

2013

ΕΚΘΕΣΗ
ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

2013

ΕΚΘΕΣΗ
ΠΕΡΑΓΜΕΝΩΝ



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Περιεχόμενα

Διοίκηση	9
I. Μήνυμα Προέδρου	11
II. Ταυτότητα	12
III. Ολομέλεια	13
1. Επιτελική Σύνοψη.....	19
1.1. Η ΕΕΤΤ με μια ματιά.....	19
1.2. Οικονομικός Απολογισμός.....	21
1.3. Ανθρώπινο Δυναμικό.....	21
1.4. Το Μακροοικονομικό Περιβάλλον Λειτουργίας.....	21
1.5. Επισκόπηση των Εποπτευόμενων Αγορών.....	23
1.5.1. Η Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	23
1.5.2. Η Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	25
1.6. Δράσεις της ΕΕΤΤ εντός του 2013	27
1.7. Σχέδιο Δράσεων για το 2014.....	31
2. Ετήσιος Οικονομικός Απολογισμός.....	33
2.1. Έσοδα	33
2.2. Έξοδα	34
3. Εσωτερική Οργάνωση.....	37
3.1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό.....	37
3.2. Επίπεδο Εκπαίδευσης	38
3.3. Οργάνωση	38
3.4. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Διαφάνεια	40
4. Αναπτυξιακή Διαχείριση Εθνικών Πόρων	43
4.1. Αδειοδότηση Δικτύων Επίγειας Ψηφιακής Τηλεόρασης.....	43
4.2. Αδειοδότηση στη Ζώνη των 3,4–3,8GHz.....	45
5. Με Επίκεντρο τον Καταναλωτή	49
5.1. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών: Υποστήριξη Πρώτης Γραμμής.....	49
5.2. Κανονιστικές, Ρυθμιστικές και Εποπτικές Παρεμβάσεις προς Όφελος του Καταναλωτή	53
5.3. Ηλεκτρονικές Εφαρμογές.....	54
5.4. Ενημερωτικές Δράσεις	62



6. Ανάλυση Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	65
6.1. Πορεία της Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	65
6.2. Ανταγωνιστική Ανάπτυξη της Ελληνικής Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	69
6.2.1. Ανάλυση Αγορών βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου.....	69
6.2.2. Διασύνδεση.....	70
6.2.3. Bottom-Up Μοντέλο Σταθερής Τηλεφωνίας	70
6.2.4. Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ).....	71
6.2.5. Μισθωμένες Γραμμές	72
6.2.6. Καθολική Υπηρεσία	72
6.2.7. Έλεγχος Συνδυασμένων Υπηρεσιών/Οικονομικών Προγραμμάτων ΟΤΕ.....	72
6.2.8. Κοστολογικός Έλεγχος.....	73
6.2.9. Έλεγχος Ρυθμιζόμενων Τιμών	73
6.2.10. Λογιστικός Διαχωρισμός	74
6.2.11. Εξέταση Υποθέσεων Ανταγωνισμού	74
6.2.12. Έκδοση Κανονισμού για τη Φορητότητα Αριθμών	75
6.2.13. Έκδοση Κανονισμού Διεθνούς Περιαγωγής.....	76
6.2.14. Έκδοση Κανονισμού για την Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου με Κατάληξη [.gr].....	76
6.2.15. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης	78
6.3. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	78
6.3.1. Έλεγχοι Εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας και του Κανονισμού Γενικών Αδειών.....	78
6.3.2. Επιτόπιοι Έλεγχοι σε Αστικά Κέντρα και Υποδομές του ΟΤΕ	78
6.3.3. Έλεγχοι σε Υποδομές VDSL.....	79
6.3.4. Έλεγχοι Εφαρμογής του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών.....	79
6.3.5. Έλεγχοι σχετικά με Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)	79
6.3.6. Έλεγχοι σε Καταχωρητές για τη Διαχείριση και Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με Κατάληξη [.gr].....	80
6.3.7. Ακροάσεις για Ζητήματα Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ).....	80
6.3.8. Ακροάσεις στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συνολικά στοιχεία).....	81
7. Ανάλυση Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων.....	83
7.1. Διαχείριση και Εποπτεία Φάσματος.....	83
7.1.1. Έργα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013).....	83
7.1.2. Σταθερή Υπηρεσία.....	84
7.1.3. Δορυφορικές Υπηρεσίες.....	85
7.1.4. Κινητή Υπηρεσία	85
7.1.5. Υποστηρικτικές Υπηρεσίες στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας.....	86

7.1.6. Ραδιοφωνία –Τηλεόραση.....	86
7.1.7. Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών.....	89
7.1.8. Ραδιοερασιτέχνες.....	89
7.2. Κατασκευές Κεραίων.....	89
7.2.1. Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ).....	89
7.2.2. Εξέλιξη Αδειοδότησης.....	90
7.2.3. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραίων Κινητής Τηλεφωνίας.....	90
7.2.4. Τυποποιημένες Κατασκευές Κεραίων.....	91
7.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός.....	91
7.3.1. Επιτήρηση Αγοράς.....	91
7.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στο Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων.....	92

8. Ανάλυση Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών 95

8.1. Πορεία της Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.....	95
8.2. Ανταγωνιστική Ανάπτυξη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς.....	97
8.2.1. Νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών.....	97
8.2.2. Εφαρμογή της ΕΕΤΤ για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	97
8.2.3. Νέος Κανονισμός Ειδικών Αδειών.....	97
8.2.4. Κώδικας Δεοντολογίας και Άλλες Αποφάσεις της ΕΕΤΤ.....	97
8.2.5. Κανονισμός για τη Διερνέργεια Ακροάσεων της ΕΕΤΤ.....	98
8.2.6. Παρατηρητήριο Λιανικών Τιμών Ταχυδρομικών Προϊόντων.....	98
8.2.7. Μελέτη για τις Νέες Τεχνολογίες στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.....	98
8.2.8. Μελέτη για την Πρόσβαση στο Δίκτυο των ΕΛΤΑ.....	99
8.2.9. Εποπτεία Διαγωνισμών του Δημοσίου για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.....	99
8.3. Διασφάλιση Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας.....	99
8.3.1. Αποτελέσματα Μετρήσεων Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας.....	99
8.3.2. Απόφαση για τον Καθορισμό Μεθοδολογίας Υπολογισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.....	103
8.3.3. Κοστολογικός Έλεγχος ΕΛΤΑ.....	103
8.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.....	103

9. Ισχυρή Παρουσία στις Διεθνείς Εξελίξεις 105

9.1. Διεθνείς Συνεργασίες στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	105
9.1.1. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC).....	105
9.2. Διεθνείς Συνεργασίες στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων.....	105
9.2.1 Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (RSPG).....	105
9.2.2. Επιτροπή Ραδιοφάσματος (RSC).....	105



9.2.3. Ομάδα Εργασίας Διαχείρισης Συχνοτήτων (WGFM)	105
9.2.4. Ομάδα Έργου (PT) FM22 της CEPT-ECC	106
9.2.5. Ομάδα Έργου (PT) SE19 της CEPT-ECC	106
9.2.6. Επιτροπή Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης της Αγοράς Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού (TCAM)	106
9.2.7. Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO) της Αγοράς ΡΤΤΕ.....	106
9.3. Διεθνείς Συνεργασίες για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	107
9.3.1. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)	107
9.3.2. Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)	107
9.3.3. Επιτροπή για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών (PDC)	107
9.3.4. Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Ρύθμιση της Ταχυδρομικής Αγοράς (CERP).....	107
9.3.5. Συμμετοχή σε άλλα Συνέδρια.....	108
10. Το Σχέδιο Δράσης για το 2014.....	111
11. Παράρτημα	115
11.1. Νομοθετικό/Κανονιστικό πλαίσιο (από 01-01-2013 έως 31-12-2013)	115
11.2. Γλωσσάριο	117
11.3. Πίνακας Συντομογραφιών	124
11.4. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Εικόνων	128

Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

Διοίκηση

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων παρουσιάζει το έργο, τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) για το χρονικό διάστημα από την 1^η Ιανουαρίου έως την 31^η Δεκεμβρίου 2013.

1 ^η Ιανουαρίου – 17 ^η Δεκεμβρίου 2013 ¹	18 ^η Δεκεμβρίου – 31 ^η Δεκεμβρίου 2013 ²
Λεωνίδα Κανέλλος Πρόεδρος	Κωνσταντίνος Λουρόπουλος Πρόεδρος
Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	Νικόλαος Παπαουλάκης Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
Μιχαήλ Σακκάς Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Παναγιώτης Κωττής Μέλος	Ιωάννης Αναστασάκος Μέλος
Ιωάννης Παπαϊωάννου Μέλος	Δημήτριος Βέργαδος Μέλος
Νικόλαος Παπαουλάκης Μέλος	Ανδρέας Λαμπρινόπουλος Μέλος
Γεώργιος Παπαπαύλου Μέλος	Σπυρίδων Λιβιεράτος Μέλος
Ιωάννης Τζιώνας Μέλος	Μιχαήλ Σφακιανάκης Μέλος
Κωνσταντίνος Τσιγαρίδας Μέλος	Ιωάννης Τζιώνας Μέλος

1. Η θητεία της Ολομέλειας έληξε στις 3 Σεπτεμβρίου 2013. Το Προεδρείο συνέχισε να ασκεί τα καθήκοντά του υπηρεσιακά έως τον ορισμό της νέας Ολομέλειας.

2. Η επιλογή και ο διορισμός του Προέδρου και των Αντιπροέδρων της ΕΕΤΤ δημοσιεύθηκαν στο ΦΕΚ 634/18-12-2013 και των Μελών στο ΦΕΚ 636/19-12-2013.



I. Μήνυμα Προέδρου

Σε μία περίοδο έντονων εξελίξεων για την ελληνική οικονομία και κοινωνία, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και προχωρά σε σημαντικές παρεμβάσεις για την ανταγωνιστική ανάπτυξη των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Είναι βέβαιο ότι πέραν των ονομαστικών τους μεγεθών, το αναπτυξιακό αποτέλεσμα και των δύο αγορών στην ελληνική οικονομία είναι πολλαπλασιαστικό, καθώς στηρίζουν τη μετάβαση σε νέες τεχνολογίες και επηρεάζουν άμεσα τόσο την ιδιωτική επιχειρηματικότητα όσο και τις υπηρεσίες του Κράτους προς τον Πολίτη, σε όλες τους τις μορφές.

Το 2013 και το 2014 σηματοδοτούνται από δύο σπουδαίες εξελίξεις για το μέλλον των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη χώρα μας. Με γνώμονα την αναπτυξιακή διαχείριση των σπάνιων εθνικών πόρων, όπως είναι το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το 2013 τη διαδικασία για την αδειοδότηση δικτύων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής (ψηφιακή τηλεόραση) και την απελευθέρωση πολύτιμου ραδιοφάσματος. Πρώτος στόχος είναι η προώθηση της ψηφιακής τεχνολογίας στην τηλεόραση, ώστε για πρώτη φορά να επιτευχθεί οργανωμένη αδειοδότηση και να μπει τάξη στη χρήση των τηλεοπτικών συχνοτήτων. Σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα, η ΕΕΤΤ επιβλέπει έως τα τέλη του 2014, την υλοποίηση (roll-out) του δικτύου ψηφιακής ευρυεκπομπής και την παύση των αναλογικών τηλεοπτικών εκπομπών. Με τον τρόπο αυτό, θα προωθηθεί και ο δεύτερος στόχος, που είναι το έργο του «Ψηφιακού Μερισματος», κυρίως αξιοποιώντας το απελευθερωμένο, πλέον από την αναλογική τηλεόραση, φάσμα. Η διαγωνιστική διαδικασία –η σπουδαιότερη για την κινητή τηλεφωνία στη χώρα μας– για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις

ζώνες των 800MHz και 2,6GHz, με σκοπό την ανάπτυξη δικτύων και υπηρεσιών κινητής ευρυζωνικότητας βρίσκεται ήδη σε φάση προετοιμασίας και θα ολοκληρωθεί μέσα στο δεύτερο εξάμηνο του 2014. Όσον αφορά τις λοιπές δράσεις της Αρχής, οι οποίες αναλύονται στην παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων, πρέπει να σημειωθεί ότι κρίνονται ως θεμελιώδεις για τις προοπτικές των δύο εποπτευόμενων αγορών. Οι επερχόμενες αλλαγές στο ευρωπαϊκό, αλλά και στο ελληνικό περιβάλλον των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, την επόμενη πενταετία, επιβάλλουν να δημιουργήσουμε μία «άλλη» ΕΕΤΤ το ταχύτερο δυνατόν. Κυρίως οφείλουμε να εξοπλίσουμε την Αρχή με τη δυνατότητα να λειτουργεί πραγματικά ως υπηρεσία «μιας στάσης». Διερμνεύοντας τη βούληση της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ, διαβεβαιώνουμε την Πολιτεία, αλλά και τις εποπτευόμενες αγορές ότι έχουμε αυξημένη συνείδηση των καθηκόντων μας μπροστά στις ιδιαίτερες συνθήκες που διέρχεται η χώρα. Θα καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια, ώστε η ΕΕΤΤ να διαδραματίσει τον αποφασιστικό ρόλο της, καθόσον όπως αναγνωρίζεται πλέον από παντού, η σημαντική συμβολή της στην ανταγωνιστική ανάπτυξη των δύο κλάδων είναι αδιαμφισβήτητη.

Σε αυτό το πλαίσιο, επιδιώκουμε να ενισχύσουμε περαιτέρω τη θεσμική μας θωράκιση και την αποτελεσματική εσωτερική οργάνωση σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πλαίσιο, ώστε να εξασφαλίσουμε ότι η ΕΕΤΤ είναι ανά πάσα στιγμή καθόλα έτοιμη να ανταποκριθεί στις επερχόμενες εξελίξεις και αναδυόμενες ανάγκες. Η ΕΕΤΤ οφείλει να λειτουργεί με πνεύμα και ρυθμό μιας επιχειρηματικής μονάδας με μακρόπνοο όραμα και διευρυμένες αρμοδιότητες. Προς την κατεύθυνση αυτή, προσανατολίζονται οι δράσεις μας.

Κωνσταντίνος Γ. Λουρόπουλος
Πρόεδρος
Απρίλιος 2014

II. Ταυτότητα

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή. Αποτελεί τον Εθνικό Ρυθμιστή που ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει: (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 ρυθμιστικός, εποπτικός και ελεγκτικός 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 που περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων την αρμοδιότητα διαχείρισης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για υπηρεσίες επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, ενώ εξασφαλίζει ακόμη μεγαλύτερο βαθμό διαφάνειας και αποτελεσματικότητας σε σειρά ζητημάτων, όπως η αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, η ανάλυση αγορών και η προστασία των καταναλωτών.

Η ΕΕΤΤ είναι ένα ιδιαίτερα εξειδικευμένο όργανο του δημόσιου τομέα. Ωστόσο, χαρακτηρίζεται από υψηλή αποδοτικότητα και παραγωγικότητα που προσιδιάζουν σε ακμάζουσες επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, καθώς:

- Εκδίδει Ισολογισμό και Κατάσταση Αποτελεσμάτων.
- Αυτοχρηματοδοτεί τη λειτουργία της.
- Διαθέτει πλήρως μηχανογραφημένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης εγγράφων.
- Στελεχώνεται από υψηλού επιπέδου επιστημονικό προσωπικό.
- Επιδιώκει στόχους προσανατολισμένους στην ανάπτυξη και τη βελτίωση των όρων λειτουργίας δύο ιδιαίτερα δυναμικών κλάδων της οικονομίας.

Σημειώνεται ότι οι αγορές που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες εποπτείας της Αρχής αποτελούν κρίσιμα μεγέθη για την ελληνική οικονομία, καθώς ο συνολικός τους τζίρος αντιστοιχεί σε άνω των 6 δισ. ευρώ (στοιχεία 2012), με πολλαπλάσιο αναπτυξιακό αποτέλεσμα.

Πίνακας Ι: Βασικά Μεγέθη Εποπτευόμενων Κλάδων της ΕΕΤΤ (σε ευρώ)*

Κλάδος	Αριθμός Εταιριών	Κύκλος Εργασιών (2012)
Τηλεπικοινωνίες	89**	5,92 δισ.
Ταχυδρομεία	474	0,57 δισ.
Σύνολο	563	6,49 δισ.

*Μέχρι το χρόνο έκδοσης του παρόντος εντύπου, δεν είχαν δημοσιευθεί οικονομικά στοιχεία χρήσης 2013.

**Σημειώνεται ότι ο τζίρος των εταιριών στον κλάδο τηλεπικοινωνιών αποτελεί το 95% του συνολικού κύκλου εργασιών της αγοράς τηλεπικοινωνιών.

Το ποσό των πωλήσεων που αναφέρεται αφορά τις εταιρίες που έχουν απαντήσει στα ερωτηματολόγια της ΕΕΤΤ και/ή δημοσιεύουν ισολογισμό.

III. Ολομέλεια

Η ΕΕΤΤ διοικείται από εννεαμελή Ολομέλεια, αποτελούμενη από 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.

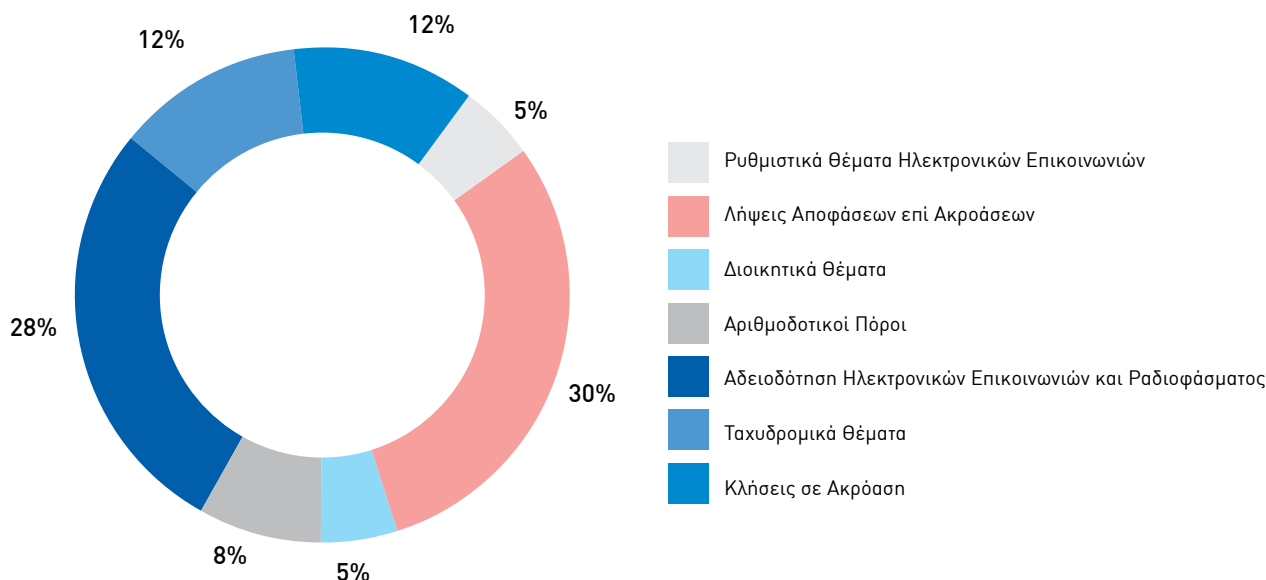
Σύμφωνα με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο (Ν.4070/2012, του οποίου τα εδάφια έξι και επτά της παρ. 1 του άρθρου 6 τροποποιήθηκαν με το άρθρο 123 παρ. 2 του Ν.4199/2013³), ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι επιλέγονται και διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Τα υπόλοιπα μέλη της ΕΕΤΤ διορίζονται από τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων. Οι πράξεις διορισμού όλων των μελών της ΕΕΤΤ δημοσιεύονται στο Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως. Ως μέλη της ΕΕΤΤ επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής και διακρίνονται για την επιστημονική τους κατάρτιση και την επαγγελ-

ματική τους ικανότητα στον τεχνολογικό, οικονομικό ή νομικό τομέα. Η θητεία των μελών είναι τετραετής, ενώ δεν επιτρέπεται ο διορισμός μελών για περισσότερες από δύο συνεχόμενες θητείες.

Το έτος 2013 πραγματοποιήθηκαν 24 συνεδριάσεις της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ και ελήφθησαν συνολικά 2.016 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.

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

Διάγραμμα I: Θεματική Κατανομή Αποφάσεων Ολομέλειας (2013)



Πηγή: ΕΕΤΤ

3. Βλ. Ν. 4199 «Δημόσιες υπεραστικές οδικές μεταφορές επιβατών-Ρυθμιστική Αρχή Επιβατικών Μεταφορών και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 216/11-10-2013.

Συνοπτικά Βιογραφικά Σημειώματα Μελών Ολομέλειας



Κωνσταντίνος Λουρόπουλος

Πρόεδρος

Ο κ. Κ. Λουρόπουλος ανέλαβε Πρόεδρος της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) το Δεκέμβριο του 2013. Δύο μήνες πριν αναλάβει την Προεδρία στην ΕΕΤΤ,

ο Κωνσταντίνος Λουρόπουλος κατείχε τη θέση του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου της ΟΠΑΠ ΑΕ, της ελληνικής εταιρίας τυχερών παιχνιδιών με κύκλο εργασιών 4 δις. ευρώ και μιας από τις μεγαλύτερες εταιρίες του κλάδου παγκοσμίως. Η θητεία του στον ΟΠΑΠ διήρκεσε από τον Αύγουστο του 2012 έως τον Οκτώβριο του 2013, όταν το Ελληνικό Δημόσιο μεταβίβασε το 33% του μετοχικού κεφαλαίου του σε ιδιώτες επενδυτές. Πριν την ανάληψη δημόσιων θέσεων, δραστηριοποιείτο ως επιχειρηματίας στον τομέα πληροφορικής. Το 1999 δημιούργησε μια νεοφυή εταιρία, με την ονομασία E-ON INTEGRATION ΑΕ, η οποία αναπτύσσει και διαχειρίζεται εφαρμογές λογισμικού μέσω τεχνολογιών cloud computing, χρησιμοποιώντας διαδικτυακές υποδομές. Ο κ. Κ. Λουρόπουλος ξεκίνησε την καριέρα του το 1979 στην Arthur Andersen. Αργότερα, ίδρυσε το ελληνικό γραφείο της Andersen Consulting (Accenture σήμερα), του οποίου διετέλεσε Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος μέχρι το Σεπτέμβριο του 1997. Στην Andersen Consulting συμμετείχε ως Partner στην παγκόσμια ομάδα Διοίκησης. Επίσης, ήταν μέλος σε πολλές διεθνείς διοικητικές και τεχνικές επιτροπές όπως οι South Europe Management Committee, Worldwide Telecom Industry Group, Business Process Management, Financial Services Industry Group κ.λπ. Κατά τη διάρκεια της μακρόχρονης καριέρας του, έχει συνεργαστεί με μεγάλες ιδιωτικές και κρατικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα και διεθνώς. Κύριες ειδικότητές του είναι η πληροφορική, ο μετασχηματισμός των επιχειρησιακών διαδικασιών και η διαχείριση της αλλαγής. Είναι συγγραφέας του βιβλίου «Κατά Λαιστρυγόνων – Το επιχειρηματικό μανιφέστο κατά της οικονομικής κρίσης». Ο κ. Κ. Λουρόπουλος γεννήθηκε και μεγάλωσε στην Αθήνα. Σπούδασε διοίκηση επιχειρήσεων και οικονομικά στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.



Νικόλαος Παπαουλάκης

Αντιπρόεδρος για τον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Ο Δρ. Ν. Παπαουλάκης είναι απόφοιτος του Πειραματικού Σχολείου Πανεπιστημίου Αθηνών (ΠΣΠΑ). Κα-

τέχει δίπλωμα Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Η/Υ (2002), καθώς και διδακτορικό τίτλο (2007) από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (ΕΜΠ). Από το 2001 έως το 2013 ήταν επικεφαλής ερευνητής στο Εργαστήριο Τηλεπικοινωνιών της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Η/Υ του ΕΜΠ. Έχει συμμετάσχει σε ευρωπαϊκά και εθνικά ερευνητικά προγράμματα ως τεχνικός διαχειριστής με γνωστικό αντικείμενο τις τηλεπικοινωνίες και ειδικά την περιοχή των Δικτύων Κινητών – Προσωπικών Επικοινωνιών και Δικτύων Η/Υ. Ο Δρ. Παπαουλάκης διαθέτει ευρύ συγγραφικό έργο με περισσότερες από 73 εργασίες σε έγκυρα διεθνή συνέδρια και αναγνωρισμένα επιστημονικά περιοδικά. Επίσης, διετέλεσε μέλος της ομάδας δημιουργίας τεχνικού εγχειριδίου για Tactical Ad-Hoc συστήματα επικοινωνίας του NATO, ενώ συμμετείχε στην ομάδα εργασίας του Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) για τεχνικές διαχείρισης ραδιοπύρων σε δίκτυα IEEE 802.11. Από το Σεπτέμβριο του 2009 έως τα τέλη του 2013, διετέλεσε μέλος της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ.



Κωνσταντίνος Σ. Δεληκωστόπουλος

Αντιπρόεδρος για τον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών

Ο Δρ. Κ. Δεληκωστόπουλος είναι πτυχιούχος Νομικής (Bachelor of Laws-L.L.B.) του London School of Economics, καθώς και πτυχιούχος Νομικής (Maîtrise en droit) του Πανεπιστημίου Paris 2 Pantheon-Assas. Κάτοχος μεταπτυχιακού (D.E.A. en droit privé) του Πανεπιστημίου Paris 2 Pantheon-Assas, ανακηρύχθηκε Διδάκτωρ του Δικαίου (Docteur en droit) μετά πλειόστου επαίνου τού εν λόγω πανεπιστημίου το 2000. Διετέλεσε επίσης για ένα έτος Visiting Researcher στο Harvard Law School στις ΗΠΑ. Ο Δρ. Κ. Δεληκωστόπουλος διετέλεσε επί σειρά ετών Maître de Conférences (Επίκουρος Καθηγητής) του Δικαίου στο Πανεπιστήμιο Paris 2 Pantheon-Assas (P.RE.S. Sorbonne Universités) με διδασκαλία και έρευνα, μεταξύ άλλων, στο δικονομικό και στο ευρωπαϊκό δίκαιο και στο δίκαιο των ανεξάρτητων διοικητικών αρχών. Δίδαξε, επί σειρά ετών, στο Ινστιτούτο Δικαστικών Μελετών του Πανεπιστημίου PARIS 2 (I.E.J. «P. Raynaud») και διετέλεσε πρόεδρος επιτροπών εισαγωγικών εξετάσεων για τη Σχολή Δικηγόρων Παρισίων (E.F.B.). Είναι δικηγόρος Αθηνών (παρ' Αρείω Πάγω) και δικηγόρος Παρισίων (παρ' Εφέταις). Από τον Ιανουάριο του 2012 έως

το Δεκέμβριο του 2013, διετέλεσε Αντιπρόεδρος ηλεκτρονικών επικοινωνιών της ΕΕΤΤ, ενώ από το Σεπτέμβριο του 2009 έως το Δεκέμβριο του 2011 μέλος της Ολομέλειας.



Ιωάννης Αναστασιάκος

Μέλος

Ο Δρ. Ι. Αναστασιάκος έχει σπουδάσει μηχανολόγος-ηλεκτρολόγος στο Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (ΕΜΠ), κατέχει μεταπτυχιακό (DEA) και διδακτορικό τίτλο (PhD) από το Université Pierre et Marie Curie στη στατιστική, καθώς και μεταπτυχιακό τίτλο στην κοινωνιολογία από το Université de Paris-Sorbonne. Έχει διατελέσει επιστημονικός συνεργάτης στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, καθώς και σύμβουλος επικοινωνίας από το 2011. Επίσης, διετέλεσε Διευθύνων Σύμβουλος και Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου της AGB Hellas/Nielsen Media Research (1988-2011), ενώ διαθέτει μακρά επαγγελματική εμπειρία σε σημαντικές θέσεις σε εταιρίες διαφήμισης και έρευνας αγοράς, καθώς και σε ερευνητικά κέντρα στην Ελλάδα και τη Γαλλία.



Δημήτριος Βέργαδος

Μέλος

Ο Δρ. Δ. Βέργαδος είναι Επίκουρος Καθηγητής στο Τμήμα Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα εντοπίζονται στην περιοχή των δικτύων υπολογιστών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων, cloud computing και green technologies, computer vision. Τα αποτελέσματα της ερευνητικής του δραστηριότητας έχουν δημοσιευθεί σε έγκριτα διεθνή περιοδικά, συνέδρια, συμπόσια και βιβλία. Έχει διατελέσει συντάκτης/εκδότης διεθνών περιοδικών (Editor), Πρόεδρος Προγράμματος Συνεδρίων (Program Chair), μέλος σε πολλές τεχνικές επιτροπές προγράμματος (TPC) συνεδρίων, κριτής άρθρων σε περιοδικά και συνέδρια, μέλος και αξιολογητής σε εθνικές και διεθνείς επιτροπές και οργανισμούς.



Ανδρέας Λαμπρινόπουλος

Μέλος

Ο κ. Α. Λαμπρινόπουλος σπούδασε στη Σχολή Μηχανολόγων-Ηλεκτρολόγων (1955-1960) του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ),

συνέχισε με μεταπτυχιακές σπουδές στην ψηφιακή τεχνολογία με υποτροφία στη Δ. Γερμανία (1967-1968) και παρακολούθησε μαθήματα οικονομικής επιμόρφωσης στο Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος. Η επαγγελματική σταδιοδρομία του ξεκίνησε από τον ΟΤΕ, στον οποίο εξελίχθηκε μέχρι το βαθμό του Διευθυντή. Στη συνέχεια, υπηρέτησε στον ΟΣΕ, ως Διοικητής και Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου (1982-1986), ως Γενικός Διευθυντής (1986-1988) και ως Πρόεδρος (1987-1988). Τη διετία 1988-1989, διετέλεσε Γενικός Διευθυντής της Ιονικής Τράπεζας της Ελλάδος και παράλληλα, Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΣΕ και Αντιπρόεδρος των Διοικητικών Συμβουλίων στην εταιρία «Φωσφορικά Λιπάσματα», στην Εμπορική Τράπεζα της Γερμανίας και στα Ναυπηγεία στο Νεώριο Σύρου. Από το 1990 έως το 1993 ήταν Γενικός Διευθυντής της εταιρίας μελετών «GETREN ΕΠΕ» και το 1994 Πρόεδρος της Επιτροπής Παρακολούθησης Κοινοτικού Προγράμματος Εκσυγχρονισμού του ΟΤΕ. Από το 1995 έως τον Ιούνιο του 2000 διετέλεσε Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, εν συνέχεια Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΣΕ (2000-2003) και μέχρι τις 19-12-2013, Πρόεδρος της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΔΑΕ).



Σπυρίδων Λιβιεράτος

Μέλος

Ο Δρ. Σπ. Λιβιεράτος είναι διπλωματούχος ηλεκτρολόγος μηχανικός του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ) με διδακτορικό στις ασύρματες-δορυφορικές επικοινωνίες. Από το 2009 είναι επίκουρος καθηγητής στο Τμήμα Εκπαιδευτικών Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Εκπαιδευτικών Ηλεκτρονικών Μηχανικών της Ανώτατης Σχολής Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης. Το διάστημα 1993-1997 εργάστηκε ως έκτακτος Καθηγητής στη Σχολή Ναυτικών Δοκίμων και στη Σχολή Τεχνικής Εκπαίδευσης Αξιωματικών Τεχνικού. Τα επιστημονικά ενδιαφέροντά του σχετίζονται ευρύτερα με τις τηλεπικοινωνίες, διαθέτει πλούσιο συγγραφικό έργο, ενώ έχει συμμετάσχει σε πολλά ευρωπαϊκά και ελληνικά ερευνητικά προγράμματα ως επιστημονικός υπεύθυνος ή κύριος ερευνητής. Πριν το 2009 και για πολλά χρόνια, εργάστηκε στην αγορά τηλεπικοινωνιών, μεταξύ άλλων, ως μηχανικός πωλήσεων στη SIEMENS, υποδιευθυντής πωλήσεων στην OTEGLOBE, καθώς και ως προϊστάμενος του τμήματος ρύθμισης τηλεπικοινωνιακών θεμάτων στην ΕΕΤΤ.



Μιχαήλ Σφακιανάκης

Μέλος

Ο Δρ. Μ. Σφακιανάκης είναι Πρόεδρος στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Καθηγητής Εφαρμογών Πληροφορικής στη Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς από το 2000. Το διάστημα 1995-2000 διετέλεσε επιστημονικός ερευνητής στο Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών (ΚΕΠΕ). Επίσης, εργάστηκε ως ειδικός επιστήμονας στο Τμήμα Στατιστικής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (1993-2000), καθώς και στον Τομέα Στατιστικής και Επιχειρησιακής Έρευνας του Μαθηματικού Τμήματος του Πανεπιστημίου Αθηνών (1991-1994). Επίσης, είναι Πρόεδρος του Κεντρικού Εποπτικού Συμβουλίου του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (ΓΕΜΗ) (2011-σήμερα), μέλος της Συντονιστικής Επιτροπής για το Παγκόσμιο Έργο της Μέτρησης της Προόδου των Κοινωνιών του ΟΟΣΑ, ενώ έχει διατελέσει, μεταξύ άλλων, μέλος της Ευρωπαϊκής Συμβουλευτικής Επιτροπής για Οικονομικά και Κοινωνικά Θέματα, τακτικό μέλος της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, Πρόεδρος της Επιτροπής Αναθεώρησης Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ) της ΕΣΥΕ, καθώς και Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (ΗΔΙΚΑ).



