



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2012



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2012



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Διοίκηση της ΕΕΤΤ

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων παρουσιάζει το έργο, τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για το χρονικό διάστημα από 1^η Ιανουαρίου έως 31^η Δεκεμβρίου 2012, κατά το οποίο η σύνθεσή της ήταν η ακόλουθη:

Λεωνίδα Κανέλλος

Πρόεδρος

Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος

Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
(από 12-01-2012)

Μιχαήλ Σακκάς

Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Παναγιώτης Κωττής

Μέλος

Ιωάννης Παπαϊωάννου

Μέλος

Νικόλαος Παπαουλάκης

Μέλος

Γεώργιος Παπαπαύλου

Μέλος

Ιωάννης Τζιώνας

Μέλος

Κωνσταντίνος Τσιγαρίδας

Μέλος

(από 20-01-2012)

Περιεχόμενα

I. Μήνυμα Προέδρου	7
II. Προφίλ της ΕΕΤΤ	11
III. Διοίκηση	12
IV. Συμβολή της ΕΕΤΤ στην Ελληνική Οικονομία	13
Εισαγωγή	17
1. Προτεραιότητά μας ο Καταναλωτής	21
1.1. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών: Υποστήριξη Πρώτης Γραμμής	21
1.2. Παρεμβάσεις προς όφελος του Καταναλωτή	25
1.3. Ενημερωτικές Δράσεις	28
2. Το Νέο Νομικό Πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες	31
2.1. Ο Νόμος 4070/2012 για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	31
2.2. Ο Νόμος 4053/2012 για την Ταχυδρομική Αγορά και Θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	33
3. Πρωτοβουλίες & Δράσεις της ΕΕΤΤ στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	36
3.1. Ανάλυση Αγορών βάσει Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου	36
3.2. Προώθηση και Διασφάλιση Υγιούς Ανταγωνισμού σε Δίκτυα και Υπηρεσίες	39
3.2.1. Διασύνδεση	39
3.2.2. Bottom-up Μοντέλο για τα Τέλη Τερματισμού	41
3.2.3. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	42
3.2.4. Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση	44
3.2.5. Καθολική Υπηρεσία	45
3.2.6. Διενέργεια Ελέγχων σε Εταιρίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	45
3.2.7. Έλεγχος Συνδυασμένων Υπηρεσιών / Πακέτων ΟΤΕ	48
3.2.8. Κοστολογικοί Έλεγχοι	48
3.2.9. Έλεγχος Ρυθμιζόμενων Τιμών	49
3.2.10. Θέματα Ανταγωνισμού	50
3.2.11. Λογιστικός Διαχωρισμός ΟΤΕ	51
3.2.12. Φορητότητα Αριθμών	51
3.2.13. Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου με Κατάληξη [.gr]	53
3.2.14. Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμής Πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο (WLR)	54

3.2.15. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης	54
3.2.16. Κανονισμός Γενικών Αδειών	55
3.2.17. Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	55
3.2.18. Δείκτης Ποιότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	56
3.2.19. Κανονισμός Διεθνούς Περιαγωγής	60
3.3. Ανάπτυξη Ευρυζωνικότητας	60
3.3.1. Πορεία Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα	60
3.3.2. Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς	61
3.3.3. Κανονισμός Διαχείρισης Φάσματος Βρόχου Δικτύου Πρόσβασης	62
3.3.4. Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων (ΣΑΠΕΣ / «ΥΠΕΡΙΩΝ»)	63
3.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	64
3.5. Στόχοι για το 2013	64
4. Πρωτοβουλίες & Δράσεις της ΕΕΤΤ στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων	67
4.1. Διαχείριση και Εποπτεία Φάσματος	67
4.1.1. Κανονισμός Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων	67
4.1.2. Σταθερή Υπηρεσία	67
4.1.3. Δορυφορικές Υπηρεσίες	68
4.1.4. Κινητή Υπηρεσία	69
4.1.5. Υποστηρικτικές Υπηρεσίες στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας	72
4.1.6. Ραδιοφωνία – Τηλεόραση	72
4.1.7. Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών	76
4.1.8. Ραδιοερασιτέχνες	77
4.2. Κατασκευές Κεραιών	77
4.2.1. Κανονισμός Αδειών Κατασκευών Κεραιών	77
4.2.2. Εξέλιξη Αδειοδότησης	79
4.2.3. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας	79
4.2.4. Τυποποιημένες Κατασκευές Κεραιών	79
4.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός	80
4.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις ΕΕΤΤ στο Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων	80
4.5. Στόχοι για το 2013	80

5. Πρωτοβουλίες & Δράσεις της ΕΕΤΤ στον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	83
5.1. Ανάπτυξη Ταχυδρομικής Αγοράς και Διασφάλιση Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος	83
5.1.1. Δημόσια Διαβούλευση για τον Κανονισμό Υπολογισμού Καθαρού Κόστους Παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας	83
5.1.2. Δημόσια Διαβούλευση για τους Όρους Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και το Νέο Κανονιστικό Πλαίσιο	83
5.1.3. Ετήσια Μελέτη Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς για το 2011	84
5.1.4. Μελέτη για την Ανάπτυξη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς	85
5.1.5. Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο Τιμών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	86
5.1.6. Διαδικτυακή Εφαρμογή για την Αναζήτηση Επιχειρήσεων-Μελών Ταχυδρομικού Δικτύου	87
5.1.7. Αποστολή Ηλεκτρονικού Newsletter σε Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις	87
5.2. Διασφάλιση Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας	87
5.2.1. Αποτελέσματα Μετρήσεων Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας	88
5.2.2. Κοστολογικός Έλεγχος ΕΛΤΑ	91
5.2.3. Έλεγχος Τιμολογίων ΕΛΤΑ	91
5.3. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις ΕΕΤΤ στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες	91
5.4. Στόχοι για το 2013	92
6. Ισχυρή Παρουσία στις Διεθνείς Εξελίξεις	94
6.1. Η ΕΕΤΤ στην Αντιπροεδρία του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC)	94
6.2. Διεθνείς Συνεργασίες στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	95
6.2.1. Ομάδα Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (IRG)	95
6.2.2. Δίκτυο Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών (EMERG)	95
6.2.3. Άλλες Επίσημες Επιτροπές	95
6.3. Διεθνείς Συνεργασίες για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	98
6.3.1. Σώμα Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)	98
6.3.2. Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)	99
6.3.3. Επιτροπή για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών (PDC)	99
6.3.4. Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Ρύθμιση της Ταχυδρομικής Αγοράς (CEPR)	99
6.3.5. Συμμετοχή σε Συνέδρια	99
6.4. Στόχοι για το 2013	100

7. ΕΕΤΤ: Οργανωτική Ανάπτυξη και Ενίσχυση Επιχειρησιακής Ικανότητας	102
7.1. Εσωτερική Οργάνωση	102
7.1.1. Οργανωτική Δομή	102
7.1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό	102
7.1.3. Εκπαιδευτικά Προγράμματα	104
7.1.4. Υγιεινή και Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας	104
7.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαφάνεια στην ΕΕΤΤ	105
7.2.1. Πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»	105
7.2.2. Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών (ΣΗΛΥΑ)	105
7.2.3. Εφαρμογή για Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις-Μέλη Δικτύου	105
7.3. Διαδικτυακός Τόπος της ΕΕΤΤ	105
7.4. Οικονομικά Στοιχεία	109
7.5. Στόχοι για το 2013	110
8. Παραρτήματα	111
8.1. Νομοθετικό-Κανονιστικό Πλαίσιο (από 01-01-2012 έως 31-12-2012)	111
8.2. Γλωσσάριο	114
8.3. Πίνακας Συντομογραφιών	123
8.4. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Εικόνων	127

I. Μήνυμα Προέδρου

Σε μία κρίσιμη χρονιά για τη χώρα, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) ανέλαβε στοχευμένες πρωτοβουλίες και δράσεις στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών που ρυθμίζει και εποπτεύει. Και το έτος 2012 η Ανεξάρτητη Αρχή μας συνέχισε να στηρίζει τις επενδύσεις, τον ανταγωνισμό, την ανάπτυξη και την καινοτομία στην αγορά, να προασπίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών, να επενδύει στην αναπτυξιακή διαχείριση σπάνιων εθνικών πόρων και να συμβάλλει στη χάραξη της ευρωπαϊκής ρυθμιστικής πολιτικής.

Πράγματι το 2012 αποδείχθηκε κομβικής σημασίας για την ΕΕΤΤ. Εντός των συνόρων, ο ρόλος και οι αρμοδιότητες της Αρχής μας ενισχύθηκαν καθοριστικά με την ψήφιση από την Πολιτεία των νόμων 4053/2012 και 4070/2012. Εκτός των συνόρων, η επιτυχής θητεία στην Αντιπροεδρία του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) και η ανάληψη της Προεδρίας του Σώματος από τον πρόεδρο της ΕΕΤΤ για το 2013 έφεραν την ΕΕΤΤ στο επίκεντρο των ρυθμιστικών εξελίξεων σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Στον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ρύθμιση της ΕΕΤΤ της διάθεσης υπηρεσιών γρήγορου ίντερνετ τεχνολογίας VDSL στην ελληνική αγορά επέτρεψε στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να απολαμβάνουν, υπό ανταγωνιστικές συνθήκες, σταθερή ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο σε υψηλές ταχύτητες έως 50 Mbps. Στην κινητή ευρυζωνικότητα, η εκχώρηση φάσματος συχνοτήτων κινητής τηλεφωνίας στις ζώνες των 900 και 1800 MHz, μέσα από μία επιτυχημένη διαγωνιστική διαδικασία στα τέλη του 2011, οδήγησε στην εμπορική διάθεση υπηρεσιών 4G/LTE στην Ελλάδα και μάλιστα πολύ νωρίτερα από άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Σημαντική εξέλιξη αποτέλεσε και η μείωση των τελών στη χονδρική αγορά τερματισμού κλήσεων, που αναμένεται ότι θα επιφέρει μείωση και στις λιανικές τιμές κλήσεων από σταθερά προς κινητά τηλέφωνα. Η εξοικονόμηση για τους συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας υπολογίζεται σε περίπου 47 εκατ. ευρώ για το 2013, ενώ, έως το 2015, η εξοικονόμηση θα είναι ακόμη μεγαλύτερη, αφού η τελική τιμή θα διαμορφωθεί σε 1,099 ευρώλεπτά/λεπτό.

Στον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς και τις επιχειρήσεις, συμμετείχε στη σύνταξη του νέου Ταχυδρομικού Νόμου, διαμόρφωσε τη δευτερογενή νομοθεσία και δημοσιοποίησε προτάσεις για μία απελευθερωμένη και ανταγωνιστική ελληνική ταχυδρομική αγορά από την 1η Ιανουαρίου 2013.

Με επίκεντρο τον καταναλωτή και τη διασφάλιση της πρόσβασής του σε ποιοτικές και ανταγωνιστικές υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ ανταποκρίθηκε, κατά τη διάρκεια του 2012, σε περίπου 10.000 αιτήματα, καταγγελίες και παράπονα, εξέδωσε συστάσεις προς τους καταναλωτές προς αποφυγή αθέμιτων χρεώσεων ενώ επέβαλε κυρώσεις κατά των επιχειρήσεων που παρανομούν. Προς περαιτέρω ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, η Αρχή εξέδωσε νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών, αυξάνοντας τις υποχρεώσεις των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε θέματα ενημέρωσης και προστασίας των χρηστών, σύμφωνα με τις νεότερες Ευρωπαϊκές Οδηγίες.

Ταυτόχρονα, συνέχισε να αναπτύσσει εύχρηστα εργαλεία, που διατίθενται στο διαδικτυακό της τόπο και επιτρέπουν στους ίδιους τους καταναλωτές τον έλεγχο της ποιότητας, των χρεώσεων και της διαθεσιμότητας των προσφερομένων υπηρεσιών. Καινοτόμο εφαρμογή σε πανευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί το Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων ΥΠΕΡΙΩΝ. Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει την αξιολόγηση, τη γεωγραφική αποτύπωση και τη σύγκριση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ADSL ή VDSL συνδέσεων από τους ίδιους τους χρήστες. Αξιοποιώντας πόρους του ΕΣΠΑ, η ΕΕΤΤ προχωρεί με γοργά βήματα στην ανάπτυξη του Παρατηρητηρίου Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής. Πρόκειται για μία

πρωτοποριακή ηλεκτρονική υπηρεσία, που θα επιτρέπει στους καταναλωτές να αξιολογούν και κυρίως να συγκρίνουν τα προϊόντα και τις τιμές με τις οποίες αυτά προσφέρονται στην αγορά, ώστε να επιλέγουν την καταλληλότερη με βάση τις ανάγκες τους.

Το 2012 η ΕΕΤΤ προχώρησε σε νέα αναβάθμιση του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) για το ταχυδρομικό δίκτυο, ενώ εξέδωσε ενημερώσεις τόσο για τις υποχρεώσεις των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ) αναφορικά με την υπηρεσία συστημένης επιστολής. Παράλληλα, προς διευκόλυνση των επιχειρήσεων που είναι μέλη δικτύων ταχυμεταφορών, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε νέα ηλεκτρονική εφαρμογή που επιτρέπει την έκδοση αδειών αορίστου χρόνου και όχι εξαμήνου για τα φορτηγά αυτοκίνητα ιδιωτικής χρήσης, ώστε να διευκολύνεται η παράδοση αγαθών και οι εν γένει εμπορικές συναλλαγές.

Αναλυτικά, στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, η ΕΕΤΤ ενέκρινε τις Προσφορές Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο, τη Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση και τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών. Παράλληλα, προχώρησε στην έκδοση Κανονισμών για τις Γενικές Άδειες, τη διαχείριση και εκχώρηση Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης και τη διαχείριση Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης για την αποφυγή παρεμβολών. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο των εποπτικών της καθηκόντων, η Αρχή μας πραγματοποίησε σειρά ελέγχων στις εταιρίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με θέματα Φορητότητας Αριθμών, καρτών προπληρωμένου χρόνου ομιλίας, Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και καταχώρησης Ονομάτων Χώρου με κατάληξη [.gr].

Αναφορικά με το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, η ΕΕΤΤ συνέχισε, με συνέπεια, να ασκεί τις αρμοδιότητές της στην αδειοδότηση, την εποπτεία και τον έλεγχο, ενώ μετά την έκδοση των νόμων 4053/2012 και 4070/2012, ανέλαβε να προσαρμόσει τη σχετική δευτερογενή νομοθεσία. Προς αυτή την κατεύθυνση, έθεσε σε δημόσια διαβούλευση και στη συνέχεια εξέδωσε το νέο Κανονισμό Αδειών Κατασκευών Κεραιών που εξειδικεύει τις διαδικασίες και ρυθμίζει τις λεπτομέρειες του νέου νομοθετικού πλαισίου. Ανέπτυξε και έθεσε σε λειτουργία το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) που υλοποιεί μία μονοαπευθυντική διαδικασία και εφαρμόζει ένα σύγχρονο, διαφανές και σταθερό πλαίσιο αδειοδότησης κατασκευών κεραιών, εντάσσοντας υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελληνική δημόσια διοίκηση. Επιπλέον, αναθεώρησε τον Κανονισμό Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων υπό Καθεστώς Γενικής Άδειας για την Παροχή Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, εναρμονίζοντάς τον με τις σχετικές διατάξεις του νέου Νόμου.

Στηρίζοντας την ομαλή μετάβαση της χώρας στην ψηφιακή τηλεόραση, η ΕΕΤΤ επόπτευσε την παύση των εκπομπών αναλογικού τηλεοπτικού σήματος στα κέντρα εκπομπής Υμηττού και Χορτιάτη, ενώ παράλληλα εντόπισε και διέκοψε παράνομες ψηφιακές και αναλογικές εκπομπές. Συνολικά, με τη συνδρομή και των περιφερειακών της γραφείων σε Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο, η ΕΕΤΤ διέκοψε τη λειτουργία και κατέσχεσε τον εξοπλισμό 64 σταθμών ευρυεκπομπής, που εξέπεμπαν παράνομα σε 15 νομούς της χώρας, προασπίζοντας την απρόσκοπτη λειτουργία ευαίσθητων δικτύων και αποδεικνύοντας την επιχειρησιακή ετοιμότητα των στελεχών της. Επίσης, αύξησε κατά 20% τους ελέγχους στην αγορά ραδιοεξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού (ασύρματες συσκευές, συσκευές επικοινωνίας, κινητά τηλέφωνα, συσκευές ασύρματης δικτύωσης, παιδικά παιχνίδια κ.ά.) με σκοπό την προστασία και ασφάλεια των καταναλωτών.

Ενόψει της απελευθέρωσης της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ, βάσει του θεσμικού της ρόλου και των ενισχυμένων αρμοδιοτήτων που απορρέουν από το νέο νομοθετικό πλαίσιο, εγγυάται την ομαλή μετάβαση και την ανταγωνιστική ανάπτυξη του κλάδου. Στον ταχυδρομικό κλάδο, η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στη σύνταξη του νέου ταχυδρομικού Νόμου, ο οποίος ενσωματώνει στο εθνικό δίκαιο την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2008/6/ΕΚ. Ο νέος νόμος προβλέπει, μεταξύ άλλων, την από 1η Ιανουαρίου 2013 κατάργηση του υφιστάμενου μονοπωλίου των ΕΛΤΑ και το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στον ανταγωνισμό,

ενώ διασφαλίζει την παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας, ήτοι της βασικής εξυπηρέτησης των πολιτών σε ολόκληρη την επικράτεια. Ταυτόχρονα, η ΕΕΤΤ διαμόρφωσε τη δευτερογενή νομοθεσία σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο των Γενικών και Ειδικών Αδειών, τον Κώδικα Δεοντολογίας, καθώς και θέματα προστασίας των χρηστών, ενώ δημοσιοποίησε δέσμη προτάσεων για την ανταγωνιστική ανάπτυξη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς.

Σε διεθνές επίπεδο, ο ρόλος της ΕΕΤΤ ενισχύθηκε περαιτέρω, τόσο με την επιτυχή άσκηση της Αντιπροεδρίας του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC), όσο και με τη συστηματική προετοιμασία για την ανάληψη της Προεδρίας του Σώματος για το 2013. Στο πλαίσιο της Αντιπροεδρίας, η ΕΕΤΤ συνέβαλε καθοριστικά στη διαμόρφωση κοινής στρατηγικής για την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με εισηγήσεις και καίριες παρεμβάσεις προς τα ευρωπαϊκά όργανα, προώθησε επίκαιρα θέματα όπως η ουδετερότητα του Διαδικτύου και ο ρόλος του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στην ανάπτυξη της αγοράς, ενώ επιλήφθηκε οργανωτικών θεμάτων του γραφείου του BEREC, ευρωπαϊκού οργάνου που εδρεύει στη Ρίγα της Λεττονίας. Παράλληλα με τη συμμετοχή της στο BEREC, η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος στις εργασίες της Ομάδας Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (Independent Regulators Group-IRG), στο Δίκτυο Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών (Euro-Mediterranean Regulators Group-EMERG), καθώς και σε πλήθος άλλων Επιτροπών και Ομάδων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Αναλαμβάνοντας από 1ης Ιανουαρίου 2013 την Προεδρία του BEREC, γεγονός που αποτελεί κορυφαία διάκριση για την Αρχή και για τη χώρα μας, η ΕΕΤΤ εκπόνησε κατά το έτος 2012 το ετήσιο πρόγραμμα εργασιών του Σώματος, που εγκρίθηκε παμψηφεί και το οποίο εστιάζει σε τρεις άξονες: (α) την ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς υπό συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού (β) την ενίσχυση της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή και (γ) την προώθηση της ενιαίας αγοράς υπηρεσιών στην Ευρώπη.

Σε ό,τι αφορά τις διεθνείς δραστηριότητες, αξίζει επίσης να αναφερθεί πως το 2012, με τη στήριξη της ΕΕΤΤ, η Ελλάδα εξελέγη, για πρώτη φορά, μέλος στο Διοικητικό Συμβούλιο της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (Universal Postal Union-UPU). Η ΕΕΤΤ συμμετείχε ακόμα ενεργά στις εργασίες του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP), στην Επιτροπή για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών (PDC), στην Ολομέλεια της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Ρύθμιση της Ταχυδρομικής Αγοράς (CERP), αλλά και στις εργασίες του 25^{ου} Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συνεδρίου.

Για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και την περαιτέρω μείωση του κόστους λειτουργίας της, η ΕΕΤΤ μέσα στο 2012, ανέλαβε σημαντικές πρωτοβουλίες, όπως η αναδιαπραγμάτευση και περαιτέρω μείωση του μισθώματος στο κτίριο όπου στεγάζονται οι υπηρεσίες της, με σκοπό το συνολικό περιορισμό των λειτουργικών της εξόδων. Παράλληλα, και με στόχο την πλήρη, αντικειμενική και έγκυρη ενημέρωση κάθε ενδιαφερόμενου, η ΕΕΤΤ ανανέωσε και εμπλούτισε το διαδικτυακό τόπο της, www.eett.gr, ενσωματώνοντας βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για μια διαδραστική επικοινωνία με τον πολίτη. Η δυναμική, ανεξάρτητη και εξωστρεφής δραστηριότητα της ΕΕΤΤ, για μια ακόμα χρονιά, φανερώνει την πεποίθηση και προσήλωση της Διοίκησης της στους σκοπούς και τους στόχους της, καθώς και την υψηλή ποιότητα και επάρκεια των στελεχών της σε ό,τι αφορά την εκπλήρωση αυτής της αποστολής. Για το σκοπό αυτό, η Διοίκηση υλοποίησε προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες, νέα πρότυπα διοίκησης και τις σύγχρονες μεθόδους διαχείρισης.

Σε μία εποχή με ραγδαίες εξελίξεις και συνεχείς προκλήσεις για την ελληνική κοινωνία, οικονομία και αγορά, η ΕΕΤΤ είναι ταγμένη στο πλευρό του πολίτη και των επιχειρήσεων, και εργάζεται με όραμα, στρατηγική, συνέπεια, τεχνογνωσία, και υψηλό αίσθημα ευθύνης για να προασπίσει τα δικαιώματά τους. Παρά τις αντιξοότητες που αντιμετωπίζει, η Αρχή δεσμεύεται στην προάσπιση του δημοσίου συμφέροντος και στη διασφάλιση των αρχών του «ευ αγωνίζεσθαι». Δεσμεύεται στη διατήρηση ρυθμιστικής σταθερότητας και

την προώθηση επενδύσεων σε σύγχρονες υποδομές και καινοτομικές υπηρεσίες με σκοπό την ταχεία μετάβαση των επιχειρήσεων στην Ψηφιακή Οικονομία και την ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Κοινωνία της Γνώσης και στη συμμετοχική δημοκρατία.

Δρ. Λεωνίδας Ι. Κανέλλος

Μάρτιος 2013

II. Προφίλ της ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή. Αποτελεί τον Εθνικό Ρυθμιστή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει: (α) την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και Διαδικτύου και (β) την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ασκεί αρμοδιότητες Επιτροπής Ανταγωνισμού στις εν λόγω αγορές.

Η Αρχή ιδρύθηκε το 1992 με το Ν. 2075/1992 υπό την επωνυμία Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤ), καθώς οι αρμοδιότητές της αρχικά επικεντρώνονταν στην εποπτεία της απελευθερωμένης αγοράς των τηλεπικοινωνιών. Η λειτουργία της ξεκίνησε το καλοκαίρι του 1995. Με την ψήφιση του Ν. 2668/1998, ο οποίος καθόριζε τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανατέθηκε στην ΕΕΤ η επιπρόσθετη ευθύνη για την εποπτεία και ρύθμιση της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών και η Αρχή μετονομάστηκε σε Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Με το Ν. 2867/2000 ενισχύθηκε ο εποπτικός, ελεγκτικός και ρυθμιστικός ρόλος της ΕΕΤΤ, ενώ με το Ν. 3431/2006 περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών που ενσωμάτωσε νεότερες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις, καθορίστηκε το πλαίσιο παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών εντός της ελληνικής Επικράτειας και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της. Με τους ισχύοντες Νόμους 4070/2012 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και 4053/2012 για την ταχυδρομική αγορά και θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο ρόλος της ΕΕΤΤ ενισχύθηκε σημαντικά, καθώς το νέο πλαίσιο προβλέπει αυξημένες αρμοδιότητες για την Αρχή, ενώ εξασφαλίζει ακόμη μεγαλύτερο βαθμό διαφάνειας και αποτελεσματικότητας.

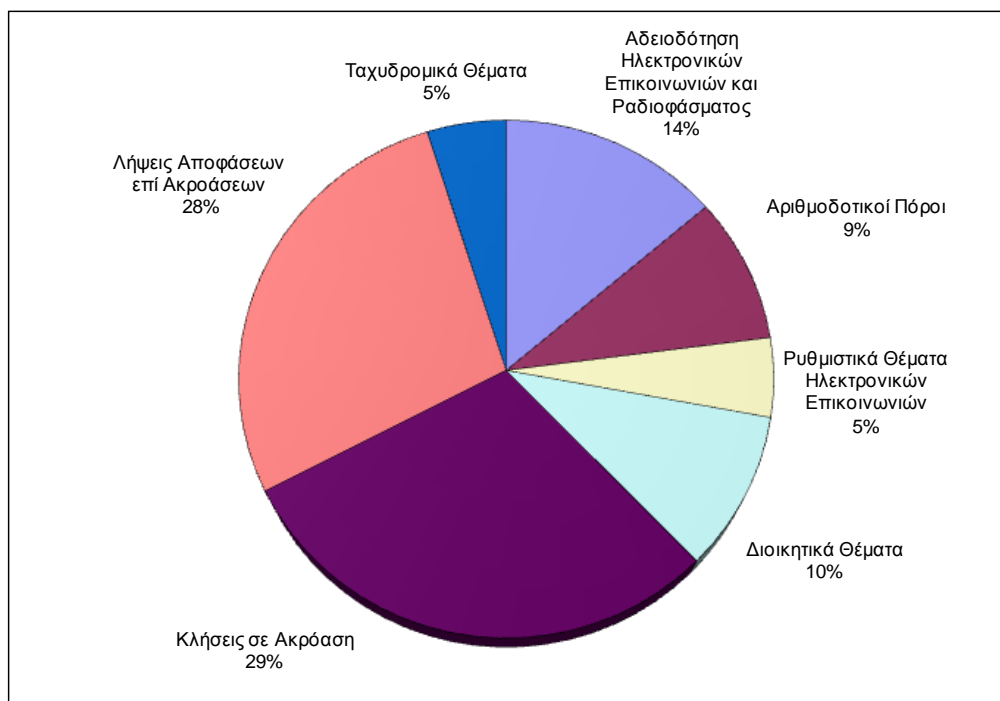
III. Διοίκηση

Η ΕΕΤΤ διοικείται από την Ολομέλεια που αποτελείται από εννέα μέλη: τον Πρόεδρο, δύο Αντιπροέδρους αρμόδιους για τους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών αντίστοιχα, και έξι μέλη. Τα μέλη της Ολομέλειας απολαμβάνουν πλήρους προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Σύμφωνα με το νέο Νόμο 4070/2012, ο Πρόεδρος, οι Αντιπρόεδροι και τα μέλη της ΕΕΤΤ επιλέγονται με απόφαση της Διάσκεψης των Προέδρων της Βουλής των Ελλήνων, μετά από εισήγηση της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας. Η απόφαση της Διάσκεψης των Προέδρων της Βουλής κοινοποιείται αμελλητί στον Υπουργό Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΑΝΥΠ), ο οποίος οφείλει να εκδώσει την πράξη διορισμού εντός προθεσμίας 15 ημερών από την κοινοποίηση. Ως μέλη της ΕΕΤΤ επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής και διακρίνονται για την επιστημονική τους κατάρτιση και την επαγγελματική τους ικανότητα στον τεχνολογικό, οικονομικό ή νομικό τομέα. Η θητεία των μελών είναι τετραετής, ενώ δεν επιτρέπεται ο διορισμός μελών για περισσότερες από δύο συνεχείς θητείες.

Η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ συνεδριάζει τακτικά και κατά κανόνα σε εβδομαδιαία βάση. Το έτος 2012 πραγματοποιήθηκαν 42 συνεδριάσεις και ελήφθησαν συνολικά 2.025 αποφάσεις, οι οποίες αφορούσαν κατά κύριο λόγο διαδικασίες ακροάσεων, αδειοδότηση ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ραδιοφάσματος, ρυθμιστικά θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, διαχείριση αριθμοδοτικών πόρων, θέματα ταχυδρομικής αγοράς και διοικητικά θέματα. Η θεματική κατηγοριοποίηση των αποφάσεων της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ εμφανίζεται αναλυτικά στο ακόλουθο Διάγραμμα.

Διάγραμμα I: Θεματική Κατανομή Αποφάσεων Ολομέλειας (2012)



Πηγή: ΕΕΤΤ

Η ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων της Ολομέλειας, καθώς και οι αποφάσεις της ΕΕΤΤ δημοσιεύονται στο διαδικτυακό τόπο της, καθώς και στον ιστότοπο της «ΔΙΑΥΓΕΙΑ». Ειδικά οι αποφάσεις που αφορούν ρυθμιστικές και κανονιστικές πράξεις δημοσιεύονται στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως.

IV. Συμβολή της ΕΕΤΤ στην Ελληνική Οικονομία

Η ΕΕΤΤ διαθέτει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Τα έσοδά της αποτελούν δημόσιο έσοδο και προέρχονται από την είσπραξη διοικητικών τελών, τελών χρήσης και προστίμων. Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τα ανωτέρω τέλη καλύπτουν το σύνολο των διοικητικών δαπανών της Αρχής.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ εισπράττει, βάσει των σχετικών Νόμων¹ και των αντίστοιχων Κανονισμών τελών, τα ακόλουθα τέλη για:

- Γενικές και Ειδικές Άδειες παρόχων δικτύων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Εκχώρηση και χρήση αριθμών.
- Εκχώρηση και χρήση ραδιοσυχνοτήτων.
- Ειδικά Ραδιοδίκτυα.
- Ονόματα Χώρου.
- Άδειες Κατασκευών Κεραιών.

Σημειώνεται επίσης, ότι στο πλαίσιο άσκησης των ελεγκτικών της αρμοδιοτήτων, η ΕΕΤΤ επιβάλλει πρόστιμα σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών που παραβιάζουν τις σχετικές υποχρεώσεις τους, τα οποία είτε καταβάλλονται απευθείας από τους υπόχρεους στην ΕΕΤΤ είτε εισπράττονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων². Ειδικότερα, το συνολικό ποσό που έχει εισπράξει η ΕΕΤΤ, από το 2006 έως σήμερα, ως απόρροια της επιβολής προστίμων, είναι 91.311.936,54 ευρώ (Πίνακας Ι).

Πίνακας Ι: Εισπράξεις Προστίμων από την ΕΕΤΤ (σε ευρώ)

Έτος	Εισπραχθέν Ποσό
2006	7.390.050,90
2007	4.893.342,12
2008	21.459.009,06
2009	3.920.182,51
2010	29.232.063,85
2011	5.408.576,28
2012	19.008.711,82
Σύνολο	91.311.936,54

Σημείωση: Οι μεγάλες διαφοροποιήσεις στα ως άνω εισπραχθέντα ποσά αποδίδονται αφενός στη μεγάλη χρονική υστέρηση ανάμεσα στο χρόνο υποβολής, εκδίκασης και είσπραξης ενός προστίμου και αφετέρου, στην επιβολή υψηλών προστίμων σε εξαιρετικές περιπτώσεις.

¹ Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), Ν. 2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998).

² Απόφαση 1104800/5972/0016 του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ 2198/Β/22-12-1999).

Πέραν των ανωτέρω τελών και προστίμων, στα συνολικά έσοδα εκμετάλλευσης της ΕΕΤΤ θα πρέπει να υπολογισθούν και τα χρηματοοικονομικά έσοδα, τα οποία προέρχονται από την αποτελεσματική διαχείριση των διαθεσίμων της ΕΕΤΤ και την είσπραξη τόκων υπερημερίας, όπως αναλυτικότερα παρουσιάζονται στον Πίνακα II.

Πίνακας II: Έσοδα Κεφαλαίων (σε ευρώ)

Έτος	Εισπραχθέν Ποσό	Τόκοι Υπερημερίας
2006	3.564.319,27	143.770,44
2007	5.598.262,02	63.207,43
2008	8.678.871,20	60.404,42
2009	5.622.349,01	65.140,53
2010	8.495.188,08	571.866,16
2011	13.007.178,56	183.061,29
2012	11.815.243,13	580.066,95
Σύνολα	56.781.411,27	1.667.517,22

Το λειτουργικό κόστος της ΕΕΤΤ ανήλθε το 2012 στα 14.400.357,76 ευρώ, ποσό μειωμένο κατά 4,83 % σε σχέση με το 2011. Υπογραμμίζεται ότι το συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ μειώθηκε στη διάρκεια της εξαετίας 2007-2012 κατά 21,67 % (Πίνακας III), παρά τις συνεχώς αυξανόμενες αρμοδιότητες που αναλαμβάνει η Ρυθμιστική Αρχή.

Πίνακας III: Συνολικό Κόστος Λειτουργίας ΕΕΤΤ (σε ευρώ)

Έτος	Συνολικό Κόστος
2007	18.383.609,16
2008	20.263.763,79
2009	19.430.845,08
2010	17.667.919,77
2011	15.131.772,25
2012	14.400.357,76

Οι δαπάνες προϋπολογίζονται ετησίως από τις Διευθύνσεις και τα αυτοτελή Τμήματα και εγκρίνονται από την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ. Για τον έλεγχο κάθε δαπάνης τηρούνται οι διατάξεις του Κανονισμού Οικονομικής Διαχείρισης³ και του Κανονισμού Διαχείρισης Δαπανών⁴ της ΕΕΤΤ.

Οι στόχοι και η εκτέλεση του Προϋπολογισμού ελέγχονται σε περιοδική βάση από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και τα Τμήματα, ενώ υπόκεινται στον ετήσιο κατασταλτικό έλεγχο του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών (βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη ο έλεγχος Χρήσης 2012) και του Ελεγκτικού Συνεδρίου του Κράτους (έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος δαπανών έως και τη Χρήση 2011 και αναμένεται η έκθεση της ομάδας ελέγχου για τη διετία 2010-2011), οι εκθέσεις ελέγχου των οποίων, υποβάλλονται στον Υπουργό ΑΝΥΠ.

Το θετικό οικονομικό αποτέλεσμα κάθε οικονομικού έτους, το οποίο προκύπτει από την οικονομική διαχείριση των ανωτέρω εσόδων μετά την αφαίρεση των συνολικών δαπανών της υπηρεσίας, αποδίδεται⁵ ανά διετία σε ποσοστό έως 80% στον κρατικό προϋπολογισμό, ως δημόσιο έσοδο.

Το Μάιο του 2012 αποδόθηκε στον κρατικό προϋπολογισμό, για τη διετία 2010-2011, το ποσό των 76.572.003,04 ευρώ. Το συνολικό ποσό που η ΕΕΤΤ έχει αποδώσει έως σήμερα, μέσω του θετικού οικονομικού της αποτελέσματος, ανέρχεται σε 348.490.718,61 ευρώ.

Πίνακας IV: Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον Κρατικό Προϋπολογισμό (σε ευρώ)

Έτος	Οικονομικό Αποτέλεσμα	Απόδοση Αποθεματικού
2000	67.818.154,48	
2001	17.810.935,22	
2002	27.423.902,72	
2003	25.024.608,99	
2004	22.998.415,65	
2005	26.048.858,30	
2000-2005	187.124.875,36	149.699.900,29
2006	33.445.871,42	
2007	30.313.384,20	
2006-2007	63.759.255,62	51.007.404,50
2008	54.194.966,75	
2009	34.819.296,73	
2008-2009	89.014.263,48	71.211.410,78

³ Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ.αριθμ. 62189/2001, «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων», ΦΕΚ 1391/Β/22-10-2001.

⁴ Απόφαση ΕΕΤΤ 237/84/03-12-2001 «Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων», ΦΕΚ 1701/Β/18-12-2001.

⁵ Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.6 του αρ.75 του Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012.

2010	50.466.154,55	
2011	45.248.849,25	
2010-2011	95.715.003,80	76.572.003,04
Σύνολο		348.490.718,61

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ χορηγεί δικαιώματα χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων υπό συνθήκες περιορισμού, μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, τις οποίες οργανώνει και ολοκληρώνει, βασιζόμενη σε ίδια μέσα και στο ανθρώπινο δυναμικό της. Το εισπραχθέν από την ΕΕΤΤ εκπλειστηρίασμα των διαγωνισμών αυτών αποδίδεται άμεσα στον κρατικό προϋπολογισμό, μετά την αφαίρεση των εξόδων διοργάνωσης της διαγωνιστικής διαδικασίας.

Το συνολικό ποσό από εκπλειστηριάσματα που έχει αποδοθεί έως σήμερα από την ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό ανέρχεται συνολικά σε 1.017.903.998,45 ευρώ (Πίνακας V), ενώ έχει εξασφαλισθεί επιπρόσθετα το ποσό των 63.609.900,00 ευρώ, το οποίο θα εισπραχθεί και θα αποδοθεί τα έτη 2015, 2016 και 2017 (από 21.203.300,00 ευρώ ανά έτος).

Πίνακας V: Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον Κρατικό Προϋπολογισμό ως Εκπλειστηρίασμα (σε ευρώ)

Εκπλειστηριασμοί (Εκχώρηση Συχνοτήτων)		
3 ^{ης} UMTS / 2 ^{ης} DCS/GSM	Αύγουστος 2001	644.113.598,81
TETRA	Ιούλιος 2002	2.794.510,20
E-GSM	Ιούλιος 2002	37.918.258,60
Σταθερή Ασύρματη Πρόσβαση στα 3,5 GHz	Ιούλιος 2006	16.152.530,84
GSM 900 & DCS 1800	Νοέμβριος 2011	316.925.100,00
Σύνολο Αποδόσεων		1.017.903.998,45

Εισαγωγή

Τομέας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Μείζονος σημασίας εξέλιξη εντός του 2012, υπήρξε η ψήφιση των νέων Νόμων 4070 και 4053, με τους οποίους διευρύνθηκαν σημαντικά οι αρμοδιότητες της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και διαμορφώθηκε ένα πιο λειτουργικό και διαφανές πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Πέραν των νομοθετικών αυτών εξελίξεων, κατά τη διάρκεια του έτους, οι δράσεις της Αρχής επικεντρώθηκαν σε δύο άξονες: αφενός στη διασφάλιση και ενίσχυση του υγιούς ανταγωνισμού και αφετέρου στην προάσπιση των δικαιωμάτων του καταναλωτή.

Αναφορικά με τη διασφάλιση του ανταγωνισμού, η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του δεύτερου και του τρίτου κύκλου ανάλυσης αγορών, ανέλυσε τις χονδρικές και λιανικές αγορές Μισθωμένων Γραμμών και την αγορά τερματισμού φωνητικών κλήσεων σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας αντίστοιχα. Ιδιαίτερα σημαντικός κρίνεται ο κοστοστρεφής καθορισμός των τελών τερματισμού στη χονδρική αγορά τερματισμού κλήσεων προς όλα τα κινητά δίκτυα και η σταδιακή σύγκλισή τους προς την τιμή στόχο (1,099 ευρώλεπτά/λεπτό το 2015), που εκτιμάται ότι θα οδηγήσουν σε σημαντική μείωση των τελών τερματισμού στην αγορά λιανικής. Παράλληλα, ενέκρινε τις Προσφορές Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), τη Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση (ΧΕΠ) και τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (ΧΕΓ) και προχώρησε στην έκδοση Κανονισμών (νέων ή τροποποιημένων) για τις Γενικές Άδειες, τη διαχείριση και εκχώρηση Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ) και τη διαχείριση Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο των εποπτικών της καθηκόντων, πραγματοποίησε σειρά ελέγχων στις εταιρίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με θέματα Φορητότητας Αριθμών, καρτών προπληρωμένου χρόνου ομιλίας, Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και καταχώρησης Ονομάτων Χώρου με κατάληξη [.gr].

Στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, και ειδικότερα στη σταθερή ευρυζωνικότητα, το 2012 αποτέλεσε χρονιά - σταθμός για την είσοδο στην αγορά των Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς, καθότι η ΕΕΤΤ προχώρησε στην αποτελεσματική ρύθμιση των όρων διάθεσης του δικτύου VDSL προς όφελος του πολίτη και των επιχειρήσεων.

Στην κινητή ευρυζωνικότητα, η απελευθέρωση, ως προς τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, του φάσματος συχνοτήτων κινητής τηλεφωνίας στις ζώνες των 900 και 1800 MHz, σε συνέχεια της διαγωνιστικής διαδικασίας που ολοκλήρωσε με επιτυχία η ΕΕΤΤ το Νοέμβριο του 2011, οδήγησε στην εμπορική διάθεση υπηρεσιών 4G/LTE και μάλιστα πολύ νωρίτερα από άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

Για τον καταναλωτή, η ΕΕΤΤ προέβη σε σειρά ενεργειών για την αποτελεσματική προάσπιση των δικαιωμάτων του. Μεταξύ άλλων, προχωρεί στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη για το Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής, μία πρωτοποριακή ηλεκτρονική υπηρεσία της ΕΕΤΤ, που θα επιτρέπει στους καταναλωτές να αξιολογούν και κυρίως να συγκρίνουν τα προϊόντα και τις τιμές τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Παράλληλα, αναβάθμισε το Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων (ΣΑΠΕΣ) το οποίο πλέον καλείται «ΥΠΕΡΙΩΝ» και αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο για την αξιολόγηση, τη γεωγραφική αποτύπωση και τη σύγκριση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ευρυζωνικών συνδέσεων από τους ίδιους τους χρήστες. Επιπρόσθετα και στο πλαίσιο της παρακολούθησης της απόδοσης των παρόχων, εφαρμόστηκε το αναμορφωμένο πλαίσιο των Δεικτών Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Τέλος, συνεχίστηκε η αποτελεσματική λειτουργία του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ, ο οποίος στη διάρκεια του 2012, δέχτηκε και διαχειρίστηκε περίπου 10.000 γραπτά αιτήματα, καταγγελίες και παράπονα.

Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων

Η ΕΕΤΤ συνέχισε, με συνέπεια, να ασκεί τις αρμοδιότητές της στην αδειοδότηση, την εποπτεία και τον έλεγχο του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, καθώς και την εποπτεία της αγοράς ραδιοτηλεοπτικού και τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού (ΡΤΤΕ). Με την έκδοση των Νόμων 4053 και 4070 μέσα στο 2012, η ΕΕΤΤ ανέλαβε, μεταξύ άλλων, να προσαρμόσει τη δευτερογενή νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Σε αυτή την κατεύθυνση, έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση και στη συνέχεια εξέδωσε το νέο Κανονισμό Αδειών Κατασκευών Κεραιών που εξειδικεύει τις διαδικασίες και ρυθμίζει τις λεπτομέρειες του νέου νομοθετικού πλαισίου.

Επίσης, ανέπτυξε και έθεσε σε λειτουργία το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) που υλοποιεί την μονοαπευθυντική (one-stop shop) διαδικασία για την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών σε ένα σύγχρονο, διαφανές και σταθερό πλαίσιο αδειοδότησης. Πρόκειται για μία διαδικτυακή πλατφόρμα, που απλοποιεί τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και μειώνει σημαντικά το χρόνο αδειοδότησης κεραιοσυστημάτων. Το ΣΗΛΥΑ αποτελεί καινοτομία στον τρόπο υποβολής και διεκπεραίωσης αιτημάτων, όχι μόνο στον τομέα της αδειοδότησης των κατασκευών κεραιών, αλλά και συνολικά στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

Παράλληλα, εισηγήθηκε στο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΑΝΥΠ) την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) που εξαιρεί τις κατασκευές κεραιών χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής όχλησης, διευκολύνοντας με αυτό τον τρόπο την ανάπτυξη των ασύρματων δικτύων. Επιπλέον, αναθεώρησε τον Κανονισμό Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων υπό Καθεστώς Γενικής Άδειας για την Παροχή Δικτύων ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, εναρμονίζοντας τις σχετικές διατάξεις του νέου Νόμου.

Στον τομέα της εποπτείας φάσματος, η ΕΕΤΤ επόπτευσε την παύση των εκπομπών αναλογικού σήματος στα κέντρα εκπομπής Υμηττού και Χορτιάτη, ενώ παράλληλα εντόπισε και διέκοψε παράνομες ψηφιακές και αναλογικές εκπομπές, με σκοπό τη διασφάλιση της ομαλής μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση. Περαιτέρω, μερίμνησε για την ομαλή θέση σε λειτουργία των νέων συχνοτήτων που διατέθηκαν στις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, το Νοέμβριο του 2011, και συνέχισε τη συνεργασία της με την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) και τις Ένοπλες Δυνάμεις, με σκοπό την απρόσκοπτη λειτουργία των ευαίσθητων δικτύων τους. Συνολικά, με τη συνδρομή και των περιφερειακών γραφείων σε Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο, η ΕΕΤΤ διέκοψε τη λειτουργία και κατέσχεσε τον εξοπλισμό 64 σταθμών ευρυεκπομπής, που εξέπεμπαν παράνομα σε 15 Νομούς της χώρας, αποδεικνύοντας την επιχειρησιακή ετοιμότητα των στελεχών της.

Τέλος, η ΕΕΤΤ αύξησε κατά 20% τους ελέγχους στην αγορά ΡΤΤΕ (ασύρματες συσκευές, συσκευές επικοινωνίας, συσκευές ασύρματης δικτύωσης, κινητά τηλέφωνα, παιδικά παιχνίδια κ.ά.), με στόχο την προστασία και ασφάλεια των καταναλωτών.

Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το 2012, τέθηκε σε ισχύ ο νέος ταχυδρομικός Νόμος 4053, ο οποίος ενσωματώνει στο εθνικό δίκαιο την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2008/6/ΕΚ και προβλέπει, μεταξύ άλλων, την από 01-01-2013 κατάργηση του υφιστάμενου μονοπωλίου των ΕΛΤΑ και το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στον ανταγωνισμό. Παράλληλα, διασφαλίζει την παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας για κάθε χρήστη, σε οποιοδήποτε σημείο της ελληνικής Επικράτειας και αν βρίσκεται. Ο νέος Νόμος δίνει στην ΕΕΤΤ την αρμοδιότητα, μέσω των Κανονισμών, να ρυθμίζει κάθε σχετικό θέμα για την αδειοδότηση των επιχειρήσεων που θέλουν να προσφέρουν ταχυδρομικές υπηρεσίες (απλού ταχυδρομείου ή ταχυμεταφορών), καθώς επίσης και να επιλαμβάνεται θεμάτων προστασίας καταναλωτών. Επίσης, της παρέχει την αρμοδιότητα εποπτείας και ελέγχου της ταχυδρομικής αγοράς όσον αφορά τη συμμόρφωσή της με το κανονιστικό πλαίσιο και το δίκαιο του

ανταγωνισμού. Η ΕΕΤΤ προχώρησε στην προετοιμασία του δευτερογενούς νομοθετικού πλαισίου, το οποίο και έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση εντός του 2012.

Η ΕΕΤΤ προχώρησε ακόμα, στην ανακοίνωση της ετήσιας μελέτης της ταχυδρομικής αγοράς για το έτος 2011, που περιλαμβάνει μεγέθη και οικονομικά στοιχεία του κλάδου. Περαιτέρω, ενόψει της επικείμενης απελευθέρωσης, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε σε συνεργασία με εταιρία συμβούλων, ποιοτική έρευνα, με στόχο την ανάδειξη των αναγκών και προοπτικών του κλάδου, καθώς και τη διαμόρφωση προτάσεων που θα συμβάλλουν στην ανταγωνιστική ανάπτυξή του.

Με γνώμονα την προστασία του καταναλωτή και την καλύτερη ενημέρωση και εξυπηρέτησή του, το 2012 η ΕΕΤΤ προχώρησε σε νέα αναβάθμιση του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) για το Ταχυδρομικό Δίκτυο, ενώ δημοσίευσε πληροφορίες τόσο για τις υποχρεώσεις των ΕΛΤΑ αναφορικά με την υπηρεσία συστημένης επιστολής όσο και για τη διαγραφή επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών από το Μητρώο. Επίσης, στο πλαίσιο του σχεδιασμού και υλοποίησης του Παρατηρητηρίου Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συναντήσεις με τους μεγαλύτερους παρόχους της ταχυδρομικής αγοράς για ανταλλαγή απόψεων επί τεχνικών κυρίως θεμάτων. Παράλληλα, προς διευκόλυνση των επιχειρήσεων που είναι μέλη δικτύων Ταχυμεταφορών, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε νέα ηλεκτρονική εφαρμογή που επιτρέπει την έκδοση αδειών Φορτηγών Ιδιωτικής Χρήσης (ΦΙΧ) διάρκειας αορίστου χρόνου και όχι εξαμήνου, όπως ίσχυε μέχρι πρότινος.

Τέλος, στο πλαίσιο του ελεγκτικού της ρόλου, η ΕΕΤΤ εντατικοποίησε τους ελέγχους στην αγορά, διενεργώντας μέσα στο 2012, 16 Ακροάσεις και επιβάλλοντας πρόστιμα για θέματα παραβίασης κανόνων ανταγωνισμού, παράνομης λειτουργίας και άλλες παραβάσεις. Επίσης, απέστειλε 203 επιστολές ελέγχου σε εταιρίες παροχής ταχυδρομικών Υπηρεσιών, σχετικά με τέλη και οικονομικά στοιχεία προηγούμενων ετών και 4 επιστολές ελέγχου σε μη αδειοδοτημένες εταιρίες, εκ των οποίων μία διέκοψε τη λειτουργία της, μία αιτήθηκε άδεια, ενώ για τις λοιπές δύο διαπιστώθηκε ότι δεν παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Διεθνείς Συνεργασίες

Το 2012, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε πλήθος δράσεων σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, αναβαθμίζοντας αποφασιστικά το ρόλο της και διευρύνοντας το πεδίο δραστηριότητάς της. Σημαντική ευκαιρία για ενεργό παρέμβαση και συνδιαμόρφωση των ευρωπαϊκών εξελίξεων αποτέλεσε η άσκηση της Αντιπροεδρίας του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC). Επισημαίνεται ότι για το 2013 την Προεδρία του Σώματος αναλαμβάνει ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Δρ. Λεωνίδα Κανέλλος, γεγονός που αποτελεί κορυφαία διάκριση για την Αρχή και συνεπακόλουθα για τη χώρα μας.

Στο πλαίσιο της Αντιπροεδρίας, η ΕΕΤΤ συνέβαλε καθοριστικά στη διαμόρφωση κοινής στρατηγικής για την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μέσω της συμμετοχής της σε εισηγήσεις και καίριες παρεμβάσεις προς τα ευρωπαϊκά όργανα, προώθησε επίκαιρα θέματα όπως η ουδετερότητα του Διαδικτύου και ο ρόλος του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στην ανάπτυξη της αγοράς, ενώ επίσης επιλήφθηκε οργανωτικών θεμάτων του Γραφείου του BEREC. Ενόψει μάλιστα της ανάληψης της Προεδρίας για το επόμενο έτος, η ΕΕΤΤ ανέλαβε να εκπονήσει το Πρόγραμμα Εργασιών του Σώματος, το οποίο εστιάζει σε τρεις άξονες: (α) την ανάπτυξη δικτυακών υποδομών, με έμφαση σε Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς (Next Generation Access Networks-NGAs) και τη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού σε αυτά, (β) την ενδυνάμωση του καταναλωτή και την προστασία των δικαιωμάτων του και τέλος, (γ) την προώθηση της ενιαίας αγοράς υπηρεσιών στην Ευρώπη.

Παράλληλα με τη συμμετοχή της στο BEREC, η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος στις εργασίες της Ομάδας Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (Independent Regulators Group-IRG), στο Δίκτυο Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών (Euro-Mediterranean Regulators Group-EMERG), καθώς και σε πλήθος άλλων Επιτροπών και Ομάδων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ενώ επίσης, συμμετείχε σε διεθνείς εκδηλώσεις και συνέδρια.

Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στις ομάδες έργου του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services (ERGP), στην Επιτροπή για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών (Postal Directive Committee-PDC), στη συνεδρίαση της Ολομέλειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Ρύθμιση της Ταχυδρομικής Αγοράς (Comité Européen de Réglementation Postale-CERP), αλλά και στις εργασίες του 25^{ου} Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συνεδρίου, το οποίο διοργανώνεται κάθε τέσσερα χρόνια και αποτελεί το ανώτατο όργανο λήψης αποφάσεων της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Οργάνωσης (Universal Postal Union-UPU). Αξίζει να σημειωθεί πως η Ελλάδα εξελέγη εκεί για πρώτη φορά μέλος στο Διοικητικό Συμβούλιο της UPU και θα εκπροσωπείται από την ΕΕΤΤ.

Άλλες Δράσεις Επιχειρησιακής Βελτίωσης και Αποτελεσματικότητας

Μέσα στο 2012, αναλήφθηκαν σημαντικές πρωτοβουλίες για τη δραστική μείωση του κόστους λειτουργίας της ΕΕΤΤ, μέσω αναδιαπραγμάτευσης του μισθώματος στο κτίριο όπου στεγάζονται οι υπηρεσίες της και συνολικού περιορισμού των λειτουργικών εξόδων. Ιδιαίτερη μέριμνα λήφθηκε για τη συνεχιζόμενη κατάρτιση και επιμόρφωση του προσωπικού όπως και για την προστασία της υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας.

Στοχεύοντας στην πλήρη, αντικειμενική και έγκυρη ενημέρωση κάθε ενδιαφερόμενου, το 2012, η ΕΕΤΤ ανανέωσε και εμπλούτισε το διαδικτυακό τόπο της, www.eett.gr. Ο νέος διαδικτυακός τόπος ενσωματώνει τις βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διαφάνειας, διαθέτει σύγχρονο, ελκυστικό σχεδιασμό και βελτιωμένη πλοήγηση, ενώ παρέχει εύχρηστα εργαλεία, που τον καθιστούν ακόμα πιο φιλικό για τους επισκέπτες. Η αυξημένη επισκεψιμότητα που καταγράφεται στο διάστημα μετά την ανανέωσή του, αποδεικνύει τη θετική του απήχηση στο κοινό.

Στα κεφάλαια που ακολουθούν, παρουσιάζονται αναλυτικότερα οι δράσεις της ΕΕΤΤ ανά τομέα και παρέχονται στοιχεία για την έκταση και την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων της στις αγορές της αρμοδιότητάς της.

