (85,0)	97,6 (97,0)
ΤΣΕΧΙΑ	59,6 (85,0)	93,2 (99,0)	62,3 (85,0)	93,6 (97,0)	81,4 (85,0)	97,5 (97,0)
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	81,3 (80,0)	95,5 (95,0)	83,4 (80,0)	96,8 (95,0)	84,8 (80,0)	97,7 (95,0)

\* Σε παρένθεση ο στόχος βάσει Υπουργικής Απόφασης

Οι μετρήσεις ποιότητας Εισερχόμενης/ Εξερχόμενης Διεθνούς Αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας πραγματοποιούνται υπό την αιγίδα της Διεθνούς Ταχυδρομικής Ένωσης (IPC). Το σύστημα UNEX καταγράφει το χρόνο διακίνησης Διεθνούς Αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας από τη στιγμή κατάθεσης έως τη στιγμή επίδοσης. Ο δείκτης ταχύτητας, στην περίπτωση αυτή, ορίζεται ως το ποσοστό επίδοσης έγκυρων επιστολών ελέγχου που διακινούνται εντός 3 ημερών από τη χώρα κατάθεσης στη χώρα επίδοσης. Ο δείκτης αξιοπιστίας εκφράζει το ποσοστό επίδοσης έγκυρων επιστολών ελέγχου που διακινούνται εντός 5 ημερών από τη χώρα κατάθεσης στη χώρα επίδοσης. Οι στόχοι ποιότητας για τους δύο δείκτες καθορίζονται στην ΥΑ 28977/811/21-06-2006.

Τα αποτελέσματα των μετρήσεων για την Εξερχόμενη Διεθνή Αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας για την τριετία 2005 - 2007 παρουσιάζονται στον Πίνακα 9. Από τα στοιχεία προκύπτει σαφής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών κατά τη διετία 2006 - 2007. Ο στόχος ποιότητας για το δείκτη ταχύτητας επετεύχθη για την πλειονότητα των χωρών (σε 21 από τις 28) που μετέχουν στις μετρήσεις της IPC. Αντίστοιχα, ο στόχος για το δείκτη αξιοπιστίας επετεύχθη στις 20 από τις 28 χώρες.

Τα αντίστοιχα αποτελέσματα για την Εισερχόμενη Διεθνή Αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 10. Τα συμπεράσματα αναφορικά με το δείκτη ταχύτητας δεν παρουσιάζουν την ίδια ομοιομορφία όπως στην περίπτωση της Εξερχόμενης Διεθνούς Αλληλογραφίας. Συγκεκριμένα, σε 18 από τις 20 χώρες (για τις οποίες υπάρχουν στοιχεία για το 2005) παρατηρήθηκε βελτίωση του δείκτη, ενώ στις υπόλοιπες η ποιότητα κυμάνθηκε σε χαμηλότερα επίπεδα. Ο στόχος ποιότητας επετεύχθη μόλις σε 14 από τις 27 χώρες και επομένως, εκτιμάται ότι υπάρχουν σαφή περιθώρια βελτίωσης. Αντίθετα, ο δείκτης αξιοπιστίας το 2007 βελτιώθηκε στις περισσότερες χώρες. Ο στόχος ποιότητας επετεύχθη σε 21 χώρες, ενώ στις 4 από τις υπόλοιπες 6 ο δείκτης υπολειπόταν του στόχου σε μικρό βαθμό.

Σημειώνεται ότι το δεύτερο εξάμηνο του 2007, η ΕΕΤΤ συνεργάστηκε με το ΦΠΚΥ για την εφαρμογή και το σχεδιασμό νέου κοστολογικού συστήματος. Η συγκεκριμένη δράση στοχεύει αφενός στην υιοθέτηση ενός περισσότερο ευέλικτου, διαφανούς και αξιόπιστου κοστολογικού πλαισίου και αφετέρου στην αναβάθμιση της κοστολογικής δομής των υπηρεσιών ΚΥ. Το νέο σύστημα, αναμένεται να εφαρμοσθεί το 2008 και εκτιμάται ότι θα μεγιστοποιήσει τα οφέλη σχετικά με την ισότιμη μεταχείριση των καταναλωτών και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επίσης, στο πλαίσιο της εξέτασης των κοστολογικών στοιχείων που κοινοποίησε ο ΦΠΚΥ στην ΕΕΤΤ πριν την εφαρμογή νέων τιμολογίων, η ΕΕΤΤ έκρινε ότι το κόστος της ΚΥ δεν είναι αποτελεσματικό. Για το λόγο αυτό, ο ΦΠΚΥ προέβη στην εφαρμογή νέων τιμολογίων με μικρότερες αυξήσεις.

### 5.3. Οι Εξελίξεις στη Διεθνή Ταχυδρομική Αγορά

#### 5.3.1. Η Πορεία των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ευρώπη

Οι Ευρωπαϊκές ταχυδρομικές αγορές παρουσιάζουν ομοιότητες και διαφορές, δεδομένου ότι αντικατοπτρίζουν τις ιδιαιτερότητες κάθε χώρας.

Οι ομαδικές αποστολές αποτελούν τη βασικότερη κατηγορία ταχυδρομικών προϊόντων σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Η συγκεκριμένη κατηγορία χαρακτηρίζεται από μεγάλο όγκο αποστολών, γεγονός που αναδεικνύει τη δυναμικότητά της και τις προοπτικές ενίσχυσης του ανταγωνισμού σε αυτή.

Το Ηνωμένο Βασίλειο, η Γερμανία, η Γαλλία και η Ολλανδία αποτελούν τις σημαντικότερες, από άποψη διακινούμενων όγκων και εσόδων, αγορές Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της Ευρώπης. Συγκριτικά με την Ελληνική, οι εν λόγω αγορές εμφανίζουν σημαντικά υψηλότερους διακινούμενους όγκους και έσοδα. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι ο διακινούμενος όγκος ταχυδρομικών αντικειμένων στην Ελλάδα αποτελεί μόλις το 9,3% εκείνου της Ολλανδίας, που είναι η μικρότερη από τις αγορές αυτές.

Όσον αφορά στα Δημόσια Ταχυδρομικά Δίκτυα (ΔΤΔ) των ανωτέρω σημαντικότερων αγορών, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι και τα τέσσερα ΔΤΔ έχουν αναδιοργανώσει το δίκτυο καταστημάτων και τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους. Το κόστος διατήρησης ταχυδρομικών καταστημάτων έχει οδηγήσει τους Ευρωπαϊκούς ΦΠΚΥ στην αναζήτηση πιο ευέλικτων λύσεων σχετικά με την παροχή της ΚΥ (μικρότερες ταχυδρομικές μονάδες, πρακτορεία, franchising και κινητές ταχυδρομικές μονάδες).

Διαφαινόμενη τάση αποτελεί η ανάπτυξη ενός εθνικού δικτύου, δηλαδή η αξιοποίηση του δικτύου του ΦΠΚΥ, με ταυτόχρονη δυνατότητα πρόσβασης των υπόλοιπων επιχειρήσεων σε οποιοδήποτε σημείο της παραγωγικής



διαδικασίας επιθυμούν (από την περισυλλογή μέχρι την παράδοση). Παρατηρείται επίσης, εμπλουτισμός των υπηρεσιών και των προϊόντων που προσφέρονται στα ταχυδρομικά καταστήματα, είτε με την προσφορά χρηματοοικονομικών προϊόντων, είτε με τη λιανική πώληση καταναλωτικών ειδών. Παράλληλα, ο μεγάλος αριθμός ατόμων που επισκέπτονται ταχυδρομικά καταστήματα καθημερινά έχει οδηγήσει και στη διαφημιστική εκμετάλλευσή τους, προκειμένου να μειωθεί το κόστος διατήρησής τους. Όλες οι προσπάθειες αξιοποίησής του ΔΤΔ στοχεύουν στην αντιστάθμιση των εκροών που συνεπάγεται η διατήρηση των ΔΤΔ.

Παράλληλα, υπάρχουν και άλλα οφέλη. Στο Ηνωμένο Βασίλειο για παράδειγμα, όπου τα ΔΤΔ είναι προσιτά, λόγω της ανταγωνιστικής τιμολόγησης και των απλοποιημένων διαδικασιών πρόσβασης, παρατηρείται ισχυροποίηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων που ασχολούνται με το σχεδιασμό, την εκτύπωση, την ταξινόμηση, καθώς και τη διαχείριση των βάσεων δεδομένων των πελατών (υπηρεσίες προετοιμασίας εγγράφων). Οι επιχειρήσεις αυτές, μετά την απελευθέρωση της αγοράς, έχουν αρχίσει να εξετάζουν τις δυνατότητες που έχουν να επεκταθούν στη διανομή, μέσω αδειοδότησης και χρήσης των ΔΤΔ.

Μέχρι σήμερα παρατηρείται ότι τα κράτη μέλη ακολουθούν διαφορετικούς τρόπους προσέγγισης για το άνοιγμα της αγοράς κυρίως σε ό,τι αφορά:

- Το καθεστώς αδειοδότησης.
- Την πρόσβαση στο ΔΤΔ.
- Το εύρος της ΚΥ.
- Τον τρόπο ελέγχου των τιμών.

Γενικότερα, ενόψει της πλήρους απελευθέρωσης των Ευρωπαϊκών αγορών, οι μεγάλοι Ευρωπαϊκοί ταχυδρομικοί φορείς προετοιμάζονται για τις νέες συνθήκες που θα επικρατήσουν. Οι παγκόσμιοι παίκτες ενδιαφέρονται όλο και περισσότερο για τις Ευρωπαϊκές αγορές και μάλιστα για αγορές που γειτονεύουν και συγκεντρώνουν κοινά χαρακτηριστικά, όπως οι αγορές της Κεντρικής Ευρώπης. Το κύμα των εξαγορών, που ήδη συναντάται και στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά, εντείνεται στην ΕΕ. Οι νέες επιχειρήσεις εδραιώνουν τη θέση τους, ενώ οι ΦΠΚΥ αναπροσαρμόζουν τη στρατηγική τους, προσπαθώντας να διατηρήσουν και να επεκτείνουν, σε κάποιες περιπτώσεις, τα μερίδιά τους.

### 5.3.2. Η Σημασία των Νέων Τεχνολογιών στην Ανάπτυξη της Αγοράς

Η συνεχής εξέλιξη των τεχνολογιών εκτιμάται ότι θα διαμορφώσει νέες συνθήκες στον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Το σύνολο της αγοράς απασχολούν ήδη θέματα όπως, η προοπτική είτε μαζικής υποκατάστασης των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών από τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες είτε παράλληλης κοινής ανάπτυξης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Σύμφωνα με μελέτες, εκτιμάται ότι η υποκατάσταση από τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες θα επιφέρει ραγδαία πτώση του όγκου των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων. Τα κύρια σημεία στα οποία βασίζεται η συγκεκριμένη θέση είναι τα ακόλουθα:

- Η ταχύτερη διάδοση των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας.
- Η μεγάλη αύξηση του αριθμού των ευρυζωνικών συνδέσεων των νοικοκυριών.
- Η διαφήμιση στο Διαδίκτυο.
- Η δυνατότητα ενημέρωσης για την κίνηση λογαριασμών αποκλειστικά μέσω Διαδικτύου.

Στο ίδιο πλαίσιο, τα τελευταία χρόνια, λόγω της εκτεταμένης χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και άλλων υπηρεσιών υψηλής τεχνολογίας, παρατηρείται μείωση του όγκου του επιστολικού ταχυδρομείου, η οποία αναμένεται να ενταθεί τα επόμενα χρόνια. Ενδεικτικά αναφέρεται η εκτίμηση ότι, τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται από ιδιωτικές εταιρείες και από τράπεζες θα μειώνονται, εξαπτίας κυρίως του περιορισμού του κόστους και της ηλεκτρονικής υποκατάστασης (βλ. Διάγραμμα 6).

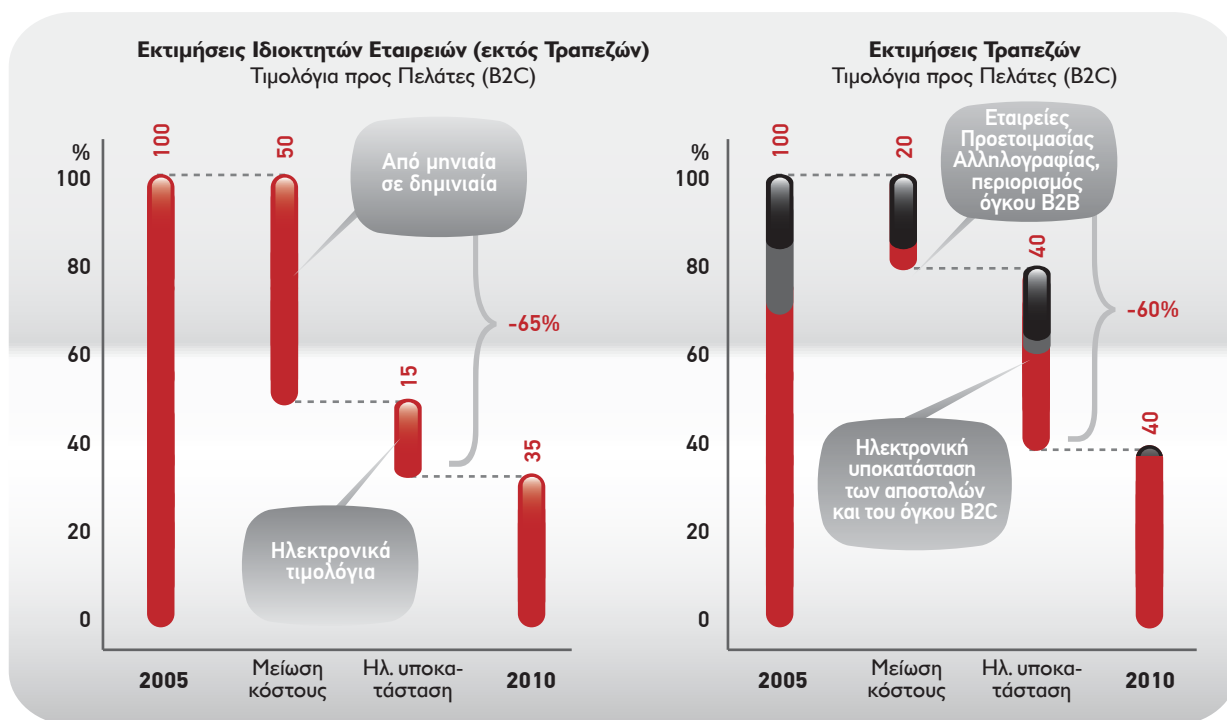
Σημειώνεται επίσης, ότι ο όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων που αποστέλλονται από καταναλωτές (C2B και C2C) έχει μειωθεί σημαντικά, ενώ οι υπηρεσίες B2B (Επιχείρηση προς Επιχείρηση) και B2C (Επιχείρηση προς Καταναλωτή) καταλαμβάνουν πάνω από το 85% του συνολικού όγκου.

Οι εκτιμήσεις για τη μελλοντική εξέλιξη των μέσων επικοινωνίας στην Ευρώπη απεικονίζονται στο Διάγραμμα 7. Οι Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, εμφανίζουν στασιμότητα, σε αντίθεση με τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες που σημειώνουν ραγδαία αύξηση.