Ιωάννης Τζιώνας

Μέλος

Ο κ. Ι. Τζιώνας είναι Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας και Δικηγόρος εγγεγραμμένος στο Δικηγορικό Σύλλογο Θεσσαλονίκης. Αποφοίτησε από τη Νομική Σχολή του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης, ακολούθησε μεταπτυχιακές σπουδές στο Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στο Διεθνές Οικονομικό Δίκαιο στο London School of Economics and Political Science και εκπόνησε τη διδακτορική διατριβή του στο Institute of Advanced Legal Studies του University of London στο Διεθνές και Ευρωπαϊκό Οικονομικό Δίκαιο. Το γνωστικό του αντικείμενο, το διδακτικό του έργο, τα επιστημονικά και ερευνητικά του ενδιαφέροντά καλύπτουν τα πεδία του Διεθνούς Οικονομικού Δικαίου και του Δικαίου Διεθνών Εμπορικών Συναλλαγών, του Δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Δικαίου των Επιχειρήσεων.



Διοίκηση **Επιτελική Σύνοψη**
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

1. Επιτελική Σύνοψη

Ως εκ του αντικειμένου της, η ΕΕΤΤ αναπτύσσει ένα μεγάλο εύρος δράσεων και παρεμβάσεων στους τομείς που εποπτεύει. Στις επόμενες παραγράφους συνοψίζεται το έργο της Αρχής εντός του 2013, με αναφορά στα βασικά μεγέθη του μακροοικονομικού περιβάλλοντος και τις εξελίξεις στις εποπτευόμενες αγορές.

1.1. Η ΕΕΤΤ με μια ματιά

Η ΕΕΤΤ είναι ένα «εργοστάσιο» παραγωγής πνευματικού έργου ρυθμιστικών παρεμβάσεων.

Επεξεργάζεται, σε ετήσια βάση, χιλιάδες αιτήματα, ζητήματα και υποθέσεις. Το 2013, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) της ΕΕΤΤ δέχθηκε περίπου 41 χιλιάδες εισερχόμενα και απέστειλε 12,5 χιλιάδες εξερχόμενα έγγραφα σε αιτήματα που απαιτούσαν απάντηση. Στην πλήρη τους ανάπτυξη, τα πληροφοριακά συστήματα της ΕΕΤΤ δέχθηκαν, αποθήκευσαν και επεξεργάστηκαν περίπου 60 χιλιάδες ηλεκτρονικά έγγραφα πάσης φύσεως. Μία σύντομη παρουσίαση των βασικών κατηγοριών υποθέσεων περιλαμβάνεται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 1.1: Διαχείριση Εργασιών από την ΕΕΤΤ (2013)

Κατηγορία Εργασιών	Αριθμός υποθέσεων που υποβλήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν
Εισερχόμενα στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) που απαιτούσαν απάντηση	12.572
Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών	
Αιτήματα / Παράπονα / Καταγγελίες	12.015
Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών	
Συνδυαστικά οικονομικά προγράμματα δεσπόζοντος παρόχου προς έγκριση	86
Αιτήσεις Γενικών Αδειών Τηλεπικοινωνιών	145
Αιτήσεις Καταχωρητών Τηλεπικοινωνιών	98
Αιτήσεις για Αριθμοδοτικούς Πόρους	181
Επιτόπιοι έλεγχοι συμμόρφωσης σε παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών	308
Διεύθυνση Φάσματος	
Αιτήσεις Αδειοδότησης Κεραίων	4.837
Αιτήσεις Μικροκυματικών Ζεύξεων	387
Αιτήσεις Ειδικών Ραδιοδικτύων	84
Αιτήματα αδειοδότησης επίγειων δορυφορικών σταθμών	5
Αιτήματα προσωρινών δικαιωμάτων	18
Υποθέσεις εποπτείας φάσματος σταθερής και κινητής υπηρεσίας & υπηρεσίας ραδιοερασιτέχνη	293
Υποθέσεις εποπτείας κρατικών δικτύων	41
Υποθέσεις εποπτείας κεραιών κινητής τηλεφωνίας	981
Έλεγχοι δειγμάτων ΡΤΤΕ	161
Διεύθυνση Ταχυδρομείων	
Αιτήσεις Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (έγγραφή, τροποποίηση, λήξη)	284

(συνέχεια πίνακα 1.1)

Κατηγορία Εργασιών	Αριθμός υποθέσεων που υποβλήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν
Αιτήσεις Ειδικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	2
Επιτόπιοι έλεγχοι συμμόρφωσης σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών	53
Διάφορα	
Κοινοβουλευτικοί Έλεγχοι	85
Υποθέσεις στα δικαστήρια	500
Ακροάσεις	758

Από μία άλλη οπτική γωνία, σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ επιτελεί 139 κύριες διαδικασίες, αριθμός ιδιαίτερα μεγάλος, καθόσον έχουν προστεθεί συν τω χρόνω, πολλές νέες διαδικασίες στην αρμοδιότητά της. Κάθε διαδικασία απαιτεί τις δικές της

εξειδικευμένες γνώσεις, πείρα περί το αντικείμενο, ειδικό εκπαιδευμένο προσωπικό και εξειδικευμένα πληροφοριακά συστήματα. Ο αριθμός των διαδικασιών αποτυπώνεται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 1.2: Διαδικασίες ΕΕΤΤ ανά Διεύθυνση και Τμήμα

	Διευθύνσεις /Τμήματα	Αριθμός διαδικασιών που καταγράφηκαν
T1	Ρύθμιση Τηλεπικοινωνιακών Θεμάτων	16
T2	Εποπτεία και Έλεγχοι Τηλεπικοινωνιακού Τομέα	7
T3	Παρακολούθηση της Αγοράς και του Ανταγωνισμού	9
ΤΕΚ	Διαχείριση Καταγγελιών	1
Φ1	Διαχείριση Φάσματος	18
Φ2	Εποπτεία και Έλεγχος Φάσματος	9
Φ3	Εξοπλισμός Τηλεπικοινωνιών	12
TAX	Ταχυδρομεία	18
ΟΙΚΟΝ	Οικονομικές & Διοικητικές Υπηρεσίες	16
NOM	Νομικές Υπηρεσίες	10
ΠΛΗΡ	Πληροφορική	4
ΔΗΜ.ΣΧ.	Δημόσιες Σχέσεις	9
ΔΙΟΙΚ	Προεδρείο, Ολομέλεια, Γραμματεία	10
Σύνολο διαδικασιών		139

1.2. Οικονομικός Απολογισμός

Ο Ισολογισμός χρήσης 2013 της ΕΕΤΤ παρουσιάζει αύξηση των στοιχείων του ενεργητικού, η οποία οφείλεται στη σημαντική αύξηση των Διαθεσίμων, αφού το 2013 δεν ήταν έτος απόδοσης στον κρατικό προϋπολογισμό. Σύμφωνα με τα Αποτελέσματα Χρήσης παρατηρείται μείωση στο καθαρό αποτέλεσμα (κέρδος) χρήσης κατά 49,67%. Αυτό οφείλεται:

- α) στη μείωση του κύκλου εργασιών (διοικητικά τέλη και τέλη χρήσεως Ρ/Σ) κατά 15,49% λόγω της γενικότερης οικονομικής κρίσης που επηρεάζει και την αγορά τηλεπικοινωνιών-ταχυδρομείων,
- β) στη μείωση των λοιπών εσόδων εκμετάλλευσης (προστίμων) κατά 54,92%. Επισημαίνεται ότι τα πρόστιμα εισπράττονται μέσω ΚΕΔΕ και παρατηρούνται σημαντικές αυξομειώσεις από έτος σε έτος,
- γ) στη μείωση των χρηματοοικονομικών εσόδων κατά 31,87% λόγω της σημαντικής μείωσης των επιτοκίων προθεσμιακών καταθέσεων,
- δ) στη σημαντική αύξηση των εξόδων προηγούμενων χρήσεων (αφορά κυρίως πρόστιμα, τα οποία έχουν μειωθεί σημαντικά ή και ακυρωθεί με αποφάσεις ΔΕΦΑθ και αναμένονται αναλυτικά στοιχεία από τις αρμόδιες ΔΟΥ για την επιστροφή τους),
- ε) στον υπολογισμό συμπληρωματικών προβλέψεων για επίδικες υποθέσεις και λοιπούς έκτακτους κινδύνους (επισφάλειες).

Ταυτόχρονα, πρέπει να επισημανθεί το γεγονός ότι η ΕΕΤΤ μείωσε για άλλη μια χρονιά το συνολικό λειτουργικό κόστος κατά 4% (στην τετραετία 2013/2010 η μείωση υπερβαίνει το 21%), παρά το ότι απορρόφησε 25 νέα στελέχη που προστέθηκαν στις τάξεις της από μετατάξεις.

Κατόπιν των ανωτέρω, το Καθαρό Αποτέλεσμα Χρήσης διαμορφώθηκε στα 36.156.864,75 ευρώ και σε συνδυασμό με το αποτέλεσμα χρήσης 2012 που ήταν 71.835.459,68 ευρώ, διαμορφώνει το ποσό το οποίο θα αποδοθεί στον κρατικό προϋπολογισμό για τη διετία 2012-2013 στα 86.393.859,54 ευρώ, αυξημένο κατά 12,83% από το αντίστοιχο ποσό απόδοσης για τη διετία 2010-2011.

1.3. Ανθρώπινο Δυναμικό

Η ΕΕΤΤ διαθέτει προσωπικό με ιδιαίτερα υψηλά ακαδημαϊκά προσόντα σε ένα εύρος ειδικοτήτων και επιστημονικών πεδίων. Οι υποθέσεις τις οποίες χειρίζεται χαρακτηρίζονται από ευρύτητα και μοναδικότητα, ενώ για τη διευθέτηση μίας υπόθεσης απαιτείται συνεργασία περισσότερων της μιας ειδικοτήτων.

Βάσει των προαναφερομένων, γίνεται φανερό ότι η στελέχωση της ΕΕΤΤ είναι μία ευαίσθητη διαδικασία, δεδομένων των απαιτήσεων σε εκπαιδευτικά προσόντα για το προσωπικό, αλλά και της χρονοβό-

ρας διαδικασίας πλήρους ένταξης νέων υπαλλήλων στο παραγωγικό της δυναμικό. Είναι, επίσης, αυτόνομο ότι χρειάζεται ένα συστηματικό σχέδιο «μεταλαμπάδευσης» γνώσεων, ώστε το συσσωρευμένο πνευματικό κεφάλαιο της ΕΕΤΤ να μεταφέρεται κάθε φορά στο νέο δυναμικό.

Πρέπει ωστόσο να τονιστεί η ανάγκη αύξησης του δυναμικού, με μετατάξεις ή προσλήψεις προσωπικού που θα διαθέτει τα απαραίτητα εκπαιδευτικά προσόντα, αλλά και εμπειρία της αγοράς, το οποίο θα κληθεί να ενσωματωθεί άμεσα και να εργαστεί ώστε να καλυφθούν οι ολοένα αυξανόμενες και πιο σύνθετες απαιτήσεις της ΕΕΤΤ, που αποβλέπουν στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Στο τέλος του 2013, το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε στους 214 απασχολούμενους έναντι 217 το 2012.

1.4. Το μακροοικονομικό περιβάλλον λειτουργίας της ΕΕΤΤ

Στην Ευρώπη

Η παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση που ξεκίνησε το 2007-2008 κατέδειξε την ανάγκη βελτίωσης του ρυθμιστικού πλαισίου και της εποπτείας του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος και οδήγησε στη στήριξη και αναδιάρθρωση του χρηματοπιστωτικού τομέα σε πολλές χώρες. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), ελήφθησαν σημαντικές αποφάσεις με σκοπό την ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου και της εποπτείας του χρηματοπιστωτικού τομέα, αλλά και τη διασφάλιση της χρηματοοικονομικής σταθερότητας της ζώνης του ευρώ. Ο ρυθμός ανάπτυξης της παγκόσμιας οικονομίας ανήλθε στο 3% το 2013, ενώ προβλέπεται ότι θα επιταχυνθεί το 2014 σε 3,5% παράλληλα με επιτάχυνση της ανόδου του διεθνούς εμπορίου.

Στην ανάκαμψη της παγκόσμιας οικονομίας θετική αναμένεται να είναι η συμβολή της οικονομίας της ζώνης του ευρώ, η οποία προβλέπεται να αναπτυχθεί με ρυθμό γύρω στο 1% το 2014, έναντι αρνητικού ρυθμού, -0,4%, το 2013, καθώς φαίνεται ότι η επενδυτική και καταναλωτική εμπιστοσύνη σταδιακά αποκαθίσταται και σημειώνεται πρόοδος στις θεσμικές μεταρρυθμίσεις, αλλά και βελτίωση των οικονομικών δεικτών σε όλες σχεδόν τις χώρες της ζώνης του ευρώ, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδος.

Η οικονομία της ζώνης του ευρώ, μετά από 6 συνεχή τρίμηνα υποχώρησης του πραγματικού ΑΕΠ, βγήκε από την ύφεση το β' τρίμηνο του 2013 και συνέχισε να αναπτύσσεται στο δεύτερο εξάμηνο του έτους, ενώ η οικονομική δραστηριότητα εμφάνισε σημάδια σταθεροποίησης στις οικονομίες που αντιμετωπίζουν τις περισσότερες δυσχέρειες. Οι πρωτοβουλίες

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ						ΠΑΘΗΤΙΚΟ		
	Ποσά Κλεισμένων Χρήσεως 2013			Ποσά Προηγούμενης Χρήσεως 2012			Ποσά Κλεισμ. Χρήσεως 2013	Ποσά Προηγ. Χρήσεως 2012
	Αξία Κτήσ.	Αποσβέσεις	Αναπ. Αξία	Αξία Κτήσ.	Αποσβέσεις	Αναπ. Αξία		
B ΕΞΟΔΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΣ								
1. Έξοδα ίδρυσης και πρώτης εγκατάστασης	465.538,60	465.538,57	0,03	465.538,60	465.538,57	0,03		
4. Λοπά εξόδα εγκαταστάσεων (λογισμ. Η/Υ)	2.649.619,30	2.641.388,04	8.231,26	2.645.159,32	2.633.378,99	11.780,33		
	3.115.157,90	3.106.926,61	8.231,29	3.110.697,92	3.098.917,56	11.780,36		
Γ ΠΑΓΙΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ								
Γ.1. Επενδυτικές ακινοποιήσεις								
5. Μεταφορικά μέσα	99.303,76	90.109,41	9.194,35	99.303,76	87.418,39	11.885,37		
6. Έπιπλα και λοιπός εξοπλισμός	13.172.962,31	12.698.333,02	474.629,29	12.925.425,94	12.392.614,21	532.811,73		
Σύνολο ακινοποιήσεων (Γ.1)	13.272.266,07	12.788.442,43	483.823,64	13.024.729,70	12.480.032,60	544.697,10		
Γ.2. Συμβασιολογικές & άλλες μακροπρόθεσμες χρηματοοικονομικές απαιτήσεις								
7. Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις			83.431,21			83.431,21		
Σύνολο παγίου ενεργητικού (Γ.1 + Γ.2)			567.254,85			628.128,31		
Δ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ								
Δ.1. Αποθέματα								
4. Αντιολαϊκτικό Παγίων			237.898,37			293.125,37		
Δ.2. Απαιτήσεις								
1. Πελάτες	3.041.445,01			6.465.506,09				
Μείον: Προβλέψεις (44.11)	1.687.903,32		1.353.541,69	10.001.910,61		3.815.510,25		
11. Χρεώστες διάφοροι	14.014.745,44		109.902,06	12.283,21		13.829.704,07		
12. Λογισμίοι διαχειρίσιμων προκαταβολών & πιστώσεων			15.478.189,19					
Δ.3. Διαθέσιμα								
1. Ταμείο			1.771,56			1.670,81		
3. Καταθέσεις όψεως και προθεσμίας			263.329.796,37			216.858.243,14		
			263.331.567,93			216.859.913,95		
Σύνολο κυκλοφορούντος ενεργητικού (Δ.1 + Δ.2 + Δ.3)			279.047.655,49			230.982.743,39		
Ε. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ								
1. Έξοδα επομένων χρήσεων			56.947,47			31.775,48		
2. Έσοδα χρήσεως εισπρακτέα			509.061,61			1.755.409,16		
			566.009,08			1.787.184,64		
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ (Β+Γ+Δ+Ε)			280.189.150,71			233.409.836,70		
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΞΕΩΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΥ								
2. Χρεωστικοί λογισμίοι εγγυητών & εμπραγμάτων ασφαλείων			20.612.860,72			20.811.412,24		
4. Διάφοροι λογαριασμοί πληροφοριακών χρεωστικών			63.617.684,92			63.609.900,00		
			84.230.545,64			84.421.312,24		

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στο Λογαριασμό του Ισολογισμού "Χρεώστες διάφοροι" περιλαμβάνονται και απαιτήσεις συνολικού ποσού 7.953.892,55 ευρώ από βεβαιωθείς τέλων & προτίμων, που επιβλήθηκαν με Αποφάσεις της ΕΕΤΤ σε υποθέσεις, λόγω παραβάσεων της κείμενης νομοθεσίας, στην παρούσα και σε προηγούμενες χρήσεις, τα εισπρακτέα με την διαδικασία που ορίζεται από τον Κώδικα Εισπραχτέων Δημοσίων Εσόδων και θα καταχωρηθούν στα αντίστοιχα έσοδα των χρήσεων που θα εισπραχθούν. Τα αντίστοιχα ποσά των ελαττώσεων τέλων & προτίμων αυτών βρίσκονται στους μεταβατικούς λογαριασμούς του παθητικού "Έσοδα Επομένων Χρήσεων".

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ 31^{ης} ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2013 (1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2013)

I. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ				ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΘΕΣΕΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ			
	Ποσά Κλεισμένων Χρήσεως 2013		Ποσά Προηγούμενης Χρήσεως 2012			Ποσά Κλεισμ. Χρήσεως 2013	Ποσά Προηγ. Χρήσεως 2012
Κόστος Εργασιών (επισημασμένα τέλη)	42.069.024,31		49.777.957,72		Καθαρά αποτελέσματα (κέρδη) χρήσεως	36.156.864,75	71.835.459,68
Μείον: Κόστος λειτουργίας Υπηρεσιών	12.277.958,67		12.520.610,64		Υπόλοιπο αποτελεσμάτων (κερδών) προηγούμεν. Χρήσεων	166.130.615,91	170.965.627,89
Μικτά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	29.791.065,64		37.257.347,08		Αποθεματικό άρ. 75 Ν.4070/2012	11.112.273,23	11.677.572,90
Πλέον/Αλλά έσοδα εκμεταλλεύσεως	8.569.722,91		19.008.711,82		Σύνολο	213.399.753,89	254.478.660,47
Σύνολο	38.360.788,55		56.266.058,90				
Μείον: 1. Έξοδα διοικητικής λειτουργίας	1.547.763,74		1.878.386,60				
Μερικά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	36.813.024,81		54.387.672,30				
Πλέον: 4. Παιγνιακοί τόκοι & συναφή έσοδα	8.446.454,26		12.395.310,08				
Μείον 3. Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	2.555,85		1.360,52				
Ολικά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	45.256.923,22		66.781.621,86				
II. ΠΛΕΟΝ-ΕΚΤΑΚΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ							
1. Εκτακτά & ανόργανα έσοδα	31.224,26		401.562,56				
3. Έσοδα προηγούμενων χρήσεων	1.071,00		5.013.504,29				
4. Έσοδα από προβλεψιμότητα-τροποποιημένων χρήσεων	17.614,72		184.733,20				
	103.909,98		5.599.800,05				
Μείον: 1. Εκτακτά & ανόργανα έξοδα	17.445,39		43.332,79				
3. Έξοδα προηγούμενων χρήσεων	7.713.769,79		445.785,32				
4. Προβλέψεις για έκτακτους κινδύνους	1.412.753,27		56.844,12				
Οργανικά και έκτακτα αποτελέσματα (κέρδη)	9.203.968,45		-9.100.058,47				
Σύνολο αποσβέσεων πάγων στοιχείων	316.418,88		415.001,72				
Μείον: Οι από αυτές αναμενόμενες στο λειτουργικό κόστος	316.418,88		0,00				
ΚΑΘΑΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΚΕΡΔΗ) ΧΡΗΣΕΩΣ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ			36.156.864,75				

Μαρούσι, 30 Απριλίου 2014

Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ & ΥΠΟΛΟΓΟΣ ΠΡΕΣΒΥΤΟΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ΠΡΟΣΤΑΜΕΝΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΕΤΤ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΛΟΥΡΟΠΟΥΛΟΣ
ΑΔΤ ΑΒ 590026

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Μ. ΟΡΦΑΝΟΣ
ΑΔΤ ΑΖ 095420
ΟΕΕ ΑΜ ΑΔΕΙΑΣ Α ΤΣΧΗΣ 0003970

ΑΓΓΕΛΙΚΗ Χ ΣΠΙΓΓΟΥ
ΑΔΤ ΑΒ 047533

ΕΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΟΡΚΩΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ - ΛΟΓΙΣΤΗ
Προς την "Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων"

Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων
Ελέγξαμε τις ανωτέρω οικονομικές καταστάσεις της "Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων" που αποπερνούσαν από τον Ισολογισμό της 31 Δεκεμβρίου 2013, την κατάσταση αποτελεσμάτων και τον πίνακα διαθέσεως αποτελεσμάτων της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή.

Ειρήνη της Διοίκησης για τις Οικονομικές Καταστάσεις
Η διοίκηση της "Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων" είναι υπεύθυνη για την κτήρηση και εύλογη παρουσίαση αυτών των οικονομικών καταστάσεων σύμφωνα με τα Λογιστικά Πρότυπα που προδιαγράφονται από το Ελληνικό Γενικό Λογιστικό Σύστημα και τις διατάξεις των άρθρων 42^{ης} έως και 43^{ης} του κωδ.Ν. 2150/1920 όπως και για εκείνες τις εσωτερικές διαδικασίες που η διοίκηση καθορίζει ως απαραίτητες ώστε να καθίσταται δυνατή η κτήρηση οικονομικών καταστάσεων ανταλλαγμένων από ομοιότιμη αναζήτηση που οφείλονται είτε σε σπύση είτε σε λάθος.

Ειρήνη του Ελεγκτή
Η δική μας ειρήνη είναι να εκφραστεί γνώμη επί αυτών των οικονομικών καταστάσεων με βάση τον έλεγχό μας. Διενεργήσαμε τον έλεγχό μας σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου. Τα πρότυπα αυτά απαιτούν να συμμορφωνόμαστε με κανόνες δεοντολογίας, καθώς και να σχεδιάζουμε και διενεργούμε τον έλεγχο με σκοπό την απόκτηση εύλογης διασφάλισης για το εάν οι οικονομικές καταστάσεις είναι απαλλαγμένες από ουσιώδη ανακρίβεια. Ο έλεγχος περιλαμβάνει τη διενέργεια διαδικασιών για την απόκτηση ελεγκτικών τεκμηρίων, σχετικά με τα ποσά και τις γνωστοποιήσεις στις οικονομικές καταστάσεις. Οι επιλεγμένες διαδικασίες βασίζονται στην κρίση του ελεγκτή περιλαμβανομένης της επίσημης των κινδύνων ουσιώδους ανακρίβειας των οικονομικών καταστάσεων, που οφείλονται είτε σε σπύση είτε σε λάθος. Κατά τη διενέργεια αυτών των εκτιμήσεων κινδύνου, ο ελεγκτής εξετάζει τις εσωτερικές διαδικασίες που σχετίζονται με την κτήρηση και εύλογη παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της "Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων", με σκοπό το σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών κατάλληλων για τις περιστάσεις, αλλά όχι με σκοπό την έκφραση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών διαδικασιών της "Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων". Ο έλεγχος περιλαμβάνει επίσης την αξιολόγηση της καταλληλότητας των λογιστικών αρχών και μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν και του εύλογου των εκτιμήσεων που έγιναν από τη Διοίκηση, καθώς και αξιολόγηση της συνολικής παρουσίας των οικονομικών καταστάσεων. Παύσαμε ότι τα ελεγκτικά τεκμήρια που έχουμε συγκεντρώσει είναι επαρκή και κατάλληλα για τη θεμελίωση της ελεγκτικής μας γνώμης.

Γνώμη
Κατά τη γνώμη μας, οι ανωτέρω οικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν εύλογη, από κάθε ουσιώδη άποψη, την οικονομική θέση της "Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων" κατά την 31 Δεκεμβρίου 2013 και τη χρηματοοικονομική της επίδοση για τη χρήση που έληξε την ημερομηνία αυτή σύμφωνα με τα Λογιστικά Πρότυπα που προδιαγράφονται από το Ελληνικό Γενικό Λογιστικό Σύστημα και τις διατάξεις των άρθρων 42^{ης} έως και 43^{ης} του κωδ.Ν. 2150/1920.

Άλλα θέματα
Οι οικονομικές καταστάσεις της "Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων" για τη χρήση που έληξε την 31/12/2012 είχαν ελεγχθεί από άλλο Ορκωτό Ελεγκτή Λογιστή ο οποίος εξέφρασε γνώμη χωρίς επάρκεια την 16/4/2013 επί των οικονομικών καταστάσεων της προηγούμενης χρήσεως.

Αναφορά επί Άλλων Νομικών και Κανονιστικών Θεμάτων
Το περιεχόμενο της εισήγησης του Προέδρου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, προς την Ολομέτεια της Ε.Ε.Τ.Τ. για τα πεπραγμένα της Χρήσεως, είναι συνεπές με τις ανωτέρω οικονομικές καταστάσεις.

Αθήνα, 30 Απριλίου 2014
Ο ΟΡΚΩΤΟΣ ΕΛΕΓΚΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΣ

ΜΑΚΡΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
Α.Μ. Σ.Ο.Ε.Λ. 28771

MAZARS

Mazars Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής
Επιχειρησιακό Συμβούλιο Α.Ε.
Λεωφόρος Συγγρού 130, 118 71 Αθήνα
Α.Μ. ΣΟΕΛ: 154

των θεσμικών οργάνων της ΕΕ για την αντιμετώπιση της κρίσης χρέους και των μακροοικονομικών ανισορροπιών εντός της ζώνης του ευρώ, καθώς και η νομισματική πολιτική που ακολούθησε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) συνέβαλαν στη μείωση της υψηλής αβεβαιότητας που επικρατούσε. Ωστόσο, η πιστωτική στενότητα και η υψηλή ανεργία σε αρκετές χώρες-μέλη συνεχίζουν βραχυπρόθεσμα να δρουν ανασχετικά στην ανάκαμψη της ευρωπαϊκής οικονομίας με τις εξελίξεις να διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των επιμέρους οικονομιών της ζώνης του ευρώ, παρότι οι διαφορές στις οικονομικές τους επιδόσεις αμβλύνθηκαν. Από τις χώρες που αντιμετώπισαν σοβαρές μακροοικονομικές ανισορροπίες κατά τη διάρκεια της κρίσης, η Ελλάδα, η Πορτογαλία, η Ισπανία και η Ιταλία εξακολούθησαν να βρίσκονται σε ύφεση, αλλά μικρότερης έντασης το 2013.

Τον Ιούνιο του 2013, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο προώθησε τη δημιουργία του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού, ο οποίος θα τεθεί σε πλήρη λειτουργία έως το Νοέμβριο του 2014, καθώς επίσης και του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού Εξυγίανσης, ο οποίος μαζί με τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό θα αποτελέσουν σημαντικό βήμα προς την ολοκλήρωση της τραπεζικής ένωσης, ώστε να υπερβούμε το φαύλο κύκλο μεταξύ των τραπεζικών και των δημοσιονομικών επιδόσεων και προοπτικών.

Στην Ελλάδα

Στη χώρα μας, οι οικονομικές επιδόσεις της ελληνικής οικονομίας το 2013 χαρακτηρίστηκαν από την επιτυχία της συγκράτησης και του μηδενισμού των ελλειμάτων του προϋπολογισμού και του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών, καθώς και της αποκατάστασης της ανταγωνιστικότητας. Για το 2014 και σύμφωνα με το Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2015-2018, προβλέπεται πρωτογενές πλεόνασμα 2,3% του ΑΕΠ, ανάπτυξη 0,6% του ΑΕΠ και ανεργία 24,5%. Το δημόσιο χρέος από 175% του ΑΕΠ το 2013 αναμένεται να μειωθεί στο 139% του ΑΕΠ το 2018, ενώ η ανεργία προβλέπεται ότι θα μειωθεί σταδιακά από το 24,5% το 2014 στο 15,9% το 2018. Στον προϋπολογισμό του 2014 περιλαμβάνονται μέτρα που έχουν ήδη ψηφιστεί και αφορούν παρεμβάσεις του Μεσοπρόθεσμου Προγράμματος Δανειακής Σύμβασης 2013-2016 με εκτιμώμενη απόδοση 3,4 δισ. ευρώ.

Οι οικονομικές εξελίξεις που καταγράφηκαν το 2013 μπορούν να ταξινομηθούν ως ακολούθως:

α) Η οικονομική πολιτική παρέμεινε προσηλωμένη στην εφαρμογή του προγράμματος σταθεροποίησης. Η συνέπεια στην εφαρμογή του προγράμματος τόνωσε την εμπιστοσύνη στο εσωτερικό και στις διεθνείς αγορές.

β) Η βελτίωση της εμπιστοσύνης μεταφέρεται σταδιακά και στην πραγματική οικονομία, όπως διαπιστώνεται λ.χ. από την επιτάχυνση του ρυθμού προ-

σλήψεων στην αγορά εργασίας και την επιβράδυνση του ρυθμού απολύσεων.

γ) Ολοκληρώθηκε επιτυχώς το κύριο στάδιο της ανακεφαλαιοποίησης των τεσσάρων συστημικών τραπεζών και έγιναν μεγάλα βήματα στην αναδιάρθρωση και αναδιάρθρωση του τραπεζικού τομέα.

Δεδομένης της μη πρόσβασης των ελληνικών τραπεζών στις διεθνείς αγορές και της πρωτοφανούς σε έκταση και διάρκεια εκροής καταθέσεων, δόθηκε βάρος στη διασφάλιση της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας στην χώρα μας, η οποία επιτεύχθηκε μέσω της ανακεφαλαιοποίησής τους. Μετά τη διασφάλιση των καταθετών, γίνονται σημαντικές ενέργειες από την πλευρά των τραπεζών, αλλά και της Πολιτείας για την αντιμετώπιση του ζητήματος των προβληματικών δανείων προς τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά.

δ) Πραγματοποιήθηκαν δραστικές βελτιώσεις των δημοσιονομικών και μακροοικονομικών δεδομένων, όπως η εκτιμώμενη επίτευξη πρωτογενούς πλεονάσματος -για πρώτη φορά μετά το 2002- εντός του 2013. Αναφορικά με την υλοποίηση μέτρων οικονομικής πολιτικής, την περίοδο 2010-2013 δρομολογήθηκε και υλοποιήθηκε πλήθος διαρθρωτικών και θεσμικών αλλαγών στις αγορές εργασίας και προϊόντων και στη λειτουργία του κράτους, ενώ από την πλευρά των δαπανών επιβλήθηκαν περικοπές μισθών, συντάξεων και επιδομάτων.

Βάσει της βελτιωμένης εικόνας των επιδόσεων της ελληνικής οικονομίας και των θετικών εκτιμήσεων για την επόμενη περίοδο, αναμένεται βελτίωση του κλίματος σε επιμέρους αγορές όπως οι τηλεπικοινωνίες.

1.5. Επισκόπηση των Εποπτευόμενων Αγορών

1.5.1. Η Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Στον Κόσμο

Η ζήτηση των καταναλωτών για ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης με έμφαση στις πλέον σύγχρονες ασύρματες συσκευές (smart phones) παραμένει η βασική κινητήρια δύναμη της ανάπτυξης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Η ζήτηση αυτή αναμένεται να κινηθεί με αυξανόμενους ρυθμούς την επόμενη πενταετία. Παράλληλα, ένα μεγάλο ποσοστό της επιχειρηματικής δραστηριότητας, αλλά και των υπηρεσιών των κυβερνήσεων προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εξαρτάται πλέον από το διαδίκτυο. Επιπρόσθετα, η αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών διακίνησης δεδομένων και των ασύρματων υπηρεσιών διασύνδεσης πάσης φύσεως συσκευών (Internet of things) είναι η κινητήρια δύναμη των

εκθετικά αυξανόμενων απαιτήσεων εύρους ζώνης (broadband) στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα.

Σύμφωνα με την ΙΤU, οι κυριότεροι παγκόσμιοι δείκτες για το 2013 ήταν οι ακόλουθοι:

- Μόλις το 40% του παγκόσμιου πληθυσμού έχει πρόσβαση στο Internet, με το ποσοστό αυτό στις αναπτυγμένες χώρες να υπερβαίνει το 77% και στις αναπτυσσόμενες το 31%. Η Ευρώπη είναι η ήπειρος με τη μεγαλύτερη ευρυζωνική διείσδυση με 77%, με την Αμερική να είναι στη δεύτερη θέση με 61%, ενώ η Αφρική βρίσκεται στην τελευταία θέση με μόλις 7%.
- Τα ευρυζωνικά δίκτυα ταχυτήτων (>10Mbps) αλλά και αυτά των υπερυψηλών ταχυτήτων είναι πιο διαδεδομένα στις ασιατικές χώρες (Κορέα, Χονγκ Κονγκ, Ιαπωνία) αλλά και σε αρκετές ευρωπαϊκές χώρες.
- Ο αριθμός των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας προσέγγισε τον αριθμό του παγκόσμιου πληθυσμού. Αυτή η διείσδυση αγγίζει το 96% σε παγκόσμιο επίπεδο, ενώ υπερβαίνει το 128% στις αναπτυγμένες χώρες και το 89% στις αναπτυσσόμενες.
- Υπάρχει μια συνεχόμενη αύξηση της χρήσης ασύρματων ευρυζωνικών συνδέσεων με περισσότερους από 2 δισεκατομμύρια συνδρομητές παγκοσμίως στο τέλος του 2013. Από όλες τις ηπείρους η Ευρώπη είχε τη μεγαλύτερη διείσδυση σε ασύρματες ευρυζωνικές συνδέσεις που φτάνει στο 68%.