1. Προτεραιότητά μας ο Καταναλωτής

Εισαγωγή

Η προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή και η έγκυρη ενημέρωση σε θέματα που άπτονται της αρμοδιότητάς της, αποτελούν κορυφαία προτεραιότητα για την ΕΕΤΤ. Εντός του 2012, οι παρεμβάσεις της απέδωσαν σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές, όπως είναι η διαμόρφωση χαμηλότερων τελών τερματισμού στη χονδρική με θετικά αποτελέσματα και για τη λιανική αγορά και η προστασία τους από αυθαίρετες χρεώσεις στην κινητή τηλεφωνία, η ελαχιστοποίηση των παρεμβολών που τυχόν υποβαθμίζουν την ποιότητα των συνδέσεων και η απλοποίηση διαδικασιών για αμεσότερη εξυπηρέτηση. Ειδικά σε ό,τι αφορά την ενημέρωση του κοινού, η Αρχή προχώρησε εντός του 2012, σε σημαντικές πρωτοβουλίες όπως η αναβάθμιση του Συστήματος Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων (ΣΑΠΕΣ) και του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) για το Ταχυδρομικό Δίκτυο, αλλά και το σχεδιασμό του Παρατηρητηρίου Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων στη Λιανική Αγορά.

Κομβικό ρόλο στην επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τους καταναλωτές διατηρεί ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) που ανταποκρίνεται με υψηλό βαθμό συνέπειας, αποτελεσματικότητας και αξιοπιστίας, στα ερωτήματα και τις καταγγελίες, παρέχοντας υπεύθυνη και άμεση ενημέρωση.

1.1. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών: Υποστήριξη Πρώτης Γραμμής

Έχοντας ήδη την πολύτιμη εμπειρία των επτά προηγούμενων ετών, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ έχει αναδειχθεί σε σημείο αναφοράς για το καταναλωτικό κοινό σε θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, αλλά και σε αφετηρία για μία σειρά εποπτικών και ρυθμιστικών παρεμβάσεων προς όφελος της αγοράς και των καταναλωτών.

Για την αξιολόγηση του βαθμού εξυπηρέτησης των καταναλωτών από τον ΤΕΚ, η ΕΕΤΤ έχει ορίσει τους ακόλουθους δείκτες ποιότητας:

- Δείκτης KPI1: Αποτυπώνει το ποσοστό ικανοποίησης των καταναλωτών από την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Το 2012 ο KPI1 ξεπέρασε το 98,75%, έναντι 99,6% το προηγούμενο έτος.
- Δείκτης KPI2: Αναφέρεται στο χρόνο διαχείρισης των έγγραφων καταγγελιών που δέχεται ο ΤΕΚ. Το 2012 ο δείκτης KPI2 ήταν 4,51 εργάσιμες ημέρες, έναντι 4,92 εργάσιμων ημερών το προηγούμενο έτος.
- Δείκτης KPI3: Αποτυπώνει το ποσοστό καταγγελιών, που απαντήθηκαν προς όφελος του καταναλωτή, των οποίων η επεξεργασία έχει ολοκληρωθεί από τον ΤΕΚ. Για το 2012, ο KPI3 ήταν 45,57% έναντι 43,30% το προηγούμενο έτος.

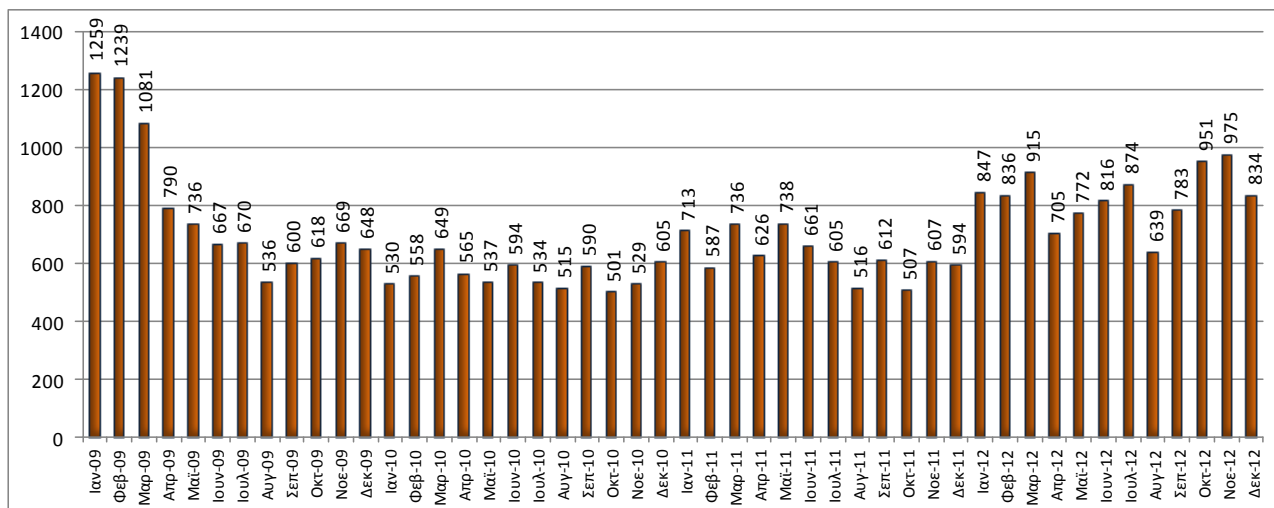
Κατά τη διάρκεια του 2012, ο ΤΕΚ κατέγραψε και διαχειρίστηκε 9.947 γραπτές καταγγελίες (έναντι 9.694 το προηγούμενο έτος), εκ των οποίων το 76,67% αφορούσε υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, σταθερής τηλεφωνίας ή διαδικτύου, το 15,27% θέματα του φάσματος ραδιοσυχνότητων, το 1,72% ταχυδρομικές υπηρεσίες και το 6,34% θέματα γενικής ενημέρωσης (Πίνακας 1.1).

Πίνακας 1.1: Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/Καταγγελιών, 2004-2011 (σε ποσοστό %)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων (Κεραίες)	54	36	17	6	6	13	17,5	20	15,27
Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	36	57	76	90	89	78	75,1	75	76,67
Διαδίκτυο	7	11	21	10	10	3	4,5	2,1	1,4
Κινητή Τηλεφωνία	10	5	6	3	4	12	17	17,2	19,7
Σταθερή Τηλεφωνία	18	40	48	77	75	63	48	50,5	48,2
Πολυμεσικές Υπηρεσίες	0	0	0	0	0	0	5,6	5,2	7,2
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες	2	1	1	1	1	2	2,1	2,4	1,72
Γενική Ενημέρωση	8	6	6	3	4	7	5,2	2,6	6,34

Πηγή: ΕΕΤΤ

Η συνολική εικόνα για την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 1.1, σύμφωνα με το οποίο, το 2012 τα καταγεγραμμένα αιτήματα/καταγγελίες ακολούθησαν ανοδική τάση, με το μέσο μηνιαίο αριθμό να ανέρχεται σε 829 από 625 το 2011.

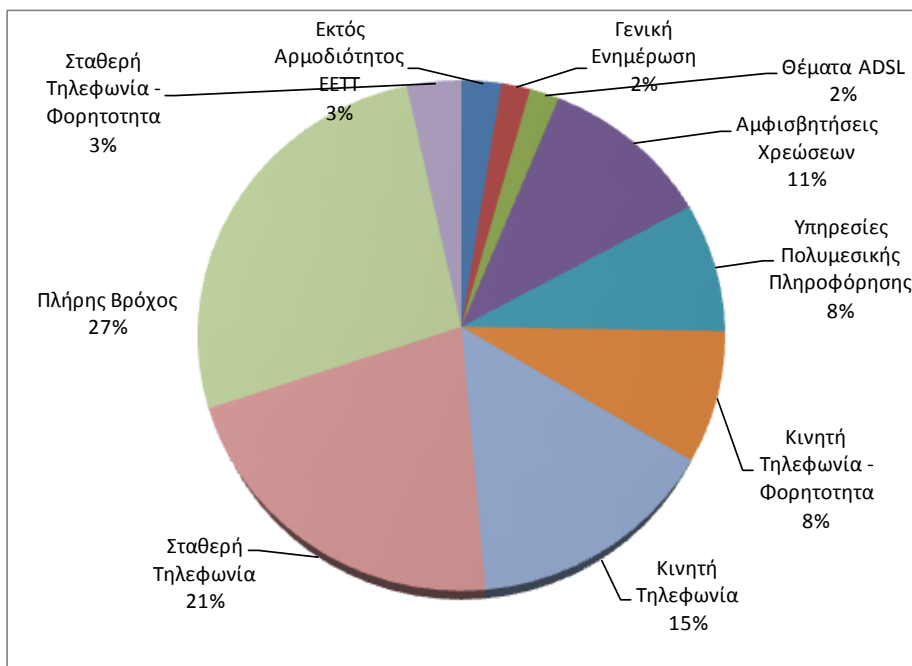
Διάγραμμα 1.1: Μηνιαία Εξέλιξη Συνολικού Αριθμού Γραπτών Καταγγελιών για Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2009-2012)

Πηγή: ΕΕΤΤ

Το 2012, το 65% των καταγγελιών για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αφορούσε θέματα Τοπικού Βρόχου (π.χ., βλάβες, ακυρώσεις σύνδεσης, αμφισβητήσεις χρεώσεων, ελλιπή εξυπηρέτηση πελατών, αυθαίρετες ενεργοποιήσεις συνδέσεων, χρεώσεις από Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης-ΥΠΠ, απορρίψεις αιτημάτων φορητότητας, κ.ά.) και περίπου το 21% σχετιζόταν με θέματα σταθερής τηλεφωνίας (π.χ., βλάβες, αμφισβήτηση λογαριασμών, καθυστέρηση ενεργοποίησης, ακυρώσεις). Από το σύνολο των καταγ-

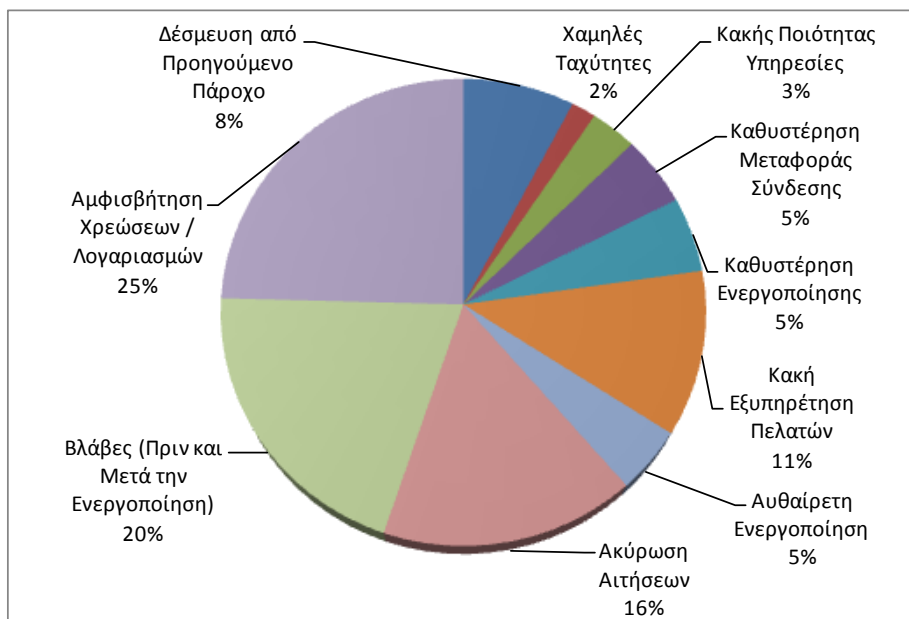
γελιών, μεγάλος αριθμός αφορούσε απορρίψεις αιτημάτων φορητότητας από τους παρόχους (11,72%), αμφισβητήσεις χρεώσεων (10,82%) και βλάβες (10,93%). Η κατανομή των καταγγελιών παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.2 ανά κατηγορία και αναλυτικότερα για θέματα Τοπικού Βρόχου στο Διάγραμμα 1.3.

Διάγραμμα 1.2: Κατανομή Γραπτών Καταγγελιών για Θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανά Κατηγορία, (2012)



Πηγή: ΕΕΤΤ

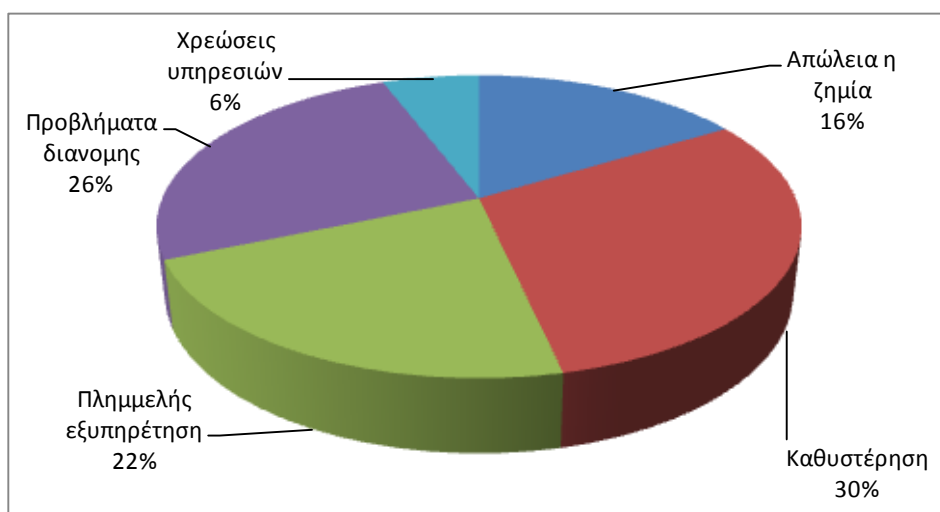
Διάγραμμα 1.3: Ανάλυση Καταγγελιών για Τοπικό Βρόχο (2012)



Πηγή: ΕΕΤΤ

Αναφορικά με το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, καταγράφηκαν 1.519 γραπτές καταγγελίες για ραδιοηλεκτρονικά ζητήματα και κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ έλαβε 172 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες, εκ των οποίων το 64% αφορούσε προβλήματα στην παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (όπως καθυστέρηση επίδοσης αντικειμένων, προβλήματα διανομής, πλημμελή εξυπηρέτηση, απώλεια ή ζημία ταχυδρομικών αντικειμένων). Οι καταγγελίες για υπηρεσίες ταχυμεταφορών αφορούσαν κατά κανόνα καθυστέρηση στην επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη του, καθώς και θέματα απώλειας ή ζημίας και πλημμελούς εξυπηρέτησης. Η αναλυτική κατηγοριοποίηση των γραπτών καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.4.

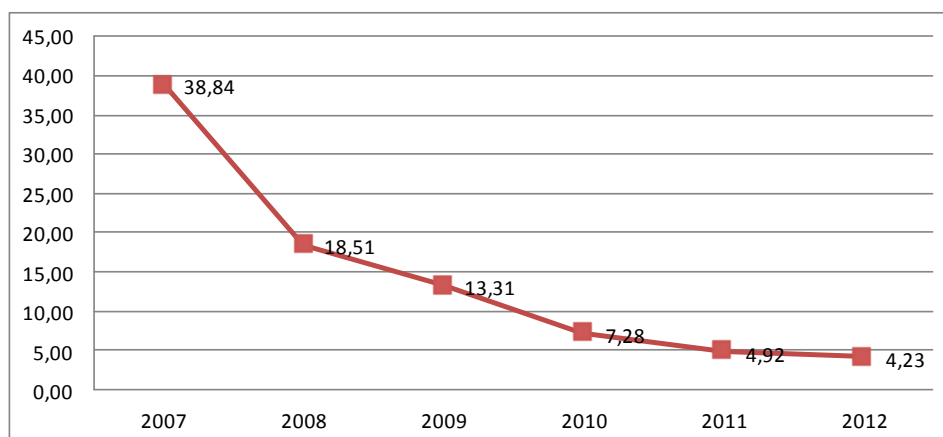
Διάγραμμα 1.4: Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων Καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2012)



Πηγή: ΕΕΤΤ

Απόδειξη της άμεσης ανταπόκρισης του ΤΕΚ είναι ο χρόνος απάντησης στις έγγραφες καταγγελίες που παραλαμβάνει. Όπως αποτυπώνεται και στους σχετικούς δείκτες (Διάγραμμα 1.5), ο καταναλωτής παραλαμβάνει την απάντηση της ΕΕΤΤ ή τη δρομολόγηση της καταγγελίας του στον πάροχο, σε περίπου τέσσερις εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της στην ΕΕΤΤ.

Διάγραμμα 1.5: Ημέρες Ανταπόκρισης της ΕΕΤΤ σε Γραπτές Καταγγελίες (2007-2012)



Πηγή: ΕΕΤΤ

1.2. Παρεμβάσεις προς Όφελος του Καταναλωτή

Κορυφαία προτεραιότητα της ΕΕΤΤ αποτελεί η προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή και η διασφάλιση της παροχής ποιοτικών και καινοτόμων υπηρεσιών προς όφελός του. Σε αυτό το πλαίσιο, η Αρχή ανέλαβε το 2012 πληθώρα δράσεων και πρωτοβουλιών, προχωρώντας σε ρυθμιστικές παρεμβάσεις προς ενίσχυση του υγιούς ανταγωνισμού, αλλά και οργανώνοντας ενημερωτικές ενέργειες, με στόχο την πληροφόρηση του κοινού για θέματα στους τομείς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Οι ως άνω δράσεις περιγράφονται διεξοδικά στη συνέχεια.

Μείωση των Τελών Τερματισμού Κλήσεων στα Κινητά Δίκτυα

Με Απόφασή της, η ΕΕΤΤ επέβαλε τη σταδιακή μείωση των τελών στη χονδρική αγορά τερματισμού κλήσεων προς όλα τα κινητά δίκτυα. Ως εκ τούτου, από την 1^η Ιανουαρίου 2013 η τελική τιμή διαμορφώνεται σε 1,269 ευρώλεπτά/λεπτό από 4,95 ευρώλεπτά/λεπτό που ίσχυε έως τις 31 Ιουλίου 2012.

Η απόφαση αυτή εκτιμάται ότι θα οδηγήσει σε πτώση των τιμών και στη λιανική αγορά κλήσεων από σταθερά προς κινητά, αποφέροντας σημαντικά οικονομικά οφέλη για τον τελικό καταναλωτή. Συνολικά, υπολογίζεται ότι οι λογαριασμοί των συνδρομητών θα μειωθούν κατά περίπου 47 εκατ. ευρώ για το 2013.

Κυρώσεις σε Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας για Αυθαίρετες Χρεώσεις σε Καταναλωτές

Κατόπιν διερεύνησης καταγγελιών για αυθαίρετες και υπέρογκες χρεώσεις που προέκυψαν σε βάρος συνδρομητών κυρίως από υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, μέσω κινητών συσκευών, η ΕΕΤΤ επέβαλε πρόστιμα συνολικού ύψους 6.650.000 ευρώ στις τρεις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, δηλαδή 3,5 εκατ. ευρώ στην COSMOTE, 2,5 εκατ. ευρώ στη VODAFONE και 650 χιλ. ευρώ στη WIND αντίστοιχα.

Για την παράβαση της αυτόματης ενεργοποίησης προγράμματος ημερήσιας χρέωσης σε συνδρομητές, που δεν είχαν επιλέξει ανάλογο πακέτο, το πρόστιμο ανήλθε σε 2 εκατ. ευρώ για την COSMOTE (υπηρεσία «Internet Day Pass») και 1,5 εκατ. ευρώ για τη VODAFONE (υπηρεσία «Internet όλη μέρα»). Επιπλέον, επιβλήθηκε, σε βάρος της WIND πρόστιμο ύψους 150 χιλ. ευρώ για αυθαίρετη ενεργοποίηση υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας σε συνδρομητές που δεν είχαν υποβάλει σχετική αίτηση.

Κανονισμός για τη Διαχείριση Φάσματος στο Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Σημαντική εξέλιξη προς όφελος των καταναλωτών και των παρόχων στην αγορά της σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης αποτέλεσε η έκδοση από την ΕΕΤΤ, το Μάρτιο του 2012, του Κανονισμού Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης. Αντικείμενο του Κανονισμού είναι η ελαχιστοποίηση των παρεμβολών που προκύπτουν από τη συνύπαρξη διαφορετικών τεχνολογιών στο δίκτυο και οι οποίες πιθανόν να υποβαθμίσουν την ποιότητα της σύνδεσης και να απαξιώσουν υφιστάμενες, αλλά και νέες επενδύσεις, ιδίως με τη διεύδυση του VDSL στην ελληνική αγορά.

Με το συγκεκριμένο Κανονισμό εξασφαλίζεται η ποιότητα και η δυνατότητα περισσότερων επιλογών για τους καταναλωτές, τόσο σε σημερινές όσο και σε μελλοντικές ευρυζωνικές υπηρεσίες με υψηλότερες ταχύτητες πρόσβασης. Η εφαρμογή του Κανονισμού από το σύνολο των παρόχων προωθεί νέες επενδύσεις, χωρίς όμως να απαξιώνει τις παλαιότερες, καθότι διασφαλίζει την ισότιμη πρόσβαση στις υποδομές και τη ρυθμιστική σταθερότητα, ενώ παράλληλα ενθαρρύνει την εισαγωγή καινοτόμων υπηρεσιών. Επιπλέον, επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη χρήση της τεχνολογίας, η μέγιστη γεωγραφική κάλυψη των ευρυζωνικών υπηρεσιών, καθώς και η τεχνολογική ουδετερότητα κατά την αξιοποίηση του δικτύου, όπως ορίζει το ισχύον ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο.

Νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών

Το Δεκέμβριο του 2012, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κανονισμό για τους όρους αδειοδότησης και λειτουργίας των παρόχων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, σύμφωνα με το αναθεωρημένο ευρωπαϊκό και ελληνικό ρυθμιστικό πλαίσιο και με γνώμονα την προάσπιση των δικαιωμάτων και τον έλεγχο των χρεώσεων για τους συνδρομητές σε τηλεφωνία και Internet.

Συγκεκριμένα, ο νέος Κανονισμός επιβάλλει αυξημένες υποχρεώσεις στους παρόχους όσον αφορά την αναλυτική και έγκαιρη ενημέρωση των συνδρομητών πριν την επιβολή αυξήσεων στις χρεώσεις και αλλαγών στους όρους της σύμβασης σε συνδέσεις/πακέτα. Επιπλέον, ο Κανονισμός προβλέπει, μεταξύ άλλων, την αυτόματη επιστροφή του ανάλογου παγίου σε περιπτώσεις καθυστερημένης αποκατάστασης βλάβης, το ύψος των χρεώσεων κατά την προσωρινή διακοπή υπηρεσιών και τον πρόωρο τερματισμό της σύμβασης, καθώς και τη μη χρέωση αναμονής στις υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου. Περαιτέρω και με στόχο την ταχύτερη εξυπηρέτηση των συνδρομητών, ο Κανονισμός προβλέπει ότι ο πάροχος οφείλει να απαντά εγγράφως και εντός 20 ημερών σε κάθε έγγραφο παράπονο ή καταγγελία. Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης του παρόχου, τότε ο συνδρομητής μπορεί να απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ.

Προσωρινά Μέτρα κατά της Εταιρίας Algonet για την Προστασία των Καταναλωτών

Προσωρινά μέτρα κατά της Algonet Τηλεπικοινωνίες ΑΕ εξέδωσε η ΕΕΤΤ, τον Απρίλιο, καλώντας την εταιρία να τηρήσει τις νόμιμες υποχρεώσεις της προς τους καταναλωτές και προς την ίδια την Αρχή, εφόσον προχωρήσει σε λήξη δραστηριοτήτων και διακοπή παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Ειδικότερα, η Algonet κλήθηκε να ενημερώσει τους συνδρομητές της, τόσο τους ιδιώτες όσο και τους εταιρικούς πελάτες, διευκολύνοντας τη μετάβαση σε πάροχο της επιλογής τους. Παράλληλα, κλήθηκε να πληροφορήσει άμεσα την ΕΕΤΤ για την τυχόν επικείμενη διακοπή δραστηριότητας, αλλά και να επιβεβαιώσει την έγκαιρη λήψη μέτρων προς τους συνδρομητές της.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ προχώρησε στη λήψη προσωρινών μέτρων κατά της Algonet, με στόχο την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, τη διασφάλιση της συνεχούς παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την αποφυγή οικονομικών ή λειτουργικών προβλημάτων σε βάρος τους.

Αναβάθμιση του Συστήματος Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων («ΥΠΕΡΙΩΝ»)

Η ΕΕΤΤ προχώρησε σε αναβάθμιση στο «Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων» (ΣΑ-ΠΕΣ), καλώντας ταυτόχρονα τους χρήστες να συμβάλλουν με τις μετρήσεις τους στην ανάπτυξη του πρώτου ψηφιακού χάρτη ευρυζωνικής κάλυψης της Ελλάδας. Στο πλαίσιο εκστρατείας επικοινωνίας και προώθησής του, το Σύστημα καλείται πλέον «ΥΠΕΡΙΩΝ», ενώ στη νέα έκδοσή του προσφέρει βελτιωμένες και πιο φιλικές εφαρμογές για την αξιολόγηση, τη γεωγραφική αποτύπωση και τη σύγκριση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ευρυζωνικών συνδέσεων ADSL και VDSL από τους ίδιους τους χρήστες.

Αναλυτικότερα, το αναβαθμισμένο Σύστημα προσφέρει στο χρήστη δύο νέα εργαλεία: (α) το Network Diagnostic Tool (NDT), το οποίο μετρά την πραγματική ταχύτητα λήψης και αποστολής της σύνδεσης του χρήστη, το χρόνο απόκρισης, τις απώλειες πακέτων κ.ά., και (β) το εργαλείο «glasnost» (διαφάνεια), που ελέγχει εάν ο τηλεπικοινωνιακός πάροχος του χρήστη περιορίζει συγκεκριμένες υπηρεσίες, όπως P2P ή video streaming. Ακόμα, με το εργαλείο M_Lab Notifier ο χρήστης ενεργοποιεί την υπενθύμιση για τη διενέργεια περιοδικών μετρήσεων, καθώς και για τη διασφάλιση μεγαλύτερης ακρίβειας, είναι σημαντικό οι μετρήσεις να επαναλαμβάνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Σε αυτό το πλαίσιο, οι χρήστες μπορούν να συγκρίνουν την ταχύτητα που πραγματικά απολαμβάνουν με τη μέγιστη ταχύτητα που μπορεί να υποστηρίξει η σύνδεσή τους θεωρητικά, ανάλογα με την απόσταση από το πλησιέστερο αστικό κέντρο.

Με την εφαρμογή αυτή, η ΕΕΤΤ στοχεύει στην ενίσχυση του υγιούς ανταγωνισμού, αλλά και της διαφάνειας στη σχέση του καταναλωτή με τους παρόχους σταθερής ευρυζωνικότητας.

Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων στη Λιανική Αγορά

Με στόχο την προώθηση του ανταγωνισμού και της διαφάνειας στην αγορά, τη διευκόλυνση των καταναλωτών και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση για το Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής και ειδικότερα για το σχέδιο προκήρυξης ανοικτού διεθνούς διαγωνισμού επιλογής αναδόχου για το συγκεκριμένο έργο.

Το Παρατηρητήριο Τιμών αποτελεί μία πρωτοποριακή ηλεκτρονική υπηρεσία της ΕΕΤΤ, που θα επιτρέπει στους καταναλωτές να αξιολογούν και κυρίως να συγκρίνουν τα προϊόντα και τις τιμές τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Με προϋπολογισμό περίπου 0,5 εκατ. ευρώ, το έργο είναι ενταγμένο στο ΕΣΠΑ και αποτελείται από (α) το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο Τιμών το οποίο θα ενημερώνεται από τους παρόχους με πρωτογενή τιμολογιακά δεδομένα ηλεκτρονικών υπηρεσιών και (β) το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Στοιχείων που θα ενημερώνει τους καταναλωτές, αλλά και τρίτες επιχειρήσεις ή φορείς (με ανοικτά δεδομένα τύπου open government).

Νέα Αναβάθμιση του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) για το Ταχυδρομικό Δίκτυο

Η ΕΕΤΤ προχώρησε σε αναβάθμιση του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (Geographic Intelligence System-GIS) για το Ταχυδρομικό Δίκτυο, προσθέτοντας περισσότερες πληροφορίες και καθιστώντας την εφαρμογή πιο φιλική και λειτουργική για τον καταναλωτή. Μέσω αυτής, οι καταναλωτές μπορούν να αναζητήσουν το πλησιέστερο ταχυδρομικό σημείο στην περιοχή που τους ενδιαφέρει.

Το GIS για το Ταχυδρομικό Δίκτυο της ΕΕΤΤ προσφέρει τη δυνατότητα πλοήγησης σε ειδικά σχεδιασμένο χάρτη ή αναζήτησης των καταστημάτων των ΕΛΤΑ και όλων των εταιριών ταχυμεταφορών, βάσει διεύθυνσης. Στην αναβαθμισμένη έκδοση, έχουν προστεθεί αναλυτικές πληροφορίες, ενώ περιλαμβάνεται βελτιωμένη γεωγραφική αποτύπωση των ταχυδρομικών καταστημάτων. Ειδικά για τις περιοχές, στις οποίες δεν πραγματοποιείται κατ' οίκον παράδοση της αλληλογραφίας, η ΕΕΤΤ έχει προσθέσει ειδική απεικόνιση για τα σημεία στα οποία έχουν εγκατασταθεί γραμματοθυρίδες των ΕΛΤΑ, μέσω των οποίων εξυπηρετούνται οι κάτοικοι της γύρω περιοχής. Η αναβαθμισμένη έκδοση και η λειτουργία του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών για το Ταχυδρομικό Δίκτυο στοχεύει στην άμεση και αξιόπιστη ενημέρωση των καταναλωτών, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού και στην προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών για βελτιωμένες ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Ανανέωση Διαδικτυακού Τύπου ΕΕΤΤ

Με στόχο την πλήρη, αντικειμενική και έγκυρη ενημέρωση των χρηστών, η ΕΕΤΤ ανανέωσε το διαδικτυακό της τόπο «www.eett.gr», ώστε να είναι ακόμα πιο φιλικός και εύκολα προσπελάσιμος για τους ενδιαφερόμενους. Ο επισκέπτης δύναται να περιηγηθεί σε τρεις μεγάλες ενότητες, με ειδήσεις και πληροφορίες «για καταναλωτές», «για παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών» και «για παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών» αντίστοιχα. Η δομή της ύλης, σε ελληνική και αγγλική γλώσσα, εμπλουτίστηκε και ανανεώθηκε προκειμένου να καλύπτει τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες ενημέρωσης της αγοράς, του Τύπου και των καταναλω-

τών. Επιπλέον, προστέθηκαν νέες δυνατότητες εμφάνισης των πληροφοριών για να διευκολυνθεί η περιήγηση των ατόμων με δυσκολίες στην όραση.

Ο νέος διαδικτυακός τόπος της ΕΕΤΤ ενσωματώνει τις βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διαφάνειας, εφόσον οι σημαντικότερες αποφάσεις της Αρχής δημοσιοποιούνται και είναι διαθέσιμες στο κοινό. Ακόμα, η επικοινωνία με τους πολίτες και τους παρόχους έγινε ταχύτερη και απλούστερη μέσω ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων Γενικών Αδειών ή καταγγελιών. Στο «www.eett.gr», ο επισκέπτης μπορεί πλέον να βρει οργανωμένες και σε πλήρη λειτουργικότητα όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΕΕΤΤ.

1.3. Ενημερωτικές Δράσεις

Με στόχο τη διαρκή και υπεύθυνη ενημέρωση του κοινού για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ ανέλαβε το 2012, σημαντικές ενημερωτικές δράσεις. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν τα ακόλουθα:

(α) Εκδηλώσεις

7^ο Διεθνές Συνέδριο «Ψηφιακές Επενδύσεις για την Ανταγωνιστικότητα και την Ανάκαμψη»

Στις 14 και 15 Ιουνίου 2012, η ΕΕΤΤ διοργάνωσε το 7^ο Διεθνές Συνέδριό της με θέμα «Ψηφιακές Επενδύσεις για την Ανταγωνιστικότητα και την Ανάκαμψη». Αντικείμενο της συζήτησης αποτέλεσε η αναπτυξιακή διάσταση των ευρυζωνικών επενδύσεων και της ψηφιακής οικονομίας. Περισσότερα από 500 στελέχη από την αγορά τηλεπικοινωνιών και ραδιοτηλεοπτικών μέσων, καθώς και εκπρόσωποι από την Ευρωπαϊκή Ένωση, εθνικές ρυθμιστικές αρχές και διεθνείς οργανισμούς επεσήμαναν τη δυναμική που διατηρεί ο κλάδος, καθώς και την ανάγκη εφαρμογής μίας Εθνικής Ευρυζωνικής Στρατηγικής, σύμφωνα με τις επιταγές του «Ψηφιακού Θεματολογίου 2020» και με κύριο στόχο την «ευρυζωνικότητα παντού και για όλους».

Την έναρξη των εργασιών κήρυξε ο τότε Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Καθηγητής κ. Σ. Σιμόπουλος, ενώ κεντρικός ομιλητής στη δεύτερη ενότητα ήταν ο τότε Γενικός Γραμματέας Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, Καθηγητής κ. Σωκράτης Κάτσικας.

Στην πρώτη ενότητα, με θέμα την ευρυζωνική καινοτομία ως παράγοντα οικονομικής ανάκαμψης, μήνυμα στους συνέδρους απηύθυνε, μέσω video, ο Stephen Conroy, Υπουργός Ευρυζωνικότητας, Επικοινωνιών και Ψηφιακής Οικονομίας της Αυστραλίας, ενώ ακολούθησε συζήτηση στρογγυλής τραπέζης, με αντικείμενο την ανάδειξη αποτελεσματικών επενδυτικών σχημάτων για NGAs.

Η δεύτερη ενότητα του συνεδρίου είχε ως θέμα, τις προοπτικές αξιοποίησης των ευρυζωνικών δικτύων, με συζήτηση ανάμεσα σε κορυφαία στελέχη τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Η τρίτη ενότητα επικεντρώθηκε στις στρατηγικές μετάβασης από το χαλκό στην οπτική ίνα με την παρουσίαση εθνικών εμπειριών και βέλτιστων περιπτώσεων. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσίασε η τέταρτη ενότητα για το πλαίσιο και τα μοντέλα επιχειρηματικής δραστηριότητας στη διαδικτυακή οικονομία, τόσο διεθνώς όσο και στη χώρα μας. Οι εργασίες του συνεδρίου ολοκληρώθηκαν με την ενότητα για τη μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση και την αξιοποίηση του φάσματος.

Ημερίδα για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες «Η Ταχυδρομική Αγορά στην Τελική Ευθεία για την Απελευθέρωση: Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα»

Τον Απρίλιο του 2012, η ΕΕΤΤ διοργάνωσε ημερίδα με θέμα «Η ταχυδρομική αγορά στην τελική ευθεία για την απελευθέρωση: νέα δεδομένα, νέες δράσεις, νέα προϊόντα». Στην ημερίδα παρουσιάστηκαν και συζητήθηκαν οι ευκαιρίες ανάπτυξης στο πλαίσιο της απελευθέρωσης του κλάδου, οι αλλαγές που προκύπτουν

από το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο, τα προσδοκώμενα οφέλη για τους καταναλωτές, καθώς και οι εξελίξεις στην αγορά και οι νέες ηλεκτρονικές ταχυδρομικές υπηρεσίες. Η εναρκτήρια ομιλία έγινε από τον τότε Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων κ. Μάκη Βορίδη. Επίσης, στην ημερίδα συμμετείχαν ως ομιλητές, εκπρόσωποι της Πολιτείας, των Ρυθμιστικών Αρχών, του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (European Regulators Group for Postal Services-ERGP), καθώς και παράγοντες της ελληνικής και ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς.

(β) Εκδόσεις

Τριμηνιαία Έκδοση του Ενημερωτικού Εντύπου «Επικοινωνίες Εν Τάχει»

Με στόχο τη συστηματική επικοινωνία με τους παράγοντες της αγοράς και τη διαρκή ενημέρωση του κοινού, η ΕΕΤΤ συνέχισε την επιτυχή έκδοση του τριμηνιαίου ενημερωτικού της περιοδικού «Επικοινωνίες Εν Τάχει». Το έντυπο αυτό, που εκδίδεται στα ελληνικά και αγγλικά, περιλαμβάνει επίκαιρη αρθρογραφία για τις πρωτοβουλίες και δράσεις της ΕΕΤΤ και φιλοξενεί απόψεις ανώτερων πολιτειακών παραγόντων και εκπροσώπων Ρυθμιστικών Αρχών του εξωτερικού.

Ηλεκτρονικό Ενημερωτικό Δελτίο «NewsEETTer»

Σε μία προσπάθεια τακτικότερης επικοινωνίας με την αγορά και συνεχούς ενημέρωσης για τις επιμέρους δράσεις και πρωτοβουλίες της, η ΕΕΤΤ προχώρησε στη δημιουργία ηλεκτρονικού ενημερωτικού δελτίου, με τον τίτλο «NewsEETTer». Το δελτίο αυτό που αποστέλλεται ηλεκτρονικά σε περισσότερους από 1.800 αποδέκτες σε δεκαπενθήμερη βάση, περιλαμβάνει σύντομες ειδήσεις και ανακοινώσεις που αφορούν πρωτοβουλίες της Αρχής, δημόσιες διαβουλεύσεις, αποφάσεις και λοιπές εξελίξεις από την τρέχουσα επικαιρότητα της ΕΕΤΤ.

(γ) Ενημέρωση για τους Καταναλωτές

Οδηγίες για την Προστασία των Καταναλωτών Υπηρεσιών Τηλεφωνίας και Internet

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε οδηγίες για τους καταναλωτές, με σκοπό να προλαμβάνουν αυθαίρετες ή υπέρογκες χρεώσεις, να επιλέγουν τηλεπικοινωνιακά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους και να απολαμβάνουν υψηλή ποιότητα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η σύσταση αφορούσε κυρίως συνδυαστικά πακέτα που περιλαμβάνουν τηλεφωνία (σταθερή και/ή κινητή), Internet και IPTV.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ συνέστησε στους καταναλωτές να ενημερώνονται αναλυτικά για το είδος, το κόστος και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το οικονομικό πακέτο που επιλέγουν. Επιπλέον, τους ενημέρωσε για τη διασφάλιση της ποιοτικής σύνδεσης με το Internet, καθώς και για την προστασία από ανεπιθύμητες ή υπερβολικές χρεώσεις, τόσο μέσω της ενεργοποίησης σχετικών υπηρεσιών όσο και μέσω εύχρηστων εργαλείων που διαθέτει η ίδια για τους καταναλωτές στο διαδικτυακό της τόπο.

Ενημέρωση για την Υπηρεσία Συστημένης Επιστολής των ΕΛΤΑ

Μετά από σημαντικό αριθμό καταγγελιών, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τις υποχρεώσεις των ΕΛΤΑ για την υπηρεσία της συστημένης επιστολής, η οποία παρέχεται στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ). Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ επισήμανε ότι, σύμφωνα με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο και το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (ΧΥΚ) των ΕΛΤΑ, (α) η υπηρεσία της συστημένης επιστολής προβλέπει αποζημίωση σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου και παροχή υπογεγραμμένης απόδειξης στον αποστολέα για την κατάθεση και/ή την πα-

ράδοση στον παραλήπτη ή στο νόμιμο εκπρόσωπό του, (β) η υπηρεσία των συστημένων με απόδειξη παραλαβής υπόκειται σε ειδικό πρόσθετο τέλος και προβλέπει, μετά την επίδοση, την επιστροφή στον αποστολέα της υπογεγραμμένης απόδειξης από τον παραλήπτη, (γ) η διανομή των συστημένων αντικειμένων σε αστικές περιοχές πραγματοποιείται από το διανομέα μόνο μία φορά στην αναγραφόμενη διεύθυνση και η επίδοση γίνεται στους ίδιους τους παραλήπτες ή τους πληρεξουσίου τους, υπογράφοντας σε ειδικά έντυπα των ΕΛΤΑ, και (δ) αν η επίδοση του αντικειμένου δεν είναι δυνατή, εξαιτίας απουσίας του παραλήπτη, ο διανομέας εκδίδει σχετικό ειδοποιητήριο και σε περίπτωση μη προσέλευσης του παραλήπτη, το κατάστημα εκδίδει σε τρεις ημέρες υπενθύμιση ειδοποίησης, την οποία ο διανομέας τοποθετεί στην γραμματοθυρίδα του. Το συστημένο αντικείμενο παραμένει στο ταχυδρομικό κατάστημα προορισμού για 15 ημέρες και στη συνέχεια, εφόσον δεν επιδοθεί, επιστρέφεται στον αποστολέα.

Ενημέρωση για τη Διαγραφή Επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών από το Μητρώο της ΕΕΤΤ

Με σκοπό τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και τον υγιή ανταγωνισμό στην ταχυδρομική αγορά, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε το Μάρτιο, τον κατάλογο με τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών, οι οποίες δεν έχουν πλέον το δικαίωμα να παρέχουν σχετικές υπηρεσίες στην ελληνική αγορά. Ο κατάλογος, που περιελάμβανε συνολικά 63 επιχειρήσεις, προέκυψε μετά την ολοκλήρωση της ετήσιας διαδικασίας ελέγχου του τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ, για το έτος 2011.

Ενημέρωση Μαθητών για το Έργο της ΕΕΤΤ

Στο πλαίσιο της συνεχούς ενημέρωσης των καταναλωτών για τις αρμοδιότητες και τις δράσεις της ΕΕΤΤ, πραγματοποιήθηκαν εντός του έτους, δύο εκπαιδευτικές επισκέψεις σχολείων στα γραφεία της στην Αθήνα. Πιο συγκεκριμένα, στα μέσα Μαρτίου τους χώρους της Αρχής επισκέφθηκαν μαθητές της Β' Λυκείου του Αρσακείου, ενώ στα μέσα Δεκεμβρίου αντίστοιχη επίσκεψη πραγματοποίησε το 8^ο Ενιαίο Λύκειο Αθηνών. Οι μαθητές, με τη συνοδεία των καθηγητών τους, ξεναγήθηκαν στους χώρους της ΕΕΤΤ και ενημερώθηκαν για την αποστολή, τους στόχους, τη λειτουργία και τις δραστηριότητές της. Οι επισκέψεις περιελάμβαναν μεταξύ άλλων, επίδειξη ραδιογωνιομέτρησης στο κέντρο εποπτείας και ανάλυση του τρόπου λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας, συζήτηση περί κεραιών και ακτινοβολίας, παρουσίαση των δυνατοτήτων αλλά και των κινδύνων χρήσης των «έξυπνων» κινητών τηλεφώνων, των ΥΠΠ και της κινητής ευρυζωνικότητας, παρουσίαση για τα ευρυζωνικά δίκτυα (ADSL και VDSL) και το «Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων» (ΣΑΠΕΣ), καθώς και παρουσίαση για τις ζώνες συχνοτήτων, την ψηφιακή τηλεόραση και το ραδιοεξοπλισμό.

2. Το Νέο Νομικό Πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Εισαγωγή

Το 2012, σημαντικές ήταν οι εξελίξεις σε νομοθετικό επίπεδο για τις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, δεδομένου ότι ψηφίστηκαν οι δύο νέοι Νόμοι 4070 και 4053. Μεταξύ άλλων, οι Νόμοι αυτοί αναβαθμίζουν το ρόλο της ΕΕΤΤ και διευρύνουν τις αρμοδιότητές της, με στόχο την ανταγωνιστική ανάπτυξη των δύο αγορών και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.

Στις υποενότητες, που ακολουθούν, γίνεται αναφορά στα βασικά σημεία του νέου νομικού πλαισίου.

2.1. Ο Νόμος 4070/2012 για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Τον Απρίλιο του 2012, ψηφίστηκε ο νέος Νόμος 4070/2012⁶, που ενσωματώνει στο ελληνικό Δίκαιο τις ευρωπαϊκές Οδηγίες 2009/140/ΕΚ και 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, οι οποίες αφορούν την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Οι πέντε βασικοί άξονες στους οποίους κινείται ο νέος Νόμος είναι οι ακόλουθοι:

α) Διατήρηση του υφιστάμενου μοντέλου της εκ των προτέρων κανονιστικής ρύθμισης, με βάση την ανάλυση αγορών, η οποία αποδεδειγμένα προσφέρει το βέλτιστο τρόπο προώθησης του ανταγωνισμού, των επενδύσεων και της καινοτομίας στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Η ΕΕΤΤ εξακολουθεί να διαθέτει όλα τα μέσα για την προώθηση του ανταγωνισμού που προβλέπονταν και στον προϊσχύοντα Νόμο 3431/2006⁷, λαμβάνοντας, παράλληλα, υπόψη την ανάγκη απόδοσης των κεφαλαίων για επισφαλείς επενδύσεις. Επιπρόσθετα, εισάγεται ο λειτουργικός διαχωρισμός, ως ένα νέο, έσχατο, διορθωτικό μέτρο, το οποίο θα μπορούσε να βελτιώσει τον ανταγωνισμό στα σημεία όπου εξακολουθούν να υπάρχουν προβλήματα και δυσλειτουργίες και τα διορθωτικά μέτρα δεν έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικά για την αποφυγή διακρίσεων. Οι κανονιστικές ρυθμίσεις στον τομέα, μετά την αναθεώρηση της Σύστασης του 2003 για τις σχετικές αγορές, επικεντρώνονται στις χονδρικές αγορές στις οποίες εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικά σημεία, που δυσχεραίνουν τον αποτελεσματικό ανταγωνισμό.

β) Εισαγωγή σημαντικών μεταρρυθμίσεων στη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και δυνατότητα μεγαλύτερης ευελιξίας στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις ασύρματες επικοινωνίες όσον αφορά την τεχνολογία που θα επιλέξουν και τις υπηρεσίες που θα παρέχουν. Οι ρυθμίσεις αυτές θα ενισχύσουν τον ανταγωνισμό και θα μειώσουν την επιβάρυνση των χρηστών του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων από μη αναγκαίους κανονιστικούς περιορισμούς. Το γεγονός αυτό θα ενθαρρύνει τις επενδύσεις και θα επιτρέψει στους φορείς εκμετάλλευσης να εισάγουν νέες τεχνολογίες στις ζώνες του ραδιοφάσματος που διατηρούν δικαιώματα χρήσης. Ως αποτέλεσμα, καθίσταται δυνατή στην πράξη, η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, ενώ παράλληλα ενθαρρύνεται η χρήση τους από τους καταναλωτές, χάρη στο μεγαλύτερο εύρος επιλογών και τις χαμηλότερες τιμές. Επιπλέον, ο νέος Νόμος δίνει στην ΕΕΤΤ την αρμοδιότητα διαχείρισης και του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που προορίζεται για υπηρεσίες επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής. Ακόμα, διατηρούνται σε ισχύ οι διατάξεις που ψηφίστηκαν πρόσφατα ως τροποποιήσεις του Νόμου 3431/2006, προκειμένου να καταστεί αποτελεσματικότερη και ταχύτερη η αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, καθότι η

⁶ Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012.

⁷ Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 13/Α/03-02-2006.

μέχρι πρότινος ακολουθούμενη διαδικασία είχε αποδειχθεί εξαιρετικά χρονοβόρα. Η νέα διαδικασία είναι μονοαπευθυντική (one-stop shop) με κομβικό σημείο εξυπηρέτησης την ΕΕΤΤ. Οι ενδιαφερόμενοι θα απευθύνονται πλέον αποκλειστικά στην ΕΕΤΤ η οποία, εντός τεσσάρων μηνών, θα εκδίδει την άδεια κατασκευής ή θα χορηγεί το πιστοποιητικό πληρότητας της αίτησης, μετά την έγκριση των άλλων εμπλεκόμενων υπηρεσιών. Κεντρικό ρόλο στη μονοαπευθυντική διαδικασία θα έχει το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ), που θα δέχεται και θα υποστηρίζει τη διαχείρισή τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες.

γ) Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο των τροποποιήσεων που εισάγονται από τις ευρωπαϊκές Οδηγίες στη διαδικασία ανάλυσης των αγορών. Συγκεκριμένα, η διαδικασία επισκόπησης των αγορών που ακολουθήθηκε μέχρι σήμερα, βοήθησε ώστε να δημιουργηθεί και να ενδυναμωθεί η ενιαία ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να επιτευχθεί σημαντικός βαθμός συνοχής, ιδιαίτερα όσον αφορά τις διαδικασίες ορισμού και ανάλυσης αγοράς. Ωστόσο, έχει διαπιστωθεί ότι δεν έχει επιτευχθεί αντίστοιχη συνοχή όσον αφορά τις επιβληθείσες από τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές κανονιστικές υποχρεώσεις στους παρόχους με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ). Οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές, αν και επιλέγουν τις εν λόγω υποχρεώσεις από την κοινή λίστα με τις διαθέσιμες κανονιστικές υποχρεώσεις του Κανονιστικού Πλαισίου, ακολουθούν διαφορετικές προσεγγίσεις στις τακτικές για αποτελεσματική αντιμετώπιση των αστοχιών της αγοράς. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της πολυπλοκότητας και του κόστους διαχείρισης 27 διαφορετικών εθνικών ρυθμιστικών προσεγγίσεων.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαπίστωσε ότι ο κατακερματισμός της κανονιστικής ρύθμισης και οι ασυνέπειες στις δραστηριότητες των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) απειλούν όχι μόνο την ανταγωνιστικότητα του τομέα, αλλά επιπλέον μειώνουν σημαντικά τα οφέλη για τους καταναλωτές από το διασυνοριακό ανταγωνισμό. Σε αυτό το πλαίσιο και θεωρώντας ως σημαντική τη συνεχιζόμενη έλλειψη εσωτερικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η Επιτροπή προχώρησε (i) σε μεταρρύθμιση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων ώστε να μπορεί η ίδια να ζητά την τροποποίηση ή ακόμη και την απόσυρση σχεδίων μέτρων, τα οποία κρίνει ότι δεν είναι επαρκώς τεκμηριωμένα και (ii) στην ίδρυση του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC). Το BEREC αποκτά συμβουλευτικό ρόλο στη διαδικασία ανάλυσης των αγορών, κυρίως σε τεχνικό επίπεδο, σχετικά με τις συνέπειες των προτεινόμενων ρυθμίσεων, πριν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καταλήξει σε Απόφαση. Σε συνδυασμό, λοιπόν, με την επίβλεψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στις κανονιστικές υποχρεώσεις που επιβάλλουν οι ΕΡΑ, εκτιμάται ότι η ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα αποκτήσει μεγαλύτερη συνοχή.

δ) Επικαιροποίηση και ενίσχυση των διατάξεων που αφορούν την προστασία των καταναλωτών, μέσω αναθεωρήσεων στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ). Οι τροποποιήσεις, που εισάγονται, αποσκοπούν στη διασφάλιση της καλύτερης ενημέρωσης σχετικά με τους όρους παροχής, καθώς και τη διαφάνεια στις χρεώσεις. Επιπλέον, παρέχεται στην ΕΕΤΤ η εξουσία να επιβάλλει υποχρεώσεις σε όλους τους φορείς (όχι μόνο στον καθορισμένο Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας) για την παροχή σε χρήστες με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) ισοδύναμης πρόσβασης σε ορισμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ανάλογα με την περίπτωση. Υπάρχουν, επίσης, διατάξεις που εξασφαλίζουν την πρόσβαση των καταναλωτών σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και άλλες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος, καθώς και συγκεκριμένες διατάξεις που εξασφαλίζουν την πρόσβαση για τελικούς χρήστες με αναπηρία. Η επικαιροποίηση και η ενίσχυση των δικαιωμάτων των χρηστών – περιλαμβανομένων των χρηστών με αναπηρίες – και των διατάξεων για την προστασία των καταναλωτών λαμβάνουν, επίσης, υπόψη τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις εξελίξεις στην αγορά, προσφέροντας σε όλους τους χρήστες περισσότερες επιλογές και ασφάλεια δικαίου. Ως αποτέλεσμα, οι καταναλωτές θα επωφεληθούν από την καλύτερη ενημέρωση σχετικά με τις τιμές και τις υπηρεσίες.

Η αύξηση της χρήσης και η ευκολότερη πρόσβαση σε υπηρεσίες επικοινωνιών θα οδηγήσει στη μεγαλύτερη κοινωνική συμμετοχή των χρηστών με αναπηρίες και/ή με ειδικές ανάγκες, καθώς και των ηλικιωμένων.

ε) Επικαιροποίηση και ενίσχυση διατάξεων που αφορούν την ιδιωτική ζωή και την ασφάλεια. Οι ρυθμίσεις αυτές θα παρέχουν στους καταναλωτές καλύτερη ποιότητα και ασφάλεια δικτύων και υπηρεσιών, καθώς και περισσότερη πληροφόρηση και διαφάνεια, με στόχο να ενθαρρύνουν τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

2.2. Ο Νόμος 4053/2012 για την Ταχυδρομική Αγορά και Θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Ο Νόμος 4053⁸ που ψηφίστηκε το Μάρτιο του 2012 επαναπροσδιορίζει, μεταξύ άλλων, τις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ αναφορικά με τη ρύθμιση και εποπτεία της ταχυδρομικής αγοράς υπό το πρίσμα της πλήρους απελευθέρωσης από 01-01-2013. Επίσης, περιέχει σημαντικές ρυθμίσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Αδειοδότηση Κατασκευών Κεραιών

Ο νέος Νόμος περιλαμβάνει διατάξεις που τροποποιούν την υφιστάμενη νομοθεσία όσον αφορά την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών. Πιο συγκεκριμένα, οι νέες διατάξεις ρυθμίζουν θέματα του Ν.2801/2000⁹, τα οποία παραμένουν σε ισχύ, καθώς και του προγενέστερου Ν. 3431/2006¹⁰, τα οποία αντικαταστάθηκαν από τις νεότερες διατάξεις του Ν. 4070/2012.

Ο Νόμος τροποποιεί τις διατάξεις του Ν. 2801/2000 στα εξής σημεία:

- Αύξηση μέγιστου εμβαδού οικίσκων στέγασης μηχανημάτων: προκείμενου να διευκολυνθεί η από κοινού χρήση υποδομών - η οποία έχει πολλαπλά οφέλη, περιβαλλοντικά, αλλά και από πλευράς κόστους για τους παρόχους, καθώς μειώνει τον αριθμό των κατασκευών κεραιών που πρέπει να εγκατασταθούν σε συγκεκριμένη περιοχή - επιτρέπεται στις περιπτώσεις αυτές η προσαύξηση του μέγιστου εμβαδού του οικίσκου στέγασης των συσκευών της κατασκευής κεραίας κατά 15% για κάθε φιλοξενούμενο πάροχο, και μέχρι το ανώτατο όριο του 35%.
- Πρόβλεψη εγκατάστασης οικίσκων από τους παρόχους δικτύου ψηφιακής ευρυεκπομπής: το εμβαδόν των οικίσκων αυτών ορίζεται σε 10 τετραγωνικά μέτρα ανά πολυπλέκτη.
- Ακόμα ο Νόμος ρυθμίζει θέματα εγκατάστασης οικίσκων σε δασικές και χορτολιβαδικές εκτάσεις.