## Διάγραμμα 6

Υποκατάσταση Επιστολικού Ταχυδρομείου

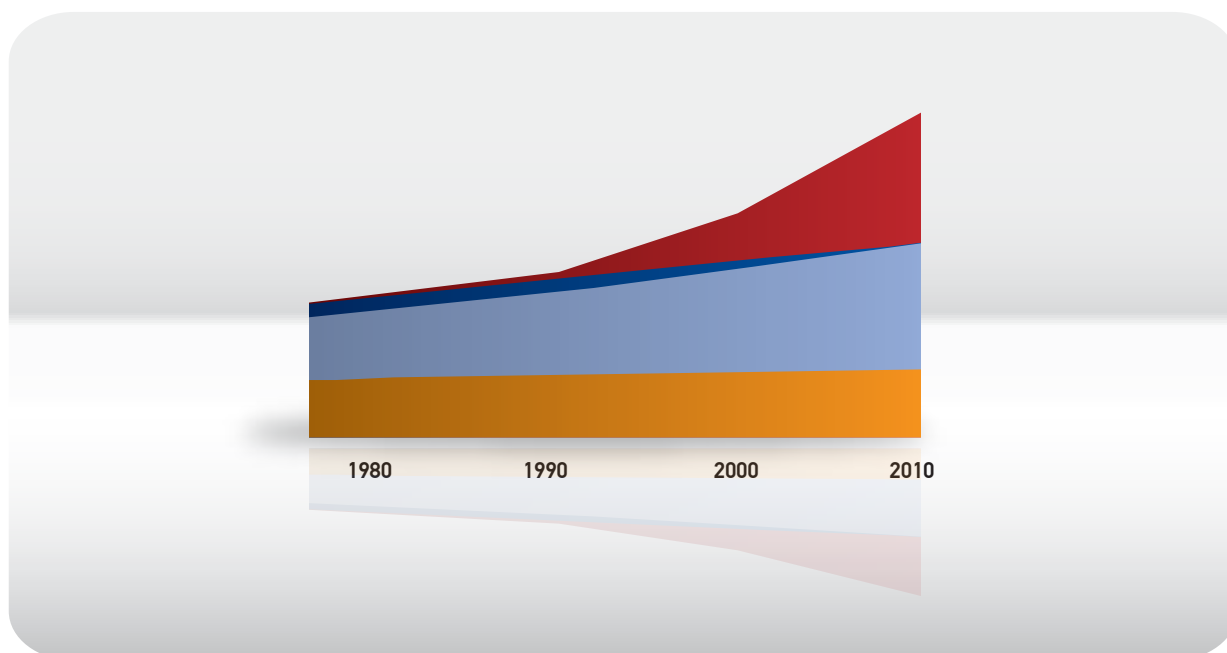


■ B2C Διοικητικές Ενημερότητες   ■ B2B Τραπεζικές Ενημερότητες   ■ B2C Τραπεζικές Ενημερότητες

Πηγή: InFinancials, Annual Report, BCG Analysis, BCG Report «European Postal Landscape 2015»

## Διάγραμμα 7

Εξέλιξη Μέσων Επικοινωνίας



■ Ταχυδρομείο   ■ Τηλεπικοινωνίες   ■ Φαξ   ■ E-mail

Πηγή: TNT

Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν στοιχεία περί σύγκλισης των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με εκείνες των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που μπορεί να επιτευχθεί αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες. Τα κύρια σημεία που συνηγορούν υπέρ της συγκεκριμένης προσέγγισης είναι τα ακόλουθα:

- Ο όγκος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων παραμένει σταθερός και σε ορισμένες υπηρεσίες -όπως το διαφημιστικό ταχυδρομείο- παρουσιάζει άνοδο παρά την εκρηκτική αύξηση του αριθμού των ηλεκτρονικών μηνυμάτων.
- Η προσωπική ταχυδρομική αλληλογραφία δεν αναμένεται να μειωθεί περαιτέρω, δεδομένου ότι έχει ήδη υποκατασταθεί -στο βαθμό που το επέβαλε η εξέλιξη της τεχνολογίας- από το τηλέφωνο, τα SMS και τα e-mail.
- Οι χρήστες του Διαδικτύου (και κυρίως όσοι διαθέτουν ευρυζωνική σύνδεση) λαμβάνουν μεγαλύτερο αριθμό ταχυδρομικών αντικειμένων από τους υπόλοιπους, σύμφωνα με στοιχεία από την Αμερικάνικη και την Αγγλική αγορά.
- Η ταχυδρομική αποστολή των καταστάσεων κίνησης λογαριασμών αποτελεί πολύτιμο εργαλείο marketing.
- Επιπλέον, υπάρχουν σήμερα πολλές περιπτώσεις όπου η χρήση των νέων τεχνολογιών ενθαρρύνει, διευκολύνει και προσθέτει αξία στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής:
  - ▶ Ηλεκτρονικά καταστήματα και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας χρησιμοποιούν υπηρεσίες ταχυδρομείου, προκειμένου να διεκπεραιώσουν μεγάλο όγκο παραγγελιών που συγκεντρώνουν.

- ▶ Οι χρήστες δημοσιεύουν σε σχετικούς δικτυακούς τόπους τις ψηφιακές φωτογραφίες τους ή άλλα προσωπικά ψηφιακά έγγραφα (π.χ. κάρτες, βιβλία), τα οποία στη συνέχεια τους αποστέλλονται εκτυπωμένα μέσω ταχυδρομείου.
- ▶ Εταιρείες αποστέλλουν, μέσω ταχυδρομείου, στους πελάτες τους ενημερωτικό διαφημιστικό υλικό σε ψηφιακή μορφή (CD, DVD).

Κατά συνέπεια, λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, προκύπτει το συμπέρασμα ότι η μελλοντική πορεία του τομέα θα εξαρτηθεί σημαντικά από το βαθμό στον οποίο οι Ταχυδρομικές Υπηρεσίες αφενός θα προσαρμοσθούν στο νέο περιβάλλον που διαμορφώνεται λόγω της ραγδαίας εξέλιξης των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και αφετέρου θα αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες ως εργαλείο για την περαιτέρω ανάπτυξή τους.

#### 5.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

Το 2007 η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του ελεγκτικού ρόλου της, διεξήγαγε 21 τακτικούς και 16 έκτακτους ελέγχους σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις, προκειμένου να διαπιστώσει τυχόν πλημμέλεια και άσκηση παράνομης δραστηριότητας κατά την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Από τους ελέγχους εντοπίστηκαν περιπτώσεις παραλείψεων ή αποκλίσεων από τους όρους αδειοδότησης και ως εκ τούτου, επιλήφθηκε για τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων.

**Πίνακας II**  
Αποτελέσματα Τακτικών Ελέγχων, 2007

Τύπος προβλήματος	Αριθμός
Ελλιπής καταχώρηση ή απουσία στοιχείων διακίνησης στο Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ)	67%
Ελλιπής συμπλήρωση του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ)	43%
Μη ορθή απόδοση τελών στην ΕΕΤΤ	27%
Μη τήρηση του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή	10%
Καμιά διαπιστωθείσα παράβαση	5%

Από τον Πίνακα ΙΙ γίνεται φανερό ότι το πιο σημαντικό πρόβλημα που εντοπίστηκε ήταν η ελλιπής καταχώρηση ή απουσία στοιχείων στο Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) της επιχείρησης.

Επισημαίνεται ότι οι ελεγκτικές δράσεις το 2007 είχαν κατασταλακτικό, αλλά και προληπτικό χαρακτήρα. Υπό αυτό το πρίσμα και προκειμένου να αποτρέψει την παράνομη λειτουργία επιχειρήσεων, η ΕΕΤΤ ζήτησε τη συνδρομή των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών και των Επιμελητηρίων

της χώρας για την ενημέρωση των υποψήφιων επιχειρήσεων παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών για το κανονιστικό πλαίσιο.

Η ΕΕΤΤ με όλες τις ανωτέρω συντονισμένες δράσεις της, επιδίωξε την ελαχιστοποίηση των παραβατικών συμπεριφορών και τη δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων σε ένα περιβάλλον που ενθαρρύνει την υγιή επιχειρηματικότητα, τις επενδύσεις, την ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία.

**Πίνακας Ι2**  
Αποτελέσματα Έκτακτων Ελέγχων, 2007

Συμπεράσματα	Ποσοστό
Καμία παράβαση	73%
Διαπίστωση διακοπής εργασιών της επιχείρησης	18%
Παρεχόμενες υπηρεσίες εκτός αρμοδιοτήτων ΕΕΤΤ	9%

**Πίνακας Ι3**  
Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, 2007

	Αριθμός
Ακροάσεις*	67
Συστάσεις – Προειδοποιήσεις	36
Ανακλήσεις Αδειών	11
Απαλλαγές	9
Αρχείο	5
Πρόστιμα	3
Επαναπροσδιορισμός Τελών	1
Περαιτέρω Διερεύνηση	2

\* Σημ. 1: Αναφέρονται Ακροάσεις, οι οποίες ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους.

Σημ.2: Επισημαίνεται ότι οι Αποφάσεις επί των Ακροάσεων της ΕΕΤΤ υπόκεινται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, σε δικαστικό έλεγχο.

## 5.5. Στόχοι

Η ΕΕΤΤ στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους για το 2008:

- Διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης για το προτεινόμενο νέο κανονιστικό πλαίσιο Γενικών και Ειδικών Αδειών, σύμφωνα με τα συμπεράσματα της συγκριτικής Μελέτης για την Ελληνική και την Ευρωπαϊκή αγορά.
- Έκδοση, κατόπιν των ανωτέρω και εφαρμογή νέων Κανονισμών Γενικών και Ειδικών Αδειών.
- Εντατικοποίηση των δράσεων για την ενημέρωση της αγοράς και των καταναλωτών.
- Δημιουργία ηλεκτρονικών υποδομών για τη συλλογή στοιχείων σχετικά με τον Τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Εξάλειψη της παράνομης δραστηριότητας στον τομέα. Συνεργασία σε μόνιμη βάση με άλλους εμπλεκόμενους φορείς, προκειμένου να συνεισφέρουν στο ελεγκτικό έργο της ΕΕΤΤ.
- Εντοπισμός σημείων που χρήζουν βελτίωσης κατά την εφαρμογή του νέου κοστολογικού συστήματος του ΦΠΚΥ.





# 06 Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Συνεργασίες



Οι εξελίξεις σε Ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο επηρεάζουν και συχνά καθορίζουν τις δραστηριότητες των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) αποτελούν τους κατεξοχήν αρμόδιους φορείς που παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος, ενημερώνουν τις αγορές για τις τρέχουσες δράσεις και μεταδίδουν τεχνογνωσία.

Σε αυτό το δυναμικό και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η ΕΕΤΤ συνεργάζεται στενά με τις υπόλοιπες ΕΡΑ, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και άλλους διεθνείς φορείς. Παράλληλα, εκπροσωπεί την Ελλάδα προωθώντας τις θέσεις της για σχετικά θέματα και συμμετέχει στη διαμόρφωση των εξελίξεων. Τέλος, ενημερώνεται για θέματα της αρμοδιότητάς της και προβάλλει το έργο της σε διεθνές και Ευρωπαϊκό επίπεδο.

## 6.1. Ευρωπαϊκή Ένωση

### 6.1.1. European Regulators Group (ERG)

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά και το 2007 στις εργασίες της Ομάδας ERG. Οι βασικοί άξονες στους οποίους επικεντρώθηκε το πρόγραμμα εργασίας του ERG, ήταν οι ακόλουθοι:

- Η αναθεώρηση του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, που είχε ξεκινήσει από το 2005.
- Οι τρέχουσες εξελίξεις σε τεχνολογίες και αγορές.
- Η εναρμόνιση των ρυθμιστικών μέτρων που εφαρμόζονται στα κράτη μέλη.

Το ERG προέβη σε περαιτέρω αναλύσεις των εξελισσόμενων αγορών και τεχνολογιών, ώστε να ανταποκριθεί στις ανάγκες του διαρκώς μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ευρώπη. Πρωτίστως, δόθηκε έμφαση σε θέματα ευρωζωνικότητας, Περιαγωγής σε δίκτυα κινητών επικοινωνιών για υπηρεσίες φωνής, VoIP και Δικτύων Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA).

Τον Οκτώβριο του 2007, η ΕΕΤΤ φιλοξένησε στην Αθήνα τη συνάντηση των 25 Προέδρων της Ομάδας ERG. Ανάμεσα στα θέματα που τέθηκαν προς συζήτηση, ως πιο σημαντικά ξεχώρισαν η αναθεώρηση του ανωτέρω Κανονιστικού Πλαισίου, η κοινή στρατηγική των Ευρωπαϊκών ΕΡΑ σε κρίσιμα ζητήματα (NGA, χονδρική ευρωζωνική πρόσβαση, τέλη τερματισμού κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, η σύγκλιση υπηρεσιών) και η πρόταση για τη σύσταση της European Electronic Communications Market Authority (EECMA).

### 6.1.2. Comité Européen de Réglementation Postale (CERP)

Το Μάιο και το Δεκέμβριο του 2007 πραγματοποιήθηκαν οι δύο εξαμηνιαίες Ολομέλειες της CERP, με τη συμμετοχή εκπροσώπων από τα κράτη μέλη. Η CERP αποτελεί την ειδική Επιτροπή, η οποία είναι αρμόδια για θέματα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και απαρτίζεται από τα 48 κράτη μέλη που μετέχουν και στο European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT). Τα εν λόγω κράτη είτε ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) είτε είναι υπό καθεστώς ένταξης ή διατηρούν σχέσεις συνεργασίας με αυτή.

Ενόψει της έκδοσης της νέας Ταχυδρομικής Οδηγίας για την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς και σε συνδυασμό με την πρόσφατη διεύρυνση της ΕΕ, η οποία αριθμεί πλέον 27 κράτη μέλη, τέσσερα ήταν τα κύρια θέματα που απασχόλησαν τις δύο συναντήσεις της Ολομέλειας, στις οποίες συμμετείχε και η ΕΕΤΤ:

- Η Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ) και η Ανάπτυξη της Αγοράς: Συζητήθηκε η δυνατότητα, μέσω της εφαρμογής βέλτιστων ρυθμιστικών πρακτικών, διασφάλισης και περαιτέρω βελτίωσης της ποιότητας της ΚΥ, καθώς και ενίσχυσης των αναπτυξιακών προοπτικών της αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των Διεθνών Οργανισμών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: Οι εργασίες επικεντρώθηκαν στις αρμοδιότητες της CERP και της Επιτροπής Postal Directive Committee (PDC), μέσω των οποίων πραγματοποιείται η συνεργασία ανάμεσα στις ΕΡΑ σε επίπεδο ΕΕ. Ειδικότερα, η PDC επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην εφαρμογή



της Ταχυδρομικής Οδηγίας, τη συλλογή στοιχείων για την εξέλιξη της αγοράς, τη λήψη μέτρων για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της ΕΕ και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η CERP προωθεί τις Ευρωπαϊκές θέσεις στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (ΠΤΕ) και διατυπώνει γνώμες, Συστάσεις και Οδηγίες.

- Η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του Διεθνούς Ταχυδρομείου και το επίπεδο εξυπηρέτησης των μεγάλων επιχειρήσεων που είναι χρήστες Ταχυδρομικών Υπηρεσιών: Στο πλαίσιο αυτό, εξετάστηκαν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι συγκεκριμένοι χρήστες λόγω της ανομοιογένειας των κρατών μελών στον τρόπο αναγραφής της διεύθυνσης παραλήπτη και της συσκευασίας. Για την επίλυση των συγκεκριμένων προβλημάτων, τονίσθηκε η ανάγκη εφαρμογής τυποποιημένων διαδικασιών και υιοθέτησης μίας πελατοκεντρικής φιλοσοφίας από τους παρόχους. Επιπλέον, εξετάσθηκε η δυνατότητα πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων διευθύνσεων και σε πληροφορίες περί αλλαγής διευθύνσεων -σε διεθνές κυρίως, επίπεδο- με στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και την αντιμετώπιση περιβαλλοντολογικών ζητημάτων (π.χ. μείωση των απωλειών δεμάτων, μείωση της χρήσης χαρτιού).
- Η απελευθέρωση του τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών: Τέθηκαν προβληματισμοί αναφορικά με τον τρόπο και τη διαδικασία απελευθέρωσης του τομέα, λαμβάνοντας υπόψη τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις, όπως η μεγάλη διείσδυση της ευρυζωνικότητας και η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του Ηλεκτρονικού Κράτους (e-state).

### 6.1.3. 13<sup>η</sup> Έκθεση Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η 13<sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής<sup>81</sup> καταγράφει την πορεία της Αγοράς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ευρώπη κατά τη διάρκεια του 2007 και επισημαίνει τα κείρια σημεία που χρήζουν της προσοχής των κρατών μελών. Η ΕΕΤΤ συνεισέφερε στην εκπόνηση της Έκθεσης προσκομίζοντας τα απαραίτητα στοιχεία σχετικά με την αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Η Έκθεση αποτυπώνει αφενός τη συνεχιζόμενη συρρίκνωση της σταθερής τηλεφωνίας (μείωση εσόδων περίπου 5%) και αφετέρου την περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς κινητής τηλεφωνίας (αύξηση εσόδων περίπου 4%) και της ευρυζωνικής αγοράς (αύξηση εσόδων 6%).

Ειδικά για την Ελλάδα, τα κυριότερα συμπεράσματα που προκύπτουν από την Έκθεση έχουν ως ακολούθως:

### Σχετικά με την ΕΕΤΤ

- Επισημαίνεται η σημαντική πρόοδος στον τομέα, ως αποτέλεσμα της ψήφισης του νέου Νόμου περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, με τον οποίο παρέχονται στην ΕΕΤΤ τα θεσμικά εργαλεία για να επιτελέσει το έργο της και να επιδιώξει την ανάπτυξη της αγοράς και την ενίσχυση του ανταγωνισμού.
- Επικροτείται και χαρακτηρίζεται ως επιτυχημένο το έργο της ΕΕΤΤ για την εφαρμογή του νέου Νόμου και την έκδοση της απαραίτητης δευτερογενούς νομοθεσίας. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην ταχεία ολοκλήρωση της ανάλυσης των αγορών, την υιοθέτηση των προβλεπόμενων Κανονισμών και ρυθμιστικών μέτρων, καθώς και στις πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη της ευρυζωνικής αγοράς. Επίσης, τονίζεται η έντονη ενεργοποίησή της όσον αφορά σε καταγγελίες καταναλωτών, με τη διεξαγωγή Ακροάσεων των παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και την επιβολή διοικητικών κυρώσεων.
- Η Έκθεση επισημαίνει το πρόβλημα ανεπαρκών ανθρώπινων πόρων που αντιμετωπίζουν ορισμένες ΕΡΑ, μεταξύ αυτών και η Ελληνική. Αναφέρεται δε, στην πρακτική που ακολουθεί η ΕΕΤΤ για να αντιμετωπίσει αυτό το πρόβλημα με τη δημιουργία Ομάδων Εργασίας, οι οποίες αναλαμβάνουν το χειρισμό συγκεκριμένων έργων.
- Γίνεται θετική μνεία στην παρέμβαση της ΕΕΤΤ σε θέματα τηλεφωνικών καταλόγων και ιδίως στη μείωση του κόστους πρόσβασης (per hit) που αναμένεται να τονώσει τον ανταγωνισμό στη συγκεκριμένη αγορά.