Στην Ευρώπη

Το 2013, ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ευρώπη συνέχισε να επηρεάζεται από την οικονομική συγκυρία. Η οικονομική κρίση είχε σημαντική επίδραση στα έσοδα και τις επενδύσεις των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, όπως φαίνεται στον Πίνακα 1.3, όπου παρουσιάζονται τα στοιχεία από χώρες συγκρίσιμες προς την Ελλάδα, σύμφωνα με ορισμένα κριτήρια (πληθυσμός, εισόδημα, κ.ά.).

Εντούτοις, τα νέα ευρυζωνικά δίκτυα, τα «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η ραγδαία επέκταση των διαδικτυακών εφαρμογών και υπηρεσιών μπορούν να προσφέρουν σημαντική αναπτυξιακή διέξοδο και να συμβάλλουν αποφασιστικά στην προσπάθεια για ανάκαμψη. Πιο συγκεκριμένα, στην ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η ευρεία χρήση ευρυζωνικών συνδέσεων υψηλών ταχυτήτων αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης και έχει σοβαρό αντίκτυπο στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Οι σχετικές μελέτες δείχνουν ότι μία αύξηση κατά 10% στο ποσοστό της ευρυζωνικής διείσδυσης προκαλεί αύξηση στο ΑΕΠ μιας χώρας της τάξης του 0,25%-1,5%.

Για τους λόγους αυτούς το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη, με την ονομασία «Ψηφιακή Ευρωπαϊκή Ατζέντα 2020», θέτει πολύ φιλόδοξους

στόχους για την ευρυζωνικότητα, καθώς μέχρι το 2020 το ήμισυ των ευρωπαϊκών νοικοκυριών θα πρέπει να έχει ευρυζωνική πρόσβαση τουλάχιστον 100Mbps, ενώ ταχύτητες 30Mbps θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλους τους ευρωπαίους πολίτες. Το Ψηφιακό Θεματολόγιο έχει επίσης μια σαφή εστίαση στην ανάπτυξη δικτύων υψηλότερων ταχυτήτων. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω της ανάπτυξης ενός συνδυασμού ενσύρματων και ασύρματων τεχνολογιών. Αν και η εξαπλώση των υπερταχέων ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχει μόλις αρχίσει, η γρήγορη διάδοση της ευρυζωνικότητας υποδηλώνει ότι η επίτευξη των στόχων για το 2020 είναι εφικτή, παρά την τρέχουσα οικονομική ύφεση.

Στην Ελλάδα

Η παρατεταμένη οικονομική κρίση στην Ελλάδα έχει ως αποτέλεσμα τη συνέχιση της μείωσης των εσόδων, των κερδών και των επενδύσεων του κλάδου των τηλεπικοινωνιών. Το μέγεθος της ελληνικής τηλεπικοινωνιακής αγοράς μειώθηκε το 2013 στα 5,4 δισ. ευρώ έναντι 5,92 δισ. ευρώ το 2012, 6,39 δισ. ευρώ το 2011, 6,9 το 2010, 7,77 δισ. ευρώ το 2009 και 8,22 δισ. ευρώ το 2008. Ο αριθμός των σταθερών τηλεφωνικών γραμμών στη χώρα μειώθηκε μεταξύ 2010 και 2013 από 5,3 εκατ. στα 4,7 εκατ. Το μερίδιο του ΟΤΕ στην αγορά πρόσβασης της σταθερής τηλεφωνίας μειώθηκε από 72,7% στο τέλος του 2010 στο 62,4% στο τέλος του 2012 και στο 60,9% στα μέσα του 2013.

Από την άλλη πλευρά, ο αριθμός των συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας, σύμφωνα με στοιχεία του 2013 ανήλθε σε 16,5 εκατ., εκ των οποίων τα 13 εκατ. ήταν ενεργές.

Σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς, στα τέλη του 2013, η δυνητική κάλυψη VDSL υπερέβη το 69% των συνδρομητών σταθερής τηλεφωνίας στη χώρα, μέσω των σχετικών υποδομών σε 187 αστικά κέντρα. Οι συνδέσεις VDSL ανήλθαν σε 48.878, έναντι 3.165 το 2012.

Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας ανήλθε σε 25,8% έναντι 23,8% στο τέλος του 2012 με 2.913.191 συνδέσεις έναντι 2.689.428 στο τέλος του 2012. Επίσης φαίνεται ότι οι συνδυαστικές υπηρεσίες (bundled services) έχουν πλέον καθιερωθεί ως τα κυρίαρχα προϊόντα στην αγορά τηλεπικοινωνιών με τους παρόχους να προσφέρουν υπηρεσίες 2-play (σταθερή + Internet), 3-play (σταθερή + Internet + τηλεόραση) και 4-play (σταθερή + κινητή + Internet + τηλεόραση). Οι συνδυαστικές υπηρεσίες προσφέρονται σήμερα σε σχετικά προσιτές τιμές, καθώς υπάρχει έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Τον Ιούνιο του 2013 υπήρχαν 2.544.254 συνδρομητές σε 2-play υπηρεσίες σε σύ-



Πίνακας 1.3: Η Κρίση έχει Επηρεάσει τα Έσοδα και τις Επενδύσεις (σε δισ. ευρώ)

Χώρες	Έσοδα				Επενδύσεις			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Ελλάδα	7,77	6,90	6,39	5,92*	1,35	1,07	0,94	0,73*
Ιρλανδία	4,64	4,43	4,24	4,10	0,44	0,44	0,42	0,80
Πορτογαλία	5,41	5,25	5,32	4,59	1,05	1,08	0,90	0,77
Αυστρία	4,93	4,90	4,53	4,39	0,52	0,69	0,50	0,55
Σουηδία	N/A	5,48	5,88	6,06	N/A	0,87	0,99	0,97
Ολλανδία	11,27	13,45	13,48	12,20	1,68	1,88	2,23	2,71
Σύνολο ΕΕ-27	335,24	327,11	237,20	234,60**	39,15	40,42	N/A	N/A

* Πηγή: Ισολογισμοί εταιριών.

** Πηγή: ΕΙΤΟ. Τα έσοδα για το 2012 περιλαμβάνουν μόνο τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και όχι τον εξοπλισμό.

Πηγή: Τα συνολικά στοιχεία για την ΕΕ προέρχονται από DAS 2011 και 2012. Τα στοιχεία για τις επιμέρους χώρες προέρχονται από τις αντίστοιχες ΕΡΑ.

γκριση με 2.189.284 ένα χρόνο πριν. Οι υπηρεσίες 3-play είχαν πολύ χαμηλότερη διείσδυση με μόλις 152.712 συνδρομητές τον Ιούνιο 2013 σε σύγκριση με 125.214 ένα χρόνο πριν. Η διείσδυση των υπηρεσιών IPTV και VOD είναι περιορισμένη όπως φαίνεται από τον αριθμό των 3-play συνδρομητών.

Όσον αφορά την κινητή ευρυζωνικότητα, η κάλυψη σε δίκτυα δεύτερης γενιάς (2G) έφθασε στο 99,8% του πληθυσμού, σε δίκτυα τρίτης γενιάς (3G) ξεπέρασε το 98,3% και σε δίκτυα τέταρτης γενιάς (4G) το 55% του πληθυσμού. Σύμφωνα με στοιχεία Δεκεμβρίου 2013, 4.412.039 χρήστες είχαν πρόσβαση μέσω κινητών τηλεφώνων. Παράλληλα, συνεχίστηκε η ανάπτυξη και επέκταση των δικτύων LTE, μέσω των οποίων παρέχονται εμπορικά υπηρεσίες τέταρτης γενιάς (4G/LTE) από τα τέλη του 2012 αντίστοιχα. Η φορητότητα στη σταθερή και στην κινητή τηλεφωνία αυξήθηκε κατά 18,6%. Περίπου 1 εκατ. αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας αλλάζουν πάροχο κάθε χρόνο. Τα τέλη τερματισμού μειώθηκαν σχεδόν κατά περίπου 250% στα 1,269 ευρώλεπτά από 4,95 ευρώλεπτά που ήταν το 2012, ενώ περαιτέρω μείωση των τελών στα 1,189 ευρώλεπτά (πτώση κατά 6,3%) ισχύει από την 1^η Ιανουαρίου 2014. Επιτεύχθηκε μείωση 12,5% (αποστολή SMS) έως 55,6% (χρήση υπηρεσιών δεδομένων) στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου Ευρωπαϊκού Κανονισμού Διεθνούς Περιαγωγής.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η αγορά τα τελευταία χρόνια εμφανίζει τάσεις συγκέντρωσης, κυρίως λόγω της οικονομικής συγκυρίας, με τον αριθμό των τηλεπικοινωνιακών παρόχων να περιορίζεται σε 7 από 10 που ήταν το 2010.

1.5.2. Η Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Στον Κόσμο

Σε παγκόσμιο επίπεδο, οι ταχυδρομικές εταιρίες συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν προκλήσεις, όπως οι δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, ο έντονος ανταγωνισμός και η αυξανόμενη ψηφιοποίηση. Παρόλα αυτά, τα έσοδα της παγκόσμιας ταχυδρομικής αγοράς το 2012 φτάνουν στα 422,6 δισ., αυξημένα κατά 6% σε σχέση με το 2011. Το ύψος των εσόδων ποικίλει σημαντικά, με τις αναπτυσσόμενες χώρες να σημειώνουν σημαντική αύξηση, τη στιγμή που η Ευρώπη και η Β. Αμερική κινούνται πτωτικά.

Στο πλαίσιο αυτό, καθώς οι πάροχοι αναζητούν νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για να ανταπεξέλθουν στις οικονομικές συνθήκες, παρατηρούνται σημαντικές μεταβολές μεταξύ των διακινούμενων όγκων των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, το μερίδιο του επιστολικού ταχυδρομείου μειώθηκε κατά 3,1%, ενώ το μερίδιο δεμάτων και εξπρές αυξήθηκε κατά 1,7%, μεταβολές που οφείλονται στην αυξανόμενη διείσδυση του διαδικτύου που έχει αφενός υποκαταστήσει την απλή επιστολή και αφετέρου έχει συντελέσει στην αύξηση της αποστολής δεμάτων, λόγω της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω εξελίξεων, η τάση στην παγκόσμια ταχυδρομική αγορά είναι οι πάροχοι να επενεξετάζουν σφαιρικά την επιχειρήσή τους, σε όρους πελατολογίου, διαδικασιών, τιμολόγησης και κερδοφορίας και να προβαίνουν σε αντίστοιχες αλλαγές ή διορθωτικές κινήσεις, προκειμένου να διασφαλίσουν το μερίδιό τους. Χαρακτηριστικά, αναφέρονται τα εξής:

- Η New Zealand Post έχει ανακοινώσει στρατηγικές πρωτοβουλίες, προκειμένου να αντιμετωπίσει τη μείωση του όγκου του επιστολικού ταχυδρομείου, μεταξύ των οποίων η μείωση της συχνότητας επίδοσης σε 3 έναντι 5 ημέρες την εβδομάδα και η επένδυση σε κίосκια αυτοεξυπηρέτησης.
- Η USPS, αντιμετωπίζοντας σημαντικά προβλήματα βιωσιμότητας, εξετάζει το ενδεχόμενο αλλαγών στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών, τη μείωση των ταχυδρομικών καταστημάτων, τη μείωση της συχνότητας επίδοσης από 6 σε 5 μέρες, όπως και νέους τρόπους καινοτομίας και αύξησης των εσόδων.
- Οι CTT-Correios De Portugal SA και η Royal Mail της Αγγλίας έχουν προχωρήσει σε ολική και μερική ιδιωτικοποίηση αντίστοιχα.
- Η Asendia, η συνένωση (joint venture) μεταξύ των La Poste Γαλλίας και Swiss Post, ενισχύει την παρουσία της στο διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο, με μία στρατηγική επένδυση για την προσφορά υπηρεσιών σε άλλες ηπείρους και δυναμική διάθεση τριών προϊόντων, που προσφέρουν υπηρεσίες ιχνηλάτησης και επιλογών επίδοσης.

Στην Ευρώπη

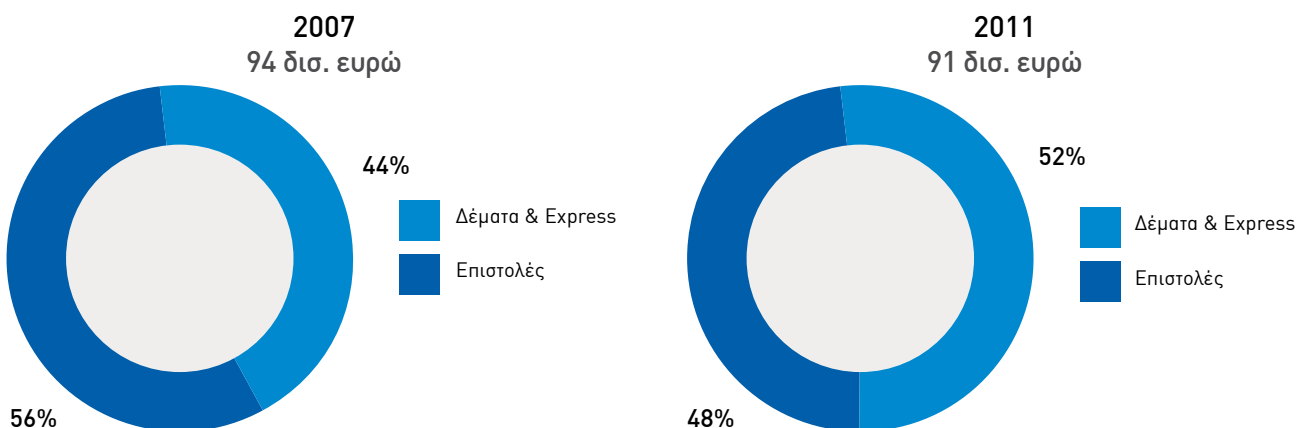
Τα τελευταία χρόνια, σημαντική είναι η μεταβολή που καταγράφεται στα βασικά μεγέθη της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς, καθώς ο συνολικός τζίρος έχει μειωθεί κατά 3 δισ. ευρώ, μέσα σε διάστημα τεσσάρων ετών (2007-2011). Η μείωση αυτή προήλθε σχεδόν εξ' ολοκλήρου από την πτώση του επιστολικού ταχυδρομείου. Ως εκ τούτου, οι βαρύτερες και οι αναλογίες των υποκατηγοριών της ταχυδρομικής αγοράς έχουν αλλάξει τα τελευταία χρόνια, με αποτέλεσμα τα δέματα και οι υπηρεσίες ταχυμεταφορών να αντιπροσωπεύουν το 52% των εσόδων της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς και οι απλές επιστολές να μειώνονται στο 48%.

Η ραγδαία μείωση των εσόδων στο επιστολικό ταχυδρομείο της Ευρώπης σε αυτό το διάστημα (2007-2011) σχετίζεται με την εξέλιξη της τεχνολογίας και την υποκατάσταση του απλού ταχυδρομείου από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Διάγραμμα 1.2).

Στην Ελλάδα

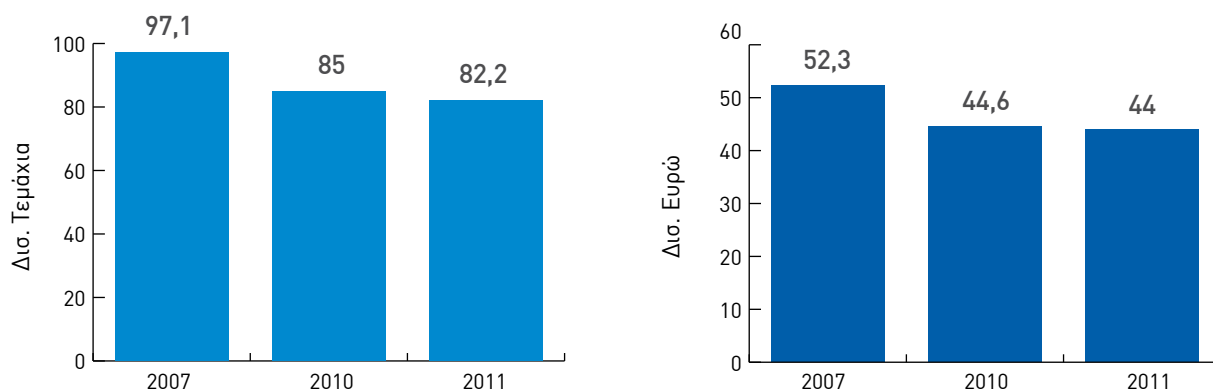
Η ύφεση της ελληνικής οικονομίας επηρέασε σημαντικά τα μεγέθη και της ταχυδρομικής αγοράς. Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα στοιχεία του 2012, συνεχίστηκαν οι έντονα πτωτικές τάσεις που είχαν ξεκινήσει το 2009. Συγκεκριμένα, σημειώθηκε μείωση κατά 12,5% στο πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων και πτώση της τάξης του 10,7% στα έσοδα σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Η πτώση στα έσοδα αποδίδεται στη μείωση αφενός του αριθμού των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και αφετέρου των τελικών τιμών/χρεώσεων λόγω του έντονου ανταγωνισμού. Για το 2012, τη μεγαλύτερη μείωση σε έσοδα, αλλά και στο πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων είχε ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ). Η πτωτική τάση συνεχίστηκε το 2013, σύμφωνα με στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1.3 που απεικονίζει τον δείκτη κύκλου εργασιών για τον τομέα υπηρεσιών ταχυδρομικών και ταχυμεταφορικών δραστηριοτήτων (έτος βάσης 2005). Ο αριθμός των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών το 2013 σημείωσε σημαντική μείωση. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι 129 εταιρίες με Γενική Άδεια έχουν ήδη διαγραφεί από το Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων με απόφασή της ΕΕΤΤ, λόγω μη συμμόρφωσης με τους όρους της άδειάς τους (Διάγραμμα 1.4). Σημαντική εξέλιξη για τον κλάδο αποτέλεσε η πλήρης απελευθέρωση που πραγματοποιήθηκε την 01-01-2013. Ως αποτέλεσμα, δημόσιοι φορείς, όπως υπουργεία, ΔΕΚΟ, ασφαλιστικά ταμεία κ.λπ. προκηρύσσουν πλέον δημόσιους ανοιχτούς διαγωνισμούς

Διάγραμμα 1.1: Η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Αγορά μεταξύ 2007 και 2011 (σε έσοδα)



Πηγή: Main Developments in the Postal Sector (2010-2013), WIK-Consult (Αυγ. 2013)

Διάγραμμα 1.2: Εξέλιξη του Επιστολικού Ταχυδρομείου στην Ευρώπη (2007-2011)



Πηγή: Main Developments in the Postal Sector (2010-2013), WIK-Consult (Αυγ. 2013)

για την επιλογή αναδόχου των ταχυδρομικών υπηρεσιών τους. Στους διαγωνισμούς αυτούς, έχουν ξεκινήσει να συμμετέχουν και ιδιωτικοί πάροχοι με σημαντική παρουσία σε συναφείς υπηρεσίες (ταχυμεταφορές, διαφημιστικό ταχυδρομείο) προκειμένου να ανταγωνιστούν τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΕΛΤΑ ΑΕ) στην αγορά του απλού ταχυδρομείου.

Το 2013, εταιρίες που είχαν ήδη Ειδική Άδεια για παροχή υπηρεσιών απλού ταχυδρομείου ενέτειναν τη δραστηριότητά τους στη διανομή λογαριασμών και διαφημιστικών εντύπων με διεύθυνση παραλήπτη, ενώ ενδιαφέρον για την απόκτηση Ειδικής Άδειας εξέφρασαν δύο ακόμη εταιρίες, ανάμεσα στις οποίες και μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες ταχυμεταφορών στην χώρα μας. Οι εταιρίες αυτές εγγράφησαν στο Μητρώο της ΕΕΤΤ και ήδη παρέχουν υπηρεσίες.

Τέλος, αναφορικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο που αποτελεί πλέον σημαντικό παράγοντα ανάπτυξης των ταχυδρομικών υπηρεσιών, το πρώτο 9μηνο του 2013, οι ρυθμοί ανάπτυξης ανήλθαν σε 25% σε σχέση με το 2012 (στοιχεία από την ετήσια έρευνα της ELTRUN). Με την αυξανόμενη διείσδυση του ηλεκτρονικού εμπορίου στη ζωή των καταναλωτών, ο ρόλος της ταχυδρομικής επιχείρησης ενισχύεται. Οι μεγάλες επιχειρήσεις, με στόχο την αύξηση του μεριδίου τους, έχουν επιτύχει, επενδύοντας σε νέες τεχνολογίες, να αυτοματοποιήσουν μεγάλο μέρος των διαδικασιών τους και να προσφέρουν νέες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στους καταναλωτές. Για την ενίσχυση του ηλεκτρονικού εμπορίου λαμβάνονται πρωτοβουλίες τόσο σε εθνικό όσο και διεθνές επίπεδο, μέσα από συνέδρια, έρευνες, νομοθετικές ρυθμίσεις, επιχειρηματικούς συνδέσμους, συνεργασίες και πιστοποιήσεις.

1.6. Δράσεις της ΕΕΤΤ εντός του 2013

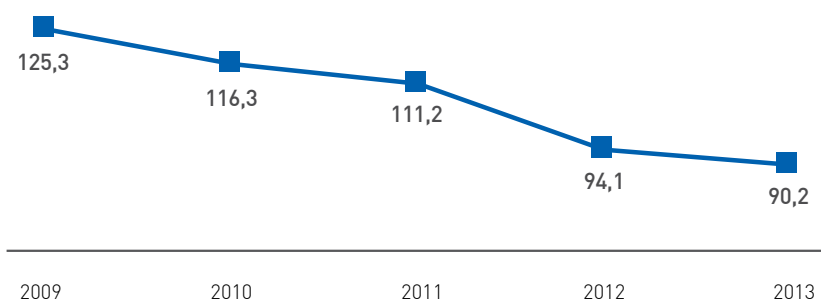
Εντός του 2013 και με δεδομένο το δύσκολο -κυρίως από οικονομικής άποψης- περιβάλλον στην Ελλάδα

που περιγράφηκε στις προηγούμενες ενότητες, η ΕΕΤΤ ανέλαβε ένα μεγάλο εύρος δράσεων και πρωτοβουλιών, με γνώμονα την ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά και το όφελος του καταναλωτή. Οι σημαντικότερες παρεμβάσεις της συνοψίζονται ως εξής:

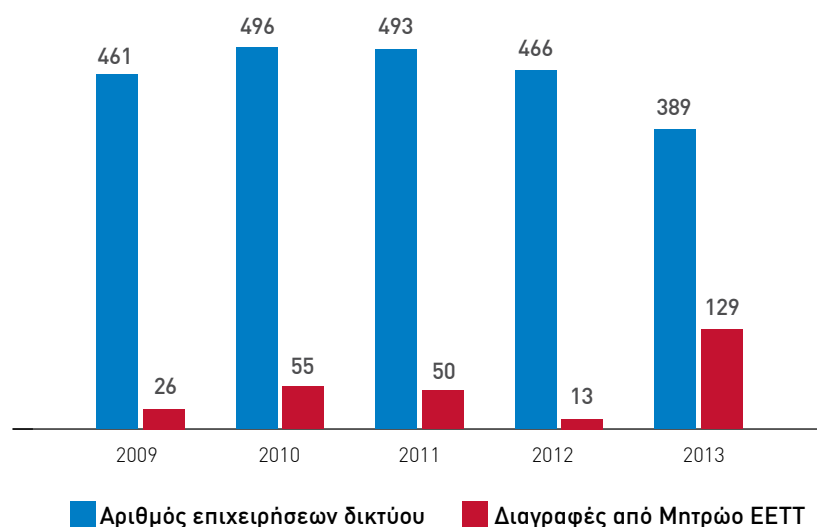
Αναφορικά με τον καταναλωτή, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε:

- Αποτελεσματικότερη λειτουργία του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ): Εντός του 2013, ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε περισσότερα από 12.000 γραπτά αιτήματα, καταγγελίες και παράπονα (αύξηση κατά 20,8% σε σχέση με τα περίπου 10.000 του 2012), εντός 8 εργάσιμων ημερών κατά μέσο όρο, με το ποσοστό ικανοποίησης των καταναλωτών από την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (ΚΡ1) να υπερβαίνει το 99,95% (έναντι 98,75% το 2012). Ταυτόχρονα, διενήργησε 240 επιτόπιους ελέγχους σε καταστήματα/σημεία πώλησης των παρόχων με αντικείμενο την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και του Κανονισμού Γενικών Αδειών.
- Έκδοση του Κανονισμού Γενικών Αδειών: Ο Κανονισμός επιβάλλει στους παρόχους αυξημένες υποχρεώσεις όσον αφορά την αναλυτική και έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών πριν την επιβολή αυξήσεων στις χρεώσεις και αλλαγών στους όρους της σύμβασης σε συνδέσεις/πακέτα, σύμφωνα με τις νεότερες ευρωπαϊκές οδηγίες.
- Έκδοση νέου Κανονισμού Φορητότητας: Η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση νέου Κανονισμού με σκοπό τη βελτίωση της διαδικασίας φορητότητας και την προστασία του καταναλωτή. Ταυτόχρονα, με τη διαγωνιστική διαδικασία για την επιλογή αναδόχου για τη διαχείριση της ΕΒΔΑΦ, η ΕΕΤΤ πέτυχε κατά 50% μείωση του κόστους που καλούνται να καταβάλλουν οι πάροχοι και από την οποία αναμένεται να επωφεληθούν οι καταναλωτές. Σημειώνεται ότι το 2013, η φορητότητα αριθμών στη σταθερή και κινητή τηλεφωνία παρουσίασε αύξηση κατά 18,6%.

Διάγραμμα 1.3: Εξέλιξη Δείκτη Κύκλου Εργασιών



Διάγραμμα 1.4: Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών



Πηγή: ΕΕΤΤ

- Αναβάθμιση και παρουσίαση του Συστήματος Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων «ΥΠΕΡΙΩΝ»: Το «ΥΠΕΡΙΩΝ» επιτρέπει τη μέτρηση της πραγματικής ευρυζωνικής ταχύτητας για σταθερές συνδέσεις από τους ίδιους τους καταναλωτές. Έως τα τέλη του 2013, διέθετε περισσότερους από 10.000 εγγεγραμμένους χρήστες.

- Έναρξη λειτουργίας του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών το Σεπτέμβριο του 2013 με περισσότερα από 800 εμπορικά διαθέσιμα προγράμματα (έως τα τέλη του 2013), τα οποία βρίσκονται στη διάθεση των καταναλωτών για συγκριτική αξιολόγηση.

Στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε:

- Ενίσχυση της ανάπτυξης των Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς: Μετά την αναθεώρηση της προφοράς αναφοράς για την παροχή Εικονικά Μετρικά Αδεσμοποίηση (EMA) βρόχου, για τους μεν καταναλωτές διασφαλίστηκε η ποιότητα της υπηρεσίας, στους δε εναλλακτικούς παρόχους δόθηκε η δυνατότητα να διαθέσουν στην αγορά προϊόντα

VDSL ισότιμα και υπό ανταγωνιστικές συνθήκες με τον ΟΤΕ.

- Μείωση των τελών τερματισμού στην κινητή τηλεφωνία: Τα τέλη μειώθηκαν σχεδόν κατά περίπου 250% στα 1,269 ευρώλεπτά από 4,95 ευρώλεπτά που ήταν το 2012, ενώ περαιτέρω μείωση των τελών στα 1,189 ευρώλεπτά (πτώση κατά 6,3%) ισχύει από την 1^η Ιανουαρίου 2014. Η μείωση οδήγησε στη διάθεση νέων συνδυαστικών οικονομικών προγραμμάτων στην κινητή τηλεφωνία με χαμηλές λιανικές χρεώσεις προς όλα τα δίκτυα, διευρύνοντας τις επιλογές των καταναλωτών.

- Μείωση στα ανώτατα όρια χονδρικών και λιανικών τιμών υπηρεσιών περιαγωγής: Οι μειώσεις κυμαίνονται από 12,5% (αποστολή SMS) έως 55,6% (χρήση υπηρεσιών δεδομένων) και πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου ευρωπαϊκού Κανονισμού Διεθνούς Περιαγωγής.

- Ανάλυση των αγορών φωνητικών κλήσεων και διασύνδεσης: Η ΕΕΤΤ αποφάσισε την απορρύθμιση της λιανικής αγοράς στη σταθερή τηλεφωνία για κλήσεις εντός της ελληνικής επικράτειας από

οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες, αίροντας όλες τις κανονιστικές υποχρεώσεις που είχαν επιβληθεί στον ΟΤΕ. Αναφορικά με τις χονδρικές αγορές διασύνδεσης, διαπιστώθηκε ότι δεν υφίστανται πλέον υψηλοί φραγμοί εισόδου και δεν προκύπτει ανάγκη εκ των προτέρων ρύθμισης της συγκεκριμένης αγοράς.

- Ολοκλήρωση bottom up μοντέλου για προσδιορισμό τελών τερματισμού σε σταθερά δίκτυα: Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε το μοντέλο, οριστικοποίησε τη μεθοδολογία και τις αρχές του και ξεκίνησε την υλοποίησή του.

- Έλεγχος συμμόρφωσης ΟΤΕ: Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε τον έλεγχο 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.

- Έκδοση νέου Κανονισμού για τη Διαχείριση και Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου (Domain Names): Ο νέος Κανονισμός απλοποιεί σημαντικά τη σχετική διαδικασία. Σημειώνεται ότι κατά το 2013 τα εκχωρηθέντα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] αυξήθηκαν κατά 6,6%.

- Επίβλεψη και βελτίωση των στοιχείων Δεικτών Ποιότητας που αποστέλλουν οι εγχώριοι πάροχοι σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών των δικτύων σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών (xDSL) και υπηρεσιών VoIP, καθώς και υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών (παραγγελιοληψία, βλαβοληψία κ.λπ.).

- Διενέργεια Ελέγχων και Ακροάσεων: Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε ελέγχους σε αστικά κέντρα και υποδομές του ΟΤΕ για ζητήματα τοπικού βρόχου, σε υποδομές VDSL (υπαίθριους κατανεμητές και καμπίνες δικτύου νέας γενιάς), σε εγκαταστάσεις παρόχων για τη διερεύνηση εφαρμογής του νέου Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών, καθώς και σε καταχωρητές Ονομάτων Χώρου με σκοπό τη διερεύνηση της τήρησης των υποχρεώσεών τους. Επίσης, διενεργήθηκαν συστηματικοί έλεγχοι συμμόρφωσης με τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στον Τοπικό Βρόχο. Εντός του 2013, η ΕΕΤΤ προέβη επίσης σε 80 ακροάσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επέβαλε 15 πρόστιμα.

Στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε:

- Αδειοδότηση Δικτύων Επίγειας Ψηφιακής Ευρυεκπομπής: Η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τη διαδικασία για τη χορήγηση των τηλεοπτικών διαύλων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, ανοίγοντας το δρόμο για την οριστική παύση των αναλογικών τηλεοπτικών

μεταδόσεων και την απελευθέρωση σημαντικού μέρους ραδιοφάσματος (Ψηφιακό Μέρισμα). Σημειώνεται ότι είναι η πρώτη φορά που χορηγούνται δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για επίγεια ψηφιακή ευρυεκπομπή στην Ελλάδα μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας. Ο σχετικός διαγωνισμός ολοκληρώθηκε στις αρχές Φεβρουαρίου του 2014 με την ανακήρυξη της εταιρίας «Ανώνυμη Εταιρία Παροχής Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου Ψηφιακών Μεταδόσεων» και το διακριτικό τίτλο «DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ» σε υπερθεματιστή των δικαιωμάτων του εθνικού δικτύου και των δικτύων περιφερειακής εμβέλειας έναντι συνολικού τιμήματος 18,6 εκατ. ευρώ.

- Αδειοδότηση Ευρυζωνικών Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στη Ζώνη των 3,4-3,8GHz: Η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τη διαδικασία της διαγωνιστικής διαδικασίας για τη χορήγηση νέων δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,6-3,8GHz παράλληλα με την ανανέωση δικαιωμάτων στη ζώνη των 3,4-3,6GHz, στην οποία ένα δικαίωμα λήγει στα τέλη του 2015 και τρία το 2016. Οι δύο αυτές ζώνες προορίζονται πρωτίστως για την παροχή κινητών και νομαδικών ευρυζωνικών υπηρεσιών. Ο διαγωνισμός ολοκληρώθηκε το Μάρτιο του 2014.

- Βελτίωση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραίων (ΣΗΛΥΑ): Το 2013 αποτέλεσε ουσιαστικά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του ΣΗΛΥΑ, το οποίο αποτελεί πολύτιμο εργαλείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και προϋπόθεση για την εφαρμογή της μονοσπευθντικής διαδικασίας (one-stop shop) που βελτιώνει τη διαδικασία αδειοδότησης κατασκευών κεραιών. Κατά τη διάρκεια του 2013, μέσω του ΣΗΛΥΑ, εκδόθηκαν συνολικά 754 αποφάσεις για άδειες κατασκευής κεραιοσυστημάτων και πιστοποιητικά πληρότητας.

- Ανάπτυξη Συστήματος Μέτρησης και Παρουσίωσης Δεικτών Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών: Σχετικώς, η ΕΕΤΤ προκήρυξε διαγωνισμό υλοποίησης 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. Ο διαγωνισμός θα ολοκληρωθεί μέσα στο 2014.

- Χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων Σταθερής, Κινητής και Δορυφορικής Υπηρεσίας: Η ΕΕΤΤ προχώρησε στη χορήγηση ή την τροποποίηση 1.171 δικαιωμάτων ραδιοσυχνοτήτων σταθερής υπηρεσίας, 53 δικαιωμάτων κινητής

υπηρεσίας και 5 δικαιωμάτων για δορυφορικές υπηρεσίες.