Επιπλέον με το άρθρο 31, ο Νόμος εισάγει την έννοια των νομίμως λειτουργουσών κατασκευών κεραιών που αφορά:

- Το σύνολο των εγκατεστημένων εκτός αστικού ιστού κατασκευών κεραιών των παρόχων δικτύου, οι οποίες κατά την έναρξη του Νόμου λειτουργούσαν χωρίς τις απαραίτητες άδειες και εγκρίσεις.
- Τις εγκατεστημένες κατασκευές κεραιών, που πληρούσαν πριν την έναρξη ισχύος του Νόμου σωρευτικά τις ακόλουθες προϋποθέσεις: (α) υπήρχε μελέτη ραδιοεκπομπών κεραίας για την οποία έχει χορηγηθεί σύμφωνη γνώμη της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ) ένα μήνα του-

⁸ Ν.4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012.

⁹ Ν.2801/2000 «Ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 46/Α/03-03-2000.

¹⁰ Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 13/Α/03-02-2006.

λάχιστον πριν από την έναρξη ισχύος του εν λόγω Νόμου, β) είχε υποβληθεί μελέτη περιβαλλοντικών επιπτώσεων στην αρμόδια υπηρεσία πριν από την έναρξη ισχύος του Νόμου ή έχει γίνει υπαγωγή στις Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις, σύμφωνα με την περιβαλλοντική νομοθεσία και (γ) είχε υποβληθεί αίτηση για κατασκευή κεραίας στην ΕΕΤΤ.

Οι εν λόγω κατασκευές έχουν υποχρέωση να λάβουν όλες στις απαραίτητες άδειες και εγκρίσεις εντός 24 μηνών από την έναρξη του Νόμου, ενώ στο διάστημα αυτό η κατασκευή χαρακτηρίζεται ως «νομίμως λειτουργούσα». Οι κατασκευές αυτές παύουν να θεωρούνται νομίμως λειτουργούσες εάν (α) εντός της προθεσμίας απορριφθεί η αίτηση για την κατασκευή κεραίας ή (β) παρέλθει η προθεσμία χωρίς να έχει εκδοθεί άδεια.

Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Ο Νόμος 4053/2012 περιλαμβάνει σημαντικές ρυθμίσεις για θέματα ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς ενσωματώνει στο εθνικό δίκαιο την ευρωπαϊκή Οδηγία 2008/6/ΕΚ και προβλέπει, μεταξύ άλλων, την από 01-01-2013 κατάργηση του υφιστάμενου μονοπωλίου των ΕΛΤΑ και το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στον ανταγωνισμό. Σημειώνεται πως η Οδηγία και το πλήρες άνοιγμα της αγοράς ισχύουν από 01-01-2011 ή και νωρίτερα σε 16 κράτη μέλη της ΕΕ, τα οποία αντιπροσωπεύουν πάνω από το 90% της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς.

Η ψήφιση του νέου Νόμου αποτέλεσε ένα πετυχημένο παράδειγμα ενσωμάτωσης ευρωπαϊκής Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο, δεδομένου ότι η διαδικασία κατάρτισης και διαβούλευσης του νομοσχεδίου ξεκίνησε έγκαιρα από το Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥΠΑΝΥΠ), υπήρξε ουσιαστική συμμετοχή των ενδιαφερόμενων φορέων και πραγματοποιήθηκαν σημαντικές βελτιωτικές τροποποιήσεις στην πορεία. Επιπλέον, η διαδικασία ψήφισης του Νόμου ολοκληρώθηκε δέκα μήνες πριν την καταληκτική ημερομηνία της Οδηγίας, γεγονός το οποίο επέτρεψε σε μεγάλο βαθμό την έγκαιρη δημιουργία δευτερογενούς κανονιστικού πλαισίου, ώστε η αγορά να μπορεί να λειτουργήσει ομαλά σε καθesτώσ πλήρους απελευθέρωσης.

Σκοπός του νέου Νόμου είναι το πλήρες άνοιγμα της αγοράς στον ανταγωνισμό, με την παράλληλη διασφάλιση μίας ποιοτικής και αποτελεσματικής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας για κάθε χρήστη, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής Επικράτειας στο οποίο βρίσκεται. Πιο συγκεκριμένα:

- Καταργείται το υφιστάμενο μονοπώλιο των ΕΛΤΑ στις επιστολές βάρους κάτω των 50 γραμμαρίων. Κατά συνέπεια, μία ταχυδρομική επιχείρηση δύναται να προσφέρει, από 01-01-2013, υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου, χωρίς περιορισμούς στο βάρος των αντικειμένων, στο πλαίσιο της Ειδικής Άδειας που θα χορηγεί η ΕΕΤΤ.
- Η ΕΕΤΤ με Κανονισμούς της μπορεί να ρυθμίζει κάθε σχετικό θέμα για την αδειοδότηση των επιχειρήσεων που θέλουν να προσφέρουν ταχυδρομικές υπηρεσίες (απλού ταχυδρομείου ή ταχυμεταφορών), καθώς και για θέματα προστασίας καταναλωτών. Επίσης, αποκτά την αρμοδιότητα εποπτείας και ελέγχου της ταχυδρομικής αγοράς για τη συμμόρφωσή της με το κανονιστικό πλαίσιο και το δίκαιο του ανταγωνισμού.
- Στο πλαίσιο ανάπτυξης του ελεύθερου ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά, το ΥΠΑΝΥΠ αναλαμβάνει να διασφαλίσει ότι κάθε πολίτης, σε οποιοδήποτε σημείο της ελληνικής Επικράτειας, θα μπορεί να απολαμβάνει ταχυδρομικές υπηρεσίες κάθε εργάσιμη ημέρα της εβδομάδας, με υψηλή ποιότητα και σε προσιτές τιμές, δηλαδή την απρόσκοπτη παροχή Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ). Για το σκοπό αυτό, ο Υπουργός ΑΝΥΠ αναθέτει την παροχή της ΚΥ στο Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΚΠΥ) και συνάπτει με αυτόν τη σύμβαση ανάθεσης, στην οποία καθορίζονται οι όροι και

προϋποθέσεις παροχής της ΚΥ, καθώς και οι κυρώσεις σε περίπτωση μη τήρησης των προβλεπόμενων. Ο έλεγχος της τήρησης των όρων της σύμβασης και η επιβολή των κυρώσεων θα πραγματοποιείται από την ΕΕΤΤ.

- Τα ΕΛΤΑ θα παραμείνουν ως ΦΚΠΥ για 15 χρόνια μετά το άνοιγμα της αγοράς, δηλαδή μέχρι το 2028, ενώ σε τακτικά διαστήματα, και τουλάχιστον ανά εξαετία, ο Υπουργός ΑΝΥΠ δύναται να επανεξετάζει, μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ, τους όρους και τον τρόπο παροχής της ΚΥ και να ζητάει επαναδιαπραγμάτευση των σχετικών όρων της σύμβασης ανάθεσης.
- Υφίσταται πρόβλεψη για την περίπτωση που η ανάθεση της ΚΥ, με την συνεπαγόμενη υποχρέωση προσφοράς υπηρεσιών στην ελληνική Επικράτεια, επιφέρει επαχθή οικονομική επιβάρυνση στα ΕΛΤΑ. Σε αυτή την περίπτωση, ο ΦΚΠΥ ενημερώνει σχετικά την ΕΕΤΤ, η οποία βάσει κανόνων που περιγράφονται στο Νόμο, ελέγχει τα υποβληθέντα στοιχεία και υποβάλλει σχετική έκθεση στον Υπουργό ΑΝΥΠ. Με κοινή Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και ΑΝΥΠ καθορίζεται το μέρος του καθαρού κόστους παροχής της ΚΥ που επιβαρύνει τον κρατικό προϋπολογισμό. Με την ίδια Απόφαση, μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ, καθορίζεται ο τρόπος επιμερισμού του μέρους του καθαρού κόστους που θα επιβαρύνει τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Σημειώνεται ότι ο επιμερισμός του καθαρού κόστους της ΚΥ θα πραγματοποιείται μεταξύ ΦΚΠΥ και παρόχων με Ειδική Άδεια και μόνο κατά το μέρος παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών εντός της ΚΥ. Ως αποτέλεσμα, οι πάροχοι υπηρεσιών ταχυμεταφορών, βάσει Γενικής Άδειας, η οποία αποτελεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο διακριτή αγορά από αυτή της ΚΥ, δεν θα επιβαρύνονται με το κόστος χρηματοδότησης της δεύτερης.

3. Πρωτοβουλίες & Δράσεις της ΕΕΤΤ στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Εισαγωγή

Το 2012 και στο πλαίσιο του δεύτερου και τρίτου κύκλου ανάλυσης αγορών, η ΕΕΤΤ εξέδωσε αποφάσεις σχετικά με τις χονδρικές και λιανικές αγορές Μισθωμένων Γραμμών και την αγορά τερματισμού φωνητικών κλήσεων σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας αντίστοιχα. Επιπλέον, καθόρισε το κοστοστρεφές τέλος τερματισμού κινητής τηλεφωνίας, επικαιροποιώντας την τιμή-στόχο και καθορίζοντας το μηχανισμό σταδιακής σύγκλισής του, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Παράλληλα, ενέκρινε τις Προσφορές Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), τη Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση (ΧΕΠ) και τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (ΧΕΓ) και προχώρησε στην έκδοση Κανονισμών (νέων ή τροποποιημένων) για τις Γενικές Άδειες, τη διαχείριση και εκχώρηση Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ) και τη διαχείριση Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης.

Επιπρόσθετα, η ΕΕΤΤ, με στόχο την ενημέρωση και την επαρκή πληροφόρηση των καταναλωτών, προχώρησε αφενός στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και αφετέρου στην αναβάθμιση του Συστήματος Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων (ΣΑΠΕΣ), το οποίο στο εξής ονομάζεται ΥΠΕΡΙΩΝ. Τέλος, εφαρμόστηκε το αναμορφωμένο πλαίσιο των Δεικτών Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με παράλληλη ανάλυση της εξελικτικής πορείας της απόδοσης των παρόχων. Το σύνολο των δράσεων της ΕΕΤΤ στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά το 2012 αναλύεται στις επόμενες ενότητες.

3.1. Ανάλυση Αγορών βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου

Σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και δικτύων, η ΕΕΤΤ είναι υπεύθυνη για τη διεξαγωγή ορισμού και ανάλυσης των σχετικών αγορών στην ελληνική επικράτεια, καθώς και για την τυχόν επιβολή των απαραίτητων κατά περίπτωση ρυθμιστικών υποχρεώσεων, όταν διαπιστωθεί ότι κάποια αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική. Κατά τη διαδικασία αυτή, η ΕΕΤΤ έλαβε ιδιαίτερα υπόψη της τη νέα Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις σχετικές αγορές προϊόντων¹¹, καθώς και τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ανάλυση της Αγοράς και την Εκτίμηση Σημαντικής Ισχύος¹².

Αγορά Τερματισμού Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Κινητά Δίκτυα

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του τρίτου γύρου ανάλυσης αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εξέτασε την αγορά τερματισμού φωνητικών κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα (Αγορά 7), λαμβάνοντας υπόψη της τις εθνικές συνθήκες, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στη διάρκεια του δεύτερου κύκλου ανάλυσης. Το προτει-

¹¹ Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2007 αναφορικά με σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση σύμφωνα με την Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΕΕ L 344/65, (2008/879/ΕΚ), 28-12-2007).

¹² Κατευθυντήριες Γραμμές της Επιτροπής για την ανάλυση αγοράς και την εκτίμηση της σημαντικής ισχύος στην αγορά βάσει του κοινοτικού πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2002/С 165/03).

νόμενο Σχέδιο Μέτρων τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση¹³ στο διάστημα από 6 Απριλίου έως 14 Μαΐου 2012. Η ΕΕΤΤ παρείχε αναλυτικές απαντήσεις επί των κυριότερων παρατηρήσεων των συμμετεχόντων στη διαβούλευση¹⁴ και τον Ιούνιο του 2012 προχώρησε στην παράλληλη κοινοποίηση¹⁵ του Σχεδίου Μέτρων στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators of Electronic Communications-BEREC) και τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) των κρατών μελών της ΕΕ. Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη της τα σχόλια τόσο των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση όσο και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής¹⁶, προέβη στην έκδοση σχετικής Απόφασης¹⁷, σύμφωνα με την οποία εξακολουθούν να υφίστανται διακριτές αγορές για τον τερματισμό φωνητικών κλήσεων στο δίκτυο κάθε παρόχου κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Το γεωγραφικό εύρος των αγορών είναι η ελληνική επικράτεια. Οι εν λόγω αγορές εξακολουθούν να χαρακτηρίζονται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού με τις εταιρίες COSMOTE, VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ και WIND να κατέχουν Σημαντική Ισχύ (ΣΙΑ) στις ορισθείσες σχετικές αγορές. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ αποφάσισε τη διατήρηση και σε κάποιες περιπτώσεις την τροποποίηση των κανονιστικών υποχρεώσεων που είχαν επιβληθεί στις εταιρίες με ΣΙΑ, βάσει του δεύτερου γύρου ανάλυσης, ώστε να αντιμετωπιστούν τα πιθανά προβλήματα ανταγωνισμού.

Συγκεκριμένα, στους ανωτέρω παρόχους επιβλήθηκαν οι ακόλουθες κανονιστικές υποχρεώσεις:

- Παροχή πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου.
- Μη διακριτική μεταχείριση.
- Διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης δημοσίευσης Προσφοράς Αναφοράς Διασύνδεσης (Reference Interconnection Offer-RIO) με ορισμένο ελάχιστο περιεχόμενο.
- Λογιστικός διαχωρισμός.
- Έλεγχος τιμών.

Ειδικότερα, αναφορικά με την τελευταία υποχρέωση, η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι τα τέλη τερματισμού πρέπει να καθορίζονται με βάση τις δαπάνες ενός αποδοτικού φορέα εκμετάλλευσης και να είναι συμμετρικά. Παράλληλα, η αξιολόγηση των αποδοτικών δαπανών θα πρέπει να βασίζεται στο τρέχον κόστος υιοθετώντας, ως σχετική κοστολογική μέθοδο, την προσέγγιση από τα κάτω προς τα επάνω, βάσει μοντέλων Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους (Long-run Incremental Cost-LRIC). Ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι είναι εύλογο και αναλογικό να επιβληθεί κανονιστικά η διατήρηση της υποχρέωσης ελέγχου τιμών με μια μέθοδο τιμολόγησης, η οποία να είναι σύμφωνη με τα οριζόμενα στη σχετική Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής¹⁸.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ αποφάσισε¹⁹ να εφαρμόσει τη μέθοδο της συγκριτικής τιμολόγησης (benchmarking) μέχρις ότου ολοκληρωθεί το έργο επικαιροποίησης του μοντέλου σύμφωνα με τα οριζόμενα στη συγκεκριμένη Σύσταση, ώστε αφενός να αποφευχθεί μία απότομη προσαρμογή του τέλους τερματισμού κινητών και αφετέρου να υπάρξει συμβατότητα με την καταληκτική ημερομηνία που ορίζει η Σύσταση

¹³ Απόφαση ΕΕΤΤ 646/04/05-04-2012.

¹⁴ Απόφαση ΕΕΤΤ 656/04/12-06-2012.

¹⁵ Απόφαση ΕΕΤΤ 656/05/12-06-2012.

¹⁶ Υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 26989/16-07-2012 με θέμα «Κοινοποίηση EL/2012/1343: Τερματισμός Κλήσεων σε μεμονωμένα Κινητά Δίκτυα - Σχόλια σύμφωνα με το Άρθρο 7 παράγραφος 3 της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ».

¹⁷ Απόφαση ΕΕΤΤ 661/7/19-07-2012, ΦΕΚ 2167/Β/19-07-20120.

¹⁸ Σύσταση 2009/396/ΕΚ της Επιτροπής της 7^{ης} Μαΐου 2009 σχετικά με την κανονιστική ρύθμιση των τελών τερματισμού σταθερών και κινητών επικοινωνιών στην ΕΕ (ΕΕ L 124/67, 20-05-2009).

¹⁹ Απόφαση ΕΕΤΤ 661/7/19-07-2012, ΦΕΚ 2167/Β/19-07-2012.

(31-12-2012). Σύμφωνα με τη μέθοδο της συγκριτικής τιμολόγησης, η τιμή-στόχος που προέκυψε ως μέση τιμή των τελών τερματισμού των κρατών μελών που είχαν αναπτύξει το μοντέλο, το οποίο προβλέπεται στη Σύσταση, ήταν 1,01 ευρώλεπτά/λεπτό. Λαμβάνοντας υπόψη ότι, η συγκεκριμένη τιμή-στόχος ήταν σημαντικά χαμηλότερη από τα ισχύοντα ρυθμιζόμενα τέλη και σε συνάρτηση με τα χρονικά περιθώρια που θέτει η Σύσταση της ΕΕ, η ΕΕΤΤ εφήρμοσε ένα μηχανισμό σταδιακής μείωσης των τελών τερματισμού (glide path) ώστε να εξασφαλιστεί στο μέγιστο δυνατό βαθμό η κανονιστική σταθερότητα στην αγορά. Σύμφωνα με το μηχανισμό αυτό, κάθε πάροχος όφειλε να προβεί σε σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού κλήσεων στο δίκτυο του προς την τιμή-στόχος μέχρι την 1^η Ιανουαρίου 2013, ακολουθώντας την πορεία που περιγράφεται στον Πίνακα 3.1.

Πίνακας 3.1: Εξέλιξη Τελών Τερματισμού

Τέλη Τερματισμού	Έως 31-07-2012	01-08-2012 έως 15-10-2012	16-10-2012 έως 31-12-2012	Από 01-01-2013
ευρωλεπτά/λεπτό	4,95	3,60	2,30	1,01

Τέλος, η ΕΕΤΤ, μόλις καθόρισε το κοστοστρεφές τέλος τερματισμού με βάση το προαναφερθέν μοντέλο, εξέδωσε άμεσα απόφαση²⁰ με την οποία επικαιροποίησε την τιμή-στόχο και καθόρισε το μηχανισμό σταδιακής μείωσης των τελών τερματισμού (glide path) για τα επόμενα χρόνια (βλ. ενότητα 3.2.2).

Αγορές Μισθωμένων Γραμμών

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του δεύτερου γύρου ανάλυσης αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εξέτασε τις λιανικές και χονδρικές αγορές Μισθωμένων Γραμμών (Αγορά 7 της Σύστασης 2003, Αγορά 6 της Σύστασης 2007 και Αγορά 14 της Σύστασης 2003), λαμβάνοντας υπόψη της τις εθνικές συνθήκες, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στη διάρκεια του πρώτου κύκλου. Σε συνέχεια της δημόσιας διαβούλευσης²¹ που πραγματοποιήθηκε το διάστημα από 23 Δεκεμβρίου 2011 έως 13 Φεβρουαρίου 2012, η ΕΕΤΤ παρείχε αναλυτικές απαντήσεις επί των κυριότερων σημείων των παρατηρήσεων των συμμετεχόντων σε αυτήν²², ενώ το Μάιο του 2012 προχώρησε στην παράλληλη κοινοποίηση²³ του Σχεδίου Μέτρων στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο BEREC και στις ΕΡΑ των κρατών μελών της ΕΕ. Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη της τόσο τα σχόλια των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση όσο και αυτά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής²⁴, προχώρησε στην έκδοση σχετικής απόφασης²⁵, σύμφωνα με την οποία εξακολουθούν να υφίστανται οι ακόλουθες αγορές:

- Μισθωμένων Γραμμών λιανικής με χωρητικότητες έως και 2 Mbps.

²⁰ Απόφαση ΕΕΤΤ 675/10/2012, ΦΕΚ 3330/Β/12-12-2012.

²¹ Απόφαση ΕΕΤΤ 634/136/22-12-2011.

²² Αποφάσεις ΕΕΤΤ 652/10/17-05-2012 και 654/14/31-05-2012.

²³ Αποφάσεις ΕΕΤΤ 652/11/17-05-2012 και 654/13/31-05-2012.

²⁴ Υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 23824/25-06-2012) με θέμα: «Απόφαση της Επιτροπής σχετικά με την υπόθεση EL/2012/1331: Χονδρική αγορά τερματικών τμημάτων μισθωμένων γραμμών στην Ελλάδα. Απόφαση της Επιτροπής σχετικά με την υπόθεση EL/2012/1332: Χονδρική αγορά ζευκτικών τμημάτων μισθωμένων γραμμών στην Ελλάδα. Απόφαση της Επιτροπής σχετικά με την υπόθεση EL/2012/1333: Λιανική αγορά μισθωμένων γραμμών με χωρητικότητα έως και 2 Mbps στην Ελλάδα. Παρατηρήσεις δυνάμει του άρθρου 7 παράγραφος 3 της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ».

²⁵ Αποφάσεις ΕΕΤΤ 674/08/29-11-2012 και 674/09/29-11-2012.

- Τερματικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής με χωρητικότητες έως και 2 Mbps.
- Τερματικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής με χωρητικότητες άνω των 2 Mbps.
- Ζευκτικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής.

Η σημαντικότερη αλλαγή σε σχέση με τον προηγούμενο κύκλο ανάλυσης έγκειται στο γεγονός ότι οι γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας τεχνολογίας Ethernet περιλαμβάνονται στις σχετικές αγορές. Εφαρμόζοντας το τεστ των τριών κριτηρίων για την αγορά μισθωμένων γραμμών λιανικής και την αγορά ζευκτικών τμημάτων, η ΕΕΤΤ διαπίστωσε ότι και οι δύο αγορές χρήζουν εκ των προτέρων ρύθμισης. Στη συνέχεια, εξετάζοντας τη σχετική ισχύ του ΟΤΕ βάσει του μεριδίου αγοράς τόσο σε σχέση με άλλους παρόχους όσο και εν όψει της εξέλιξης της αγοράς, την πιθανότητα ύπαρξης δυνητικού ανταγωνισμού και την έλλειψη αντισταθμιστικής αγοραστικής δύναμης, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι εν λόγω αγορές εξακολουθούν να χαρακτηρίζονται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού και ότι ο ΟΤΕ εξακολουθεί να έχει ΣΙΑ στις ορισθείσες σχετικές αγορές. Για την αντιμετώπιση των υφιστάμενων και των πιθανών προβλημάτων ανταγωνισμού, η ΕΕΤΤ στις τελικές της αποφάσεις διατήρησε και σε ορισμένες περιπτώσεις τροποποίησε τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ, οι οποίες για τις αγορές χονδρικής είναι οι ακόλουθες:

- Πρόσβαση και χρήση ειδικών ευκολιών δικτύου και συναφών ευκολιών.
- Διαφάνεια.
- Μη διακριτική μεταχείριση.
- Κοστοστρέφεια/κοστολόγηση.
- Λογιστικός διαχωρισμός.

Παράλληλα, για τη λιανική αγορά Μισθωμένων Γραμμών, η ΕΕΤΤ, μετά από σχόλιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, απέσυρε τις υποχρεώσεις κοστοστρέφειας και λογιστικού διαχωρισμού και επέβαλε στον ΟΤΕ τις υποχρεώσεις μη διακριτικής μεταχείρισης και διαφάνειας.

3.2. Προώθηση και Διασφάλιση Υγιούς Ανταγωνισμού σε Δίκτυα και Υπηρεσίες

3.2.1. Διασύνδεση

Σταθερή Τηλεφωνία

Στο πλαίσιο της διασφάλισης του υγιούς ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ εξέτασε αιτήματα επίλυσης διαφοράς τα οποία της κατατέθηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία στη σχετική απόφασή της²⁶. Τα εν λόγω αιτήματα αφορούν κυρίως θέματα μη τήρησης των προβλεπόμενων όρων διαπραγμάτευσης. Επιπλέον, έχει κατατεθεί και βρίσκεται υπό εξέταση αίτημα επίλυσης διαφοράς μεταξύ των εταιριών ΟΤΕ και HELLAS ON LINE, το οποίο αφορά την εξέταση της ορθής εφαρμογής των διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς Διασύνδεσης και πιο συγκεκριμένα, θέματα επιμερισμού του κόστους των ζεύξεων διασύνδεσης.

Κινητή Τηλεφωνία

Η ΕΕΤΤ κλήθηκε να επιλύσει τη διαφορά που προέκυψε μεταξύ των εταιριών κινητής τηλεφωνίας COSMOTE και WIND και της εταιρίας NEWSPHONE σχετικά με την αρμοδιότητα καθορισμού της τιμής των υπηρεσιών της τελευταίας, το κόστος διασύνδεσης εταιριών αυτών, καθώς και τη δυνατότητα δρομολόγησης των

²⁶ Απόφαση ΕΕΤΤ 506/37/13-01-2009 «Κανονισμός για τον καθορισμό όρων και προϋποθέσεων παροχής Πρόσβασης και Διασύνδεσης, κατ' εφαρμογή των άρθρων 41 παρ. 3 και 42 παρ. 3 του Ν. 3431/2006», ΦΕΚ 369/Β/03-03-2009.

αριθμοσειρών της NEWSPHONE από τα εν λόγω δίκτυα των εταιριών κινητής τηλεφωνίας, στο πλαίσιο επίτευξης των στόχων του άρθρου 3 του Ν. 3431/2006²⁷.

Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ έκρινε ότι, η NEWSPHONE δύναται να διαμορφώνει η ίδια τη λιανική τιμή των υπηρεσιών που παρέχει στους τελικούς χρήστες – συνδρομητές των εταιριών κινητής τηλεφωνίας μέσω των μη γεωγραφικών αριθμών και σύντομων κωδικών που έχουν εκχωρηθεί σε αυτήν, δεδομένου ότι η εταιρία φέρει όλους τους ειδικούς κινδύνους παροχής των εν λόγω υπηρεσιών και είναι υποχρεωμένη να τηρεί τις πρόσθετες υποχρεώσεις που προβλέπονται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών²⁸ και στον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)²⁹ (π.χ. ενημέρωση χρηστών σχετικά με το ύψος της χρέωσης των κλήσεων, λειτουργία ειδικής γραμμής παραπόνων κ.ά.). Αντίθετα, η συμβολή των εταιριών κινητής τηλεφωνίας στην παροχή των υπηρεσιών της NEWSPHONE συνίσταται στη δρομολόγηση των κλήσεων που εκκινούν από το δίκτυο τους προς τους αριθμούς της NEWSPHONE, δηλαδή συνιστά υπηρεσία διασύνδεσης με την έννοια της εκκίνησης, αφού η κλήση εκκινεί από το δίκτυο π.χ. της WIND και μεταφέρεται από την τελευταία στο σημείο διασύνδεσης με τη NEWSPHONE. Ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ έκρινε ότι οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας δύνανται να καταβάλουν στη NEWSPHONE ένα εύλογο τέλος διασύνδεσης και παράλληλα, προχώρησε στη δημιουργία ενός μοντέλου εύρεσής του, αφού συγκέντρωσε όλα τα απαραίτητα στοιχεία και μελέτησε διεξοδικά τόσο αυτά όσο και τις λοιπές ευρωπαϊκές πρακτικές.

Αναλυτικότερα, το συγκεκριμένο μοντέλο αποτελείται από μια σταθερή και μια μεταβλητή χρέωση. Η σταθερή χρέωση περιλαμβάνει το κόστος εκκίνησης κλήσης και τις επιμεριζόμενες λειτουργικές δαπάνες που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με την παροχή πρόσβασης-διασύνδεσης των χρηστών της κάθε εταιρίας κινητής τηλεφωνίας στις υπηρεσίες της NEWSPHONE, πλέον ενός εύλογου ποσοστού περιθωρίου κέρδους. Για τον υπολογισμό της σταθερής χρέωσης εκτιμήθηκαν τα οικονομικά στοιχεία των εταιριών κινητής τηλεφωνίας σχετικά με το τεχνικό κόστος δικτύου, το κόστος λειτουργίας και το κεφαλαιουχικό κόστος (τιμολόγηση και συλλογή οφειλών, υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών, διαφήμιση, διανομή, πωλήσεις, κοινές λειτουργικές δαπάνες και αγορά κεφαλαιουχικού εξοπλισμού), καθώς και το σύνολο των δαπανών, που σχετίζονται με την απόκτηση και διατήρηση των συνδρομητών ανά εταιρία κινητής τηλεφωνίας³⁰. Ο υπολογισμός του δικτυακού κόστους εκκίνησης/διασύνδεσης έγινε βάσει του κοστολογικού μοντέλου (bottom-up LRIC+)³¹, όπως αυτό επικαιροποιήθηκε το 2008, στο πλαίσιο του υπολογισμού των τελών

²⁷ Μεταξύ των οποίων η εξασφάλιση σε κάθε επιχείρηση του δικαιώματος παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η αποφυγή στρέβλωσης της αγοράς, η προαγωγή του ανταγωνισμού και των πολιτικών διασφάλισης του δημοσίου συμφέροντος, η συμβολή στην ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς, η εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών και η προαγωγή των συμφερόντων των τελικών χρηστών.

²⁸ Απόφαση ΕΕΤΤ 676/41/20-12-2012, «Κανονισμός Γενικών Αδειών», ΦΕΚ 298/Β/14-02-2013.

²⁹ Απόφαση ΕΕΤΤ 578/29/28-9-2010, «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης», ΦΕΚ 1651/Β/15-10-2010.

³⁰ Η εκάστοτε εταιρία κινητής τηλεφωνίας ελέγχει την πρόσβαση στους συνδρομητές της και υποχρεούται, σύμφωνα με τον Κανονισμό Πρόσβασης και Διασύνδεσης, να διαπραγματεύεται καλόπιστα τη Διασύνδεση και να την παρέχει με εύλογους όρους. Επομένως, δικαιούται καταρχήν να ανακτά και τα κόστη που σχετίζονται με την ανωτέρω υποχρέωσή της.

³¹ Ο υπολογισμός του αποτελεί δημοσιευμένο και κοινά αποδεκτό μέγεθος εντός της τηλεπικοινωνιακής αγοράς, όπως αυτό ορίζεται σύμφωνα με την προσέγγιση του επαυξητικού (LRIC) κόστους της υφιστάμενης υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη ότι το τέλος τερματισμού παρουσιάζει κοινή απορρόφηση κόστους με το τέλος εκκίνησης κλήσεων, λόγω παρόμοιας χρήσης δικτυακών πόρων.

τερματισμού, κατά το δεύτερο γύρο ανάλυσης αγορών³² (από 01-01-2011 σε 0,0495 ευρώ/λεπτό). Τέλος, η μεταβλητή χρέωση εφαρμόζεται ως ποσοστό επί της λιανικής τιμής κάθε υπηρεσίας της NEWSPHONE και εμπεριέχει τις μεταβλητές χρεώσεις (επισφάλειες) ανά πάροχο κινητής τηλεφωνίας. Η ΕΕΤΤ έλαβε υπόψη της ότι τα εύλογα τέλη διασύνδεσης πρέπει, εκτός των άλλων, να διασφαλίζουν την ισορροπία μεταξύ των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών προς όφελος των τελικών χρηστών. Η ισορροπία αυτή επιτυγχάνεται όταν, τόσο ο πάροχος δικτύου (εταιρίες κινητής τηλεφωνίας) όσο και ο πάροχος υπηρεσιών (NEWSPHONE) παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ένα συγκρίσιμο ή ακόμα και ταυτόσημο περιθώριο κέρδους. Εκτιμώντας και αναλύοντας όλα τα σχετικά δεδομένα, η ΕΕΤΤ κατέληξε στην πρότασή της, η οποία περιλαμβάνει ένα ανώτατο τέλος διασύνδεσης καταβληθέν από τη NEWSPHONE σε κάθε εταιρία κινητής τηλεφωνίας για τη δρομολόγηση των αριθμοσειρών της από τα δίκτυά τους, το οποίο είναι σημαντικά πιο οικονομικό από το ισχύον (π.χ. το εύλογο τέλος διασύνδεσης για μία υπηρεσία πολυμεσικής πληροφόρησης λιανικής τιμής 0,50 ευρώ υπολογίζεται ότι είναι από 19% έως 29% χαμηλότερο από το ισχύον, ενώ αντίστοιχα για μία υπηρεσία λιανικής τιμής 1,00 ευρώ, η μείωση κυμαίνεται από 43% έως 52%). Το νέο τέλος διασύνδεσης αποσκοπεί στην ανάκτηση του συνολικού λειτουργικού και δικτυακού κόστους που υφίσταται ο πάροχος δικτύου με εύλογο περιθώριο κέρδους, αλλά και στη διασφάλιση της βιωσιμότητας και της επαρκούς κερδοφορίας για τον πάροχο περιεχομένου. Βασικός στόχος είναι να επιτυγχάνεται η ευρεία προσφορά νέων υπηρεσιών και από κινητά δίκτυα, η ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και η προαγωγή των συμφερόντων των τελικών χρηστών.

3.2.2. Bottom-up Μοντέλο για τα Τέλη Τερματισμού

Σταθερή Τηλεφωνία

Η ΕΕΤΤ, μετά από διεθνή ανοιχτό διαγωνισμό, επέλεξε³³ Ανάδοχο-Σύμβουλο, ο οποίος και θα την υποστηρίξει στη δημιουργία τεχνοοικονομικού μοντέλου Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους, βάσει προσέγγισης από κάτω προς τα πάνω (LRIC Bottom-up) για τον καθορισμό των τελών τερματισμού στη σταθερή τηλεφωνία, σύμφωνα με τη Σύσταση³⁴ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου έργου, ετοιμάστηκαν και εστάλησαν στους παρόχους τα σχετικά ερωτηματολόγια για τη συλλογή στοιχείων, τα οποία βρίσκονται ήδη σε διαδικασία επεξεργασίας με στόχο την εισαγωγή τους στο μοντέλο. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ επεξεργάζεται κείμενο με τις μεθοδολογικές αρχές, στις οποίες θα βασιστεί η δημιουργία του μοντέλου και το οποίο πρόκειται να τεθεί σε δημόσια διαβούλευση.

Κινητή Τηλεφωνία

Σύμφωνα με τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής³⁵, απώτερος στόχος είναι η σύγκλιση των τελών τερματισμού σταθερών και κινητών κλήσεων, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο βασικός άξονας της Σύστασης είναι η μοντελοποίηση του τρέχοντος κόστους ενός αποδοτικού παρόχου με χαρακτηριστικά που καθορίζει η εκάστοτε αγορά, εφαρμόζοντας, για την παροχή της υπηρεσίας τερματισμού κλήσεων χον-

³² Απόφαση ΕΕΤΤ 498/046/15-10-2008, ΦΕΚ 2260/Β/05-11-2008.

³³ Απόφαση ΕΕΤΤ 641/28/01-03-2012.

³⁴ Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 7^{ης} Μαΐου 2009 σχετικά με την κανονιστική ρύθμιση των τελών τερματισμού σταθερών και κινητών επικοινωνιών στην ΕΕ (ΕΕ L 124/67, 20-05-2009).

³⁵ Σύσταση 2009/396/ΕΚ της Επιτροπής της 7^{ης} Μαΐου 2009 σχετικά με την κανονιστική ρύθμιση των τελών τερματισμού σταθερών και κινητών επικοινωνιών στην ΕΕ (ΕΕ L 124/67, 20-05-2009).

δρικής, την προσέγγιση από κάτω προς τα πάνω (bottom-up approach) βάσει του καθαρού Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους (pure-LRIC), αντί της προηγούμενης μεθόδου LRIC+.

Η βασική διαφοροποίηση του εν λόγω μοντέλου αναφορικά με τον προσδιορισμό του συνολικού μακροπρόθεσμου κόστους είναι ότι λαμβάνονται υπόψη μόνο οι δαπάνες που σχετίζονται με την κίνηση φωνητικών κλήσεων στη χονδρική και ως εκ τούτου, το κόστος τους ανακτάται από το τέλος τερματισμού κλήσεων, ενώ απορρίπτονται εκείνες που δεν σχετίζονται με την κίνηση, όπως εμπορικές δαπάνες και κοινές λειτουργικές δαπάνες δικτύου. Με αυτόν τον τρόπο, δύναται να αποφευχθεί η σταυροειδής επιδότηση τομέων δραστηριοτήτων των εταιριών κινητής τηλεφωνίας³⁶ από το έσοδο που προκύπτει από τη Διασύνδεση σε επίπεδο χονδρικής αγοράς.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του μοντέλου της ΕΕΤΤ και της σχετικής Απόφασής³⁷, κάθε πάροχος κινητού δικτύου, ο οποίος έχει ορισθεί ότι κατέχει ΣΙΑ στη σχετική αγορά χονδρικής για τον τερματισμό φωνητικών κλήσεων στο δίκτυο του, υποχρεούται να εφαρμόσει, από το 2013 και εφεξής, τέλη τερματισμού κλήσεων, τα οποία δεν θα υπερβαίνουν τις τιμές του Πίνακα 3.2.

Πίνακας 3.2: Τέλη Τερματισμού

Χρονική Περίοδος	2012	2013	2014	2015
ευρωλεπτά/λεπτό)	4,95	1,269	1,168	1,099

Οι τιμές του 2014 και 2015 θα αναπροσαρμοσθούν αντίστοιχα, βάσει του εκάστοτε πληθωρισμού των μετέπειτα ετών, ο οποίος δεν λαμβάνεται υπόψη στο παρόν μοντέλο.

Η συγκεκριμένη ρυθμιστική παρέμβαση στοχεύει αφενός στην ορθολογική κατανομή πόρων και κατά συνέπεια, των μελλοντικών επενδύσεων μεταξύ των εταιριών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και αφετέρου στη μετάδοση του σημαντικού οφέλους αυτών των μειωμένων χρεώσεων στον τελικό καταναλωτή. Αναλυτικότερα, η δραστική μείωση του κόστους τερματισμού στη χονδρική δύναται να οδηγήσει σε αντίστοιχες μειώσεις τιμών και στη λιανική αγορά κλήσεων προς κινητά. Η εξέλιξη αυτή θα προκύψει είτε από τις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, οι οποίες θα πρέπει να ακολουθήσουν το πρότυπο ενός αποδοτικού παρόχου - ώστε να προσφέρουν πλέον παρόμοιες χαμηλές τιμές κλήσεων εντός ή εκτός δικτύου - είτε από τις εταιρίες σταθερής τηλεφωνίας αναφορικά με τις λιανικές χρεώσεις από σταθερό προς κινητό - λόγω της αναλογικής μείωσης του ρυθμισμένου τέλους παρακράτησης του παρόχου σταθερής τηλεφωνίας με Σημαντική Ισχύ (ΟΤΕ) και κατά προέκταση και των υπολοίπων εναλλακτικών - ως αποτέλεσμα της ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς, που είναι και η βασική επιδίωξη.

3.2.3 Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε³⁸, κατόπιν τροποποιήσεων, την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) και Συναφείς Ευκολίες (Reference Unbundling Offer-RUO). Η υποχρέωση

³⁶ Συγκεκριμένα, η επιδότηση της, φτηνής σε κόστος λειτουργίας, εντός δικτύου (on-net) κίνησης φωνητικών κλήσεων από τις εκτός δικτύου κλήσεις είτε από άλλη εταιρία κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας.

³⁷ Απόφαση ΕΕΤΤ 675/10/2012, ΦΕΚ 3330/Β/12-12-2012.

³⁸ Απόφαση ΕΕΤΤ 675/09/11-12-2012, ΦΕΚ 3402/Β/20-12-2012.

υποβολής της συγκεκριμένης Προσφοράς είχε επιβληθεί στον ΟΤΕ, με προηγούμενη απόφαση της ΕΕΤΤ³⁹, ως μέτρο αντιμετώπισης της έλλειψης ανταγωνισμού στη χονδρική αγορά ΑΠΤΒ. Η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση⁴⁰ την προταθείσα από τον ΟΤΕ Προσφορά Αναφοράς κατά το διάστημα 5 Δεκεμβρίου 2011 έως 27 Ιανουαρίου 2012, ενώ συντόνισε και ομάδα εργασίας μεταξύ ΕΕΤΤ, ΟΤΕ και παρόχων για το διάστημα Μάιος – Οκτώβριος 2012, η οποία εξέτασε ειδικά θέματα του ΡUΟ.

Η αναθεωρημένη Προσφορά Αναφοράς ορίζει τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες, βάσει των οποίων, ο ΟΤΕ παρέχει τις αναγκαίες υπηρεσίες και ευκολίες πρόσβασης στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους προκειμένου οι τελευταίοι να παρέχουν, με ανταγωνιστικούς όρους, υπηρεσίες ΑΠΤΒ στους καταναλωτές. Αναλυτικότερα, το νέο ΡUΟ εστιάζει:

- Στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, ορίζοντας μετρήσεις τις οποίες οφείλουν να εκτελούν οι πάροχοι και ο ΟΤΕ πριν την αναγγελία, αλλά και κατά τις εργασίες άρσης βλαβών. Παράλληλα, η νέα διαδικασία ορίζει με σαφήνεια τους χρόνους και τις ενέργειες που οφείλει να εκτελέσει κάθε μέρος (ΟΤΕ και πάροχοι).
- Σε νέες διαδικασίες που αντιμετωπίζουν υπάρχοντα προβλήματα, όπως αυτά που σχετίζονται με τη διαχείριση αιτημάτων των παρόχων σε περίπτωση έλλειψης ακραίου δικτύου.
- Στους όρους της Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσίας (Service Level Agreement–SLA), δεδομένου ότι μειώνεται ο χρόνος παράδοσης των βρόχων προς όφελος της αγοράς⁴¹ και του τελικού καταναλωτή, ενώ επαναπροσδιορίζεται ο τύπος υπολογισμού και το ύψος των ρητρών για τις διαδικασίες παράδοσης βρόχων και βλαβοδιαχείρισης.
- Στους οικονομικούς όρους, όπως η εξόφληση των τιμολογίων και οι προϋποθέσεις για την κατάθεση εγγυητικής επιστολής.
- Στην ενσωμάτωση των διαδικασιών για την υπηρεσία Εικονικά Μεριζόμενου Βρόχου (EMA), η οποία θα διευκολύνει τους παρόχους να προσφέρουν υπηρεσίες VDSL στους συνδρομητές τους.

Αναφορικά με ζητήματα ΑΠΤΒ, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε τις ακόλουθες ακροάσεις μεταξύ των εταιριών:

- FORTHNET και ΟΤΕ αναφορικά με την επιβολή χρεώσεων από την πρώτη εταιρία σε βάρος της δεύτερης, για την άσκοπη μετάβαση συνεργείου FORTHNET, σε περιπτώσεις που έχει επιβαρυνθεί με επανειλημμένους επανελέγχους, συνδυαστικά ραντεβού και εκ νέου διαχείριση για βλάβες υπαιτιότητας του ΟΤΕ.
- FORTHNET και ΟΤΕ αναφορικά με την εξέταση της καταγγελίας⁴² της πρώτης εταιρίας σε βάρος της δεύτερης, για μονομερείς, αυθαίρετες και αδιαφανείς χρεώσεις τελών άσκοπης μετάβασης τεχνικών συνεργείων της εταιρίας ΟΤΕ για άρσεις βλαβών τοπικού βρόχου.

³⁹ Απόφαση ΕΕΤΤ 614/013/28-07-2011 «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης και πλήρως αποδεδιοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3^{ος} Γύρος Ανάλυσης)», ΦΕΚ 1908/Β/30-08-2011.

⁴⁰ Απόφαση ΕΕΤΤ 631/21/01-12-2011.

⁴¹ Ο χρόνος παράδοσης για τον ενεργό τοπικό βρόχο (αυτόν που χρησιμοποιείται ήδη για την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο) μειώνεται από τις 10 στις 8 ημέρες, ενώ στην περίπτωση του ανενεργού βρόχου (αυτόν που δεν χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών σε συνδρομητή) μειώνεται από τις 15 στις 12 ημέρες.

⁴² Υπ' αριθμ. πρωτ. 35572/14-09-2011.

- FORTHNET και ΟΤΕ, αναφορικά με τη διερεύνηση τυχόν παραβίασης από τη δεύτερη, της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και περί ελεύθερου ανταγωνισμού, καταλήγοντας σε σχετική απόφαση⁴³.
- ΟΤΕ και ΟΝ TELECOMS για (α) τη διερεύνηση της καταγγελίας⁴⁴ της δεύτερης κατά της πρώτης για τη διαπίστωση τυχόν παραβίασης της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και περί ελεύθερου ανταγωνισμού και (β) την επίλυση της διαφοράς των δύο εταιριών που περιέχεται στην ως άνω καταγγελία (διαδικασία του άρθρου 18 του Ν. 3431/2006), καταλήγοντας σε σχετική απόφαση⁴⁵.
- ΟΤΕ και WIND Ελλάς για την επίλυση της διαφοράς και τη διερεύνηση τυχόν παραβίασης από την πρώτη, της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και περί ελεύθερου ανταγωνισμού, καταλήγοντας σε σχετική Απόφαση⁴⁶.
- CYTA Ελλάς και ΟΤΕ για τη διαπίστωση παραβάσεων από τη δεύτερη εταιρία, της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ειδικότερα της σχετικής απόφασης⁴⁷ της ΕΕΤΤ.

Η θετική συμβολή των ενεργειών της ΕΕΤΤ στη συνεχή ανάπτυξη της ΑΠΤΒ, αποτυπώνεται στα ακόλουθα στοιχεία:

- Ο αριθμός των Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ, στα οποία υπάρχουν και λειτουργούν φυσικές συνεγκαταστάσεις των δικαιούχων παρόχων, παραμένει, σύμφωνα με στοιχεία του Δεκεμβρίου του 2012 στα 173 χωρίς να αναμένεται περαιτέρω αύξηση, καθώς έχουν καλυφθεί όλα τα Α/Κ εμπορικού ενδιαφέροντος. Παράλληλα, ο αριθμός των Α/Κ του ΟΤΕ στα οποία παρέχεται απομακρυσμένη συνεγκατάσταση αυξήθηκε και ανήλθε το Δεκέμβριο 2012 σε 789.
- Ο αριθμός των τοπικών βρόχων που λειτουργούν στα δίκτυα των δικαιούχων παρόχων αυξήθηκε το Δεκέμβριο του 2012 σε 1.760.000 (περίπου το 24% των συνολικών γραμμών σταθερής τηλεφωνίας στη χώρα) από 1.660.000 που ήταν το Δεκέμβριο του 2011.
- Τα διαθέσιμα ζεύγη προς ενεργοποίηση που παραδίδει ο ΟΤΕ στους υπόχρεους παρόχους ανήλθαν σε 2.779.250 το Δεκέμβριο του 2012 έναντι 2.610.000 που ήταν το Δεκέμβριο 2011.
- Εντός του 2013, η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει την εποπτεία αφενός των λειτουργιών και των διαδικασιών που προβλέπει το ΡΥΟ, όπως είναι η ομαλή παράδοση των αιτούμενων βρόχων στα Α/Κ του ΟΤΕ και των επεκτάσεων των υποδομών για την ικανοποίηση των αιτημάτων της ευρυζωνικότητας και αφετέρου της διαδικασίας ολοκλήρωσης της λειτουργικής βελτίωσης του Wholesale Customer Relation Management-WCRM (διαδικασίες, κατασκευές ToB, βλαβοληψία).

3.2.4. Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση

Σε συνέχεια της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ με απόφασή της⁴⁸ ενέκρινε την Προσφορά Αναφοράς που υποβλήθηκε από τον ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης

⁴³ Απόφαση ΕΕΤΤ 600/47/14-04-2011.

⁴⁴ Υπ' αριθμ. πρωτ. 5039/08-02-2010.

⁴⁵ Απόφαση ΕΕΤΤ 600/49/14-04-2011.

⁴⁶ Απόφαση ΕΕΤΤ 600/48/14-04-2011.

⁴⁷ Απόφαση ΕΕΤΤ 573/015/22-07-2010 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2010 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, σε εφαρμογή της απόφασης της Απόφασης ΕΕΤΤ 531/065/23-07-2009 (ΦΕΚ 1550/Β/28-07-2009)», ΦΕΚ 1338/Β/01-09-2010.

⁴⁸ Απόφαση ΕΕΤΤ 654/11/31-05-2012, ΦΕΚ 1846/Β/13-06-2012.

(ΧΕΠ). Η δημοσίευση της σχετικής Προσφοράς Αναφοράς αποτέλεσε μία εκ των ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ σύμφωνα με σχετική απόφαση⁴⁹ της ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του τρίτου κύκλου της ανάλυσης αγορών (αγορές 4 και 5 της Σύστασης⁵⁰ της ΕΕ για τις σχετικές αγορές) και σε συνδυασμό με την επιλογή των κατάλληλων ρυθμιστικών μέτρων, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Η εγκεκριμένη Προσφορά Αναφοράς είχε τροποποιηθεί από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πλαίσιο για την ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (Next Generation Access Networks-NGAs) και τις αρχές του υγιούς ανταγωνισμού και με στόχο την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, η Προσφορά Αναφοράς ορίζει λεπτομερώς τους όρους, τις προϋποθέσεις, τους δείκτες ποιότητας και τη διαδικασία που θα ακολουθεί στο εξής ο ΟΤΕ κατά την παροχή ΧΕΠ σε τρίτους παρόχους για την ανάπτυξη και λιανική διάθεση ανταγωνιστικών προϊόντων VDSL, ώστε να διασφαλίζεται η μη διακριτική μεταχείριση, η διαφάνεια και η ισότιμη πρόσβαση στο δίκτυο υποδομής. Η ΕΕΤΤ, εγκρίνοντας την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ, ολοκλήρωσε τη διαδικασία που είχε ξεκινήσει στις αρχές του 2011, με στόχο τη διασφάλιση συνθηκών ανταγωνισμού στην αγορά των σταθερών ευρυζωνικών δικτύων, καθώς και τη συντεταγμένη μετάβαση της Ελλάδας στις νέες δικτυακές υποδομές ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

3.2.5. Καθολική Υπηρεσία

Τον Ιούνιο του 2012, η ΕΕΤΤ προέβη σε ανοικτό διαγωνισμό, με σκοπό τον έλεγχο της μελέτης προσδιορισμού του καθαρού κόστους παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) για το 2012, που είχε υποβληθεί από τον ΟΤΕ. Στο πλαίσιο του έργου, που ξεκίνησε στο τέλος Νοεμβρίου 2012, ο Ανάδοχος θα προβεί σε έλεγχο της συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις αρχές κοστολόγησης της ΚΥ, οι οποίες έχουν εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου για την ορθότητα της επικαιροποίησης από τον ΟΤΕ τόσο των παγίων στοιχείων του όσο και του υπολογισμού των οφελών του ως Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ). Ο Ανάδοχος οφείλει να παραδώσει μια πλήρη και τεκμηριωμένη λύση για τον υπολογισμό του καθαρού κόστους της ΚΥ και το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2013.

3.2.6. Διενέργεια Ελέγχων σε Εταιρίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Ταυτοποίηση Κινητών

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που της παρέχει ο Ν. 3783/2009⁵¹, διεξήγαγε ελέγχους στους παρόχους, προκειμένου να διαπιστώσει εάν τηρείται η διαδικασία ταυτοποίησης των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Σημειώνεται ότι υποχρέωση ταυτοποίησης διατηρούν όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, ανεξάρτητα από το εάν το αριθμοδοτικό σχήμα που χρησιμοποιούν (συνδρομητικός αριθμός) είναι ελληνικό ή άλλης χώρας.

⁴⁹ Απόφαση ΕΕΤΤ 614/12/28-07-2011, ΦΕΚ 1983/Β/07-09-2011.

⁵⁰ Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2007 αναφορικά με σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση σύμφωνα με την Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, (ΕΕ L 344/65, (2008/879/ΕΚ), 28-12-2007).

⁵¹ Ν. 3783/2009 «Ταυτοποίηση των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 136/Α/07-08-2009.

Κάρτες Προπληρωμένου Χρόνου Ομιλίας

Σύμφωνα με απόφαση της ΕΕΤΤ⁵² για τις κλήσεις αριθμών που πραγματοποιούνται μέσω καρτών, οι χρήστες δεν θα πρέπει να χρεώνονται από τον πάροχο δικτύου. Ταυτόχρονα, με σχετική απόφαση⁵³ του Υπουργού Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥΠΑΝΥΠ), ορίζεται ότι η σειρά αριθμών 807 χρησιμοποιείται για επταψήφιους αριθμούς για κλήσεις μέσω καρτών (807 XXXX, X=0-9). Η ΕΕΤΤ, αυτεπάγγελα, αλλά και κατόπιν καταγγελιών από εταιρίες, διεξήγαγε σειρά δειγματοληπτικών ελέγχων για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης των παρόχων με το ανωτέρω νομικό πλαίσιο. Σε συνέχεια των ελέγχων, διαπιστώθηκε ότι έξι πάροχοι παρέχουν πρόσβαση σε τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω κλήσεων σε συνδρομητικούς αριθμούς κινητής τηλεφωνίας αντί ατελών αριθμών της σειράς 807 XXXX, ενώ διενεργήθηκαν οι σχετικές ακροάσεις, τα αποτελέσματα των οποίων αναμένονται στις αρχές του 2013.

Φορητότητα Αριθμών

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε επιτόπιους ελέγχους στις τρεις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, COSMOTE, VODAFONE και WIND Ελλάς, αναφορικά με θέματα εφαρμογής του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών. Οι έλεγχοι είχαν ως κύριο αντικείμενο τις απορρίψεις αιτήσεων Φορητότητας και τους λόγους απόρριψής τους. Με βάση τα ευρήματα των ελέγχων, η ΕΕΤΤ κάλεσε σε ακρόαση τις τρεις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας για τη διαπίστωση παραβάσεων της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της νομοθεσίας του ανταγωνισμού. Οι ακροάσεις αναμένεται να διεξαχθούν στις αρχές του 2013.

Έλεγχοι σε Αστικά Κέντρα και Υποδομές του ΟΤΕ

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε επανειλημμένους αυτεπάγγελτους ελέγχους/αυτοψίες, στα Α/Κ του ΟΤΕ στις περιοχές Χαλανδρίου, Πειραιά, Παγκρατίου, Ν. Ψυχικού, Ιπποδρόμου, Αμπελοκήπων, Καματερού, Περιστερίου, Βύρωνα, Ιλισού, Γηροκομείου και Π. Φαλήρου (Καλαμάκι), με στόχο να ελεγχθούν οι διαδικασίες παράδοσης τοπικών βρόχων, αλλά και διαχείρισης των βλαβών τους.

Έλεγχοι VDSL

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε ελέγχους στον ΟΤΕ, ως υπόχρεο πάροχο, προκειμένου να διαπιστώσει αν τηρούνται τα προβλεπόμενα από τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης⁵⁴. Κατά τους ελέγχους, χρησιμοποιήθηκε ειδικός μετρητικός εξοπλισμός, ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας μετρήσεων της φασματικής πυκνότητας ισχύος σε ενεργούς βρόχους. Ο μετρητικός εξοπλισμός συνδέεται παθητικά στο βρόχο χωρίς να επηρεάζει με οποιοδήποτε τρόπο την ευρυζωνική υπηρεσία που παρέχεται στον τελικό χρήστη καθ' όλη τη διάρκεια της μέτρησης. Κλιμάκια ελέγχου της ΕΕΤΤ προχώρησαν σε επιτόπιους ελέγχους υπαίθριων κατανομών, στους οποίους έχει εγκατασταθεί εξοπλισμός τεχνολογίας xDSL στην Αθήνα και στην Κρήτη. Ειδικότερα, μετά την έναρξη παροχής υπηρεσιών VDSL2, οι έλεγχοι επεκτάθηκαν και στις καμπίνες του δικτύου νέας γενιάς του ΟΤΕ, είτε ως επιτόπιοι (π.χ., Αμπελόκη-

⁵² Απόφαση ΕΕΤΤ 441/121/21-06-2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης», ΦΕΚ 1260/Β/23-07-2007.