### Σχετικά με την Ελλάδα

- Μία πρωτιά για τη χώρα αφορά στη χρήση του αριθμού 116. Η Ελλάδα είναι μία από τις 5 χώρες όπου ο αριθμός αυτός έχει εκχωρηθεί από την ΕΡΑ σε ιδρύματα για παιδιά που έχουν εξαφανιστεί και είναι η μοναδική χώρα στην οποία ο εν λόγω αριθμός έχει ήδη τεθεί σε λειτουργία.
- Μεγάλη πρόκληση για τη χώρα αποτελεί η ολοκλήρωση του θεσμικού πλαισίου για τα Δικαιώματα Διέλευσης, καθώς οποιαδήποτε καθυστέρηση στην κατεύθυνση αυτή μπορεί να δημιουργήσει σοβαρούς κινδύνους στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού σε επίπεδο υποδομών.
- Σημαντικό ζήτημα αποτελούν επίσης οι καθυστερήσεις κατά τη διαδικασία εκδίκασης προσφυγών, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που κρίνεται ότι υπερβαίνουν τις αρμοδιότητες του Διοικητικού Εφετείου, το οποίο συχνά ολοκληρώνει την εκδίκαση σχετικών υποθέσεων με γρήγορους ρυθμούς.

81. [http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/library/communications\\_reports/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/communications_reports/index_en.htm)



- Αναφέρεται ότι στην αγορά κινητής τηλεφωνίας συνεχίζονταν τα προβλήματα κατά την εγκατάσταση κεραιών, παρά την ψήφιση του νέου Νόμου, με σημαντικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη δικτύων κινητής τηλεφωνίας 3<sup>ης</sup> Γενιάς. Τα προβλήματα αυτά αποδίδονταν σε καθυστερήσεις στην έκδοση της σχετικής δευτερογενούς νομοθεσίας.
- Γίνεται ιδιαίτερη μνεία για το μεγάλο αριθμό καταγγελιών από πλευράς καταναλωτών. Σύμφωνα με την Έκθεση, στην Ελλάδα οι καταγγελίες αυτές ήταν απόρροια της αδυναμίας των παρόχων να ανταποκριθούν στην υψηλή ζήτηση ευρυζωνικών υπηρεσιών και να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των καταναλωτών, με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να χάνουν την εμπιστοσύνη τους στην αγορά. Σύμφωνα με την Έκθεση, η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών αποτελεί πανευρωπαϊκή πρόκληση, καθώς η ποικιλία των προσφερόμενων προϊόντων μπορεί να οδηγήσει εύκολα σε σύγχυση. Στην κατεύθυνση αυτή συνιστάται η εντατικοποίηση των προσπαθειών από τα κράτη μέλη για την πληρέστερη ενημέρωση και την περαιτέρω προστασία των καταναλωτών, με τρόπο που να αποφεύγονται επικαλύψεις στις προσπάθειες των διαφόρων αρμοδίων φορέων.

#### Σχετικά με την ευρυζωνικότητα και την ΕΕΤΤ

- Η Έκθεση αναφέρεται στην ταχεία ανάπτυξη της ευρυζωνικής αγοράς στην Ελλάδα κατά το 2007 και επίσης, κάνει ιδιαίτερη μνεία για την προώθηση της Φυσικής Συνεγκατάστασης και τη ραγδαία ανάπτυξη της Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ). Σημαντικές ρυθμιστικές παρεμβάσεις στον τομέα αυτό θεωρούνται η ολοκλήρωση από την ΕΕΤΤ των Κανονισμών για την Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ (RUO) και εκείνη για τη Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση-ΧΕΠ (RBO).
- Η Ελλάδα -μαζί με την Ισπανία, τη Γαλλία, την Πορτογαλία, την Τσεχία και τη Σλοβενία- εντάσσεται στις χώρες όπου η αποτελεσματική ρυθμιστική πολιτική έχει βελτιώσει τις συνθήκες της αγοράς και έχει επιτρέψει στους εναλλακτικούς παρόχους να μεταβούν σε υψηλότερες βαθμίδες της κλίμακας επενδύσεων (από bit-stream σε LLU).
- Το μέσο κόστος για πλήρη πρόσβαση ΑΠΤΒ παρέμεινε σημαντικά χαμηλότερο από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο (η Ελλάδα ήταν η 4<sup>η</sup> φθηνότερη χώρα, μετά την Εσθονία, την Ολλανδία και την Ιταλία). Το ίδιο ισχύει και για το μέσο κόστος της μεριζόμενης πρόσβασης ΑΠΤΒ, όπου η Ελλάδα αποτέλεσε την 5<sup>η</sup> φθηνότερη χώρα (μετά την Ολλανδία, το Βέλγιο, την Κύπρο και τη Μάλτα).

#### Σχετικά με την πορεία της ευρυζωνικής αγοράς

- Η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας πιστοποιείται από το γεγονός ότι η Ελλάδα βελτίωσε περαιτέρω τη θέση

της στον πίνακα της ευρυζωνικής διείσδυσης (27<sup>η</sup> στο τέλος του 2006, 25<sup>η</sup> τον Ιούνιο 2007 και 24<sup>η</sup> το Δεκέμβριο του 2007). Θα πρέπει ωστόσο να επισημανθεί η μεγάλη απόσταση που χωρίζει τη χώρα μας από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο (9,1% έναντι 20%, δηλαδή διαφορά 11 εκατοστιαίων μονάδων).

- Όσον αφορά στους ρυθμούς ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας για το 2007, η Ελλάδα κινήθηκε σημαντικά γρηγορότερα από την ΕΕ. Συγκεκριμένα, η αύξηση της ευρυζωνικής διείσδυσης το 2007 ήταν 4,7 γραμμές ανά 100 κατοίκους στην Ελλάδα, έναντι περίπου 3,7 γραμμών ανά 100 κατοίκους στην ΕΕ. Ωστόσο, η διαφορά αυτή είναι πολύ χαμηλή για να καλύψει τις 11 μονάδες που χωρίζουν την ευρυζωνική διείσδυση στην Ελλάδα από αυτή στην ΕΕ (η ΕΕΤΤ είχε κατ'επανάληψη επισημαίνει το συγκεκριμένο πρόβλημα).
- Η Έκθεση επισημαίνει τη χαμηλή κάλυψη σε DSL των αγροτικών περιοχών στην Ελλάδα.

#### Σχετικά με την κινητή τηλεφωνία

- Οι λιανικές τιμές στην Ελλάδα παρέμειναν από τις ακριβότερες στην ΕΕ, ιδιαίτερα στο καλάθι χαμηλής χρήσης. Η κατάσταση αυτή παρουσιάζεται βελτιωμένη στο καλάθι υψηλής χρήσης.
- Τα τέλη τερματισμού σε δίκτυα κινητής συνέχισαν να είναι σημαντικά ακριβότερα στην Ελλάδα από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο (περίπου 11 ευρώλεπτά/ λεπτό έναντι 9,7 ευρώλεπτά/ λεπτό).

#### Σχετικά με τη σταθερή τηλεφωνία

- Τα μερίδια του ΟΤΕ παρέμειναν σημαντικά υψηλότερα σε σχέση με τους Ευρωπαϊκούς μέσους όρους, ενώ σημείωσαν μικρή μείωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Το ίδιο ισχύει για το ποσοστό των συνδρομητών που χρησιμοποιούσαν εναλλακτικό πάροχο για εθνικές ή διεθνείς κλήσεις, ή για απευθείας πρόσβαση στο τηλεφωνικό δίκτυο.
- Όσον αφορά στα τέλη τερματισμού στο δίκτυο του πρώην κρατικού μονοπωλίου, η Ελλάδα βρισκόταν κάτω από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο σε όλες τις κατηγορίες (τοπική, απλή, διπλή) και συγκεκριμένα, αποτελούσε την 5<sup>η</sup> φθηνότερη χώρα στην τοπική, την 8<sup>η</sup> φθηνότερη στην απλή και την 6<sup>η</sup> φθηνότερη στη διπλή.
- Με βάση το κόστος των καλαθιών χρήσης, η Ελλάδα βρισκόταν λίγο επάνω από τη μέση για οικιακούς συνδρομητές, κάτω από τη μέση για μικροεπαγγελματίες και ήταν η φθηνότερη χώρα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

#### Σχετικά με τη Φορητότητα Αριθμών

- Επισημαίνεται σημαντική αύξηση στη χρήση της Φορητότητας στην Ελλάδα.

### Σχετικά με την Ευρυεκπομπή (Broadcasting)

- Η Έκθεση επικροτεί την πρόσφατη ψήφιση Νόμου στην Ελλάδα, με τον οποίο αντιμετωπίζονται σε μεγάλο βαθμό ρυθμιστικά θέματα της αγοράς ευρυεκπομπής (broadcasting), με την εκχώρηση απαραίτητων αρμοδιοτήτων στην ΕΕΤΤ.

#### 6.1.4. Άλλες Επίσημες Επιτροπές

Η ΕΕΤΤ συμβάλλει ουσιαστικά στη διαμόρφωση των Ευρωπαϊκών εξελίξεων, συμμετέχοντας στις εργασίες Ομάδων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και άλλων φορέων. Ενδεικτικά αναφέρονται οι Επιτροπές: Επικοινωνιών (COCOM), Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ECC), Ραδιοφάσματος (RSC), Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (TCAM), Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO) και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (PDC).

Συγκεκριμένα, το 2007 η ΕΕΤΤ συμμετείχε στην Ομάδα Εργασίας της ECC, η οποία είναι υπεύθυνη για τη Διαχείριση Συχνοτήτων (WGFМ). Η WGFМ, με τη συμμετοχή των κρατών μελών του CEPT, εκδίδει ειδικές κανονιστικές διατάξεις<sup>82</sup> για όλα τα θέματα που άπτονται της διαχείρισης συχνοτήτων, όπως θέματα κινητής υπηρεσίας, ευρωζωνικής ασύρματης πρόσβασης, συστημάτων IMT και συσκευών μικρής εμβέλειας. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες της υπο-ομάδας για την εποπτεία του φάσματος, με αντικείμενο την εφαρμογή διαδικασιών για τεχνικές μετρήσεων, τη σύναψη συμφωνιών για διασυνδεδεμένες δραστηριότητες και την ανταλλαγή πληροφοριών σε τεχνικό και διοικητικό επίπεδο.

Επίσης, παρακολούθησε τις εργασίες της Επιτροπής RSC αναφορικά με τη διαμόρφωση ενός κοινού πλαισίου για την πολιτική ραδιοφάσματος, τη διαθεσιμότητά του και την αποτελεσματική χρήση του. Συγχρόνως, συμμετείχε σε εργασίες της Ομάδας Radio Spectrum Policy Group (RSPG), η οποία επικουρεί και συμβουλεύει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε θέματα πολιτικής φάσματος ραδιοσυχνότητας.

Κατά τη διάρκεια του 2007, παρακολουθούσε διαρκώς τις εξελίξεις στον τομέα της ρύθμισης και της επιτήρησης της αγοράς ΡΤΤΕ και αντάλλαζε εμπειρίες με τις αντίστοιχες Ευρωπαϊκές ΕΡΑ, μέσω της ενεργούς συμμετοχής της στις Επιτροπές TCAM και ADCO της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Τέλος, το Δεκέμβριο του 2007, συμμετείχε στο Συνέδριο «1st Workshop - Main Developments in Postal Sector 2006 - 2008», το οποίο διοργανώθηκε από τη Διεύθυνση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών<sup>83</sup> της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Αγοράς της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Στο Συνέδριο παρουσιάστηκαν τα πρώτα αποτελέσματα της Μελέτης για την ταχυδρομική αγορά, η οποία αναμένεται να ολο-

κληρωθεί το 2008. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ συνδράμει στο συγκεκριμένο έργο, παρέχοντας στοιχεία για την Ελληνική ταχυδρομική αγορά.

## 6.2. Διεθνείς Συνεργασίες

### 6.2.1. Independent Regulators Group (IRG)

Η ΕΕΤΤ, μέσω της συμμετοχής της στο IRG, συνέχισε τη συνεργασία της με τους Ευρωπαίους εταίρους, προκειμένου να διερευνηθούν οι προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης της ενιαίας αγοράς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Οι κυριότερες δράσεις του IRG ήταν οι ακόλουθες:

- Η αναβάθμισή του και πρωτίστως, η ενίσχυση του ρόλου του, ως θεσμικού οργάνου, μέσω της εναρμόνισης των ρυθμιστικών πρακτικών των κρατών μελών και της δημιουργίας μιας ενισχυμένης μόνιμης Γραμματείας της Ομάδας. Απόρροια των ανωτέρω ήταν η σύσταση του IRG, το Δεκέμβριο 2007 στη Ρώμη, ως νομικής οντότητας που θα διέπεται από το Βελγικό νομικό σύστημα και θα εδρεύει στις Βρυξέλλες. Τη νομική σύσταση του IRG υπέγραψαν 33 ΕΡΑ, ανάμεσα στις οποίες και η ΕΕΤΤ. Το νέο IRG θα επιδιώξει να συνεχίσει την επιτυχημένη πορεία του για τη βελτίωση του επιπέδου του ανταγωνισμού και τη συστηματική ρύθμιση της αγοράς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Παράλληλα, θα εξακολουθήσει να συνεργάζεται με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη βελτίωση των εφαρμοζόμενων ρυθμιστικών πρακτικών.
- Παράλληλα, το IRG ασχολήθηκε με τη μελέτη των προτάσεων της αρμόδιας Επιτροπής για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα MME, κας Viviane Reding, σχετικά με την αναθεώρηση του υφιστάμενου Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και τη δημιουργία της EECMA.

### 6.2.2. Παγκόσμια Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών

Έντονη ήταν και το 2007 η παρουσία της ΕΕΤΤ στα Ευρωπαϊκά και διεθνή δρώμενα στο πεδίο των ραδιοεπικοινωνιών. Σε συνεργασία με το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ), συμμετείχε ενεργά στη διαμόρφωση των Ελληνικών θέσεων, οι οποίες υποστηρίχθηκαν στην Παγκόσμια Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών 2007 (WRC-07) που διεξήγαγε η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU). Η συγκεκριμένη Διάσκεψη αποτελεί, σε διεθνές επίπεδο, μία από τις σημαντικότερες συναντήσεις για θέματα ραδιοεπικοινωνιών, δεδομένου ότι οι αποφάσεις που λαμβάνονται επηρεάζουν τις εξελίξεις στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών τουλάχιστον για μία δεκαετία.

82. Αποφάσεις, Συστάσεις και Αναφορές.

83. Postal Service Unit.

Η Διάσκεψη πραγματοποιήθηκε το διάστημα 22 Οκτωβρίου - 16 Νοεμβρίου 2007, ύστερα από προπαρασκευαστική εργασία πολλών ετών. Πρωταρχικό θέμα της Διάσκεψης αποτέλεσε η περαιτέρω ανάπτυξη των Ψηφιακών Συστημάτων 3<sup>ης</sup> και 4<sup>ης</sup> Γενιάς Κινητών Επικοινωνιών (IMT συστημάτων), με τη διάθεση επιπρόσθετου φάσματος συχνοτήτων. Επίσης, συζητήθηκαν τα ακόλουθα θέματα:

- Αναβάθμιση της υπηρεσίας ραδιοεντοπισμού.
- Ανάπτυξη εφαρμογών ευρυζωνικής αεροναυτικής τηλεμετρίας και τηλεχειρισμού.
- Αναθεώρηση των λειτουργικών διαδικασιών και απαιτήσεων του Παγκόσμιου Ναυτιλιακού Συστήματος Κινδύνου και Ασφάλειας (GMDSS).
- Χρήση Διακριτικών Σταθμών Πλοίων σε αεροσκάφη έρευνας και διάσωσης.
- Λειτουργία των παγκόσμιων ευρυζωνικών δορυφορικών συστημάτων, που θα παρέχουν ανά την υφήλιο, υψηλής ταχύτητας υπηρεσίες Διαδικτύου.