- **Χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης σε Τηλεοπτικούς Σταθμούς:** Η ΕΕΤΤ επικαιροποίησε τη βάση δεδομένων όπου καταχωρούνται οι εκπομπές των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών ανά την επικράτεια και χορήγησε 30 νέα δικαιώματα χρήσης τηλεοπτικών διαύλων. Παράλληλα, έλεγξε 972 υποθέσεις που αφορούσαν παρεμβολές, παράνομες εκπομπές και παράνομες εγκαταστάσεις σταθμών και κεραιών, επιβάλλοντας τις προβλεπόμενες ανά περίπτωση κυρώσεις.
- **Εποπτεία και Έλεγχος Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού:** Το 2013, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε 161 ελέγχους, με στόχο την προστασία των χρηστών και των νόμιμων δικτύων από επιζήμιες παρεμβολές, υπερβαίνοντας το στόχο που είχε θέσει (150 δείγματα). Παράλληλα, συμμετείχε ενεργά σε διεθνείς δράσεις όπως είναι η πανευρωπαϊκή εκστρατεία για ελέγχους εξοπλισμού σε WLAN 5GHz και η αναθεώρηση της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 99/5/ΕΚ.
- **Αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος Ραδιοσυχνότητας:** Η ΕΕΤΤ προκήρυξε διεθνή διαγωνισμό για την αναβάθμιση του «Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος Ραδιοσυχνότητας» με ενσωματωμένη «Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτημάτων» και χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ. Ο διαγωνισμός κηρύχθηκε άγονος και θα επαναπροκηρυχθεί εντός του 2014.
- **Διενέργεια Ακροάσεων σε Θέματα Φάσματος Ραδιοσυχνότητας:** Η ΕΕΤΤ προέβη σε 476 ακροάσεις, ως αποτέλεσμα των οποίων επιβλήθηκαν 366 πρόστιμα, πραγματοποιήθηκαν 99 συστάσεις, ενώ σε 11 περιπτώσεις υπήρξε απαλλαγή.

Στον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε:

- **Αναθεώρηση Κανονισμού Γενικών Αδειών:** Σε συνέχεια του νέου Ν.4053/2012, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε σημαντικές αλλαγές όπως η ολοκληρωμένη και σαφής περιγραφή των υπηρεσιών ταχυμεταφορών, η απλοποίηση της διαδικασίας εγγραφής στο μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων, η κατάργηση της διάρκειας ισχύος Γενικής Άδειας, η πρόβλεψη δικαιώματος αποζημίωσης του καταναλωτή από την επιχείρηση ταχυμεταφορών λόγω καθυστέρησης στην παράδοση του αντικειμένου κ.ά.
- **Αναθεώρηση Κανονισμού Ειδικών Αδειών:** Η αναθεώρηση περιλαμβάνει μία σειρά από επιμέρους τροποποιήσεις σε προδιαγραφές παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- **Έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών:** Στον Κώδικα Δεοντολογίας,

ο οποίος λειτουργεί συμπληρωματικά προς το κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, καταγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθεί κάθε πάροχος (κάτοχος Γενικής ή Ειδικής άδειας) ταχυδρομικών υπηρεσιών, με στόχο την ποιοτική εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

- **Έκδοση Κανονισμού Επίλυσης Διαφορών:** Ο Κανονισμός αφορά τη διερεύνηση των παραπόνων των χρηστών, καθώς και την επίλυση διαφορών που αναφύονται μεταξύ του δημοσίου και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καθώς και μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και των χρηστών.
- **Ανάπτυξη Εφαρμογής για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:** Η ΕΕΤΤ ανέπτυξε εφαρμογή που αυτοματοποιεί τη διαδικασία αδειοδότησης των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών (courier), προσφέροντας τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων και συνοδευτικών στοιχείων/εγγράφων, καθώς και χορήγησης βεβαιώσεων.
- **Αναβάθμιση της Υπηρεσίας GIS για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες:** Η ΕΕΤΤ αναβάθμισε την υπηρεσία GIS για ταχυδρομικές υπηρεσίες με γνώμονα τη βελτίωση της λειτουργικότητάς της, ενώ παρουσίασε την αντίστοιχη εφαρμογή για «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό σύστημα iOS και Android. Η επισκεψιμότητα της εν λόγω εφαρμογής ανήλθε σε 1.072 χρήστες, ενώ 102 χρήστες κατέβασαν την εφαρμογή σε συσκευές iOS και 80 σε Android.
- **Διενέργεια Μετρήσεων Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ):** Τα αποτελέσματα μέτρησης της ποιότητας της ΚΥ έδειξαν ότι η επίδοση αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εσωτερικού εντός μίας εργάσιμης ημέρας επιτεύχθηκε κατά 90,5% και κατά 99,7% για την επίδοση εντός τριών εργάσιμων ημερών, ποσοστά εντός των προβλεπόμενων υποχρεώσεων της ΚΥ.
- **Διενέργεια Ελέγχων και Ακροάσεων:** Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε 53 ελέγχους σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις, ενώ πραγματοποιήθηκαν 202 ακροάσεις για θέματα ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ως αποτέλεσμα των ακροάσεων, επιβλήθηκε ένα πρόστιμο, 58 συστάσεις, 130 διαγραφές, ενώ σε 13 περιπτώσεις υπήρξε απαλλακτική απόφαση.

Σε διεθνές επίπεδο, η ΕΕΤΤ:

- Ανέπτυξε μία πλούσια δραστηριότητα σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, συμμετέχοντας στις εργασίες διεθνών οργανισμών και ενώσεων με σκοπό αφενός την εξασφάλιση εναρμόνισης των εθνικών θέσεων προς τα διεθνή δρώμενα, αφετέρου την πρόσκτηση εξειδικευμένης γνώσης για την αντιμετώπιση των ολοένα πιο περίπλοκων



ρυθμιστικών θεμάτων.

- Ανατακρίθηκε με επιτυχία στα καθήκοντα της Προεδρίας του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators of Electronic Communications-BEREC), καθώς και της Προεδρίας της Ομάδας Ανεξαρτήτων Ρυθμιστών (Independent Regulators Group-IRG), θέσεις τις οποίες κατείχε για το 2013.

1.7. Σχέδιο Δράσης για το 2014

Μέσα σε ένα περιβάλλον έντονων προκλήσεων και σημαντικών εξελίξεων, η ΕΕΤΤ έχει σχεδιάσει το Σχέδιο Δράσης για το 2014 που αναλύεται σε έξι βασικούς άξονες:

α) Διατηρούμε ό,τι λειτουργεί σωστά με προτεραιότητες τη διεξαγωγή ανάλυσης αγορών σύμφωνα με το νέο ευρωπαϊκό πλαίσιο, την προετοιμασία ρυθμίσεων για την Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ), την απόφαση για το καθαρό κόστος της ΚΥ για το 2010, την ολοκλήρωση του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ και τον ορισμό τιμών προϊόντων για το 2014, τη μείωση των τελών τερματισμού στη χονδρική αγορά κλήσεων προς σταθερά δίκτυα, την αύξηση των ελέγχων στην αγορά ραδιοεξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού και την εφαρμογή του νέου κανονιστικού πλαισίου για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

β) Επιβεβαιώνουμε την Ανεξαρτησία της Αρχής με ενέργειες όπως είναι η διεύρυνση και ενίσχυση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ, η γνωστοποίηση του mini model για τον προέλεγχο και την έγκριση των οικονομικών προγραμμάτων του ΟΤΕ, η αύξηση των ελέγχων συμμόρφωσης των παρόχων με το κανονιστικό πλαίσιο και στις δύο εποπτευόμενες αγορές, η έκδοση Κανονισμού για την πρόσβαση στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο, ο ορισμός προϋποθέσεων για τη διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων, καθώς και η ανακοίνωση αποτελεσμάτων στις μετρήσεις ποιότητας για την καθολική ταχυδρομική υπηρεσία το 2013.

γ) Βελτιώνουμε την εσωτερική αποτελεσματικότητα, επανεξετάζοντας και ενισχύοντας τις υπηρεσίες της ΕΕΤΤ και προωθώντας την αυτοματοποίηση διαδικασιών, την υλοποίηση Παρατηρητηρίου Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής έως το 2015, την επέκταση και βελτίωση των διαδικασιών αδειοδότησης για ασύρματα δίκτυα, τις μετρήσεις για τους δείκτες ποιότητας σε υπηρεσίες κινητής ευρυζωνικότητας, την επέκταση του Συστήματος Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων «ΥΠΕΡΙΩΝ», την επιτάχυνση της διαχείρισης καταγγελιών από καταναλωτές, τον εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού εποπτείας φάσματος κυρίως στα

περιφερειακά γραφεία της ΕΕΤΤ, την επέκταση της ηλεκτρονικής εφαρμογής του μητρώου ταχυδρομικών υπηρεσιών και την αγγλική έκδοση του Γεωγραφικού Συστήματος Ταχυδρομείων (GIS).

δ) Μεγιστοποιούμε το δημόσιο όφελος από την εκμετάλλευση σπάνιων πόρων με την επίβλεψη της υλοποίησης του δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, την ολοκλήρωση των δύο διαγωνιστικών διαδικασιών για τις ζώνες συχνοτήτων 3,4-3,8GHz και 800MHz και 2,6MHz (Ψηφιακό Μέρισμα) και τη διεξαγωγή μελέτης για τον ανασχεδιασμό του πληροφοριακού συστήματος και των διαδικασιών διαχείρισης των ταχυδρομικών κωδικών.

ε) Εντοπίζουμε και συμμετέχουμε σε πρωτοβουλίες e-επιχειρείν με τη διεξαγωγή έρευνας καταναλωτών σε θέματα ανάλυσης αγορών, ΚΥ και περιαγωγής, καθώς και ετήσιων αναλύσεων και άλλων μελετών για τις νέες τάσεις στην ταχυδρομική αγορά, αλλά και παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ σε ευρύτερα έργα G2G, G2C, B2B, B2C.

στ) Συμβάλλουμε στον ευρωπαϊκό διάλογο για ρυθμιστικά θέματα, συμμετέχοντας σε διεθνείς και ευρωπαϊκές επιτροπές, οργανισμούς, φορείς και ομάδες και μεταφέροντας τεχνογνωσία και βέλτιστες πρακτικές.

Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

2. Ετήσιος Οικονομικός Απολογισμός

Η οικονομική ανεξαρτησία της ΕΕΤΤ αποτελεί εγγύηση της απρόσκοπτης επιτέλεσης των αρμοδιοτήτων της. Ταυτόχρονα, η Αρχή συνιστά βασική πηγή εσόδων για τα κρατικά ταμεία, καθώς αποδίδει το θετικό της οικονομικό αποτέλεσμα στον κρατικό προϋπολογισμό.

2.1. Έσοδα

Η ΕΕΤΤ έχει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, η οποία εξασφαλίζεται με την είσπραξη τελών από τις υπόχρεες επιχειρήσεις-φορείς. Τα έσοδα της ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ εισπράττει, βάσει των σχετικών Νόμων⁴ και των αντίστοιχων Κανονισμών, τα παρακάτω 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 αρμοδιοτήτων της, 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 Εσόδων⁵. Ειδικότερα, το συνολικό ποσό που έχει εισπράξει η ΕΕΤΤ, από το 2006 έως σήμερα, ως απόρροια της επιβολής προστίμων, είναι 99.881.659,45 ευρώ (Πίνακας 2.1). 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 2.2.

Πίνακας 2.1: Εισπράξεις Προστίμων από την ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)

Έτος	Εισπραχθέν Ποσό
2006	7,4
2007	4,9
2008	21,5
2009	3,9
2010	29,2
2011	5,4
2012	19,0
2013	8,6
Σύνολο	99,9

Πηγή: ΕΕΤΤ

Σημείωση: Οι μεγάλες διαφοροποιήσεις στα ως άνω εισπραχθέντα ποσά αποδίδονται στη μεγάλη χρονική υστέρηση ανάμεσα στο χρόνο υποβολής, εκδίκασης και είσπραξης ενός προστίμου, αλλά και στην επιβολή μεγάλων προστίμων λόγω εξαιρετικών περιπτώσεων.

4. Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-4-2012), Ν.2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998).

5. Απόφαση 1104800/5972/0016 του Υπουργού Οικονομικών, ΦΕΚ 2198/Β/22-12-1999.

Πίνακας 2.2: Έσοδα Κεφαλαίων (σε εκατ. ευρώ)

Έτος	Εισπραχθέν Ποσό	Τόκοι Υπερημερίας
2006	3,6	0,144
2007	5,6	0,063
2008	8,7	0,060
2009	5,6	0,065
2010	8,5	0,572
2011	13,7	0,183
2012	13,1	0,580
2013	10,1	0,081
Σύνολο	68,9	1,748

Πηγή: ΕΕΤΤ

2.2. Έξοδα

Το συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ ανήλθε το 2013 στα 13.828.278,26 ευρώ, ποσό μειωμένο κατά 4% σε σχέση με το 2012. Υπογραμμίζεται ότι το συνολικό κόστος της υπηρεσίας, μειώθηκε στη διάρκεια της επταετίας 2007-2013 περίπου κατά 25% (Πίνακας 2.3), παρά τις συνεχώς αυξανόμενες αρμοδιότητες που ανατίθενται στη Ρυθμιστική Αρχή. Οι δαπάνες προϋπολογίζονται ετησίως από τις Διευθύνσεις και τα αυτοτελή Τμήματα της ΕΕΤΤ και εγκρίνονται από την Ολομέλειά της. Για τον έλεγχο κάθε δαπάνης τηρούνται οι διατάξεις του Κανονισμού Οικονομικής Διαχείρισης⁶ της ΕΕΤΤ και του Κανονισμού Διαχείρισης Δαπανών⁷ της ΕΕΤΤ.

Οι στόχοι και η εκτέλεση του προϋπολογισμού ελέγχονται σε περιοδική βάση από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και Τμήματα, ενώ η οικονομική διαχείριση της ΕΕΤΤ υπόκειται στον ετήσιο έλεγχο του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών (ολοκληρώθηκε ήδη ο έλεγχος Χρήσης 2013) και τον κατασταλτικό έλεγχο του Ελεγκτικού Συνεδρίου του Κράτους (βρίσκεται σε εξέλιξη ο έλεγχος χρήσης 2012 με πρόβλεψη ολοκλήρωσης τον Ιούνιο 2014).

Το θετικό οικονομικό αποτέλεσμα κάθε έτους, το οποίο προκύπτει από την οικονομική διαχείριση των ανωτέρω εσόδων μετά την αφαίρεση των συνολικών δαπανών της υπηρεσίας, αποδίδεται⁸ ανά διετία σε ποσοστό έως 80% στον κρατικό προϋπολογισμό, ως δημόσιο έσοδο. Για τη διετία 2012-2013 εκτιμάται ότι θα αποδοθεί το Μάιο του 2014, το ποσό των 86.393.859,54 ευρώ και ως εκ τούτου, το συνολικό ποσό που η ΕΕΤΤ έχει αποδώσει, μέσω θετικού οικονομικού αποτελέσματος, θα ανέλθει σε

434.884.578,15 ευρώ (Πίνακας 2.4).

Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με το Ν.4070/2012, η ΕΕΤΤ διαθέτει το υπόλοιπο του θετικού οικονομικού της αποτελέσματος, που παραμένει σε αυτήν ως αποθεματικό για δαπάνες αρμοδιότητας της Γ. Γραμματείας Επικοινωνιών του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων με απόφαση του Υπουργού (ενδεικτικά αναφέρονται δαπάνες όπως μελέτες, συνέδρια, ταξίδια, συνδρομές κ.λπ.).

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ χορηγεί δικαιώματα χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων υπό συνθήκες περιορισμού, μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, τις οποίες οργανώνει και ολοκληρώνει βασισμένη 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 2.5), ενώ έχει εξασφαλισθεί επιπρόσθετα το ποσό των 63.609.900 ευρώ, το οποίο θα εισπραχθεί και θα αποδοθεί τα έτη 2015, 2016 και 2017 (από 21.203.300 ευρώ ανά έτος).

6. ΦΕΚ 1391/8/22-10-2001.
7. ΦΕΚ 1701/Β/18-12-2001.

8. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παρ.6 του αρ.75 του Ν.4070/2012.

Πίνακας 2.3: Συνολικά Κόστη Λειτουργίας ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)

Έτος	Συνολικό Κόστος
2007	18,4
2008	20,3
2009	19,4
2010	17,7
2011	15,8
2012	14,4
2013	13,8

Πίνακας 2.4: Οικονομικό Αποτέλεσμα και Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον Κρατικό Προϋπολογισμό (σε εκατ. ευρώ)

Έτος	Οικονομικό Αποτέλεσμα	Αποδόσεις στον Κρατικό Προϋπολογισμό	
		Ποσό Απόδοσης	Χρόνος Απόδοσης
2000	67,8		
2001	17,8		
2002	27,4		
2003	25,0	110,5	Ιανουάριος 2006
2004	23,0		
2005	26,0	39,2	Ιούλιος 2006
2006	33,4		
2007	30,3		
2008	54,2	51,0	Μάιος 2008
2009	34,8		
2010	50,5	71,2	Μάιος 2010
2011	45,2		
2012	71,8	76,6	Μάιος 2012
2013	36,6		
2014		86,4	Μάιος 2014
Σύνολο		434,9	

Πίνακας 2.5: Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον Κρατικό Προϋπολογισμό ως Εκπλειστηρίασμα (σε εκατ. ευρώ)

Εκπλειστηριασμοί (εκχώρηση συχνοτήτων)	Χρόνος	Ποσό
3 ^{ος} UMTS / 2 ^{ος} DCS / GSM	Αύγουστος 2001	644,1
TETRA	Ιούλιος 2002	2,8
E-GSM	Ιούλιος 2002	37,9
Σταθερή Ασύρματη Πρόσβαση στα 3,5GHz	Ιούλιος 2006	16,2
GSM 900 & DCS 1800	Νοέμβριος 2011	316,9
Σύνολο Αποδόσεων		1.017,9

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός **Εσωτερική**
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

3. Εσωτερική Οργάνωση

3.1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό

Αν και ο αριθμός των αρμοδιοτήτων που ανατίθενται στην ΕΕΤΤ ολοένα αυξάνεται, εντούτοις ο αριθμός του προσωπικού παραμένει σταθερός την τελευταία εξαετία. Στο τέλος του 2013, το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε στους 214 απασχολούμενους έναντι 217 το 2012. Από τους ανωτέρω, 211 απασχολούνταν σε μόνιμη βάση (κατείχαν δηλαδή οργανική θέση) και τρεις ήταν αποσπασμένοι αστυνομικοί που κάλυπταν τις σχετικές ανάγκες της εποπτείας φάσματος.

Η εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ και ο αριθμός των απασχολούμενων ανά κατηγορία προσωπικού παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.1.

Από το 2000 που απέκτησε οντότητα, η ΕΕΤΤ κατέβαλε ιδιαίτερη προσπάθεια για την πλήρη στελέχωσή της με την προκήρυξη πλήρωσης θέσεων τόσο ειδικού επιστημονικού όσο και τακτικού προσωπικού, τηρώντας

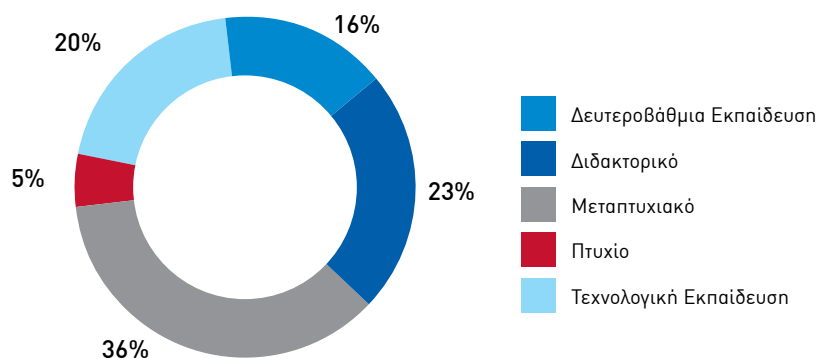
τις διαδικασίες που προβλέπονται από τις κείμενες διατάξεις. Όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 3.1 για αρκετά χρόνια η ΕΕΤΤ, προκειμένου να ανταποκριθεί στο έργο της, στηρίχθηκε σε σημαντικό βαθμό σε εξωτερικούς συνεργάτες, αφού οι διαδικασίες πλήρωσης οργανικών θέσεων είναι χρονοβόρες. Ο αριθμός των συνεργατών έφτασε σε υψηλά επίπεδα το 2008 και το 2009, ενώ το 2010 με τη σημαντική προσθήκη στο δυναμικό της ΕΕΤΤ, τόσο ειδικού επιστημονικού προσωπικού, αλλά και τακτικού, κυρίως μέσω της μεταφοράς διοικητικού προσωπικού από την πρώην Ολυμπιακή Αεροπορία, ο αριθμός των εξωτερικών συνεργατών μειώθηκε εντυπωσιακά και το 2012, όταν πλέον το νέο προσωπικό είχε ενταχθεί πλήρως στο δυναμικό, μηδενίστηκε. Η ΕΕΤΤ αξιοποίησε τη δυνατότητα μεταφοράς προσωπικού από την πρώην Ολυμπιακή Αεροπορία προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες της σε διοικητικό προσωπικό, κίνηση που σήμερα εκ του αποτελέσματος κρίνεται ως απόλυτα επιτυχημένη.

Πίνακας 3.1: Κατανομή Απασχολούμενων ανά Κατηγορία Προσωπικού (2005 – 2013)

Κατηγορία Προσωπικού	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό	70	69	85	83	99	106	108	105	105
Δικηγόροι με έμμισθη εντολή	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Τακτικοί Υπάλληλοι (Δημ. Δικαίου και ΙΔΑΧ)	60	63	65	66	63	98	98	100	99
Αποσπασμένοι	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Εποχικό Προσωπικό- Πρακτική άσκηση	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Εξωτερικοί Συνεργάτες (Μέλη Ομάδων Εργασίας)	38	15	20	65	63	17	10	0	0
Σύνολο	171	150	173	217	228	224	219	217	214

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 3.1: Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ



Πηγή: ΕΕΤΤ

3.2. Επίπεδο Εκπαίδευσης

Όπως φαίνεται και από το Διάγραμμα 3.1, το επίπεδο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ είναι ιδιαίτερα υψηλό. Το 84% του προσωπικού είναι πτυχιούχοι ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ το 70% αυτών είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών. Τα στοιχεία αυτά δικαιολογούν σε μεγάλο βαθμό την επιτυχημένη μέχρι σήμερα πορεία της ΕΕΤΤ ως ρυθμιστή των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, επιβεβαιώνοντας το υψηλής στάθμης έργο που παράγεται.

Η ΕΕΤΤ χρειάζεται ένα μίγμα ειδικοτήτων σχεδόν σε κάθε ζήτημα που την αφορά προκειμένου να φέρει σε πέρας το έργο της. Στον Πίνακα 3.2 αποτυπώνεται

η σύνθεση του προσωπικού της Αρχής ανά ειδικότητα και οργανωτική μονάδα. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ, και λόγω του συνεχώς διευρυνόμενου εύρους αρμοδιοτήτων της, έχει επισημάνει την έλλειψη ποσοτικά επαρκούς στελέχωσης σε σχέση με τις τρέχουσες ανάγκες, ιδιαίτερα σε ορισμένες ειδικότητες.

3.3. Οργάνωση

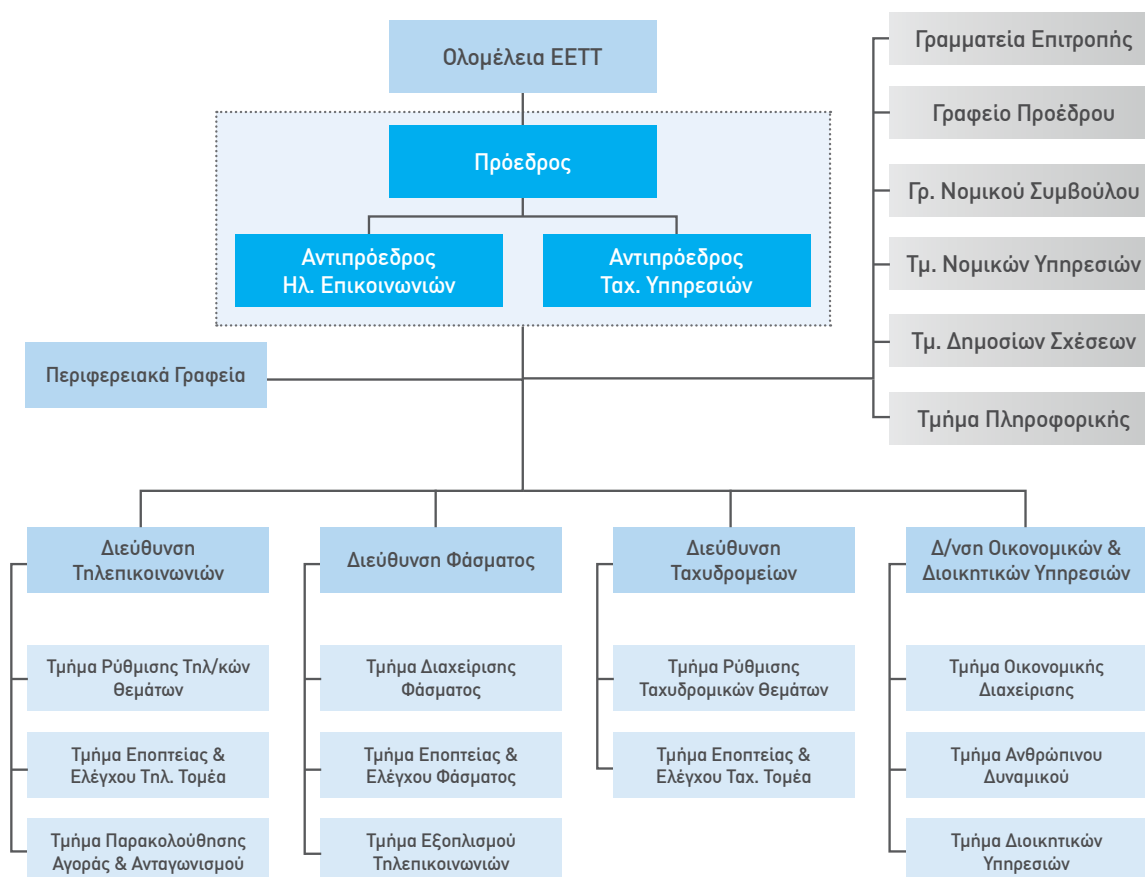
Η ΕΕΤΤ διαθέτει τυπικό και καθορισμένο οργανόγραμμα με σαφή προσδιορισμό καθηκόντων ανά θέση ευθύνης. Κάθε τμήμα έχει αποτυπωμένες τις διαδικασίες του σε διαγράμματα ροής.

Η οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται αναλυτικά στο Διάγραμμα 3.2.

Πίνακας 3.2: Ανακεφαλαίωση Ειδικοτήτων & Αριθμού Προσωπικού ανά Τμήμα

Ειδικότητες / Οργανωτική Μονάδα	Γραμμεία Ολομέλειας	Τηλεπικοινωνίες	Φάσμα	Ταχυδρομεία	Διοικητικές & Οικονομικές Υπηρεσίες	Νομικό	Δημόσιες Σχέσεις	Πληροφορική	Σύνολο ανά Ειδικότητα
1 Διευθυντές	0	1	1	1	1	0	0	0	4
2 Προϊστάμενοι Τμημάτων	0	3	3	0	1	1	1	1	10
3 Μηχανικοί	0	14	55	0	0	0	0	0	69
4 Φυσικοί	1	4	4	1	0	0	0	0	10
5 Οικονομολόγοι	0	8	0	2	0	0	0	0	10
6 Κοστολόγοι	0	4	0	3	0	0	0	0	7
7 Οργάνωση, Διοίκηση Επιχειρήσεων	1	2	0	2	0	0	0	0	5
8 Πληροφορική	0	2	1	0	0	0	0	6	9
9 Λογιστές (ΤΕ Διοικητικού Λογιστικού)	0	0	0	0	6	0	0	0	6
10 Διεθνείς & Δημόσιες Σχέσεις	0	0	1	0	0	0	5	0	6
11 Νομικοί	1	0	0	0	0	16	0	0	17
12 Διοικητικοί ΠΕ	2	0	2	1	2	0	0	0	7
13 Διοικητικοί ΤΕ	1	2	2	0	6	0	1	0	12
14 Διοικητικοί ΔΕ	0	5	0	0	12	0	0	0	17
15 Γραμματείς (Διοικητικοί ΠΕ,ΤΕ, ΔΕ)	2	1	2	1	0	2	0	0	8
16 Οδηγοί, Αστυνομικοί, κ.λπ.	0	0	14	0	0	0	0	0	14
17 Στατιστική	0	1	0	2	0	0	0	0	3
Σύνολο ανά Οργανική Μονάδα	8	47	85	13	28	19	7	7	214

Διάγραμμα 3.2: Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ



Ακολουθούν τα συνοπτικά βιογραφικά των Προϊσταμένων των Διευθύνσεων της ΕΕΤΤ (με αλφαβητική σειρά).



Χρήστος Αποστόλου

Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων

Ο κ. Χ. Αποστόλου είναι Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Πατρών και κάτοχος Μεταπτυχιακού

Διπλώματος DESS σε οπτικές και μικροκυματικές επικοινωνίες. Έχει εργαστεί σε θέσεις ευθύνης σε πολυεθνικές εταιρίες κινητών και σταθερών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, στο διεθνή οργανισμό Eurocontrol στις Βρυξέλλες και σε τηλεπικοινωνιακά έργα και ερευνητικά προγράμματα σε χώρες της πρώην ανατολικής Ευρώπης. Από το 2002 εργάζεται στην ΕΕΤΤ, όπου από το 2007 κατέχει τη θέση του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων. Μιλάει αγγλικά και γαλλικά.



Παναγιώτης Καραμυρλής

Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών

Ο Δρ. Π. Καραμυρλής σπούδασε φυσική στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, έκανε μεταπτυχιακές σπουδές σε ηλεκτρονικά και τηλεπικοινωνίες στο Πανεπιστήμιο Αθηνών και έλαβε διδακτορικό δίπλωμα από το Imperial College του Ηνωμένου Βασιλείου σε θέματα

έξυπνων κεραιοσυστημάτων με εφαρμογές σε δίκτυα κινητών επικοινωνιών. Εργάστηκε στο Τμήμα Έρευνας και Τεχνολογίας της Nortel Networks (2000-2003) και ως Προϊστάμενος Διεύθυνσης στην Εθνική Ρυθμιστική Αρχή του Ηνωμένου Βασιλείου (Ofcom). Το 2005 προσλήφθηκε στην ΕΕΤΤ και από το 2007 ασκεί καθήκοντα Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών. Μέλος του Royal Engineering Council του Ηνωμένου Βασιλείου και Chartered Engineer από το 2003.



Αναστάσιος Λύρατζης

Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Φάσματος

Ο Δρ. Α. Λύρατζης είναι Ηλεκτρολόγος Μηχανικός, Διδάκτωρ στις Τηλεπικοινωνίες (ΕΜΠ 1994) και μέλος του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδας. Έχει εργαστεί σε εταιρίες πληροφορικής (1991-1996) και στον ΟΤΕ (1996-2001) ως μηχανικός τηλεπικοινωνιών καθώς και σε ευρωπαϊκά ερευνητικά έργα σχετικά με τη διαχείριση δικτύων και το fraud detection. Το 2001 προσλήφθηκε στην ΕΕΤΤ και έχει διατελέσει Προϊστάμενος στο Τμήμα Διαχείρισης Φάσματος. Από τα μέσα του 2011, είναι Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Φάσματος. Μιλάει αγγλικά και γαλλικά.



Γεώργιος Ορφανός

Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών

Ο κ. Γεώργιος Ορφανός είναι πτυχιούχος του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης Παντείου (1985) με μεταπτυχιακές σπουδές στο Ινστιτούτο Περιφερειακής Ανάπτυξης (1987). Έχει άδεια ασκήσεως οικονομολογικού επαγγέλματος από το Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας και είναι κάτοχος άδειας Λογιστή Α΄ τάξης. Έχει εργαστεί ως λογιστής και υπεύθυνος διαχείρισης διαθεσίμων σε ιδιωτικές εταιρίες (στον Όμιλο L'Oréal Ελλάς), ενώ από το 2001 εργάζεται στη Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ, της οποίας προϊστάται από το Δεκέμβριο του 2008.

3.4. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Διαφάνεια

Κορυφαία προτεραιότητα της εσωτερικής οργάνωσης της Αρχής είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματικότερη διοίκηση και λειτουργία, καθώς και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις εποπτευόμενες αγορές, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και την προώθηση των νέων διοικητικών πρακτικών που αυτές εισάγουν. Στο πλαίσιο αυτό, το 2013 η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη ή επέκταση των ακόλουθων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Εφαρμογή Προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»: Η ΕΕΤΤ αναρτά τις πράξεις που προβλέπονται στο σχετικό Νόμο⁹ σε διαδικτυακό τόπο ειδικού σκοπού, στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://sites.diavgeia.gov.gr/EETT>. Το 2013, η Αρχή προχώρησε σε πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας διακίνησης και δημοσίευσης των πράξεων. Στη διάρκεια του έτους, αναρτήθηκαν 1.543 πράξεις, οι οποίες αφορούσαν προϋπολογισμό, δαπάνες, αναθέσεις προμηθειών/υπηρεσιών, συγκρότηση συλλογικών οργάνων, καθορισμό αμοιβών/αποζημιώσεων, λοιπές κανονιστικές πράξεις, λοιπές ατομικές διοικητικές πράξεις, συμβάσεις έργων κ.ά.

Επέκταση Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ): Πρόκειται για διαδικτυακή εφαρμογή μονοαπευθυντικής διαδικασίας (one-stop shop) για την υποβολή και διαχείριση αιτήσεων κατασκευών κεραιών και των σχετικών εγκρίσεων και αδειών. Λεπτομέρειες για την επέκταση της εφαρμογής κατά το 2013 αναλύονται στην ενότητα 7.2.1.

Προμήθεια Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων με Ενσωματωμένη Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτημάτων: Το 2013, η ΕΕΤΤ προκήρυξε ανοικτό διεθνή διαγωνισμό για την προμήθεια νέου Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος, ο οποίος είναι σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2014. Λεπτομερής αναφορά στην ενότητα 7.1.1.