⁵³ Υπ' αριθμ. 26634/924 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», ΦΕΚ 768/Β/15-05-07.

⁵⁴ Απόφαση ΕΕΤΤ 636/37/19-01-2012, ΦΕΚ 729/Β/13-03-2012.

ποι, Καλαμάκι και Βούλα) είτε εξ αποστάσεως για την υπόλοιπη Ελλάδα, μέσω της συλλογής και επεξεργασίας στοιχείων από το Σύστημα Διαχείρισης Δικτύου του ΟΤΕ.

Έλεγχοι σε Καταχωρητές για τη Διαχείριση και Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με Κατάληξη [.gr]

Στη διάρκεια του δεύτερου εξαμήνου του 2012, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε την πραγματοποίηση ελέγχων στους καταχωρητές, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωσή τους με τον Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη [.gr]⁵⁵, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 30 Οκτωβρίου 2011. Η διενέργεια των ανωτέρω ελέγχων κρίθηκε απαραίτητη, λαμβάνοντας υπόψη τις νέες και προβλεπόμενες από τον Κανονισμό υποχρεώσεις προς τους καταχωρούμενους. Συνολικά, πραγματοποιήθηκαν 13 έλεγχοι, στη διάρκεια των οποίων αφενός δεν διαπιστώθηκαν σοβαρές παραλήψεις και αφετέρου οι καταχωρητές είχαν τη δυνατότητα να εκθέσουν στην ΕΕΤΤ τις απόψεις τους και τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά τη διαδικασία εκχώρησης και διαχείρισης των Ονομάτων Χώρου [.gr]. Οι απόψεις αυτές καταγράφονται και θα ληφθούν υπόψη από την ΕΕΤΤ, σε επόμενη τροποποίηση του σχετικού Κανονισμού. Οι έλεγχοι των καταχωρητών θα συνεχιστούν και κατά τη διάρκεια του 2013.

Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)

Η ΕΕΤΤ συνέχισε τις δράσεις της όσον αφορά τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), διενεργώντας ελέγχους, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν καταγγελίας, προκειμένου να διαπιστώσει τη συμμόρφωση των παρόχων με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ. Συγκεκριμένα, έλεγξε την αξιοπιστία της ενημέρωσης για τον καταναλωτή μέσω των ιστοτόπων των εταιριών και μέσω κάθε μορφής προωθητικού υλικού, καθώς και την ορθή υλοποίηση της διαδικασίας παροχής μίας ΥΠΠ. Στόχος είναι η ενημερωμένη και συνειδητή επιλογή του καταναλωτή για τη χρήση μίας ΥΠΠ, ώστε να αποφεύγονται ανεπιθύμητες χρεώσεις.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ, προκειμένου να αντιμετωπίσει τα θέματα σχετικά με τις ΥΠΠ με συνδρομή, οι οποίες παρέχονται μέσω Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων Αυξημένης Χρέωσης (PSMS) σε σύντομους κωδικούς της σειράς 54XXX και για τις οποίες υπήρχαν καταγγελίες κατά τη διάρκεια του 2012:

- Διενήργησε τεχνικούς ελέγχους στις υπηρεσίες που παρέχουν οι εμπλεκόμενες στις καταγγελίες εταιρίες, με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, ο οποίος περιλαμβάνει ειδικές διατάξεις για θέματα ΥΠΠ με συνδρομή.
- Διενήργησε ακροάσεις στις περιπτώσεις που έκρινε σκόπιμο, με στόχο την περαιτέρω συμμόρφωση ή και τιμωρία των εταιριών που παραβίαζαν κατάφωρα τον Κώδικα Δεοντολογίας.
- Απέστειλε επιστολές προς τους παρόχους ΥΠΠ, με σκοπό την περαιτέρω συμμόρφωσή τους σε πρακτικές πιο φιλικές προς τους καταναλωτές.
- Προέβη σε συστάσεις προς τις εταιρίες που παρουσιάζουν αυξημένο αριθμό καταγγελιών, ώστε να διορθώσουν κακές πρακτικές και να μειωθεί ο αριθμός των παραπόνων από τους καταναλωτές.
- Ενήργησε παραινετικά και συμβουλευτικά σε παρόχους ΥΠΠ, με απώτερο στόχο την ευαισθητοποίησή τους και την αυτορρύθμιση του κλάδου.

⁵⁵ Απόφαση ΕΕΤΤ 592/012/03-02-2011, ΦΕΚ 593/Β/14-04-2011.

3.2.7. Έλεγχος Συνδυασμένων Υπηρεσιών / Πακέτων ΟΤΕ

Τα οικονομικά προγράμματα του ΟΤΕ υπόκεινται σε έλεγχο από την ΕΕΤΤ προκειμένου να αποτρέπονται πρακτικές συμπίεσης περιθωρίου. Ο έλεγχος αυτός γίνεται σύμφωνα με τη μεθοδολογία και το μοντέλο του Παραρτήματος Ι «Καθορισμός Μεθοδολογίας και Γενικές Αρχές Μοντέλου Εξέτασης των Οικονομικών Προγραμμάτων Μεμονωμένων ή και Συνδυαστικών Υπηρεσιών των Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά» της σχετικής απόφασης⁵⁶ της ΕΕΤΤ. Στη διάρκεια του 2012, ο ΟΤΕ υπέβαλε 123 πακέτα, από τα οποία 92 εγκρίθηκαν, 11 απορρίφθηκαν και 20 βρίσκονται σε στάδιο επεξεργασίας.

3.2.8. Κοστολογικοί Έλεγχοι

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ελεγκτές, διενήργησε και ολοκλήρωσε τον κοστολογικό έλεγχο του 2012 με απολογιστικά στοιχεία 2010 και προϋπολογιστικά στοιχεία των ετών 2011 και 2012. Ο κοστολογικός έλεγχος ξεκίνησε στα τέλη Σεπτεμβρίου 2011 και ολοκληρώθηκε το Φεβρουάριο του 2012.

Η ΕΕΤΤ με απόφασή της⁵⁷ ενέκρινε τα αποτελέσματα του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ, καθορίζοντας τα τιμολόγια των υπηρεσιών, αφενός για τις αγορές χονδρικής για τις οποίες υπόκειται σε ρυθμιστική υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού και αφετέρου για τις υπό ρύθμιση αγορές λιανικής, στις οποίες του έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών με τη μορφή κοστοστρέφειας. Ο εν λόγω κοστολογικός έλεγχος αφορούσε σειρά υπηρεσιών⁵⁸ των οποίων τα κόστη προσδιορίστηκαν βάσει των κοστολογικών μεθόδων (α) του Μεσομακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους (ΜΜΕΚ) και (β) του Πλήρως Κατανεμημένου Κόστους (ΠΚΚ). Σε συνέχεια του κοστολογικού ελέγχου 2012 και σε συμμόρφωση με σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ⁵⁹, ο ΟΤΕ δημοσίευσε το Φεβρουάριο του 2012 στην ιστοσελίδα του⁶⁰, κοστολογικά στοιχεία και συγκεκριμένα τα Υποδείγματα Αναφοράς του κοστολογικού συστήματος ΜΜΕΚ (πίνακες LRAIC). Το γεγονός αυτό συνεισφέρει στην ενίσχυση της διαφάνειας στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επιτρέποντας στους υπόλοιπους παρόχους να γνωρίζουν τα επιμέρους κόστη που συνθέτουν την τιμή χονδρικής των βασικότερων ρυθμιζόμενων υπηρεσιών, για τις οποίες ο ΟΤΕ υφίσταται υποχρέωση κοστοστρέφειας.

Παράλληλα, στα τέλη Σεπτεμβρίου του 2012, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τη διενέργεια του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ για το έτος 2013 με απολογιστικά στοιχεία 2011. Τα αποτελέσματα του ελέγχου αναμένεται να ανακοινωθούν τους πρώτους μήνες του 2013.

⁵⁶ Απόφαση ΕΕΤΤ 595/013/10-03-2011 «Ορισμός των εθνικών αγορών λιανικής των δημοσίων διαθέσιμων τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στις εν λόγω αγορές και υποχρεώσεις αυτών (2^{ος} Γύρος Ανάλυσης)», ΦΕΚ 533/Β/06-04-2011.

⁵⁷ Απόφαση ΕΕΤΤ 640/016/21-02-2012, ΦΕΚ 755/14-03-2012.

⁵⁸ Διασύνδεση, ΑΠΤΒ (συμπεριλαμβάνονται και οι υπηρεσίες Συνεγκατάστασης), ΧΕΠ, Μισθωμένες Γραμμές Διασύνδεσης, Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής και λιανικής από άκρο σε άκρο, καθώς και Φορητότητα Αριθμών.

⁵⁹ Αποφάσεις ΕΕΤΤ 482/051/24-06-2008 (ΦΕΚ 1151/Β/24-06-2008), 562/029/22-04-2010 (ΦΕΚ 668/Β/18-05-2010) και 573/11/22-07-2010 (ΦΕΚ 1348/Β/01-09-2010).

⁶⁰ http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/TheCompany/ImportantInfo/Important_Info_Basket/ypodeigmata_anaforas2012

3.2.9. Έλεγχος Ρυθμιζόμενων Τιμών

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τον έλεγχο των τιμολογίων του ΟΤΕ στις αγορές όπου κατέχει Δεσπόμενη Θέση και της τήρησης των σχετικών υποχρεώσεων του, καθόρισε⁶¹ τα ακόλουθα ανώτατα όρια τιμής για τις υπό ρύθμιση υπηρεσίες λιανικής πρόσβασης και τηλεφωνικών υπηρεσιών:

Υπηρεσίες Λιανικής Πρόσβασης

Το ανώτατο όριο της μεσοσταθμισμένης λιανικής τιμής του ΟΤΕ ορίστηκε στα 13,94 ευρώ χωρίς ΦΠΑ για τα ακόλουθα προϊόντα σταθερής πρόσβασης:

- Εφάπαξ τέλος σύνδεσης PSTN.
- Πάγιο τέλος μίσθωσης γραμμής PSTN.
- Εφάπαξ τέλος σύνδεσης BRA-ISDN.
- Πάγιο τέλος μίσθωσης γραμμής BRA-ISDN.

Λιανικές Υπηρεσίες Δημόσια Διαθέσιμων Αστικών και Εθνικών Τηλεφωνικών Υπηρεσιών που παρέχονται σε Σταθερή Θέση

Λαμβάνοντας υπόψη την ποσοστιαία μεταβολή του μέσου ετήσιου γενικού δείκτη τιμών καταναλωτή για το έτος 2011 (3,3%), ορίστηκαν τα ακόλουθα για τις υπηρεσίες δημόσια διαθέσιμων αστικών και εθνικών τηλεφωνικών υπηρεσιών :

A) Το ανώτατο όριο τιμής για τις ακόλουθες υπηρεσίες:

Αστικές κλήσεις εντός δικτύου ΟΤΕ (on-net).	3,08 ευρώλεπτά/λεπτό
Υπεραστικές κλήσεις εντός δικτύου ΟΤΕ (on-net)	5,86 ευρώλεπτά/λεπτό
Κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το διαδίκτυο (συμπεριλαμβανομένου του ΕΠΑΚ/ΠΕΑΚ) όταν ο ISP φιλοξενείται / διασυνδέεται στο δίκτυο του ΟΤΕ	1,50 ευρώλεπτά/λεπτό

Σημείωση: Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ.

B) Το ανώτατο όριο τιμής των ακόλουθων υπηρεσιών:

Τέλος παρακράτησης για αστικές κλήσεις από συνδρομητές ΟΤΕ προς συνδρομητές άλλων παρόχων	2,05 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για υπεραστικές κλήσεις από συνδρομητές ΟΤΕ προς συνδρομητές άλλων παρόχων	3,94 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για κλήσεις από συνδρομητές ΟΤΕ προς συνδρομητές παρόχων δικτύων κινητής τηλεφωνίας	3,74 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το Διαδίκτυο (όταν ο πάροχος της υπηρεσίας (ISP) φιλοξενείται / διασυνδέεται στο δίκτυο άλλων παρόχων) και που πα-	1,32 ευρώλεπτά/λεπτό

⁶¹ Απόφαση ΕΕΤΤ 640/016/21-02-2012, ΦΕΚ 755/14-03-2012.

ραδίδονται από τον ΟΤΕ σε επίπεδο Τοπικής Διασύνδεσης	
Τέλος παρακράτησης για κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το Διαδίκτυο (όταν ο πάροχος της υπηρεσίας (ISP) φιλοξενοείται / διασυνδέεται στο δίκτυο άλλων παρόχων) και που παραδίδονται από τον ΟΤΕ σε επίπεδο Απλής Διασύνδεσης (Single Tandem)	1,64 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το διαδίκτυο όταν ο πάροχος της υπηρεσίας (ISP) φιλοξενοείται / διασυνδέεται στο δίκτυο άλλων παρόχων) και που παραδίδονται από τον ΟΤΕ σε επίπεδο Διπλής Διασύνδεσης (Double Tandem).	1,88 ευρώλεπτά/λεπτό

Σημειώσεις:

- Στις ανωτέρω έξι υπηρεσίες, η χρέωση είναι ανά δευτερόλεπτο από το πρώτο δευτερόλεπτο ομιλίας.
- Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ.

3.2.10. Θέματα Ανταγωνισμού

Το Μάρτιο του 2012, η εταιρία VODAFONE υπέβαλε στην ΕΕΤΤ καταγγελία⁶² με θέμα την παραβίαση από την εταιρία COSMOTE των κανόνων για τον ελεύθερο ανταγωνισμό στην ελληνική αγορά προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας και πιο συγκεκριμένα τη σημαντική στρέβλωση του ανταγωνισμού που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια (2007-2011) στην αγορά προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας (καρτοκινητής). Αναλυτικότερα, η VODAFONE κατήγγειλε ότι, από το 2007 αντιμετωπίζει έντονες ανταγωνιστικές πιέσεις και φραγμούς στην ανάπτυξη και προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της στην Ελλάδα, ως αποτέλεσμα των επιθετικών προσφορών της COSMOTE στη συγκεκριμένη αγορά. Επιπρόσθετα, η COSMOTE, μέσω αυτών των προσφορών και ιδίως των τιμών που προσέφερε στη βασική καρτοκινητή της υπηρεσία («What's up»), μεταβάλλει τους όρους του ανταγωνισμού στην ελληνική αγορά, στη διάρκεια των τελευταίων ετών, και έχει κατά συνέπεια, αποκτήσει θέση απεριόριστης ισχύος σε βάρος των άλλων παρόχων δικτύων κινητής τηλεφωνίας που δραστηριοποιούνται στην ίδια αγορά. Ως εκ τούτου, η VODAFONE ζήτησε από την ΕΕΤΤ να διερευνήσει εάν η COSMOTE έχει προβεί σε καταχρηστική εκμετάλλευση της Δεσπόζουσας Θέσης που κατέχει στην ελληνική αγορά προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας για το διάστημα 2007-2011 κατά παράβαση του ισχύοντος νομικού πλαισίου⁶³.

Η ΕΕΤΤ αποφάσισε⁶⁴ την κλήση σε ακρόαση των εταιριών COSMOTE, VODAFONE και WIND Ελλάς⁶⁵, προκειμένου να εξετάσει αυτεπάγγελα, κατά πόσο η συμπεριφορά της εταιρίας COSMOTE, όπως αυτή περιγρά-

⁶² Υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 12073/26-03-2012.

⁶³ Πιο συγκεκριμένα, των ισχυουσών διατάξεων του άρθρου 2 του Ν. 3959/2011 για την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού και του άρθρου 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ).

⁶⁴ Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης υπ' αριθμ. 43244/Φ.391/20-11-2012.

⁶⁵ Σύμφωνα με το άρθρο 12 στοιχ. β', στ', η', λδ', το άρθρο 38, τα άρθρα 41 έως 54 και το άρθρο 77 του Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012).

φεται στη σχετική καταγγελία, αντίκειται στις διατάξεις αφενός της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας⁶⁶ και αφετέρου της νομοθεσίας περί Ανταγωνισμού⁶⁷. Η εν λόγω ακρόαση αναμένεται να διεξαχθεί (κατόπιν επαναπροσδιορισμού της, λόγω υποβολής αιτημάτων αναβολής από δύο εκ των εμπλεκόμενων εταιριών), στις αρχές του 2013.

3.2.11. Λογιστικός Διαχωρισμός ΟΤΕ

Σταθερή Τηλεφωνία

Ο ΟΤΕ σύμφωνα με απόφαση⁶⁸ της ΕΕΤΤ εξειδίκευσε και ρύθμισε, μεταξύ άλλων, τις λεπτομέρειες εφαρμογής της υποχρέωσης λογιστικού διαχωρισμού στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπου διατηρεί Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ). Στο πλαίσιο του κοστολογικού ελέγχου 2012 με απολογιστικά 2010, ο ΟΤΕ υπέβαλε προς έλεγχο καταστάσεις λογιστικού διαχωρισμού. Κατά τη διεξαγωγή του ελέγχου, η ΕΕΤΤ διαπίστωσε αδυναμίες στην υλοποίηση και κυρίως στις εσωτερικές τιμές (transfer prices). Ως αποτέλεσμα, υπέβαλε βελτιωτικές προτάσεις στον ΟΤΕ για την αντιμετώπιση αυτών των αδυναμιών, οι οποίες θα αξιολογηθούν κατά τον κοστολογικό έλεγχο 2013, με απολογιστικά στοιχεία 2011. Σε συνέχεια του κοστολογικού ελέγχου 2012 και σε συμμόρφωση με σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ⁶⁹, ο ΟΤΕ δημοσίευσε το Φεβρουάριο του 2012 στην ιστοσελίδα του⁷⁰ τις καταστάσεις και τη μεθοδολογία του λογιστικού διαχωρισμού.

Κινητή Τηλεφωνία

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια που τέθηκαν από τους παρόχους στο πλαίσιο της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης, αποφάσισε⁷¹ να επιβάλλει την εφαρμογή της υποχρέωσης του Λογιστικού Διαχωρισμού στους τρεις παρόχους δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Ως αποτέλεσμα, οι τρεις πάροχοι οφείλουν να παρέχουν στοιχεία κόστους και εσόδων για τις κατηγορίες κλήσεων που αφορούν το χονδρικό τερματισμό φωνητικών κλήσεων, καθώς και άλλες χονδρικές και λιανικές κλήσεις και να παρουσιάζουν τα έσοδα και το κόστος που κατανέμονται στην υπηρεσία τερματισμού. Για τους σκοπούς του Λογιστικού Διαχωρισμού χρησιμοποιείται το κοστολογικό πρότυπο του «Πλήρως Κατανεμημένου Κόστους-ΠΚΚ».

3.2.12. Φορητότητα Αριθμών

Στη διάρκεια του 2012, η Φορητότητα Αριθμών παρουσίασε νέα μείωση κατά 12,6% περίπου σε σχέση με το 2011. Αναλυτικότερα, από τους 986.419 συνολικά μεταφερθέντες αριθμούς, οι 459.941 αφορούσαν αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας (μείωση κατά 15,5% σε σχέση με το 2011) και 526.478 αφορούσαν

⁶⁶ Ιδίως δε στις διατάξεις της απόφασης της ΕΕΤΤ 661/007/19-07-2012.

⁶⁷ Ιδίως δε του άρθρου 2 του Ν. 3959/2011.

⁶⁸ Απόφαση ΕΕΤΤ 482/051/26-05-2008, ΦΕΚ 1151/Β/24-06-2008.

⁶⁹ Αποφάσεις ΕΕΤΤ 482/051/24-06-2008 (ΦΕΚ 1151/Β/24-06-2008), 562/029/22-04-2010 (ΦΕΚ 668/Β/18-05-2010) και 573/11/22-07-2010 (ΦΕΚ 1348/Β/01-09-2010).

⁷⁰

http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/TheCompany/ImportantInfo/Important_Info_Basket/oikonomikeskatastaseislogistikoudiaxorismou2010.pdf.

⁷¹ Απόφαση ΕΕΤΤ 660/04Β/12-07-2012 «Εφαρμογή της υποχρέωσης Λογιστικού Διαχωρισμού από τους τρεις Παρόχους Δικτύου Κινητής (COSMOTE, VODAFONE, WIND) στο πλαίσιο της απόφασης ΕΕΤΤ 498/046/15-10-2008, ΦΕΚ 2260/Β/05-11-2008», ΦΕΚ 2426/Β/03-09-2012.

αριθμούς κινητής τηλεφωνίας (μείωση κατά 9,2% σε σχέση με το 2011). Παράλληλα, μέχρι το τέλος του 2012, είχαν μεταφερθεί συνολικά 6.268.081 αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Ο Πίνακας 3.3. παρουσιάζει, σε ετήσια βάση και αθροιστικά, την εξέλιξη των μεταφερθέντων αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Πίνακας 3.3: Εξέλιξη Μεταφερθέντων Αριθμών Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας (2004-2012)

Έτος	Κινητή Τηλεφωνία		Σταθερή Τηλεφωνία		Συνολικά	
	Πλήθος Α- ριθμών	Αθροιστικά	Πλήθος Α- ριθμών	Αθροιστικά	Πλήθος Α- ριθμών	Αθροιστικά
2004*	16.123	16.123	1.156	1.156	17.279	17.279
2005	49.641	65.764	27.403	28.559	77.044	94.323
2006	117.767	183.531	44.798	73.357	162.565	256.888
2007	358.517	542.048	300.909	374.266	659.426	916.314
2008	362.601	904.649	562.961	937.227	925.562	1.841.876
2009	486.815	1.391.464	544.039	1.481.266	1.030.854	2.872.730
2010	648.074	2.039.538	631.611	2.112.877	1.279.685	4.152.415
2011	506.413	2.545.951	622.834	2.735.711	1.129.247	5.281.662
2012	459.941	3.005.892	526.478	3.262.189	986.419	6.268.081

* Αφορά στοιχεία από 01-03-2004, οπότε ξεκίνησε η λειτουργία της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα Αριθμών (ΕΒΔΑΦ), η οποία αποτελεί την ειδική βάση δεδομένων που διευκολύνει την υλοποίηση της Φορητότητας στην Ελλάδα.

Η ΕΕΤΤ, με απόφασή της⁷², διενήργησε δημόσια διαβούλευση στο διάστημα 15 Ιουνίου-30 Ιουλίου 2012 αναφορικά με το σχέδιο απόφασής της⁷³ για την τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών στην ελληνική αγορά. Στόχος της διαβούλευσης ήταν να λάβει υπόψη τις απόψεις και τα σχόλια από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με:

- ζητήματα που οι ίδιοι κρίνουν ότι έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τη Φορητότητα Αριθμών, και
- τις τροποποιήσεις που πρότεινε η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια των οριζόμενων στο Ν. 4070/2012 (άρθρο 68), και αφορούσαν κυρίως τη διαδικασία επεξεργασίας των αιτήσεων Φορητότητας και την υποχρέωση αποζημίωσης των συνδρομητών από τους παρόχους σε περίπτωση καθυστέρησης μεταφοράς ή καταχρηστικής μεταφοράς από τους ίδιους ή για λογαριασμό τους.

Ωστόσο, το ΥπΑΝΥΠ, ενημέρωσε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ότι θα προχωρήσει σε τροποποίηση του άρθρου 68 του Ν. 4070/2012. Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ αναμένει την εν λόγω τροποποίηση ώστε, εφόσον

⁷² Απόφαση ΕΕΤΤ 656/06/12-06-2012.

⁷³ Απόφαση ΕΕΤΤ 566/016/03-06-2010 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά», ΦΕΚ 967/Β/30-06-2010.

απαιτηθεί, να εκκινήσει εκ νέου τη διαδικασία τροποποίησης του Κανονισμού Φορητότητας, σε συμμόρφωση με τις νέες διατάξεις.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη ότι στις αρχές του 2014 λήγει η υφιστάμενη σύμβασή της με την εταιρία που διαχειρίζεται την ΕΒΔΑΦ, ξεκίνησε τη διαδικασία προετοιμασίας του δημόσιου ανοιχτού διαγωνισμού με αντικείμενο την εκ νέου ανάθεση της λειτουργίας και διαχείρισης της ΕΒΔΑΦ. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποίησε σειρά συναντήσεων με τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προκειμένου να ενημερωθεί για τις απόψεις τους σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές που θα συνοδεύουν το τεύχος προκήρυξης, αλλά και με τους οικονομικούς όρους του διαγωνισμού, ο οποίος αναμένεται να διεξαχθεί στις αρχές του επόμενου έτους.

3.2.13. Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου με Κατάληξη [.gr]

Η εκχώρηση των Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη [.gr] παρουσιάζει μια σταθερά αυξανόμενη πορεία. Ο συνολικός αριθμός Ονομάτων Χώρου, συμπεριλαμβανομένων των υποχώρων (.com.gr, .net.gr, .org.gr, .edu.gr, .gov.gr) παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.4. Επίσης, ο ίδιος Πίνακας παρουσιάζει τον αριθμό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις ανά μήνα, κατά το διάστημα Ιανουάριος-Δεκέμβριος 2012. Το μέσο ποσοστό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις το 2012 κυμάνθηκε στο 66% έναντι 77% το 2011. Σημειώνεται ότι, προκειμένου να είναι συγκρίσιμα τα νούμερα που εμφανίζονται στους πίνακες αιτηθέντων και εκχωρηθέντων Ονομάτων Χώρου, ως χρονική αναφορά, ορίσθηκε η ημερομηνία της αίτησης και όχι της απόφασης εκχώρησης/απόρριψης της ΕΕΤΤ.

Πίνακας 3.4: Εκχωρημένα Ονόματα Χώρου με Κατάληξη [.gr] (2006-2012)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
.gr	160.734	194.307	239.623	283.643	318.852	351.307	372.757
.com.gr	6.558	8.283	10.142	12.029	13.169	14.041	15.030
.net.gr	645	749	841	895	852	855	1014
.org.gr	551	413	533	599	590	638	733
.edu.gr	342	631	746	902	1016	1131	1266
.gov.gr	93	105	473	605	651	673	689
	168.923	204.488	252.358	298.673	335.130	368.645	391.489

Πίνακας 3.5: Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Χώρου με Κατάληξη [.gr] σε σχέση με της Αιτήσεις (2012)

Μήνες	Αιτήσεις	Εκχωρήσεις	Απορρίψεις
Ιανουάριος	9.302	6.771	2.531
Φεβρουάριος	9.649	6.849	2.800
Μάρτιος	9.461	8.207	1.254
Απρίλιος	8.170	6.586	1.584

Μάιος	8.162	6.580	1.582
Ιούνιος	7.773	5.357	2.416
Ιούλιος	10.581	5.504	5.077
Αύγουστος	7.419	4.258	3.161
Σεπτέμβριος	11.478	6.240	5.238
Οκτώβριος	13.950	9.685	4.265
Νοέμβριος	19.545	11.890	7.655
Δεκέμβριος	12.348	6.958	5.390
Σύνολο	127.838	84.885	42.953

Επισημαίνεται ότι, μέσω της αυτοματοποιημένης διαδικασίας, η οποία υλοποιήθηκε βάσει του νέου Κανονισμού για τη Διαχείριση και Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου με κατάληξη [.gr]⁷⁴, εξετάστηκαν σχεδόν όλες οι αιτήσεις του 2012 και επιτεύχθηκε σημαντική μείωση στο χρόνο αναμονής για την εκχώρηση Ονομάτων Χώρου. Σημειώνεται ότι το διάστημα για την εκχώρηση τους είναι πλέον μία ημέρα, πέραν του διαστήματος των πέντε ημερών, το οποίο δίνεται στους καταχωρητές ως περιθώριο ανάκλησης της δήλωσής τους.

3.2.14. Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμής Πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο (WLR)

Η ΕΕΤΤ, με απόφασή της⁷⁵, ενέκρινε με τροποποιήσεις την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την υπηρεσία Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ), λαμβάνοντας υπόψη και τα σχόλια που υποβλήθηκαν από τους ενδιαφερόμενους φορείς στο πλαίσιο της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης.

Η εγκριθείσα Προσφορά εισάγει νέες διαδικασίες χορήγησης της υπηρεσίας ΧΕΓ σε εναλλακτικούς παρόχους, ώστε να είναι εφικτή η μετάβαση ενός τελικού χρήστη από ΑΠΤΒ σε ΧΕΓ (με ή χωρίς παράλληλη Φορητότητα Αριθμού), καθώς και η χορήγηση νέας σύνδεσης με ΧΕΓ. Παράλληλα, η υπηρεσία τηλεφωνίας μέσω ΧΕΓ είναι πλέον εφικτή και για τρίτους παρόχους, οι οποίοι θα είναι σε θέση να την παρέχουν όχι μόνο σε συνδρομητές του ΟΤΕ, αλλά και σε συνδρομητές άλλων παρόχων, καθώς και σε πελάτες με νέες συνδέσεις.

3.2.15. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση, το χρονικό διάστημα από 8 Οκτωβρίου έως 11 Νοεμβρίου 2012, σχετικά με το νέο κείμενο του Κανονισμού Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ). Οι κυριότερες τροποποιήσεις που προτάθηκαν αφορούν τα εξής:

- Εισαγωγή διάταξης σχετικά με διακανονισμό εξόφλησης τελών αριθμοδοτικών πόρων.
- Διάταξη για υποχρεωτική υποβολή αιτήσεων εκχώρησης/κατάργησης αριθμοδοτικών πόρων μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής.

⁷⁴ Απόφαση ΕΕΤΤ 592/012/03-02-2011, ΦΕΚ 593/Β/14-04-2011.

⁷⁵ Απόφαση ΕΕΤΤ 654/10/31-05-2012 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών ΟΤΕ 2012», ΦΕΚ 1833/Β/11-06-2012.

- Απαλλαγή από υποχρέωση καταβολής τελών χρήσης από δεύτερο πάροχο σε περίπτωση μεταφοράς σύντομου κωδικού.

Ο νέος Κανονισμός αναμένεται να εκδοθεί στις αρχές του 2013.

3.2.16. Κανονισμός Γενικών Αδειών

Η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια της δημόσιας διαβούλευσης που διεξήχθη τον Οκτώβριο του 2012, αποφάσισε⁷⁶ το Δεκέμβριο, την έκδοση νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών, με στόχο τη βελτίωση των διατάξεων που ρυθμίζουν τις διαδικασίες και τις προϋποθέσεις για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και την επικαιροποίηση των διατάξεων του Κανονισμού σύμφωνα με το νέο Ν. 4070/2012.

Βασική αλλαγή του νέου Κανονισμού είναι η απλοποίηση των νομοποιητικών εγγράφων που απαιτούνται από την ΕΕΤΤ για την υποβολή της δήλωσης Καταχώρησης Γενικής Άδειας. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε διατάξεις που αφορούν θέματα προστασίας καταναλωτών και επιβολής υποχρεώσεων στους παρόχους. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, σε περιπτώσεις απάτης ή κατάχρησης, ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εάν διαπιστώσει ότι η χρέωση του συνδρομητή είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο, διακόπτει την παροχή των υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι έχει πάρει τη σχετική συγκατάθεση του συνδρομητή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Παράλληλα, ορίστηκαν επιπρόσθετες υποχρεώσεις για τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με τη διαφάνεια και τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με τις ισχύουσες τιμές, τα τιμολόγια και τους όρους πρόσβασης και χρήσης του δικτύου τους και των υπηρεσιών τους από τους καταναλωτές. Επίσης, δόθηκαν οδηγίες σχετικά με τη δημοσιοποίηση τροποποιήσεων των τιμολογίων, καθώς και με τον τρόπο και το χρόνο στον οποίο θα πρέπει να ενημερώνονται οι καταναλωτές. Επιπρόσθετα, ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας για μη εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων από τον πάροχο, ενώ από την πλευρά του ο πάροχος είναι υποχρεωμένος να πιστώσει το λογαριασμό του συνδρομητή με το ποσό που αντιστοιχεί στη διαφορά μεταξύ νέων και παλαιών τιμολογίων για τη χρονική περίοδο μέχρι την εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων και την παρέλευση των αντίστοιχων προθεσμιών. Τέλος, εισήχθησαν τρεις νέες υπηρεσίες που χρήζουν παροχής άδειας και αφορούν κινητές επικοινωνίες σε πλοία και αεροσκάφη, καθώς και διασυνοριακές υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

3.2.17. Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Σύμφωνα με έκθεση του BEREC⁷⁷, οι ρυθμιστικές αρχές εξετάζουν το ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών στις διάφορες μορφές του (ελλιπής, αδιαφανής ή παραπλανητική ενημέρωση, δύσκολα ανιχνεύσιμη πληροφορία). Στην Ελλάδα, ο νέος Ν. 4070/2012⁷⁸ επιβάλλει σημαντικές υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις δημόσιας παροχής δικτύου ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε θέματα διαφάνειας και δημοσίευσης πληροφοριών προς τους πολίτες. Παράλληλα, εξουσιοδοτεί την ΕΕΤΤ να καθορίσει τη μεθοδολογία υλοποίησης των εν λόγω υποχρεώσεων από την πλευρά των παρόχων. Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω επισημάνσεις, προχώρησε στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το οποίο στοχεύει στη

⁷⁶ Απόφαση ΕΕΤΤ 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», ΦΕΚ 298/Β/14-02-2013.

⁷⁷ ERG CN (08) 73 Report on Transparency of Tariff Information draft 081104, Οκτώβριος 2008.

⁷⁸ Άρθρο 66 και Παράρτημα IV του Ν. 4070/2012.

συλλογή, αποτύπωση και διάθεση σε τρίτα μέρη των τιμολογιακών προγραμμάτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω μίας ενιαίας, ηλεκτρονικής και αυτοματοποιημένης διαδικασίας.

Το Σύστημα αποτελείται από δυο αυτόνομες δομικές ενότητες:

- Το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Στοιχείων: σε αυτό, τα πρωτογενή τιμολογιακά δεδομένα ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα καταχωρούνται από τους παρόχους μέσω μιας ασφαλούς διαδικτυακής υπηρεσίας (web service), ακολουθώντας ένα πρότυπο τρόπο μορφοποίησης και σημειολογίας, επιτυγχάνοντας την αυτοματοποίηση της διαδικασίας τόσο της εισαγωγής των δεδομένων όσο και της άντλησης αυτών από τρίτες επιχειρήσεις, οι οποίες επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στην παροχή ψηφιακής υπηρεσίας παρουσίασης και σύγκρισης τιμών και στοιχείων τιμολογίων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η ΕΕΤΤ, με απόφασή της⁷⁹, προσδιόρισε το σχήμα με το οποίο θα πρέπει να περιγράφονται όλα τα προγράμματα των εταιριών, καθώς και τη διαδικασία ενημέρωσης του Αποθετηρίου.
- Το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο της ΕΕΤΤ: αποσκοπεί στην παροχή, αφενός μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας παρουσίασης όλων των δημοσιοποιήσιμων στοιχείων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών με ενιαίο και ενοποιημένο τρόπο και αφετέρου διαδικτυακών υπηρεσιών (web services), ώστε να καθίσταται η διαθέσιμη πληροφορία αξιοποιήσιμη από τρίτους με αυτοματοποιημένο τρόπο. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές, οι οποίοι επισκέπτονται τον ιστότοπο της ΕΕΤΤ, θα είναι σε θέση να δουν αναλυτικά τα προϊόντα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιθυμούν να αξιολογήσουν. Σε μεταγενέστερο στάδιο, η παρουσίαση των πακέτων αναμένεται να εξελιχθεί σε συγκριτική αξιολόγηση, καθώς η ΕΕΤΤ έχει ήδη εξασφαλίσει τη σχετική χρηματοδότηση από το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» και ολοκληρώνει τη σχετική διαγωνιστική διαδικασία με στόχο την εύρεση του κατάλληλου αναδόχου υλοποίησης των σχετικών ψηφιακών υπηρεσιών.

Το Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών βρίσκεται ήδη σε περίοδο δοκιμαστικής λειτουργίας, ενώ η παραγωγική αξιοποίησή του αναμένεται το δεύτερο εξάμηνο του 2013.

3.2.18. Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η νέα Απόφαση της ΕΕΤΤ⁸⁰ για τους Δείκτες Ποιότητας σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών Υπηρεσιών (xDSL) και VoIP, εξυπηρέτησης καταναλωτών και πληροφοριών καταλόγου), οι οποίες παρέχονται στο κοινό, εφαρμόστηκε πλήρως το δεύτερο εξάμηνο του 2012. Επισημαίνεται ότι είχε καθοριστεί ένα μεταβατικό διάστημα εφαρμογής, κατά το οποίο ίσχυε για τις ανωτέρω κατηγορίες Δεικτών, η προηγούμενη απόφαση της ΕΕΤΤ⁸¹, ώστε να δοθεί στους παρόχους επαρκής χρόνος μετάβασης προκειμένου να προσαρμόσουν τα συστήματα μέτρησής τους. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ αφενός είχε επικοινωνία με τους παρόχους ώστε να απαντήσει σε ερωτήματά τους σχετικά με τη νέα απόφαση και αφετέρου διαμόρφωσε τα νέα πρότυπα αρχεία υποβολής των αποτελεσμάτων, καθώς και τις σχετικές ενημερωτικές ιστοσελίδες⁸².

Επιπρόσθετα, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε μια πρώτη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων Δεικτών Ποιότητας, που της είχαν αποστείλει με βάση την προηγούμενη απόφασή της, οι μεγαλύτεροι πάροχοι δικτύ-

⁷⁹ Απόφαση ΕΕΤΤ 664/11B/10-09-2012, ΦΕΚ 2973/Β/08-11-2012.

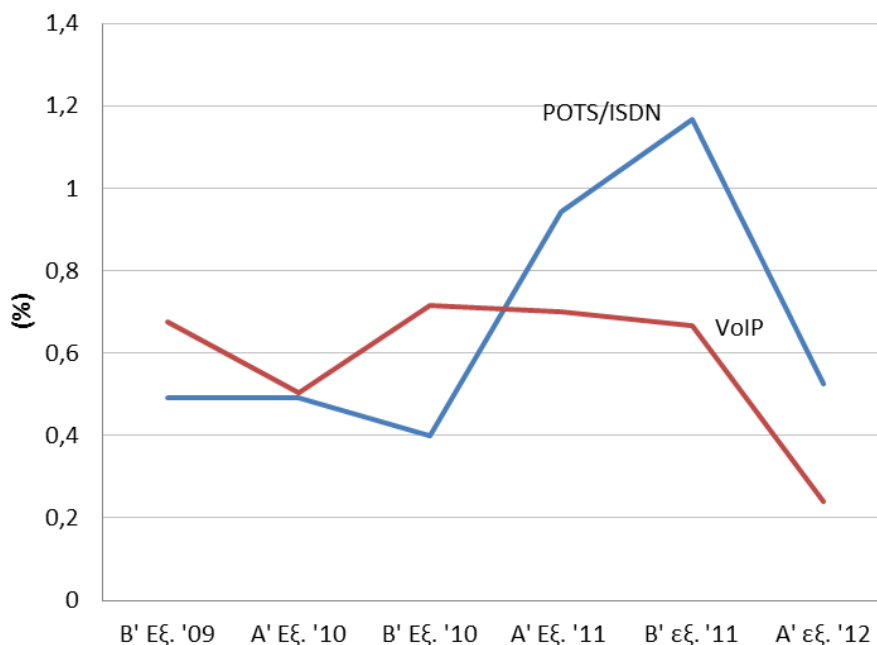
⁸⁰ Απόφαση ΕΕΤΤ 621/011/27-09-2011, ΦΕΚ 2417/Β/01-11-2011.

⁸¹ Απόφαση ΕΕΤΤ 480/017/13-05-2008, ΦΕΚ 1153/Β/24-06-2008.

⁸² http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/QualityIndicators/

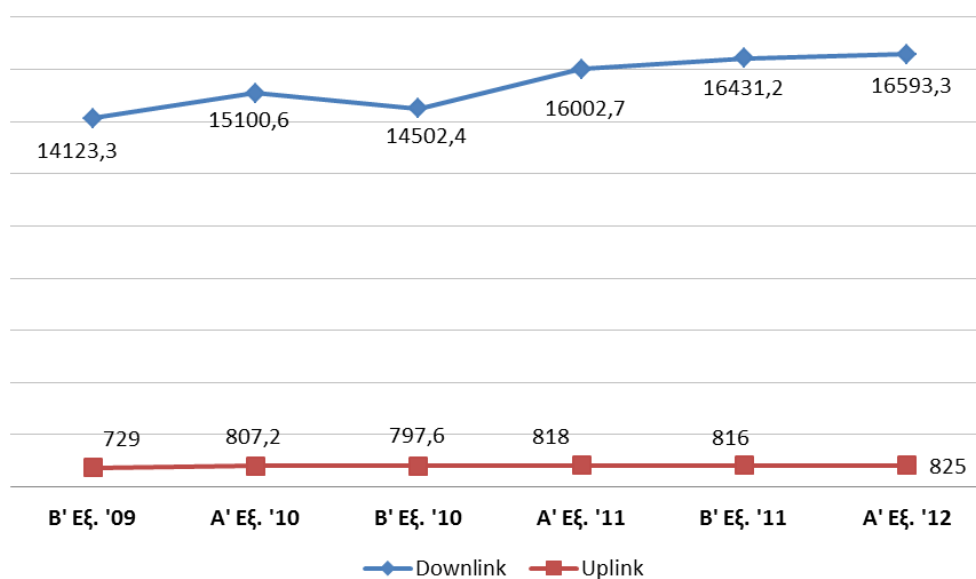
ου⁸³ με κριτήριο τον αριθμό των συνδρομητών. Βασικός στόχος ήταν να δοθεί μια εικόνα της εξέλιξης της απόδοσης των παρόχων τόσο συνολικά όσο και συγκριτικά, δηλαδή των εναλλακτικών παρόχων σε σχέση με τον Πάροχο Καθολικής Υπηρεσίας (ΟΤΕ).

Διάγραμμα 3.1: Ποσοστό Αποτυχίας Κλήσεων

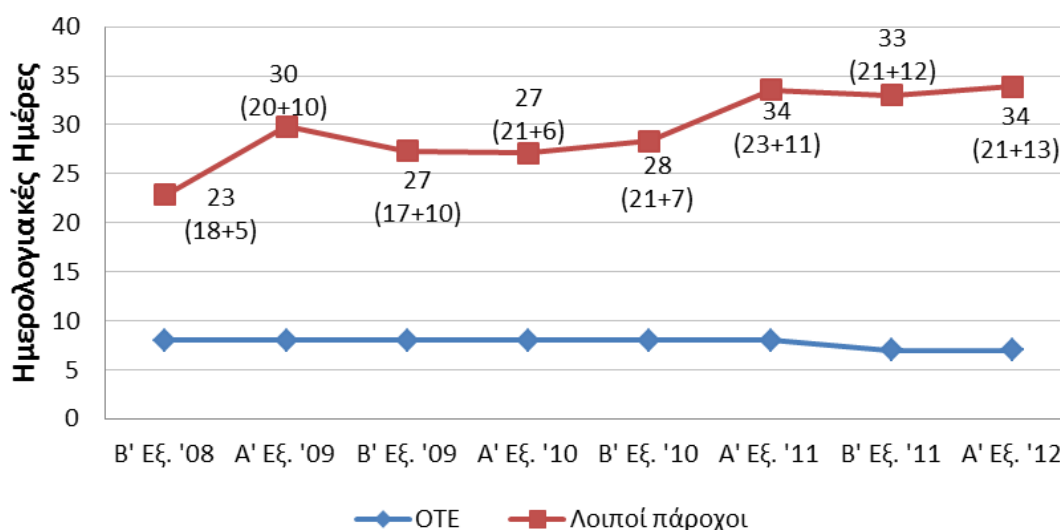


Σημείωση: Στο διάγραμμα αποτυπώνεται το μέσο ποσοστό αποτυχίας κλήσεων για εθνικές κλήσεις επί του συνόλου των κυριότερων παρόχων. Παρουσιάζονται ξεχωριστά αποτελέσματα για υπηρεσίες POTS/ISDN (Forthnet, HOL, On Telecoms, ΟΤΕ, WIND Ελλάς) (Δ.Π. F01) και ξεχωριστά για υπηρεσίες VoIP (Cyta Ελλάδας, On Telecoms) (Δ.Π. B03). Στις υπηρεσίες VoIP έχουν περιληφθεί μόνο οι υπηρεσίες όπου η μετάδοση φωνής μέσω IP πακέτων ξεκινά από τον τοπικό βρόχο ή υποβρόχο.

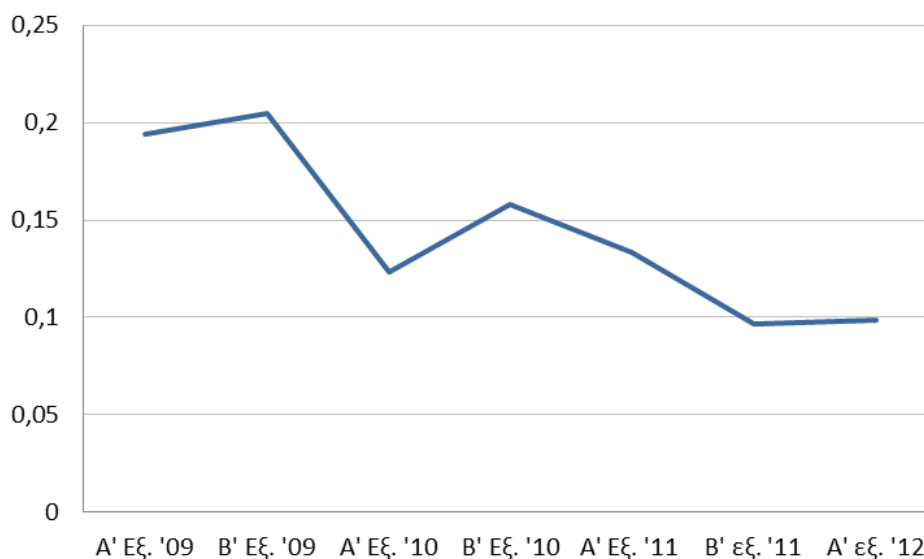
⁸³ Πάροχοι με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές άμεσης υπηρεσίας.

Διάγραμμα 3.2: Μέση Ταχύτητα Μετάδοσης από Τοπικά Κέντρα (kpbs) (πακέτα 24 Mbps/1 Mbps)

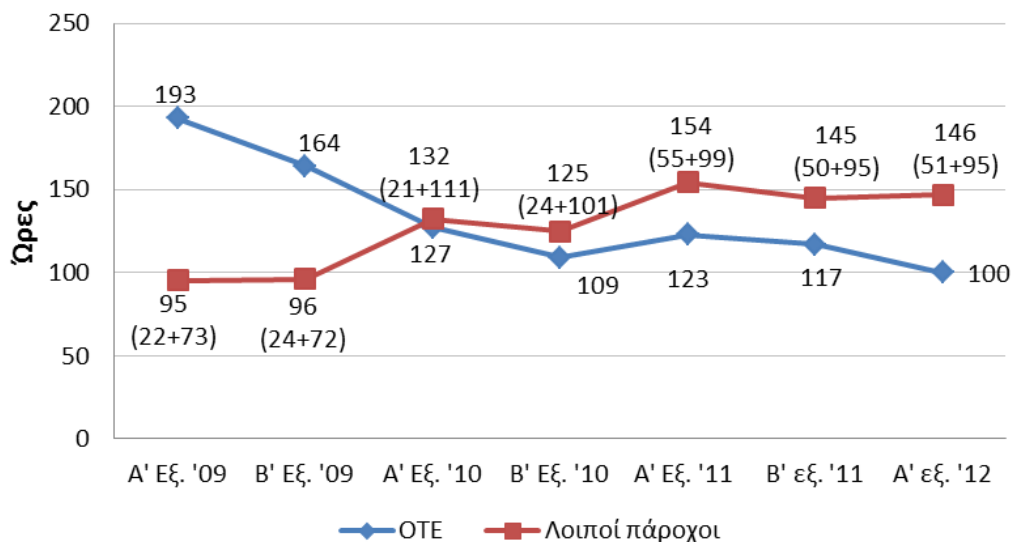
Σημείωση: Στο διάγραμμα αποτυπώνεται η μέση ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων των παρόχων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού (Δ.Π. Β01). Παρουσιάζεται η μέση τιμή των αποτελεσμάτων των παρόχων CYTA Ελλάδος, Forthnet, HOL, On Telecoms, OTE, Wind. Τα αποτελέσματα της εταιρίας Forthnet είναι διαθέσιμα από το Α' εξάμηνο 2010 και μετά, ενώ της εταιρίας CYTA Ελλάδος από το Α' εξάμηνο 2011 και μετά.

Διάγραμμα 3.3: Χρόνοι Παροχής για Αρχική Ευρυζωνική Σύνδεση (95° εκατοστημόριο)

Σημείωση: Στο διάγραμμα αποτυπώνονται οι χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (Δ.Π. Β05). Τα αποτελέσματα για τους λοιπούς παρόχους έως και το Β' εξάμηνο του 2010 αναφέρονται στις εταιρίες Forthnet, HOL, OnTelecoms. Από το Α' εξάμηνο του 2011 και μετά έχουν προστεθεί και οι εταιρίες CYTA Ελλάδος και WIND Ελλάς. Σε κάθε σημείο της καμπύλης των λοιπών παρόχων αναφέρεται η μέση τιμή των αποτελεσμάτων των παρόχων. Στις παρενθέσεις αναγράφεται ο επιμερισμός (ημέρες OTE + ημέρες των ιδίων παρόχων). Τα αποτελέσματα βασίζονται στις μετρήσεις των παρόχων στην άμεση υπηρεσία ΑΠΤΒ.

Διάγραμμα 3.4: Συχνότητα Βλαβών ανά Γραμμή Πρόσβασης

Σημείωση: Στο διάγραμμα αποτυπώνεται ο αριθμός βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης (Δ.Π. Β06). Παρουσιάζεται η μέση τιμή στο σύνολο των εταιριών CYTA Ελλάδος, Forthnet, HOL, On Telecoms, OTE και WIND Ελλάς. Στο Α' εξάμηνο του 2009 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία CYTA Ελλάδος.

Διάγραμμα 3.5: Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών σε Γραμμές Ευρυζωνικής Πρόσβασης (80° εκατοστημόριο)

Σημείωση: Στο Διάγραμμα αποτυπώνονται οι χρόνοι αποκατάστασης βλαβών στη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (Δ.Π. Β07). Τα αποτελέσματα για τους λοιπούς παρόχους έως και το Β' εξάμηνο του 2010 αναφέρονται στις εταιρίες Forthnet, HOL και On Telecoms. Από το Α' εξάμηνο του 2011 και μετά έχουν προστεθεί και οι εταιρίες CYTA Ελλάδος και WIND Ελλάς. Σε κάθε σημείο της καμπύλης των λοιπών παρόχων αναφέρεται η μέση τιμή των αποτελεσμάτων των παρόχων. Στις παρενθέσεις αναγράφεται ο επιμερισμός (ώρες OTE και ώρες των ιδίων παρόχων). Τα αποτελέσματα είναι με βάση τις μετρήσεις των παρόχων στην άμεση υπηρεσία ΑΠТВ.

3.2.19. Κανονισμός Διεθνούς Περιαγωγής

Τον Ιούλιο του 2012, τέθηκε σε ισχύ ο νέος Κανονισμός Διεθνούς Περιαγωγής⁸⁴ σε δημόσια δίκτυα κινητής τηλεφωνίας εντός της ΕΕ, με σκοπό την περαιτέρω μείωση των χρεώσεων Διεθνούς Περιαγωγής, την ενίσχυση της διαφάνειας και την επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών. Ο νέος Κανονισμός, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει:

(α) Ανώτατα όρια χονδρικών και λιανικών τιμών για τις χρεώσεις των υπηρεσιών Περιαγωγής. Σε επίπεδο λιανικής, από την 1^η Ιουλίου του 2012, κάθε συνδρομητής ελληνικής εταιρίας κινητής τηλεφωνίας που ταξιδεύει σε μία από τις χώρες της ΕΕ, καθώς επίσης και σε Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία, χρεώνεται για:

- πραγματοποίηση κλήσης έως 0,29 ευρώ/λεπτό συν ΦΠΑ,
- λήψη κλήσης έως 0,08 ευρώ/λεπτό συν ΦΠΑ,
- αποστολή SMS έως 0,09 ευρώ/SMS συν ΦΠΑ,
- χρήση υπηρεσιών δεδομένων έως 0,70 ευρώ/ΜΒ συν ΦΠΑ.

(β) Κανόνες για την αύξηση της διαφάνειας των τιμών Περιαγωγής και την ενίσχυση της παροχής πληροφοριών σχετικά με τις χρεώσεις.

(γ) Μηχανισμούς προστασίας των καταναλωτών, με σκοπό την αποτροπή ενός ενδεχόμενου υπέρογκου λογαριασμού, λόγω της χρήσης του κινητού ή του φορητού υπολογιστή στο Διαδίκτυο, ενώ βρίσκονται στο εξωτερικό. Κανόνες για τη χωριστή πώληση των ρυθμιζόμενων υπηρεσιών Περιαγωγής από τις εγχώριες υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών που θα τεθούν σε ισχύ από την 1^η Ιουλίου του 2014.

Τέλος, η ΕΕΤΤ ελέγχει τη συμμόρφωση των εταιριών κινητής τηλεφωνίας με τον Κανονισμό και παρακολουθεί τις εξελίξεις στην αγορά Διεθνούς Περιαγωγής σε συνεργασία με το BEREC και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

3.3. Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας

3.3.1. Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα

Οι ευρυζωνικές συνδέσεις στο τέλος Δεκεμβρίου 2012 ανήλθαν σε 2.689.428 γραμμές έναντι 2.464.279 στο τέλος του 2011, σημειώνοντας αύξηση 9%. Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό, κατά το ίδιο διάστημα, έφθασε το 23,8% έναντι 21,8% στο τέλος του 2011. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα, ήδη από τα τέλη του 2011, κατείχε την 21^η θέση (έναντι της 22^{ης} στα μέσα του 2011) μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ, με βάση την ευρυζωνική διείσδυση.

Οι ευρυζωνικές γραμμές μέσω ΑΠΤΒ παρουσίασαν οριακή αύξηση και ανήλθαν το Δεκέμβριο σε 54,8% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών της χώρας έναντι 44,9% των γραμμών ΑΡΥΣ (χονδρικής και λιανικής). Σημειώνεται ότι τα αντίστοιχα μερίδια στο τέλος του 2011 ήταν 54,3% για τις γραμμές ΑΠΤΒ και 45,4% για τις γραμμές ΑΡΥΣ. Η κινητή ευρυζωνικότητα παρέμεινε σε χαμηλό επίπεδο, δεδομένου ότι η διείσδυση με χρήση φορητών υπολογιστών και καρτών για πρόσβαση στο Διαδίκτυο ανήλθε σε 3,6%, ενώ η διείσδυση μέσω δικτύων 3G ανήλθε σε 44,9%.