Η ΕΕΤΤ συντόνισε την Ομάδα Εργασίας που συγκροτήθηκε στη χώρα μας με αντικείμενο τη διαμόρφωση των Ελληνικών θέσεων και την ενσωμάτωσή τους στις Κοινές Ευρωπαϊκές Προτάσεις. Επιπροσθέτως, συμμετείχε στις εργασίες της Conference Preparatory Group (CPG), της Conference Preparatory Meeting (CPM) και της Ομάδας Εργασίας Electronic Communication Committee (ECC PTI), για την προετοιμασία της Παγκόσμιας Διάσκεψης Ραδιοεπικοινωνιών. Στο πλαίσιο των ανωτέρω διεργασιών, το διάστημα ΙΙ - Ι3 Σεπτεμβρίου 2007, η ΕΕΤΤ διοργάνωσε στην Αθήνα, την τελευταία συνάντηση της ECC PTI πριν τη διεξαγωγή της Παγκόσμιας Διάσκεψης Ραδιοεπικοινωνιών. Στη συνάντηση διερευνήθηκε η δυνατότητα διάθεσης επιπρόσθετου φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για την ανάπτυξη συστημάτων και υπηρεσιών 3<sup>ης</sup> και 4<sup>ης</sup> Γενιάς Κινητών Επικοινωνιών.

### 6.2.3. Συνεργασία με Ρυθμιστικές Αρχές

#### 2<sup>η</sup> Σύνοδος Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών Ευρωμεσογειακών Χωρών

Προτεραιότητα της ΕΕΤΤ αποτελεί η προώθηση της συνεργασίας ανάμεσα στις ΕΡΑ της Μεσογείου. Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ συμμετείχε το Δεκέμβριο του 2007 στη 2<sup>η</sup> Σύνοδο των ΕΡΑ των Ευρωμεσογειακών χωρών στη Ρώμη.

Η Σύνοδος συνέβαλε στη σύσφιξη των σχέσεων των μελών του IRG/ ERG με τις ΕΡΑ των υπόλοιπων Μεσογειακών χωρών, με στόχο τη μεταφορά τεχνογνωσίας και την ενίσχυση του υγιούς ανταγωνισμού στις συγκεκριμένες αγορές. Η Σύνοδος τελούσε υπό την αιγίδα του IRG/ ERG και της Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα ΜΜΕ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Εκτός από τις Μεσογειακές χώρες της ΕΕ, στη Σύνοδο συμμετείχαν και εκπρόσωποι των ΕΡΑ Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Αιγύπτου, της Ιορδανίας, του Ισραήλ, του Λιβάνου, του Μαρόκου, της Παλαιστινιακής Αρχής, της Συρίας, της Τυνησίας και της Τουρκίας.

### Διμερείς Συνεργασίες

Έντονη είναι η δραστηριοποίηση της ΕΕΤΤ σε διεθνές επίπεδο, αναφορικά με την ανάπτυξη διμερών συνεργασιών και τη συμμετοχή της σε συνέδρια και επίσημες συναντήσεις. Το 2007 υπεγράφη το Μνημόνιο Συνεργασίας με την ΕΡΑ της Ιταλίας (AGCOM) το οποίο αποτέλεσε την αφετηρία μιας στενής συνεργασίας μεταξύ των δύο Αρχών. Επίσης, η ΕΕΤΤ ανέλαβε ανάλογες πρωτοβουλίες προς τις ΕΡΑ της Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ) και της Ινδίας (TRAI).

### 6.3. Στόχοι

Στον τομέα των διεθνών σχέσεων, η ΕΕΤΤ έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

- Διαρκής συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και με Διεθνείς Οργανισμούς για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Έντονη παρουσία και παροχή της αναγκαίας συνδρομής στο ΥΜΕ για την εκπροσώπηση της χώρας σε Ευρωπαϊκούς και διεθνείς Οργανισμούς.
- Ανελλιπή συμμετοχή και συμβολή στη διαμόρφωση των ρυθμιστικών εξελίξεων στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, πρωτίστως μέσω των Ομάδων ERG και IRG.
- Προώθηση της συνεργασίας των ΕΡΑ σε περιφερειακό επίπεδο και ανάπτυξη διμερών συνεργασιών, ιδιαίτερα στην περιοχή των Βαλκανίων και της Μεσογείου, μέσω των πρωτοβουλιών του δικτύου συνεργασίας των Ευρωμεσογειακών ΕΡΑ (Euro-Mediterranean ERG - EMERG). Η ΕΕΤΤ φιλοδοξεί να αποτελέσει γέφυρα συνεργασίας μεταξύ των Ομάδων του IRG/ ERG και των ΕΡΑ περιφερειακών χωρών, μέσω της μετάδοσης τεχνογνωσίας και της ανταλλαγής εμπειριών σε θέματα απελευθέρωσης.
- Ισχυρή παρουσία και συμμετοχή στα Ευρωπαϊκά και διεθνή τεκταινόμενα στο πεδίο των ραδιοεπικοινωνιών.
- Συστηματική παρακολούθηση της Ευρωπαϊκής πορείας σε θέματα φάσματος και ραδιοσυχνοτήτων.
- Συμβολή στη διαμόρφωση των Ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών μέσω της ενεργούς συμμετοχής στις εργασίες των Επιτροπών CERP και PDC.
- Υπογραφή Μνημονίου Συνεργασίας με την ΕΡΑ της Κύπρου και της Ινδίας, με στόχο την εδραίωση της συνεργασίας των δύο Αρχών σε θέματα ρύθμισης και ανταγωνισμού, στο πεδίο των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για την έναρξη συνεργασίας με την ΕΡΑ της Αιγύπτου (NTRA) και την υπογραφή σχετικού Μνημονίου.



# 07 ΕΕΤΤ: Οργανωτική Ανάπτυξη



Η ΕΕΤΤ είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, με διοικητική αυτοτέλεια και οικονομική ανεξαρτησία. Βασικές αρμοδιότητές της είναι η ρύθμιση, ο έλεγχος και η εποπτεία της αγοράς παροχής δικτύων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και της αγοράς παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα. Στόχο της ΕΕΤΤ αποτελεί αφενός η εύρυθμη λειτουργία των δύο αγορών σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και αφετέρου η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

## 7.1. Εσωτερική Οργάνωση

### 7.1.1. Οργανωτική Δομή

Η ΕΕΤΤ απαρτίζεται από:

- Την εννεαμελή Επιτροπή, η οποία αποτελείται από τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο για τον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τον Αντιπρόεδρο για τον Τομέα Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και έξι ακόμη Μέλη.  
Ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι επιλέγονται και διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Τα υπόλοιπα Μέλη της ΕΕΤΤ διορίζονται από τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών.
- Το Νομικό Σύμβουλο.
- Το Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό.
- Το Τακτικό Προσωπικό.

Η οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται αναλυτικά στο Σχήμα 2.

### 7.1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο τέλος του 2007 το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε στους 173 απασχολούμενους έναντι 150 στο τέλος του 2006. Από τους ανωτέρω, 150 απασχολούνταν σε μόνιμη βάση (κατείχαν δηλαδή οργανική θέση), ενώ 20 ήταν Εξωτερικοί Συνεργάτες - Μέλη Ομάδων Εργασίας. Επίσης, 3 αποσπασμένοι αστυνομικοί κάλυπταν τις σχετικές ανάγκες της εποπτείας φάσματος. Τέλος, το 2007 εντάχθηκαν στο δυναμικό της ΕΕΤΤ, κατόπιν Προκήρυξης<sup>84</sup>, 16 νέα στελέχη, ως μέλη του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού.

Η εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 8 και ο αριθμός των απασχολούμενων ανά κατηγορία προσωπικού στον Πίνακα 14. Το επίπεδο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ απεικονίζεται στο Διάγραμμα 9.

### 7.1.3. Πρόγραμμα Εκπαίδευσης των Εργαζομένων της ΕΕΤΤ

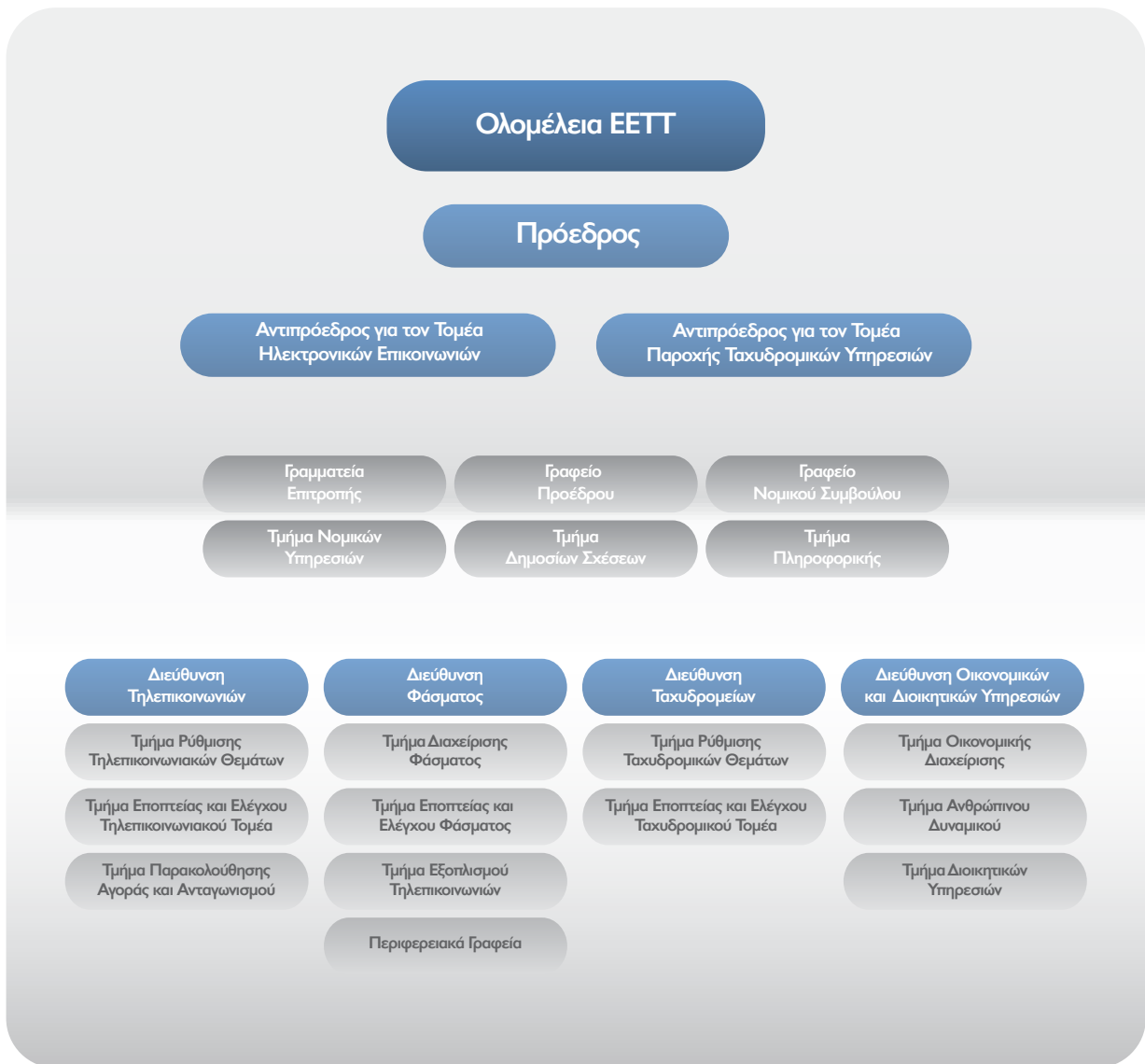
Η ΕΕΤΤ μεριμνά για τη διαρκή ενημέρωση και επιμόρφωση των εργαζομένων σε θέματα της ειδικότητας και του αντικειμένου εργασίας τους. Υπό αυτό το πρίσμα, υλοποιεί πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο περιλαμβάνει την παρακολούθηση σεμιναρίων κατάρτισης, τη συμμετοχή σε Ημερίδες και Διεθνή Συνέδρια κ.ά.

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης που υλοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2007, συγκροτούνταν από τις ακόλουθες θεματικές ενότητες:

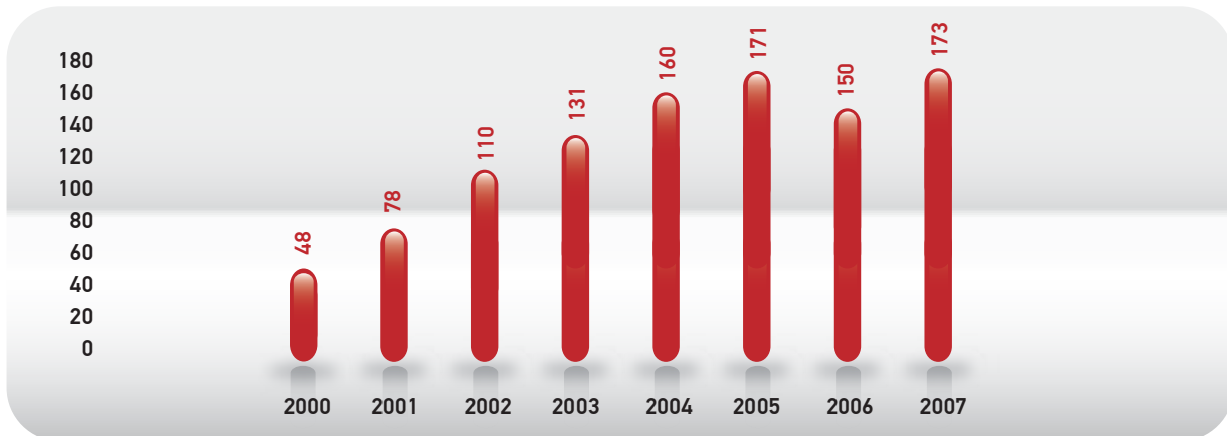
1. Θέματα Λειτουργίας Ρυθμιστικών Αρχών: Η εκπαίδευση επικεντρώθηκε σε νομικά και οικονομικά θέματα που αντιμετωπίζει η ΕΕΤΤ ως Ρυθμιστική Αρχή.
2. Τεχνολογίες Αιχμής: Η ενότητα περιελάμβανε κατάρτιση σε νέες τεχνολογίες στους τομείς των ραδιοεπικοινωνιών, του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, των δορυφορικών συστημάτων, των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και της αριθμοδότησης. Έμφαση δόθηκε, επίσης, στην επαρκή ενημέρωση των στελεχών της εποπτείας φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για τα μέτρα προφύλαξης που πρέπει να λαμβάνουν κατά την εργασία τους σε περιβάλλον ισχυρών ηλεκτρομαγνητικών πεδίων.
3. Χρήση Σύγχρονων Πληροφορικών Συστημάτων: Εξειδίκευση των εργαζομένων σε διαχειριστικά συστήματα και εφαρμογές πληροφορικής και στην εφαρμογή του Ολοκληρωμένου Πληροφορικού Συστήματος (ΟΠΣ) της ΕΕΤΤ.
4. Οικονομική Ανάλυση και Διαχείριση: Κατάρτιση επί θεμάτων χρηματοοικονομίας, μισθοδοσίας, οικονομικής διαχείρισης και κοστολόγησης.
5. Διαχειριστικές και Διοικητικές Δεξιότητες: Ανάπτυξη δεξιοτήτων για τη βελτίωση της διοικητικής υποστήριξης, της εξωτερικής και εσωτερικής επικοινωνίας, του επιπέδου εξυπηρέτησης των πολιτών, της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και έργων, καθώς επίσης της διασφάλισης ποιότητας στις παρεχόμενες από την ΕΕΤΤ υπηρεσίες.

84. Ι/2006.