Αναβάθμιση της διαδικτυακής εφαρμογής για τη διαχείριση των Γενικών Αδειών των ταχυδρομικών υπηρεσιών: Το 2013 η εφαρμογή αναβαθμίστηκε προκειμένου η υποβολή των αιτήσεων και όλων των συνοδευτικών στοιχείων/εγγράφων από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών να γίνεται αποκλειστι-

9. 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.

κά με ηλεκτρονικό τρόπο. Λεπτομερής αναφορά στην ενότητα 8.2.2.

Εμπλουτισμός του Διαδικτυακού Τύπου της ΕΕΤΤ (www.eett.gr): Η ΕΕΤΤ συνέχισε τον εμπλουτισμό του διαδικτυακού τύπου της με περιεχόμενο και ηλεκτρονικές υπηρεσίες και δημιούργησε ειδικό διαδικτυακό τόπο (microsite) για το 8^ο Διεθνές Συνέδριο. Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία, η μέση μηνιαία επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τύπου αυξήθηκε κατά 11% σε σχέση με το 2012. Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκε η ενότητα για τους καταναλωτές που παρουσιάζει θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η μηχανή αναζήτησης και η ενότητα για τους Καταχωρητές Ονομάτων Χώρου [.gr]. Αξιοσημείωτη επισκεψιμότητα είχαν επίσης, οι φόρμες επικοινωνίας και υποβολής καταγγελιών. Ακολούθησαν οι συχνές ερωτήσεις για τη φορητότητα αριθμών και τις κατασκευές κεραιών, τα δελτία τύπου και οι ηλεκτρονικές (online) εφαρμογές. Στην αγγλική έκδοση του διαδικτυακού τύπου, τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν τα δελτία τύπου και η διαδικασία επίλυσης διαφορών με ταχυ-

δρομικές επιχειρήσεις.

Ανάπτυξη της Γνωσιακής Πύλης (Intranet): Τον Οκτώβριο του 2013 τέθηκε σε λειτουργία η νέα Γνωσιακή Πύλη (Intranet) της ΕΕΤΤ. Μέσω μιας χρηστικής εφαρμογής που βασίζεται στις τεχνολογίες του διαδικτύου και των ενδοδικτύων, η Γνωσιακή Πύλη αποτελεί την κεντρική πλατφόρμα ενημέρωσης, επικοινωνίας και διάχυσης της γνώσης εντός της ΕΕΤΤ και καλύπτει ανάγκες για:

- δημιουργία κεντρικού σημείου πρόσβασης στην πληροφορία και υιοθέτηση δομημένων τρόπων ενημέρωσης και επικοινωνίας,
- διάχυση της γνώσης που παράγεται εσωτερικά στην ΕΕΤΤ ή προέρχεται από εξωτερικές πηγές,
- έγκυρη ενημέρωση για θέματα υπηρεσιακού ενδιαφέροντος (π.χ., νομοθεσία, εγκύκλιοι, διαδικασίες, υποδείγματα εγγράφων, μελέτες).
- ηλεκτρονικές εφαρμογές που διευκολύνουν την καθημερινή εργασία (π.χ., ηλεκτρονική υποβολή εσωτερικών αιτημάτων).

Εικόνα 3.1: Η Αρχική Σελίδα της Γνωσιακής Πύλης της ΕΕΤΤ



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση **Αναπτυξιακή**
Διαχείριση Εθνικών Πόρων

Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

4. Αναπτυξιακή Διαχείριση Εθνικών Πόρων

Εντός του 2013, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην προετοιμασία δύο σημαντικών διαγωνισμών για την αδειοδότηση δικτύων επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης και την αδειοδότηση ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη ζώνη των 3,4–3,8GHz. Ακολουθεί αναλυτική περιγραφή των δύο διαγωνισμών.

4.1. Αδειοδότηση Δικτύων Επίγειας Ψηφιακής Τηλεόρασης

Στις 15 Ιουνίου 2015, σύμφωνα με αποφάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union-ITU) που είχαν ληφθεί από το 2006, η αναλογική τηλεόραση θα αποτελέσει παρελθόν σε παγκόσμιο επίπεδο. Η αλλαγή αυτή ήταν μονόδρομος για την τηλεόραση, η οποία εξακολουθούσε να λειτουργεί με τεχνολογία της δεκαετίας του '60 και φυσικά δεν μπορεί πλέον να ανταγωνιστεί την κατά πολύ ανώτερη ποιότητα του περιεχομένου που είναι διαθέσιμο στο Internet.

Οφέλη από την Αδειοδότηση Δικτύων Επίγειας Ψηφιακής Τηλεόρασης

Η υιοθέτηση της τεχνολογίας της επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης έχει πολλαπλά οφέλη:

- Είναι δυνατή η εκπομπή περισσότερων προγραμμάτων στον ίδιο τηλεοπτικό δίαυλο με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση φάσματος ραδιοσυχνότητων, που αποτελεί σπάνιο εθνικό πόρο, και την αποδοτική αξιοποίησή του σε άλλα είδη υπηρεσιών όπως είναι οι υπηρεσίες κινητής ευρυζωνικότητας (Ψηφιακό Μέρισμα). Επίσης, η ψηφιακή μετάδοση δίνει τη δυνατότητα διαμοιρασμού του κόστους επίγειας μετάδοσης στους τηλεοπτικούς σταθμούς, καθώς μέσω του ίδιου δικτύου ψηφιακής ευρυεκπομπής μπορούν πλέον να μεταδοθούν περισσότερα προγράμματα.
- Καλύτερη ποιότητα εικόνας και ήχου για τους τηλεθεατές. Η ψηφιακή τεχνολογία προσφέρει σταθερή ποιότητα εικόνας και εξαλείφει φαινόμενα όπως η θόλωση, τα πολλαπλά είδωλα και ο θόρυβος («χιόνι»), καθώς το λαμβανόμενο σήμα διαθέτει μεγαλύτερη ανοχή στις παρεμβολές.
- Είναι δυνατή η εισαγωγή πρόσθετων υπηρεσιών όπως: (α) ο ηλεκτρονικός οδηγός τηλεοπτικού προγράμματος, (β) η δυνατότητα επιλογής ξενόγλωσσου υποτίτλισμού και μεταγλώττισης, (γ) υπηρεσίες για ΑΜΕΑ και (δ) υπηρεσίες διαδραστικής τηλεόρασης.
- Συνεπάγεται (α) αύξηση θέσεων εργασίας και

κυρίως αυτών που απαιτούν δεξιότητες, (β) αύξηση της παραγωγικότητας ως αποτέλεσμα της μείωσης του κόστους παραγωγής, (γ) δυνατότητα επαρκέστερης εξυπηρέτησης των αναγκών παρόχων και καταναλωτών και (δ) ενδυνάμωση της καινοτομίας. Επίσης, η αδειοδότηση της επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης συνεπάγεται σημαντικό οικονομικό όφελος, λόγω της ανάπτυξης της τηλεοπτικής αγοράς με σύγχρονους όρους.

Ο Σχεδιασμός για την Ελλάδα

Η Περιοχική Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών της ΙΤΥ (RRC-06), αποτέλεσμα της οποίας ήταν η Συνθήκη της Γενεύης 2006 (GE-06), απένειμε συγκεκριμένες ραδιοσυχνότητες σε κάθε χώρα με βάση το πλάνο που είχε υποβληθεί από αυτήν. Σκοπός της διαδικασίας ήταν να μπορεί κάθε χώρα να προχωρήσει σε σχεδιασμό της μετάβασης το ταχύτερο δυνατό και να επιταχυνθεί η απαραίτητη, αλλά ιδιαίτερα χρονοβόρα διαδικασία διεθνούς συντονισμού, ώστε να αποφευχθούν παρεμβολές σε όμορα κράτη.

Η GE-06 πρόβλεψε ένα πλήθος από 8-10 συχνότητες για τις 34 περιοχές απονομής (allotments) του πλάνου της Ελλάδας. Τα αρμόδια Υπουργεία προχώρησαν στη συνέχεια, στη δημιουργία του εθνικού χάρτη συχνότητων για την ψηφιακή τηλεόραση με την ΚΥΑ 42800/05-10-2012¹⁰, που προσδιορίζει με ακρίβεια τα κέντρα εκπομπής και τις τεχνικές παραμέτρους τους (ισχύς εκπομπής, κατεύθυνση κεραιών κ.λπ.). Ο Ν.4070/2012 διαχωρίζει σαφώς το ρόλο του παρόχου δικτύου της ψηφιακής τηλεόρασης από το ρόλο του παρόχου περιεχομένου. Σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις, η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για τη χορήγηση των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητων στον πάροχο ή στους παρόχους δικτύου που παρέχουν την πλατφόρμα μεταφοράς την οποία χρησιμοποιούν οι τηλεοπτικοί σταθμοί για να φτάσει το σήμα τους στον τηλεθεατή. Αρμόδια Αρχή για τη χορήγηση των αδειών στους τηλεοπτικούς σταθμούς είναι το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ).

Το έργο της μετάβασης στην επίγεια ψηφιακή τηλεόραση αξιολογείται ως ιδιαίτερα απαιτητικό. Σημειώτεον ότι δεν είχε συντελεσθεί η διαδικασία αδειοδότησης από το ΕΣΡ για τους τηλεοπτικούς σταθμούς στην Ελλάδα. Για την ΕΕΤΤ, δεν υπήρχε κανένα περιθώριο καθυστέρησης, καθώς η χώρα είχε την υποχρέωση να έχει διαθέσει προς χρήση το «Ψηφιακό Μέρισμα» έως το Νοέμβριο του 2014 για το οποίο απαραίτητη προϋπόθεση είναι η μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή τηλεόραση.

Με βάση οικονομική μελέτη βιωσιμότητας των πε-

10. ΚΥΑ 42800/05-10-2012 «Χάρτης συχνότητων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής τηλεοπτικού σήματος», ΦΕΚ 2704/Β/05-10-2012.

ριφερειακών δικτύων, προέκυψαν 13 περιφερειακά δίκτυα για τα οποία προσδιοριζόταν ο μέγιστος αριθμός παρόχων. Συνολικά, ο σχεδιασμός για τα δικαιώματα που θα χορηγούνταν από την ελληνική Πολιτεία, αφορούσε δυνητικά τέσσερις πολυπλέκτες για έναν πάροχο δικτύου για τη μετάδοση περιεχομένων εθνικής εμβέλειας και μέχρι 13 για παρόχους δικτύου περιφερειακής εμβέλειας. Υπενθυμίζεται επίσης πως δύο άλλοι πολυπλέκτες είχαν νωρίτερα χορηγηθεί με υπουργική απόφαση στη Δημόσια Τηλεόραση για τη δημιουργία αυτόνομου εθνικού δικτύου δημόσιας ψηφιακής τηλεόρασης. Χαρακτηριστικό της δημιουργίας ενός εθνικού παρόχου δικτύου ψηφιακής τηλεόρασης, όπως ισχύει και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, είναι η βιωσιμότητα του δικτύου, που αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την ανάπτυξη της αγοράς ψηφιακής τηλεόρασης στη χώρα μας. Επιπλέον, ο πάροχος δικτύου καθίσταται ρυθμιζόμενος, δηλαδή, σύμφωνα με το τεύχος προκήρυξης, έχει, μεταξύ άλλων, την υποχρέωση τα τιμολόγια του να είναι κοστοστρεφή, καθώς και να εφαρμόζει ίση μεταχείριση προς τους παρόχους περιεχομένου.

Η Διαγωνιστική Διαδικασία

Το 2013 ξεκίνησε από την ΕΕΤΤ η διαδικασία για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για δίκτυα επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, σηματοδοτώντας την οριστική μετάβαση στην επίγεια

ψηφιακή τηλεόραση και υλοποιώντας μία μνημονιακή υποχρέωση της χώρας¹¹. Συνολικά, το διαθέσιμο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων στις περιοχές ευρυεκπομπής περιελάμβανε, όπως προαναφέρθηκε, ένα δικαίωμα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων εθνικής κάλυψης με τιμή εκκίνησης 16,39 εκατ. ευρώ και 13 δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων περιφερειακής κάλυψης για τις αντίστοιχες περιφερειακές ζώνες (βλ. Εικόνα 4.1) με τιμές εκκίνησης συνολικής αξίας 1,946 εκατ. ευρώ.

Η χρονική διάρκεια ισχύος των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων είναι 15 έτη, ενώ με υπουργικές αποφάσεις υπήρξε πρόβλεψη για τέσσερις ραδιοσυχνότητες για το δίκτυο εθνικής κάλυψης και μία έως τρεις συχνότητες για τα περιφερειακά δίκτυα. Τα δίκτυα προς υλοποίηση θα αποτελούνται από 156 κέντρα εκπομπής σε όλη την Ελλάδα (βάσει του Χάρτη Συχνοτήτων της ΚΥΑ 42800/2012) προκειμένου να επιτευχθεί ραδιοκάλυψη κατ'επίμνηση στο 96% της επικράτειας, χωρίς όμως να αποκλείεται και η χρήση αναμεταδοτών σε περιοχές με ιδιόμορφη γεωμορφολογία.

Το Μάιο του 2013, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό του αριθμού των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, τους όρους και τις υποχρεώσεις που προτεινόταν να επιβληθούν στους παρόχους δικτύου, καθώς και τη διαδικασία χορήγησης τους¹². Στη συνέχεια, μετά τα αποτελέσματα

Εικόνα 4.1: Απεικόνιση των Περιφερειακών Ζωνών στην Επικράτεια



α/α	Περιφερειακή Ζώνη
ΠΖ-1	Α. Μακεδονία & Θράκη (Έβρος, Καβάλα)
ΠΖ-2	Κ. Μακεδονία (Θεσσαλονίκη)
ΠΖ-3	Κ. Μακεδονία (Χαλκιδική)
ΠΖ-4	Δ. Μακεδονία (Φλώρινα, Κοζάνη)
ΠΖ-5	Ιόνιο, Ήπειρος, Δ. Ελλάδα
ΠΖ-6	Δ. Ελλάδα, Πελοπόννησος
ΠΖ-7	Θεσσαλία
ΠΖ-8	Στερεά Ελλάδα
ΠΖ-9	Απική
ΠΖ-10	Κρήτη
ΠΖ-11	Ν. & Α. Αιγαίο (Δωδεκάνησα, Σάμος, Καστελλόριζο)
ΠΖ-12	Ν. Αιγαίο (Κυκλάδες)
ΠΖ-13	Β. Αιγαίο (Λέσβος)

11. Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012, Άρθρο 21, παρ 16.

12. Απόφαση ΕΕΤΤ 691/1/24-05-2013.

της διαβούλευσης η ΕΕΤΤ εισηγήθηκε σχετικά με όλα τα παραπάνω στον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων¹³. Μετά την έκδοση των σχετικών υπουργικών αποφάσεων^{14,15}, καθορίστηκαν και συντάχθηκαν οι όροι των δικαιωμάτων χρήσης που θα χορηγούνταν.

Στις 27 Δεκεμβρίου 2013, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε το τεύχος προκήρυξης της διαγωνιστικής διαδικασίας¹⁶. Το περιεχόμενο του τεύχους διαμορφώθηκε κατόπιν επεξεργασίας των θέσεων που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση και σε απόλυτη συμφωνία με τα όσα επιτάσσει το ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Επιπλέον, η εν λόγω διαδικασία τέθηκε σε γνώση και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία δεν εξέφρασε αντίθετη άποψη. Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε έναν ανοικτό και διαφανή διαγωνισμό, με βασικές προτεραιότητες:

- την ανταγωνιστική ανάπτυξη της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της αμεροληψίας και της αναλογικότητας,
- τη μεγιστοποίηση της κοινωνικής ωφέλειας σε όρους επάρκειας επιλογών και ποιότητας υπηρεσιών, και
- την εξεύρεση της καλύτερης δυνατής λύσης για την αποτίμηση και αποδοτική αξιοποίηση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, που αποτελεί σπάνιο εθνικό πόρο.

Σημείωση: Η διαγωνιστική διαδικασία της ΕΕΤΤ για την ανάπτυξη δικτύου επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης ολοκληρώθηκε στις 7 Φεβρουαρίου 2014. Η εταιρία με την επωνυμία «Ανώνυμη Εταιρία Παροχής Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου Ψηφιακών Μεταδόσεων» και το διακριτικό τίτλο «DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ» υπέβαλε τη μοναδική προσφορά και, μετά την εξέταση των κριτηρίων προεπιλογής, ανακηρύχθηκε υπερθεματιστής για τα δικαιώματα του εθνικού δικτύου και σύμφωνα με τους όρους του διαγωνισμού και για τα δικαιώματα των δικτύων περιφερειακής εμβέλειας, έναντι συνολικού τιμήματος 18,6 εκατ. ευρώ. Σύμφωνα με την υπουργική απόφαση, η ανάπτυξη του δικτύου (roll-out) περιλαμβάνει την ανάπτυξη 156 κέντρων εκπομπής σε συγκεκριμένα σημεία και επιπλέον σταθμούς συμπληρωματικής κάλυψης, εφόσον απαιτηθούν, εντός του 2014.

4.2. Αδειοδότηση στη Ζώνη των 3,4-3,8GHz

Η εναρμόνιση της χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,4-3,8GHz είναι ένας από τους βασικούς στόχους του Ψηφιακού Θεματολογίου 2020. Τα 400MHz συνεχούς φάσματος αποτελούν ένα σημαντικό πλεονέκτημα, καθώς η ζώνη θεωρείται σημαντική για τη μελλοντική ανάπτυξη

και παροχή ευρυζωνικών ασύρματων υπηρεσιών επικοινωνιών στην Ευρώπη, ενώ η αξιοποίησή της έχει συμπεριληφθεί στο πρόγραμμα πολιτικής για το ραδιοφάσμα της ΕΕ (Radio Spectrum Policy Program-RSPP). Η ζώνη των 3,4-3,8GHz, λόγω της διαφορετικής τρέχουσας χρήσης και εμπορικής ζήτησης, χωρίζεται στις ακόλουθες δύο υποζώνες:

- 3,4-3,6GHz όπου δραστηριοποιούνται τρεις πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών, παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης (Fixed Wireless Access-FWA).
- 3,6-3,8GHz όπου έχουν δεσμευτεί δύο φασματικά τμήματα συνολικού εύρους 60MHz, με σκοπό την αποκλειστική παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω των δημόσιων αγροτικών δικτύων (MAN).

Η Διαγωνιστική Διαδικασία

Το 2013, η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τις οδηγίες της απόφασης 243/2012/ΕΕ¹⁷, διενήργησε δύο δημόσιες διαβουλεύσεις σχετικά με τη διάθεση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,4-3,8GHz. Η πρώτη διαβούλευση που πραγματοποιήθηκε το Φεβρουάριο του 2013 είχε ως σκοπό τη διερεύνηση των αναγκών της αγοράς αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τη συγκέντρωση των απόψεων των ενδιαφερόμενων σχετικά με την προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ διαδικασία για τη χορήγηση των δικαιωμάτων. Οι προτάσεις της ΕΕΤΤ σε σημαντικά ζητήματα όπως: (α) διάρκεια ισχύος των δικαιωμάτων, (β) φασματικό εύρος και αριθμός δικαιωμάτων, (γ) τεχνικά μέτρα αποφυγής παρεμβολών και (δ) αποτίμηση αξίας φάσματος βασίστηκαν σε αρχές βέλτιστης χρήσης φάσματος και στην ανάγκη δημιουργίας κατάλληλων συνθηκών για ανάπτυξη προηγμένων ευρυζωνικών ασύρματων δικτύων πρόσβασης στη ζώνη των 3,4-3,8GHz. Επιπρόσθετα, για την εκτίμηση της τιμής εκκίνησης αξιοποιήθηκε η υφιστάμενη ευρωπαϊκή πρακτική, η διαμόρφωση σεναρίων επιχειρηματικής επένδυσης, η αναλογική εκτίμηση του κόστους αντικατάστασης υφιστάμενων ζεύξεων, καθώς και τα αποτελέσματα των διαβουλεύσεων με την αγορά. Σημειώνεται ότι ως βάση για τον υπολογισμό του κόστους χρησιμοποιήθηκε τμήμα φάσματος 2x5MHz. Στη διαβούλευση συμμετείχαν επτά φορείς και εταιρίες (COSMOTE, CRAIG, ESOA-EUROPEAN SATELLITE OPERATORS ASSOCIATION, NOKIA

13. Απόφαση ΕΕΤΤ 700/1/29-08-2013.

14. Απόφαση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων με αρ. 45858/1790/12-09-2013 «Περιορισμός του αριθμού των προς παροχή δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής εθνικής και περιφερειακής κάλυψης και καθορισμός του είδους της διαγωνιστικής διαδικασίας σύμφωνα με το άρθρο 23 παρ. 3 του Ν.4070/2012», ΦΕΚ 2359/Β/20-09-2013.

15. Απόφαση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων με αρ. 68148/2461/20-12-2013 «Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 45858/1799/Φ150 απόφασης του Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων «Περιορι-

σμός του αριθμού των προς παροχή δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής εθνικής και περιφερειακής κάλυψης και καθορισμός του είδους της διαγωνιστικής διαδικασίας σύμφωνα με το άρθρο 23, παρ. 3 του Ν.4070/2012», ΦΕΚ 3275/Β/23-12-2013.

16. Απόφαση ΕΕΤΤ 701/01/23-12-2013, «Έγκριση τεύχους προκήρυξης της δημοπρασίας για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής».

17. Απόφαση αριθ. 243/2012/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14^{ης} Μαρτίου 2012 σχετικά με την καθιέρωση πολυετούς προγράμματος πολιτικής για το ραδιοφάσμα.

SIEMENS NETWORKS, ΟΤΕ, VODAFONE, WIND) και αποτυπώθηκε το ενδιαφέρον της αγοράς τόσο για διατήρηση και επαύξηση φάσματος στην υποζώνη των 3,4-3,6GHz όσο και για απόκτηση νέων δικαιωμάτων στην υποζώνη των 3,6-3,8GHz.

Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ αξιοποιώντας τα αποτελέσματα της παραπάνω διαβούλευσης, έθεσε σε νέα δημόσια διαβούλευση (16 Μαΐου-3 Ιουνίου 2013) το σχέδιο του τεύχους προκήρυξης στο οποίο καθορίζονταν η διαγωνιστική διαδικασία, τα φασματικά τμήματα για την ανανέωση ή τη χορήγηση δικαιωμάτων, η διάρκεια ισχύος και το εύρος των σχετικών δικαιωμάτων, η προτεινόμενη τιμή εκκίνησης και οι τεχνικοί και λειτουργικοί όροι των δικαιωμάτων.

Τα φασματικά τμήματα για τα οποία μπορούν να ανανεωθούν δικαιώματα, βρίσκονται στην περιοχή 3,4-3,6GHz, στην οποία ένα δικαίωμα λήγει στα τέλη του 2015 και τρία το 2016, και περιλαμβάνουν:

- Τμήμα ραδιοσυχνοτήτων εύρους ζώνης 2x30MHz στη φασματική περιοχή 3,410 – 3,440GHz και 3,510 – 3,540GHz.
- Τμήμα ραδιοσυχνοτήτων εύρους ζώνης 2x30MHz στη φασματική περιοχή 3,440 – 3,470GHz και 3,540 – 3,570GHz.

- Τμήμα ραδιοσυχνοτήτων εύρους ζώνης 2x20MHz στη φασματική περιοχή 3,470-3,490 και 3,570-3,590GHz.

Τα φασματικά τμήματα για τα οποία θα χορηγηθούν νέα δικαιώματα βρίσκονται στην περιοχή 3,6-3,8GHz και περιλαμβάνουν:

- Δύο τμήματα εύρους ζώνης 50MHz στη φασματική περιοχή 3,600 – 3,670GHz και 3,700 – 3,770GHz.
- Ένα τμήμα εύρους ζώνης 40MHz στη φασματική περιοχή 3,600 – 3,670GHz και 3,700 – 3,770GHz, αποτελούμενο από δύο μη συνεχόμενα τμήματα των 20MHz.

Σημείωση: Η διαγωνιστική διαδικασία, που πραγματοποιήθηκε με ίδια μέσα της ΕΕΤΤ, ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2014 και ολοκληρώθηκε στις 17 Μαρτίου 2014 με την κατακύρωση ενός δικαιώματος χρήσης συχνοτήτων στις φασματικές περιοχές 3,440-3,470GHz και 3,540-3,570GHz στην εταιρεία ΟΤΕ με τίμημα 2,542 εκατ. ευρώ.



Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
**Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή** Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

5. Με Επίκεντρο τον Καταναλωτή

Η ενημέρωση και η πρόασηψη των συμφερόντων του καταναλωτή αποτελούν κορυφαία προτεραιότητα για την ΕΕΤΤ. Στο πλαίσιο αυτό και εντός του 2013, η Αρχή διαχειρίστηκε περισσότερα από 12.000 γραπτά αιτήματα, καταγγελίες και παράπονα, μέσω του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ), ενώ ανέλαβε σημαντικές πρωτοβουλίες και ανέπτυξε νέες διαδικτυακές εφαρμογές που παρέχουν σύγχρονες υπηρεσίες στον πολίτη.

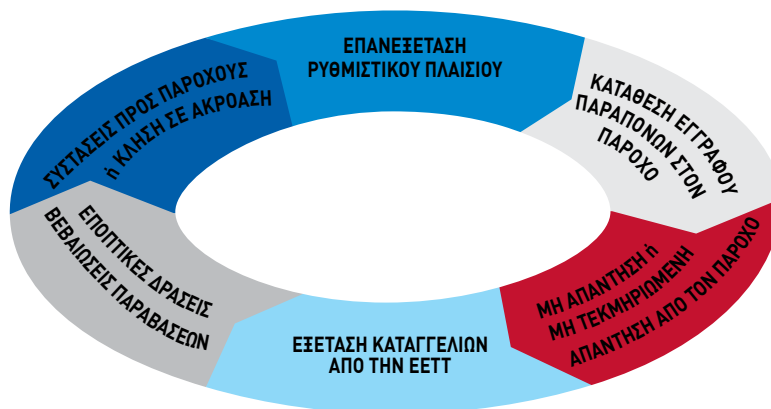
5.1. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών: Υποστήριξη Πρώτης Γραμμής

Αξιοποιώντας την πολύτιμη εμπειρία των οκτώ χρόνων λειτουργίας του, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Κατα-

ναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ αποτελεί σημείο αναφοράς για το καταναλωτικό κοινό σε θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, αλλά και αφετηρία για μία σειρά εποπτικών και ρυθμιστικών παρεμβάσεων προς όφελος της αγοράς και των καταναλωτών.

Κατά τη διάρκεια του 2013, ο ΤΕΚ κατέγραψε και διαχειρίστηκε 12.015 γραπτές καταγγελίες (έναντι 9.947 το προηγούμενο έτος, αύξηση δηλαδή κατά 20,79%), εκ των οποίων το 84,6% αφορούσε υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, σταθερής τηλεφωνίας ή διαδικτύου, το 10,5% θέματα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, το 1,6% ταχυδρομικές υπηρεσίες και το 3,3% θέματα γενικής ενημέρωσης (Πίνακας 5.1).

Διάγραμμα 5.1: Τρόπος Λειτουργίας Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών ΕΕΤΤ



Σημείωση: Για την καλύτερη εξυπηρέτησή του, ο καταναλωτής θα πρέπει να αποσταθεί πρώτα και κύρια στον πάροχό του, ζητώντας εγγράφως την επίλυση των όποιων θεμάτων και κατόπιν στις αρμόδιες αρχές και υπηρεσίες, όπως είναι η ΕΕΤΤ.

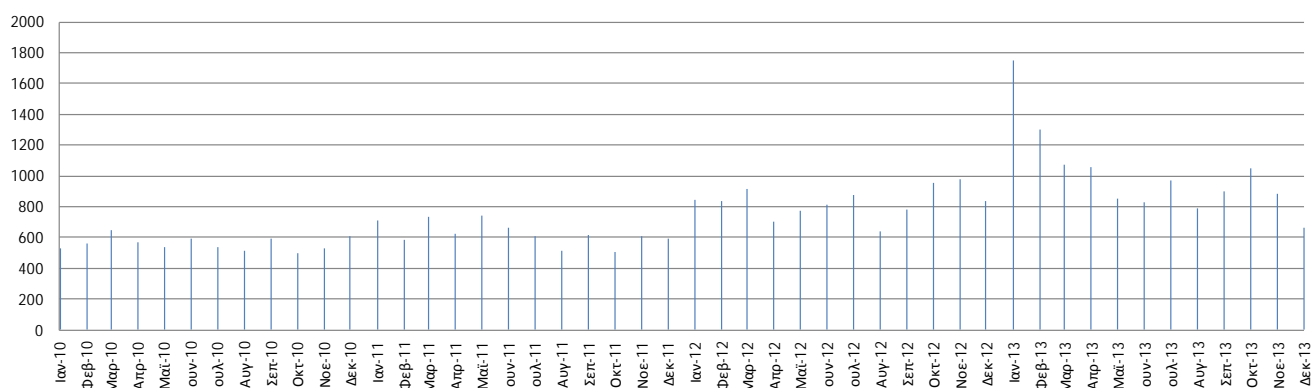
Πίνακας 5.1: Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/Καταγγελιών (σε ποσοστό %)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων (Κεραίες)	6	6	13	17,5	20	15,3	10,5
Υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών	90	89	78	75,1	75	76,7	84,6
Διαδίκτυο	10	10	3	4,5	2,1	1,4	30,0
Κινητή Τηλεφωνία	3	4	12	17	17,2	19,7	29,3
Σταθερή Τηλεφωνία	77	75	63	48	50,5	48,2	21,3
Πολυμεσικές Υπηρεσίες	0	0	0	5,6	5,2	7,2	4,0
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες	1	1	2	2,1	2,4	1,7	1,6
Γενική Ενημέρωση	3	4	7	5,2	2,6	6,3	3,3

Πηγή: ΕΕΤΤ

Σημείωση: Η διαφορά στα ποσοστά των γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για το 2013 σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, οφείλεται στο γεγονός ότι οι καταγγελίες που αφορούν υπηρεσίες double play και triple play καταχωρούνται πλέον ως καταγγελίες διαδικτύου. Ως αποτέλεσμα, το ποσοστό των καταγγελιών διαδικτύου εμφανίζει μεγάλη αύξηση και το αντίστοιχο της σταθερής τηλεφωνίας, σημαντική μείωση.

Διάγραμμα 5.2: Μηνιαία Εξέλιξη Γραπτών Καταγγελιών για Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2010-2013)



Πηγή: ΕΕΤΤ

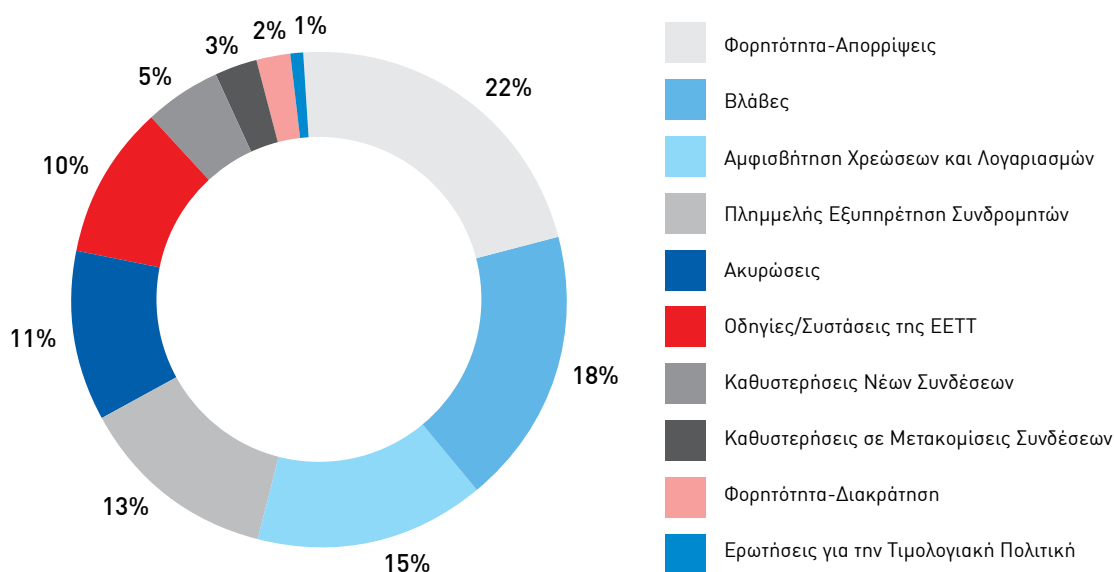
Η συνολική εικόνα για την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 5.2, σύμφωνα με το οποίο, το 2013 τα καταγεγραμμένα αιτήματα/καταγγελίες σημείωσαν ανοδική τάση, με το μέσο μηνιαίο αριθμό να ανέρχεται σε 1.001 από 829 το 2012.

Το 2013, το 35,53% των καταγγελιών για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αφορούσε θέματα Τοπικού Βρόχου (π.χ., βλάβες, ακυρώσεις σύνδεσης, αμφισβητήσεις χρεώσεων, ελλιπή εξυπηρέτηση συνδρομητών, αυθαίρετες ενεργοποιήσεις συνδέσεων, χρεώσεις από Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, απορρίψεις αιτημάτων φορητότητας, κ.ά.) και περίπου το 25,12% σχετιζόταν με θέματα σταθερής τηλεφωνίας (π.χ., βλάβες, αμφισβήτηση

λογαριασμών, καθυστέρηση ενεργοποίησης, ακυρώσεις). Από το σύνολο των καταγγελιών, μεγάλος αριθμός αφορούσε απορρίψεις αιτημάτων φορητότητας από τους παρόχους (19,31%), αμφισβητήσεις χρεώσεων (23,13%) και βλάβες (11,17%). Η κατανομή των καταγγελιών σε σταθερή και κινητή τηλεφωνία παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 5.3 και 5.4 ανά κατηγορία και αναλυτικότερα για θέματα Τοπικού Βρόχου, στο Διάγραμμα 5.5.