⁸⁴ Κανονισμός 531/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13^{ης} Ιουνίου 2012, για την Περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:172:0010:01:EL:HTML>).

3.3.2. Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς

Βασική αποστολή της ΕΕΤΤ είναι η αποτελεσματική ρύθμιση της αγοράς με στόχο την ανταγωνιστική ανάπτυξη της, ώστε κάθε πάροχος να απολαμβάνει ίσους όρους εισόδου και δραστηριοποίησης στην αγορά και κάθε καταναλωτής να έχει πρόσβαση σε ανταγωνιστικές υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ομαλή και εύρυθμη μετάβαση της χώρας στα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGAs), μία σύνθετη διαδικασία, που κρίνει το μέλλον της ευρυζωνικής πρόσβασης υψηλών ταχυτήτων στην Ελλάδα. Ήδη από τις αρχές του 2011, η ΕΕΤΤ είχε προχωρήσει σε μια σειρά ενεργειών αναφορικά με τις χονδρικές αγορές παροχής (φυσικής) πρόσβασης σε υποδομή δικτύου και ευρυζωνικής πρόσβασης⁸⁵ (ανάλυση αγορών, προσωρινά μέτρα κατά του ΟΤΕ) με σκοπό να οριστικοποιήσει το συντομότερο δυνατό τη ρύθμιση της σχετικής αγοράς αναφορικά με την παροχή χονδρικών υπηρεσιών μέσω δικτύου πρόσβασης, στο οποίο έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί οπτική ίνα μέχρι τον υπαίθριο καταναλωτή (FTTN/VDSL).

Κατά τη διάρκεια του 2012, η ΕΕΤΤ ενέκρινε⁸⁶, στο πλαίσιο του ετήσιου κοστολογικού ελέγχου, δύο τιμολογιακές προτάσεις για τις αγορές χονδρικής, εξέδωσε⁸⁷ τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης (βλ. ενότητα 3.3.3) και τέλος ενέκρινε⁸⁸ την Προσφορά Αναφοράς για την παροχή υπηρεσιών ΧΕΠ από τον ΟΤΕ σε εναλλακτικούς παρόχους. Περαιτέρω, στο πλαίσιο συνάντησης με τους εναλλακτικούς παρόχους, τον Ιούλιο του 2012, ζητήθηκε από την ΕΕΤΤ η εξέταση εναλλακτικής λύσης για την παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης, μέσω VDSL, η οποία θα επέτρεπε στους παρόχους να προσφέρουν στο καταναλωτικό κοινό προϊόντα ανάλογα με αυτά που θα προσέφερε ο ΟΤΕ στους συνδρομητές του. Ειδικότερα, οι εναλλακτικοί πάροχοι δήλωσαν την επιθυμία τους να διαθέσουν υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης τεχνολογίας VDSL, λαμβάνοντας ΧΕΠ από τον ΟΤΕ, σε συνδυασμό με υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας μέσω ΑΠΤΒ, δηλαδή κατά τρόπο ανάλογο με αυτόν που σχεδίαζε να παρέχει ο ΟΤΕ τις αντίστοιχες υπηρεσίες στους καταναλωτές. Ως εκ τούτου, ζήτησαν ρυθμιστική εξειδίκευση του πλαισίου που θέτουν οι αποφάσεις των αγορών 4 και 5, ιδίως όσον αφορά τη διάθεση προϊόντων χονδρικής από τον ΟΤΕ, τα οποία θα επιτρέψουν στους παρόχους τη διάθεση προϊόντων λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω δικτύου VDSL.

Στο πλαίσιο αυτό και λαμβάνοντας υπόψη την κρίσιμη οικονομική συγκυρία της χώρας και την επιτακτική ανάγκη ενθάρρυνσης των επενδύσεων για την ανάκαμψη της εθνικής οικονομίας, η ΕΕΤΤ αποφάσισε⁸⁹ την εμπορική διάθεση των λιανικών προϊόντων VDSL του ΟΤΕ στην ελληνική αγορά (σε ταχύτητες 30 και 50 Mbps), υπό τον όρο ότι το αντίστοιχο προϊόν χονδρικής είναι διαθέσιμο και πλήρως λειτουργικό προς τους εναλλακτικούς παρόχους, ενώ επιπρόσθετα θα εξεταζόταν κατά πόσο το προϊόν αυτό χονδρικής εξασφαλίζει τη δυνατότητα επαναληψιμότητας (replicability) του λιανικού προϊόντος από τους τελευταίους.

Ο ΟΤΕ ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2012 την παροχή χονδρικών και λιανικών υπηρεσιών VDSL, ενώ εναλλακτικοί πάροχοι, κάνοντας χρήση του νέου χονδρικού προϊόντος, ξεκίνησαν, σχετικά άμεσα, τη διάθεση λιανικών

⁸⁵ Πρόκειται για τις αγορές 4 και 5 της Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2007 αναφορικά με σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση σύμφωνα με την Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, (ΕΕ L 344/65, (2008/879/ΕΚ), 28-12-2007).

⁸⁶ Απόφαση ΕΕΤΤ 640/016/21-02-2012, ΦΕΚ 755/14-03-2012.

⁸⁷ Απόφαση ΕΕΤΤ 636/37/19-01-2012, ΦΕΚ 729/Β/13-03-2012.

⁸⁸ Απόφαση ΕΕΤΤ 654/11/31-05-2012, ΦΕΚ 1846/Β/13-06-2012.

⁸⁹ Απόφαση ΕΕΤΤ 665/05/18-09-2012.

υπηρεσιών VDSL. Τέλος, το Δεκέμβριο του 2012, η ΕΕΤΤ ενέκρινε⁹⁰ την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την ΑΠΤΒ, η οποία και περιλαμβάνει τους όρους, τις προϋποθέσεις, τους δείκτες ποιότητας και τη διαδικασία που θα ακολουθεί ο ΟΤΕ κατά την παροχή χονδρικής υπηρεσίας σε τρίτους παρόχους για την ανάπτυξη και λιανική διάθεση ανταγωνιστικών προϊόντων VDSL, και κατά συνέπεια, παρέχει στους εναλλακτικούς παρόχους τη δυνατότητα να προσφέρουν στους καταναλωτές συνδυασμένες υπηρεσίες φωνής και VDSL.

Χρονικό της ρύθμισης του VDSL από την ΕΕΤΤ

- Λήψη προσωρινών μέτρων κατά του ΟΤΕ σχετικά με τη διάθεση λιανικών υπηρεσιών VDSL (Μάρτιος 2011)
- Ολοκλήρωση της σχετικής ανάλυσης αγοράς εντός τεσσάρων μηνών (Μάρτιος – Ιούλιος 2011).
- Έγκαιρη έγκριση κοστοστρεφών τιμών χονδρικής διάθεσης υπηρεσιών VDSL από τον ΟΤΕ (Δεκέμβριος 2011).
- Έγκριση δύο τιμολογιακών προτάσεων για τις αγορές χονδρικής, στο πλαίσιο του ετήσιου κοστολογικού ελέγχου (Φεβρουάριος 2012).
- Έκδοση του Κανονισμού Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης (Μάρτιος 2012).
- Έγκριση της Προσφοράς Αναφοράς για την παροχή χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης από τον ΟΤΕ σε εναλλακτικούς παρόχους (Ιούλιος 2012).
- Συνάντηση μεταξύ ΕΕΤΤ, ΟΤΕ και εναλλακτικών παρόχων (Ιούλιος 2012).
- Έγκριση της υπό όρους διάθεσης λιανικών προϊόντων VDSL στην ελληνική αγορά από τον ΟΤΕ (Σεπτέμβριος 2012).
- Έγκριση των πρώτων προϊόντων VDSL του ΟΤΕ για λιανική διάθεση, σε ταχύτητες 30 και 50 Mbps (Οκτώβριος 2012).

26 Νοεμβρίου 2012: Λανσάρονται υπηρεσίες VDSL στην ελληνική αγορά.

3.3.3. Κανονισμός Διαχείρισης Φάσματος Βρόχου Δικτύου Πρόσβασης

Το Μάρτιο του 2012, η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια της δημόσιας διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε το 2011, εξέδωσε τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης⁹¹, ο οποίος ορίζει ένα σύνολο κανόνων που διέπουν την ανάπτυξη και λειτουργία των διαφόρων συστημάτων σε συγκεκριμένα σημεία του δικτύου πρόσβασης (Α/Κ, υπαίθριοι καταναμητές δικτύων χαλκού-KV και οπτικού δικτύου πρόσβασης-ONU, εξοπλισμό τελικών χρηστών), με στόχο την ελαχιστοποίηση των παρεμβολών λόγω εισαγωγής σημάτων τεχνολογίας xDSL.

Οι κανόνες αυτοί εφαρμόζονται από όλους τους παρόχους, οι οποίοι παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες τεχνολογίας xDSL με χρήση του υφισταμένου δικτύου πρόσβασης. Η εφαρμογή του Κανονισμού από το σύνολο των παρόχων προωθεί νέες επενδύσεις, χωρίς όμως να απαξιώνει τις παλαιότερες, καθότι διασφαλίζει την ισότιμη πρόσβαση στις υποδομές και τη ρυθμιστική σταθερότητα, ενώ ενθαρρύνει, παράλληλα, την εισαγωγή καινοτόμων υπηρεσιών. Επιπλέον, επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη χρήση της τεχνολογίας, η μέγιστη γεωγραφική κάλυψη των ευρυζωνικών υπηρεσιών, καθώς και η τεχνολογική ουδετερότητα κατά την αξιοποίηση του δικτύου, όπως ορίζει το ισχύον ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο.

⁹⁰ Απόφαση ΕΕΤΤ 675/09/11-12-2012, ΦΕΚ 3402/Β/20-12-2012.

⁹¹ Απόφαση ΕΕΤΤ 636/37/19-01-2012, ΦΕΚ 729/Β/13-03-2012.

Επισημαίνεται ότι ο Κανονισμός που οριοθετεί τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο λειτουργίας του εξοπλισμού που θα εισάγεται στο εξής στα διάφορα σημεία του δικτύου πρόσβασης, ολοκληρώθηκε μετά από ένα περίπου χρόνο συνεργασίας της ΕΕΤΤ με τους παρόχους.

3.3.4. Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων (ΣΑΠΕΣ / «ΥΠΕΡΙΩΝ»)

Στο δεύτερο εξάμηνο του 2012, η ΕΕΤΤ αναβάθμισε το «Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων» (ΣΑΠΕΣ)⁹², προσκαλώντας ταυτόχρονα τους συνδρομητές με ADSL ή VDSL σταθερή ευρυζωνική σύνδεση να συμβάλλουν με τις μετρήσεις τους στην ανάπτυξη του πρώτου ψηφιακού χάρτη ευρυζωνικής κάλυψης της Ελλάδας. Το ΣΑΠΕΣ είναι ένα αξιόπιστο και εύχρηστο Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων που προσφέρει βελτιωμένες και πιο φιλικές εφαρμογές για την αξιολόγηση, τη γεωγραφική αποτύπωση και τη σύγκριση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ευρυζωνικών συνδέσεων από τους ίδιους τους χρήστες.

Με το εργαλείο Network Diagnostic Tool (NDT), οι χρήστες μετρούν τις πραγματικές ταχύτητες πρόσβασης, κατά τη λήψη (download) και αποστολή (upload) δεδομένων, το χρόνο απόκρισης και τις απώλειες πακέτων σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή και χρονική στιγμή (π.χ. χαμηλές ταχύτητες στις ώρες αιχμής). Επίσης, συγκρίνουν την ταχύτητα που πραγματικά απολαμβάνουν με τη μέγιστη ταχύτητα που η σύνδεσή τους μπορεί θεωρητικά να υποστηρίξει, ανάλογα με την απόσταση από το πλησιέστερο αστικό κέντρο.

Το αναβαθμισμένο Σύστημα προσφέρει στο χρήστη την ολοκληρωμένη λειτουργία του εργαλείου «Glasnost» το οποίο ελέγχει εάν ο τηλεπικοινωνιακός πάροχος εφαρμόζει, σε συγκεκριμένες εφαρμογές, πρακτικές επιλεκτικών ρυθμίσεων στη διοχέτευση της κίνησης των πακέτων δεδομένων («traffic shaping»), οι οποίες αποτρέπουν τη βέλτιστη αξιοποίηση της ταχύτητας από τους χρήστες. Παράλληλα, προστέθηκε το M-Lab Notifier, ένα βοηθητικό πρόγραμμα που υπενθυμίζει και διευκολύνει τη συχνή μέτρηση των ευρυζωνικών συνδέσεων, ενώ αξιολογεί διαχρονικά την ποιότητα της σύνδεσης.

Επισημαίνεται ότι το ΣΑΠΕΣ είναι διαθέσιμο από την ΕΕΤΤ σε μορφή ανοιχτού κώδικα, ώστε να είναι δυνατή η αξιοποίηση και προώθησή του, με την ανάπτυξη αντίστοιχων διαδικτυακών εφαρμογών, από Ρυθμιστικές Αρχές που έχουν ήδη εκδηλώσει ενδιαφέρον. Συγκεκριμένα, έχει ήδη προσαρμοστεί και χρησιμοποιείται από τον οργανισμό NZBT στη Νέα Ζηλανδία και από το Γραφείο Επιτρόπου Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ), ενώ παράλληλα, παρουσιάστηκε με επιτυχία σε διεθνή συνέδρια, λαμβάνοντας ιδιαίτερα θετικές κριτικές (Internet Governance Forum 2012, Federation of Telecommunications Engineers of the European Community-FITCE κ.λπ.).

Εντός του πρώτου εξαμήνου του 2013, η ΕΕΤΤ έχει προγραμματίσει σημαντική αναβάθμιση του ΣΑΠΕΣ, με εικαστική του βελτίωση, εμπλουτισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και εργαλείων και ανάληψη επικοινωνιακών δράσεων για την ενημέρωση των χρηστών. Στο πλαίσιο αυτής της προσπάθειας το Σύστημα μετονομάστηκε σε «ΥΠΕΡΙΩΝ».

⁹² Σημειώνεται ότι το ΣΑΠΕΣ αναπτύχθηκε από την ΕΕΤΤ σε συνεργασία με ερευνητές από το Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών και Υπολογιστών (ΕΠΙΣΕΥ) του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ), το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας & Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ ΑΕ) και ερευνητές της διεθνούς κοινοπραξίας Measurement Lab (M-Lab).

3.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Εντός του 2012, η ΕΕΤΤ προέβη σε 44 ακροάσεις για παραβάσεις της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή του δικαίου περί ανταγωνισμού σε θέματα που αφορούσαν τη λειτουργία της αγοράς. Ως αποτέλεσμα των ακροάσεων, επιβλήθηκαν τέσσερα πρόστιμα (Πίνακας 3.6).

Πίνακας 3.6: Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2012)

Θέμα	Αριθμός Ακροάσεων	Πρόστιμο	Σύσταση	Απαλλαγή	Διαγραφή	Λοιπές Κυρώσεις/ Αποφάσεις
Αριθμοδότηση	1	-	-	-	-	1 (Παραπομπή σε άλλη ακρόαση)
Διασύνδεση	5	-	-	-	-	5 (Επίλυση της διαφοράς)
Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	2	1	-	-	-	1
Αδειοδότηση	1	-	-	-	-	1 (Θέτει σε αρχείο)
Ονοματοδοσία στο διαδίκτυο	32	-	-	-	26	6 (2 σε αρχείο, 4 απορρίψεις)
Λοιπά	3	3	-	-	-	-
Σύνολο	44	4	0	0	26	14

3.5. Στόχοι για το 2013

Προτεραιότητα της ΕΕΤΤ στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι η διασφάλιση του ανταγωνισμού, αλλά και η ενθάρρυνση της διάθεσης ποιοτικών και καινοτομικών προϊόντων με γνώμονα τα συμφέροντα των καταναλωτών και την επίτευξη του μέγιστου δυνατού αναπτυξιακού οφέλους για την ελληνική οικονομία.

Ειδικότερα, οι στόχοι για το 2013 συνοψίζονται ως εξής:

1. Προώθηση μετάβασης σε Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς:
 - Αναθεώρηση, εντός του πρώτου εξαμήνου της χρονιάς, της Προσφοράς Αναφοράς, για την παροχή Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητου (EMA) βρόχου.
 - Διενέργεια ανάλυσης στις αγορές (α) φωνητικών κλήσεων (β) διασύνδεσης, (γ) πρόσβασης στο τηλεφωνικό δίκτυο, ενώ θα αξιολογηθεί και η ανάγκη αντίστοιχης ανάλυσης στις αγορές χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (ορισμός EMA και υπηρεσίες naked VDSL) και αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο.
2. Κανονιστικά θέματα και εξειδίκευση ρυθμιστικών υποχρεώσεων:
 - Εξέταση της νέας έκδοσης ή αναθεώρησης δευτερογενούς νομοθεσίας όπως προκύπτει από το Ν. 4070/2012, μετά την ολοκλήρωση της έκδοσης του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ).

- Τροποποίηση Κανονισμού Domain Names.
 - Επανεξέταση Κανονισμού Διασύνδεσης με βάση το νέο πλαίσιο.
 - Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης και εισήγηση προς το Υπουργείο για προσδιορισμό εύλογων αιτημάτων πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών κλήσεων στο πλαίσιο της ΚΥ.
 - Αναθεώρηση Κανονισμού Στόχων Επίδοσης Καθολικής Υπηρεσίας.
 - Έκδοση Προσφοράς Αναφοράς Μισθωμένων Γραμμών ΟΤΕ.
 - Ολοκλήρωση Bottom up για προσδιορισμό τελών τερματισμού σε σταθερά δίκτυα.
3. Θέματα Καθολικής Υπηρεσίας:
- Έλεγχος της υποβληθείσας από τον ΟΤΕ μελέτης προσδιορισμού του Καθαρού Κόστους παροχής ΚΥ για το έτος 2010.
 - Έλεγχος της συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις από την ΕΕΤΤ εγκεκριμένες αρχές κοστολόγησης της ΚΥ, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου της ορθότητας της επικαιροποίησης από τον ΟΤΕ των παγίων στοιχείων του, καθώς και του υπολογισμού των οφελών του ΟΤΕ ως παρόχου ΚΥ.
4. Ενίσχυση εμπιστοσύνης του καταναλωτή:
- Δείκτες Ποιότητας.
Παρεμβάσεις για παροχή έγκαιρης, αντικειμενικής, και συγκρίσιμης πληροφόρησης σχετικά με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών καθώς και την ποιότητα των σταθερών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται στην χώρα μας από τους υπόχρεους παρόχους. Ειδικότερα, η βασική επιδίωξη της ΕΕΤΤ είναι οι τελικοί χρήστες να διευκολύνονται αφενός στη σύγκριση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από διαφορετικούς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αφετέρου στην πιστοποίηση, στο μέτρο του δυνατού, της ποιότητας υπηρεσιών που ήδη τους παρέχονται.
 - Προώθηση του Παρατηρητηρίου Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής, μίας πρωτοποριακής ηλεκτρονικής υπηρεσίας της ΕΕΤΤ, που θα επιτρέπει στους καταναλωτές να αξιολογούν και κυρίως να συγκρίνουν τα προϊόντα και τις τιμές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών
 - Επέκταση, βελτίωση και ανάπτυξη νέων διαδικτυακών εφαρμογών για τους καταναλωτές με κυριότερη το Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων (ΣΑΠΕΣ), το οποίο επιτρέπει τη μέτρηση της πραγματικής ευρυζωνικής ταχύτητας από τους ίδιους τους καταναλωτές, όχι μόνο για σταθερές, αλλά και για κινητές συνδέσεις. Οι μετρήσεις αυτές θα αφορούν ποιοτικά χαρακτηριστικά της σύνδεσης τους – όπως είναι το εύρος της κάλυψης ή η «πραγματική» ταχύτητα σε γεωγραφικές περιοχές και τοποθεσίες ανά την επικράτεια – και θα αξιολογούνται σύμφωνα με διεθνή πρότυπα.
 - Αναβάθμιση του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση των καταγγελιών για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προς όφελος του πολίτη. Σχετικώς, προγραμματίζεται η τυποποίηση και αναβάθμιση της διαδικασίας εξυπηρέτησης, αλλά και η επικαιροποίηση των ποσοτικών και ποιοτικών κριτηρίων για τις λειτουργίες του ΤΕΚ.
5. Ελεγκτικές δράσεις:
- Έλεγχος συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις υποχρεώσεις ελέγχου τιμών/κοστολόγησης/λογιστικού διαχωρισμού των υπό ρύθμιση υπηρεσιών, τόσο σε επίπεδο αγορών χονδρικής, όσο και σε επίπεδο αγορών λιανικής, όπως αυτές επιβάλλονται από την κείμενη εθνική και κοινοτική νομοθεσία, και τις σχετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ.

- Διενέργεια συστηματικών ελέγχων συμμόρφωσης με τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στον Τοπικό Βρόχο σε συνδυασμό, εφόσον απαιτείται, με μετρήσεις της φασματικής πυκνότητας της εγγεόμενης ισχύος, με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ώστε να υπάρχει δυνατότητα περισσότερων επιλογών για τους καταναλωτές, τόσο σε σημερινές όσο και σε μελλοντικές ευρυζωνικές υπηρεσίες με υψηλότερες ταχύτητες πρόσβασης. Οι έλεγχοι αυτοί καθίστανται αναγκαίοι λόγω της εισαγωγής τεχνολογιών VDSL στην ελληνική αγορά.
 - Έλεγχοι ζητημάτων Τοπικού Βρόχου, ώστε να διασφαλιστεί η ποιοτική παροχή σταθερών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές.
 - Έλεγχοι εφαρμογής του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών στις εγκαταστάσεις των παρόχων με αντικείμενο την τήρηση των οριζόμενων από την κείμενη νομοθεσία για τη φορητότητα αριθμών, η οποία έχει ιδιαίτερη σημασία για την ενδυνάμωση του ανταγωνισμού στην αγορά. Οι έλεγχοι θα βοηθήσουν στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς σε θέματα φορητότητας προς όφελος των καταναλωτών.
 - Διεξαγωγή ελέγχων ιδίως σε καταστήματα/σημεία πώλησης των παρόχων με αντικείμενο την τήρηση των υποχρεώσεών τους προς τους καταναλωτές, όπως αυτές ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία (κώδικας δεοντολογίας κ.λπ.). Οι έλεγχοι θα αποτυπώσουν το βαθμό συμμόρφωσης των παρόχων και θα αναδείξουν τυχόν σημεία για τα οποία θα απαιτηθεί παρέμβαση στην ΕΕΤΤ.
 - Έλεγχος οικονομικών προγραμμάτων της επιχείρησης με ΣΙΑ για την ύπαρξη ή μη συμπίεσης περιθωρίου τιμών από την ΕΕΤΤ για την διασφάλιση της «επαναληψιμότητάς» τους από τους εναλλακτικούς παρόχους εδραιώνοντας συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού και την καλύτερη λειτουργία της αγοράς.
6. Δημοπρασίες Φάσματος
- Προετοιμασία δημόσιας διαβούλευσης, οικονομικών μελετών και τεύχους προκήρυξης για την δημοπρασία επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης.
 - Διεξαγωγή δημοπρασίας επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης (εφόσον ληφθούν οι αναγκαίες πολιτικές αποφάσεις).
 - Έναρξη διαδικασίας χορήγησης αδειών LMDS- WiMAX που λήγουν το 2015.

4. Πρωτοβουλίες & Δράσεις της ΕΕΤΤ στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων

Εισαγωγή

Το 2012, μετά την έκδοση των Νόμων 4053 και 4070, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην προσαρμογή της δευτερογενούς νομοθεσίας που διέπει τη λειτουργία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Συγκεκριμένα, εξέδωσε το νέο Κανονισμό Αδειών Κατασκευών Κεραιών και ανέπτυξε και έθεσε σε λειτουργία το Σύστημα Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) που διευκολύνει την αδειοδότηση κεραιών, απλοποιώντας τις σχετικές διαδικασίες. Έμφαση δόθηκε στην εποπτεία του ραδιοηλεκτροπτικού φάσματος με γνώμονα την ομαλή μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση, ενώ συνεχίστηκαν εντατικά οι έλεγχοι στην αγορά, με στόχο αφενός τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και αφετέρου την προστασία και ασφάλεια των καταναλωτών.

4.1. Διαχείριση και Εποπτεία Φάσματος

4.1.1. Κανονισμός Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, η ΕΕΤΤ προέβη το 2012 στην τροποποίηση του Κανονισμού Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων υπό Καθεστώς Γενικής Άδειας για την Παροχή Δικτύων ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Ο εν λόγω Κανονισμός καθορίζει το πλαίσιο χρήσης ραδιοσυχνοτήτων υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και τη διαδικασία χορήγησης ατομικών Δικαιωμάτων Χρήσης μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων για την παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η συγκεκριμένη τροποποίηση πραγματοποιήθηκε υπό το πρίσμα της διαρκούς επικαιροποίησης του ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει τη χρήση και τη χορήγηση των δικαιωμάτων χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και αποτελεί μέρος της πάγιας δραστηριότητας της ΕΕΤΤ, με σκοπό την προσαρμογή του ελληνικού ρυθμιστικού περιβάλλοντος στις απαιτήσεις του διεθνούς και ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου. Η τελική μορφή του τροποποιημένου Κανονισμού⁹³ προέκυψε κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης.

Η σημαντικότερη αλλαγή που επιφέρει στη χρήση και τη χορήγηση των ως άνω δικαιωμάτων χρήσης η τροποποιημένη έκδοση τού συγκεκριμένου Κανονισμού είναι, κατ' εφαρμογή του Ν. 4070/2012, η προσθήκη διατάξεων σχετικά με τα ακόλουθα:

- Την αποθεματοποίηση φάσματος.
- Την ουδετερότητα ως προς τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία και την παρεχόμενη υπηρεσία.
- Τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε ειδικά ραδιοδίκτυα.

4.1.2. Σταθερή Υπηρεσία

Η Σταθερή Υπηρεσία περιλαμβάνει ασύρματα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ανάμεσα σε καθορισμένα σταθερά σημεία. Διακρίνονται δύο κατηγορίες όσον αφορά τις ανάγκες που τα δίκτυα αυτά εξυπηρετούν:

- Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό.
- Κάλυψη ίδιων τηλεπικοινωνιακών αναγκών.

Οι ραδιοζεύξεις της Σταθερής Υπηρεσίας χρησιμοποιούνται εκτενώς, αφενός από παρόχους δικτύων κινητών επικοινωνιών για υποστήριξη των υποδομών των δικτύων τους και αφετέρου από παρόχους σταθερής

⁹³ Απόφαση ΕΕΤΤ 676/30/20-12-2012 «Κανονισμός Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων υπό Καθεστώς Γενικής Άδειας για την Παροχή Δικτύων ή / και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», ΦΕΚ 110/Β/24-01-2013.

τηλεφωνίας για ασύρματη διασύνδεση στα δίκτυά τους, κυρίως σε περιοχές όπου δεν είναι εύκολη η δημιουργία ενσύρματου δικτύου (χαλκού ή οπτικών ινών). Επίσης, χρησιμοποιούνται από ραδιοφωνικούς και τηλεοπτικούς σταθμούς για μεταφορά προγράμματος από το σημείο παραγωγής στο κέντρο εκπομπής.

Για τη λειτουργία των συγκεκριμένων δικτύων απαιτείται, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, χορήγηση σχετικού δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνοτήτων. Κατά τη διάρκεια του 2012, χορηγήθηκαν:

- 870 νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν, πρωτίστως, δίκτυα κορμού εταιριών παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- 32 δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη ιδίων τηλεπικοινωνιακών αναγκών, κατά κύριο λόγο για τη μεταφορά ραδιοφωνικού ή τηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής (studio) στο κέντρο εκπομπής.

Στόχος της ΕΕΤΤ είναι η βέλτιστη τεχνική και οικονομική διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που χρησιμοποιείται για εφαρμογές της σταθερής υπηρεσίας. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ εναρμονίζει διαρκώς τους όρους χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων σταθερής υπηρεσίας με την ευρωπαϊκή πρακτική. Κατά τη διάρκεια του 2012, τροποποιήθηκαν 480 δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν, ως επί το πλείστον, την προσαρμογή στα εναρμονισμένα πλάνα διαυλοποίησης που προτείνονται στον Κανονισμό Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων⁹⁴.

Αναφορικά με τον έλεγχο νομιμότητας και τα προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα σταθερής υπηρεσίας, η ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 95 καταγγελίες:

- 10 για έλεγχο νομιμότητας και προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα ασύρματης πρόσβασης (WiFi και WiMAX).
- 76 για έλεγχο νομιμότητας ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων.
- 9 για έλεγχο παρεμβολών σε αδειοδοτημένη ραδιοηλεκτρική ζεύξη.

Επιπρόσθετα, κατόπιν αυτεπάγγελτων ελέγχων που πραγματοποίησε το Περιφερειακό Γραφείο Πάτρας στους Νομούς της αρμοδιότητάς του, διαπιστώθηκαν 44 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. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκαν οι αντίστοιχες συστάσεις στους συγκεκριμένους σταθμούς, προκειμένου να διακόψουν τη λειτουργία των συγκεκριμένων ραδιοζεύξεων και να αιτηθούν τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.

4.1.3. Δορυφορικές Υπηρεσίες

Η εγκατάσταση και λειτουργία επίγειων δορυφορικών σταθμών απαιτεί εθνικό και διεθνή συντονισμό με υφιστάμενα επίγεια δίκτυα σταθερής και δορυφορικής υπηρεσίας για την αποφυγή παρεμβολών. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ εφάρμοσε τις διαδικασίες που προβλέπονται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunications Union-ITU) και εναρμόνισε και το 2012 τους εγχώριους και ξένους επίγειους δορυφορικούς σταθμούς με τα υφιστάμενα ασύρματα δίκτυα.

Επιπλέον κατά το 2012:

⁹⁴ Απόφαση ΕΕΤΤ 624/216/20-10-2011 «Κανονισμός Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων», ΦΕΚ 2512/Β/7-11-2011.

- Τροποποιήθηκαν δύο χορηγηθέντα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε επίγειους δορυφορικούς σταθμούς.
- Απορρίφθηκε ένα αίτημα χορήγησης δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για διοικητικούς λόγους.

Στο πλαίσιο της εποπτείας και του ελέγχου του φάσματος που χρησιμοποιούν οι δορυφορικές υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ προέβη κατά το 2012 στις απαραίτητες ενέργειες για τον έλεγχο μίας καταγγελίας για παρεμβολές σε λήψη δορυφορικών καναλιών στην Αττική.

Περαιτέρω, γνωστοποιήθηκαν στην ΕΕΤΤ προβλήματα παρεμβολών στη ζώνη 1400-1427 MHz, η οποία χρησιμοποιείται από το δορυφορικό σύστημα παθητικής μέτρησης της υγρασίας του εδάφους και της αλατότητας των ωκεανών (Soil Moisture and Ocean Salinity) του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διαστήματος (European Space Agency), από επίγειες εκπομπές σημάτων σε διάφορες θέσεις στην ελληνική Επικράτεια. Από το σύνολο των ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν διαπιστώθηκε ότι τα περισσότερα προβλήματα οφείλονταν σε επίγειες ραδιοζεύξεις της σταθερής υπηρεσίας, καθώς και σε εκπομπές παρασιτικών σημάτων κατά την ευρυεκπομπή ραδιοτηλεοπτικών σταθμών. Η ΕΕΤΤ προέβη άμεσα στις δέουσες ενέργειες για την επίλυση των ανωτέρω προβλημάτων, ενώ οι έλεγχοι συνεχίζονται προκειμένου να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος SMOS.

Χορήγηση Δικαιωμάτων στη Ζώνη των 28GHz

Η ΕΕΤΤ χορήγησε Δικαίωμα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων στην εν λόγω ζώνη για την ανάπτυξη επίγειων δορυφορικών σταθμών (HUB/GateWays), οι οποίοι θα δρομολογούν υψηλής χωρητικότητας κίνηση, κάνοντας χρήση πολλαπλών ανοδικών διαύλων μεγάλου εύρους (π.χ., 72×40 MHz, 8×125 MHz, 5×250 MHz), μέσω δορυφόρων μη γεωστατικής τροχιάς.

4.1.4. Κινητή Υπηρεσία

Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας

Τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας περιλαμβάνουν ασύρματα ψηφιακά συστήματα μεταφοράς ήχου και δεδομένων κυψελοειδούς τεχνολογίας (GSM/DCS/UMTS/LTE) για τη λειτουργία των οποίων απαιτείται χορήγηση δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνοτήτων από την ΕΕΤΤ.

Το 2012, η ΕΕΤΤ έλαβε 114 καταγγελίες που αφορούσαν παρεμβολές στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης με τους οποίους επικοινωνούν οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας. Από τις καταγγελίες αυτές, οι 62 αφορούσαν προβλήματα παρεμβολών στους Νομούς, όπου εδρεύουν τα κεντρικά και περιφερειακά γραφεία της ΕΕΤΤ, και οι 52 αφορούσαν τους υπόλοιπους Νομούς.

Προκειμένου να διερευνηθούν οι εν λόγω καταγγελίες, πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι στο σύνολο σχεδόν των περιπτώσεων με τους σταθερούς και τους κινητούς σταθμούς εποπτείας που διαθέτει η ΕΕΤΤ και με κριτήριο προτεραιότητας τη σημασία τους για την ομαλή λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Κατόπιν ενεργειών της ΕΕΤΤ, επιλύθηκε το σύνολο σχεδόν των προβλημάτων από παρεμβολές, ενώ σε λίγες περιπτώσεις απαιτούνται επανέλεγχοι και περαιτέρω ενέργειες.

Συγκεντρωτικά, τις κύριες πηγές παρεμβολών αποτέλεσαν:

- Ασύρματες συσκευές σταθερής τηλεφωνίας τεχνολογίας DECT 6.
- Συστήματα αναμεταδοτών των σημάτων κινητής τηλεφωνίας.
- Συστήματα παρεμπόδισης της χρήσης συσκευών κινητής τηλεφωνίας («Jammers»).

- Συστήματα ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων για μεταφορά ήχου, εικόνας ή/και δεδομένων από ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς και στρατιωτικούς φορείς.
- Παρασιτικές εκπομπές από συστήματα ευρυεκπομπής ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.
- Παρασιτικές εκπομπές από συστήματα ενίσχυσης τηλεοπτικών σημάτων.
- Ασύρματα συστήματα συναγερμών οχημάτων.

Έλεγχος Τήρησης Υποχρεώσεων Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας

Οι κάτοχοι των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την κινητή υπηρεσία έχουν την υποχρέωση να καταθέτουν στην ΕΕΤΤ εξαμηνιαίες εκθέσεις επέκτασης δικτύου. Στις εκθέσεις αυτές περιλαμβάνονται στοιχεία που αφορούν τους όρους των σχετικών δικαιωμάτων χρήσης, όπως είναι το ποσοστό ραδιοκάλυψης που πρέπει να ικανοποιεί ο πάροχος (γεωγραφικής και πληθυσμιακής), η ποιότητα και οι προδιαγραφές ποιότητας παροχής του δικτύου υπηρεσιών, η ανάπτυξη του δικτύου στο εξάμηνο αναφοράς, καθώς και τεχνικά στοιχεία για το ραδιοδίκτυο, το δίκτυο μετάδοσης και το δίκτυο μεταγωγής.

Το 2012, η ΕΕΤΤ εξέτασε τις εκθέσεις επέκτασης δικτύου που κατέθεσαν οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας για το δεύτερο εξάμηνο του 2011 και το πρώτο εξάμηνο του 2012. Αναφορικά με τη βασική παράμετρο της ραδιοκάλυψης, από το περιεχόμενο των εκθέσεων προέκυψε ότι όλοι οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας καλύπτουν τις υποχρεώσεις τους τόσο στο δίκτυο 2^{ης} όσο και στο δίκτυο 3^{ης} γενιάς.

Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Συστημάτων Κινητών Επικοινωνιών

Με σχετική απόφασή της⁹⁵, η ΕΕΤΤ τροποποίησε τον Κανονισμό καθορισμού των δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μετά από σχετική διαβούλευση με την αγορά. Με το νέο Κανονισμό επιλύονται προβλήματα και ασάφειες που προέκυψαν κατά την εφαρμογή του προηγούμενου, και επιπλέον, συμπεριλαμβάνονται νέοι δείκτες ποιότητας για τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας 3^{ης} γενιάς, οι οποίοι μπορούν να δώσουν μια καλύτερη εικόνα της ποιότητας των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ., ποιότητα υπηρεσιών διαδικτύου σε κινητά δίκτυα).

Η ΕΕΤΤ, αναγνωρίζοντας την ανάγκη για την εξαγωγή αντικειμενικών αποτελεσμάτων σύγκρισης των δεικτών ποιότητας των δικτύων κινητών επικοινωνιών, αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου τη διενέργεια των σχετικών μετρήσεων, λαμβάνοντας υπόψη τα διεθνή πρότυπα και τις σχετικές συστάσεις.

Σύστημα Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Για την απόκτηση τόσο της απαραίτητης υποδομής για την καταγραφή, αποθήκευση, επεξεργασία και παρουσίαση των μετρήσεων δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και το μηχανισμό ανανέωσης των τιμών τους, ανά συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα, η ΕΕΤΤ πρότεινε την εκπόνηση έργου με τίτλο «Σύστημα Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», το οποίο εντάχθηκε στα έργα που θα χρηματοδοτηθούν μέσω ΕΣΠΑ.

Στο πλαίσιο αυτού του έργου, θα αποκτηθούν τα κατάλληλα σταθερά ή φορητά εργαλεία μετρήσεων που είναι απαραίτητα για τη μέτρηση και σύγκριση των δεικτών ποιότητας κινητών επικοινωνιών, το λογισμικό

⁹⁵ Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ 621/011/27-09-2011 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-05-2008 «Καθορισμός των δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 1153/Β/2008)», ΦΕΚ 2417/Β/01-11-2011.

για τις μετρήσεις κάθε χρήστη, καθώς και η πληροφοριακή πλατφόρμα για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων στο διαδίκτυο.

Με τα αποτελέσματα που θα συλλέγονται από τα εργαλεία μετρήσεων θα τροφοδοτείται το πληροφοριακό σύστημα, το οποίο θα φροντίζει για την αποθήκευση, επεξεργασία, παρουσίαση και σύγκριση των μετρήσεων.

Ο μετρητικός εξοπλισμός για τη διεξαγωγή εκστρατείας μετρήσεων από την ΕΕΤΤ διακρίνεται σε δύο υποσυστήματα:

- Το διαδραστικό σύστημα απεικόνισης μετρήσεων για Δείκτες Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, που, μέσω των αναλυτικών μετρήσεων των δεικτών ποιότητας κινητών υπηρεσιών θα εξασφαλίζει στους τελικούς χρήστες (οικιακούς και επαγγελματικούς) την παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης και σύγκρισης της ποιότητας των δικτύων κινητών επικοινωνιών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια ανά γεωγραφικές περιοχές/τοποθεσίες.
- Τη μελέτη διεθνών πρακτικών στις μετρήσεις των δεικτών ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών για υπάρχουσες και νέες τεχνολογίες και προσαρμογή τους στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών και στο κανονιστικό πλαίσιο η οποία στοχεύει στη δημιουργία δικτύου μετρήσεων σε πραγματικό χρόνο των δεικτών ποιότητας των ευρυζωνικών υπηρεσιών στα δίκτυα κινητών επικοινωνιών όλων των παρόχων ταυτόχρονα. Θα αποτελείται από ένα σύνολο 20 μεταφερόμενων σταθμών μέτρησης, οι οποίοι θα μπορούν να τοποθετηθούν σε επιλεγμένα σημεία. Τέτοια σημεία μπορεί να είναι αεροδρόμια, λιμάνια, μεγάλα εμπορικά κέντρα και σημεία διεξαγωγής εκδηλώσεων, στα οποία οι πάροχοι καλούνται να εξυπηρετήσουν πλήθος κόσμου και συνεπώς είναι πιθανόν να εμφανιστούν προβλήματα, όσον αφορά την κάλυψη και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.

Ειδικά Ραδιοδίκτυα

Ειδικά ραδιοδίκτυα είναι τα Ιδιωτικά Δίκτυα Κινητής Υπηρεσίας (Private Mobile Radio-PMR) που χρησιμοποιούνται για την κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας διαφόρων επαγγελματιών χρηστών, όπως τα δίκτυα επικοινωνίας των ραδιοταξί, των εταιριών παροχής υπηρεσιών ασφάλειας κ.λπ.

Η ΕΕΤΤ χορηγεί δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ως επί το πλείστον στις ζώνες VHF και UHF. Τα δικαιώματα αυτά αφορούν δίκτυα ευρύτερων ή περιορισμένων περιοχών. Σύμφωνα με το νέο Νόμο 4070/2012, η εγκατάσταση και λειτουργία ειδικών ραδιοδικτύων τελεί υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, αλλά δεν απαιτείται πλέον η υποβολή δήλωσης καταχώρησης στο μητρώο παρόχων δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που τηρεί η ΕΕΤΤ.

Το 2012 διεκπεραιώθηκε το σύνολο των αιτήσεων που ήταν πλήρεις και εκδόθηκαν συνολικά 115 αποφάσεις, από τις οποίες οι 95 αφορούσαν χορήγηση νέου ή τροποποίηση υφιστάμενου δικαιώματος και οι 20 αφορούσαν κατάργηση υφιστάμενων δικαιωμάτων.

Αναφορικά με θέματα παρεμβολών, κατά τη διάρκεια του 2012, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 17 καταγγελιών για παρεμβολές σε ειδικά ραδιοδίκτυα συνεταιρισμών ραδιοταξί, δήμων και ιδιωτικών εταιριών. Η πλειονότητα των προβλημάτων οφειλόταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων της σταθερής και κινητής υπηρεσίας και σε παρασιτικές εκπομπές ραδιοδικτύων και συστημάτων ευρυεκπομπής ραδιοτηλεοπτικών σταθμών. Επίσης, υποβλήθηκαν 32 καταγγελίες που αφορούσαν τον έλεγχο παρεμβολών σε συστήματα τηλεχειρισμού και σε οικιακές ηλεκτρονικές συσκευές, καθώς και τον έλεγχο νομιμότητας κεραιοσυστημάτων ραδιοδικτύων.

Στο σύνολο των προαναφερόμενων περιπτώσεων πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος, δρομολογήθηκαν άμεσα οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση των προβλημάτων και όπου ήταν αναγκαίο, τέθηκαν σε εφαρμογή οι διαδικασίες για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων.

4.1.5. Υποστηρικτικές Υπηρεσίες στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας

Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση εικόνας και ήχου αποτελούν μια σημαντική κατηγορία υπηρεσιών. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η μεταφορά ραδιοτηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής προς το δίκτυο μετάδοσης, η κάλυψη ενός αθλητικού γεγονότος, μιας εξωτερικής παράστασης ή άλλου έκτακτου γεγονότος. Για την κάλυψη τέτοιων περιπτώσεων απαιτείται ραδιοεξοπλισμός, όπως ασύρματες κάμερες και μικρόφωνα, καθώς και φορητές μικροκυματικές ζεύξεις και συστήματα μετάδοσης φωνής. 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 δύο μήνες.

Το 2012, κατόπιν σχετικών αιτήσεων, χορηγήθηκαν προσωρινά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε εννιά δορυφορικούς σταθμούς συλλογής ειδήσεων. Πρόκειται κυρίως για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς μετάδοσης εικόνας και ήχου από χρήστες του εξωτερικού για την τηλεοπτική κάλυψη έκτακτων γεγονότων (π.χ., επισκέψεις υψηλών προσώπων), αθλητικών διοργανώσεων (προκριματικά Champions League 2012) καθώς και γεγονότων όπως οι βουλευτικές εκλογές και η Αφή της Ολυμπιακής Φλόγας.

Επίσης, κατόπιν σχετικών αιτήσεων και στο πλαίσιο ραδιοτηλεοπτικής κάλυψης της Αφής της Ολυμπιακής Φλόγας χορηγήθηκαν προσωρινά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε ασύρματες κάμερες, ειδικά ραδιοδίκτυα, ασύρματα μικρόφωνα και συστήματα επιστροφής ήχου.

4.1.6. Ραδιοφωνία –Τηλεόραση

Χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης σε Τηλεοπτικούς Σταθμούς

Η ΕΕΤΤ, από το 2007, είναι αρμόδια για την εποπτεία του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος και τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε:

- αναλογικούς τηλεοπτικούς σταθμούς εθνικής εμβέλειας, σε θέσεις που δεν είχαν δηλώσει στο Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ)^{96,97} και
- αναλογικούς τηλεοπτικούς σταθμούς τοπικής και περιφερειακής εμβέλειας⁹⁸ κατόπιν σχετικής αίτησης του ενδιαφερομένου.

Η ανωτέρω αρμοδιότητα για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης είναι προσωρινή και λήγει με την έναρξη ισχύος του Χάρτη Συχνοτήτων για την αναλογική ή και ψηφιακή τηλεόραση⁹⁹.

Στο πλαίσιο εφαρμογής των παραπάνω, η ΕΕΤΤ το 2012:

⁹⁶ Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του Ν. 3548/2007 «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις».

⁹⁷ Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του Ν. 1866/1989.

⁹⁸ Οι οποίοι πληρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 17 του Ν. 2644/1998.

⁹⁹ Με την έκδοση κοινών Αποφάσεων του Υπουργού Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και του Υπουργού στον οποίο ανατίθενται εκάστοτε οι αρμοδιότητες του Υπουργού Τύπου και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ).

- Επικαιροποίησε τη βάση δεδομένων που διατηρεί από το 2008, όπου καταχωρούνται οι εκπομπές των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών εθνικής, περιφερειακής και τοπικής εμβέλειας και η οποία περιλαμβάνει πλέον περί τις 5.400 εγγραφές.
- Δέχθηκε¹⁰⁰ 30 νέα αιτήματα τηλεοπτικών σταθμών για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης τηλεοπτικών διαύλων σε νέες θέσεις εκπομπής. Επιπλέον, χορηγήθηκαν επτά δικαιώματα χρήσης τηλεοπτικών διαύλων για αντίστοιχα αιτήματα που είχαν κατατεθεί, ενώ εννιά αιτήματα δεν εξετάστηκαν ή επεστράφησαν γιατί η χορήγηση των αιτηθισών θέσεων εκπομπής δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Ν.3548/2007¹⁰¹. Επίσης, δύο αιτήματα απορρίφθηκαν για λόγους παρεμβολών είτε σε αδειοδοτημένο τηλεοπτικό σταθμό είτε στην ΕΡΤ ή σε δίκτυο ψηφιακής τηλεοπτικής ευρυεκπομπής. Τέλος, η ΕΕΤΤ προέβη σε ανανεώσεις χορηγηθέντων δικαιωμάτων για χρήση 22 τηλεοπτικών διαύλων.
- Έλαβε 30 επιστολές γνωστοποίησης από παρόχους δικτύου μετάδοσης σημάτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, για τηλεοπτικές εκπομπές με ψηφιακό τρόπο σε αντίστοιχους διαύλους, βάσει της υποχρέωσης¹⁰² των τηλεοπτικών σταθμών εθνικής, περιφερειακής ή τοπικής εμβέλειας, να υποβάλλουν, πριν την έναρξη της ψηφιακής τους εκπομπής, και στην ΕΕΤΤ τις τεχνικές παραμέτρους της εκπομπής αυτής, καθώς και τα στοιχεία της ισχύος και του κεραιοσυστήματος που χρησιμοποιούν.
- Υπέβαλε γνώμη¹⁰³ επί πέντε τροποποιήσεων της Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) 21161/12-08-2008, που αφορούν:
 - τη διάθεση τηλεοπτικών διαύλων για ψηφιακή εκπομπή τηλεοπτικού σήματος από το κέντρο εκπομπής Υμηττού εν όψει της παύσης αναλογικών τηλεοπτικών εκπομπών.
 - την αντικατάσταση τηλεοπτικού διαύλου για ψηφιακή εκπομπή τηλεοπτικού σήματος από τα κέντρα εκπομπής Χορτιάτη και Φιλίππειου.
 - Τη διαδικασία καθορισμού τηλεοπτικών προγραμμάτων ανά δίαυλο για τους νομίμως λειτουργούντες τηλεοπτικούς σταθμούς.
 - Τη διαδικασία δυνατοτήτων εκπομπής σε υψηλή ευκρίνεια και ορισμού προσωρινού δευτερεύοντος κέντρου εκπομπής στη θέση Βάρη.
 - Την αντικατάσταση τηλεοπτικών διαύλων για ψηφιακή εκπομπή τηλεοπτικού σήματος από τα κέντρα εκπομπής Δολιανά και Αναβρύτη.
- Υπέβαλε επίσης, θετική γνώμη¹⁰⁴ επί του Σχεδίου ΚΥΑ με θέμα: «Χάρτης Συχνότητας Επίγειας Ψηφιακής Ευρυεκπομπής Τηλεοπτικού Σήματος¹⁰⁵».

¹⁰⁰ Στο πλαίσιο εφαρμογής του «Κανονισμού χορήγησης Δικαιωμάτων χρήσης Διαύλων στους τηλεοπτικούς σταθμούς Εθνικής Εμβέλειας οι οποίοι κατέχουν άδεια ιδρύσεως και λειτουργίας κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του Ν. 1866/1989 και στους τηλεοπτικούς σταθμούς περιφερειακής και τοπικής εμβέλειας που πληρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 17 του Ν. 2644/1998 και το πλαίσιο χρήσης αυτών κατ' εφαρμογή του Ν. 3548/2007».

¹⁰¹ Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του Ν. 3548/2007 «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 68/Α/20.03.2007).

¹⁰² Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν. 3592/2007, «Συγκέντρωση και αδειοδότηση επιχειρήσεων Μέσων Ενημέρωσης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 161/Α/19-07-2007.

¹⁰³ Αποφάσεις ΕΕΤΤ 638/3/2-2-2012, 646/1/5-4-2012, 654/2/31-5-2012. 665/1/18-9-2012, 674/2/29-11-2012.

¹⁰⁴ Απόφαση ΕΕΤΤ 667/4-10-2012.

¹⁰⁵ ΚΥΑ 42800/5-10-2012 «Χάρτης Συχνότητας Επίγειας Ψηφιακής Ευρυεκπομπής Τηλεοπτικού Σήματος».

Καταγγελίες

Όσον αφορά τα θέματα ραδιοτηλεόρασης, το 2012, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 1.140 εγγράφων και καταγγελιών (241 αφορούσαν την Αττική, 28 την Επικράτεια, εννέα αφορούσαν διεθνείς παρεμβολές, 335 την περιφέρεια αρμοδιότητας της Αθήνας, 157 την περιφέρεια αρμοδιότητας του Γραφείου της ΕΕΤΤ στο Ηράκλειο, 347 την Περιφέρεια αρμοδιότητας του Γραφείου της Θεσσαλονίκης και 23 την περιφέρεια αρμοδιότητας του Γραφείου της Πάτρας), οι οποίες σχετίζονταν με παρεμβολές, παράνομες εκπομπές και παράνομες εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και κεραιών. Από τις καταγγελίες αυτές, καθώς και από αυτεπάγγελτους ελέγχους και καταγραφές της ΕΕΤΤ δημιουργήθηκαν 754 νέες υποθέσεις οι οποίες αφορούσαν:

- 51 ραδιοφωνικούς σταθμούς στο Ν. Αττικής, 65 ραδιοφωνικούς σταθμούς στο Ν. Θεσσαλονίκης, 104 ραδιοφωνικούς σταθμούς στην περιφέρεια αρμοδιότητας της Αθήνας, 216 ραδιοφωνικούς σταθμούς στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Θεσσαλονίκης, 25 στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Πάτρας και 38 στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου του Ηρακλείου. Επιπλέον, τρεις υποθέσεις αφορούσαν θέματα διεθνών παρεμβολών και δύο αφορούσαν θέματα Επικράτειας.
- 51 τηλεοπτικούς σταθμούς στο Ν. Αττικής, 17 τηλεοπτικούς σταθμούς στο Ν. Θεσσαλονίκης, 52 τηλεοπτικούς σταθμούς στην περιφέρεια αρμοδιότητας της Αθήνας, 46 τηλεοπτικούς σταθμούς στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Θεσσαλονίκης, εννέα στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Πάτρας και 18 στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου του Ηρακλείου. Επιπλέον, επτά υποθέσεις αφορούσαν θέματα διεθνών παρεμβολών και πέντε αφορούσαν θέματα Επικράτειας.
- 22 έλεγχοι κεραιών και κέντρων εκπομπής στο Ν. Αττικής, δύο έλεγχοι κεραιών και κέντρων εκπομπής στο Ν. Θεσσαλονίκης, εννέα έλεγχοι κεραιών και κέντρων εκπομπής στην περιφέρεια αρμοδιότητας της Αθήνας, έναν έλεγχο κεραιών και κέντρων εκπομπής στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Θεσσαλονίκης, 20 στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Πάτρας και δύο στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου του Ηρακλείου.

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους για την πλειονότητα των ανωτέρω καταγγελιών, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις που σχετίζονταν με προβλήματα σε περιοχές, οι οποίες είναι αρκετά απομακρυσμένες από τα Περιφερειακά Γραφεία της Αρχής και απαιτούσαν άμεσο έλεγχο, ζητήθηκε η συνδρομή των Τοπικών Αρχών¹⁰⁶.

Στο πλαίσιο αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ αναφορικά με την εποπτεία, αλλά και τον έλεγχο των ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών, τα αποτελέσματα των καταγραφών αξιολογήθηκαν με βάση τις αποφάσεις και τα τεχνικά στοιχεία που παρέχει το ΕΣΡ και η νομοθεσία, ενώ οι παραβάτες σταθμοί κλήθηκαν να συμμορφωθούν προς αυτά. Το σύνολο των καταγραφών ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών εκπομπών διαβιβάστηκε στο ΕΣΡ προκειμένου να ενημερωθεί σχετικά και να συντάξει καταλόγους με τις θέσεις και τις συχνότητες λειτουργίας των ραδιοφωνικών σταθμών που διαθέτουν βεβαίωση νόμιμης λειτουργίας.

Μετά την αποστολή σχετικών επιστολών συμμόρφωσης, προωθήθηκαν σε διοικητικό έλεγχο 75 μη προβλεπόμενες καταλήψεις αναλογικών τηλεοπτικών διαύλων και δύο ψηφιακών τηλεοπτικών αναμεταδοτών στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, 70 μη προβλεπόμενες καταλήψεις αναλογικών τηλεοπτικών διαύ-

¹⁰⁶ ΕΛΑΣ, ΕΣΡ, ΔΕΗ, Εισαγγελία, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Περιφέρειες.