**Σχήμα 2**  
Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ



**Διάγραμμα 8**  
Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΕΤΤ, 2000 - 2007



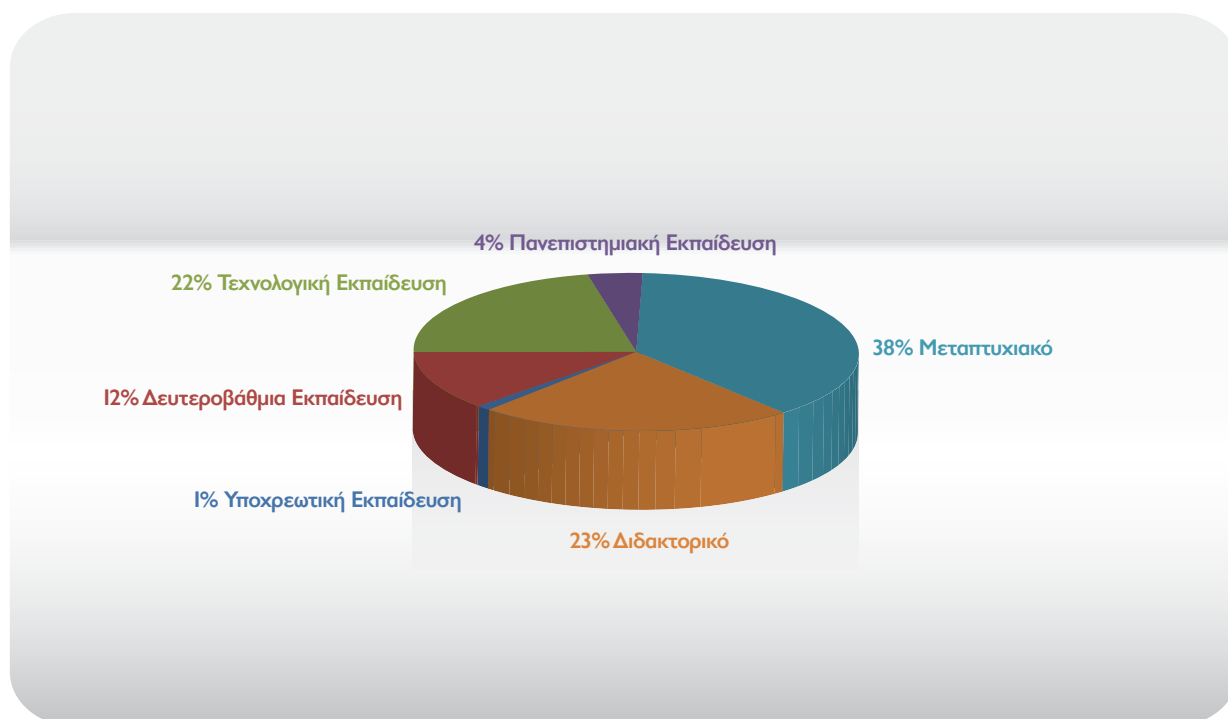
**Πίνακας Ι4**

Κατανομή Απασχολουμένων ανά Κατηγορία Προσωπικού, 2000 - 2007

Κατηγορία Προσωπικού	31.12.00	31.12.01	31.12.02	31.12.03	31.12.04	31.12.05	31.12.06	31.12.07
Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό	26	37	56	69	64	70	69	85
Τακτικοί Υπάλληλοι	10	21	35	42	42	63	66	68
Εποχικό Προσωπικό	0	0	0	0	34	0	0	0
Εξωτερικοί Συνεργάτες*	12	20	19	20	20	38	15	20
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>48</b>	<b>78</b>	<b>110</b>	<b>131</b>	<b>160</b>	<b>171</b>	<b>150</b>	<b>173</b>
* Μέλη Ομάδων Εργασίας								

**Διάγραμμα 9**

Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ



Συνολικά, πραγματοποιήθηκαν 20 εκπαιδευτικές δράσεις, συνολικής διάρκειας 750 ωρών και με τη συμμετοχή του συνόλου των εργαζομένων της ΕΕΤΤ. Σημειώνεται ότι ένα σημαντικό μέρος του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ) του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ΄ ΚΠΣ).

#### 7.1.4. Εισαγωγική Ενημέρωση Νέου Προσωπικού

Στο πλαίσιο της ταχύτερης ένταξης των νέων στελεχών στο εργασιακό περιβάλλον της ΕΕΤΤ, εκδόθηκε εγχειρίδιο γενικής εισαγωγικής ενημέρωσης. Το εγχειρίδιο περιλα-

βάνει πληροφορίες για την αποστολή, το ρόλο και τον τρόπο λειτουργίας της ΕΕΤΤ, καθώς και άλλα χρηστικά θέματα που διευκολύνουν την προσαρμογή και την καθημερινότητα των εργαζομένων στην άσκηση των καθηκόντων τους.

#### 7.1.5. Μέρηνα για τον Εργαζόμενο

##### Παροχή Υπηρεσιών Υγείας και Ασφάλειας

Με γνώμονα την εγγύηση της ασφάλειας και την προστασία της υγείας των εργαζομένων, η ΕΕΤΤ παρέχει στο προσωπικό της υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας και

ιατρού εργασίας, τις οποίες έχει αναθέσει σε εξωτερικό συνεργάτη. Η δράση στοχεύει στην ελαχιστοποίηση των επαγγελματικών κινδύνων και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων και ασθενειών, μέσω της λήψης των απαραίτητων μέτρων και της ενημέρωσης των εργαζομένων.

Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκαν, από εξειδικευμένη εταιρεία και με υψηλής τεχνολογίας όργανα, μετρήσεις για την ποιότητα του αέρα και το επίπεδο φωτισμού σε όλους τους γραφειακούς χώρους της ΕΕΤΤ, με θετικά αποτελέσματα. Επιπρόσθετα, η ΕΕΤΤ έλαβε συμπληρωματικά μέτρα για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, κατ' εφαρμογή των υποδείξεων του τεχνικού ασφαλείας και σε συνεργασία με την Επιτροπή Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, η οποία απαρτίζεται από εκπροσώπους των εργαζομένων. Παράλληλα, το σύνολο των εργαζομένων ενημερώθηκε, από τον τεχνικό και τον ιατρό εργασίας, για ατομικά μέτρα προφύλαξης κατά τη διάρκεια άσκησης της εργασίας.

### Δωρεάν παροχή ADSL

Η ΕΕΤΤ παρέχει, από το 2006, δωρεάν κατ' οίκον συνδέσεις ADSL σε όλους τους εργαζομένους της. Με τον τρόπο αυτό, οι υπάλληλοι εξοικειώνονται με τις σύγχρονες μεθόδους πρόσβασης στο Διαδίκτυο και απολαμβάνουν όλα τα οφέλη από τη χρήση του ευρυζωνικού Διαδικτύου, όσον αφορά στην αναζήτηση πληροφοριών, την ενημέρωση και την επικοινωνία. Στα μέσα του 2007, η ταχύτητα των εν λόγω συνδέσεων αναβαθμίσθηκε σημαντικά.

## 7.2. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Στη διάρκεια του 2007, η ΕΕΤΤ συνέχισε την υλοποίηση των έργων που εντάσσονται στο ΕΠ ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ. Στο ΕΠ ΚτΠ έχουν ενταχθεί συνολικά 10 έργα, τα οποία απαρτίζονται από 15 υποέργα. Εξ αυτών, τα 11 έχουν ολοκληρωθεί, ενώ 4 βρίσκονται σε φάση υλοποίησης, η οποία θα διαρκέσει μέχρι το τέλος του 2008.

## 7.3. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ)

Το ΟΠΣ της ΕΕΤΤ αποτελεί ένα φιλόδοξο έργο που στόχο έχει να αναβαθμίσει δραστικά αφενός τον τρόπο λειτουργίας της ΕΕΤΤ και αφετέρου το επίπεδο εξυπηρέτησης των καταναλωτών και των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Οι στόχοι του έργου είναι οι εξής:

- Βελτίωση της παραγωγικότητας/ αποδοτικότητας του προσωπικού.
- Ενίσχυση της προοπτικής των οριζόντιων συνεργασιών ανάμεσα στα στελέχη και τις οργανικές μονάδες της ΕΕΤΤ.
- Αναβάθμιση των μηχανισμών και των δυνατοτήτων πληροφόρησης.
- Βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η ΕΕΤΤ προς τους πολίτες και τους φορείς με τους οποίους συναλλάσσεται.

Το λογισμικό του ΟΠΣ απαρτίζεται από τα παρακάτω 4 υποσυστήματα:

- Υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων και εργασιών, το οποίο έχει οριζόντιο χαρακτήρα και στοχεύει στην ηλεκτρονική διακίνηση και παρακολούθηση εγγράφων.
- Υποσύστημα υποστήριξης επιχειρησιακών λειτουργιών, που αφορά στη διαχείριση και την παρακολούθηση των Αδειών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών καθώς επίσης, των καταγγελιών καταναλωτών.
- Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρώπινων πόρων.
- Υποσύστημα επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, το οποίο παρέχει την απαραίτητη υποδομή για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας, καθώς και των δράσεων δημοσιότητας και ενημέρωσης της ΕΕΤΤ.

Το 2007 πραγματοποιήθηκε η ανάπτυξη του λογισμικού και στις αρχές του 2008 αναμένεται να τεθούν σε παραγωγική λειτουργία τα πρώτα υποσυστήματα. Η παραγωγική λειτουργία όλων των υποσυστημάτων του ΟΠΣ έχει προγραμματισθεί για την άνοιξη του 2008.

## 7.4. Δικτυακός Τόπος

Η ΕΕΤΤ συνέχισε την αναμόρφωση του δικτυακού τόπου της, η οποία είχε ξεκινήσει το 2006, με στόχο την αναβάθμιση της χρηστικότητας και της λειτουργικότητάς του, παράλληλα με τον περαιτέρω εμπλουτισμό του.

Στο πλαίσιο αυτό, έδωσε έμφαση σε περιοχές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως θέματα κεραίων, Δικαιωμάτων Διέλευσης, ευρυζωνικότητας και συχνές ερωτήσεις. Παράλληλα, εξέτασε τη δυνατότητα δημιουργίας υποσυστήματος συζητήσεων<sup>85</sup>, ώστε να είναι δυνατή η διεξαγωγή

85. Discussion Forum.



και η διαχείριση Διαβουλεύσεων μέσω Διαδικτύου<sup>86</sup> με τους ενδιαφερόμενους φορείς. Επιπλέον, βελτίωσε τη δομή της αρχικής της σελίδας και απλοποίησε την πλοήγηση στο μενού και στις διάφορες θεματικές ενότητες.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ αξιοποίησε το δικτυακό τόπο της για την προβολή εκδηλώσεων που διοργάνωσε στη διάρκεια του 2007. Συγκεκριμένα, την άνοιξη του 2007 δημιούργησε ειδική περιοχή αφιερωμένη στο «2<sup>ο</sup> Διεθνές Συνέδριο για το Ευρυζωνικό Διαδίκτυο». Στο ίδιο πλαίσιο, ανάρτησε ενημερωτικό μπάνερ (banner) για την ημερίδα «Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και Προστασία Καταναλωτών».

Παράλληλα, το κοινό ενημερώθηκε για δραστηριότητες της ΕΕΤΤ, όπως η Ημερίδα στη Θεσσαλονίκη με θέμα «Κεραίες Κινητής Τηλεφωνίας: Υπεύθυνος Διάλογος για την Έγκυρη Ενημέρωση και την Προστασία των Πολιτών», ο κύκλος ενημερωτικών σεμιναρίων «Ταχυδρομικές Υπηρεσίες: Εφαρμογή Νομοθετικού Πλαισίου-Αδειοδότηση» και η εβδομάδα Ευρυζωνικότητας στο Σύνταγμα.

Ο αναβαθμισμένος δικτυακός τόπος της ΕΕΤΤ αποτελεί ένα εύχρηστο μέσο αναζήτησης πληροφοριών, ενημέρωσης και επικοινωνίας. Σημειώνεται ότι το 2007 ο αριθμός των επισκέψεων στο δικτυακό τόπο ξεπέρασε τις 410.000.

Τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα σημείωσαν, κατά σειρά, οι θεματικές ενότητες «Ανακοινώσεις», «Πληροφορίες για Καταναλωτές», «Τηλεπικοινωνίες», «Νομοθετικό Πλαίσιο/ Αποφάσεις ΕΕΤΤ για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες» και τα «Δελτία Τύπου». Από τις «Πληροφορίες για Καταναλωτές», αξιοσημείωτη επισκεψιμότητα παρουσίασε το έντυπο ερωτήματος/ καταγγελίας και από τις «Τηλεπικοινωνίες» οι σελίδες για «Εκχωρήσεις αριθμών» και «Αδειοδότηση». Τέλος, πολλές επισκέψεις δέχθηκε και ο «Κατάλογος Καταχωρητών».



Εικόνα 2: Ο Δικτυακός Τόπος της ΕΕΤΤ

86. Online.

## 7.5. Στόχοι

Οι κύριοι στόχοι της ΕΕΤΤ σχετικά με την εσωτερική λειτουργία της και την πληροφοριακή υποστήριξή της είναι οι ακόλουθοι:

- Κάλυψη των αναγκών της σε ανθρώπινο δυναμικό υψηλού μορφωτικού επιπέδου. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ θα προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την πρόσληψη 26 στελεχών, ως μελών του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού.
- Αναβάθμιση των λειτουργιών και της αποτελεσματικότητας της ΕΕΤΤ, σχετικά με την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τους φορείς με τους οποίους συναλλάσσεται, μέσω της λειτουργίας του ΟΠΣ.
- Καθιέρωση ενός ευέλικτου συστήματος «διοίκησης μέσω στόχων» που θα ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις ανάγκες διοίκησης της ΕΕΤΤ.
- Καταγραφή των υφιστάμενων εσωτερικών διαδικασιών και σύνταξη Εγχειριδίου Ποιότητας για τις κύριες λειτουργίες της ΕΕΤΤ.
- Αναβάθμιση του προγράμματος εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Εφαρμογή συστήματος Ηλεκτρονικής Υπογραφής στα ηλεκτρονικά διακινούμενα έγγραφα της ΕΕΤΤ.
- Ανασχεδιασμός του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ, ώστε να αναβαθμισθεί η λειτουργικότητά του, να εμπλουτισθεί το περιεχόμενο, να βελτιωθεί η δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών και επίσης, να ανταποκριθεί σε ανάγκες διαδραστικότητας και διασύνδεσης με τις επιχειρησιακές εφαρμογές της ΕΕΤΤ.
- Εύρεση νέων χώρων στέγασης της ΕΕΤΤ –που να ανταποκρίνονται στις ποιοτικές και ποσοτικές ανάγκες της- για τη μετεγκατάσταση των κεντρικών υπηρεσιών της στην Αθήνα, σε άμεση συνεργασία με την Κτηματική Εταιρεία του Δημοσίου (ΚΕΔ). Το εν λόγω έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2009.
- Αναζήτηση, μίσθωση και μετεγκατάσταση σε νέο κτίριο του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης, προς κάλυψη των άμεσων στεγαστικών αναγκών του.

# 7.6. Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις



## ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31<sup>ης</sup> ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2007 - 13<sup>ης</sup> ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ (1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2007, ΠΟΣΑ ΣΕ ΕΥΡΩ)

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			ΠΑΘΗΤΙΚΟ		
	Αξία Κτίση	Ποσά Κλειόμενης Χρήσεως 2007	Αξία Κτίση	Ποσά Προηγούμενης Χρήσεως 2006	
		Αποσβέσεις	Αποσβέσεις	Αναμ. Αξία	Ποσά Κλειόμενης Χρήσεως 2007
<b>Ε. ΕΣΟΔΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΣ</b>					
1. Έξοδα ίδρυσης και πρώτης εγκατάστασης	465,538.60	304,294.51	161,244.09	465,538.60	254,351.85
4. Λοιπά έξοδα εγκαταστάσεων (λογισμ. Η/Υ)	2,127,751.25	2,100,309.67	27,441.58	2,127,751.25	243,934.52
	<u>2,593,289.85</u>	<u>2,404,604.18</u>	<u>188,685.67</u>	<u>2,593,289.85</u>	<u>498,286.37</u>
<b>Γ. ΠΑΓΙΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>					
<b>II. Εξοπλισμός ανακτησιμότητας</b>					
5. Μεταφορικά μέσα	176,424.05	153,912.52	22,511.53	176,424.05	41,663.17
6. Επιπλα και λοιπά εξοπλισμός	11,825,790.04	9,196,176.86	2,629,613.18	11,686,672.03	4,481,951.63
7. Αντικείμενα υπό Εκτίμηση - Προμήθες	164,530.80	0.00	164,530.80	0.00	164,530.80
Σύνολο αντικειμένων (Γ II)	<u>12,166,744.89</u>	<u>9,350,089.38</u>	<u>2,816,655.51</u>	<u>12,027,626.88</u>	<u>4,688,145.60</u>
<b>III. Συμμετοχές &amp; άλλες μικροπρωτοβουλίες χρηματοοικονομικής σφαιρικής</b>					
7. Λοιπές μικροπρωτοβουλίες σφαιρικής					205,287.60
Σύνολο παγίου ενεργητικού (Γ II + Γ III)					<u>4,893,433.20</u>
<b>Δ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>					
<b>I. Αποθεύματα</b>					
4. Αναλωσιμότητα Παγίων				254,536.62	254,536.62
<b>II. Αποτίμηση</b>					
1. Πελάτες		3,256,150.36		1,393,125.88	
Μείον: Προβλέψεις (44.11)		<u>636,069.44</u>		<u>439,789.42</u>	
11. Χρήσιμες διαφορές		2,620,080.92		853,336.46	
12. Λογισμικό διαχειριστικής προκαταβολών & πιστώσεων		38,428,985.49		8,640,460.93	
		73,191.80		26,635.89	
		<u>39,122,258.21</u>		<u>9,620,433.28</u>	
<b>IV. Διθέσιμα</b>					
1. Ταμείο				2,662.09	3,137.60
3. Καταθέσεις όψεως και προθεσμίας				147,843,680.85	116,234,595.55
				<u>147,846,342.94</u>	<u>116,237,733.15</u>
Σύνολο κυκλοφορούντος ενεργητικού (ΔI + ΔII + ΔIV)				<u>187,023,137.77</u>	<u>128,112,703.05</u>
<b>Ε. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ</b>					
1. Έξοδα επομένων χρήσεων				1,876.16	
2. Έσοδα χρήσεως επιστραφέντα				1,288,942.17	611,359.69
				<u>1,290,793.39</u>	<u>613,235.85</u>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ (B+Γ+Δ+Ε)</b>				<u>181,539,244.18</u>	<u>132,117,658.47</u>
<b>ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΣΕΩΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ</b>					
2. Χρεωστική λογισμική ενγυθισμένη & εμπροσθητών ασφαλείων			22,505,464.05		20,505,230.47
4. Διάφοροι λογαριασμοί πληρωσιμότητας χρεωστικού			418,272.73		48,871,579.73
			<u>22,768,736.78</u>		<u>69,376,810.20</u>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ (Α+Β+Γ+Δ)</b>					
<b>ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΣΕΩΣ ΠΡΩΤΟΤΙΚΟ</b>					
2. Πιστωτική λογισμική ενγυθισμένη & εμπροσθητών ασφαλείων			22,505,464.05		20,505,230.47
4. Δίφωρ, Λογ, Πληρωσ, Πιστωτικό			418,272.73		48,871,579.73
			<u>22,768,736.78</u>		<u>69,376,810.20</u>

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Στο λογαριασμό του Ισολογισμού «Χρήσιμες Διαφορές» περιλαμβάνονται και απαιτήσεις συνολικού ποσού 38.425.575,49 ευρώ από πρόγραμμα που επιβλήθηκαν με Απόφαση της ΕΕΤΤ σε υπαρκτούς, λόγω παραβάσεων της κείμενης νομοθεσίας, στην παρούσα και σε προηγούμενες χρήσεις, που θα εκπροσώπων με τη διαδικασία που ορίζεται από τον Κώδικα Επιδότησης Διαφορών Εσόδων και θα καταχωρηθούν στα αντίστοιχα έσοδα των χρημάτων που θα αναπροσχεθίσουν. Το αντίστοιχο ποσό των προτίμων αυτών βρίσκεται στους μεταβολικούς λογαριασμούς του παθητικού «Έσοδα Επομένων Χρήσεων».