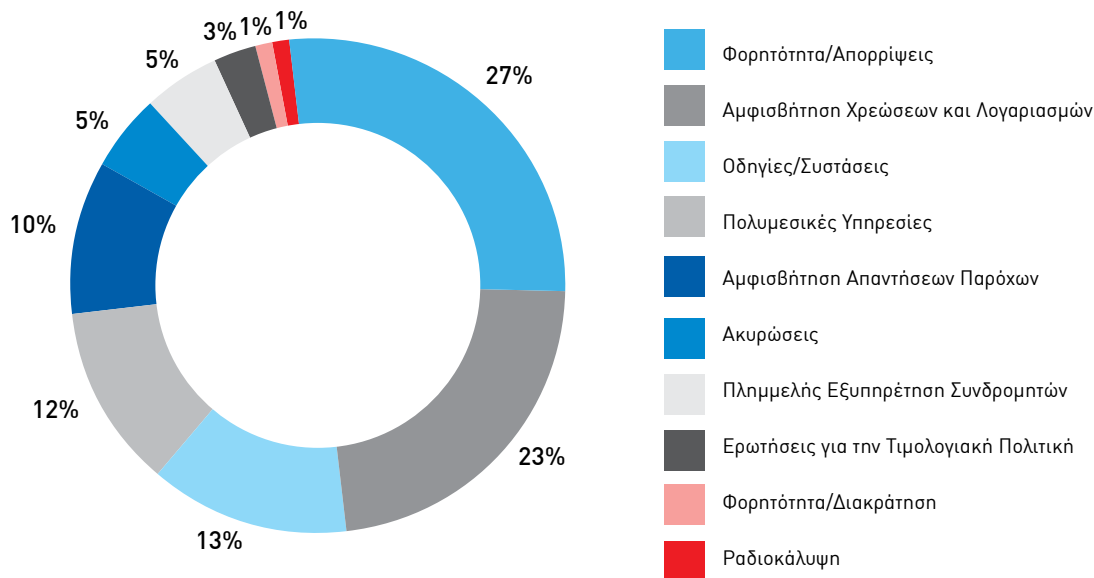
Αναφορικά με το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, καταγράφηκαν 1.291 γραπτές καταγγελίες για ραδιοηλεκτρονικά ζητήματα και κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Η αναλυτική κατηγοριοποίηση των καταγγελιών αυτών παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 5.6.

Διάγραμμα 5.3: Κατανομή Καταγγελιών Σταθερής Τηλεφωνίας (2013)

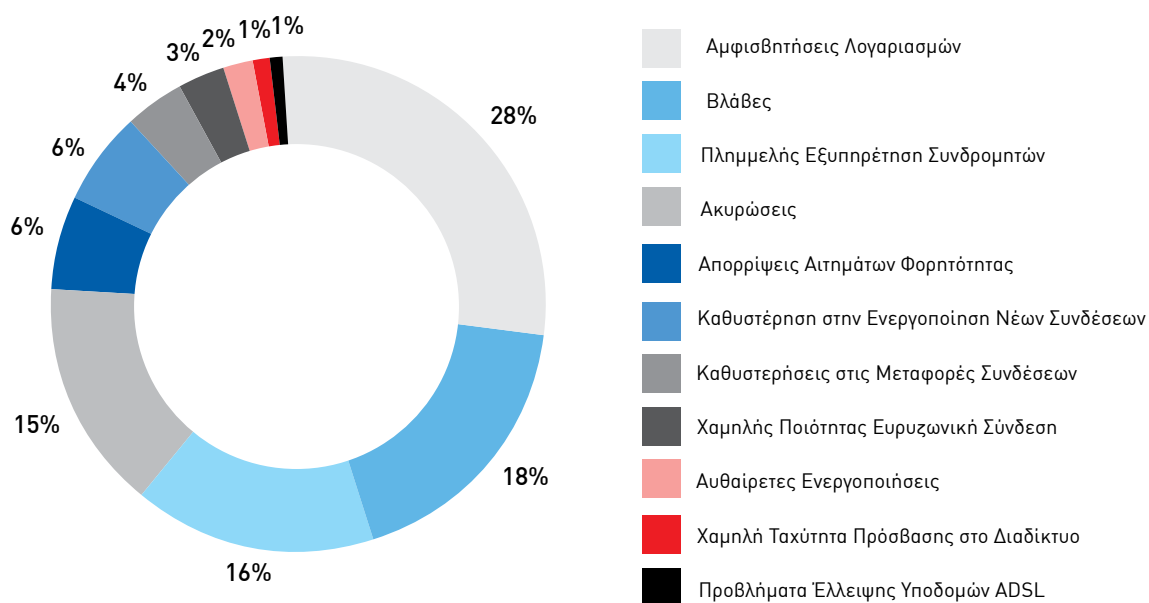


Πηγή: ΕΕΤΤ

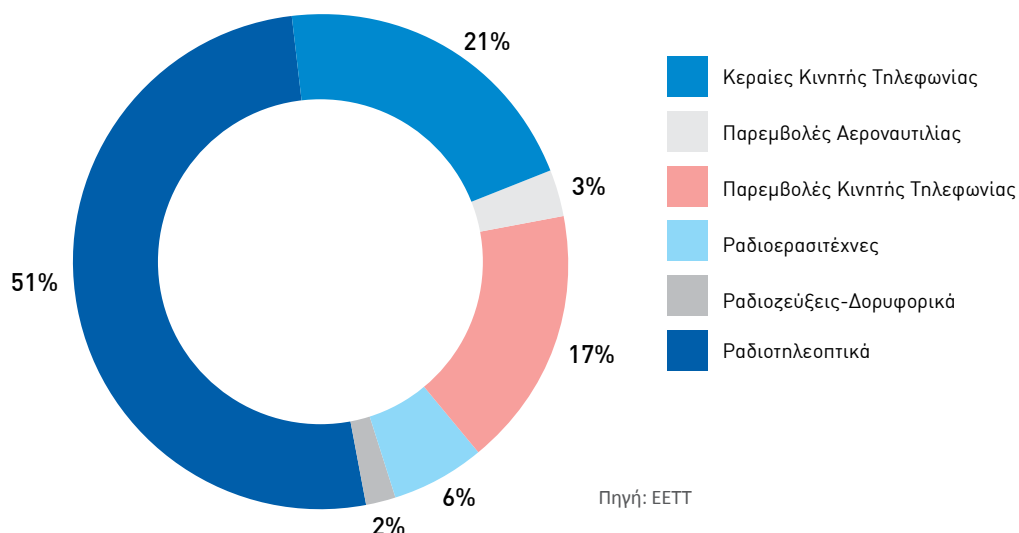
Διάγραμμα 5.4: Κατανομή Καταγγελιών Κινητής Τηλεφωνίας (2013)



Διάγραμμα 5.5: Κατανομή Καταγγελιών για Τοπικό Βρόχο (2013)



Διάγραμμα 5.6: Κατανομή Καταγγελιών για Θέματα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων (2013)



Πηγή: ΕΕΤΤ

Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ έλαβε 203 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες, εκ των οποίων το 71,92% 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 5.7. Λόγω της αύξησης των έγγραφων καταγγελιών και της δυσχερέστερης διαχείρισης προς όφελος του καταναλωτή -όπως αποτυπώνεται και στους σχετικούς δείκτες (Διάγραμμα 5.8)- ο καταναλωτής παραλαμβάνει την απάντηση της ΕΕΤΤ ή τη δρομολόγηση της καταγγελίας του στον πάροχο, σε περίπου οκτώ εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της στην ΕΕΤΤ.

Δείκτες Ποιότητας

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

- Δείκτης ΚΡ11: Αποτυπώνει το ποσοστό ικανοποίησης των καταναλωτών από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τον ΤΕΚ. Το 2013 ο ΚΡ11 ξεπέρασε το 99,95, έναντι 98,75% το προηγούμενο έτος.
- Δείκτης ΚΡ12: Αναφέρεται στο χρόνο διαχείρισης των έγγραφων καταγγελιών που δέχεται ο ΤΕΚ. Το 2013 ο δείκτης ΚΡ12 ήταν 8,39 εργάσιμες

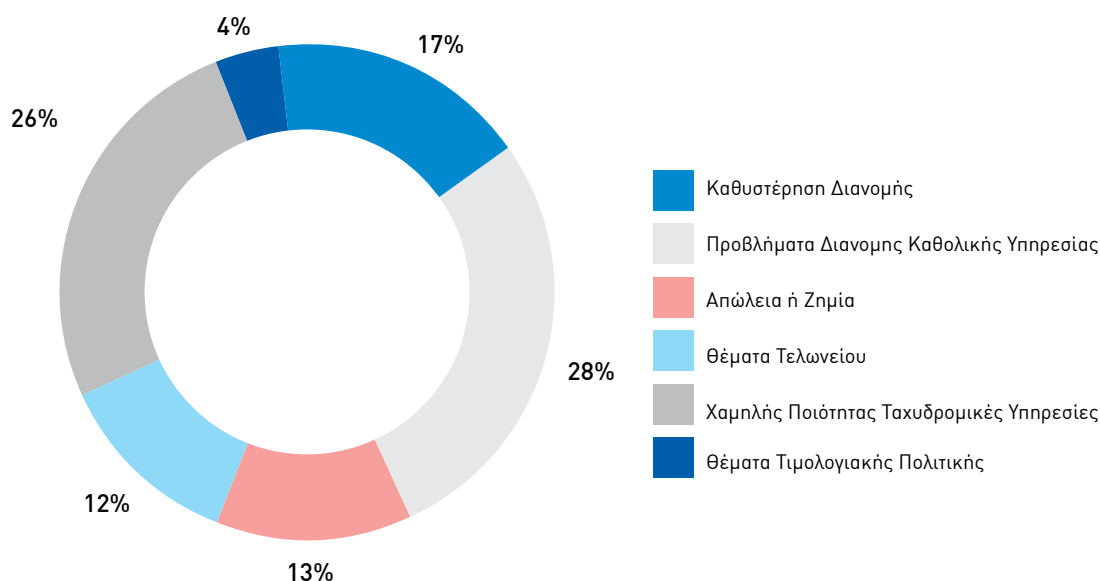
ημέρες, έναντι 4,51 εργάσιμων ημερών το προηγούμενο έτος, κυρίως λόγω του αυξημένου κατά 20,79% όγκου έγγραφων καταγγελιών που δέχτηκε το 2013.

- Δείκτης ΚΡ13: Αποτυπώνει το ποσοστό καταγγελιών, που απαντήθηκαν προς όφελος του καταναλωτή, των οποίων η επεξεργασία έχει ολοκληρωθεί από τον ΤΕΚ. Για το 2013, ο ΚΡ13 ήταν 30,79% έναντι 45,57% το προηγούμενο έτος, μεταβολή που οφείλεται επίσης στην αύξηση κατά 20,79% των έγγραφων καταγγελιών.

Ρυθμιστικές, κανονιστικές και εποπτικές δράσεις που προέκυψαν από το έργο του ΤΕΚ

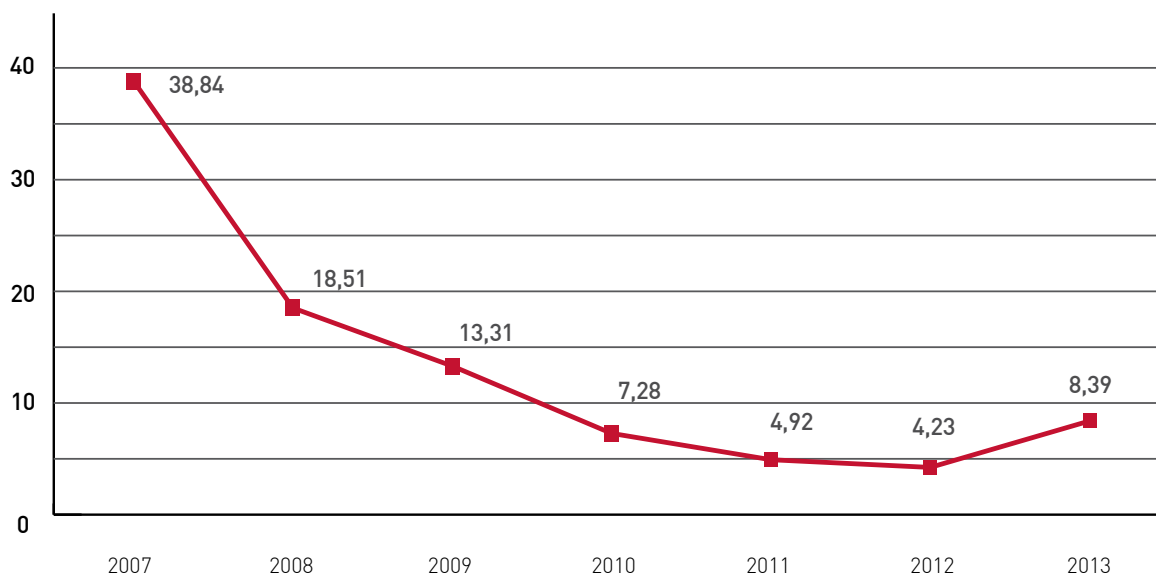
Το 2013, το έργο του ΤΕΚ συνετέλεσε σε μία σειρά από σημαντικές ρυθμιστικές δράσεις όπως η επικαιροποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών. Παράλληλα, η διαχείριση των καταγγελιών οδήγησε στη διενέργεια εποπτικών ελέγχων, όπως αυτεπάγγελτων ελέγχων του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, καθώς και 240 ελέγχων σε σημεία πώλησης (καταστήματα) παρόχων και συνεργατών τους προς εξακρίβωση της συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο. Επιπλέον, αξιοποιώντας τα στοιχεία από συνολικά 12.015 γραπτές καταγγελίες, η ΕΕΤΤ εξέδωσε δύο συστάσεις προς καταναλωτές και διενήργησε εννέα ακροάσεις παρόχων που κατέληξαν σε μία ανάκληση άδειας λειτουργίας και στην επιβολή κυρώσεων. Περισσότερες πληροφορίες για τις κυρώσεις που επιβλήθηκαν, αναφέρονται στις επόμενες ενότητες.

Διάγραμμα 5.7: Κατανομή Καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2013)



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 5.8: Ημέρες Ανταπόκρισης της ΕΕΤΤ σε Γραπτές Καταγγελίες (2007-2013)



Πηγή: ΕΕΤΤ

5.2. Κανονιστικές, Ρυθμιστικές και Εποπτικές Παρεμβάσεις προς Όφελος του Καταναλωτή

Έκδοση του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Το Φεβρουάριο του 2013, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κανονισμό για τους όρους αδειοδότησης και λειτουργίας των παρόχων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, σύμφωνα με το αναθεωρημένο ευρωπαϊκό και εθνικό ρυθμιστικό πλαίσιο και με γνώμονα την προστασία 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 πρόωπο τερματισμό της σύμβασης, καθώς και τη μη χρέωση αναμονής στις υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου.

Έκδοση του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών

Η φορητότητα αριθμού αποτελεί βασικό παράγοντα για την τόνωση του ανταγωνισμού στην αγορά τηλε-

φωνίας καθότι προσφέρει στους συνδρομητές τη δυνατότητα να επιλέγουν μεταξύ παρόχων, με κριτήριο το κόστος και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται αλλαγή τηλεφωνικού αριθμού. Στο πλαίσιο της προσπάθειας για διαφύλαξη του δικαιώματος φορητότητας αριθμών, η ΕΕΤΤ εξέδωσε σχετική απόφαση¹⁸ η οποία περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες αλλαγές:

- Αίρονται ορισμένοι εκ των υφιστάμενων λόγων απόρριψης των αιτήσεων φορητότητας, όπως η απόρριψη εξαιτίας της προσωρινής διακοπής της σύνδεσης λόγω οφειλών.
 - Ορίζεται η διαδικασία και το ύψος της αποζημίωσης προς τους συνδρομητές λόγω καθυστέρησης υλοποίησης της φορητότητας ή καταχρηστικής μεταφοράς των αριθμών τους.
 - Μειώνεται ο χρόνος εξέτασης των αιτήσεων φορητότητας από τον υφιστάμενο πάροχο.
- Σε συνέχεια της απόφασης αυτής, η ΕΕΤΤ ενέτεινε τους ελέγχους και κάλεσε εταιρίες σε ακροάσεις επί του θέματος, συμβάλλοντας στη σημαντική μείωση του αριθμού των αδικαιολόγητων απορρίψεων αιτήσεων φορητότητας. Περισσότερες λεπτομέρειες περιγράφονται στις ενότητες 6.2.12 και 6.3.4.

Μείωση στα τέλη τερματισμού κλήσεων προς κινητά δίκτυα

Σε συνέχεια της σχετικής απόφασης της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πλαίσιο, από την 1^η Ιανου-

18. Απόφαση ΕΕΤΤ 696/115/11-07-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική

Αγορά», ΦΕΚ 1873/Β/2013.

αρίου 2014, η τιμή των τελών στη χονδρική αγορά τερματισμού κλήσεων προς όλα τα κινητά δίκτυα μειώνεται κατά 6,3%. Συγκεκριμένα, ορίζεται σε 1,189 ευρώ/λεπτό/λεπτό από 1,269 ευρώ/λεπτό/λεπτό που ισχύει για το έτος 2013. Η συγκεκριμένη μείωση ενισχύει την προσπάθεια της ΕΕΤΤ να διασφαλίσει ότι οι καταναλωτές αποκομίζουν το μέγιστο όφελος όσον αφορά την επιλογή, την τιμή και την ποιότητα των υπηρεσιών που απολαμβάνουν. Παράλληλα, η απόφαση αυτή εκτιμάται ότι οδήγησε σε πτώση των τιμών και στη λιανική αγορά κλήσεων από σταθερά προς κινητά, αποφέροντας σημαντικά οικονομικά οφέλη για τον τελικό καταναλωτή.

Ανάκληση άδειας λειτουργίας παρόχου υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης

Τον Ιούλιο του 2013 και κατόπιν πλήθους καταγγελιών από καταναλωτές και αυτεπάγγελτους ελέγχους, η ΕΕΤΤ αποφάσισε την ανάκληση της άδειας λειτουργίας της εταιρίας «Dynamic Communication and Technology Limited» (D.C.&T. Ltd) λόγω σοβαρών και επανειλημμένων παραβάσεων του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), του Κανονισμού Γενικών Αδειών, καθώς και της νομοθεσίας περί προστασίας καταναλωτή. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ ανακάλεσε τα δικαιώματα χρήσης των αριθμών 54787 και 54380 από τους οποίους αποστέλλονταν προς καταναλωτές σύντομα μηνύματα (sms) αυξημένης χρέωσης.

Παρεμβάσεις για την Προστασία των Καταναλωτών από Απρόσκλητες Κλήσεις Εξωτερικού

Η ΕΕΤΤ παρενέβη ώστε να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά το φαινόμενο απρόσκλητων μαζικών κλήσεων σε συνδρομητές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας από ορισμένους αριθμούς εξωτερικού. Οι κλήσεις αυτές, που είναι σκόπιμα σύντομες ώστε να εμφανίζονται ως αναπάντητες, επιδιώκουν να παροτρύνουν τον ανυποψίαστο καλούμενο χρήστη εντός της Ελλάδος να απαντήσει και ως αποτέλεσμα να υποστεί υψηλή χρέωση. Στο πλαίσιο αυτό, διενεργήθηκαν έλεγχοι των αριθμών εκκίνησης και ενημερώθηκαν οι εμπλεκόμενοι πάροχοι, με τους οποίους η ΕΕΤΤ παραμένει σε επαφή, ώστε να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα.

5.3. Ηλεκτρονικές Εφαρμογές

Η ΕΕΤΤ συνέχισε την ανάπτυξη και διάθεση στο www.eett.gr εύχρηστων εργαλείων που επιτρέπουν στους ίδιους τους καταναλωτές να ενημερώνονται, να συγκρίνουν και να επιλέγουν ηλεκτρονικές και ταχυδρομικές υπηρεσίες.

ΥΠΕΡΙΩΝ (Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων)

Το «ΥΠΕΡΙΩΝ» αποτελεί την αναβαθμισμένη έκδοση του «Συστήματος Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Υπηρεσιών» (ΣΑΠΕΣ) για ADSL ή VDSL συνδέσεις και συνιστά ένα καινοτόμο, αξιόπιστο και εύχρηστο σύστημα αποτίμησης της ποιότητας των ευρυζωνικών συνδέσεων που ανέπτυξε η ΕΕΤΤ στηριζόμενη στην πλατφόρμα του Measurement Lab Partnership (M-Lab). Σημαντικός παράγοντας, τόσο για την αποτελεσματικότητα του ΥΠΕΡΙΩΝ όσο και για την αξιοποίηση των δεδομένων που προσφέρει, είναι η κοινή αποδοχή της μεθοδολογίας που ακολουθείται για τις μετρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, επιλέχθηκε μια ουδέτερη πλατφόρμα αναφοράς για την αντικειμενική από-άκρο-σε-άκρο μέτρηση των παραμέτρων δικτύου.

Στο www.hyperiontest.gr, οι ίδιοι οι συνδρομητές μετρούν, ελέγχουν και ταυτόχρονα συγκρίνουν την απόδοση, την πραγματική ταχύτητα και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευρυζωνικής τους σύνδεσης ανά γεωγραφική περιοχή.

Το 2013, ο διαδικτυακός τόπος www.hyperiontest.gr απέκτησε ανανεωμένη ταυτότητα, σύγχρονο σχεδιασμό, εμπλουτισμένο περιεχόμενο και βελτιωμένη λειτουργικότητα, διευκολύνοντας την πλοήγηση των χρηστών. Επίσης, προστέθηκε forum για την επικοινωνία ανάμεσα στους χρήστες και την επίλυση τεχνικών θεμάτων. Η ενσωμάτωση του εργαλείου μέτρησης διαγνωστικών βελτιώθηκε, ενώ ο διαδικτυακός τόπος είναι διαθέσιμος και στην αγγλική γλώσσα. Σημειώνεται ότι ο σχεδιασμός του ΥΠΕΡΙΩΝ είναι φιλικός προς το χρήστη (user-friendly), λαμβάνοντας υπόψη ότι οι τελικοί χρήστες-καταναλωτές δεν είναι πάντα τεχνικά καταρτισμένοι, επιθυμούν άμεσο αποτέλεσμα μετρήσεων και απαιτούν το αποτέλεσμα των μετρήσεων να είναι εύκολα κατανοητό. Το ΥΠΕΡΙΩΝ όπως φαίνεται στην εικόνα 5.1, προσφέρει μια απλή γραφική διεπαφή στο χρήστη παρέχοντάς του τη δυνατότητα εύκολα, απλά και άμεσα να:

- μετρήσει την πραγματική ταχύτητα και να αξιολογήσει τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευρυζωνικής του σύνδεσης,
- γνωρίζει το ιστορικό των μετρήσεών του,
- περιηγηθεί στο γεωγραφικό χάρτη στον οποίο απεικονίζονται συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία για την απόδοση των ευρυζωνικών συνδέσεων σε διαφορετικά επίπεδα εστίασης.

Για την πραγματοποίηση μετρήσεων, οι χρήστες ακολουθούν τρία βήματα:

1. Κάνουν εγγραφή στο hyperiontest.gr, δηλώνοντας e-mail, διεύθυνση, πάροχο και ονομαστική ταχύτητα.
2. Επιλέγουν εργαλείο μέτρησης (Network Diagnostic Tool-NDT, Glasnost).

Εικόνα 5.1: Αρχική Σελίδα ΥΠΕΡΙΩΝ



3. Ενεργοποιούν την υπενθύμιση για τη διενέργεια τακτικών μετρήσεων με τη χρήση του M-Lab Notifier. Απαιτείται η διεξαγωγή τουλάχιστον τριών μετρήσεων σε διαφορετικούς χρόνους, ώστε οι χρήστες να έχουν πλήρη εικόνα για την ευρυζωνική τους σύνδεση. Ο κάθε εγγεγραμμένος χρήστης έχει τη δυνατότητα να εξατομικεύει τα στατιστικά στοιχεία των μετρήσεων, τηρώντας ιστορικό σε μορφή γραφήματος ή αρχείου δεδομένων (Εικόνα 5.2). Το αρχείο δεδομένων των μετρήσεων μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως αντικειμενικό στοιχείο για την απόδοση της ευρυζωνικής σύνδεσης σε περίπτωση επικοινωνίας του καταναλωτή με τον τηλεπικοινωνιακό του πάροχο. Επιπλέον, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αποτυπώνει τα αποτελέσματα των μετρήσεών του στο χάρτη της Ελλάδας (Εικόνα 5.3), γεγονός που τον

διευκολύνει να εστιάσει σε διαφορετικά επίπεδα λεπτομέρειας και να δει αναλυτικά τα στατιστικά στοιχεία σύμφωνα με διαφορετικές παραμέτρους (διεύθυνση/οδό, ταχυδρομικό κωδικό, δήμο, περιφέρεια κ.ο.κ.). Το 2013, το ΥΠΕΡΙΩΝ παρουσιάστηκε στο ευρύ κοινό με διαδικτυακή καμπάνια σε ηλεκτρονικά μέσα, επιτυγχάνοντας 7.860.380 impressions (1.782.000 στα μέσα και 6.078.380 σε Google και Facebook) και σημειώνοντας 111.582 επισκεψεις χρηστών. Έως τα τέλη του 2013, είχαν γραφτεί 11.181 χρήστες, οι οποίοι πραγματοποίησαν 69.085 μετρήσεις. Επίσης, δημιουργήθηκε ενημερωτικό video που παρουσιάζει τη χρησιμότητα του ΥΠΕΡΙΩΝ, παρέχοντας ταυτόχρονα οδηγίες για την εγγραφή και την πλοήγηση στο hyperiontest.gr. Η χρησιμότητα του ΥΠΕΡΙΩΝ έχει καταστήσει το

εργαλείο ήδη δημοφιλές και σε άλλες ρυθμιστικές αρχές και φορείς, ενώ αναλυτική παρουσίασή του έχει γίνει με επιτυχία:

1. Σε παρόχους και καταναλωτές στη Λευκωσία, στο πλαίσιο συνάντησης με το Γραφείο Επιτρόπου Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ) το Φεβρουάριο του 2013. Το ΓΕΡΗΕΤ έχει χρησιμοποιήσει τον ανοικτό πηγαίο κώδικα του ΥΠΕΡΙΩΝ για την υλοποίηση αντίστοιχου μετρητικού εργαλείου στην Κύπρο, το 2B2T (www.2b2t.ocespr.org.cy).
2. Στην Ολομέλεια του BEREC, το Μάρτιο του 2013, στη Λιουμπλιάνα της Σλοβενίας, κατά τη διάρκεια workshop με αντικείμενο εργαλεία μέτρησης ευρωζωνικότητας, όπου παρουσιάστηκαν αντίστοιχα έργα από διάφορα κράτη.
3. Σε ενημερωτική συνάντηση (tutorial) του BEREC Net Neutrality Expert Working Group τον Απρίλιο του 2013 στις Βρυξέλλες μαζί με 17 αντίστοιχα εργαλεία άλλων ευρωπαϊκών κρατών.
4. Σε συνάντηση του WP4/11 (Conformance and Interoperability (C&I) testing) του ITU-T SG11:

Protocols and test specifications, το Νοέμβριο του 2013 στη Γενεύη της Ελβετίας, κατά τη συζήτηση του ερωτήματος Q15/11: Testing as a service (TAAS). Σε συνέχεια της παρουσίασης, η ΕΕΤΤ κλήθηκε να συμμετέχει στην ομάδα μελέτης της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunications Union-ITU) για την ανάδειξη νέων προτύπων αναφορικά με τις μεθόδους μέτρησης σε επίπεδο δικτυακών χαρακτηριστικών.

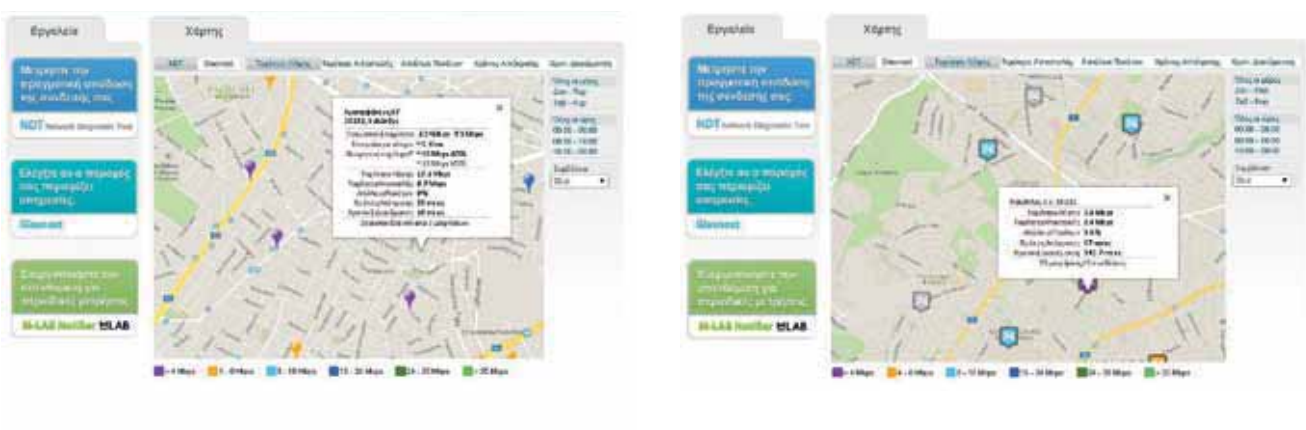
Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Λιανικής

Το Σεπτέμβριο του 2013, η ΕΕΤΤ έθεσε σε πιλοτική εφαρμογή από τους παρόχους, το Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Λιανικής¹⁹. Πρόκειται για μία πρωτοποριακή ηλεκτρονική υπηρεσία που αναπτύχθηκε από την Αρχή, με σκοπό να προσφέρει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να αξιολογούν τα πακέτα που διατίθενται στην ελληνική αγορά για σταθερή και κινητή τηλεφωνία, καθώς και υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Αποτελεί δε τη βάση για την ανάπτυξη από την

Εικόνα 5.2: Γράφημα Ιστορικότητας και Αρχείο Δεδομένων των Μετρήσεων του Χρήστη (παράδειγμα)

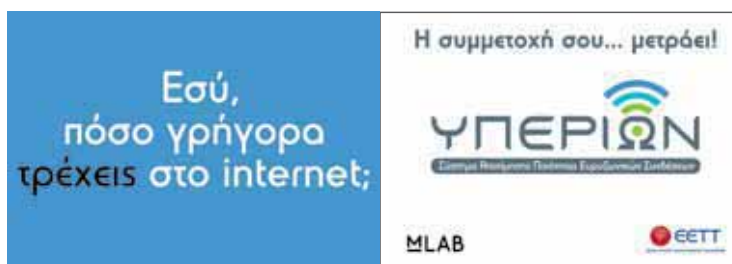


Εικόνα 5.3: Αποτύπωση Μετρήσεων στο Χάρτη Αναλυτικά (αριστερά) και με Γεωγραφική Ομαδοποίηση (δεξιά)



19. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 664/11Β/10-09-2012, ΦΕΚ 2973/Β/08-11-2012 και 688/07/16-04-2013, ΦΕΚ 1149/Β/13-05-2013.

Εικόνα 5.4: Διαφημιστικό Banner για τη Διαδικτυακή Καμπάνια



ΕΕΤΤ -και στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ- μίας ολοκληρωμένης πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών συγκριτικής αξιολόγησης προγραμμάτων, σύμφωνα με το ιδεατό ή πραγματικό προφίλ χρήσης του καταναλωτή.

Το Σύστημα αποτελείται από (α) το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και (β) το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Στο Ηλεκτρονικό Αποθετήριο εισάγονται, μέσω ασφαλούς διαδικτυακής υπηρεσίας και κατά ενοποιημένο τρόπο, τα τιμολογιακά στοιχεία των παρόχων για όλα τα εμπορικά διαθέσιμα πακέτα. Περισσότερα από 800 πακέτα είχαν εισαχθεί στο Σύστημα έως τα τέλη του 2013. Σημειώνεται ότι όλα τα προγράμματα αποτυπώνονται με την ίδια παραμετροποίηση ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση και αξιολόγησή τους. Στον Πίνακα 5.2 αποτυπώνονται τα εμπορικά διαθέσιμα προγράμματα για κάθε μία από τις οκτώ εταιρίες που δραστηριοποιούνται στην εγχώρα αγορά. Πέραν αυτών των προγραμμάτων, στο Σύστημα παρουσιάζονται ακόμη όλα τα επιμέρους πακέτα χρεώσεων προς διεθνείς προορισμούς, καθώς και τα προγράμματα περιαγωγής

Το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο προσφέρει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να αξιολογούν τα πακέτα ανά πάροχο βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων, (π.χ. είδος υπηρεσίας). Σημειώνεται ότι κάθε πακέτο περιγράφεται με περισσότερα από 500 βασικά χαρακτηριστικά εκτός των στοιχείων που αφορούν τις υπηρεσίες περιαγωγής ή διεθνών κλήσεων.

Στην παρούσα μορφή του, το Σύστημα προσφέρει τη δυνατότητα εφαρμογής πέντε φίλτρων αναζήτησης για την παραγωγή στοχευμένων πινάκων για τα προγράμματα ανά εταιρία. Το αποτέλεσμα της αναζήτησης είναι ένας αναλυτικός κατάλογος που περιέχει αναλυτικά όλα τα στοιχεία των προγραμμάτων που πληρούν τα κριτήρια αναζήτησης.