λων στην περιοχή αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου του Ηρακλείου, καθώς και 70 αναλογικών τηλεοπτικών διαύλων και 5 ψηφιακών τηλεοπτικών αναμεταδοτών στην περιοχή αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Θεσσαλονίκης. Από τους διαύλους αυτούς, 62 αναλογικής και δύο αναμεταδότες ψηφιακής εκπομπής στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας και επτά αναλογικής και τρεις ψηφιακής στην περιοχή αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Θεσσαλονίκης, καθώς και πέντε αναμεταδότες ψηφιακής εκπομπής (σύνολο 18 δίαυλοι) στην περιφέρεια αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Πάτρας είχαν εξακριβωμένα καταληφθεί από αναμεταδότες νόμιμων τηλεοπτικών σταθμών που διαχειρίζονταν από την τοπική αυτοδιοίκηση.

Επιπλέον, 55 υποθέσεις (24 που αφορούσαν κεραίες και 31 ραδιοφωνικές) στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, 22 (ραδιοφωνικές) στην περιοχή αρμοδιότητας του Γραφείου του Ηρακλείου και 30 υποθέσεις (10 για κεραίες και 20 ραδιοφωνικές) στην περιοχή αρμοδιότητας του Γραφείου της Θεσσαλονίκης, οδηγήθηκαν σε διοικητικό έλεγχο από την ΕΕΤΤ.

Σε 11 περιπτώσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών (δύο εκ των οποίων αφορούσαν εκπομπή ψηφιακής τηλεόρασης) στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, 27 στην περιοχή αρμοδιότητας του Γραφείου της Θεσσαλονίκης, εννέα στην περιοχή αρμοδιότητας του Γραφείου του Ηρακλείου και δύο στην περιοχή αρμοδιότητας του Γραφείου της Πάτρας - 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.

Σε συνεργασία με τις αρμόδιες εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές πραγματοποιήθηκαν επιχειρήσεις διακοπής λειτουργίας παράνομων εκπομπών κατά τις οποίες κατασχέθηκε ο εξοπλισμός:

- 16 ραδιοφωνικών και 11 τηλεοπτικών εκπομπών, καθώς και τεσσάρων ασύρματων καμερών εντός του λεκανοπεδίου Αττικής.
- Έξι ραδιοφωνικών και ενός ψηφιακού τηλεοπτικού αναμεταδότη στην ευρύτερη περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας.
- Μίας ραδιοφωνικής και τεσσάρων τηλεοπτικών εκπομπών στην ευρύτερη περιοχή αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου του Ηρακλείου.
- Οκτώ ραδιοφωνικών και μίας τηλεοπτικής εκπομπής στη Θεσσαλονίκη και στην ευρύτερη περιοχή αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου της Θεσσαλονίκης.
- Έξι ραδιοφωνικών, δύο αναλογικών τηλεοπτικών εκπομπών και τριών ψηφιακών τηλεοπτικών εκπομπών στην ευρύτερη περιοχή αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου Πάτρας.

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 για τη διαχείριση και τον έλεγχο του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος.

Το 2012, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν 45 αποστολές εκτός Αττικής (σύνολο ημερών: 141), έξι ταξίδια εκτός Ηρακλείου (σύνολο ημερών: 9) και 66 εκτός Θεσσαλονίκης (σύνολο ημερών: 104) για την επίλυση υποθέσεων και την πραγματοποίηση καταγραφών σε 50 συνολικά Νομούς και νησιά. Τα αποτελέσματα κοινοποιήθηκαν στο ΕΣΡ, που αποτελεί την αρμόδια Ρυθμιστική Αρχή για τη διερεύνηση της νομιμότητας λειτουργίας των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών. Με βάση τα αποτελέσματα της καταγραφής, ο αριθμός των λειτουργούντων ιδιωτικών ραδιοφωνικών σταθμών ανά Νομό είναι κατά μέσο όρο τριπλάσιος ή και τετραπλάσιος, σε σύγκριση με τον αριθμό των εκπομπών που προβλέπονται από τους Χάρτες Συχνοτήτων.

Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αυξημένη πιθανότητα εμφάνισης επιβλαβών παρεμβολών σε νόμιμους χρήστες του φάσματος, καθώς και την αντίστοιχη υποβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ συνέχισε την επικαιροποίηση της αποτύπωσης των εγκαταστάσεων ραδιοηλεκτρονικών εκπομπών σε κέντρα εκπομπής ανά την επικράτεια. Σκοπός της επικαιροποίησης ήταν να περιέλθει σε γνώση της ΕΕΤΤ, αλλά και όλων των αρμόδιων φορέων, η κατάσταση που επικρατεί στα κέντρα εκπομπής τόσο της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης όσο και άλλων κύριων κέντρων εκπομπής, ώστε να υπάρχει αμεσότερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκαλούνται από τις εκεί παράνομες εκπομπές. Στο ίδιο πλαίσιο, συνεχίστηκε η καταγραφή σε παραμεθόριες περιοχές ευρυεκπομπών προερχόμενων από όμορες χώρες και η διαβίβαση των καταγραφών αυτών στο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Μεταφορών, Υποδομών και Δικτύων (ΥΠΑΝΥΠ) για δικές του ενέργειες σε διεθνές επίπεδο.

Στα παράνομα κέντρα εκπομπής ραδιοηλεκτρονικών σταθμών στις θέσεις Πυροβολεία του όρους Αιγάλεω, στο Ποικίλο όρος και στο όρος Υμηττός, η ΕΕΤΤ προέβη από κοινού με την Εισαγγελία Αθηνών και Πειραιώς αντίστοιχα, καθώς και την Κρατική Ασφάλεια σε επανειλημμένες επιχειρήσεις ελέγχου των εγκαταστάσεων ραδιοηλεκτρονικών σταθμών ευρυεκπομπής. Αποτέλεσμα αυτών ήταν ο κατ' επανάληψη τερματισμός λειτουργίας κάθε παράνομης εκπομπής, η κατάσχεση του ενεργού εξοπλισμού και η αποκαθήλωση των κεραιών. Για τα πορίσματα των ελέγχων ενημερώθηκε η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), προκειμένου να προβεί σε διακοπή ηλεκτροδότησης στους μη νόμιμους χρήστες.

Με αφορμή την οριστική διακοπή του αναλογικού τηλεοπτικού σήματος από το κέντρο εκπομπής Υμηττού, η ΕΕΤΤ προέβη, σε συνεργασία με τους λειτουργούντες από εκεί τηλεοπτικούς σταθμούς, σε πλήρη και αναλυτική καταγραφή των εγκαταστάσεων τηλεοπτικής μετάδοσης. Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, προχώρησε σε ενέργειες, οι οποίες αναμένεται να ολοκληρωθούν εντός του 2013, για την απομάκρυνση κάθε εγκατάστασης τηλεοπτικού σταθμού που δεν χρησιμοποιείται για νόμιμη εκπομπή, στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης της μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση.

Κατά το 2012 και στο πλαίσιο της εύρυθμης λειτουργίας του ραδιοηλεκτρονικού φάσματος, η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στα ακόλουθα έργα:

- Συντονισμός διαδικασίας μετάβασης στην Ψηφιακή Τηλεόραση (έργο του ΥΠΑΝΥΠ).
- Συνεργασία με την Ένωση Ιδιοκτητών Ιδιωτικών Ραδιοφωνικών Σταθμών Αττικής (ΕΙΡΠΑ) για την ορθή λειτουργία των ραδιοφωνικών σταθμών Αττικής, ώστε να επιτευχθεί ικανοποιητική κάλυψη εντός του Ν. Αττικής, περιορισμός των αμοιβαίων παρεμβολών με ραδιοφωνικούς σταθμούς όμορων νομών και κυρίως προστασία των σταθμών εποπτείας της ΕΕΤΤ και των δεκτών της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ).

Ειδικότερα, όσον αφορά την περιοχή της Πάτρας, ολοκληρώθηκαν οι έλεγχοι με σκοπό την ακριβή αποτύπωση των στοιχείων θέσεων εκπομπής και ρευματοδότησης των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών στα κέντρα εκπομπής Αίνος Κεφαλονιάς και Άγιος Πέτρος Αιτωλοακαρνανίας.

4.1.7. Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών

Η απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής, καθώς και την προστασία της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα για την ΕΕΤΤ. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν τα κρατικά δίκτυα των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης (Ελληνική Αστυνομία-ΕΛΑΣ, Πυροσβεστικό Σώμα και Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας-ΕΚΑΒ) των υπηρεσιών ασφάλειας των μεταφορών (αεροναυτιλίας, ναυσιπλοΐας και σιδηροδρόμων), καθώς και των Ενόπλων Δυνάμεων. Από τα κρατικά δίκτυα, τα περισσότερα προβλήματα αντιμετωπίζει η ΥΠΑ, καθώς το φάσμα που έχει αποδοθεί στα δίκτυα της αεροναυτιλίας (108-137 MHz) γειτνιάζει με τη ζώνη ραδιοφωνικών εκπομπών (87,5-

108 MHz). Ο μεγαλύτερος αριθμός παρεμβολών που εμφανίζονται σε αυτά τα δίκτυα οφείλεται στη μη ύπαρξη τεχνικών προδιαγραφών τόσο ως προς τη συχνότητα λειτουργίας όσο και ως προς άλλες σημαντικές παραμέτρους εκπομπής, που με τη σειρά τους οφείλονται στην έλλειψη αδειοδότησης των ραδιοφωνικών σταθμών.

Το 2012, προβλήματα παρεμβολών παρουσιάστηκαν στα ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ και πιο συγκεκριμένα στα:

- Επικοινωνιακά συστήματα υπηρεσίας ελέγχου περιοχής (τηλεπικοινωνιακά κέντρα).
- Επικοινωνιακά συστήματα αεροδρομίων.
- Ραδιοβοηθήματα.

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συνολικά 21 επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση γραπτών καταγγελιών για παρεμβολές σε ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ, από τις οποίες οι 18 σχετίζονταν με επίγειους δέκτες επικοινωνιών, ενώ τρεις αφορούσαν ραδιοβοηθήματα. Η ΕΕΤΤ κινήθηκε άμεσα και αντιμετώπισε αποτελεσματικά το σύνολο των παρεμβολών σε επίγειους δέκτες και ραδιοβοηθήματα.

Επισημαίνεται ότι τα προβλήματα παρεμβολών στην ΥΠΑ αναμένεται να περιορισθούν μόνον όταν υλοποιηθεί η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών σταθμών ανά την Επικράτεια και συνακόλουθα επιβληθούν κανόνες χωροταξίας και ελέγχου των εγκαταστάσεων κεραιών στα κέντρα εκπομπής.

Σχετικά με τις συχνότητες λειτουργίας των υπόλοιπων κρατικών δικτύων ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης, το 2012 υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ, τρεις καταγγελίες, οι οποίες εξετάστηκαν κατά προτεραιότητα και επιλύθηκαν άμεσα. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ δέχθηκε και αντιμετώπισε δύο καταγγελίες από το Ελληνικό Κέντρο Ελέγχου Αποστολών (GRMCC) της Διεύθυνσης Έρευνας και Διάσωσης του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας, για προβλήματα παρεμβολών στις συχνότητες λειτουργίας του δορυφορικού συστήματος έκτακτης ανάγκης, καθώς και μία καταγγελία από το Πυροσβεστικό Σώμα.

4.1.8. Ραδιοερασιτέχνες

Κατά το 2012, η ΕΕΤΤ έλαβε 35 καταγγελίες για παρεμβολές σε συστήματα επικοινωνίας ραδιοερασιτεχνών και 22 καταγγελίες για έλεγχο νομιμότητας σχετικών κεραιοσυστημάτων. Στο σύνολο των περιπτώσεων αυτών πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος, δρομολογήθηκαν άμεσα οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση των προβλημάτων και όπου ήταν αναγκαίο, τέθηκαν σε εφαρμογή οι διαδικασίες για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων. Η πλειονότητα των προβλημάτων που ελέγχθηκαν και αντιμετωπίστηκαν από την ΕΕΤΤ, οφειλόταν σε παρασιτικές εκπομπές από ηλεκτρομηχανολογικές ή ηλεκτρολογικές ή ηλεκτρονικές διατάξεις και σε παράνομη χρήση συχνοτήτων.

4.2. Κατασκευές Κεραιών

4.2.1. Κανονισμός Αδειών Κατασκευών Κεραιών

Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων

Ο νέος Κανονισμός Αδειών Κατασκευών Κεραιών τέθηκε σε ισχύ με σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ¹⁰⁷, κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης που διήρκησε από 06-06-2012 έως 06-07-2012. Ο Κανονισμός εξειδικεύει διαδικασίες και ρυθμίζει λεπτομέρειες του νέου νομοθετικού πλαισίου αδειοδότησης κατασκευών κεραιών, βάσει

¹⁰⁷ Απόφαση ΕΕΤΤ 661/2/19-7-2012 «Κανονισμός Αδειών Κατασκευών Κεραιών στην Ξηρά», ΦΕΚ 2529/Β/17-9-2012.

των Νόμων 4053/2012 και 4070/2012, λαμβάνοντας υπόψη τις προβλέψεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας (ιδίως του Ν. 4014/2011) και επικεντρώνοντας σε θέματα που ανακύπτουν λόγω της:

- Θέσπισης της μονοαπευθυντικής διαδικασίας για την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών που υλοποιείται μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ). Ο αιτών υποβάλλει πλέον πλήρη φάκελο που περιέχει επιμέρους μελέτες και αιτήσεις προς όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες τις εξετάζουν μέσω διαδικτυακής πρόσβασης στο ΣΗΛΥΑ.
- Θέσπισης του πιστοποιητικού πληρότητας φακέλου αδειοδότησης κατασκευής κεραιάς, που επιτρέπει την εγκατάστασή της, τέσσερις μήνες μετά την υποβολή του ολοκληρωμένου φακέλου, εφόσον δεν έχει απορριφθεί η αίτηση από αρμόδια υπηρεσία και έχουν χορηγηθεί εγκρίσεις αναφορικά με την ασφάλεια της αεροπλοΐας, την τήρηση των ορίων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και τη χρήση των ραδιοσυχνοτήτων.
- Θέσπισης ειδικού καθεστώτος προσωρινής νόμιμης λειτουργίας για τις κατασκευές κεραιών που είχαν εγκατασταθεί χωρίς τις απαραίτητες άδειες πριν την έναρξη ισχύος του Ν. 4053/2012, αλλά διέθεταν εγκρίσεις αναφορικά με την ασφάλεια της αεροπλοΐας και την τήρηση των ορίων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, καθώς και αιτήσεις για περιβαλλοντική αδειοδότηση και αδειοδότηση από την ΕΕΤΤ ή για τις κατασκευές κεραιών που είχαν εγκατασταθεί εκτός αστικού ιστού και χρησιμοποιούνταν από νομίμως λειτουργούντες ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς.
- Διατήρησης του προγενέστερου του Ν. 4053/2012 νομοθετικού πλαισίου για την αδειοδότηση των κατασκευών κεραιών που υπάγονται στο ειδικό καθεστώς προσωρινής νόμιμης λειτουργίας του άρθρου 31 του Ν. 4053/2012¹⁰⁸.
- Θέσπισης νέας διαδικασίας περιβαλλοντικής αδειοδότησης των έργων εγκατάστασης κατασκευών κεραιών με τοπικές και μη σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, η οποία προβλέπει την υποβολή στην ΕΕΤΤ, ως αδειοδοτούσα Αρχή, δήλωσης υπαγωγής του εκάστοτε έργου σε πρότυπες περιβαλλοντικές δεσμεύσεις.

Ειδικά για το ΣΗΛΥΑ, ο Κανονισμός περιέχει ρυθμίσεις που άπτονται θεμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (βλ. ενότητα 7.2), καθώς και λεπτομέρειες για τον τρόπο υλοποίησης της μονοαπευθυντικής διαδικασίας μέσω της σχετικής διαδικτυακής εφαρμογής.

Επίσης, με τον Κανονισμό ρυθμίζονται λεπτομέρειες επιμέρους διοικητικών διαδικασιών, όπως οι προϋποθέσεις ανάκλησης χορηγηθέντος πιστοποιητικού πληρότητας ή άδειας, η διαδικασία τροποποίησης υφιστάμενης άδειας, οι περιπτώσεις στις οποίες επιβάλλεται διακοπή λειτουργίας μιας κατασκευής κεραιάς, η διαδικασία μεταβίβασης κατασκευών κεραιών, καθώς και θέματα επιβολής κυρώσεων.

Επιπλέον, ο Κανονισμός περιέχει μεταβατικές διατάξεις για τη ρύθμιση θεμάτων που ανακύπτουν αναφορικά με την εφαρμογή της μονοαπευθυντικής διαδικασίας μέχρι τη λειτουργία της διαδικτυακής εφαρμογής του ΣΗΛΥΑ (κατάθεση έντυπων αιτήσεων προς την ΕΕΤΤ και τις συναρμόδιες υπηρεσίες, διαδικασία χορήγησης πιστοποιητικών πληρότητας και αδειών από την ΕΕΤΤ), τις κατασκευές κεραιών που εμπίπτουν στο άρθρο 31 του Ν. 4053/2012 (θέσπιση υποχρέωσης δήλωσης των εν λόγω κατασκευών, καθορισμός δικαιο-

¹⁰⁸ Σύμφωνα με το Ν. 4053/2012, «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 44/Α/2012), και ειδικότερα το άρθρο 31 παρ. 1, 2 και 3 αυτού, οι κατασκευές κεραιών που έχουν εγκατασταθεί από παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και παρόχους δικτύου και λειτουργούσαν κατά την έναρξη ισχύος του ανωτέρω νόμου χωρίς τις απαραίτητες άδειες και εγκρίσεις και οι οποίες πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις, θεωρούνται ως νομίμως λειτουργούσες για χρονικό διάστημα 24 μηνών από την έναρξη ισχύος του εν λόγω Νόμου (ήτοι την 7^η Μαρτίου 2012).

λογητικών και διαδικασίας χορήγησης άδειας) και τις αιτήσεις που εκκρεμούσαν στην ΕΕΤΤ πριν την έκδοση του Ν. 4053/2012.

4.2.2. Εξέλιξη Αδειοδότησης

Κατά τη διάρκεια του 2012 κατατέθηκαν στην ΕΕΤΤ, 1.017 αιτήματα για την αδειοδότηση νέων κατασκευών κεραιών ή την τροποποίηση ήδη αδειοδοτημένων κατασκευών. Η κατάθεση των αιτημάτων έγινε βάσει των διατάξεων του Ν. 3431/2006 (664 αιτήματα) και του Ν. 4070/2012 (353 αιτήματα).

Συνολικά, χορηγήθηκαν 256 άδειες κατασκευών κεραιών και τροποποιήθηκαν 334, ενώ απορρίφθηκαν 65 σχετικά αιτήματα. Επιπλέον, ανακλήθηκαν 48 άδειες, στην πλειονότητά τους λόγω σχετικού αιτήματος του κατόχου της άδειας.

Σε εκκρεμότητα παραμένουν κυρίως αιτήματα αδειοδότησης που δεν συνοδεύονται από έγκριση περιβαλλοντικών όρων (ΕΠΟ) και δευτερευόντως αιτήματα που χρήζουν συμπληρωματικών στοιχείων.

4.2.3. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας

Το 2012, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 1.099 καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Από αυτές, 708 αφορούσαν περιοχές αρμοδιότητας του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος στην Αθήνα και 391 αφορούσαν περιοχές αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης.

Κατόπιν λεπτομερούς ελέγχου, διαπιστώθηκε ότι 587 περιπτώσεις περιοχής αρμοδιότητας της Αθήνας αφορούσαν αδειοδοτημένες και νομίμως λειτουργούσες κεραιές, για τη νομιμότητα των οποίων ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες/αιτούντες, 85 αφορούσαν περιπτώσεις αρμοδιότητας του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης, ενώ 121 περιπτώσεις της Αθήνας και 306 του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης αφορούσαν μη αδειοδοτημένες κατασκευές.

Τεχνικά κλιμάκια του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 308 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας, από τις οποίες, 226 πραγματοποιήθηκαν εντός Αττικής και 82 εκτός Αττικής. Περαιτέρω, 15 αυτοψίες διενεργήθηκαν από τεχνικά κλιμάκια του Περιφερειακού Γραφείου Πάτρας και 10 από τεχνικά κλιμάκια του Περιφερειακού Γραφείου Ηρακλείου. Επίσης, 106 αυτοψίες διενεργήθηκαν από τεχνικά κλιμάκια του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης, από τις οποίες 36 πραγματοποιήθηκαν εντός του Ν. Θεσσαλονίκης και 70 εκτός, ενώ για επτά περιπτώσεις εκτός Ν. Θεσσαλονίκης διενεργήθηκαν αυτοψίες από τις αρμόδιες νομαρχίες.

Στις περιπτώσεις των μη αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών για τις οποίες διενεργήθηκαν αυτοψίες δρομολογήθηκε, στη συνέχεια, η διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων.

4.2.4. Τυποποιημένες Κατασκευές Κεραιών

Σε συνέχεια της έκδοσης το 2011 του σχετικού Κανονισμού¹⁰⁹ που καθορίζει τα δικαιολογητικά και τις διαδικασίες αδειοδότησης τυποποιημένων κατασκευών κεραιών (ΤΚΚ), η ΕΕΤΤ δημοσίευσε στο διαδικτυακό της τόπο, υπόδειγμα τυποποιημένης αίτησης.

¹⁰⁹ Κανονισμός για τον καθορισμό των επιμέρους διαδικασιών και των απαιτούμενων δικαιολογητικών στο πλαίσιο της διαδικασίας αδειοδότησης τυποποιημένων κατασκευών κεραιών κατ εφαρμογή της κοινής υπουργικής απόφασης αριθ. 11926/226, ΦΕΚ 453/Β/22-03-2011.

Κατά τη διάρκεια του 2012, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 20 αιτήσεις για άδειες τύπου κατασκευής κεραίας από τους τρεις παρόχους κινητών επικοινωνιών. Η ΕΕΤΤ έλαβε απορριπτικές αποφάσεις για δύο από αυτές, καθώς δεν πληρούνταν οι προβλεπόμενοι όροι για την αδειοδότησή τους. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, επειδή διαπιστώθηκαν ασυμφωνίες και σφάλματα σε διάφορα στάδια της διαδικασίας και απαιτήθηκε πολλαπλή υποβολή συμπληρωματικών αιτήσεων μελετών και σχεδίων, η διαδικασία καθυστέρησε σημαντικά.

4.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ)

Το 2012, η ΕΕΤΤ αύξησε κατά 20% σε σχέση με το 2011 τους ελέγχους σε καταστήματα διάθεσης ΡΤΤΕ και εξέτασε συνολικά 156 δείγματα εξοπλισμού, τα οποία αφορούσαν διαφορετικές κατηγορίες ΡΤΤΕ (όπως κινητά τηλέφωνα, ΡΜΡ, συσκευές μικρής εμβέλειας, ασύρματα παιχνίδια). Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην επιβολή κυρώσεων κατά των παραβατών.

Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ διενεργεί διοικητικούς και τεχνικούς ελέγχους στην αγορά ραδιοεξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού (ΡΤΤΕ), με στόχο την προστασία των καταναλωτών από παράνομο εξοπλισμό και την αποτροπή πιθανών επιβλαβών παρεμβολών. Στο πλαίσιο αυτό, ελέγχει τη συμμόρφωση του ΡΤΤΕ που διατίθεται και χρησιμοποιείται στην ελληνική αγορά, με τις απαιτήσεις που θέτει το ΠΔ 44/2002.

4.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στο Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων

Το 2012, η ΕΕΤΤ προέβη σε 415 ακροάσεις για παραβιάσεις σχετικά με θέματα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Ως αποτέλεσμα, επιβλήθηκαν 265 πρόστιμα (Πίνακας 4.1).

Πίνακας 4.1: Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων (2012)

Θέμα	Αριθμός Ακροάσεων	Πρόστιμο	Σύσταση	Απαλλαγή	Διαγραφή	Λοιπές Κυρώσεις/Αποφάσεις
Κατασκευές Κεραϊών Κινητής Τηλεφωνίας	211	210	-	1	-	-
Λοιπές Κατασκευές Κεραϊών	27	4	8	15	-	-
Ραδιοεξοπλισμός	69	19	42	3	-	5(3 θέτει σε αρχείο)
Εποπτεία Ραδιοτηλεοπτικών Σταθμών	108	32	56	20	-	-
Σύνολο	415	265	106	39	0	5

4.5. Στόχοι για το 2013

Οι στόχοι της ΕΕΤΤ όσον αφορά το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων εντοπίζονται στη βέλτιστη αξιοποίηση του σπάνιου αυτού πόρου τόσο σε τεχνικό όσο και σε επιχειρηματικό/οικονομικό επίπεδο με γνώμονα την ενί-

σχυση του ανταγωνισμού και ταυτόχρονα την παροχή νέων υπηρεσιών. Σε αυτό το πλαίσιο, οι δράσεις της ΕΕΤΤ για το 2013 αποσκοπούν στην υλοποίηση των ακόλουθων στόχων:

(α) Διάθεση καινοτομικών υπηρεσιών μέσα από νέα ασύρματα δίκτυα

- Αδειοδότηση παρόχου δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής
Προσδοκώντας στην ομαλή μετάβαση της χώρας στην ψηφιακή τηλεόραση, η ΕΕΤΤ θα διεξάγει τις διαδικασίες για τη χορήγηση των τηλεοπτικών διαύλων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής. Η διαδικασία προβλέπεται να προχωρήσει εντός του πρώτου τριμήνου του 2013, καθότι αποτελεί και μνημονιακή υποχρέωση της χώρας. Η αδειοδότηση των ψηφιακών παρόχων θα οδηγήσει στην οριστική παύση των αναλογικών τηλεοπτικών μεταδόσεων και την απελευθέρωση σημαντικού μέρους ραδιοφάσματος (ψηφιακό μείρισμα).
- Διάθεση νέων δικαιωμάτων χρήσης συχνοτήτων
Η ΕΕΤΤ θα διαθέσει μέσω δημοπρασίας νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,6-3,8 GHz που προορίζονται πρωτίστως για την παροχή κινητών και νομαδικών ευρυζωνικών υπηρεσιών. Η αξιοποίηση της συγκεκριμένης ζώνης έχει συμπεριληφθεί στο πρόγραμμα πολιτικής για το ραδιοφάσμα της ΕΕ (Radio Spectrum Policy Program–RSPP). Παράλληλα και για τον ίδιο σκοπό, θα επαναδημοπρατηθεί η ζώνη των 3,4-3,6 GHz, στην οποία τα ήδη χορηγηθέντα δικαιώματα λήγουν το 2015.
- Αξιοποίηση του ψηφιακού μερίσματος
Προς το τέλος του 2013, η ΕΕΤΤ θα προετοιμάσει τα απαιτούμενα κείμενα και τη διαδικασία για τη διάθεση μέσω δημοπρασίας, της ζώνης συχνοτήτων των 800 MHz για χρήση κινητών ευρυζωνικών υπηρεσιών τέταρτης γενιάς (4G και LTE) που προβλέπεται ότι θα προσελκύσει νέες επενδύσεις.

(β) Ενίσχυση εμπιστοσύνης του καταναλωτή:

- Δείκτες Ποιότητας
Για πρώτη φορά, εντός του 2013, η ΕΕΤΤ θα διεξάγει εκστρατεία μετρήσεων των δεικτών ποιότητας των δικτύων κινητής τηλεφωνίας σε επιλεγμένες περιοχές της Ελλάδας, σε συνεργασία με ανάδοχο μετά από ανοιχτό διαγωνισμό. Ταυτόχρονα, η ΕΕΤΤ θα προχωρήσει σε διαγωνισμό υλοποίησης ενός «Συστήματος Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» με χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ. Οι μετρήσεις που θα αφορούν ποιοτικά χαρακτηριστικά της σύνδεσης – όπως είναι το εύρος της κάλυψης ή η «πραγματική» ταχύτητα σε γεωγραφικές περιοχές και τοποθεσίες ανά την επικράτεια θα δημοσιεύονται μέσω Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS), στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.
- Εποπτεία κι έλεγχος ραδιοεξοπλισμού
Στην αγορά ΡΤΤΕ, η ΕΕΤΤ έχει ως στόχο να διεξάγει ακόμα περισσότερους ελέγχους στην αγορά, για την ασφάλεια των χρηστών και την προστασία των νόμιμων δικτύων από επιζήμιες παρεμβολές. Παράλληλα, θα συμμετέχει ενεργά σε διεθνείς ενέργειες όπως είναι η πανευρωπαϊκή εκστρατεία για ελέγχους εξοπλισμού σε WLAN 5 GHz και η αναθεώρηση της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 99/5/ΕΚ.

(γ) Βελτίωση εσωτερικών διαδικασιών και επιχειρησιακής ετοιμότητας:

- Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)
Η ΕΕΤΤ συνεχίζει την προσπάθεια απλοποίησης και βελτίωσης της διαδικασίας αδειοδότησης κατασκευών κεραιών με την εφαρμογή του ΣΗΛΥΑ. Ο στόχος για το νέο έτος είναι η πλήρης εν-

σωμάτωση του συστήματος με προσθήκη νέων λειτουργιών και η ένταξη των εμπλεκόμενων φορέων της Πολιτείας, με σκοπό την επίσπευση της αδειοδότησης για την ανάπτυξη ασύρματων δικτύων.

- Αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων

Η ΕΕΤΤ θα προκηρύξει διεθνή διαγωνισμό για την αναβάθμιση του «Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων» με ενσωματωμένη «Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτημάτων» και χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ. Το έργο θα αφορά, μεταξύ άλλων, την τήρηση ηλεκτρονικού Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων και Μητρώου Κατασκευών Κεραιών, υποστηρίζοντας την ΕΕΤΤ στη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και στην αδειοδότηση κατασκευών κεραιών.

- Εξοπλισμός εποπτείας και ελέγχου

Με σκοπό τη βέλτιστη προστασία των νόμιμων χρηστών του φάσματος από μη νόμιμους χρήστες, η ΕΕΤΤ θα προχωρήσει σε αναβαθμίσεις μέρους του εξοπλισμού εποπτείας που περιλαμβάνει σταθερούς σταθμούς, αλλά και μεταφερόμενες διατάξεις εποπτείας. Ταυτόχρονα, θα εγκαταστήσει νέο εξοπλισμό στα γραφεία της Πάτρας και του Ηρακλείου.

5. Πρωτοβουλίες & Δράσεις της ΕΕΤΤ στον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Εισαγωγή

Μείζονος σημασίας εξέλιξη εντός του 2012, αποτέλεσε η ψήφιση του Νόμου 4053 που ενσωματώνει την τρίτη Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Οδηγία (2008/6/ΕΚ) στο εθνικό δίκαιο και επιτρέπει το πλήρες άνοιγμα της αγοράς στον ανταγωνισμό από την 1^η Ιανουαρίου 2013, διασφαλίζοντας παράλληλα ένα αποτελεσματικό και διαφανές πλαίσιο για την παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας. Βάσει του νέου Νόμου, η ΕΕΤΤ προχώρησε στη δημιουργία δευτερογενούς νομοθετικού πλαισίου, το οποίο θα επιτρέψει στην αγορά να λειτουργήσει ομαλά σε καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης. Παράλληλα, προχώρησε σε δράσεις που αφορούν την απλοποίηση των διαδικασιών εγγραφής και αναζήτησης επιχειρήσεων μελών ταχυδρομικού δικτύου στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων, καθώς και της έκδοσης σχετικών αδειών. Ακόμα, κατέγραψε και ανέλυσε τα βασικά προβλήματα στη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ανταγωνιστική ανάπτυξή της.

5.1. Ανάπτυξη Ταχυδρομικής Αγοράς και Διασφάλιση Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος

5.1.1. Δημόσια Διαβούλευση για τον Κανονισμό Υπολογισμού Καθαρού Κόστους Παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το Ν. 4053/2012¹¹⁰, καθορίζει με απόφασή της τον τρόπο υπολογισμού του Καθαρού Κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ). Το ΚΚΚΥ αφορά κάθε κόστος που είναι αναγκαίο και συναφές για την παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και διαμορφώνεται από τη διαφορά μεταξύ του καθαρού κόστους της λειτουργίας του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) περιλαμβανομένης της παροχής της ΚΥ και του κόστους λειτουργίας του ίδιου φορέα άνευ αυτής (το λεγόμενο μοντέλο αναφοράς). Η μέθοδος για τον υπολογισμό του πρέπει να διασφαλίζει την αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια, την αμεροληψία, την αναλογικότητα, αλλά και την αποφυγή, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, τυχόν στρεβλώσεων στον ανταγωνισμό και τη ζήτηση των χρηστών. Για το λόγο αυτό, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε, από τις 12 έως τις 21 Σεπτεμβρίου 2012, δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την κατάρτιση Κανονισμού περί καθορισμού μεθοδολογίας υπολογισμού του ΚΚΚΥ. Μετά την ολοκλήρωση της δημόσιας διαβούλευσης, προέβη σε τροποποιήσεις του Κανονισμού, λαμβάνοντας υπόψη της τα σχόλια των συμμετεχόντων. Γι' αυτό το θέμα, βρίσκεται, παράλληλα, σε διαρκή συνεργασία και ανταλλαγή απόψεων με τους ευρωπαϊκούς ρυθμιστές, μέσω της συμμετοχής της στο Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP), προκειμένου να δημιουργηθεί μία κοινή ευρωπαϊκή πρακτική για τη διαμόρφωση του μοντέλου αναφοράς, καθώς και των μεθόδων και αρχών αξιολόγησής του.

5.1.2. Δημόσια Διαβούλευση για τους Όρους Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και το Νέο Κανονιστικό Πλαίσιο

Η ΕΕΤΤ, βάσει των αρμοδιοτήτων που της εκχωρεί ο Ν. 4053/2012 και με στόχο μια ανταγωνιστική ταχυδρομική αγορά, διεξήγαγε από 10 έως τις 31 Οκτωβρίου 2012, δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τους όρους παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών και συγκεκριμένα: (α) τον Κανονισμό ρύθμισης των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Αδείας, (β) τον Κώδικα Δεοντολογίας, που διέπει την παροχή

¹¹⁰ Ν.4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/07-03-2012).

των ταχυδρομικών υπηρεσιών, (γ) τον Κανονισμό περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφέρονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, και, περί της άσκησης διαιτητικών αρμοδιοτήτων προς επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών και (δ) την Απόφαση για τη ρύθμιση θεμάτων προστασίας χρηστών στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Τα σχόλια των συμμετεχόντων ελήφθησαν υπόψη στην τελική διαμόρφωση των κανονιστικών κειμένων.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε, από τις 30 Νοεμβρίου μέχρι και τις 17 Δεκεμβρίου 2012, δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τα σχέδια Κανονισμών για: (α) τη ρύθμιση των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Αδείας και (β) τη διενέργεια ακροάσεων της ΕΕΤΤ, τη συγκρότηση και λειτουργία διαρκών επιτροπών ακροάσεων επί ταχυδρομικών θεμάτων, τη λήψη άμεσων και επειγόντων μέτρων για τη διαφύλαξη της ομαλής λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, καθώς και τον καθορισμό του είδους και της διαδικασίας για τη διενέργεια ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων από την ίδια αρχή, για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν. 4053/2012.

5.1.3. Ετήσια Μελέτη για την Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά για το 2011

Το 2012, η ΕΕΤΤ εξέδωσε την ετήσια μελέτη για την πορεία και τις προοπτικές της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, βάσει των στοιχείων για το 2011. Στη μελέτη παρουσιάζεται συνοπτική αναδρομή της πορείας της ταχυδρομικής αγοράς προς την απελευθέρωση με αναφορές στο νομοθετικό πλαίσιο και το νέο ταχυδρομικό νόμο. Αποτυπώνονται επίσης, μεγέθη και οικονομικά στοιχεία που συγκέντρωσε η ΕΕΤΤ από τις αδειοδοτημένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Στην ανάλυση για τις συνθήκες στην αγορά, καταγράφεται το πλαίσιο του ανταγωνισμού και κατατίθενται αναπτυξιακές ιδέες και προτάσεις. Ακόμα, παρατίθεται συγκριτική επισκόπηση της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς.

Ο αριθμός επιχειρήσεων, που δραστηριοποιήθηκαν στην ελληνική ταχυδρομική αγορά, αυξήθηκε το 2011 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, κυρίως λόγω της αύξησης του αριθμού των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια. Στις 31 Δεκεμβρίου 2011, συνολικά ενεργές ήταν 1.405 ταχυδρομικές επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων και των επιχειρήσεων-μελών δικτύων των αδειοδοτημένων από την ΕΕΤΤ, παρόχων. Στις επιχειρήσεις αυτές, το 2011 απασχολήθηκαν 17.200 άτομα περίπου, δηλαδή 9,6% λιγότερα σε σχέση με το 2010. Η μεγαλύτερη μείωση προσωπικού σημειώθηκε στο ΦΠΚΥ και αφορούσε προσωπικό μερικής απασχόλησης, ενώ η μείωση προσωπικού στις εταιρίες ταχυμεταφορών αφορούσε κυρίως προσωπικό πλήρους απασχόλησης.

Το 2011 καταγράφηκε σημαντική πτώση στο πλήθος των διακινηθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων και στο ύψος των συνολικών εσόδων της αγοράς. Η συρρίκνωση αυτή πέραν της εκτεταμένης χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, αποδίδεται και στη γενικότερη ύφεση που πλήττει την ελληνική οικονομία. Πιο αναλυτικά, σε σύγκριση με το 2010, παρουσιάστηκε μείωση κατά 13% στο πλήθος των αντικειμένων που διακινήθηκαν στην ταχυδρομική αγορά και μείωση των αντίστοιχων εσόδων κατά 9,1%. Το σύνολο των αντικειμένων που διακινήθηκαν το 2011 ήταν 590,6 εκατ. τεμάχια έναντι 678 εκατ. το 2010, ενώ τα συνολικά έσοδα διαμορφώθηκαν σε 642 εκατ. ευρώ έναντι 706 εκατ. ευρώ το 2010.

Πίνακας 5.1. Έσοδα Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)

	2009	2010	2011	2011/10
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	448.630.625	417.133.906	370.863.941	-11,1%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	2.549.272	2.497.758	4.066.429	62,8%
Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	291.907.160	286.149.111	266.611.909	-6,8%
Σύνολο	743.087.057	705.780.774	641.542.279	-9,1%
Ετήσιος Ρυθμός Μεταβολής (%)	-1,3%	-5,0%	-9,1%	

Πίνακας 5.2. Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)

	2009	2010	2011	2011/10
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	671.668.468	622.525.829	531.342.754	-14,6%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	6.710.881	6.765.362	10.933.377	61,6%
Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	49.986.523	49.186.647	48.286.382	-1,8%
Σύνολο	728.365.872	678.477.838	590.562.513	-13,0%
Ετήσιος Ρυθμός Μεταβολής (%)	-6,2%	-6,8%	-13,0%	

5.1.4. Μελέτη για την Ανάπτυξη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

Ενόψει της απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς από 01-01-2013, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε, σε συνεργασία με εταιρία συμβούλων, αναλυτική μελέτη για τις ανάγκες και τις προοπτικές του κλάδου. Τα συμπεράσματα της μελέτης, που παρουσιάστηκαν τον Ιούνιο του 2012, βασίστηκαν σε συνεντεύξεις με φορείς της αγοράς (ταχυδρομικές επιχειρήσεις, σημαντικοί πελάτες, δημόσιες υπηρεσίες), αλλά και σε συγκριτική αξιολόγηση με αντίστοιχες ευρωπαϊκές αγορές. Επίσης, διερευνήθηκαν οι τάσεις, οι ανάγκες και τα προβλήματα του κλάδου και καταγράφηκαν οι προτάσεις των χρηστών για την παροχή νέων ή αναβαθμισμένων υπηρεσιών.

Τα αποτελέσματα της μελέτης περιλήφθηκαν σε συνοπτικό υπόμνημα, το οποίο περιγράφει τα αναμενόμενα οφέλη, τις απαιτούμενες ενέργειες και τις προϋποθέσεις υλοποίησής τους από τους εμπλεκόμενους φορείς. Ειδικότερα, διατυπώθηκαν οι ακόλουθες 11 προτάσεις για την ανταγωνιστική ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς.

1. Νέο πλαίσιο εφαρμογής ΦΠΑ στις ταχυδρομικές υπηρεσίες.
2. Επαναπροσδιορισμός του εύρους των υπηρεσιών και επιμερισμός της αποζημίωσης κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ).
3. Ρύθμιση της πρόσβασης των ταχυδρομικών εταιριών στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο.
4. Ελεύθερη πρόσβαση των Φορτηγών Ιδιωτικής Χρήσης (ΦΙΧ) ταχυδρομικών εταιριών στο κέντρο της Αθήνας.
5. Δημιουργία θέσεων προσωρινής στάθμευσης ταχυδρομικών οχημάτων σε κεντρικά σημεία πόλεων.
6. Δυνατότητα έκδοσης αδειών για φορτηγά άνω των 4 τόνων από τις ταχυδρομικές εταιρίες.
7. Αναδιοργάνωση συστήματος και ανάπτυξη κεντροποιημένης διαχείρισης Ταχυδρομικών Κωδικών (TK).
8. Αντιμετώπιση εισφοροδιαφυγής των ταχυδρομικών εταιριών.
9. Θέσπιση διαδικασιών μέτρησης της ποιότητας των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών.
10. Σύγχρονες, ανταγωνιστικές και αποτελεσματικές τελωνειακές διαδικασίες για όλες τις ταχυδρομικές εταιρίες.
11. Εξισορρόπηση της ποιότητας εξυπηρέτησης και του κόστους υπηρεσιών με έμφαση στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του θεσμικού της ρόλου, αξιοποίησε τα πορίσματα της μελέτης, προωθώντας τα στους αρμόδιους φορείς, με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς.

5.1.5. Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο Τιμών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Με γνώμονα τη συνεχή και αξιόπιστη ενημέρωση των καταναλωτών, η ΕΕΤΤ αποφάσισε να προχωρήσει στη δημιουργία Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου Τιμών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, το οποίο θα προσφέρει στους καταναλωτές, αλλά και σε οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο τη δυνατότητα άμεσης συγκριτικής αξιολόγησης των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών λιανικής για αποστολές εντός της Ελλάδας και προς το εξωτερικό. Το Παρατηρητήριο Τιμών θα είναι διαθέσιμο μέσω του διαδικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ στα ελληνικά και στα αγγλικά, ενώ θα ενημερώνεται από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις με τα πρωτογενή τιμολογιακά δεδομένα των υπηρεσιών που προσφέρουν, μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Ο χρήστης θα εισάγει τα δεδομένα της αποστολής που τον ενδιαφέρει να πραγματοποιήσει και θα λαμβάνει μία ολοκληρωμένη παρουσίαση των εναλλακτικών διαθέσιμων τρόπων αποστολής με βάση (α) το χρόνο παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου και (β) το κόστος της παρεχόμενης υπηρεσίας. Στη συνέχεια, και εφόσον επιθυμεί να εκτελέσει την αποστολή του, θα έχει τη δυνατότητα να μεταβεί απ' ευθείας στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου της επιλογής του. Εναλλακτικά, ο χρήστης θα έχει πρόσβαση στα στοιχεία επικοινωνίας του πλησιέστερου ταχυδρομικού καταστήματος του παρόχου της επιλογής του.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της αρτιότερης προετοιμασίας του τεύχους προκήρυξης για το έργο «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής» - το οποίο συγχρηματοδοτείται από την ΕΕ μέσω του προγράμματος ΕΣΠΑ 2007-2013 - πραγματοποίησε το Σεπτέμβριο και τον Οκτώβριο του 2012, συναντήσεις με τους 10 μεγαλύτερους παρόχους της αγοράς των ταχυμεταφορών, καθώς και με τα ΕΛΤΑ. Στόχος των συναντήσεων αυτών ήταν η ενημέρωση των παρόχων για το έργο και τις απαιτήσεις του, η ανταλλαγή απόψεων, κυρίως για τεχνικά θέματα, και η διερεύνηση του επιπέδου ετοιμότητας των πληροφοριακών συστημάτων των παρόχων. Το έργο αναμένεται να υποβληθεί στις αρχές του 2013 στην Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού του Υπουργείου ΑΝΥΠ και συγκεκριμένα στην Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ψηφιακή Σύγκλιση.

5.1.6. Διαδικτυακή Εφαρμογή για την Αναζήτηση Επιχειρήσεων-Μελών Ταχυδρομικού Δικτύου

Η ΕΕΤΤ έθεσε σε εφαρμογή, από το Δεκέμβριο του 2012, μία νέα διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία επιτρέπει την αναζήτηση και τον έλεγχο νομιμότητας των επιχειρήσεων που είναι μέλη δικτύου αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Η εν λόγω εφαρμογή θα διευκολύνει ιδιαίτερα τις υπηρεσίες μεταφορών των περιφερειών στην έκδοση αδειών Φορητών Ιδιωτικής Χρήσης (ΦΙΧ) για επιχειρήσεις ταχυμεταφορών (courier).

Η αναζήτηση πραγματοποιείται με ένα ή περισσότερα κριτήρια (ΑΦΜ, επωνυμία, διακριτικός τίτλος, πόλη, νομός), ενώ στα αποτελέσματα αναζήτησης εμφανίζονται τα στοιχεία της επιχείρησης, καθώς και η αδειοδοτημένη επιχείρηση, της οποίας αποτελεί μέλος δικτύου. Σύμφωνα με τη νέα Υπουργική Απόφαση(ΥΑ)¹¹¹, οι άδειες κυκλοφορίας των ΦΙΧ που χορηγούνται σε επιχειρήσεις-μέλη δικτύων ταχυμεταφορών είναι πλέον αορίστου χρόνου, ενώ βάσει της προηγούμενης ΥΑ απαιτείτο ανανέωση κάθε έξι μήνες. Επίσης, η υποχρέωση των μελών ταχυδρομικού δικτύου να φέρουν επί του ΦΙΧ, για τον καθ'οδόν έλεγχο, αντίγραφο της βεβαίωσης της ΕΕΤΤ, από την οποία προκύπτει ότι είναι μέλη δικτύου, καταργείται, δεδομένου ότι ο έλεγχος πραγματοποιείται διαρκώς από τις υπηρεσίες μεταφορών των περιφερειών μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής της ΕΕΤΤ.

5.1.7. Αποστολή Ηλεκτρονικού Newsletter σε Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις

Η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ αποστέλλει ανά τακτά χρονικά διαστήματα ηλεκτρονικό Newsletter σε περισσότερες από 300 ταχυδρομικές επιχειρήσεις για θέματα της ταχυδρομικής αγοράς. Το Newsletter περιλαμβάνει πληροφορίες για νομοθετικές και κανονιστικές εξελίξεις, νέα της ΕΕΤΤ ή άλλων φορέων, όπως το Υπουργείο ΑΝΥΠ, δημοσιεύσεις από το εξωτερικό, μελέτες, παρουσιάσεις κ.λπ.

5.2. Διασφάλιση Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΚΥ παρέχεται σε όλους τους πολίτες –όπου κι αν βρίσκονται– σε σταθερή βάση, προσιτή τιμή, με διαφανή και ενιαία τιμολόγηση, καθώς και σε καθορισμένη ποιότητα. Σύμφωνα με το νέο Νόμο 4053/2012, τα ΕΛΤΑ ΑΕ παραμένουν ΦΠΚΥ έως 31-12-2028 και η ΚΥ περιλαμβάνει τουλάχιστον τις εξής επιμέρους υπηρεσίες:

- α) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως δύο χιλιόγραμμα,
- β) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ 20 χιλιόγραμμων, με τη δυνατότητα θέσπισης ειδικών ρυθμίσεων για την κατ' οίκον διανομή τέτοιων δεμάτων κατόπιν απόφασης της ΕΕΤΤ, και
- γ) τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία.

Το δικαίωμα των χρηστών να λαμβάνουν την Καθολική Υπηρεσία εξασφαλίζεται με:

- α) τον καθορισμό της πυκνότητας των σημείων επαφής, πρόσβασης και περισυλλογής, με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητες και τις κοινωνικές συνθήκες.
- β) την παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας πέντε εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα πλην εξαιρετικών περιστάσεων ή ιδιαίτερων γεωγραφικών συνθηκών.
- γ) την πραγματοποίηση μιας περισυλλογής και μιας διανομής την ημέρα στην οικία ή έδρα κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου τουλάχιστον, ή κατά παρέκκλιση, και υπό προϋποθέσεις, σε προσήκουσες εγκαταστάσεις.

¹¹¹ ΥΑ Α11/22070/2450 (ΦΕΚ Β'2328/16-08-2012) «Τροποποίηση της υπ' αριθμ. Α2/29542/5347/1991 (ΦΕΚ Β' 707) υπουργικής απόφασης «Χορήγηση αδειών κυκλοφορίας Φ.Ι.Χ. κατά το Ν. 1959/91»».

Όπως ορίζεται σε σχετική ΥΑ¹¹² για τις ποιοτικές προδιαγραφές και τους όρους παροχής της ΚΥ, η ισχύς της οποίας παρατάθηκε¹¹³ έως 31-12-2012, ο έλεγχος ποιότητας της ΚΥ αφορά τη μέτρηση του χρόνου διακίνησης της αλληλογραφίας α' προτεραιότητας εσωτερικού και εξωτερικού.

Οι μετρήσεις ποιότητας για το 2012 πραγματοποιήθηκαν από κοινού με τα ΕΛΤΑ βάσει της σχετικής ΥΑ, ωστόσο, με τη θέση σε ισχύ του νέου Νόμου, η μέτρηση ποιότητας αποτελεί πλέον αποκλειστική αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ, με εφαρμογή από το 2013.

5.2.1. Αποτελέσματα Μετρήσεων Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας

Εγχώρια Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας

Οι μετρήσεις ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας αφορούν το χρόνο παράδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού πρώτης προτεραιότητας των Ελληνικών Ταχυδρομείων από το σημείο κατάθεσης έως το σημείο επίδοσης (από άκρο σε άκρο). Οι μετρήσεις είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του Ευρωπαϊκού Προτύπου EN 13850:2002. Το σύστημα μέτρησης εφαρμόστηκε από φορέα διεθνούς κύρους, ήταν αξιόπιστο και έδωσε στατιστικές μετρήσεις με προκαθορισμένο επίπεδο ακρίβειας. Βασίστηκε στη διακίνηση περισσότερων από 60.000 επιστολών ετησίως στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας, εξασφαλίζοντας την αξιοπιστία των μετρήσεων κατά 95%.

Όπως προκύπτει από τις μετρήσεις για το 2012, το ποσοστό επίδοσης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εσωτερικού, που επετεύχθη από τα ΕΛΤΑ, εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (H+1) είναι 91,7% και εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) είναι 99,7%. Παρατηρείται ότι για το 2012 τα ΕΛΤΑ πέτυχαν τους στόχους που είχαν τεθεί και για τις δύο κατηγορίες επίδοσης της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας Εσωτερικού.

Πίνακας 5.3. Αλληλογραφία Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας

	Υποχρέωση ΕΛΤΑ (H+1)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2012 (H+1)	Υποχρέωση ΕΛΤΑ (H+3)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2012 (H+3)	Μέση Διάρκεια Επίδοσης 2012 (σε ημέρες)
2009(*)	87%	81,5%	98%	98,2%	1,13
2010		87,7%		98,9%	1,03
2011		87,3%		99,1%	1,06
2012		91,7%		99,7%	1,01

H+1: εντός μίας εργάσιμης ημέρας

H+3: εντός τριών εργάσιμων ημερών

Πηγή: PWC «Αποτελέσματα Μετρήσεων του Χρόνου Διακίνησης της Αλληλογραφίας Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 13850:2002»

(*) Η πηγή των αποτελεσμάτων του 2009 είναι τα ΕΛΤΑ. Τα αποτελέσματα προέρχονται από μετρήσεις τις οποίες διενήργησαν, σύμφωνα με το πρότυπο EN 13850:2002 και δεν περιλαμβάνονται οι εξαιρέσεις.

¹¹² ΥΑ 58134/2275/08-01-2010 «Επανακαθορισμός ποιοτικών προδιαγραφών και όρων παροχής της καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας».

¹¹³ ΥΑ 9023/192/21-02-2012 «Παράταση ισχύος της υπ' αριθμ. 58134/2275/08-01-2010 (ΦΕΚ Β' 42) Υπουργικής Απόφασης «Επανακαθορισμός των ποιοτικών προδιαγραφών και των όρων παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας»» (ΦΕΚ Β' 613/5-3-2012).

Διεθνής Αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας

Οι μετρήσεις της ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας Α΄ προτεραιότητας πραγματοποιήθηκαν το 2012 για 35 ευρωπαϊκές χώρες¹¹⁴ από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-IPC). Σύμφωνα με το σύστημα μέτρησης IPC UNEX, το ποσοστό επίδοσης της αλληλογραφίας εξωτερικού Α΄ προτεραιότητας ήταν 93,1% για επίδοση εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την ταχυδρόμηση του αντικειμένου και 98,1% εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5). Τα αποτελέσματα αυτά ήταν πολύ καλύτερα από τους στόχους που είχαν τεθεί από τις Ταχυδρομικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δηλαδή 85% σε τρεις ημέρες (H+3) και 97% σε πέντε ημέρες (H+5). Ο μέσος χρόνος παράδοσης για τις 35 χώρες παρέμεινε 2,2 ημέρες.

Στους πίνακες 5.4 και 5.5 που ακολουθούν παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα επίδοσης της αλληλογραφίας εξωτερικού Α΄ προτεραιότητας με χώρα προέλευσης την Ελλάδα για το έτος 2012. Οι μετρήσεις διεξήχθησαν σε 30 χώρες και τα αποτελέσματα αφορούν:

- α) Τα ποσοστά επίδοσης της διεθνούς αλληλογραφίας Α΄ προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, που προβλέπει η ΥΑ 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-01-2010), η ισχύς της οποίας παρατάθηκε με την ΥΑ 9023/192/21-02-2012 (ΦΕΚ 613/Β/05-03-2012) και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από το ΦΠΚΥ.
- β) Τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το ΦΠΚΥ, για τη διεθνή αλληλογραφία Α΄ προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.
- γ) Τη μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

Πίνακας 5.4. Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας στις Χώρες της «Ζώνης Α΄»

Χώρα προορισμού (από Ελλάδα)	Εξερχόμενη (H+3)		Εξερχόμενη (H+5)		Μέσος Όρος Ημερών Επίδοσης 2012
	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει της ΥΑ ¹¹³ (σε %)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2012 (σε %)	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει της ΥΑ ¹¹³ (σε %)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2012 (σε %)	
<u>Ζώνη Α΄ *</u>					
Αυστρία	85%	86,3%	97%	98,1%	2,5
Βέλγιο	85%	92%	97%	99,2%	2,2
Βουλγαρία	85%	91%	97%	96,6%	2,4
Γαλλία	85%	95,3%	97%	98,8%	2,2
Γερμανία	85%	90,9%	97%	99,6%	2,3
Ελβετία	85%	93,4%	97%	100%	2,2
Ην. Βασίλειο	85%	94,4%	97%	99,5%	2,2
Ισπανία	85%	80,5%	97%	97,4%	2,8
Ιταλία	85%	90,4%	97%	98,2%	2,5

¹¹⁴ Οι μετρήσεις αφορούν τις 27 χώρες μέλη της Ε, καθώς και την Ισλανδία, τη Νορβηγία, την Ελβετία, τη Βοσνία και Ερζεγοβίνη (μερικώς), την Κροατία, την Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας, τη Σερβία και την Τουρκία.