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ 31 <sup>ης</sup> ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2007 (1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2007)			ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΘΕΣΕΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
	Ποσά Κλειόμενης Χρήσεως 2007	Ποσά Προηγούμενης Χρήσεως 2006		Ποσά Κλειόμενης Χρήσεως 2007	Ποσά Προηγούμενης Χρήσεως 2006
<b>I. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ</b>					
Κύκλος Εργασιών (επιπρόσθετα τέλη)	39,977,008.61	36,620,501.80			
Μείον: Κόστος Λειτουργίας Υπηρεσιών	14,336,248.21	13,098,222.84			
Μικτά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	25,640,760.40	23,522,278.96			
Μείον: Άλλα έσοδα εκμεταλλεύσεως	4,893,702.12	8,130,460.06			
Σύνολο	30,534,462.52	31,652,739.02			
Μείον: 1. Έξοδα διαχειριστικής λειτουργίας	4,045,484.42	3,102,893.54			
Μερικά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	26,488,978.10	28,549,845.48			
Μείον: 4. Πιστωτικό τόκο & συναφή έσοδα	5,661,469.45	3,708,089.71			
Μείον: 3. Χρεωστικό τόκο και συναφή έσοδα	1,876.53	2,334.64			
Ολικά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	20,825,642.12	24,839,461.13			
<b>II. ΠΛΕΟΝ-ΕΚΤΑΚΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>					
1. Εκτακτά & ανάγωνα έσοδα	1,293,567.44	1,632,085.04			
3. Έσοδα προηγούμενων χρήσεων	134,586.77	0.00			
Μείον: 1. Εκτακτά & ανάγωνα έξοδα	8,397.75	1,577.31			
3. Έξοδα προηγούμενων χρήσεων	58,663.26	447.44			
4 Προβλέψεις για εκτακτούς κινδύνους	3,196,280.02	439,789.42			
Οργανικά και έκτακτα αποτελέσματα (κέρδη)	3,263,341.03	1,152,370.87			
Σύνολο αποτελέσεων πέραν στοιχείων	2,320,208.80	3,117,011.43			
Μείον: Οι από τις ανωαναφερμένες στο λειτουργικό κόστος	2,320,208.80	0.00			
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΚΕΡΔΗ) ΧΡΗΣΕΩΣ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ</b>	<u>30,313,384.20</u>	<u>33,445,871.42</u>			

Μαρούσι, 4 Απριλίου 2008

Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ & ΥΠΟΛΟΓΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΕΤΤ

ΝΙΚΗΤΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΑΣ ΑΤ ΑΒ 064557

ΙΩΑΝΝΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ ΑΤ Ζ 730452

ΓΙΩΡΓΟΣ Μ. ΟΡΦΑΝΟΣ ΑΤ ΑΖ 095420 ΟΕΕ ΑΜ ΑΔΙΕΡΣ Α ΤΑΧΗΣ 0003970

**ΕΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΟΡΚΩΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ-ΛΟΓΙΣΤΗ**

Προς την <<Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομίων>>

**Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων**

Ελέγξαμε τις ανωτέρω Οικονομικές Καταστάσεις της «Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομίων», που αποτελούνται από τον Ισολογισμό της 31<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 2007, την κατάσταση αποτελεσμάτων και τον πίνακα διαθέσιμων αποτελεσμάτων της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή.

**Ευθύνη Διοίκησης για τις Οικονομικές Καταστάσεις**

Η Διοίκηση της «Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομίων» έχει την ευθύνη για την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση αυτών των Οικονομικών Καταστάσεων, σύμφωνα με τα Λογιστικά Πρότυπα που προδιαγράφονται από την Ελληνική Νομοθεσία. Η ευθύνη αυτή περιλαμβάνει σχεδιασμό, εφαρμογή και διατήρηση συστήματος εσωτερικού ελέγχου σχετικό με την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση οικονομικών καταστάσεων, απολαμμένων από ουσιαστική ανεξαρτησία, που οφείλεται σε απτή ή άδωξη. Η ευθύνη αυτή περιλαμβάνει επίσης την επιλογή και εφαρμογή κατάλληλων λογιστικών πολιτικών και τη διενέργεια λογιστικών εκτιμήσεων που είναι λογικές για τις περιστάσεις.

**Ευθύνη Ελεγκτή**

Διπλώς ευθύνη είναι η έκθεση γνώμης επί αυτών των Οικονομικών Καταστάσεων, με βάση τον έλεγχο που διεξήγαμε με το Ελληνικό Ελεγκτικό Πρότυπο, που είναι αναγνωρισμένα με τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα. Τα Πρότυπα αυτά απαιτούν τη συμμόρφωσή μας με τους κανόνες δεοντολογίας και το σχεδιασμό και διενέργεια του ελέγχου μας με σκοπό την εύλογη διασφάλιση ότι οι οικονομικές καταστάσεις είναι απαλλαγμένες από ουσιαστική ανεξαρτησία.

Ο έλεγχος περιλαμβάνει τη διενέργεια διαδικασιών για τη συγκέντρωση ελεγκτικών τεκμηρίων, σχετικά με τα ποσά και τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στις οικονομικές καταστάσεις. Οι διαδικασίες επιλέγονται κατά την κρίση του ελεγκτή και περιλαμβάνουν την εκτίμηση του κινδύνου ουσιαστικής ανεξαρτησίας των οικονομικών καταστάσεων, λόγω απήχθη ή άδωξης, για την εκτίμηση του κινδύνου αυτού, ο ελεγκτής λαμβάνει υπόψη το σύστημα εσωτερικού ελέγχου σχετικό με την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων, με σκοπό το σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών για τις περιστάσεις και όχι για την έκθεση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου της «Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομίων». Ο έλεγχος περιλαμβάνει επίσης την αξιολόγηση της καταλληλότητας των λογιστικών πολιτικών που εφαρμόστηκαν και του εύλογου των εκτιμήσεων που έγιναν από τη Διοίκηση, καθώς και αξιολόγηση της ουσιαστικής παρουσίας των οικονομικών καταστάσεων.

Παρεπισημαίνουμε ότι οι ελεγκτικά τεκμήρια που έχουμε συγκεντρώσει είναι επαρκή και κατάλληλα για τη θεμελίωση της γνώμης μας.

Κατά τη γνώμη μας, οι ανωτέρω Οικονομικές Καταστάσεις παρουσιάζουν εύλογα από κάθε ουσιαστική άποψη την οικονομική κατάσταση της «Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομίων» κατά την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2007 και τη χρηματοοικονομική της επίδοση για τη χρήση που έληξε την ημερομηνία αυτή σύμφωνα με τα Λογιστικά Πρότυπα που προδιαγράφονται από την Ελληνική Νομοθεσία.

**Αναφορά επί άλλων νομικών και κανονιστικών θεμάτων**

Το περιεχόμενο της Εισηγήσεως του Προέδρου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομίων, προς την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ για τα πεπραγμένα της Χρήσεως, είναι συνεπές με τις συνημμένες οικονομικές καταστάσεις.

Μαρούσι, 18 Απριλίου 2008

Ο ΟΡΚΩΤΟΣ ΕΛΕΓΚΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΣ

ΛΕΟΝΙΔΑΣ ΣΠ. ΚΑΒΒΑΔΙΑΣ Α.Μ. ΣΟΕΑ 10711



# 08 Παραρτήματα



## **Ελληνικό Νομοθετικό-Κανονιστικό Πλαίσιο (από Ι-Ι-2007 έως 31-Ι2-2007)**

### **I. Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα και Λοιπές Νομοθετικές Πράξεις**

Με τα άρθρα 23 και 24 του Ν.3534/2007 «Σύσταση Αρχής για την κατανομή του διαθέσιμου χρόνου χρήσης στους Ελληνικούς αερολιμένες και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 40/Α/2007, τροποποιήθηκε ο Ν.3431/2006.

Δυνάμει της υπ' αριθμ. 415/51/20-12-2006 Απόφασης-Εισήγησης της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ εκδόθηκε η υπ' αριθμ. 28120/974/11-5-2007 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Προϋποθέσεις, κριτήρια επιλογής και διαδικασία για τον καθορισμό Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας», ΦΕΚ 824/Β/25-05-2007.

Δυνάμει της υπ' αριθμ. 415/52/20-12-2006 Απόφασης-Εισήγησης της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ εκδόθηκε η υπ' αριθμ. 31923/1135/24-05-2007 Απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Μεταφορών και Επικοινωνιών «Καθορισμός διαδικασίας επιμερισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας και αποζημίωσης του Παρόχου της Καθολικής Υπηρεσίας (καθορισμένη επιχείρηση)», ΦΕΚ 876/Β/05-06-2007.

Δυνάμει της υπ' αριθμ. 436/36/24-05-2007 Απόφασης-Εισήγησης της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ εκδόθηκε η υπ' αριθμ. 44365/1631/09-08-2007 Απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εξασφάλιση προσιτών τιμολογίων στο πλαίσια παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας», ΦΕΚ 1618/Β/17-08-2007.

Δυνάμει της υπ' αριθμ. 436/37/24-05-2007 Απόφασης-Εισήγησης της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ εκδόθηκε η υπ' αριθμ. 44035/1626/01-08-2007 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Καθορισμός του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας», ΦΕΚ 1481/Β/16-08-2007.

### **II. Κανονιστικά Κείμενα βάσει Νομοθετικής Εξουσιοδότησης δυνάμει του Ν.3431/2006**

Απόφαση της ΕΕΤΤ 417/01 «Κανονισμός Απόδοσης στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας Ετήσιου Τέλους Εγκατάστασης και Λειτουργίας Κατασκευών Κεραιών», ΦΕΚ 183/Β/14-02-07.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 418/016/19-01-2007 σχετικά με τα «Αποτελέσματα Κοστολογικού Ελέγχου του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ) Έτους 2006 (με απολογιστικά στοιχεία 2004)/ Προσωρινά τιμολόγια 2007», ΦΕΚ 253/Β/02-02-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 420/033/02-02-2007 «Υποχρέωση ΟΤΕ για ικανοποίηση Αιτημάτων Μετάβασης από τις υπηρεσίες Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης στην Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο/ Πιλοτική Εφαρμογή Διαδικασιών Μετάβασης», ΦΕΚ 218/Β/22-02-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 425/094/08-03-2007 «Ορισμός εθνικής αγοράς λιανικής Πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο από σταθερή θέση μέσω Συνδέσεων Υψηλής Χωρητικότητας (Primary Rate Access ISDN), καθορισμός επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών», ΦΕΚ 483/Β/05-04-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 425/093/08-03-2007 «Ορισμός και ανάλυση της εθνικής αγοράς λιανικής για τις δημοσιώς διαθέσιμες διεθνείς τηλεφωνικές υπηρεσίες που παρέχονται σε σταθερή θέση για οικιακούς και μη οικιακούς πελάτες», ΦΕΚ 467/Β/04-04-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 427/46/22-03-2007 «Τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 420/33/2-2-2007 "Υποχρέωση ΟΤΕ για ικανοποίηση Αιτημάτων Μετάβασης από τις υπηρεσίες Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης στην Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο/ Πιλοτική Εφαρμογή Διαδικασιών Μετάβασης", ΦΕΚ 467/Β/04-04-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 428/13 «Κανονισμός Μεταβίβασης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων», ΦΕΚ 638/Β/27-04-07.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 429/015/04-04-2007 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2007 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, σε εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ 388/012/31-05-2006 (ΦΕΚ 932/Β/08-07-2006)», ΦΕΚ 620/Β/25-04-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 432/146/26-04-2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή και λειτουργία της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα», ΦΕΚ 955/Β/14-06-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 437/001/01-06-2007 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2007 για την Παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης και Συναφών Ευκολιών, σε εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ 389/051/08-06-2006 (ΦΕΚ 891/Β/12-07-2006)», ΦΕΚ 1013/Β/21-06-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 437/002/01-06-2007 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς Διασύνδεσης ΟΤΕ 2007/ 2008, σε εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ 406/034/11-10-2006 (ΦΕΚ 1669/Β/2006)», ΦΕΚ 1014/Β/21-06-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 443/028/09-07-2007 «Τροποποίηση – Διόρθωση διατάξεων της με Αρ. 429/015/04-04-2007 Απόφασης της ΕΕΤΤ αναφορικά με την "Έγκριση της Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για το 2007 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, σε εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ 388/012/31-05-2006 (ΦΕΚ 932/Β/2006)", ΦΕΚ 1555 Β/17-08-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 443/068/09-07-2007 «Αποτελέσματα Κοστολογικού Ελέγχου του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ) Έτους 2007 (με απολογιστικά στοιχεία 2005)», ΦΕΚ 1422/Β/08-08-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 448/206/21-07-2007 «Καθορισμός της μεθοδολογίας DCF (Discounted Cash Flow) για τον retail minus υπολογισμό των τιμών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης τύπου Β, κατ' εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ 389/051/2006 (ΦΕΚ 891/Β/12-07-2006)», ΦΕΚ 1731/Β/30-08-2007.

Απόφαση της ΕΕΤΤ 451/10/11-09-2007 «Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης», ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007.

## Γλωσσάριο

### **Comité Européen de Réglementation Postale (CERP)**

Επιτροπή που ιδρύθηκε το 1992 στο πλαίσιο της CEPT (European Conference of Postal and Telecommunication Administration) και ασχολείται με ταχυδρομικά θέματα.

### **Dialer**

Τα προγράμματα dialer είναι λογισμικό, το οποίο μπορεί να μεταδοθεί μέσω Διαδικτύου και να εγκατασταθεί στον Η/Υ του καταναλωτή. Το συγκεκριμένο λογισμικό αλλάζει τις ρυθμίσεις (settings) του modem του καταναλωτή από μία συγκεκριμένη διεύθυνση στο Διαδίκτυο σε μία άλλη. Συνήθως, η αλλαγή είναι από το συνήθη αριθμό του παρόχου Διαδικτύου (ISPs) που χρησιμοποιεί ο καταναλωτής, σε έναν αριθμό αυξημένης χρέωσης, είτε αυτός είναι της σειράς 90X XXX XXXX είτε αριθμός στο εξωτερικό (00X XXX XXXX)

### **Double-play Services**

Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την παροχή μιας στενοζωνικής υπηρεσίας (τηλεφωνία) και μιας ευρυζωνικής υπηρεσίας (Διαδίκτυο) μέσω μιας μονής ευρυζωνικής σύνδεσης.