Εντός του 2014, αναμένεται η ολοκλήρωση της διαγωνιστικής διαδικασίας που αφορά το έργο «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής» και η έναρξη υλοποίησής του. Μεταξύ άλλων, το έργο θα παρέχει:

- Ψηφιακές υπηρεσίες παρουσίασης με συνδυαστικό, ενιαίο και ενοποιημένο τρόπο όλων των δημοσιοποιήσιμων λιανικών τιμολογιακών στοιχείων για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Πίνακας 5.2: Εμπορικά Διαθέσιμα Προγράμματα (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, Internet) στις 31-12-2013

COSMOTE	238
CYTA	90
FORTHNET	55
HOL	40
ON TELECOMS	31
OTE	78
VODAFONE	188
WIND	115
Σύνολο	835

- Ψηφιακές υπηρεσίες συγκριτικής αξιολόγησης με αξιόπιστο, έγκυρο και απλό τρόπο, των λιανικών τιμολογίων για υπηρεσίες (σταθερή τηλεφωνία, κινητή τηλεφωνία και διαδίκτυο).
- Ψηφιακές υπηρεσίες άντλησης πρωτογενών στοιχείων και διαδραστικής δημιουργίας πινάκων και γραφικών αποτελεσμάτων εξατομικευμένων (με βάση την αναζήτηση στοιχείων από κάθε χρήστη) στατιστικών αναλύσεων. Επιπλέον, και στη βάση συναθροισμένων στοιχείων ζήτησης και τιμολόγησης, θα αποτυπώνονται πραγματικά στοιχεία τιμών ανά εμπορική κατηγορία προϊόντων.
- Υπηρεσίες ιστού (web services) ώστε να είναι αυτοματοποιημένα αξιοποιήσιμη, από τρίτους, η διαθέσιμη πληροφορία.

Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ» του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ), το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (κοινοτική συμμετοχή) και εθνικούς πόρους (εθνική συμμετοχή).

Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Κατά τη διάρκεια του 2013, η ΕΕΤΤ συνέχισε το έργο της επίβλεψης των στοιχείων Δεικτών Ποιότητας²⁰ που αποστέλλουν οι εγχώριοι πάροχοι σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών των δικτύων σταθερής τηλεφωνίας (POTS/ISDN), σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών (xDSL) και υπηρεσιών VoIP, καθώς και υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών (παραγγελιοληψία, βλαβοληψία, αντιμετώπιση θεμάτων/παραπόνων καταναλωτών/συνδρομητών κ.λπ.). Τα συγκεκριμένα στοιχεία ήταν τα πρώτα με βάση το νέο Κανονισμό Δεικτών Ποιότητας²¹.

Η ΕΕΤΤ συνέταξε νέους οδηγούς για την πληρέστερη καθοδήγηση των παρόχων σχετικά με τον τρόπο παρουσίασης των αποτελεσμάτων. Οι νέοι οδηγοί αποσκοπούν αφενός στην αποφυγή λαθών κατά την υποβολή των στοιχείων και αφετέρου στην προετοιμασία των υπόχρεων παρόχων για την ομαλή μελλοντική μετάβαση σε ένα πληροφοριακό σύστημα αυτόματης ανάγνωσης των δεδομένων. Οι νέοι οδηγοί θα τεθούν σε εφαρμογή από τη μετρητική περίοδο του Β' εξαμήνου 2013. Η Εικόνα 5.5 παρουσιάζει ένα παράδειγμα για το Δείκτη Ποιότητας B01 που αφορά την ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του Δικτύου Πρόσβασης και στο Δίκτυο Κορμού.

Επιπρόσθετα, στα Διαγράμματα 5.9-5.15 (τα οποία είναι διαθέσιμα και στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ²²) παρατίθεται η εξέλιξη της απόδοσης των

παρόχων για επιλεγμένους δείκτες, τόσο συνολικά, όσο και για τους λοιπούς παρόχους σε σχέση με τον ΠΚΥ ΟΤΕ, με βάση στατιστικά στοιχεία που τηρεί η ΕΕΤΤ για τους παρόχους δικτύου με το μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών²³.

Παράλληλα, τον Οκτώβριο του 2013, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το έργο «Μελέτη διεθνών πρακτικών στις μετρήσεις των Δεικτών Ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών για υπάρχουσες και νέες τεχνολογίες και προσαρμογή τους στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών και το κανονιστικό πλαίσιο», το οποίο χρηματοδοτείται από το ΕΣΠΑ. Σκοπός του έργου είναι η διερεύνηση σύγχρονων μεθοδολογιών παροχής πληροφοριών σχετικών με την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το έργο θα διαρκέσει έως και τον Ιούλιο του 2014.

«Έξυπνη» εφαρμογή του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) της ΕΕΤΤ για το Ταχυδρομικό Δίκτυο

Με στόχο την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών για διαρκή εξυπηρέτηση και αξιόπιστη ενημέρωση, από το 2012, η ΕΕΤΤ είχε αναβαθμίσει το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών της (GIS), με χρήση τεχνολογίας Silverlight, προκειμένου να διασφαλισθεί η απρόσκοπτη λειτουργία σε όλους τους φυλλομετρητές (web browsers), η ταχύτερη διαχείριση των γεωγραφικών χαρακτηριστικών και η βελτιωμένη παρουσίαση στο χρήστη.

Με τη νέα εφαρμογή για «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα (smartphones) του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS), η ΕΕΤΤ συμβάλλει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης αναφορικά με τη χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η εφαρμογή, που είναι διαθέσιμη σε λειτουργικό σύστημα iOS και Android, εντοπίζει το πλησιέστερο ταχυδρομικό σημείο εξυπηρέτησης (κατάστημα, πρακτορείο, γραμματοκιβώτιο, γραμματοθυρίδα), ενώ παράλληλα παρέχει όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες και απεικονίζει τη βέλτιστη διαδρομή από το σημείο θέσης προς το σημείο της επιλογής. Πέραν των ανωτέρω νέων ή αναβαθμισμένων εφαρμογών, η ΕΕΤΤ συνεχίζει να διαθέτει για τους καταναλωτές μέσω του διαδικτυακού της τόπου, τις εξής υπηρεσίες:

- Έλεγχος αριθμών αυξημένης χρέωσης.
- Γεωγραφικό Σύστημα Ευρυζωνικότητας.
- Ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας.
- Ηλεκτρονική υποβολή ερωτήματος.

Η συντήρηση και επικαιροποίηση του GIS γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα με ευθύνη της ΕΕΤΤ.

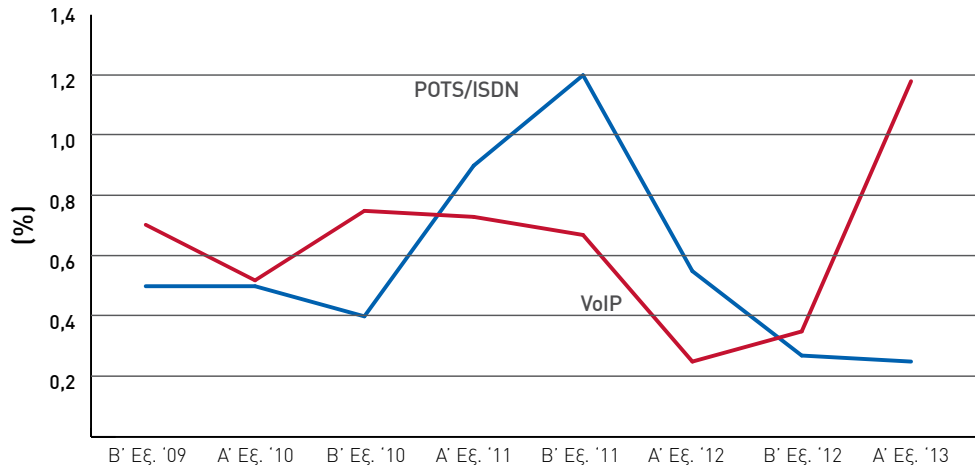
20. Οι ιστοσελίδες με τα αποτελέσματα των Δεικτών Ποιότητας μεταφέρθηκαν από την ενότητα «Για παρόχους» στην ενότητα «Για καταναλωτές» του διαδικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ και πιο συγκεκριμένα, στη νέα περιοχή «Σχετικά με την ποιότητα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», προς διευκόλυνση των καταναλωτών που θέλουν να ενημερωθούν για την ποιότητα των

ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
21. (<http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/QualityIndicators/>).
22. <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/QualityIndicators/PerformanceChart/>
23. Πάροχοι με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές άμεσης υπηρεσίας.

Εικόνα 5.5: Νέος Οδηγός Παρουσίασης για το Δείκτη Ποιότητας B01

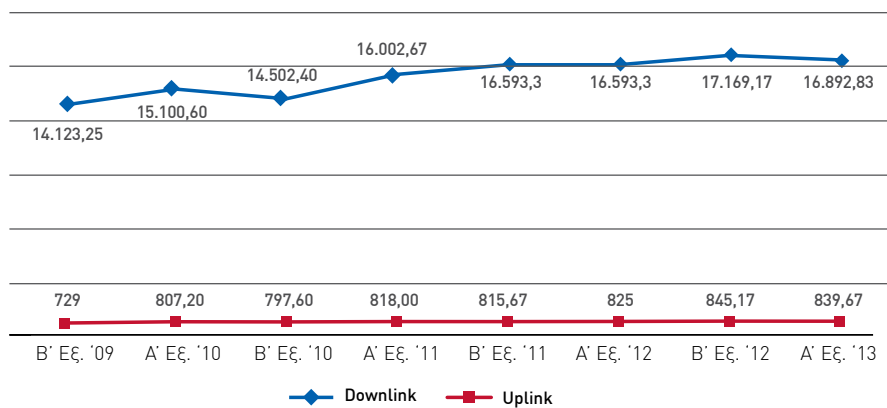
Δείκτης Ποιότητας B01: Ταχύτητα Μετάδοσης Δεδομένων στο Τμήμα Συγκέντρωσης του Δικτύου Πρόσβασης και στο Δίκτυο Κορμού					
«Επωνυμία παρόχου» (Υ)	Τύπος Υπηρεσίας	Άμεση Υπηρεσία			
	Ημερ/νία έναρξης μετρήσεων	<ημερομηνία> (Υ)			
	Ημερ/νία λήξης μετρήσεων	<ημερομηνία> (Υ)			
	Περιφέρειες με ολική κάλυψη	<Πανελλαδικά> ή <λίστα ονομάτων Περιφερειών> (ΥΣ')			
	Δήμοι σε Περιφέρειες με μερική κάλυψη	<Ζεύγη (Δήμος, Περιφέρεια)> (ΥΣ')			
	Αριθμός πακέτων	<1> ή <2> (Υ)			
	Αποτελέσματα Μετρήσεων				
	Κατεύθυνση δεδομένων	Ονομαστική ταχύτητα (Mbps)	Υψηλότερο 95% (Mbps)	Χαμηλότερο 5% (Mbps)	Μέση Τιμή (Mbps)
	Πακέτο 1				
	Λήψη	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (Υ)	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (Υ)	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (Υ)	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (Υ)
	Αποστολή	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (Υ)	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (Υ)	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (Υ)	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (Υ)
	Πακέτο 2				
	Λήψη	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (ΥΣ')	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (ΥΣ')	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (ΥΣ')	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (ΥΣ')
Αποστολή	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (ΥΣ')	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (ΥΣ')	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (ΥΣ')	<αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά> (ΥΣ')	
Σημειώσεις παρόχου					
«ελεύθερο κείμενο» (Π)					
Σημειώσεις:					
1. Υ: Υποχρεωτικό					
2. Π: Προαιρετικό					
3. ΥΣ': Υποχρεωτική συμπλήρωση τουλάχιστον της ένδειξης 'Πανελλαδικά', ή λίστας ονομάτων Περιφερειών με ολική κάλυψη, ή λίστας ζευγών (Δήμος, Περιφέρεια) σε Περιφέρειες με μερική κάλυψη					
4. ΥΣ': Υποχρεωτικό αν ο Αριθμός Πακέτων ισούται με '2'					

Διάγραμμα 5.9: Ποσοστό Αποτυχίας Κλήσεων



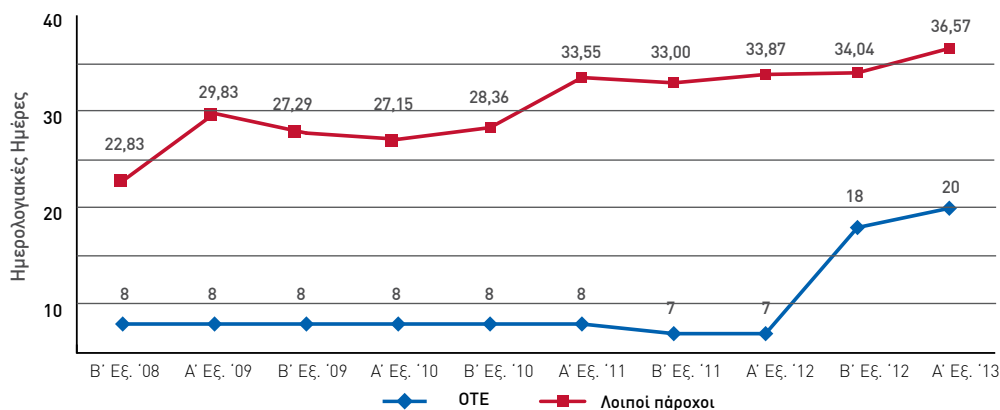
Σημείωση: Στο Διάγραμμα 5.9 αποτυπώνεται το μέσο ποσοστό αποτυχίας κλήσεων για εθνικές κλήσεις, επί του συνόλου των παρόχων με τη μεγαλύτερη συνδρομητική βάση. Παρουσιάζονται ξεχωριστά αποτελέσματα για υπηρεσίες POTS/ISDN (FORTHNET, HOL, ON TELECOMS, OTE, WIND) και ξεχωριστά για υπηρεσίες VoIP (CYTA, ON TELECOMS) (Δ.Π. Β03). Τα αποτελέσματα της εταιρίας HOL για κλήσεις VoIP περιλαμβάνονται μόνο στο Α' εξάμηνο 2013. Στις υπηρεσίες VoIP έχουν περιληφθεί μόνο οι υπηρεσίες όπου η μετάδοση φωνής μέσω IP πακέτων ξεκινά από τον τοπικό βρόχο ή υποβρόχο.

Διάγραμμα 5.10: Μέση Ταχύτητα Μετάδοσης από Τοπικά Κέντρα (kbps) (πακέτα 24Mbps/1Mbps)



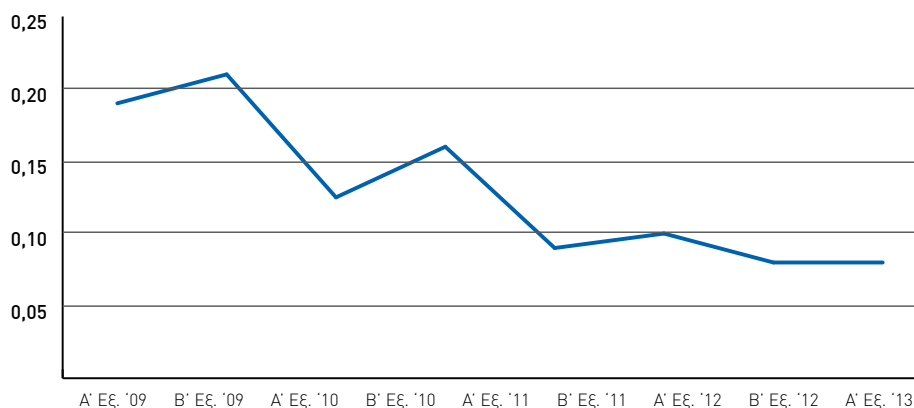
Σημείωση: Στο Διάγραμμα 5.10 αποτυπώνεται η μέση ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων των παρόχων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού (Δ.Π. Β01). Παρουσιάζεται η μέση τιμή των αποτελεσμάτων των παρόχων: CYTA, FORTHNET, HOL, ON TELECOMS, OTE και WIND. Τα αποτελέσματα της εταιρίας FORTHNET είναι διαθέσιμα από το Α' εξάμηνο 2010 και μετά, ενώ της εταιρίας CYTA από το Α' εξάμηνο 2011 και μετά.

Διάγραμμα 5.11: Χρόνοι Παροχής για Αρχική Ευρυζωνική Σύνδεση (95^ο εκατοστημόριο)



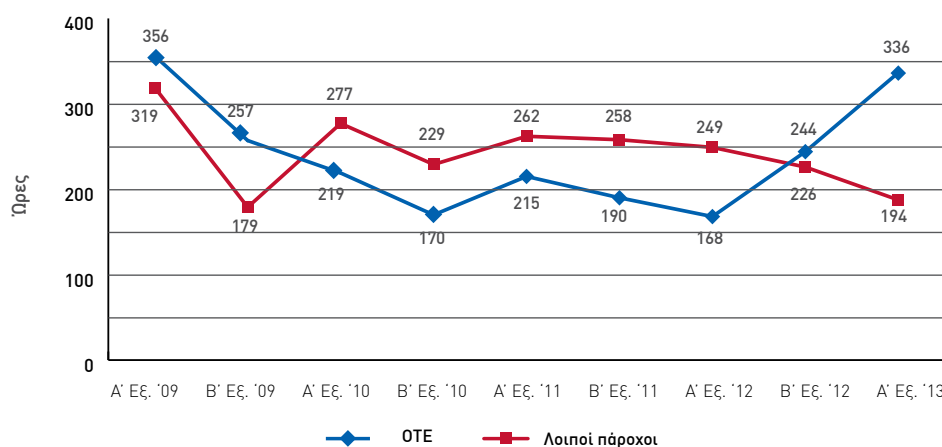
Σημείωση: Στο Διάγραμμα 5.11 αποτυπώνονται οι χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (Δ.Π. Β05). Τα αποτελέσματα για τους λοιπούς παρόχους έως και το Β' εξάμηνο του 2010 αναφέρονται στις εταιρείες: FORTHNET, HOL, ON TELECOMS. Από το Α' εξάμηνο του 2011 και μετά έχουν προστεθεί και οι εταιρίες CYTA και WIND. 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 είναι με βάση τις μετρήσεις των παρόχων στην άμεση υπηρεσία ΑΠΤΒ.

Διάγραμμα 5.12: Συχνότητα Βλαβών ανά Γραμμή Πρόσβασης



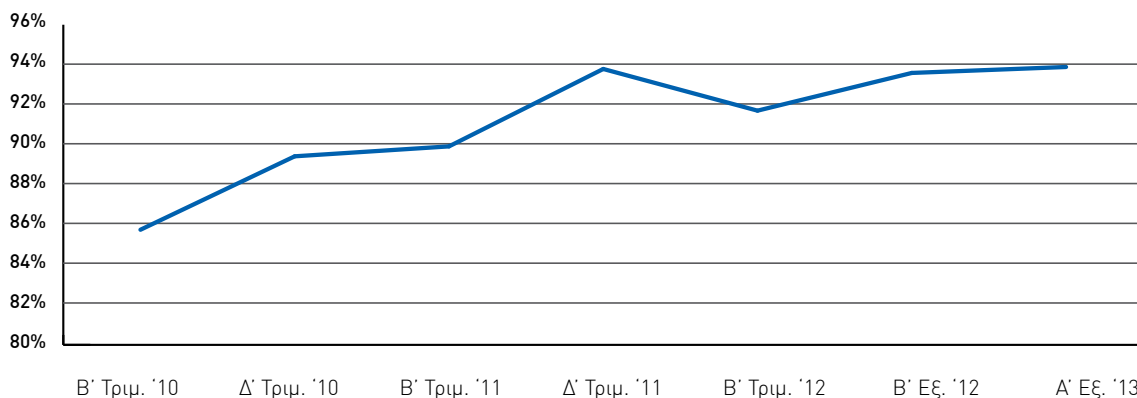
Σημείωση: Στο Διάγραμμα 5.12 αποτυπώνεται ο αριθμός βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης (Δ.Π. Β06). Παρουσιάζεται η μέση τιμή στο σύνολο των εταιριών CYTA, FORTHNET, HOL, ON TELECOMS, OTE και WIND. Στο Α' εξάμηνο του 2009 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία CYTA.

Διάγραμμα 5.13: Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών σε Γραμμές Ευρυζωνικής Πρόσβασης (80^ο εκατοστημόριο)



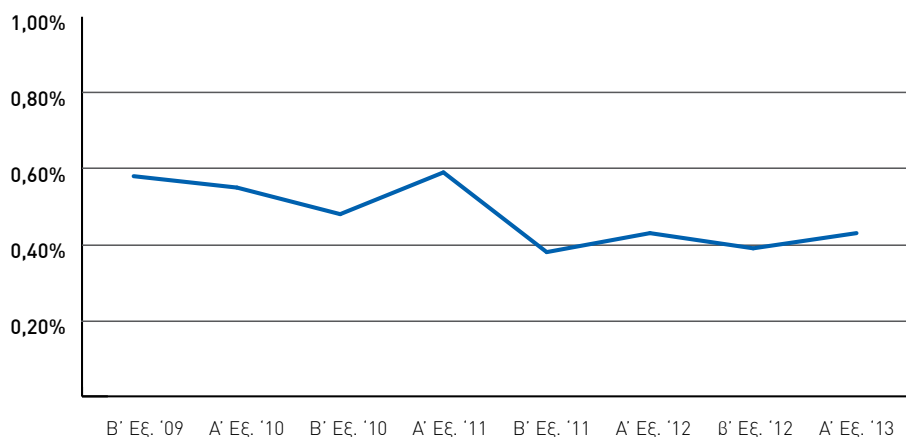
Σημείωση: Στο Διάγραμμα 5.13 αποτυπώνονται οι χρόνοι αποκατάστασης βλαβών στη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (Δ.Π. Β07). Τα αποτελέσματα για τους λοιπούς παρόχους έως και το Β' εξάμηνο του 2010 αναφέρονται στις εταιρίες FORTHNET, HOL και ON TELECOMS. Από το Α' εξάμηνο του 2011 και μετά έχουν προστεθεί και οι εταιρίες CYTA και WIND.

Διάγραμμα 5.14: Μέσο Ποσοστό Εξυπηρέτησης Παραπόνων Τελικών Χρηστών



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 5.14 αποτυπώνεται το ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών (Δ.Π. Η04). Το γράφημα παρουσιάζει το μέσο όρο των αποτελεσμάτων των εταιριών COSMOTE, CYTA, FORTHNET, HOL, ON TELECOMS, OTE, VODAFONE και WIND. Τα αποτελέσματα υπολογίζονταν από τους παρόχους σε τριμηνιαία βάση έως το Β' εξάμηνο του 2012, ενώ μετέπειτα σε εξαμηνιαία βάση.

Διάγραμμα 5.15: Μέσο Ποσοστό Παραπόνων Ορθότητας Λογαριασμού



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 5.15 αποτυπώνεται το ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού (Δ.Π. Η05). Το γράφημα παρουσιάζει το μέσο όρο των αποτελεσμάτων των εταιριών COSMOTE, CYTA, FORTHNET, HOL, ON TELECOMS, OTE, VODAFONE και WIND.

5.4. Ενημερωτικές Δράσεις

α) Εκδηλώσεις

8^ο Διεθνές Συνέδριο «Ρύθμιση προς ένα Έξυπνο Ψηφιακό Οικοσύστημα»

Με κυρίαρχα συμπεράσματα ότι η ταχεία μετάβαση στην Ψηφιακή Οικονομία και η ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Κοινωνία της Γνώσης αποτελούν βασικές προτεραιότητες για την ανταγωνιστικότητα και την ανάκαμψη, πραγματοποιήθηκε στις 16 & 17 Μαΐου 2013, το 8^ο Διεθνές Συνέδριο της ΕΕΤΤ με τίτλο «Ρύθμιση προς ένα Έξυπνο Ψηφιακό Οικοσύστημα».

Αντικείμενο του Συνεδρίου αποτέλεσαν οι προκλήσεις και οι προοπτικές, που αναδεικνύονται στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα για τις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Περισσότεροι από 600 συνέδριοι παρακολούθησαν το συνέδριο στο οποίο συμμετείχαν διακεκριμένοι ομιλητές, υψηλόβαθμα στελέχη από παρόχους και φορείς της ελληνικής και διεθνούς τηλεπικοινωνιακής και ταχυδρομικής αγοράς, καθώς και στελέχη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και διεθνών Ρυθμιστικών Αρχών.

2^ο Συνέδριο των Ρυθμιστικών Αρχών Ελλάδας & Κύπρου (ΕΕΤΤ – ΓΕΡΗΕΤ)

Στο πλαίσιο της στενής και εποικοδομητικής συνεργασίας τους, οι Ρυθμιστικές Αρχές Ελλάδας και Κύπρου (ΕΕΤΤ και ΓΕΡΗΕΤ) συναντήθηκαν σε κοινό Συνέδριο που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα στις 28 Μαρτίου 2013, με συμμετοχή εκπροσώπων τους, αλλά και υψηλόβαθμων στελεχών της ελληνικής και

κυπριακής αγοράς. Την επόμενη μέρα, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις μεταξύ των στελεχών των δύο Αρχών με στόχο την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και ρυθμιστικής τεχνογνωσίας.

β) Εκδόσεις

Περιοδικό «Επικοινωνίες Εν Τάχει»

Η ΕΕΤΤ συνέχισε την έκδοση του τριμηνιαίου ενημερωτικού περιοδικού «Επικοινωνίες Εν Τάχει» σε ελληνικά και αγγλικά. Περιλαμβάνει αρθρογραφία για τις πρωτοβουλίες και δράσεις της ΕΕΤΤ και φιλοξενεί απόψεις ανώτερων πολιτειακών παραγόντων, αλλά και εκπροσώπων Ρυθμιστικών Αρχών του εξωτερικού. Διανέμεται σε περισσότερους από 3.500 παραλήπτες.

Ηλεκτρονικό Ενημερωτικό Δελτίο

«NewsIEETTer»

Σε μία προσπάθεια τακτικότερης επικοινωνίας και ενημέρωσης, η ΕΕΤΤ συνέχισε την έκδοση του ηλεκτρονικού ενημερωτικού δελτίου με τον τίτλο «NewsIEETTer». Περιλαμβάνει σύντομες ειδήσεις και ανακοινώσεις που αφορούν πρωτοβουλίες, δημόσιες διαβουλεύσεις, αποφάσεις και λοιπές εξελίξεις από την τρέχουσα επικαιρότητα της ΕΕΤΤ και αποστέλλεται σε δεκαπενθήμερη βάση σε περισσότερους από 2.000 αποδέκτες.

Ετήσια Επισκόπηση Αγορών

Η ΕΕΤΤ εκδίδει την ετήσια «Επισκόπηση Αγορών» που παρουσιάζει την πορεία των εποπτευόμενων αγορών μέσα από την παράθεση δεδομένων, αναλυτικών πινάκων και συγκριτικών στοιχείων με τις

αντίστοιχες αγορές των λοιπών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται, συγκεντρώνονται από την ΕΕΤΤ, βάσει ερωτηματολογίων, δημοσιευμένων εκθέσεων και ισολογισμών, καθώς και από την Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Digital Agenda Scoreboard), που εκδίδεται συνήθως τον Ιούνιο κάθε χρονιάς. Η «Επισκόπηση Αγορών» διατίθεται στο www.eett.gr.

Ετήσια Μελέτη για την Ταχυδρομική Αγορά

Σε ετήσια βάση, η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με τις εγγεγραμμένες στο μητρώο ταχυδρομικές επιχειρήσεις, συγκεντρώνει και παρουσιάζει ποσοτικά στοιχεία που αφορούν το ανταγωνιστικό περιβάλλον, οικονομικά στοιχεία των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και τάσεις και στατιστικά στοιχεία του ταχυδρομικού κλάδου στην Ευρώπη. Η «Μελέτη για την Ταχυδρομική Αγορά» διατίθεται στο www.eett.gr.

Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή **Ανάλυση**
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών **Ανάλυση**
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων **Ανάλυση**
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

6. Ανάλυση Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Το 2013, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε σημαντικές δράσεις και παρεμβάσεις στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ενισχύοντας μεταξύ άλλων την ανάπτυξη των Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς, μειώνοντας τα τέλη τερματισμού στην κινητή τηλεφωνία και τα ανώτατα όρια χονδρικών και λιανικών τιμών υπηρεσιών περιαγωγής, αναλύοντας τις αγορές φωνητικών κλήσεων και διασύνδεσης, ολοκληρώνοντας το bottom up μοντέλο για τον προσδιορισμό των τελών τερματισμού σε σταθερά δίκτυα και εκδίδοντας νέο Κανονισμό για τη Διαχείριση και Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου. Το σύνολο των δράσεων της Αρχής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά τη διάρκεια του έτους, αναλύεται στις επόμενες ενότητες.

6.1. Πορεία της Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Σημαντικές είναι οι μεταβολές που παρατηρούνται, τα τελευταία χρόνια, στα μεγέθη της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κυρίως λόγω της παρατεταμένης ύφεσης στην οποία βρίσκεται η χώρα. Αναλυτικότερα, όσον αφορά τις αποδόσεις και σύμφωνα με οικονομικά στοιχεία του 2012, οι Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) υπέστησαν σημαντικές μειώσεις στον κύκλο εργασιών (7,5%) και στο μικτό κέρδος (13%), ενώ το ενεργητικό τους αυξήθηκε κατά 1,9%. Αντίστοιχα, ο ΟΤΕ παρουσίασε μείωση στον κύκλο εργασιών του κατά 10,9% (που αποδίδεται σε διάφορους παράγοντες όπως η μείωση εσόδων τηλεφωνίας εσωτερικού και εξωτερικού, η μείωση τελών διασύνδεσης, η μείωση πωλήσεων τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού κ.ά.), το μικτό κέρδος του υποχώρησε κατά 65,7% (η μείωση κατά 4,7% των λειτουργικών εξόδων της εταιρίας αντισταθμίστηκε μερικώς από το αυξημένο κόστος του προγράμματος πρόωρης αποχώρησης) και το ενεργητικό του κατά 15%. Αντίθετα, οι εναλλακτικοί πάροχοι τηλεφωνίας βελτίωσαν τόσο τα έσοδά τους (κατά 1,5%) όσο και το μικτό τους κέρδος (άνω από 75%), βελτίωση που αποδίδεται κατά κύριο λόγο στις καλές οικονομικές επιδόσεις των μεγαλύτερων εταιριών.

Σταθερή Τηλεφωνία

Η αγορά σταθερής τηλεφωνίας εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων, γεγονός που φαίνεται και από τη συνεχή πτώση του μεριδίου του πρώτου. Παράλληλα, το μερίδιο των τριών μεγαλύτερων (βάσει στοιχείων του 2012) εναλλακτικών παρόχων αθροιστικά διπλασιάστηκε μέσα σε 4 χρόνια, δεδομένου ότι από το 18% το 2009 ανήλθε στο

35,9% για το 2012. Ο αριθμός των σταθερών τηλεφωνικών γραμμών στη χώρα μειώθηκε μεταξύ 2010 και 2013 από 5,3 εκατ. στα 4,7 εκατ. Το μερίδιο του ΟΤΕ στην αγορά της σταθερής τηλεφωνίας μειώθηκε από 72,7% στο τέλος του 2010 στο 62,4% στο τέλος του 2012 και στο 60,9% στα μέσα του 2013.

Κινητή Τηλεφωνία

Η αυξητική τάση του αριθμού των συνδέσεων της κινητής τηλεφωνίας, συνεχίστηκε και εντός του 2013. Οι συνδέσεις ανήλθαν σε 16,5 εκατ., έναντι 15,9 εκατ. στο τέλος του 2012 και 14,6 εκατ. στο τέλος του 2011. Εξ' αυτών, τα 13 εκατ. ήταν ενεργές. Συνολικά, η διείσδυση κινητής τηλεφωνίας στη χώρα μας έφθασε το 115%.

Ευρυζωνικότητα

Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό ανήλθε σε 25,8% έναντι 23,8% στο τέλος του 2012, σημειώνοντας αύξηση κατά 2% όσο δηλαδή και το 2012. Ο αριθμός των σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων, στο τέλος του 2013, ανήλθε σε 2.913.191 γραμμές έναντι 2.689.428 στο τέλος του 2012. Η συνεχής αυτή βελτίωση υποδηλώνει τη θετική πορεία σύγκλισης της Ελλάδας με την υπόλοιπη Ευρώπη. Σε ό,τι αφορά τη μετάβαση στα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς, μετά την αναθεώρηση της προσφοράς αναφοράς για την παροχή Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίησης (EMA) βρόχου, για τους μεν καταναλωτές διασφαλίστηκε η ποιότητα της υπηρεσίας, στους δε εναλλακτικούς παρόχους δόθηκε η δυνατότητα να διαθέσουν στην αγορά προϊόντα VDSL ισότιμα και υπό ανταγωνιστικές συνθήκες με τον ΟΤΕ. Στα τέλη του 2013, οι συνδέσεις VDSL ανήλθαν σε 48.878 έναντι 3.165 στο τέλος του 2012. Η δυνητική κάλυψη VDSL βασίζεται σε 187 κέντρα, τα οποία αναλογούν σε περισσότερους από το 69% των συνδρομητών σταθερής τηλεφωνίας στη χώρα.

Ακόμα, οι γραμμές Αδέσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) έφθασαν στο τέλος του 2013 το 55,9% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών της χώρας έναντι 43% των γραμμών Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεσης (ΑΡΥΣ) (χονδρικής και λιανικής). Τα αντίστοιχα μερίδια για το 2012 ήταν 55,4% για τις γραμμές ΑΠΤΒ και 43,3% για τις γραμμές ΑΡΥΣ. Ακολουθούν πίνακες με τα βασικά μεγέθη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Επισημαίνεται ότι στοιχεία για το 2013 θα περιληφθούν στην Έκθεση Επισκόπησης Αγορών που δημοσιεύει η ΕΕΤΤ στο δεύτερο εξάμηνο κάθε έτους, μετά την έκδοση του Digital Agenda Scoreboard 2013 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και των ετήσιων ισολογισμών των εταιριών.