Κύπρος	85%	79,0%	97%	95,6%	3,0
Ολλανδία	85%	90,2%	97%	98,8%	2,5
Ρουμανία	85%	72,6%	97%	96%	3,1
Σλοβακία	85%	70,2%	97%	96,9%	3,2

H: ημέρα κατάθεσης, *Ζώνη Α': Χώρες με καθημερινή απευθείας πτήση από την Ελλάδα (Βάσει στοιχείων ΕΛΤΑ)

Πίνακας 5.5. Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας στις Χώρες της «Ζώνης Β'»

Χώρα προορισμού (από Ελλάδα)	Εξερχόμενη (H+3)		Εξερχόμενη (H+5)		Μέσος Όρος Ημερών Επίδοσης 2012
	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει της ΥΑ ¹¹³ (σε %)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2012 (σε %)	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει της ΥΑ ¹¹³ (σε %)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2012 (σε %)	
<i>Ζώνη Β' *</i>					
Δανία	80%	90,5%	95%	97,1%	2,4
Εσθονία	80%	47,4%	95%	81,6%	4,4
Ιρλανδία	80%	72,5%	95%	94,6%	3,1
Ισλανδία	80%	69,4%	95%	96,4%	3,3
Κροατία	80%	48,8%	95%	86,0%	3,9
Λετονία	80%	26,3%	95%	56,6%	5,5
Λιθουανία	80%	41,8%	95%	85,5%	4,1
Λουξεμβούργο	80%	94,9%	95%	99,2%	2,2
Μάλτα	80%	66,7%	95%	92,8%	3,3
Νορβηγία	80%	50,9%	95%	92,8%	3,6
Ουγγαρία	80%	80,5%	95%	98,9%	2,7
Πολωνία	80%	57,9%	95%	92,5%	3,6
Πορτογαλία	80%	88,7%	95%	98,4%	2,4
Σλοβενία	80%	62,6%	95%	90,1%	3,5
Σουηδία	80%	90,9%	95%	98,5%	2,3
Τσεχία	80%	86,4%	95%	97,0%	2,4
Φινλανδία	80%	67,0%	95%	93,5%	3,3

H: ημέρα κατάθεσης, *Ζώνη Β': Χώρες χωρίς καθημερινή απευθείας πτήση από την Ελλάδα (Βάσει στοιχείων ΕΛΤΑ)

Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε 15 από τις 30 χώρες (50,0%), το ποσοστό επίδοσης εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης ταχύτητας), είναι υψηλότερο ή ίσο του αντίστοιχου δείκτη που ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ ΑΕ) υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με την ΥΑ 58134/2275/2010 για το 2012,
- σε 11 από τις 30 χώρες (37,0%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2012 σε σχέση με το 2011,
- σε 16 από τις 30 χώρες (53,3%), το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης αξιοπιστίας) είναι υψηλότερο του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ ΑΕ) σύμφωνα με την ΥΑ 58134/2275/2010 για το 2012,
- σε 13 από τις 30 χώρες (43,3%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2012 σε σχέση με το 2011,
- σε 19 από τις 30 χώρες (63,3%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2012 σε σχέση με το 2011.

5.2.2. Κοστολογικός Έλεγχος ΕΛΤΑ

Η ΕΕΤΤ εγκρίνει και ελέγχει το λογιστικό σύστημα που χρησιμοποιεί ο ΦΠΚΥ και εκδίδει Κανονισμό σχετικά με τον προσδιορισμό αντικειμενικών τρόπων κοστολόγησης, οι οποίοι εφαρμόζονται στο εσωτερικό λογιστικό του σύστημα.

Στελέχη της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν συναντήσεις με στελέχη της Οικονομικής Διεύθυνσης και του Τμήματος Πληροφορικής των ΕΛΤΑ, με σκοπό την πραγματοποίηση βελτιωτικών τροποποιήσεων του κοστολογικού τους συστήματος. Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, τα ΕΛΤΑ ανταποκρίθηκαν, βελτιώνοντας τα ακόλουθα σημεία:

- Βελτίωση και αυτοματοποίηση του μηχανισμού συλλογής δεδομένων που εισάγονται στο κοστολογικό σύστημα.
- Επικαιροποίηση των δεδομένων εισόδου στο κοστολογικό σύστημα σε μηνιαία, εξαμηνιαία ή ετήσια βάση.
- Προσδιορισμός κερδοφορίας/αποτελεσματικότητας των καταστημάτων ή των παραγωγικών μονάδων και χρήση δείκτη ΔΣΣΠ (Δείκτης Συνολικής Συνεπαγόμενης Παραγωγικότητας) στο πλαίσιο της διαδικασίας έγκρισης προσαρμογής των τιμολογίων της ΚΥ.
- Ανάλυση των ενδο-ομιλικών συναλλαγών.
- Παροχή πρόσθετων αναλύσεων αναφορικά με τη διαχείριση των καταληκτικών τελών, του υποσυστήματος των εισπρακτέων λογαριασμών και των εκπτώσεων.

5.2.3. Έλεγχος Τιμολογίων ΕΛΤΑ

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, αξιολογεί και εγκρίνει σε ετήσια βάση τα τιμολόγια του ΦΠΚΥ. Ως εκ τούτου, τον Απρίλιο ενέκρινε την προσαρμογή των τιμολογίων της ΚΥ των ΕΛΤΑ για το έτος 2012, βασιζόμενη σε απολογιστικά και προϋπολογιστικά κοστολογικά στοιχεία.

5.3. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις ΕΕΤΤ στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Κατά τη διάρκεια του 2012, στο πλαίσιο του ελεγκτικού της ρόλου, 219 εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών εκλήθησαν σε ακρόαση προς διερεύνηση της συμμόρφωσής τους με το υφιστάμενο κανονιστικό ταχυδρομικό πλαίσιο και το πλαίσιο ανταγωνισμού. Πιο αναλυτικά:

- Επιβλήθηκε πρόστιμο και έγιναν συστάσεις σε εταιρία για θέματα παραβίασης κανόνων ανταγωνισμού.
- Επιβλήθηκε πρόστιμο σε εταιρία, η οποία δεν κατείχε άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών από την ΕΕΤΤ.
- Επιβλήθηκε πρόστιμο σε εταιρίες για παράβαση του ΚΓΑ.
- Επιβλήθηκε πρόστιμο για παράβαση του ΧΥΚ και των διατάξεων του Νόμου περί ΚΥ και ειδικά όσον αφορά την υπηρεσία των συστημένων επιστολών.
- Εκδόθηκαν αποφάσεις σχετικά με διαφορές στην απόδοση τελών του 2012 σε τέσσερις περιπτώσεις.
- Τέθηκε στο αρχείο μία υπόθεση για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών χωρίς άδεια, ελλείψει επαρκών στοιχείων.
- Στις υπόλοιπες περιπτώσεις αναμένεται να εκδοθούν αποφάσεις εντός του 2013.

Παράλληλα, διενεργήθηκαν τέσσερις έλεγχοι σε μη αδειοδοτημένες εταιρίες, εκ των οποίων μία διέκοψε τη λειτουργία της, μία αιτήθηκε Άδεια από την ΕΕΤΤ, ενώ για τις λοιπές δύο διαπιστώθηκε ότι δεν παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες.

5.4. Στόχοι για το 2013

Η πλήρης απελευθέρωση των ταχυδρομικών υπηρεσιών από την 1^η Ιανουαρίου του 2013, αλλάζει τα δεδομένα στην αγορά και θέτει νέες ρυθμιστικές προκλήσεις. Οι βασικές προτεραιότητες της ΕΕΤΤ στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών έχουν ως εξής:

1. Εφαρμογή του νέου κανονιστικού πλαισίου, βάσει του νέου Νόμου 4053/2012 και παροχή συμβουλών και διευκρινήσεων σε εταιρίες και καταναλωτές προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία της αγοράς.
2. Βελτίωση και απλοποίηση της εφαρμογής ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, χορήγησης εγγράφων, υποβολής ερωτηματολογίων, ηλεκτρονικής υποβολής τελών και αυτόματης πληρωμής τους.
3. Υλοποίηση του έργου για το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο Τιμών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
4. Εμπλουτισμός και αναβάθμιση της εφαρμογής σχετικά με την ΚΥ στο υφιστάμενο GIS σύστημα και επέκτασή της στα κινητά τηλέφωνα.
5. Διεξαγωγή μελέτης για τη διαμόρφωση του πλαισίου λειτουργίας του ΦΠΚΥ, ώστε να προσδιοριστούν οι όροι και οι προϋποθέσεις με τις οποίες αυτός θα παρέχει στους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών πρόσβαση σε υπηρεσίες και υποδομές του.
6. Διεξαγωγή μελέτης για τις απαιτήσεις και το σχεδιασμό πληροφοριακού συστήματος και διαδικασιών διαχείρισης των ταχυδρομικών κωδικών ως δημόσιο αγαθό, καθώς και μελέτης σχεδιασμού του συστήματος μέτρησης ποιότητας/αξιολόγησης των υπηρεσιών ταχυμεταφορών, εφόσον δοθεί στην ΕΕΤΤ σχετική αρμοδιότητα.
7. Κατάρτιση της ετήσιας μελέτης της ταχυδρομικής αγοράς για το 2012.
8. Προκήρυξη διαγωνισμού και επιλογή αναδόχου του έργου για την υλοποίηση μετρήσεων ποιότητας της ΚΥ για τα έτη 2013-2014.

9. Αξιολόγηση των απολογιστικών αποτελεσμάτων των ΕΛΤΑ για το 2012, προσαρμογή των τιμολογίων της ΚΥ και παρακολούθηση της εφαρμογής και λειτουργίας του νέου κοστολογικού τους συστήματος.
10. Πραγματοποίηση μελετών για την έκδοση Κανονισμών σχετικά με τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων και την τιμολόγηση της ΚΥ.
11. Ολοκλήρωση των ελέγχων των εταιριών, οι οποίοι ξεκίνησαν το 2012.
12. Διενέργεια τακτικών και έκτακτων ελέγχων σε επιχειρήσεις με ταχυδρομική δραστηριότητα για τη διερεύνηση της συμμόρφωσης τους με το κανονιστικό πλαίσιο και τη διακοπή ενδεχόμενης παράνομης ταχυδρομικής δραστηριότητας.

6. Ισχυρή Παρουσία στις Διεθνείς Εξελίξεις

Εισαγωγή

Το 2012, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε μία σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, ενισχύοντας σημαντικά την παρουσία και το πεδίο δράσης της. Η άσκηση της Αντιπροεδρίας του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) και η ανάληψη της Προεδρίας για το 2013 από τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ, Δρ. Λεωνίδα Κανέλλο, προσέφερε τη δυνατότητα ενεργούς παρέμβασης και συνδιαμόρφωσης των εξελίξεων σε μία περίοδο μεγάλων προκλήσεων για την ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Πέραν της συμμετοχής της στο BEREC, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε ένα ευρύ δίκτυο επαφών και συνεργασιών, τόσο για τηλεπικοινωνιακά θέματα όσο και για θέματα ταχυδρομικών υπηρεσιών, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητά της και αναβαθμίζοντας περαιτέρω το ρόλο και τη διεθνή της παρουσία.

6.1. Η ΕΕΤΤ στην Αντιπροεδρία του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC)

Ιδιαίτερα αναβαθμισμένος ήταν ο ρόλος της ΕΕΤΤ στο Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators of Electronic Communications-BEREC) το 2012. Κατά την 9^η Σύνοδο του BEREC, στις 8-9 Δεκεμβρίου 2011, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ Δρ. Λεωνίδας Κανέλλος εξελέγη Πρόεδρος του Σώματος για το έτος 2013. Ως συνέπεια αυτής της εκλογής και βάσει του Κανονισμού του BEREC, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, ανέλαβε για το 2012 το ρόλο του Αντιπροέδρου (Incoming Chair) του Ρυθμιστικού Συμβουλίου (Board of Regulators) και της Διοικούσας Επιτροπής (Management Committee) της Υπηρεσίας του BEREC (BEREC Office). Παράλληλα, είχε την ευθύνη για το χειρισμό θεμάτων ανθρώπινου δυναμικού της υπηρεσίας του BEREC.

Από την Αντιπροεδρία του BEREC, η ΕΕΤΤ συνέβαλε καθοριστικά τόσο στη διαμόρφωση κοινής στρατηγικής για την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών όσο και στο έργο του BEREC, ιδιαίτερα όσον αφορά την υιοθέτηση καίριων παρεμβάσεων και εισηγήσεων προς τα ευρωπαϊκά όργανα. Οι παρεμβάσεις αυτές εστιάστηκαν σε ζητήματα μείζονος ενδιαφέροντος, όπως είναι η διεθνής περιαγωγή, η ουδετερότητα του διαδικτύου, τα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς κ.λπ. Ανέδειξαν δε το κύρος και τον ιδιαίτερα κρίσιμο ρόλο του BEREC στην ευρωπαϊκή πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Ενόψει της ανάληψης της Προεδρίας στο BEREC, η ΕΕΤΤ εκπόνησε Σχέδιο Προγράμματος Εργασιών για το 2013, το οποίο ετέθη σε πανευρωπαϊκή δημόσια διαβούλευση για το διάστημα 28 Σεπτεμβρίου – 25 Οκτωβρίου 2012, παρουσιάστηκε επίσημα στις Βρυξέλλες σε εκπροσώπους της ευρωπαϊκής αγοράς στις 15 Οκτωβρίου 2012 και εγκρίθηκε οριστικά κατά τη 13^η Σύνοδο του Ρυθμιστικού Συμβουλίου του BEREC στις 6-7 Δεκεμβρίου 2012.

Θεμέλιο του Προγράμματος Εργασιών 2013 αποτελούν η αναγνώριση του καίριου ρόλου του BEREC για τη συνεπή εφαρμογή του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου, η δέσμευση στους στόχους του Ψηφιακού Θεματολογίου 2020, καθώς και η ετοιμότητα να παρέχει εξειδικευμένες και υψηλού επιπέδου γνωμοδοτήσεις προς τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα (Επιτροπή, Ευρωπαϊκό Συμβούλιο και Συμβούλιο Υπουργών), αλλά και προς τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές. Οι εργασίες του Σώματος για το 2013 εστιάζονται σε τρεις κύριες θεματικές ενότητες, ήτοι (α) ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς, (β) προστασία των καταναλωτών, και (γ) ενίσχυση της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς.

Το Μάρτιο του 2012, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Δρ. Λεωνίδας Κανέλλος, με την ιδιότητα του Αντιπροέδρου του BEREC, συμμετείχε ως εκπρόσωπος του Σώματος, κατόπιν πρόσκλησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σε διμερή διάλογο μεταξύ Ευρώπης και Ινδίας για θέματα που άπτονται της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Στη διάσκεψη έλαβαν μέρος υψηλόβαθμοι αξιωματούχοι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της ινδικής κυβέρνησης. Μεταξύ άλλων, συζητήθηκαν θέματα που σχετίζονται με τη δυνατότητα και προοπτική ευρωπαϊκών επιχειρήσεων να δραστηριοποιηθούν στην ταχέως αναπτυσσόμενη αγορά της Ινδίας. Επίσης, έγινε παρουσίαση

των ευρωπαϊκών ρυθμιστικών μοντέλων και ανταλλαγή απόψεων με στόχο τη θεσμοθέτηση μιας αμοιβαία επωφελούς συνεργασίας.

Μέσα από τη συμμετοχή της αυτή και τον κεντρικό ρόλο που διαδραματίζει σε ένα κρίσιμο ευρωπαϊκό φορέα, η ΕΕΤΤ αποκτά νέα τεχνογνωσία, την οποία αξιοποιεί στο ρυθμιστικό και εποπτικό της έργο. Παράλληλα, αναδεικνύει τον ευρωπαϊκό ρόλο της χώρας μας.

6.2. Διεθνείς Συνεργασίες στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

6.2.1. Ομάδα Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (IRG)

Η ΕΕΤΤ, μέσω της συμμετοχής της στην Ομάδα Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (Independent Regulators Group – IRG), συνέχισε κατά το 2012 τη συνεργασία της με τους ευρωπαϊούς εταίρους, προκειμένου να διερευνηθούν οι προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης της ενιαίας αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στο IRG μετέχουν οι Ρυθμιστικές Αρχές των 27 κρατών μελών της ΕΕ, τα τέσσερα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών (Ελβετία, Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία), καθώς και τα τέσσερα κράτη υποψήφια προς ένταξη στην ΕΕ (Κροατία, Μαυροβούνιο, ΠΓΔΜ και Τουρκία).

Επισημαίνεται ότι κατά το 2012 ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Δρ. Λεωνίδα Κανέλλος, ως Αντιπρόεδρος του BEREC (βλέπε ενότητα 6.1) διετέλεσε και Αντιπρόεδρος του IRG.

6.2.2. Δίκτυο Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών χωρών (EMERG)

Η ΕΕΤΤ αποτελεί ιδρυτικό και ενεργό μέλος του Δικτύου Ρυθμιστών των Μεσογειακών χωρών (EMERG). Το Δίκτυο αποσκοπεί στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ευρύτερη περιοχή, με τρόπο που θα διαπνέεται από το ευρωπαϊκό μοντέλο διαφάνειας και ρυθμιστικής σταθερότητας, ενισχύοντας την ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών της ευρύτερης περιοχής στην Κοινωνία της Γνώσης.

Στο πλαίσιο της συμμετοχής της στο EMERG, η ΕΕΤΤ οργάνωσε στις 10-11 Οκτωβρίου στην Αθήνα διημερίδα εργασίας με θέμα τους χρηματοδοτικούς μηχανισμούς για την Καθολική Υπηρεσία (Universal Service funding). Συμμετείχαν 18 άτομα από 12 χώρες και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Στόχος της διημερίδας ήταν η ενημέρωση και ανταλλαγή απόψεων πάνω στο πλαίσιο για την παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας, καθώς και η διερεύνηση των μέτρων που έχουν ληφθεί σε σχέση με τη χρηματοδότηση αυτής.

6.2.3. Άλλες Επίσημες Επιτροπές

Το 2012, η παρουσία και συμβολή της ΕΕΤΤ στις ευρωπαϊκές εξελίξεις υπήρξε ιδιαίτερα έντονη, μέσω της συμμετοχής της στις εργασίες των ακόλουθων Επιτροπών και Ομάδων της ΕΕ:

Φόρουμ των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές (Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures-FESA): Στοχεύει στη συνεργασία ανάμεσα στους αρμόδιους φορείς, την ανταλλαγή απόψεων και την ανάπτυξη κοινών θέσεων σε ζητήματα που προκύπτουν σχετικά με την εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπογραφών.

Ομάδα Εργασίας Διαχείρισης Συχνοτήτων (Working Group Frequency Management-WGFM): Πρόκειται για ομάδα εργασίας της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Electronic Communications Committee-ECC) που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση συχνοτήτων στο επίπεδο των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Διάσκεψης Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations-CEPT). Η WGFM εκδίδει ειδικές κανονιστικές διατάξεις (αποφάσεις, συστάσεις και αναφορές) για όλα τα θέματα που άπτονται της διαχείρισης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, όπως θέματα σταθερής, κινητής, δορυφορικής υπηρεσίας και υπηρεσίας ευρυεκπομπής, συσκευών μικρής εμβέλειας, συσκευών υπέρ-ευρείας ζώνης καθώς και θέματα νέων τεχνολογιών και εφαρμογών στη χρήση ραδιοσυχο-

τήτων, όπως γνωστικά συστήματα ραδιοεπικοινωνιών (cognitive radio systems), ευρυζωνικά συστήματα επικοινωνίας εδάφους-αεροσκάφους, κ.ά.

Επιτροπή Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Committee-RSC): Δημιουργήθηκε με απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για να καθορίσει εναρμονισμένες προϋποθέσεις για τη διαθεσιμότητα και την αποτελεσματική χρήση του ραδιοφάσματος, οι οποίες είναι απαραίτητες για την εγκαθίδρυση και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς σε τομείς κοινοτικής πολιτικής, όπως οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, οι μεταφορές και η έρευνα και ανάπτυξη. Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες της Επιτροπής μαζί με το Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων (ΥΠΑΝΥΠ) για τη διαμόρφωση πανευρωπαϊκών θέσεων σε θέματα όπως η δημιουργία ενιαίας βάσης δεδομένων για τη χρήση του φάσματος σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η εναρμονισμένη χρήση φάσματος για υπηρεσίες υποστηρικτικές των ραδιοτηλεοπτικών, καθώς και η καλύτερη αξιοποίηση της ζώνης των 2 GHz για την παροχή δημόσιων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Κοινή Ομάδα Εργασίας του BEREC και της Επιτροπής για την Πολιτική του Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Policy Group-RSPG): Ως επιστέγασμα της συνεργασίας ανάμεσα στο BEREC και την RSPG της ΕΕ, έχει δημιουργηθεί η εν λόγω κοινή ομάδα εργασίας με σκοπό την εξέταση θεμάτων και σύνταξη εκθέσεων αναφορικά με την επίδραση της διαχείρισης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στο επίπεδο ανταγωνισμού στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Κύριος στόχος της κοινής αυτής Ομάδας είναι η χρήση της εμπειρίας των μελών της, μεταξύ των οποίων είναι και η ΕΕΤΤ, στη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και η αξιοποίηση της γνώσης αυτής στην αναγνώριση βέλτιστων πρακτικών.

Ομάδα Έργου (project team) PT FM22 της CEPT/ECC: Ανήκει στην ευρύτερη ομάδα εργασίας (working group) WG FM “Frequency Management” της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Electronic Communications Committee-ECC) της CEPT (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations). Αντικείμενο της ομάδας αποτελούν θέματα μετρήσεων εποπτείας φάσματος, καθώς και θέματα κανονισμών εποπτείας και ελέγχου φάσματος.

Λόγω της θεματολογίας της PT FM22, σε αυτή συμμετέχουν εκπρόσωποι των Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών που ασχολούνται με την εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Τα αποτελέσματα των εργασιών της Ομάδας υποβάλλονται στο WG FM για έγκριση και στη συνέχεια προωθούνται στην ECC για να υιοθετηθούν ως επίσημα έγγραφα της ECC (Συστάσεις, Αναφορές, Οδηγίες).

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στην PT FM22, σχεδόν ανελλιπώς τα τελευταία 8 χρόνια, με δύο στελέχη του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος και του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης. Η συμμετοχή στις συναντήσεις αυτές παρέχει τη δυνατότητα ανταλλαγής εμπειριών, απόψεων και προβληματισμών μεταξύ των στελεχών των Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος.

Το Μάρτιο και το Νοέμβριο 2012 πραγματοποιήθηκαν στην Κοπεγχάγη της Δανίας και στο Κίεβο της Ουκρανίας, αντίστοιχα, οι εξαμηνιαίες συναντήσεις της PT FM22. Στο πλαίσιο των δύο τελευταίων συναντήσεων, συζητήθηκε πλήθος θεμάτων εποπτείας φάσματος με σημαντικότερα:

- Τη διαμόρφωση Σχεδίου Σύστασης για τη διενέργεια μετρήσεων συμμόρφωσης BEM (Block-Edge Mask) για τη μέτρηση διαφόρων τεχνικών παραμέτρων μιας εκπομπής, με στόχο την αποφυγή παρεμβολών μεταξύ εκπομπών σε γειτονικούς διαύλους.
- Τη διαμόρφωση Σχεδίου Σύστασης για τον Προσδιορισμό της ενεργούς ακτινοβολούμενης ισχύος (eirp) μέσω μετρήσεων πεδίου στη ζώνη 500-2500MHz.
- Αναθεώρηση της Σύστασης ITU-R SM-574 σχετικά με την προστασία των σταθερών σταθμών εποπτείας φάσματος από τη λειτουργία πομπών σε σχετικά κοντινή απόσταση.
- Ζητήματα που σχετίζονται με πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις (π.χ. πρόκληση παρεμβολών σε δίκτυα ραδιοεπικοινωνιών από τη λειτουργία ανεμογεννητριών).

- Τη συλλογή στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τις περιπτώσεις παρεμβολών που υποβάλλονται στις ρυθμιστικές αρχές κάθε χώρας προκειμένου να εξαχθούν τα σχετικά συμπεράσματα.
- Τη διαμόρφωση Σχεδίου Αναφοράς σχετικά με τη «Διαχείριση φάσματος κατά τη διάρκεια σημαντικών εκδηλώσεων».

Οι εκπρόσωποι της ΕΕΤΤ συμμετέχουν ενεργά στις ομάδες σύνταξης (drafting groups) που δημιουργήθηκαν για τα δύο τελευταία θέματα. Ειδικά, σε ό,τι αφορά το θέμα της «Διαχείρισης φάσματος κατά τη διάρκεια σημαντικών εκδηλώσεων», η ΕΕΤΤ πρόκειται να συνεισφέρει στο υπό διαμόρφωση κείμενο, χρησιμοποιώντας την εμπειρία και τεχνογνωσία που συνέλεξε κατά τη διάρκεια της ιδιαίτερα επιτυχημένης, σε όρους διαχείρισης και εποπτείας φάσματος, διοργάνωσης των Ολυμπιακών Αγώνων «ΑΘΗΝΑ 2004».

Ομάδα Εργασίας «Αδειοδότηση και Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων» (Authorization and Frequency Rights of Use-AUTH) της Επιτροπής Επικοινωνιών (Communications Committee-COCOM): Στο πλαίσιο της συμμετοχής της στην ομάδα AUTH της COCOM, η ΕΕΤΤ ασχολήθηκε με την ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο της ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τις Υπηρεσίες Κινητών Δορυφορικών Επικοινωνιών (Mobile Satellite Services - MSS) και τις Κινητές Επικοινωνίες στα πλοία (Mobile Communication on board Vessels - MCV). Αναλυτικότερα:

i) Υπηρεσίες Κινητών Δορυφορικών Επικοινωνιών (MSS)

Με βάση την Απόφαση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 2009/449/ΕΚ¹¹⁵ επιλέχθηκαν δύο πάροχοι κινητών δορυφορικών υπηρεσιών προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες στα 27 κράτη μέλη. Για πρώτη φορά η επιλογή των παρόχων γίνεται κεντρικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε εναρμονισμένη ζώνη συχνοτήτων. Η αδειοδότηση των υπηρεσιών MSS γίνεται υπό καθεστώς γενικής άδειας και τα κατάλληλα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων χορηγούνται στους δύο επιλεγμένους παρόχους, σύμφωνα με την Απόφαση 2009/449/ΕΚ¹¹⁶ αλλά και την εθνική νομοθεσία. Τα κράτη μέλη είχαν την υποχρέωση να ανταποκριθούν άμεσα προκειμένου να διευκολύνουν την ανάπτυξη της κινητής δορυφορικής υπηρεσίας. Η ΕΕΤΤ ανταποκρίθηκε στην υποχρέωση αυτή και από την 13^η Μαΐου του 2011 έχει θέσει σε ισχύ το πλαίσιο αδειοδότησης των υπηρεσιών MSS με την έκδοση δύο σχετικών Αποφάσεων¹¹⁷.

ii) Κινητές Επικοινωνίες στα πλοία (MCV)

Με βάση την Απόφαση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 2010/166/ΕΚ¹¹⁸ και τη Σύσταση 2010/167/ΕΚ¹¹⁹ ενισχύθηκε η ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών επικοινωνιών προκειμένου να παρέχεται συνεχής κάλυψη κινητής τηλεφωνίας σε συνδρομητές πάνω σε πλοία κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, συμπεριλαμβανομένων και των μελών του πληρώματος. Τα συγκεκριμένα κανονιστικά κείμενα έχουν ως στόχο:

¹¹⁵ «Απόφαση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της 13^{ης} Μαΐου 2009 αναφορικά με την επιλογή των παρόχων πανευρωπαϊκών συστημάτων που παρέχουν κινητές δορυφορικές υπηρεσίες».

¹¹⁶ «Απόφαση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της 13^{ης} Μαΐου 2009 αναφορικά με την επιλογή των παρόχων πανευρωπαϊκών συστημάτων που παρέχουν κινητές δορυφορικές υπηρεσίες».

¹¹⁷ (α) Απόφαση ΕΕΤΤ 598/2/31-03-2011 «Τροποποίηση της ΑΠ 521/32/5-05-2009 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων» (ΦΕΚ 1010/Β/28-05-2009)», (ΦΕΚ 841/Β/13-5-2011) και (β) Απόφαση ΕΕΤΤ 598/3/31-03-2011 «Τροποποίηση της ΑΠ 276/49/14-02-2003 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Καθορισμού των Τελών Χρήσης του Φάσματος και των Τελών Εκχώρησης Ραδιοσυχνοτήτων» (ΦΕΚ 256/Β/4-03-2003)», (ΦΕΚ 841/Β/13-05-2011).

¹¹⁸ «Απόφαση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της 19^{ης} Μαρτίου 2010 αναφορικά με εναρμονισμένες συνθήκες σε σχέση με τη χρήση του ραδιοφάσματος για υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών σε πλοία στην Ευρωπαϊκή Ένωση».

¹¹⁹ «Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 19^{ης} Μαρτίου 2010 αναφορικά με την αδειοδότηση συστημάτων για υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών σε πλοία».

- Την εναρμόνιση των τεχνικών όρων για τη διάθεση και αποδοτική χρήση ραδιοφάσματος των ζωνών των 900 MHz και 1800 MHz για συστήματα που παρέχουν υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών σε πλοία εντός των χωρικών υδάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Το συντονισμό όρων και διαδικασιών εθνικής αδειοδότησης σε σχέση με τη χρήση ραδιοφάσματος για υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών σε πλοία (υπηρεσίες MCV) στα χωρικά ύδατα των κρατών μελών, ώστε να διευκολυνθεί η εγκατάσταση των υπηρεσιών αυτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και να αποφευχθούν βλαβερές παρεμβολές που προκαλούνται από υπηρεσίες MCV σε υπηρεσίες χερσαίων κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Στην Ελλάδα τα συστήματα που θα παρέχουν υπηρεσίες MCV θα λειτουργούν σύμφωνα με τον Εθνικό Κανονισμό Ζωνών Συχνότητας στις ζώνες συχνοτήτων 1748 – 1750 MHz και 1843 – 1845 MHz.

Επιτροπή Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee-TCAM): Ιδρύθηκε για να επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και να γνωμοδοτεί σχετικά με θέματα εφαρμογής της Οδηγίας 1999/5/EK για τον ραδιοεξοπλισμό και τερματικό τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό (PTTE) και εφόσον είναι σκόπιμο να εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για τα επιμέρους ζητήματα.

Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (Administrative Cooperation Group-ADCO): Βασική αρμοδιότητά της είναι η ανάλυση και αντιμετώπιση προβλημάτων που αφορούν την επιτήρηση της αγοράς PTTE, διαμορφώνοντας κατευθυντήριες γραμμές προς διευκόλυνση του έργου των αρμόδιων αρχών στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά.

6.3. Διεθνείς Συνεργασίες για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

6.3.1. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει δυναμικά στις εργασίες και δραστηριότητες του Σώματος των Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP), το οποίο συμπλήρωσε δύο χρόνια λειτουργίας. Στόχος της ΕΕΤΤ είναι η αξιοποίηση τεχνογνωσίας και εμπειρίας από τις βέλτιστες πρακτικές άλλων χωρών για ανταγωνιστική ανάπτυξη της ελληνικής αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό το πρίσμα της απελευθέρωσής της. Οι ομάδες του ERGP στις οποίες δραστηριοποιείται αφορούν κοστολογικά θέματα, το διασυνοριακό ταχυδρομείο, τη ρύθμιση πρόσβασης στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο και θέματα παρακολούθησης της αγοράς και ικανοποίησης καταναλωτών (market monitoring and end-user satisfaction).

Η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος στη Σύνοδο του ERGP που πραγματοποιήθηκε, το Νοέμβριο 2012, στη Στοκχόλμη, με αντικείμενο τη διαμόρφωση μίας απελευθερωμένης και ανταγωνιστικής ταχυδρομικής αγοράς εντός της ΕΕ. Κατά τη διάρκεια της Συνόδου, καταρτίστηκε το πρόγραμμα εργασιών του Σώματος για το 2013, με επίκεντρο την ικανοποίηση του τελικού καταναλωτή από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και την εποπτεία της αγοράς. Το εν λόγω πρόγραμμα εργασιών, καθώς και δύο ακόμα εκθέσεις αναφορικά με την εξαίρεση του ΦΠΑ από τον ταχυδρομικό κλάδο και την κατανομή του κοινού κόστους, τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση από τις 29 Νοεμβρίου 2012 έως τις 9 Ιανουαρίου 2013. Επίσης, ολοκληρώνοντας τις εργασίες για το 2012, το ERGP ενέκρινε τέσσερις εκθέσεις που αφορούν την ποιότητα της υπηρεσίας και την ικανοποίηση του τελικού καταναλωτή, τη διαχείριση παραπόνων, τη μεθοδολογία για τους δείκτες της ταχυδρομικής αγοράς και την πρόσβαση στο ταχυδρομικό δίκτυο.

Σημειώνεται ότι στο ERGP συμμετέχουν οι ρυθμιστικές αρχές των 27 κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (EOX), καθώς και υποψήφιων κρατών μελών.

6.3.2. Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες του 25^{ου} Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συνεδρίου, που πραγματοποιήθηκε από τις 24 Σεπτεμβρίου 2012 έως τις 15 Οκτωβρίου 2012 στη Ντόχα του Κατάρ. Σημειώνεται ότι το Παγκόσμιο Ταχυδρομικό Συνέδριο διεξάγεται κάθε τέσσερα χρόνια και αποτελεί το ανώτατο όργανο λήψης αποφάσεων της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (Universal Postal Union-UPU), η οποία είναι εξειδικευμένος διακυβερνητικός οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών. Το 25^ο Συνέδριο υιοθέτησε την «Ταχυδρομική Στρατηγική της Ντόχα», δηλαδή το χάρτη, που θα διέπει την πολιτική και τη στρατηγική της Ένωσης, μέχρι το επόμενο συνέδριο που θα πραγματοποιηθεί το 2016. Βάσει των προτάσεων που εγκρίθηκαν, θα υπάρξει τροποποίηση των Πράξεων της UPU στα ακόλουθα: α) καταστατικό λειτουργίας, β) γενικούς κανονισμούς, γ) Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, δ) κανονισμούς εκτέλεσης επιστολικού ταχυδρομείου και ταχυδρομικών δεμάτων και ε) συμφωνία υπηρεσιών ταχυδρομικών πληρωμών.

Στο πλαίσιο των εκλογών για την ανάδειξη των κρατών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και του Συμβουλίου Ταχυδρομικής Εκμετάλλευσης της UPU, η Ελλάδα εξελέγη για πρώτη φορά μέλος στο Διοικητικό Συμβούλιο, ενώ επανεξελέγη μέλος του Συμβουλίου Ταχυδρομικής Εκμετάλλευσης.

6.3.3. Επιτροπή για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών (PDC)

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε δύο συναντήσεις της Επιτροπής για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών (Postal Directive Committee-PDC) της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Αγοράς – Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Στην πρώτη συνάντηση (Ιανουάριος 2012), παρουσιάστηκαν δύο έρευνες, οι οποίες θα διενεργούνταν για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η πρώτη έρευνα αφορά τον υπολογισμό του καθαρού κόστους παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και πιο συγκεκριμένα τον καθορισμό των βασικών στοιχείων υπολογισμού του κόστους, τον καθορισμό και την αξιολόγηση των απαιτούμενων δεδομένων και την αξιολόγηση της υφιστάμενης πρακτικής. Η δεύτερη έρευνα αφορά την τιμολογιακή πολιτική των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και τους παράγοντες που την επηρεάζουν, όπως ο ανταγωνισμός, η τεχνολογική εξέλιξη, η ρύθμιση της τιμολόγησης, η πολιτική για το ΦΠΑ. Επίσης, εξετάστηκαν οι επιπτώσεις στη ζήτηση και την προσφορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Στη δεύτερη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του 2012, παρουσιάστηκαν στα κράτη μέλη τα τελικά αποτελέσματα των ερευνών αυτών, τα οποία η ΕΕΤΤ πρόκειται να τα αξιοποιήσει κατά τη διαδικασία κατάρτισης της δευτερογενούς νομοθεσίας.

6.3.4. Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Ρύθμιση της Ταχυδρομικής Αγοράς (CERP)

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη συνεδρίαση της Ολομέλειας της Επιτροπής CERP (Comité Européen de Réglementation Postale), η οποία πραγματοποιήθηκε το Μάιο 2012 στο Βελιγράδι της Σερβίας. Κατά τη συνεδρίαση παρουσιάστηκε το μνημόνιο συνεργασίας (Memorandum of Understanding) μεταξύ CERP και UPU, οι ρυθμιστικές εξελίξεις στο πεδίο της ασφάλειας πτήσεων, θέματα σχετικά με δασμούς, ενώ επίσης προετοιμάστηκαν τα θέματα, για τα οποία απαιτείτο η λήψη αποφάσεων κατά το Παγκόσμιο Ταχυδρομικό Συνέδριο της UPU, όπως τα τέλη τερματισμού, η ασφάλεια και οι ηλεκτρονικές ταχυδρομικές υπηρεσίες.

6.3.5. Συμμετοχή σε Συνέδρια

Post Expo 2012

Το Σεπτεμβρίου του 2012, η ΕΕΤΤ συμμετείχε, στη Διεθνή Έκθεση για την Ταχυδρομική Αγορά Post-Expo 2012, η οποία πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες με κεντρικό θέμα τις νέες προοπτικές του κλάδου, ως αποτέλεσμα των τεχνολογικών εξελίξεων (Delivering the future of postal technology).

Παράλληλα με την έκθεση, διεξήχθη στο ίδιο χώρο και το Παγκόσμιο Φόρουμ για τις Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις (World Postal Business Forum,) σε συνεργασία με την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU), αναφορικά με τα νέα μοντέλα για ένα βιώσιμο ταχυδρομικό τομέα (Mastering the Future: New Models for a Sustainable Postal Sector).

Στην έκθεση και το συνέδριο έλαβαν μέρος εκπρόσωποι εταιριών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, (π.χ. Group La Post, Swiss Post, Postal NL κ.ά.), εκπρόσωποι της UPU, εκπρόσωποι εμπορικών επιμελητηρίων, ρυθμιστικών αρχών κ.λπ. Τα θέματα που συζητήθηκαν αφορούσαν, μεταξύ άλλων:

- Την καινοτομία και τον καίριο ρόλο της στην επιβίωση και ευημερία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.
- Τη μετάβαση από το φυσικό στο ψηφιακό ταχυδρομείο.
- Την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και τις συνέπειες για την ταχυδρομική αγορά.

20^ο Συνέδριο για τα Οικονομικά Θέματα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και της Διανομής Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στην 20^η διοργάνωση του συνεδρίου για Οικονομικά Θέματα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και της Διανομής Ταχυδρομικών Αντικειμένων (20th Conference on Postal and Delivery Economics) που διοργανώνεται από το Πανεπιστήμιο Rutgers και το Κέντρο Ερευνών για τις υπό Ρύθμιση Αγορές (Center for Research in Regulated Industries). Το συνέδριο έλαβε χώρα στη Βρετανία το Μάιο του 2012.

Στο συνέδριο δόθηκε η δυνατότητα για συστηματική συζήτηση επί θεμάτων που σχετίζονται με τη ρύθμιση, τον έλεγχο και τις μελλοντικές προοπτικές της ταχυδρομικής αγοράς, όπως: οικονομετρικά μοντέλα προσδιορισμού της ζήτησης των ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεθοδολογίες πρόβλεψης των όγκων και του κόστους συναλλακτικής αλληλογραφίας, ρύθμιση ex-post (εκτίμηση του μακροπρόθεσμου οριακού κόστους του ταχυδρομικού τομέα), καθώς επίσης και εξεζητημένα/μη γραμμικά μοντέλα προσδιορισμού της βέλτιστης τιμολογιακής πολιτικής.

6.4. Στόχοι για το 2013

Σημαντικό παράγοντα για τη διαμόρφωση των στόχων σε θέματα διεθνών συνεργασιών, όσον αφορά την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτελεί η εκλογή της ΕΕΤΤ στην Προεδρία του BEREC, αλλά και του IRG για το 2013. Υπό αυτό το πρίσμα, ο κεντρικός στόχος της Αρχής είναι να διεξάγει μία επιτυχημένη θητεία που θα αναδεικνύει τον ευρωπαϊκό ρόλο της χώρας και την αξιοπιστία και το κύρος της ΕΕΤΤ.

Περαιτέρω και αναφορικά με τις διεθνείς συνεργασίες, η ΕΕΤΤ θέτει για το 2013, τους ακόλουθους στόχους:

- Ενεργή συμμετοχή και συμβολή στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών ρυθμιστικών εξελίξεων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πρωτίστως μέσω του ρόλου της στην Προεδρία του BEREC και του IRG.
- Διαρκής συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και με διεθνείς οργανισμούς για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της στους τομείς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη τη θέση της στην Προεδρία του BEREC και του IRG.
- Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες περιφερειακής συνεργασίας και ανάπτυξη διμερών συνεργασιών, ιδιαίτερα στην περιοχή των Βαλκανίων και της Μεσογείου, λαμβάνοντας υπόψη τον αναβαθμισμένο ρόλο της στο BEREC και το IRG.
- Παροχή συνδρομής προς το Υπουργείο ΑΝΥΠ και γενικότερα την Πολιτεία για την εκπροσώπηση της χώρας σε ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς.

- Ισχυρή παρουσία και συμμετοχή στα ευρωπαϊκά και διεθνή τεκταινόμενα στον τομέα των ραδιοεπικοινωνιών και συστηματική παρακολούθηση της ευρωπαϊκής πορείας σε θέματα φάσματος και ραδιοσυχνότητων.
- Διαρκή συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και με διεθνείς οργανισμούς για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και συμβολή στη διαμόρφωση των σχετικών ευρωπαϊκών εξελίξεων μέσω της ενεργούς συμμετοχής σε φορείς όπως οι ERGP, CERP και PDC.
- Ουσιαστική συμμετοχή στις ομάδες έργου του Διοικητικού Συμβουλίου της UPU.

7. ΕΕΤΤ: Οργανωτική Ανάπτυξη & Ενίσχυση Επιχειρησιακής Ικανότητας

Εισαγωγή

Η ΕΕΤΤ είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή με διοικητική αυτοτέλεια και οικονομική ανεξαρτησία. Στόχο της ΕΕΤΤ αποτελεί αφενός η εύρυθμη λειτουργία των δύο αγορών σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και αφετέρου η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Προς την επίτευξη του στόχου αυτού, η ΕΕΤΤ προτάσσει τη συνεχή ενίσχυση της επιχειρησιακής της ικανότητας προς όφελος των καταναλωτών και της αγοράς, αξιοποιώντας το άρτια καταρτισμένο προσωπικό και τους πόρους που διαθέτει.

7.1. Εσωτερική Οργάνωση

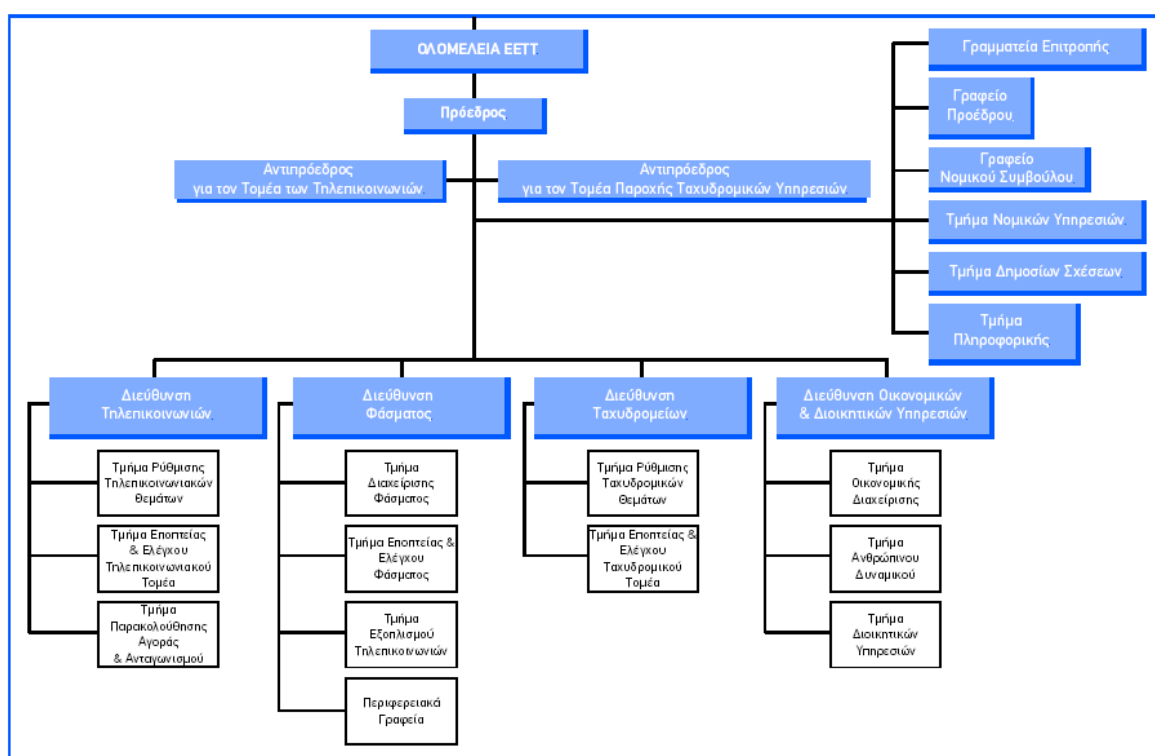
7.1.1. Οργανωτική Δομή

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.
- Το Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό.
- Το Τακτικό Προσωπικό, με σχέση εργασίας Δημοσίου Δικαίου ή Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου.

Η οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται αναλυτικά στο Σχήμα 7.1.

Διάγραμμα 7.1: Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ



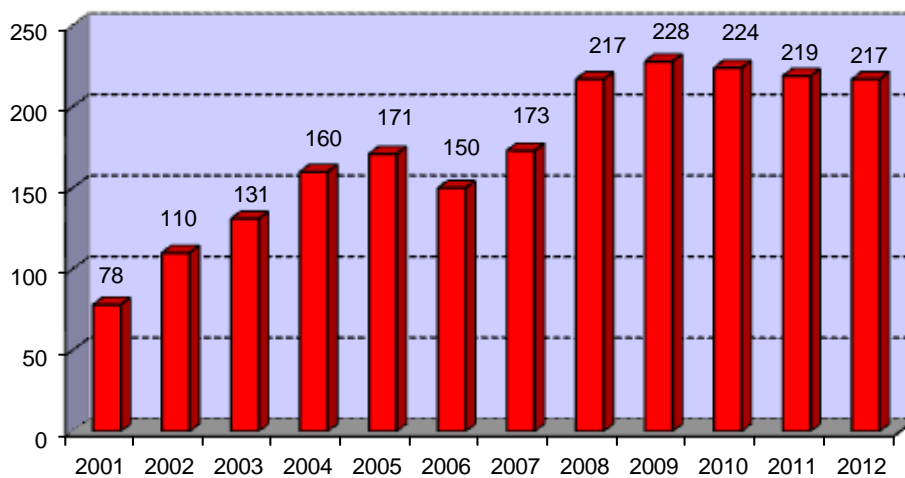
7.1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο τέλος του 2012, το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε στους 217 απασχολούμενους έναντι 219 στο τέλος του 2011. Από τους ανωτέρω, 212 απασχολούνταν σε μόνιμη βάση (κατείχαν δηλαδή οργανική θέση), τρεις ήταν ασκούμενοι δικηγόροι που πραγματοποιούσαν την πρακτική τους άσκηση στο νομικό τμήμα της ΕΕΤΤ και δύο αποσπασμένοι αστυνομικοί που κάλυπταν τις σχετικές ανάγκες της εποπτείας φάσματος. Το

πρώτο δίμηνο του 2012, ανέλαβαν υπηρεσία στην ΕΕΤΤ, επτά δικηγόροι με έμμισθη εντολή, μετά την ολοκλήρωση σχετικής διαγωνιστικής διαδικασίας. Επίσης, στο τέλος του έτους διορίστηκαν δύο τακτικοί υπάλληλοι κατηγορίας ΔΕ, κλάδου Τηλεφωνητών, μετά από σχετικό διαγωνισμό που διενήργησε ο ΟΑΕΔ για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Η εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 7.1 και ο αριθμός των απασχολούμενων ανά κατηγορία προσωπικού στον Πίνακα 7.1.

Διάγραμμα 7.2. Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΕΤΤ, 2001-2012

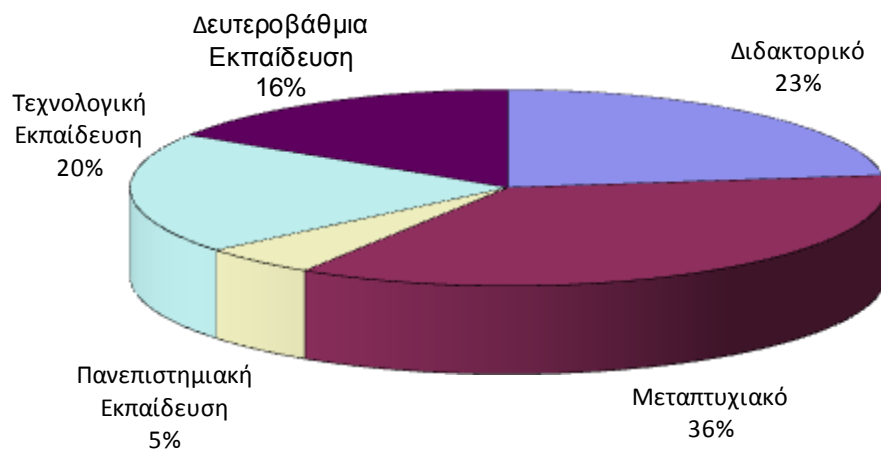


Πίνακας 7.1. Κατανομή Απασχολούμενων ανά Κατηγορία Προσωπικού 2004 – 2012

Κατηγορία Προσωπικού	31/12/2004	31/12/2005	31/12/2006	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012
Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό	64	70	69	85	83	99	106	108	105
Δικηγόροι με έμμισθη εντολή	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Τακτικοί Υπάλληλοι (Δημ. Δικαίου και ΙΔΑΧ)	42	60	63	65	66	63	98	98	100
Αποσπασμένοι	0	3	3	3	3	3	3	3	2
Εποχικό Προσωπικό / Πρακτική άσκηση	34	0	0	0	0	0	0	0	3
Εξωτερικοί Συνεργάτες (Μέλη Ομάδων Εργασίας)	20	38	15	20	65	63	17	10	0
Σύνολο	160	171	150	173	217	228	224	219	217

Το επίπεδο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ απεικονίζεται στο Διάγραμμα 7.3.

Διάγραμμα 7.3. Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ



7.1.3. Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Στο πλαίσιο της συνεχούς ενημέρωσης και επιμόρφωσης των εργαζομένων σε θέματα της ειδικότητας και του αντικειμένου εργασίας τους, η ΕΕΤΤ υποστηρίζει ευρύ πρόγραμμα εκπαίδευσης, το οποίο περιλαμβάνει την παρακολούθηση σεμιναρίων κατάρτισης, τη συμμετοχή σε ημερίδες και διεθνή συνέδρια κ.ά.

Σε όλη τη διάρκεια του 2012, μεγάλος αριθμός στελεχών της ΕΕΤΤ συμμετείχε σε διεθνή συνέδρια και εκπαιδευτικά σεμινάρια, τα οποία άπτονται του αντικειμένου τους. Ιδιαίτερα μεγάλη υπήρξε η συμμετοχή του προσωπικού σε σεμινάρια που διοργανώνει το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝΕΠ) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ).

7.1.4. Υγιεινή και Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας

Με γνώμονα την ασφάλεια και την προστασία της υγείας των εργαζομένων, η ΕΕΤΤ παρέχει στο προσωπικό της υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας. Στόχος είναι η ελαχιστοποίηση των επαγγελματικών κινδύνων και η πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων και ασθενειών, μέσω της λήψης των απαραίτητων μέτρων και της ενημέρωσης των εργαζομένων.

Η ΕΕΤΤ λαμβάνει όλα τα αναγκαία 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, οι εργαζόμενοι ενημερώνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, από τον τεχνικό και τον ιατρό εργασίας για ατομικά μέτρα προφύλαξης κατά τη διάρκεια άσκησης της εργασίας τους.

7.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαφάνεια στην ΕΕΤΤ

7.2.1. Πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», η ΕΕΤΤ αναρτά τις πράξεις που προβλέπονται στο σχετικό Νόμο¹²⁰ στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://sites.diangeia.gov.gr/EETT>. Στη διάρκεια του 2012 αναρτήθηκαν 570 πράξεις, οι οποίες αφορούσαν προϋπολογισμό, δαπάνες, συγκρότηση συλλογικών οργάνων, αναθέσεις προμηθειών/υπηρεσιών, λουπές κανονιστικές πράξεις, συμβάσεις έργων κ.ά.

7.2.2. Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών (ΣΗΛΥΑ)

Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών (ΣΗΛΥΑ) είναι μία διαδικτυακή πλατφόρμα, που δημιουργήθηκε από το Τμήμα Πληροφορικής της ΕΕΤΤ και εισάγει τη μονοαπευθυντική διαδικασία (one-stop shop) στην αδειοδότηση κατασκευών κεραιών.

Πιο συγκεκριμένα, το ΣΗΛΥΑ αποτελεί καινοτόμο εφαρμογή αφενός όσον αφορά την υποβολή και διαχείριση αιτήσεων κατασκευών κεραιών από τους αιτούντες παρόχους και αφετέρου την έκδοση των σχετικών εγκρίσεων και αδειών από τους εμπλεκόμενους φορείς, σύμφωνα πάντα με τις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης¹²¹ και το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο¹²². Στο πλαίσιο της διαδικασίας, οι αιτούντες πάροχοι θα απευθύνονται πλέον μόνο στην ΕΕΤΤ, υποβάλλοντας πλήρη φάκελο με επιμέρους μελέτες και αιτήσεις προς όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες θα τις εξετάζουν μέσω διαδικτυακής πρόσβασης στο ΣΗΛΥΑ.