### **European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT)**

Ιδρύθηκε το 1959 από 19 χώρες. Σήμερα αριθμεί 48 κράτη μέλη και καλύπτει σχεδόν ολόκληρη τη γεωγραφική περιοχή της Ευρώπης. Στις δραστηριότητες της άπτονται θέματα εμπορικά, διαχειριστικά, ρυθμιστικά και θέματα τεχνικής τυποποίησης.

### **European Regulators Group (ERG)**

Ομάδα που απαρτίζουν οι 25 Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (EPA) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), καθώς και οι 8 EPA παρατηρητές (Βουλγαρίας, Ελβετίας, Ισλανδίας, Κροατίας, Λιχτενστάιν, Νορβηγίας, Ρουμανίας και Τουρκίας). Στόχος του ERG είναι να ενθαρρύνει τη συνεργασία και το συντονισμό ανάμεσα στις EPA και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ώστε να προωθεί την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες δικτύων και υπηρεσιών. Παράλληλα, επιδιώκει τη συνεπή εφαρμογή των διατάξεων που ορίζονται στις Οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου σε όλα τα κράτη μέλη.

### **IMT Συστήματα**

Τεχνολογία που περιλαμβάνει την «IMT-2000», την οικογένεια προτύπων κινητής τηλεφωνίας 3<sup>ης</sup> Γενιάς που είναι αναγνωρισμένη από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) με την κοινή ονομασία «3G» (UMTS), καθώς και την «IMT-Advanced», η οποία περιλαμβάνει την οικογένεια προτύπων κινητής τηλεφωνίας με τα συστήματα κινητών επικοινωνιών 4<sup>ης</sup> Γενιάς («4G») με τα οποία θα παρέχεται κινητή ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση σε κυψελωτή αρχιτεκτονική οπουδήποτε.

### **Independent Regulators Group (IRG)**

Άτυπη ομάδα των Ευρωπαϊκών EPA, η οποία ιδρύθηκε το 1997 με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών και πρακτικών ανάμεσα στα μέλη της για θέματα κοινού ρυθμιστικού ενδιαφέροντος. Λαμβάνοντας υπόψη τη σύσταση της επίσημης ομάδας του ERG από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2002, το IRG διαδραματίζει πλέον ένα συμβολικό ρόλο.

<b>Quad-play Services</b>	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την παροχή μιας στενοζωνικής υπηρεσίας (τηλεφωνία), δύο ευρυζωνικών υπηρεσιών (Διαδίκτυο & Τηλεόραση) μέσω μιας μονής ευρυζωνικής σύνδεσης και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.
<b>Reference Interconnection Offer (RIO)</b>	Βλ. Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης.
<b>Reference Unbundling Offer (RUO)</b>	Βλ. Υπόδειγμα Προσφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ).
<b>Triple-play Services</b>	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την παροχή μιας στενοζωνικής υπηρεσίας (τηλεφωνία) και δύο ευρυζωνικών υπηρεσιών (Διαδίκτυο & Τηλεόραση) μέσω μιας μονής ευρυζωνικής σύνδεσης.
<b>Very Small Aperture Terminals (VSAT)</b>	Τερματικά σταθμών με κεραία μικρής διαμέτρου.
<b>Voice over Internet Protocol (VoIP)</b>	Γενικός όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη μεταφορά φωνής μέσω δικτύων δεδομένων χρησιμοποιώντας μεταγωγή πακέτων (packet switching), σε αντιδιαστολή με τη μεταγωγή κυκλώματος (circuit switching) που χρησιμοποιείται στην κλασική τηλεφωνία. Η τεχνολογία αυτή επιτρέπει την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων μέσω του Διαδικτύου.
<b>Wireless Fidelity (Wi-Fi)</b>	Ασύρματο τοπικό δίκτυο, το οποίο χρησιμοποιεί ραδιοσυχνότητες προκειμένου να μεταδώσει και να λάβει δεδομένα και το οποίο βασίζεται στην οικογένεια προτύπων της IEEE 802.11.
<b>World Interoperability for Microwave Access (Wi-MAX)</b>	Ασύρματο δίκτυο, το οποίο χρησιμοποιεί ραδιοσυχνότητες προκειμένου να μεταδώσει και να λάβει δεδομένα και το οποίο βασίζεται στην οικογένεια προτύπων της IEEE 802.16.
<b>Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ)</b>	Η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) παρέχει τη δυνατότητα σε άλλες εταιρείες, εκτός του ΟΤΕ, να χρησιμοποιούν το καλώδιο που συνδέει το χώρο του συνδρομητή με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο (συγκεκριμένα, με το πλησιέστερο Αστικό Κέντρο του ΟΤΕ) προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
<b>Αριθμοί Πρόσθετης Χρέωσης ή Αριθμοί Πρόσθετου Τέλους</b>	Οι μη γεωγραφικοί αριθμοί, προς τους οποίους η χρέωση των κλήσεων υπερβαίνει τη χρέωση των εθνικών κλήσεων.
<b>ΑΡΥΣ</b>	Ευρυζωνική τεχνολογία που χρησιμοποιεί τα υπάρχοντα καλώδια χαλκού των τηλεφωνικών συνδέσεων για να επιτύχει μεγαλύτερες ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων (αλλά και την ταυτόχρονη μετάδοση φωνής).
<b>Ατελούς Χρέωσης Υπηρεσία</b>	Κλήση για την οποία δε χρεώνεται ο καλών.



<b>Γεωγραφικοί Αριθμοί</b>	Οι αριθμοί, το πρόθεμα των οποίων δηλώνει τη γεωγραφική θέση των κατόχων τους.
<b>Διαβίβαση</b>	Η υπηρεσία κατά την οποία το ένα εκ των δύο συμβαλλόμενων μερών διαβιβάζει στο δίκτυο τρίτου μέρους μια κλήση, προερχόμενη από το δίκτυο του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.
<b>Διασύνδεση</b>	Η φυσική και λογική σύνδεση δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των συμβαλλόμενων μερών, προκειμένου να παρέχεται στους χρήστες τους η δυνατότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους ή με χρήστες τρίτου μέρους ή να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτο μέρος.
<b>Διεθνής Εισερχόμενη Κίνηση</b>	Το σύνολο της κίνησης που εισέρχεται στο δίκτυο ενός παρόχου, προερχόμενη από παρόχους του εξωτερικού.
<b>Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU)</b>	Η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union - ITU) αποτελεί την εξειδικευμένη οργάνωση του ΟΗΕ που ασχολείται με την ανάπτυξη δικτύων και υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών σε παγκόσμια κλίμακα. Η ITU ιδρύθηκε στις 17 Μαΐου 1865 και η Ελλάδα αποτελεί ιδρυτικό μέλος. Έχει έδρα τη Γενεύη, και μέλη της είναι όλα τα κράτη μέλη του ΟΗΕ.
<b>Διεθνής Εξερχόμενη Κίνηση</b>	Το σύνολο της κίνησης που δρομολογείται από δίκτυο ενός παρόχου, προς παρόχους του εξωτερικού.
<b>Διεθνής Περιαγωγή</b>	Η υπηρεσία Διεθνούς Περιαγωγής (International Roaming) παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί το κινητό τηλέφωνό του όταν βρίσκεται στο εξωτερικό.
<b>Δίκτυα Επόμενης Γενιάς (NGN)</b>	Δίκτυα μεταγωγής πακέτων, τα οποία δύναται να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με βάση πολλαπλές τεχνολογίες πρόσβασης και κορμού (οι οποίες είναι σε θέση να παρέχουν υψηλά επίπεδα ποιότητας). Επιπλέον, οι τεχνολογίες αυτές θα μπορούν να παρέχουν συνεχή κάλυψη υπηρεσιών στο χρήστη και πρόσβαση σε περισσότερους από έναν παρόχους υπηρεσιών ταυτοχρόνως (εάν είναι επιθυμητό).
<b>Δορυφορικές Υπηρεσίες</b>	Πρόκειται για υπηρεσίες η παροχή των οποίων βασίζεται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει στην εγκατάσταση και τη λειτουργία δικτύων επίγειων δορυφορικών σταθμών. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν, κατ' ελάχιστον, ραδιοεπικοινωνιακή ζεύξη, μέσω επίγειων δορυφορικών σταθμών, με το διαστημικό τμήμα («ανοδικές ζεύξεις») και ραδιοεπικοινωνιακή ζεύξη, μεταξύ του διαστημικού τμήματος και των επίγειων δορυφορικών σταθμών («καθοδικές ζεύξεις»).
<b>Εθνική Εισερχόμενη Κίνηση</b>	Το σύνολο της κίνησης που εισέρχεται στο δίκτυο ενός παρόχου, προερχόμενη από τα δίκτυα των υπόλοιπων εγχώριων παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

<b>Εθνική Εξερχόμενη Κίνηση</b>	Το σύνολο της κίνησης που δρομολογείται από δίκτυο ενός παρόχου, προς τα δίκτυα των υπόλοιπων εγχώριων παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
<b>Εθνική Βάση Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ)</b>	Βάση δεδομένων που διεκπεραιώνει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ του παρόχου-δότη και του παρόχου-δέκτη, για την υλοποίηση των αιτήσεων Φορητότητας και αποστέλλει προς όλους τους παρόχους τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη δρομολόγηση των κλήσεων προς τους αριθμούς που έχουν μεταφερθεί.
<b>Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης (ΕΣΑ)</b>	Το σύνολο των κανόνων που προσδιορίζει τη δομή των αριθμών που χρησιμοποιούνται από τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την παροχή υπηρεσιών στους χρήστες.
<b>Ειδικά Ραδιοδίκτυα</b>	Ιδιωτικά Δίκτυα Κινητής Υπηρεσίας (Private Mobile Radio - PMR). Ο όρος «Ειδικά Ραδιοδίκτυα» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τα επαγγελματικά ραδιοδίκτυα της κινητής υπηρεσίας ξηράς, τα οποία χρησιμοποιούνται για την κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας διαφόρων επαγγελματιών χρηστών, όπως τα δίκτυα επικοινωνίας των εταιρειών μεταφορών, ραδιοταξί, εταιρειών παροχής υπηρεσιών ασφάλειας, αλλά και υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, όπως η Πυροσβεστική Υπηρεσία και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ).
<b>Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ)</b>	Πληροφοριακό σύστημα για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό των ταχυδρομικών αντικειμένων.
<b>Επαυξητικό Κόστος</b>	Το επαυξητικό κόστος μιας υπηρεσίας ορίζει, συνήθως, τη χαμηλότερη τιμή στην οποία μπορεί να χρεωθεί μια υπηρεσία, εφόσον περιλαμβάνει μόνο το κόστος που μεταβάλλεται συναρτήσει της παροχής της στο βραχυχρόνιο διάστημα, υποθέτοντας ότι το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών του κυρίαρχου παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών δεν παρουσιάζει καμία μεταβολή στην παροχή του.
<b>Ενεργοί Συνδρομητές</b>	Ως ενεργοί συνδρομητές ορίζονται όλοι οι συνδρομητές με συμβόλαιο και εκείνοι με καρτοκινητό, οι οποίοι κατά το διάστημα των 3 τελευταίων μηνών συνέβαλαν στη δημιουργία εσόδου, είτε λιανικού (κλήση ή αποστολή μηνύματος SMS/ MMS κλπ.) είτε χονδρικού (αποδοχή κλήσης ή μηνύματος SMS/ MMS κλπ.).
<b>Ενοποιημένος Τηλεφωνικός Κατάλογος (ΕΤΚ)</b>	Ο τηλεφωνικός κατάλογος που περιλαμβάνει τους αριθμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας των συνδρομητών όλων των παρόχων.
<b>Επιλογή Φορέα</b>	Η δυνατότητα που παρέχεται στους συνδρομητές του ΟΤΕ να διεκπεραιώνουν τις κλήσεις τους μέσω άλλου παρόχου, με την πληκτρολόγηση του ειδικού τετραψήφιου ή πενταψήφιου Κωδικού Επιλογής Φορέα του συγκεκριμένου παρόχου.

**Επιτροπή Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (TCAM)**

Επιτροπή που ιδρύθηκε για να επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και να γνωμοδοτεί σχετικά με τα καθήκοντα εποπτείας όσον αφορά στην εφαρμογή της Οδηγίας 99/5/EK και εφόσον κρίνεται σκόπιμο να εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για επιμέρους ζητήματα.

**Επιτροπή Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO)**

Επιτροπή με βασική αρμοδιότητα την υποστήριξη των δράσεων που σχετίζονται με την κοινή αντιμετώπιση προβλημάτων και την ανταλλαγή εμπειριών σε θέματα που αφορούν στην επιτήρηση της Αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και Τερματικού Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού (PTTE).

**Ευρυεκπομπή**

Μετάδοση ηχητικών ή και οπτικών σημάτων (προγράμματα) σε ένα ευρύ αριθμό αποδεκτών (ακροατές ή τηλεθεατές).

**Ζεύξη**

Το σύνολο του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που απαιτείται για την υλοποίηση της σύνδεσης ανάμεσα σε δύο σημεία ενός δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

**Καθολική Υπηρεσία - ΚΥ (στον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)**

Το δικαίωμα που παρέχεται στους χρήστες Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της Ελληνικής Επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, να απολαμβάνουν μονίμως και σε προσιτές τιμές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες συγκεκριμένης ποιότητας. Η Καθολική Υπηρεσία στον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών περιλαμβάνει: (α) την περισυλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως 2 κιλά, (β) τη συλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως 20 κιλών, (γ) τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία. Η ΚΥ περιλαμβάνει τόσο εθνικές όσο και διασυνοριακές υπηρεσίες.

**Καθολική Υπηρεσία - ΚΥ (στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών)**

Η παροχή ενός προκαθορισμένου συνόλου βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που διατίθεται προς όλους τους πολίτες της Ελληνικής Επικράτειας, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση και σε προσιτή τιμή.

**Κινητή Υπηρεσία**

Υπηρεσία ραδιοεπικοινωνίας μεταξύ Κινητών Σταθμών και Σταθμών Ξηράς ή ανάμεσα σε Κινητούς Σταθμούς.

**Μεριζόμενη Πρόσβαση Υπηρεσία**

Κλήση, το κόστος της οποίας μοιράζεται μεταξύ του καλούντος και του καλούμενου, δεδομένου ότι η χρέωση δεν υπερβαίνει τη μέγιστη κανονική χρέωση μιας εθνικής κλήσης.

**Μεσομακροπρόθεσμο Επαυξητικό Κόστος**

Είναι η κοστολογική μέθοδος σύμφωνα με την οποία, το συνολικό μακροπρόθεσμο μέσο επαυξητικό κόστος μιας υπηρεσίας (service total long run incremental cost) ισούται με τη διαφορά που προκύπτει εάν, από το συνολικό κόστος μιας επιχείρησης που παρέχει ένα σύνολο υπηρεσιών, αφαιρεθεί το συνολικό κόστος της επιχείρησης, εάν συνεχίσει να παρέχει όλες τις υπηρεσίες που παρήγαγε εκτός της συγκεκριμένης.

<b>Μη Γεωγραφικοί Αριθμοί</b>	Όλοι οι αριθμοί εκτός των Γεωγραφικών, δηλαδή οι αριθμοί, το πρόθεμα των οποίων δε δηλώνει τη γεωγραφική θέση των κατόχων τους.
<b>Ονόματα Δικτυακών Τόπων</b>	Ένα αλφαριθμητικό στοιχείο το οποίο εξατομικεύει κατά τρόπο μοναδικό έναν υπολογιστή συνδεδεμένο σε δίκτυο ή μια ομάδα υπολογιστών συνδεδεμένων σε δίκτυο σύμφωνα με τις αρχές του Συστήματος Ονοματοδοσίας Διαδικτύου.
<b>Παρεμβολή</b>	Το αποτέλεσμα ανεπιθύμητης ενέργειας, που οφείλεται σε μία ή συνδυασμό περισσότερων εκπομπών, ακτινοβολιών ή επαγωγών κατά τη λήψη σε ένα σύστημα ραδιοεπικοινωνιών και η οποία εκδηλώνεται με οποιαδήποτε μείωση της απόδοσης, λανθασμένης ερμηνείας ή απώλειας πληροφορίας, η οποία θα μπορούσε να ληφθεί χωρίς την ανεπιθύμητη αυτή ενέργεια.
<b>Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ)</b>	Φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή άλλοι φορείς, που εκδίδουν πιστοποιητικά ή παρέχουν άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές.
<b>Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας - ΠΚΥ (στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών)</b>	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το Ελληνικό Κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.
<b>Πλήρως Καταναμημένο Κόστος</b>	Είναι η κοστολογική μέθοδος σύμφωνα με την οποία, όλα τα στοιχεία κόστους, συμπεριλαμβανομένου του έμμεσου κόστους, μέσω ενός συνόλου αλγορίθμων επιμερίζονται στα παραγόμενα προϊόντα ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
<b>Προεπιλογή Φορέα</b>	Η δυνατότητα που παρέχεται στους συνδρομητές του ΟΤΕ, εφόσον το επιθυμούν, να επιλέγουν σε μόνιμη βάση τον πάροχο ο οποίος θα διεκπεραιώνει μία ή περισσότερες κατηγορίες τηλεφωνικών κλήσεων (διεθνείς, αστικές, υπεραστικές και κλήσεις προς κινητά), χωρίς να απαιτείται η πληκτρολόγηση του τετραψήφιου ή πενταψήφιου κωδικού, όπως συμβαίνει στην Επιλογή Φορέα.
<b>Ραδιοβοηθήματα</b>	Τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) που δίνουν πληροφορίες στους πιλότους για τη διακυβέρνηση του αεροσκάφους.
<b>Ραδιοεξοπλισμός</b>	Εξοπλισμός που περιλαμβάνει πομπό ή/ και δέκτη και παρέχει επικοινωνία μέσω ραδιοκυμάτων με τη χρήση του Φάσματος.
<b>Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ)</b>	Βλ. Ραδιοεξοπλισμός, Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός.
<b>Σημαντική Ισχύς στην Αγορά (ΣΙΑ)</b>	Μια επιχείρηση θεωρείται ότι κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά εφόσον, είτε ατομικά είτε σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις, βρίσκεται σε θέση ισοδύναμη προς δεσπίζουσα θέση, δηλαδή σε θέση οικονομικής ισχύος που της επιτρέπει να συμπεριφέρεται, σε σημαντικό βαθμό, ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές, τους πελάτες και τελικά, τους καταναλωτές.