Από το Νοέμβριο του 2012, οι αιτήσεις κατασκευών κεραιών υποβάλλονται και εξετάζονται αποκλειστικά μέσω του ΣΗΛΥΑ. Στην εξέταση των αιτήσεων, εκτός από την ΕΕΤΤ, συμμετέχουν η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) και η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ). Επόμενος στόχος της ΕΕΤΤ είναι να ενταχθούν σταδιακά στο ΣΗΛΥΑ όλοι οι φορείς του δημοσίου που συμμετέχουν στη διαδικασία εξέτασης των αιτήσεων.

7.2.3. Εφαρμογή για Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις – Μέλη Δικτύου

Πρόκειται για διαδικτυακή εφαρμογή που ανέπτυξε η ΕΕΤΤ για την αναζήτηση των στοιχείων των επιχειρήσεων-μελών δικτύου ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Ο χρήστης μπορεί πλέον να αναζητήσει τις επιχειρήσεις με σειρά κριτηρίων όπως ο ΑΦΜ, η επωνυμία, ο διακριτικός τίτλος, η πόλη και ο νομός, και να προβάλει τα στοιχεία ενός καταστήματος ταχυμεταφορών, καθώς και την αδειοδοτημένη ταχυδρομική επιχείρηση στην οποία αυτό ανήκει.

7.3. Διαδικτυακός Τόπος της ΕΕΤΤ

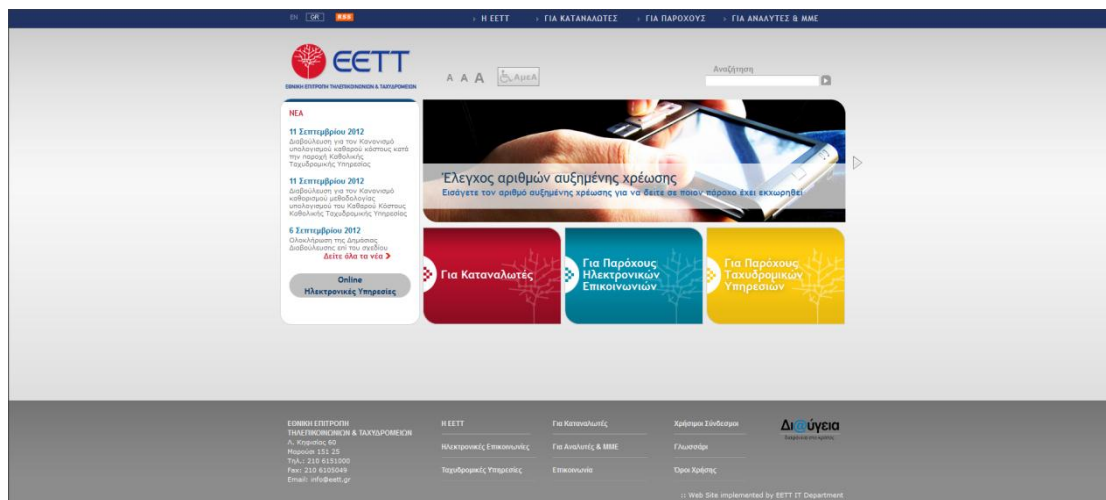
Τον Ιούλιο του 2012, τέθηκε σε λειτουργία ο ανανεωμένος διαδικτυακός τόπος της ΕΕΤΤ. Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξή του ολοκληρώθηκαν με ίδια μέσα, αξιοποιώντας τις γνώσεις και την εμπειρία των στελεχών της ΕΕΤΤ. Η σχεδιάσή του ακολούθησε τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και έλαβε υπόψη σχόλια και συστάσεις

¹²⁰ Ν.3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 112/Α/13-07-2010.

¹²¹ Ν.3979/2011 «Για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λουπές διατάξεις», ΦΕΚ 138/Α/16-06-2011.

¹²² Ν.4053/2012 «Ρύθμιση και λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012), Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), Απόφαση ΕΕΤΤ 661/2/19-7-2012 «Κανονισμός Κατασκευών Κεραιών στην Ξηρά» (ΦΕΚ 2529/Β/17-09-2012).

των επισκεπτών του. Η υλοποίησή του βασίστηκε σε πλατφόρμα ανοιχτού (δωρεάν) λογισμικού, εκμηδενίζοντας το κόστος υλοποίησης και συντήρησης.



Εικόνα 7.1: Ο Νέος Διαδικτυακός Τόπος της ΕΕΤΤ

Η δομή του νέου διαδικτυακού τόπου καθορίστηκε σύμφωνα με τις κυριότερες ομάδες επισκεπτών, δεδομένου ότι κάθε ομάδα έχει διαφορετικές ανάγκες πληροφόρησης και ενδιαφέροντα. Το περιεχόμενο οργανώθηκε σε τέσσερις βασικές ενότητες με πληροφορίες για (α) τους καταναλωτές, (β) τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, (γ) τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, (δ) τους αναλυτές και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Για τη διευκόλυνση της πλοήγησης, κάθε ενότητα χαρακτηρίζεται από ξεχωριστή χρωματική ταυτότητα.

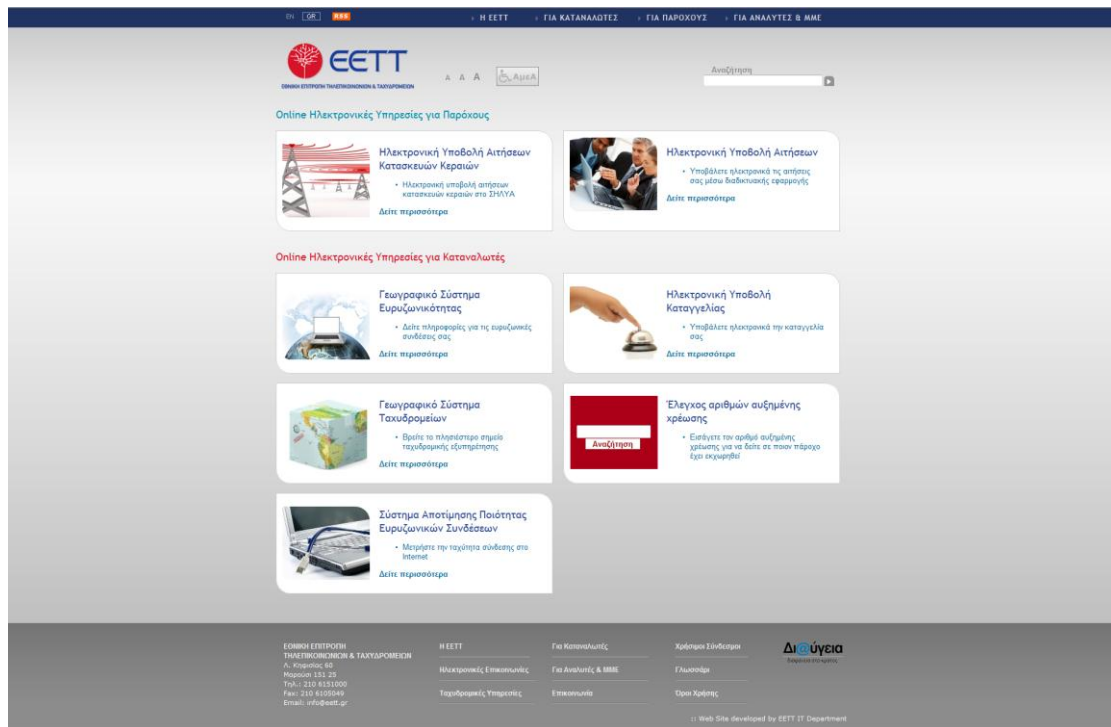
Το εικαστικό προφίλ απλοποιήθηκε, ώστε το περιεχόμενο της κάθε σελίδας να καταστεί πιο εύληπτο και εύχρηστο για τον επισκέπτη. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην αρχική σελίδα, η μορφή της οποίας άλλαξε σε σημαντικό βαθμό. Στόχος ήταν ο εύκολος και άμεσος προσανατολισμός του χρήστη μέσα από λιτά, ελκυστικά και σύγχρονα εικαστικά στοιχεία.

Δημιουργήθηκε η ενότητα «Online Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες», η οποία συγκεντρώνει ηλεκτρονικά εργαλεία της ΕΕΤΤ που είναι ιδιαίτερα χρήσιμα για τους καταναλωτές και τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Συνοπτικά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που απευθύνονται στους καταναλωτές είναι οι ακόλουθες:

- Γεωγραφικό Σύστημα Ευρυζωνικότητας (GIS): Παρέχει πληροφορίες για την ανάπτυξη της σταθερής ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα (π.χ., ταχύτητα πρόσβασης).
- Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων (ΣΑΠΕΣ που μετονομάστηκε σε «ΥΠΕΡΙΩΝ»): Ο ίδιος ο χρήστης διενεργεί μετρήσεις της πραγματικής ευρυζωνικής ταχύτητας της σύνδεσής του και αξιολογεί τα χαρακτηριστικά της.
- Έλεγχος αριθμών αυξημένης χρέωσης: Δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να ελέγχει τους αριθμούς αυξημένης χρέωσης για την αποφυγή αθέμιτης ή υπερβολικής χρέωσης όσον αφορά τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ).
- Γεωγραφικό Σύστημα Ταχυδρομείων (GIS): Παρέχει πληροφορίες για το πλησιέστερο σημείο ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, ανάλογα με τη γεωγραφική θέση του χρήστη.
- Ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας από καταναλωτές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που απευθύνονται στους παρόχους, περιλαμβάνουν την:

- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων που αφορά άδειες παροχής τηλεπικοινωνιακών ή ταχυδρομικών υπηρεσιών, άδειες καταχωρητών Ονομάτων Χώρου, κ.ά.
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων κατασκευών κεραιών (ΣΗΛΥΑ) για την υποβολή και διαχείριση αιτήσεων κατασκευών κεραιών καθώς και των σχετικών εγκρίσεων και αδειών.



Εικόνα 7.2: Online ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Ο ανανεωμένος διαδικτυακός τόπος παρέχει αποτελεσματική πλοήγηση και πολλές εναλλακτικές διαδρομές για πρόσβαση στην πληροφορία, καθώς οι δυνατότητες αναζήτησης περιεχομένου με λέξεις-κλειδιά βελτιώθηκαν. Επίσης, δημιουργήθηκαν επιμέρους μηχανισμοί αναζήτησης για Δελτία Τύπου, ανακοινώσεις, αποφάσεις, νομοθετικό πλαίσιο και δημόσιες διαβουλεύσεις, οι οποίοι λειτουργούν με τη βοήθεια προαιρετικών φίλτρων επιλογής (όπως χρονική περίοδος, κατηγορία εγγράφου, λέξεις-κλειδιά). Επιπρόσθετα, αναπτύχθηκαν εργαλεία ταξινόμησης των ειδήσεων ανά έτος και μηχανισμοί αυτόματης αρχειοθέτησης της πεπαλαιωμένης πληροφορίας σε αρχεία προσβάσιμα από τον ενδιαφερόμενο επισκέπτη.

Για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης, προστέθηκαν οδηγίες πρόσβασης, λειτουργίες μεγέθυνσης περιεχομένου και ρύθμισης της αντίθεσης των χρωμάτων.

Σε αντιστοιχία με την ελληνική, σχεδιάστηκε και η αγγλική έκδοση του διαδικτυακού τόπου. Το περιεχόμενο εμπλουτίστηκε σημαντικά, ενώ παρέχεται πλέον η δυνατότητα υποβολής καταγγελίας, ερώτησης ή σχολίου στα αγγλικά.

Στη διάρκεια του έτους η EETT αξιοποίησε το διαδικτυακό της τόπο για την προβολή των εκδηλώσεων που διοργάνωσε. Τον Απρίλιο προβλήθηκε στο διαδικτυακό τόπο της, η ημερίδα «Η ταχυδρομική αγορά στην τελική ευθεία προς την απελευθέρωση». Τον Ιούνιο, δημιουργήθηκε ειδικός διαδικτυακός τόπος (microsite) για το 7^ο Διεθνές Συνέδριο με θέμα «Ψηφιακές Επενδύσεις για την Ανταγωνιστικότητα και την Ανάκαμψη», ο οποίος παρείχε τη δυνατότητα παρακολούθησης των εργασιών μέσω live streaming. Επιπρόσθετα, από το Δεκέμβριο ξεκίνησε η ανάρτηση του ηλεκτρονικού ενημερωτικού δελτίου («NewsIEETTer») της EETT.

Τα στατιστικά στοιχεία επισκεψιμότητας, για το χρονικό διάστημα των έξι μηνών που λειτούργησε ο ανανεωμένος διαδικτυακός τόπος το 2012, κατέδειξαν ότι προσέλκυσε κατά 12% περισσότερους μοναδικούς

επισκέπτες σε σύγκριση με την αντίστοιχη χρονική περίοδο του προηγούμενου έτους, ενώ ο αριθμός των σελίδων που επισκέφτηκαν αυξήθηκε κατά 3%. Στη διάρκεια του χρόνου, τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν, κατά σειρά, η ενότητα για τους καταναλωτές και ειδικότερα οι σελίδες που καθοδηγούν τους πολίτες σε θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο κατάλογος με τους καταχωρητές, η μηχανή αναζήτησης και η σελίδα με τα στοιχεία επικοινωνίας της ΕΕΤΤ. Μεταξύ των κύριων θεματικών ενότητων, τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα παρουσίασαν οι «Τηλεπικοινωνίες» και τα «Ονόματα Χώρου .gr (Domain Names)», ενώ ακολούθησαν τα «Δελτία Τύπου» στα ελληνικά και στα αγγλικά. Αξιοσημείωτη επισκεψιμότητα είχαν επίσης, οι «Εκχωρήσεις Αριθμών», οι πληροφορίες που απευθύνονται στους παρόχους και οι «Ημερήσιες Διατάξεις Ολομέλειας».

7.5. Στόχοι για το 2013

Η Διεύθυνση Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών υποστηρίζει τη Διοίκηση και τις επιχειρησιακές μονάδες της ΕΕΤΤ, συμβάλλοντας στην επίτευξη του καθημερινού έργου τους και στην εύρυθμη λειτουργία της Υπηρεσίας.

Στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης των υπηρεσιών υποστήριξης, το 2013 θα δοθεί έμφαση στην περαιτέρω αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ και στον επανασχεδιασμό διαδικασιών που απαιτούν μεγάλο αριθμό ανθρωπίνων πόρων.

Οι σημαντικότεροι στόχοι της Διεύθυνσης για το 2013 είναι :

1. Βελτιωτικές εργασίες στους χώρους της ΕΕΤΤ για την αναβάθμιση των συνθηκών υγιεινής και εργασίας των υπαλλήλων.
2. Περαιτέρω αξιοποίηση του αναβαθμισμένου τηλεφωνικού κέντρου για την υποστήριξη του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ).
3. Επέκταση δυνατοτήτων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) της ΕΕΤΤ (έργο που εξελίσσεται ήδη σε συνεργασία με το Τμήμα Πληροφορικής).
4. Εντατικοποίηση δράσεων για την εκπαίδευση και αξιοποίηση του προσωπικού της ΕΕΤΤ.
5. Διερεύνηση πιθανής μεταφοράς των γραφείων της ΕΕΤΤ (Κεντρική Υπηρεσία – Περιφερειακά Γραφεία).

Αναφορικά με την υποδομή σε έργα πληροφορικής, έχουν τεθεί οι ακόλουθοι στόχοι για την επόμενη διετία:

1. Δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας που θα παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να αξιολογούν τα διαθέσιμα τηλεπικοινωνιακά και ταχυδρομικά προϊόντα/υπηρεσίες και να συγκρίνουν τα κόστη τους.
2. Ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων με ενσωματωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων, που θα υποστηρίζει την ΕΕΤΤ στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων αναφορικά με τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και αδειών κατασκευών κεραιών.
3. Επέκταση του ΣΗΛΥΑ με την υλοποίηση πρόσθετων λειτουργιών όπως ενσωμάτωση καταγγελιών, δημιουργία ηλεκτρονικού φακέλου, υποβολή δηλώσεων κεραιών μικρής όχλησης, δήλωση εγκατάστασης τυποποιημένων κεραιών και αξιοποίηση γεωχωρικών δεδομένων.
4. Υποστήριξη των διαγωνισμών χορήγησης δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων με ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής προσφορών.

8. Παραρτήματα**8.1. Νομοθετικό-Κανονιστικό Πλαίσιο (από 01-01-2012 έως 31-12-2012)****(α) Νόμοι- Υπουργικές Αποφάσεις**

Αριθμός	Τίτλος	ΦΕΚ Δημοσίευσης		
		Α/Α	Τεύχος	Ημ/νια
4053/2012	Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις	44	A	07-03-2012
4070/2012	Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις	82	A	10-04-2012

(β) Κανονιστικά Κείμενα

Αριθμός Απόφασης			Τίτλος Απόφασης	ΦΕΚ Δημοσίευσης		
Συνεδρίαση	α/α	Ημ/νία		α/α	Τεύχος	Ημ/νια
636	037	19/01/2012	Κανονισμός Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης.	729	B	13/03/2012
640	016	21/02/2012	Αποτελέσματα Κοστολογικού Ελέγχου του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ) Έτους 2012 (με απολογιστικά στοιχεία 2010) για τις υπό ρύθμιση αγορές χονδρικής και λιανικής στις οποίες έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού και λοιπές ρυθμίσεις.	755	B	14/03/2012
653	011	22/05/2012	Λήψη Απόφασης επί της ακροάσεως με αντικείμενο την επανεξέταση της τιμολόγησης από την ΟΤΕ ΑΕ δυνάμει της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 531/232/23-07-2009 της ηλεκτρικής ισχύος για την περίοδο έως και την 31-08-2009 προς τις εταιρίες οι οποίες λάμβαναν Φυσική Συνεγκατάσταση στα Αστικά Κέντρα της ΟΤΕ ΑΕ στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο.	2799	B	17/10/2012
654	010	31/05/2012	Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών ΟΤΕ 2012.	1833	B	11/06/2012
654	011	31/05/2012	Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2011 για την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ	1846	B	13/06/2012

			614/12/28-07-2011 (ΦΕΚ 1983/Β/07-09-2011).			
657	014	19/06/2012	Λήψη απόφασης επί του αιτήματος του ΟΤΕ για τροποποίηση των τιμολογίων του για τις κλήσεις από σταθερό τηλέφωνο ΟΤΕ προς κινητά και γεωγραφικούς αριθμούς εκτός δικτύου (off-net).	2683	B	03/10/2012
661	004	19/07/2012	Ορισμός Αγοράς Τερματισμού Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Δίκτυα Κινητών Επικοινωνιών, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3 ^{ος} Γύρος Ανάλυσης).	2167	B	19/07/2012
660	004B	12/07/2012	Εφαρμογή της υποχρέωσης Λογιστικού Διαχωρισμού από τους τρεις Παρόχους Δικτύου Κινητής (Cosmote, Vodafone, Wind) στο πλαίσιο της ΑΠ ΕΕΤΤ 498/046/2008.	2426	B	03/09/2012
661	002	19/07/2012	Κανονισμός Αδειών Κατασκευών Κεραιών στην Ξηρά.	2529	B	17/09/2012
661	007	19/07/2012	Ορισμός Αγοράς Τερματισμού Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Δίκτυα Κινητών Επικοινωνιών, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3 ^{ος} Γύρος Ανάλυσης).	2167	B	19/07/2012
664	011B	10/09/2012	Σύσταση και έναρξη λειτουργίας Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην ελληνική αγορά.	2973	B	08/11/2012
664	057	10/09/2012	Εισήγηση ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό μεθοδολογίας τρόπου επιμερισμού του μέρους του καθαρού κόστους παροχής Καθολικής Υπηρεσίας που επιβαρύνει τους φορείς παροχής ταχυδρομικής υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 8, παρ. 2 του ν. 4053/2012.	2665	B	02/10/2012
669	007	18/10/2012	Διαδικασίες αντιμετώπισης περιπτώσεων αδυναμίας παράδοσης προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής.	3150	B	27/11/2012
672	001	13/11/2012	Έναρξη Λειτουργίας του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) Χορήγησης Αδειών Κατασκευών Κεραιών.	3295	B	11/12/2012
674	008	29/11/2012	Ορισμός αγοράς μισθωμένων γραμμών λιανικής με χωρητικότητες έως και 2 Mbps, Καθορισμός Επιχείρησης με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω			

			Αγορά και Υποχρεώσεις αυτής (2 ^{ος} Γύρος Ανάλυσης).			
674	009	29/11/2012	Ορισμός Αγορών Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στις εν λόγω Αγορές και Υποχρεώσεις αυτών (2 ^{ος} Γύρος Ανάλυσης).			
675	009	11/12/2012	Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2012 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28-07-2011 (ΦΕΚ 1908/Β/30-08-2011).	3402	B	20/12/2012
675	010	11/12/2012	Έγκριση του τροποποιημένου κοστολογικού οικονομοτεχνικού μοντέλου (Bottom Up pure LRIC) για τον καθορισμό του Τέλους Τερματισμού στην Αγορά Τερματισμού Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Δίκτυα Κινητών Επικοινωνιών, Επικαιροποίηση της Τιμής Στόχου για τα Τέλη Τερματισμού, σε εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 661/07/19-07-2012 «Ορισμός Αγοράς Τερματισμού Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Δίκτυα Κινητών Επικοινωνιών, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3 ^{ος} γύρος ανάλυσης)» – Τροποποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 661/07/19-07-2012, (ΦΕΚ 2167/Β/19-07-2012).	3330	B	12/12/2012
676	030	20/12/2012	Κανονισμός Χρήσης και Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων υπό Καθεστώς Γενικής Άδειας για την Παροχή Δικτύων ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.	110	B	24-01-2013
676	041	20/12/2012	Κανονισμός Γενικών Αδειών.	298	B	14-02-2013

8.2. Γλωσσάριο

ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)	Τεχνολογία μετάδοσης δεδομένων που λειτουργεί πάνω σε παραδοσιακή τηλεφωνική γραμμή, αλλά επιτυγχάνει υψηλότερους ρυθμούς μεταφοράς από το παραδοσιακό modem (δηλαδή τη συσκευή που μετατρέπει το ψηφιακό σήμα που προέρχεται από ένα ηλεκτρονικό υπολογιστικό σύστημα σε αναλογικό σήμα).
Bluetooth	Ασύρματη τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία μικρών αποστάσεων, η οποία μπορεί να μεταδώσει σήματα μέσω μικροκυμάτων σε ψηφιακές συσκευές. Παρέχει προτυποποιημένη, ασύρματη επικοινωνία ανάμεσα σε PDA, κινητά τηλέφωνα, φορητούς/προσωπικούς υπολογιστές, εκτυπωτές, ψηφιακές κάμερες κ.ά., μέσω μιας ασφαλούς, οικονομικής και παγκοσμίως διαθέσιμης, χωρίς Ειδική Άδεια, ραδιοσυχνότητας μικρής εμβέλειας.
Body of European Regulators of Electronic Communications (BEREC)	Το «Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» αποτελεί συνέχεια της Ομάδας Ευρωπαίων Ρυθμιστών (European Regulators Group-ERG). Στόχος του είναι να συμβάλλει στην ανάπτυξη της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην ΕΕ, μέσω της δημιουργίας ενός ενιαίου ρυθμιστικού περιβάλλοντος στα κράτη μέλη.
Comité Européen de Réglementation Postale (CERP)	Επιτροπή που ιδρύθηκε το 1992 στο πλαίσιο της CEPT (European Conference of Postal and Telecommunication Administration) με αντικείμενο τη ρύθμιση της ταχυδρομικής αγοράς.
Com-ITU	Επιτροπή του European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT) με αρμοδιότητα το συντονισμό της Ευρώπης αναφορικά με τη συμμετοχή της στις δραστηριότητες της International Telecommunications Union (ITU).
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 90XXXXXXXX, είτε αριθμός στο εξωτερικό (00XXXXXXXX).
Digital Video Broadcasting — Terrestrial (DVB-T)	Πρότυπο για την επίγεια ψηφιακή τηλεόραση.
Double Play Services	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για τη συνδυαστική παροχή δύο διαφορετικών υπηρεσιών. Μπορεί να αναφέρεται σε οποιοδήποτε συνδυασμό δύο εκ των ακόλουθων τεσσάρων υπηρεσιών: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, (3) τηλεόραση ή βίντεο μέσω Διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία. Η πιο συνήθης ωστόσο εμφάνισή του αφορά

	το συνδυασμό σταθερής τηλεφωνίας και πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT)	Ιδρύθηκε το 1959 για να συντονίσει τους οργανισμούς που παρέχουν τηλεπικοινωνιακές και ταχυδρομικές υπηρεσίες. Αποτελείται από δύο Επιτροπές: την Electronic Communications Committee (ECC) υπεύθυνη για τις τηλεπικοινωνίες και τις ραδιοεπικοινωνίες και την European Committee for Postal Regulation (CERP) υπεύθυνη για τα ταχυδρομικά θέματα.
European Regulators Group (ERG)	Πρόκειται για συμβουλευτική ομάδα, η οποία ιδρύθηκε με την Απόφαση 2002/627/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και απαρτίζεται από τους επικεφαλής των Ρυθμιστικών Αρχών των 27 κρατών μελών της ΕΕ. Συμμετέχουν, χωρίς δικαίωμα ψήφου και οκτώ μέλη-παρατηρητές (Βουλγαρία, Ελβετία, Ισλανδία, Κροατία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία, Ρουμανία και Τουρκία). Ο ρόλος της είναι να συμβουλεύει και να επικουρεί την Επιτροπή στην εδραίωση της εσωτερικής αγοράς για δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Παράλληλα, λειτουργεί ως συνδεδετικός κρίκος μεταξύ Ρυθμιστικών Αρχών και Επιτροπής, με στόχο την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και τη συνεπή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου από όλα τα κράτη μέλη.
European Regulators Group for Postal Services (ERGP)	Ομάδα που ιδρύθηκε το 2010 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με στόχο την ανάπτυξη βέλτιστων ρυθμιστικών πρακτικών στην Ευρώπη σε θέματα που άπτονται των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Απαρτίζεται από τους επικεφαλής των 27 εθνικών ταχυδρομικών Ρυθμιστικών Αρχών και επικουρείται από Γραμματεία, η οποία παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
Geographic Information System (GIS)	Το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών, ευρέως γνωστό και ως GIS, είναι ένα σύστημα διεύθυνσης χωρικών δεδομένων (spatial data) και συσχετισμένων ιδιοτήτων. Στην πιο αυστηρή μορφή του είναι ένα ψηφιακό σύστημα ικανό να ενσωματώσει, αποθηκεύσει, προσαρμόσει, αναλύσει και παρουσιάσει γεωγραφικά σημασμένες (geographically-referenced) πληροφορίες. Σε πιο γενική μορφή, είναι ένα εργαλείο «έξυπνου χάρτη», το οποίο επιτρέπει στους χρήστες του να δημιουργήσουν διαδραστικά ερωτήσεις (αναζητήσεις δημιουργούμενες από το χρήστη), να αναλύσουν τα χωρικά δεδομένα (spatial data) και να τα προσαρμόσουν. Βασικό χαρακτηριστικό των GIS είναι ότι λειτουργούν με γεωγραφικές συντεταγμένες σε αντίθεση με άλλα συστήματα διανυσματικής σχεδίασης (CAD).
GSM Repeaters	Πρόκειται για συσκευές που χρησιμοποιούνται για να ενισχύσουν τη λήψη στο κινητό τηλέφωνο σε περιορισμένους χώρους με ασθενές σήμα.
Independent Regulators Group (IRG)	Ομάδα που απαρτίζουν 45 ευρωπαϊκές Ρυθμιστικές Αρχές και η οποία ιδρύθηκε το 1997, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών και πρακτικών ανάμεσα στα μέλη της για θέματα κοινού ρυθμιστικού ενδιαφέροντος. Το 2008 ολοκληρώθηκε η διαδικασία της σύστασής της σε νομικό πρόσωπο με βάση το βελγικό δίκαιο και

	έδρα τις Βρυξέλλες.
Inmarsat	Διεθνής Οργανισμός Ναυτιλιακών Δορυφόρων. Προσφέρει υπηρεσίες τηλεφωνίας και δεδομένων σε χρήστες παγκοσμίως μέσω ειδικών τερματικών. Ένα τερματικό Inmarsat συνδέεται με το δορυφόρο και επικοινωνεί με τους επίγειους σταθμούς μέσω του δορυφόρου. Παρέχει αξιόπιστες υπηρεσίες επικοινωνίας σε κυβερνήσεις, υπηρεσίες βοήθειας, πρακτορεία ειδήσεων και επιχειρήσεις που επιδιώκουν την επικοινωνία με απομακρυσμένες περιοχές ή όπου δεν υπάρχει αξιόπιστο επίγειο δίκτυο.
Jammers	Πρόκειται για συσκευές που παρεμβαίνουν στις εκπομπές ραδιοσυχνοτήτων της κινητής τηλεφωνίας, αποτρέποντας τη λήψη τους.
Long Term Evolution (LTE)	Τεχνολογία αιχμής που χρησιμοποιείται για την ασύρματη επικοινωνία και δικτύωση των κινητών συσκευών, με υψηλές ταχύτητες.
Next Generation Access network	Βλ. Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς.
Postal Directive Committee (PDC)	Επιτροπή για το Σχεδιασμό και Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών.
Quad Play Services	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την απόδοση της συνδυαστικής παροχής τεσσάρων διαφορετικών υπηρεσιών που, κατά κανόνα είναι οι ακόλουθες: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, (3) τηλεόραση ή βίντεο μέσω Διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία.
Radio Spectrum Committee (RSC)	Δημιουργήθηκε με Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για να καθορίσει εναρμονισμένες προϋποθέσεις για τη διαθεσιμότητα και την αποτελεσματική χρήση του ραδιοφάσματος, οι οποίες είναι απαραίτητες για την εγκαθίδρυση και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς σε τομείς κοινοτικής πολιτικής, όπως είναι οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, οι Μεταφορές και η έρευνα και ανάπτυξη.
Soil Moisture and Ocean Salinity Satellite (SMOS)	Δορυφόρος που χρησιμοποιείται στο πλαίσιο του “Living Planet Programme” του ESA (European Space Agency) για να συλλέξει πληροφορίες σχετικά με τη ροή του νερού και κλιματικές αλλαγές στη Γη.
Triple Play Services	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την απόδοση της συνδυαστικής παροχής τριών διαφορετικών υπηρεσιών. Κατά κανόνα, ο όρος αναφέρεται για οποιοδήποτε συνδυασμό τριών από τις ακόλουθες τέσσερις υπηρεσίες: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο (3) τηλεόραση ή βίντεο μέσω Διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία.
Ultra Wide Band (UWB)	Νέα μορφή ασύρματης τεχνολογίας που βασίζεται σε μεταβίβαση χαμηλής ισχύος και κωδικοποιημένες ωθήσεις σε περιβάλλον μικρής απόστασης. Χρησιμοποιείται σε εμπορικές και βιομηχανικές εφαρμογές για τον καθορισμό αποστάσεων ανάμεσα σε αντικείμενα, σε συστήματα ασφαλείας και σε ιατρικά συστήματα. Επίσης, εφαρμόζεται σε τηλεοράσεις, στο Διαδίκτυο, στους υπολογιστές, σε ασύρματα τοπικά δίκτυα (WLANs) και φορητά ασύρματα τοπικά δίκτυα και σε μυστικές επικοινωνίες.

UNEX	Σύστημα μέτρησης ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας διασυνοριακού ταχυδρομείου στις χώρες της Ευρώπης, χορηγός του οποίου είναι η International Post Corporation (IPC). Το UNEX δεν αφορά μόνο τις χώρες ΕΕ-27, αλλά συνολικά την Ευρώπη (στις μετρήσεις του 2008 έλαβαν μέρος 34 χώρες).
Universal Postal Union (UPU)	Η «Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση» είναι διεθνής οργανισμός που συγκαταλέγεται σήμερα στις ειδικές οργανώσεις (οργανισμούς) του ΟΗΕ. Επιδίωξή της είναι η συνεχής βελτίωση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και η προώθηση της διεθνούς συνεργασίας στον τομέα αυτό.
Very High Speed Digital Subscriber Line (VDSL)	Πολύ υψηλής ταχύτητας ψηφιακή συνδρομητική γραμμή με τεχνολογία που επιτρέπει ταχύτερη μεταφορά δεδομένων από την απλή ADSL.
Wireless Fidelity (Wi-Fi)	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.
Working Group Frequency Management (WGFM)	Ομάδα Εργασίας της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Electronic Communications Committee-ECC) που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση συχνοτήτων στο επίπεδο των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Διάσκεψης Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations-CEPT).
World Interoperability for Microwave Access (Wi-MAX)	Ασύρματο δίκτυο, το οποίο χρησιμοποιεί ραδιοσυχνότητες προκειμένου να μεταδώσει και να λάβει δεδομένα και το οποίο βασίζεται στην οικογένεια προτύπων της IEEE 802.16.
Αποτελεσματική τιμή (Effective Price)	Η τιμή που προκύπτει από τη διαίρεση των εσόδων μιας υπηρεσίας (π.χ. υπεραστική κίνηση) προς τον όγκο αυτής της υπηρεσίας (λεπτά υπεραστικής κίνησης).
Ατελούς Χρέωσης Υπηρεσία	Κλήση για την οποία δε χρεώνεται ο καλών.
Γεωγραφικοί Αριθμοί	Οι αριθμοί, το πρόθεμα των οποίων δηλώνει τη γεωγραφική θέση των κατόχων τους.
Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών	Βλ. Geographic Information System (GIS).
Διαβίβαση	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.
Διασύνδεση	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.
Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA)	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 αυ-

	τές θα μπορούν να δίνουν συνεχή κάλυψη υπηρεσιών στο χρήστη και πρόσβαση σε περισσότερους από έναν παρόχους υπηρεσιών ταυτοχρόνως (εάν είναι επιθυμητό).
Δορυφορικές Υπηρεσίες	Πρόκειται για υπηρεσίες η παροχή των οποίων βασίζεται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει στην εγκατάσταση και 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»).
Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνοτήτων (EMP)	Βάση δεδομένων που περιλαμβάνει το σύνολο των ραδιοσυχνοτήτων που έχουν εκχωρηθεί σε εθνικό επίπεδο.
Εθνικό Σύστημα Αριθμοδότησης	Το σύνολο των κανόνων που προσδιορίζει τη δομή των αριθμών που χρησιμοποιούνται από τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την παροχή υπηρεσιών στους χρήστες.
Ειδικά Ραδιοδίκτυα	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 διάφορων επαγγελματιών χρηστών, αλλά και υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.
Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ)	Πληροφοριακό σύστημα για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό των ταχυδρομικών αντικειμένων.
Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητος Βρόχος	Συνδυασμένη υπηρεσία χονδρικής του ΟΤΕ, η οποία επιτρέπει στον πάροχο να προσφέρει στους λιανικούς πελάτες του υπηρεσίες φωνής (μέσω ΑΠΤΒ) και υπηρεσίες γρήγορου Διαδικτύου VDSL (μέσω της υπηρεσίας Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης).
Επιλογή Φορέα	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 την εφαρμογή της οδηγίας 99/5/ΕΚ και, εφόσον κρίνεται σκόπιμο, να εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για επιμέρους ζητήματα.
Επιτροπή Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO)	Επιτροπή με βασική αρμοδιότητα την υποστήριξη των δράσεων για την κοινή αντιμετώπιση προβλημάτων και την ανταλλαγή εμπειριών σε θέματα που αφορούν την επιτήρηση της αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακού τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ).
Επιτροπή Ραδιοφάσματος	Βλ. Radio Spectrum Committee
Ευρυεκπομπή	Μετάδοση ηχητικών ή και οπτικών σημάτων (προγράμματα) σε ένα ευρύ αριθμό αποδεκτών (ακροατές ή τηλεθεατές).

Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ανταγωνισμού (European Competition Network – ECN)	Δίκτυο που συναποτελείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις αρχές ανταγωνισμού των κρατών μελών και στόχο έχει την προώθηση του ανταγωνισμού. Αποτελεί μηχανισμό για διαβουλεύσεις και συνεργασία στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.
Ζεύξη	Το σύνολο του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που απαιτείται για την υλοποίηση της σύνδεσης ανάμεσα σε δύο σημεία ενός δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
Ζεύξη Διασύνδεσης	Η ζεύξη μεταξύ ενός κέντρου μεταγωγής (κόμβου) του ΟΤΕ και ενός κέντρου μεταγωγής (κόμβου) του δικτύου άλλου παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η οποία καθιστά δυνατή τη Διασύνδεση.
Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ)	Το ΚΚΚΥ αφορά κάθε κόστος αναγκαίο και συναφές για τη λειτουργία παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και αποτελεί τη διαφορά μεταξύ του καθαρού κόστους της λειτουργίας του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) περιλαμβανομένης της παροχής της ΚΥ και του κόστους λειτουργίας του ίδιου φορέα άνευ αυτής (το λεγόμενο μοντέλο αναφοράς)
Καθολική Υπηρεσία-ΚΥ (στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών)	Η παροχή ενός προκαθορισμένου συνόλου βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που διατίθεται προς όλους τους κατοίκους της ελληνικής Επικράτειας ανεξάρτητα από τη γεωγραφική θέση τους και σε προσιτή τιμή.
Καθολική Υπηρεσία-ΚΥ (στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)	Η Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ) αναφέρεται στη συμβατική ταχυδρομική υπηρεσία. Διασφαλίζει ταχυδρομικές υπηρεσίες, σε μόνιμη βάση, σταθερή ποιότητα και προσιτές τιμές, για όλους τους χρήστες ή κατοίκους, ανεξαρτήτως του σημείου της ελληνικής Επικράτειας στο οποίο βρίσκονται. Σύμφωνα με το νέο Νόμο 4053/2012, η ΚΥ περιλαμβάνει τουλάχιστον τις εξής επιμέρους υπηρεσίες, εσωτερικού και διασυνοριακού ταχυδρομείου: α) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως δύο χιλιόγραμμων, β) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ 20 χιλιόγραμμων, και γ) τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία.
Κινητή Υπηρεσία	Υπηρεσία ραδιοεπικοινωνίας μεταξύ Κινητών Σταθμών και Σταθμών ξηράς ή ανάμεσα σε Κινητούς Σταθμούς.
Μακροπρόθεσμο Επαυξητικό Κόστος	Η μεθοδολογία κοστολόγησης που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του αποτελεσματικού κόστους που προκύπτει από την παραγωγή μιας συγκεκριμένης επαύξησης μακροπρόθεσμα και βασίζεται στην υπόθεση ότι έχει ήδη προκύψει συγκεκριμένη παραγωγή.
ΟΚΣΥΑ	Η υπηρεσία ΟΚΣΥΑ παρέχει σύνδεση με διεπαφές ή συνδέσμους πρόσβασης GigabitEthernet (GE), STM-1 POS και ATM και παρέχεται με τους παρακάτω τύπους: Τοπική-Περιφερειακή-Κεντρική. Η ΟΚΣΥΑ II παρέχεται σε Σημεία Παρουσίας (POPs) στα οποία είναι εγκατεστημένοι ΕΕΑΠ (BRAS), για τη δρομολόγηση της κίνησης ADSL από όλους τους κόμβους ΕΕΑΠ της συγκεκριμένης περιοχής (POP) στις

	εγκαταστάσεις του παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
Παρεμβολή	Το αποτέλεσμα ανεπιθύμητης ενέργειας, που οφείλεται σε μία εκπομπή ή συνδυασμό περισσότερων εκπομπών, ακτινοβολιών ή επαγωγών κατά τη λήψη σε ένα σύστημα ραδιοεπικοινωνιών. Εκδηλώνεται με οποιαδήποτε μείωση της απόδοσης, λανθασμένη ερμηνεία ή απώλεια πληροφορίας, η οποία θα μπορούσε να ληφθεί χωρίς την ανεπιθύμητη αυτή ενέργεια.
Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ)	Φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή άλλοι φορείς, που εκδίδουν πιστοποιητικά ή παρέχουν άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές.
Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας (στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών)	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το ελληνικό κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.
Πλήρως Κατανεμημένο Κόστος	Είναι η κοστολογική μέθοδος σύμφωνα με την οποία, όλα τα στοιχειά κόστους, συμπεριλαμβανομένου του έμμεσου κόστους, μέσω ενός συνόλου αλγορίθμων επιμερίζονται στα παραγόμενα προϊόντα ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
Προεπιλογή Φορέα	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.
Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ)	Εξοπλισμός που περιλαμβάνει πομπό ή/και δέκτη και παρέχει επικοινωνία μέσω ραδιοκυμάτων με τη χρήση του φάσματος.
Σημαντική Ισχύς στην Αγορά (ΣΙΑ)	Μια επιχείρηση θεωρείται ότι κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά εφόσον, είτε ατομικά είτε σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις, βρίσκεται σε θέση ισοδύναμη προς δεσπόζουσα θέση, δηλαδή σε θέση οικονομικής ισχύος που της επιτρέπει να συμπεριφέρεται, σε σημαντικό βαθμό, ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές, τους πελάτες και, τελικά, τους καταναλωτές.
Σημεία Ενεργοποίησης Υπηρεσιών Inmarsat (Point of Service Activation-PSA)	Οντότητα που έχει υπογράψει σύμβαση με τον Inmarsat για την ενεργοποίηση και συντήρηση των αρχείων και των λογαριασμών των τερματικών Inmarsat.
Σταθερή Υπηρεσία (Ραδιοεπικοινωνιών)	Υπηρεσία ραδιοεπικοινωνιών η οποία περιλαμβάνει ασύρματα δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανάμεσα σε καθορισμένα σταθερά σημεία για την υλοποίηση των οποίων χρησιμοποιούνται ραδιοσυχνότητες.
Συνεγκατάσταση Απομακρυσμένη	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.
Συνεγκατάσταση Εικονική	Αφορά τη δυνατότητα συνεγκατάστασης εξοπλισμού παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σε χώρο εντός των κτιρίων Αστικών Κέ-

	ντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ, στον οποίο είναι εγκατεστημένος αντίστοιχος εξοπλισμός του ΟΤΕ. Στην περίπτωση της Εικονικής Συνεγκατάστασης, η οποία παρέχεται στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, η συντήρηση και η λειτουργία του εξοπλισμού του παρόχου γίνεται από τον ΟΤΕ.
Συνεγκατάσταση Σύμμεικτη	Πρόκειται για τη δυνατότητα εγκατάστασης εξοπλισμού παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε χώρο εντός των κτιρίων Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ στον οποίο είναι εγκατεστημένος αντίστοιχος εξοπλισμός του ΟΤΕ. Στην περίπτωση της Σύμμεικτης Συνεγκατάστασης, η οποία παρέχεται στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, η συντήρηση και η λειτουργία του εξοπλισμού του παρόχου γίνεται από τον πάροχο.
Συνεγκατάσταση Φυσική	Τύπος συνεγκατάστασης. Ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο των 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
Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ-ΔΕΤΑ)	Έντυπο το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησής του.
Ταχυμεταφορές	Υπηρεσίες για ειδική επείγουσα διαβίβαση ταχυδρομικών αντικειμένων (courier). Για την ταχύτερη και ασφαλέστερη μεταφορά, παρακολουθούνται ηλεκτρονικά από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού (ΕΣΠΕΤΑ).
Τερματισμός Κλήσης	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.
Τεχνολογίες της Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ)	Βλ. Information and Communication Technologies (ICT).
Τοπικός Βρόχος	Είναι το κύκλωμα που συνδέει το τερματικό σημείο του δικτύου κάθε συνδρομητή με τον κύριο κατανομητή στο Αστικό Κέντρο (Α/Κ) του ΟΤΕ.
Υπηρεσία Πρόσθετης Χρέωσης	Κλήση η οποία χρεώνεται υψηλότερα από τη μέγιστη χρέωση κλήσης Γεωγραφικών Αριθμών εντός της χώρας. Μέρος της αυξημένης χρέωσης λαμβάνεται από τον καλούμενο, στον οποίο έχει εκχωρηθεί ο εν λόγω αριθμός.
Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)	Χαρακτηριστικά των ΥΠΠ είναι η προστιθέμενη αξία και η αυξημένη τιμολόγηση. Περιλαμβάνουν υπηρεσίες ζωντανής συνομιλίας, λήψης πληροφοριών με χρήση μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων, συνομιλίας περισσότερων των δύο συμμετεχόντων (chat), παροχής ειδικού περιεχομένου μέσω Διαδικτύου (Audiotex, Videotex και Premium Rate SMS-PSMS κ.ά.).
Υπόδειγμα Προσφοράς ΑΠΤΒ	Το υπόδειγμα κειμένου βάσει της οποίας υπογράφεται σύμβαση για την παροχή Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) από τον ΟΤΕ προς άλλους παρόχους. Δημοσιεύεται από τον

	ΟΤΕ και εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ.
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (στον τομέα των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών)	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το ελληνικό Κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το ελληνικό κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Σήμερα ο ΦΠΚΥ είναι ο οργανισμός Ελληνικά ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).
Φορητότητα Αριθμών	Η δυνατότητα που παρέχεται στους καταναλωτές να διατηρούν τον αριθμό τους, όταν αλλάζουν πάροχο.
Χάρτης Συχνότητων	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 (ΕΕΔ) 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 την ευθύνη της επιχείρησης, τη διαχείριση των ταχυδρομικών αντικειμένων, την εξυπηρέτηση των χρηστών και τη δυνατότητα αποζημίωσής τους.

8.3. Πίνακας Συντομογραφιών

ADCO	Administrative Cooperation Group
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
AUTH	Authorization and frequency rights of use
BEM	Block-Edge Mask
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
CEPT	European Conference of Postal and Telecommunications Administrations
CERP	Comité Européen de Réglementation Postale
COCOM	Communications Committee
DCS	Digital Communication System
DG COMP	Directorate General for Competition
DSL	Digital Subscriber Line
DVB-T	Digital Video Broadcasting — Terrestrial
ECC	Electronic Communications Committee
ECN	European Competition Network
EMERG	Euro-Mediterranean Regulators Group
ERG	European Regulators Group
ERGP	European Regulators Group for Postal Services
FESA	Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures
FITCE	Federation of Telecommunications Engineers of the European Community
FM	Frequency Management
FTTN	Fiber to the Neighborhood
GIS	Geographical Information System
GSM	Global System for Mobile Communications
IRG	Independent Regulators Group
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union
KV	Kabelverzweiger
LRAIC	Long-Run Average Incremental Cost
LTE	Long Term Evolution
MCV	Mobile Communication on board Vessels
M-Lab	Measurement Lab
MSS	Mobile Satellite Service
NGA	Next Generation Access network
NZBT	New Zealand Broadband Test
ONU	Optical Network Unit
PDA	Personal Digital Assistant
PDC	Postal Directive Committee

PMR	Private Mobile Radio
PSA	Point of Service Activation
PSMS	Premium Short Message Service
PSTN	Public Switched Telephone Network
PT	Project Team
RSC	Radio Spectrum Committee
RSPG	Radio Spectrum Policy Group
RUO	Reference Unbundling Offer
SLA	Service Level Agreement
SMOS	Soil Moisture and Ocean Salinity Satellite
SMS	Short Message Service
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
TCAM	Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee
TRAI	Telecom Regulatory Authority of India
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UPU	Universal Postal Union
VDSL	Very High Speed Digital Subscriber Line
WG	Working Group
WGFM	Working Group Frequency Management
Wi-Fi	Wireless Fidelity
WIK	Wissenschaftliches Institut für Kommunikationsdienste
Wi-Max	World Interoperability for Microwave Access
WLAN	Wireless Local Area Network
WLR	Wholesale Line Rental
WCRM	Wholesale Customer Relation Management
ΑΔΑΕ	Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών
Α/Κ	Αστικά Κέντρα
ΑμΕΑ	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
ΑΠΤΒ	Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
ΑΡΥΣ	Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΓΕΑ	Γενικό Επιτελείο Αεροπορίας
ΓΕΡΗΕΤ	Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΔΣΣΠ	Δείκτης Συνολικής Συνεπαγόμενης Παραγωγικότητας
ΕΒΔΑΦ	Εθνική Βάση Δεδομένων για τη Φορητότητα Αριθμών
ΕΔΕΤ	Εθνικό Δίκτυο Έρευνας & Τεχνολογίας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΕΑΕ	Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας
ΕΕΑΧ	Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης
ΕΕΔ	Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών
ΕΕΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΙΡΡΑ	Ένωση Ιδιοκτητών Ιδιωτικών Ραδιοφωνικών Σταθμών Αττικής
ΕΚΑΒ	Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
ΕΚΔΔΑ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΕΛ	Ελεύθερο Λογισμικό
ΕΛ/ΛΑΚ	Ελεύθερο Λογισμικό/ Λογισμικό Ανοιχτού Κώδικα
ΕΛΑΣ	Ελληνική Αστυνομία
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΕΜΑ	Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητος Βρόχος
ΕΜΠ	Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
ΕΟΧ	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
ΕΠΑΚ	Ενιαίος Πανελλαδικός Αριθμός Κλήσης
ΕΠΙΣΕΥ	Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών και Υπολογιστών
ΕΠΟ	Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων
ΕΡΑ	Εθνική Ρυθμιστική Αρχή
ΕΡΤ	Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση
ΕΣΑ	Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης
ΕΣΡ	Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης
ΙΝΕΠ	Ινστιτούτο Επιμόρφωσης
ΚΓΑ	Κανονισμός Γενικών Αδειών
ΚΕΔ	Κτηματική Εταιρία του Δημοσίου
ΚΚΚΥ	Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας
ΚοΜΓ	Κόμβος Μισθωμένων Γραμμών
ΚΟΜΕΧ	Κόμβος Μετρήσεων Ευρυζωνικών Χαρακτηριστικών
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΛΑΚ	Λογισμικό Ανοιχτού Κώδικα
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
ΜΜΕ	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
ΜΜΕΚ	Μέσο Μακροπρόθεσμο Επαυξητικό Κόστος
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
ΟΚΣΥΑ	Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση Υπηρεσιών ADSL
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΤΑ	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος

ΠΓΔΜ	Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΕΑΚ	Περιοχικός Αριθμός Κλήσης
ΠΚΚ	Πλήρως Κατανεμημένο Κόστος
ΠΚΥ	Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας
ΠΥ	Πυροσβεστική Υπηρεσία
ΠΥΠ	Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης
ΡΤΤΕ	Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός
ΣΑΠΕΣ	Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων
ΣΗΛΥΑ	Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών
ΣΙΑ	Σημαντική Ισχύς στην Αγορά
ΣΛΕΕ	Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΣΣΕ	Σταθεροί Σταθμοί Εποπτείας
ΣΥΔΕΤΑ	Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς
ΤΕΚ	Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών
ΤΚ	Ταχυδρομικοί Κωδικοί
ΤΚΚ	Τυποποιημένη Κατασκευή Κεραιών
ΤΠΕ	Τεχνολογίες της Πληροφορίας και Επικοινωνίας
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΥΠΑ	Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
ΥΠΑΝΥΠ	Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Μεταφορών, Υποδομών και Δικτύων
ΥΠΕΚΑ	Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
ΥΠΠ	Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης
ΥπΥΜεΔ	Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ΦΙΧ	Φορτηγά Ιδιωτικής Χρήσης
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας
ΧΕΓ	Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών
ΧΕΠ	Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση
ΧΥΚ	Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

8.4. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Εικόνων**(α) Διαγράμματα**

Διάγραμμα Ι: Θεματική Κατανομή Αποφάσεων Ολομέλειας (2012)	12
Διάγραμμα 1.1: Μηνιαία Εξέλιξη Συνολικού Αριθμού Γραπτών Καταγγελιών για Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2009-2012)	22
Διάγραμμα 1.2: Κατανομή Γραπτών Καταγγελιών για Θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανά Κατηγορία, (2012)	23
Διάγραμμα 1.3: Ανάλυση Καταγγελιών για Τοπικό Βρόχο (2012)	23
Διάγραμμα 1.4: Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων Καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2012)	24
Διάγραμμα 1.5: Ημέρες Ανταπόκρισης της ΕΕΤΤ σε Γραπτές Καταγγελίες (2007-2012)	24
Διάγραμμα 3.1: Ποσοστό Αποτυχίας Κλήσεων	57
Διάγραμμα 3.2: Μέση Ταχύτητα Μετάδοσης από Τοπικά Κέντρα (kbps) (πακέτα 24 Mbps/1 Mbps)	58
Διάγραμμα 3.3: Χρόνοι Παροχής για Αρχική Ευρυζωνική Σύνδεση (95 ^ο εκατοστημόριο)	58
Διάγραμμα 3.4: Συχνότητα Βλαβών ανά Γραμμή Πρόσβασης	59
Διάγραμμα 3.5: Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών σε Γραμμές Ευρυζωνικής Πρόσβασης (80 ^ο εκατοστημόριο)	59
Διάγραμμα 7.1: Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ	102
Διάγραμμα 7.2: Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΕΤΤ, 2001-2012	103
Διάγραμμα 7.3: Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ	104

(β) Πίνακες

Πίνακας Ι: Εισπράξεις Προστίμων από την ΕΕΤΤ (σε ευρώ)	13
Πίνακας ΙΙ: Έσοδα Κεφαλαίων (σε ευρώ)	14
Πίνακας ΙΙΙ: Συνολικά Κόστη Λειτουργίας ΕΕΤΤ (σε ευρώ)	14
Πίνακας ΙV: Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον Κρατικό Προϋπολογισμό (σε ευρώ)	15
Πίνακας V: Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον Κρατικό Προϋπολογισμό ως Εκπλειστηρίασμα (σε ευρώ)	16
Πίνακας 1.1: Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/Καταγγελιών, 2004-2011 (σε ποσοστό %)	22
Πίνακας 3.1: Εξέλιξη Τελών Τερματισμού	38
Πίνακας 3.2: Τέλη Τερματισμού	42
Πίνακας 3.3: Εξέλιξη Μεταφερθέντων Αριθμών Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας (2004-2012)	52
Πίνακας 3.4: Εκχωρημένα Ονόματα Χώρου με Κατάληξη [.gr] (2006-2012)	53
Πίνακας 3.5: Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Χώρου με Κατάληξη [.gr] σε σχέση με της Αιτήσεις (2012)	53

Πίνακας 3.6: Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2012)	64
Πίνακας 4.1: Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων (2012)	80
Πίνακας 5.1: Έσοδα Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)	85
Πίνακας 5.2: Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)	85
Πίνακας 5.3: Αλληλογραφία Εσωτερικού Α΄ Προτεραιότητας	88
Πίνακας 5.4: Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας στις Χώρες της «Ζώνης Α΄»	89
Πίνακας 5.5: Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας στις Χώρες της «Ζώνης Β΄»	90
Πίνακας 7.1: Κατανομή Απασχολουμένων ανά Κατηγορία Προσωπικού 2004 – 2012	103

(γ) Εικόνες

Εικόνα 7.1: Ο Νέος Διαδικτυακός Τόπος της ΕΕΤΤ	106
Εικόνα 7.2: Online ηλεκτρονικές υπηρεσίες	107



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων
Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι
T 210 6151000 | **F** 210 610 5049 | **W** www.eett.gr | **E** info@eett.gr