<b>Συνεγκατάσταση Φυσική</b>	Τύπος συνεγκατάστασης σύμφωνα με τον οποίο ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεών του, κατασκευάζει ειδικά διαμορφωμένο χώρο εντός των Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του, ο οποίος διατίθεται σε παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την εγκατάσταση εξοπλισμού.
<b>Συνεγκατάσταση Απομακρυσμένη</b>	Τύπος συνεγκατάστασης σύμφωνα με τον οποίο, στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, ένας πάροχος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αποκτά πρόσβαση σε πόρους του ΟΤΕ, μέσω συνδετικών καλωδίων.
<b>Συνεγκατάσταση Εικονική</b>	Συνίσταται στην παροχή από τον ΟΤΕ της δυνατότητας εγκατάστασης κατάλληλου εξοπλισμού παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την παροχή της πλήρους ή/ και μεριζόμενης Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), σε χώρο εντός των κτιρίων Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ, στον οποίο είναι εγκατεστημένος αντίστοιχος εξοπλισμός του ΟΤΕ. Τη συντήρηση του εξοπλισμού του παρόχου αναλαμβάνει ο ΟΤΕ.
<b>Συνεγκατάσταση Σύμμεικτη</b>	Είναι η συνεγκατάσταση του εξοπλισμού του παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στον ίδιο χώρο με τον εξοπλισμό του ΟΤΕ, χωρίς την ύπαρξη χωρισμάτων και χωρίς την ανάγκη δημιουργίας ξεχωριστού δωματίου παρόχου.
<b>Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ)</b>	Έντυπο το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού.
<b>Σταθερή Υπηρεσία (Ραδιοεπικοινωνιών)</b>	Υπηρεσία Ραδιοεπικοινωνιών η οποία περιλαμβάνει ασύρματα δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανάμεσα σε καθορισμένα σταθερά σημεία, για την υλοποίηση των οποίων χρησιμοποιούνται ραδιοσυχνότητες.
<b>Τερματισμός κλήσης</b>	Η υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπου ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη, το οποίο παρέχει και την υπηρεσία, τερματίζει στο δίκτυό του μια κλήση που προέρχεται από το δίκτυο του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.
<b>Τηλεμετρία</b>	Η χρήση των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την αυτόματη ένδειξη ή καταγραφή μετρήσεων, η οποία γίνεται σε απόσταση από το όργανο μετρήσεως.
<b>Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός</b>	Εξοπλισμός που προορίζεται να συνδεθεί άμεσα ή έμμεσα, με οποιοδήποτε τρόπο σε δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, δημόσια αναλογικά και ψηφιακά δίκτυα τηλεφωνίας καθώς και δίκτυα δεδομένων) που χρησιμοποιούνται για παροχή υπηρεσιών προσιτών στο κοινό.
<b>Τοπικός Βρόχος</b>	Ο Τοπικός Βρόχος είναι το κύκλωμα που συνδέει το τερματικό σημείο του δικτύου κάθε συνδρομητή με τον κύριο καταναμητή στο Αστικό Κέντρο (Α/Κ) του ΟΤΕ.

<b>Υπόδειγμα Προσφοράς ΑΠΤΒ</b>	Το κείμενο αναφοράς βάσει του οποίου υπογράφεται σύμβαση για την παροχή Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) από τον ΟΤΕ προς άλλους παρόχους. Το εν λόγω κείμενο δημοσιεύεται από τον ΟΤΕ και εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ.
<b>Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης (ΥΠΔ)</b>	Το κείμενο αναφοράς βάσει του οποίου υπογράφεται σύμβαση Διασύνδεσης μεταξύ του ΟΤΕ και άλλων παρόχων. Το κείμενο δημοσιεύεται από τον ΟΤΕ και εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ.
<b>Υπηρεσία Ραδιοεπικοινωνίας</b>	Υπηρεσία που περιλαμβάνει τη μεταβίβαση, εκπομπή ή/ και λήψη ραδιοκυμάτων για ειδικούς σκοπούς τηλεπικοινωνίας.
<b>Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)</b>	Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που αφορούν στη μετάδοση πληροφορίας/ περιεχομένου σε δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, των οποίων η τιμολόγηση πραγματοποιείται μέσω της χρέωσης των κλήσεων προς αριθμοδοτικούς πόρους του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ), ιδίως των σειρών 901, 909, 14, 190-195 και 54. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τις υπηρεσίες τηλεχοπληροφόρησης (Audiotext), τις υπηρεσίες οπτικής τηλεπληροφόρησης (Videotext), τις υπηρεσίες Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων (SMS) προστιθέμενης αξίας και τις υπηρεσίες Πολυμεσικών Μηνυμάτων (MMS) προστιθέμενης αξίας. Η παροχή ΥΠΠ δύναται να πραγματοποιείται και μέσω του Διαδικτύου (Internet).
<b>Υπηρεσίες Υποστηρικτικές στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας</b>	Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση εικόνας και ήχου αφορούν σε υπηρεσίες μεταφοράς ραδιοηλεκτροπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής προς το δίκτυο μετάδοσης ή κάλυψης ενός αθλητικού γεγονότος, μιας εξωτερικής παράστασης ή άλλου έκτακτου γεγονότος. Για την κάλυψη τέτοιων γεγονότων απαιτείται ραδιοεξοπλισμός, όπως ασύρματες κάμερες και μικρόφωνα, καθώς και φορητές μικροκυματικές ζεύξεις και συστήματα μετάδοσης φωνής.
<b>Φανταστικός Αριθμός</b>	Ο αριθμός που ορίζει μονοσήμαντα το συγκεκριμένο στρεπτό ζεύγος μεταλλικών αγωγών που τερματίζει στο συνδρομητή, αποτελώντας τη ταυτότητα του βρόχου.
<b>Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας - ΦΠΚΥ (στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)</b>	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το Ελληνικό Κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. Σήμερα ο ΦΠΚΥ είναι ο Οργανισμός Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).
<b>Φορητότητα Αριθμών</b>	Η δυνατότητα που παρέχεται στους καταναλωτές να διατηρούν τον αριθμό τους όταν αλλάζουν πάροχο.
<b>Χάρτης Συχνοτήτων</b>	Καταγραφή των διαθέσιμων διαύλων για χρήση σε καθορισμένη γεωγραφική θέση και κάτω από καθορισμένες συνθήκες.

## **Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ)**

Οι επιχειρήσεις που παρέχουν Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας οφείλουν να καταρτίζουν ΧΥΚ, στον οποίο περιλαμβάνονται: (α) η περιγραφή των χαρακτηριστικών της παρεχόμενης υπηρεσίας και των χρονικών ορίων εντός των οποίων παρέχεται, (β) η ενημέρωση των χρηστών για τις τιμές, με βάση τα στοιχεία που τις διαμορφώνουν στα οποία περιλαμβάνεται και η προσδοκώμενη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, (γ) η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών με τη συμμετοχή εκπροσώπου των χρηστών και με δικαίωμα παράστασης του ενδιαφερόμενου χρήστη (καταναλωτή). Ο ΧΥΚ περιέχει επίσης, κάθε άλλη αναγκαία πληροφορία σε σχέση με τα χαρακτηριστικά της ταχυδρομικής επιχείρησης, τις υποχρεώσεις και τις δεσμεύσεις της απέναντι στους χρήστες όσον αφορά στην ευθύνη της επιχείρησης, τη διαχείριση των ταχυδρομικών αντικειμένων, την εξυπηρέτηση των χρηστών και τη δυνατότητα αποζημίωσής τους.

## **Χορήγηση Δικαιώματος Χρήσης**

Εξουσιοδότηση που παρέχεται σε πρόσωπο, για την έναρξη χρήσης από έναν ραδιοηλεκτρικό σταθμό μιας συγκεκριμένης ραδιοσυχνότητας ή ενός συγκεκριμένου ραδιοηλεκτρικού διαύλου σε συγκεκριμένη θέση και με συγκεκριμένα τεχνικά χαρακτηριστικά.



## Πίνακας Συνομογραφιών

ADCO	Administrative Cooperation Group
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (EPA της Ιταλίας)
B2B	Business To Business
B2C	Business To Consumers
C2B	Consumers To Business
CEPT	Conference of European Postal & Telecommunications
CERP	Comité Européen de Réglementation Postale
COCOM	Communications Committee
CPG	Conference Preparatory Group
CPM	Conference Preparatory Meeting
DCF	Discounted Cash Flow
DCS	Digital Communication System
ECC	Electronic Communication Committee
ECN	European Competition Network
EECMA	European Electronic Communications Market Authority
EMERG	Euro-Mediterranean ERG
ERG	European Regulators Group
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
EUTELSAT	European Telecommunications Satellite
FTTC	Fiber To The Cabinet
FTTH	Fiber To The Home
GMDSS	Global Maritime Distress and Safety System
GSM	Global System for Mobile Communications
IMT	International Mobile Telecommunications
IPC	International Post Corporation
IPTV	Internet Protocol Television
IRG	Independent Regulators Group
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISPs	Internet Service Providers
ITU	International Telecommunication Union (Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών)
ITU-R	International Telecommunication Union – Radiocommunication Sector
LLU	Local Loop Unbundling
LRAIC	Long Run Average Incremental Cost
MMS	Multimedia Messaging Service
NGA	Next Generation Access
NGN	Next Generation Network
NTRA	National Telecommunications Regulatory Authority (EPA της Αιγύπτου)
OSN	One stop Notification
PCM-4	Pulse Code Modulation for 4 Channels
PDC	Postal Directive Committee
PMMS	Premium Multimedia Messaging Service
PSMS	Premium Short Message Service
PT1	Project Team 1
PIBs	Principles of Implementation and Best Practice
PMR	Private Mobile Radio
RBO	Reference Broadband Offer
RIO	Reference Interconnection Offer
RLAN	Radio Local Area Network
RSC	Radio Spectrum Committee
RSPG	Radio Spectrum Policy Group
RUO	Reference Unbundling Offer
SMS	Short Message Service
SLAs	Service Level Agreements
SRDs	Short Range Devices
TCAM	Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee
TRAI	Telecom Regulatory Authority of India
TRIS	Technical Regulations Information System
UHF	Ultra High Frequency



UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UPU	Universal Postal Union
VoIP	Voice over Internet Protocol
VSAT	Very Small Aperture Terminals
WAS	Wireless Access System
WGFM	Working Group Frequency Management
Wi-Fi	Wireless Fidelity
WRC	World Radiocommunications Conference (Παγκόσμια Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών)
ΑΔΑΕ	Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου Τηλεπικοινωνιών
Α/Κ	Αστικά Κέντρα
ΑΠΤΒ	Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
ΑΡΥΣ	Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση
Γ' ΚΠΣ	Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΓΕΡΗΕΤ	Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΔΑΑ	Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών
ΔΤΔ	Δημόσια Ταχυδρομικά Δίκτυα
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΕΒΔΑΦ	Εθνική Βάση Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα
ΕΔΕΤ	Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΑΕ	Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων
ΕΚΑΒ	Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
ΕΚΚΣΣ	Εθνικός Κανονισμός Κατανομής Ζωνών Ραδιοσυχνότητας
ΕΚΤ	Εταιρείες Κινητής Τηλεφωνίας
ΕΛΑΣ	Ελληνική Αστυνομία
ΕΛΟΤ	Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΕΜΥ	Εθνική Μετεωρολογική Υπηρεσία
ΕΠΚΓΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας
ΕΠΟ	Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων
ΕΠΥ	Ελληνική Εταιρεία Επιστημόνων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής
ΕΡΑ	Εθνική Ρυθμιστική Αρχή
ΕΣΑ	Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης
ΕΣΠΕΤΑ	Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης & Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων
ΕΣΚ	Εσωτερικό Συνδετικό Καλώδιο
ΕΣΡ	Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοηλεκτρονικής
ΕΣΥΕ	Εθνική Στατιστική Υπηρεσία
ΚΕΔ	Κτηματική Εταιρεία του Δημοσίου
ΚΣΕ	Κινητοί Σταθμοί Εποπτείας
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΤΑ	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος
ΠΚΚ	Πλήρως Κατανομημένο Κόστος
ΠΚΥ	Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας
ΠΤΕ	Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση
ΠΥΠ	Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης
ΡΤΠΕ	Ραδιοεξοπλισμός & Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός
ΣΙΑ	Σημαντική Ισχύ στην Αγορά
ΣΣΕ	Σταθεροί Σταθμοί Εποπτείας
ΣΥΔΕΤΑ	Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς
ΤΕΚ	Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΥΜΕ	Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών
ΥΠΑ	Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
ΥΠΔ	Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης
ΥΠΠ	Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας
ΧΕΠ	Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση (RBO)
ΧΥΚ	Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

## Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Σχημάτων

Διάγραμμα 1	Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/ Καταγγελιών Καταναλωτών (%), από 01-01-07 έως 31-12-07	16
Διάγραμμα 2	Εξέλιξη Αριθμού Τηλεφωνημάτων και Γραπτών Καταγγελιών 2004 - 2007	16
Διάγραμμα 3	Κατηγοριοποίηση Τηλεφωνημάτων Καταναλωτών (%), από 01-01-07 έως 31-12-07	17
Διάγραμμα 4	Ταχυδρομικές και Συναφείς Υπηρεσίες	58
Διάγραμμα 5	Πορεία Απελευθέρωσης στην Ευρωπαϊκή Ένωση	58
Διάγραμμα 6	Υποκατάσταση Επιστολικού Ταχυδρομείου	66
Διάγραμμα 7	Εξέλιξη Μέσων Επικοινωνίας	66
Διάγραμμα 8	Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΕΤΤ, 2000 - 2007	78
Διάγραμμα 9	Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ	79
Σχήμα 1	Διάκριση Καθολικών Υπηρεσιών	60
Σχήμα 2	Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ	78
Πίνακας 1	Κατηγοριοποίηση Αιτημάτων/ Καταγγελιών Καταναλωτών, 2003 - 2007	15
Πίνακας 2	Εξέλιξη Τελών Τερματισμού (ευρωλεπτά/ λεπτό)	19
Πίνακας 3	Συγκριτικά Στοιχεία Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, 2003 - 2007	37
Πίνακας 4	Επιδόσεις Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας, 2003 - 2007	38
Πίνακας 5	Οι Νέες Σειρές Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης	42
Πίνακας 6	Εικωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr], 2006 - 2007	43
Πίνακας 7	Αριθμός Εικωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις Αιτήσεις, 2007	44
Πίνακας 8	Αποτελέσματα Μέτρησης Ποιότητας Αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού	61
Πίνακας 9	Μετρήσεις Ποιότητας Εξερχόμενης Διεθνούς Αλληλογραφίας	62
Πίνακας 10	Μετρήσεις Ποιότητας Εισερχόμενης Διεθνούς Αλληλογραφίας	63
Πίνακας 11	Αποτελέσματα Τακτικών Ελέγχων, 2007	67
Πίνακας 12	Αποτελέσματα Έκτακτων Ελέγχων, 2007	68
Πίνακας 13	Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, 2007	68
Πίνακας 14	Κατανομή Απασχολούμενων ανά Κατηγορία Προσωπικού, 2000 - 2007	79
Χάρτης 1	Ανάπτυξη της Ευρωζωνικότητας	31





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**Ελληνική Δημοκρατία**  
**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων**  
Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι,  
Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049  
[www.eett.gr](http://www.eett.gr), e-mail: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)