Πίνακας 6.1: Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Κύκλος Εργασιών (δισ. ευρώ)	2010	2011	2012
ΟΤΕ	2,17	1,91	1,70
ΕΚΤ	3,58	3,23	2,99
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (*)	0,57	0,62	0,63
Λοιποί Πάροχοι (**)	0,58	0,63	0,60
Σύνολο	6,90	6,39	5,92
Μικτά Κέρδη (δισ. ευρώ)			
ΟΤΕ	0,14	0,20	0,07
ΕΚΤ	0,73	0,75	0,65
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (*)	0,01	0,05	0,09
Σύνολο	0,89	1,00	0,80
Σύνολο Ενεργητικού (δισ. ευρώ)			
ΟΤΕ	7,95	7,76	6,60
ΕΚΤ	7,11	6,81	6,94
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (*)	1,41	1,12	0,85
Σύνολο	16,47	15,69	14,39

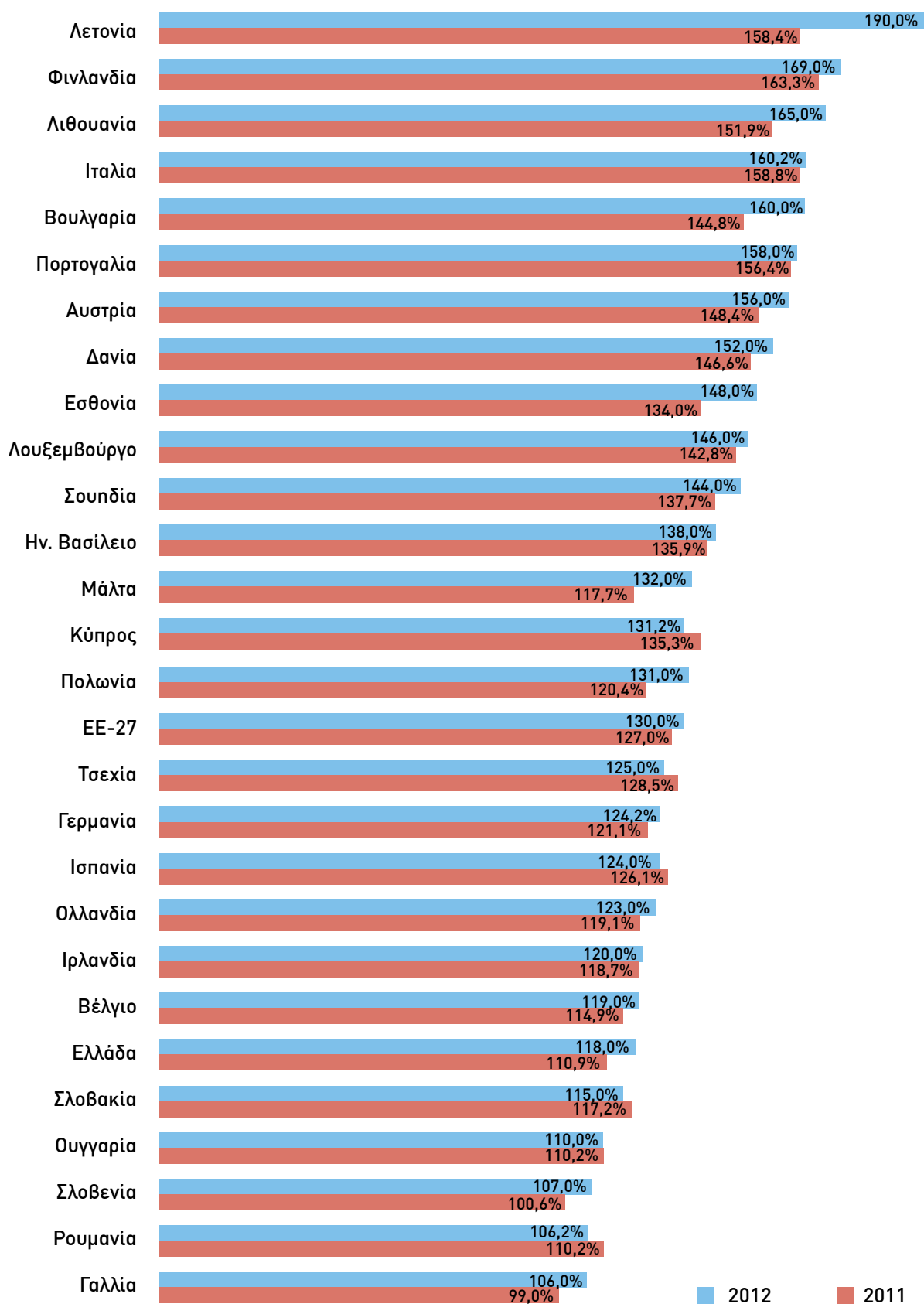
* Περιλαμβάνονται όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας.

**Περιλαμβάνονται οι υπόλοιποι αδειοδοτημένοι πάροχοι.

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

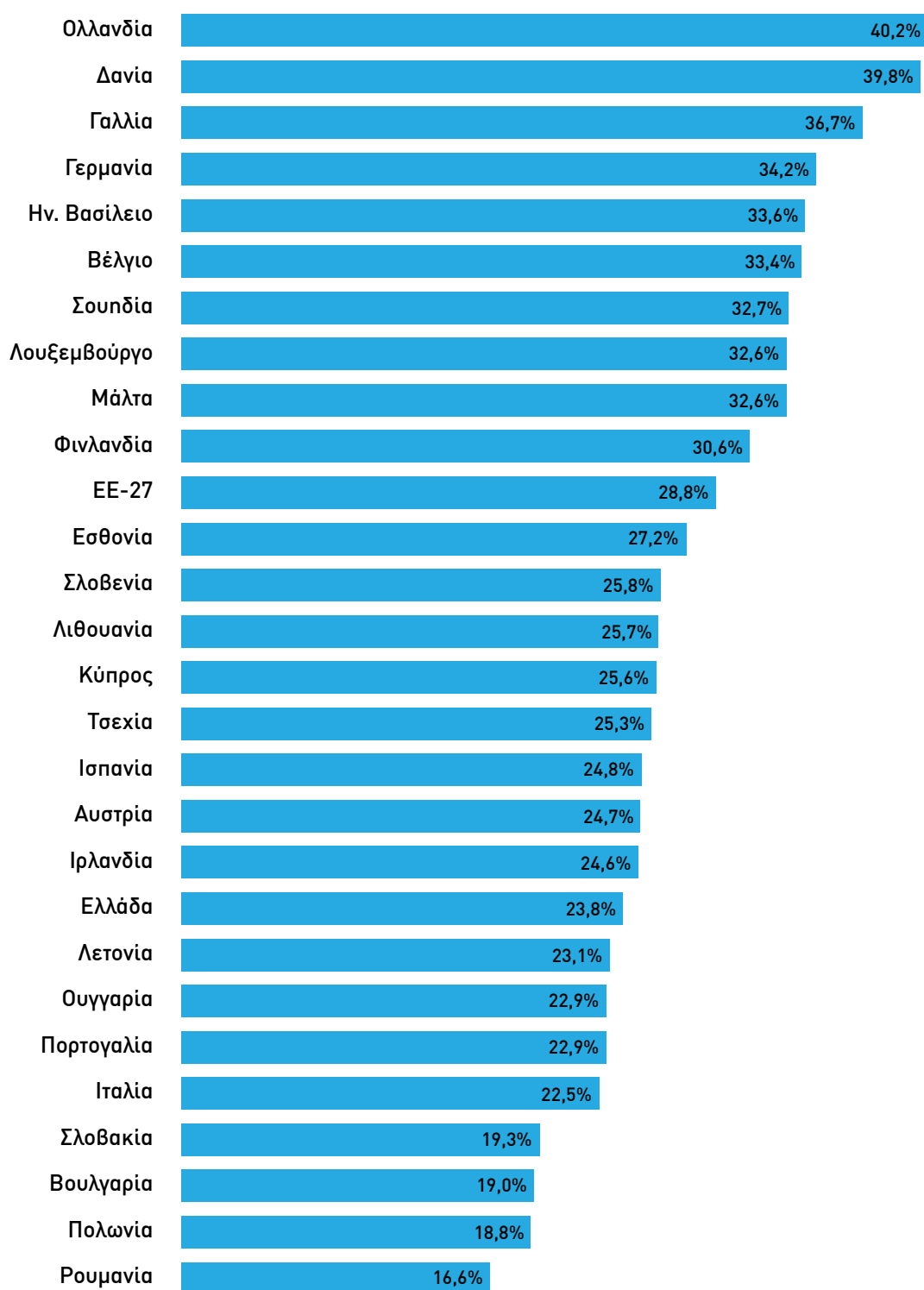


Διάγραμμα 6.1: Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας στην ΕΕ



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2013)

Διάγραμμα 6.2: Ευρυζωνική Διεξοδος στην ΕΕ



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2013)

6.2. Ανταγωνιστική Ανάπτυξη της Ελληνικής Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

6.2.1. Ανάλυση Αγορών Βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου

Σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες και τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ είναι υπεύθυνη για τον ορισμό και την ανάλυση των σχετικών αγορών στην ελληνική επικράτεια, καθώς και για την τυχόν επιβολή των απαραίτητων, κατά περίπτωση, ρυθμιστικών υποχρεώσεων, όταν διαπιστώνει ότι κάποια αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική. Κατά τη διαδικασία ανάλυσης των αγορών, η ΕΕΤΤ λαμβάνει ιδιαίτερως υπόψη της τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις σχετικές αγορές προϊόντων²⁴, καθώς και τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανάλυση της αγοράς και την εκτίμηση σημαντικής ισχύος²⁵.

Λιανική αγορά κλήσεων στη σταθερή τηλεφωνία για κλήσεις εντός της επικράτειας

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του τρίτου κύκλου ανάλυσης των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εξέτασε την αγορά λιανικών κλήσεων, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές συνθήκες, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στη διάρκεια του δεύτερου κύκλου ανάλυσης. Το προτεινόμενο σχέδιο μέτρων τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση²⁶ στο διάστημα 29 Απριλίου - 29 Μαΐου 2013. Η ΕΕΤΤ παρείχε αναλυτικές απαντήσεις επί των κυριότερων παρατηρήσεων των συμμετεχόντων στη διαβούλευση²⁷ και τον Ιούνιο του 2013 προχώρησε στην κοινοποίηση²⁸ του Σχεδίου Μέτρων στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators of Electronic Communications-BEREC) και στις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη της τα σχόλια τόσο των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση όσο και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής²⁹, εξέδωσε σχετική απόφαση³⁰, τον Ιούλιο του 2013. Το συμπέρασμα της απόφασης ήταν ότι για κλήσεις εντός της ελληνικής επικράτειας από οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες υφίσταται μία αγορά λιανικών κλήσεων στη σταθερή τηλεφωνία, στην οποία περιλαμβάνονται οι

αστικές, οι υπεραστικές, οι κλήσεις προς κινητά και οι κλήσεις προς παρόχους υπηρεσιών μέσω σύντομων κωδικών ή αριθμών που ξεκινούν από 7, 8 ή 9. Επιπλέον και σύμφωνα με την ανάλυση της ΕΕΤΤ, τμήμα της ανωτέρω αγοράς αποτελούν και οι υπηρεσίες managed VoIP βάσει παρόχου δικτύου, που προσφέρονται μαζί με ευρυζωνική σύνδεση, δεδομένου ότι διαθέτουν όλες τις δυνατότητες της παραδοσιακής τηλεφωνίας και δύναται να θεωρηθούν ως υποκατάστατό της.

Σε συνέχεια του ορισμού της σχετικής αγοράς, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε το τεστ των τριών κριτηρίων, το οποίο έχει θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, προκειμένου να αποφανθεί κατά πόσο υφίσταται ανάγκη εκ των προτέρων ρύθμισης, μέσω της επιβολής κανονιστικών υποχρεώσεων στον πάροχο με Σημαντική Ισχύ (ΣΙΑ) στην ορισθείσα αγορά. Συγκεκριμένα, η Αρχή εξέτασε εάν: (α) στην ορισθείσα αγορά υπάρχουν υψηλοί και μη παροδικοί φραγμοί εισόδου, (β) η σχετική αγορά έχει τέτοια χαρακτηριστικά που δεν θα τείνει με την πάροδο του χρόνου προς τον αποτελεσματικό ανταγωνισμό και (γ) το δικαίωμα του ανταγωνισμού δεν επαρκεί από μόνο του για να αντιμετωπίσει τις εκάστοτε αποτυχίες που εντοπίζονται στην αγορά αυτή. Η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι αν και εξακολουθούν να υφίστανται υψηλοί φραγμοί εισόδου στην αγορά, υπάρχουν σαφείς ενδείξεις ότι η αγορά τείνει προς αποτελεσματικό ανταγωνισμό (αποτυχία του δεύτερου κριτηρίου) και συνεπώς δεν υφίσταται ανάγκη για εκ των προτέρων ρύθμιση της λιανικής αγοράς κλήσεων στη σταθερή τηλεφωνία. Συνεπώς, αποφάσισε την άρση όλων των σχετικών κανονιστικών υποχρεώσεων που είχαν επιβληθεί στον ΟΤΕ στο πλαίσιο του προηγούμενου γύρου ανάλυσης της αγοράς και ειδικότερα των υποχρεώσεων ελέγχου τιμών, υποβολής στοιχείων κόστους και κοστολόγησης, λογιστικού διαχωρισμού, διαφάνειας, μη διακριτικής μεταχείρισης και αλληλένδετης πώλησης προϊόντων/σύζευξης στη λιανική.

Αγορές Διασύνδεσης

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του τρίτου γύρου ανάλυσης αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εξέτασε τις χονδρικές αγορές διασύνδεσης³¹, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες στην αγορά, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο διάστημα που μεσολάβησε από

24. 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).

25. 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/ΕΚ 165/03).

26. Απόφαση ΕΕΤΤ 689/49/29-04-2013.

27. Απόφαση ΕΕΤΤ 693/06/04-06-2013.

28. Απόφαση ΕΕΤΤ 693/07/04-06-2013.

29. Υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΜΠ. ΥΠΗΡ 4712/Φ.960/04-07-2013 επιστολή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (C (2013) 4356 final) με θέμα «Απόφαση της Επιτροπής σχετικά με την υπόθεση EL/2013/1467: αγορά για δημοσίως διαθέσιμες τοπικές ή/και εθνικές τηλεφωνικές υπηρεσίες που παρέχονται σε σταθερή θέση για οικιακούς και μη οικιακούς πελάτες στην Ελλάδα – Άρθρο 7 παράγραφος 3 της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ».

30. Απόφαση ΕΕΤΤ 696/125/11-07-2013, ΦΕΚ1865/Β/30-07-2013.

31. Αγορές 2 και 3 της Σύστασης 2007, Αγορά 10 της παλαιότερης Σύστασης του 2003.

το δεύτερο κύκλο ανάλυσης. Το προτεινόμενο σχέδιο μέτρων τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση³² στο διάστημα από 25 Ιουλίου έως 4 Οκτωβρίου 2013. Σύμφωνα με τα αρχικά συμπεράσματα της ΕΕΤΤ, εξακολουθούν να υφίστανται οι ακόλουθες αγορές διασύνδεσης για:

- Χονδρική εκκίνηση κλήσεων στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο που παρέχεται σε σταθερή θέση.
- Χονδρικό τερματισμό κλήσεων σε μεμονωμένα δίκτυα σε σταθερή θέση.
- Χονδρική διαβίβαση στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο.

Μία από τις σημαντικότερες εξελίξεις σε σχέση με τον προηγούμενο κύκλο ανάλυσης έγκειται στην αλλαγή του σημείου οριοθέτησης των υπηρεσιών διασύνδεσης ανάλογα με την τεχνολογία. Συγκεκριμένα, όσον αφορά την παραδοσιακή αρχιτεκτονική διασύνδεσης τύπου πολυπλεξίας με διαίρεση χρόνου (Time Division Multiplexing-TDM), η ΕΕΤΤ πρότεινε να οριστεί το σημείο οριοθέτησης των υπηρεσιών εκκίνησης και τερματισμού στον κόμβο απλής διαβίβασης του δικτύου του ΟΤΕ, ενώ όσον αφορά τα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς, το αντίστοιχο σημείο να είναι ο κεντρικός τους κόμβος. Με βάση την προσέγγιση αυτή, οι υπηρεσίες διαβίβασης στο παραδοσιακό TDM δίκτυο περιορίζονται μεταξύ των σημερινών κέντρων απλής διαβίβασης (δηλαδή η διπλή διαβίβαση του δεύτερου κύκλου ανάλυσης), ενώ στα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς εκλείπει η διαβίβαση αν υφίσταται ένας μόνο κόμβος διασύνδεσης ή περιορίζεται στη διαδρομή μεταξύ των κόμβων, όταν υπάρχουν περισσότεροι από έναν.

Εφαρμόζοντας το τεστ των τριών κριτηρίων για την αγορά χονδρικής διαβίβασης, όπως προαναφέρθηκε, η ΕΕΤΤ διαπίστωσε ότι υπάρχουν σαφείς ενδείξεις ότι δεν υφίστανται πλέον υψηλοί φραγμοί εισόδου στην αγορά (αποτυχία του πρώτου κριτηρίου) και συνεπώς δεν προκύπτει ανάγκη εκ των προτέρων ρύθμισης της συγκεκριμένης αγοράς. Στη συνέχεια, εξετάζοντας τη σχετική ισχύ του ΟΤΕ και των λοιπών παρόχων τόσο σε σχέση με το μερίδιο αγοράς όσο και ενόψει της εξέλιξης της αγοράς, την πιθανότητα ύπαρξης δυναμικού ανταγωνισμού και την έλλειψη αντισταθμιστικής αγοραστικής δύναμης, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι: (α) οι αγορές χονδρικής εκκίνησης και χονδρικού τερματισμού εξακολουθούν να χαρακτηρίζονται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού, (β) ο ΟΤΕ πρέπει να ορισθεί ως πάροχος με ΣΙΑ στις ορισθείσες σχετικές αγορές και (γ) κάθε πάροχος υπηρεσιών χονδρικού τερματι-

σμού πρέπει να ορισθεί ως πάροχος με ΣΙΑ στο δίκτυο του. Για την αντιμετώπιση των υφιστάμενων και πιθανών προβλημάτων ανταγωνισμού, η ΕΕΤΤ στις τελικές της αποφάσεις διατήρησε και σε ορισμένες περιπτώσεις τροποποίησε τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ και των παρόχων, οι οποίες είναι οι: πρόσβαση και χρήση ειδικών ευκολιών δικτύου και συναφών ευκολιών, διαφάνεια, μη διακριτική μεταχείριση, κοστοστρέφεια/κοστολόγηση και λογιστικός διαχωρισμός (μόνο στον ΟΤΕ).

Η σημαντικότερη αλλαγή σχετικά με τις κανονιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ και των παρόχων αφορά την υποχρέωση ελέγχου τιμών και κοστολόγησης και συγκεκριμένα τον καθορισμό του ύψους του τέλους τερματισμού. Αναλυτικότερα, η ΕΕΤΤ, εφαρμόζοντας τη σχετική Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής³³, προτείνει τα τέλη τερματισμού να καθορίζονται με βάση τις δαπάνες ενός αποδοτικού φορέα εκμετάλλευσης και να είναι συμμετρικά, ενώ η αξιολόγηση των δαπανών πρέπει να βασίζεται σε τρέχον κόστος και στη χρήση μοντέλων Μακροπρόθεσμου Οριακού/Επαυξητικού Κόστους, βάσει προσέγγισης από τα κάτω προς τα επάνω (LRIC Bottom-Up) (βλ. ενότητα 6.2.3).

6.2.2. Διασύνδεση

Με στόχο τη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ εξέτασε αιτήματα επίλυσης διαφοράς, τα οποία της κατατέθηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία³⁴, τα οποία αφορούσαν κυρίως θέματα μη τήρησης των προβλεπόμενων όρων διαπραγμάτευσης. Επιπλέον, εξετάστηκε αίτημα επίλυσης διαφοράς μεταξύ των εταιριών ΟΤΕ και HELLAS ON LINE, το οποίο αφορούσε την εφαρμογή των διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς Διασύνδεσης και πιο συγκεκριμένα θέματα επιμερισμού του κόστους των ζεύξεων διασύνδεσης. Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ εξέδωσε απόφαση³⁵, σύμφωνα με την οποία, ο ΟΤΕ υποχρεούται σε καταβολή τελών διασύνδεσης για τις ζεύξεις που αποτελούν ευθύνη της HELLAS ON LINE, ύψους ανάλογου με αυτό που επιβάλλει ο ΟΤΕ στην περίπτωση ζεύξεων δικής του ευθύνης.

6.2.3. Bottom-Up Μοντέλο Σταθερής Τηλεφωνίας

Σε συνέχεια της διαδικασίας για τη δημιουργία και τη δομή του οικονομοτεχνικού μοντέλου Μακροπρόθεσμου Καθαρού Επαυξητικού Κόστους βάσει προ-

32. Απόφαση ΕΕΤΤ 698/25/25-07-2013.

33. 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).

34. 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.

35. Απόφαση ΕΕΤΤ 695/59/27-06-2013 «Λήψη απόφασης επί της διαδικασίας επίλυσης διαφοράς της 20^{ης} Σεπτεμβρίου 2012 μεταξύ των εταιριών «HELLAS ON LINE» και «ΟΤΕ ΑΕ», δυνάμει του άρθρου 34 του Ν.4070/2012, αναφορικά με την διαδικασία επιμερισμού του κόστους των ζεύξεων διασύνδεσης».

σέγγισης «από τα κάτω προς τα επάνω» (rule LRIC Bottom-Up) για τον υπολογισμό τελών τερματισμού χονδρικής σε σταθερά δίκτυα, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση κείμενο με τις μεθοδολογικές αρχές που διέπουν το μοντέλο. Λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις παρατηρήσεις και τα σχόλια των συμμετεχόντων στη διαβούλευση όσο και τις συνθήκες στην ελληνική αγορά, ανέπτυξε το σχετικό μοντέλο, οριστικοποίησε τη μεθοδολογία και τις αρχές του και ξεκίνησε την υλοποίησή του. Στον Πίνακα 6.2 παρουσιάζονται οι τιμές που προκύπτουν από την εφαρμογή του μοντέλου για το διάστημα έως 31-12-2017.

6.2.4. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ)

Μετά την ανάπτυξη των προηγούμενων χρόνων, τα μεγέθη της Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο παρουσιάζουν σημάδια σταθεροποίησης. Πιο συγκεκριμένα:

- Ο αριθμός των αστικών κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ, στα οποία υπάρχουν και λειτουργούν φυσικές συσνεγκαταστάσεις των δικαιούχων παρόχων, παραμένει το Δεκέμβριο του 2013 στα 173 χωρίς να αναμένεται περαιτέρω αύξηση, καθώς έχουν καλυφθεί όλα τα Α/Κ εμπορικού ενδιαφέροντος.
- Ο αριθμός των Α/Κ του ΟΤΕ στα οποία παρέχεται απομακρυσμένη συσνεγκατάσταση παρέμεινε το Δεκέμβριο του 2013 στα 789.
- Ο αριθμός των τοπικών βρόχων που λειτουργούν στα δίκτυα των δικαιούχων παρόχων αυξήθηκε το Δεκέμβριο του 2013 σε 1.908.000 από 1.760.000 που ήταν το Δεκέμβριο του 2012.

Εικονικά Μεριζόμενος Αδεσμοποίητος Βρόχος (ΕΜΑ)

Η χονδρική υπηρεσία του Εικονικά Μεριζόμενου Αδεσμοποίητου Βρόχου (ΕΜΑ) – που δίνει τη δυνατότητα στον πάροχο να διαθέτει στον τελικό χρήστη VDSL συνδέσεις μέσω του αντίστοιχου εξοπλισμού του ΟΤΕ (DSLAM ΟΤΕ) και υπηρεσίες φωνής μέσω του αντίστοιχου Πλήρως Τοπικού Βρόχου (ΠΤοΒ) –

προκύπτει από το συνδυασμό των υφιστάμενων υπηρεσιών χονδρικής ΠΤοΒ και γραμμών ΑΡΥΣ στους υπαίθριους καταμετρητές δικτύων χαλκού-ΚV (V-ΑΡΥΣ [ΚV]). Η υπηρεσία παρέχεται μόνο στα σημεία όπου ο VDSL εξοπλισμός είναι εγκαταστημένος στην υπαίθρια καμπίνα, όπως αυτά επεκτείνονται σταδιακά στο πλαίσιο παροχής της υφιστάμενης υπηρεσίας V-ΑΡΥΣ [ΚV]. Ο ΕΜΑ μπορεί να είναι δύο τύπων:

Α) Τύπου BRAS: Ο τοπικός βρόχος από τον οποίο παρέχονται στον πάροχο υπηρεσίες φωνής μέσω της υπηρεσίας βρόχου και υπηρεσίες VDSL μέσω της υπηρεσίας V-ΑΡΥΣ.BRAS [ΚV].

Β) Τύπου DSLAM: Ο τοπικός βρόχος από τον οποίο παρέχονται στον πάροχο υπηρεσίες φωνής μέσω της υπηρεσίας βρόχου και υπηρεσίες VDSL με την υπηρεσία V-ΑΡΥΣ.DSLAM [ΚV].

Η ΕΕΤΤ, με σχετική της απόφαση³⁶ το Νοέμβριο του 2012, είχε επιτρέψει την έναρξη παροχής της χονδρικής υπηρεσίας ΕΜΑ από τον ΟΤΕ σε τρίτους παρόχους για την ανάπτυξη και λιανική διάθεση ανταγωνιστικών προϊόντων VDSL. Παράλληλα, αποσκοπώντας στη βέλτιστη παροχή του προαναφερθέντος προϊόντος, είχε καλέσει τον ΟΤΕ, εντός προθεσμίας έξι μηνών από την έναρξη ισχύος της απόφασης, να διαμορφώσει σε συνεργασία με τους παρόχους:

- Πρόταση υλοποίησης επιπέδων ποιότητας υπηρεσίας (QoS).
- Διαδικασία παραγγελιοληψίας/παράδοσης του ενιαίου προϊόντος.
- Διαδικασία μετρήσεων στο στάδιο της παράδοσης και της βλαβοληψίας.
- Ενιαία διαδικασία βλαβοληψίας/βλαβοδιαχείρισης.
- Καθορισμό και διαδικασία υπολογισμού ρητρών ως ενιαία διαδικασία.

Τον Απρίλιο του 2013 και σε συνέχεια συζητήσεων μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών, ο ΟΤΕ κατέθεσε στην ΕΕΤΤ πρόταση σχετικά με τα ανωτέρω σημεία. Κατόπιν διεξαγωγής δημόσιας διαβούλευσης και συναντήσεων τόσο με τους εναλλακτικούς παρόχους όσο και με τον ΟΤΕ, η ΕΕΤΤ, τον Ιούλιο του

Πίνακας 6.2: Τέλη Τερματισμού στη Σταθερή Τηλεφωνία έως το 2017

	Έναρξη ισχύος της απόφασης ΕΕΤΤ έως 31-12-2014	Από 01-01-2015	Από 01-01-2016	Από 01-01-2017
Τέλη Τερματισμού (ευρωλεπτά/λεπτό)	0,0735	0,0695	0,0665	0,0545

36. Απόφαση ΕΕΤΤ 673/02/20-11-2012, ΦΕΚ 3090/Β/22-11-2012.

2013, τροποποίησε την Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ)³⁷ και πιο συγκεκριμένα το παράρτημα που αφορά το προϊόν ΕΜΑ. Αναλυτικότερα, οι αλλαγές, που εισήχθησαν, είναι οι ακόλουθες:

- Εισαγωγή ενιαίας διαδικασίας παραγγελιοληψίας και βλαβοληψίας του χονδρικού προϊόντος.
- Καθορισμός χρόνων παράδοσης και βλαβοδι-αχείρισης, καθώς και των ρητρών σε περίπτωση καθυστερήσεων.
- Προσδιορισμός της διαδικασίας μετρήσεων και της υλοποίησης επιπέδων ποιότητας υπηρεσίας (QoS).

Παράλληλα, οι πάροχοι και ο ΟΤΕ κλήθηκαν να διαμορφώσουν από κοινού πρόταση σχετικά με τη βελτιστοποίηση της τεχνικής υλοποίησης της υπηρεσίας ΕΜΑ. Οι αλλαγές αυτές αποσκοπούν στη συνεχή βελτίωση της υπηρεσίας, ώστε οι τεχνικές της προδιαγραφές να εξασφαλίζουν στους παρόχους τη δυνατότητα να προσφέρουν στους καταναλωτές συνδυασμένες υπηρεσίες φωνής και VDSL, όπως ο ΟΤΕ, προωθώντας τον ανταγωνισμό σε υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς. Η πληροφορία σχετικά με τη σταδιακή επέκταση (roll-out) του δικτύου VDSL [KV] παρέχεται μέσω των πληροφοριακών συστημάτων Wholesale-LLU και Wholesale-VDSL και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις μήνες προ της ενεργοποίησης των DSLAMs σε υπαίθριες καμπίνες σε νέα Α/Κ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (ΧΕΠ) του ΟΤΕ³⁸ (ΦΕΚ 1846/Β/13-06-2012). Η εν λόγω υπηρεσία παρέχεται από τον ΟΤΕ με τη μορφή των παρακάτω πακέτων ταχυτήτων:

Υπηρεσία/Πακέτο	Ταχύτητα Πρόσβασης Down/Up
VPU-Standard	έως 30 Mbps/έως 2,5 Mbps
VPU-Premium	έως 50 Mbps/έως 5 Mbps

6.2.5. Μισθωμένες Γραμμές

Η ΕΕΤΤ, αφού έλαβε υπόψη τα σχόλια που υποβλήθηκαν στο πλαίσιο σχετικής δημόσιας διαβού-

λευσης που διεξήχθη το διάστημα από 15 Μαρτίου έως 10 Μαΐου 2013, ενέκρινε με απόφασή της³⁹ την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή μισθωμένων γραμμών χονδρικής, η οποία περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τους όρους και τις διαδικασίες διάθεσης των υπηρεσιών μισθωμένων γραμμών Ethernet προς τους ενδιαφερόμενους παρόχους.

6.2.6. Καθολική Υπηρεσία

Στόχοι επίδοσης

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε⁴⁰ τη μείωση της πυκνότητας των κοινόχρηστων τηλεφώνων ως υποχρέωση του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ) από 0,7 σε 0,45 ανά 200 κατοίκους. Η απόφαση αυτή ελήφθη σε συνέχεια σχετικού αιτήματος του ΠΚΥ, λαμβάνοντας υπόψη αφενός την ευρωπαϊκή πρακτική και αφετέρου τις απαντήσεις των ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στη σχετική δημόσια διαβούλευση που διεξήχθη κατά το διάστημα 29 Μαΐου έως 28 Ιουνίου 2013.

Αίτημα Αποζημίωσης

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τα κοστολογικά στοιχεία που κατέθεσε ο ΟΤΕ ως ΠΚΥ για τον υπολογισμό του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) για το έτος 2010⁴¹ όσο και τα αποτελέσματα του σχετικού ελέγχου που πραγματοποίησε ανεξάρτητος ελεγκτής για τέσσερις μήνες, εξέδωσε απόφαση⁴² παραθέτοντας συνοπτικά τα εγκριθέντα ευρήματα. Εν συνεχεία, κάλεσε τον ΟΤΕ να υποβάλει εκ νέου τον υπολογισμό του ΚΚΚΥ για το έτος 2010, σε πλήρη συμμόρφωση με τις συστάσεις της εν λόγω απόφασης. Η ΕΕΤΤ, μέσω ανεξάρτητου ελεγκτή, διενήργησε εκ νέου έλεγχο, διάρκειας δύο μηνών, ώστε να διαπιστώσει το βαθμό συμμόρφωσης του ΟΤΕ. Τα αποτελέσματα του ελέγχου αναμένονται εντός του πρώτου εξαμήνου του 2014.

6.2.7. Έλεγχος Συνδυασμένων Υπηρεσιών / Οικονομικών Προγραμμάτων ΟΤΕ

Τα οικονομικά προγράμματα του ΟΤΕ υπόκεινται σε έλεγχο από την ΕΕΤΤ προκειμένου να αποτρέπονται πρακτικές συμπίεσης περιθωρίου κέρδους. Ο έλεγχ-

37. Απόφαση 697/20/18-07-2013, ΦΕΚ 1889/Β/01-08-2013 «Τροποποίηση των όρων παροχής από την εταιρεία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ ΑΕ)» της υπηρεσίας χονδρικής με την ονομασία Virtual Partial Unbundled Loop (VPU) ή Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητος Βρόχος (ΕΜΑ), βάσει της υποχρέωσής του ΟΤΕ από το άρθρο 4 της απόφασης της ΕΕΤΤ 673/02/20-11-2012 (ΦΕΚ 3090/Β/22-11-2012) και τροποποίηση των σχετικών διατάξεων της απόφασης της ΕΕΤΤ 675/09/11-12-2012 (ΦΕΚ 3402/Β/20-12-2012) με θέμα «Εγκριση 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)», ως ισχύει τροποποιηθείσα.

38. Απόφαση ΕΕΤΤ 654/11/31-05-2013, ΦΕΚ 1846/Β/13-06-2012.

39. Απόφαση ΕΕΤΤ 697/21/18-07-2013, «Εγκριση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, σε εφαρμογή της απόφασης ΕΕΤΤ 674/09/29-11-2012 «Ορισμός Αγορών Μισθωμένων

Γραμμών Χονδρικής, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στις εν λόγω Αγορές και Υποχρεώσεις αυτών (2^{ος} γύρος ανάλυσης)», ΦΕΚ 1875/Β/31-07-2013.

40. Απόφαση ΕΕΤΤ 697/15/18-07-2013 «Τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ 472/170/21-03-2008 «Κανονισμός για τον καθορισμό στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, τον προσδιορισμό του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και του τρόπου δημοσίευσής τους για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας», ΦΕΚ 885/Β/14-05-2008.

41. Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο ΥΑ 28120/974/11-05-2007 «Πρότυπες, κριτήρια επιλογής και διαδικασία για τον καθορισμό Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας», ΦΕΚ/Β/25-05-2007.

42. Απόφαση ΕΕΤΤ 687/271/11-04-2013, «Ευρήματα του ελέγχου του υποβληθέντος από τον ΟΤΕ υπολογισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) για το έτος 2010».

χος 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» σύμφωνα με τη σχετική απόφαση⁴³ της ΕΕΤΤ. Στη διάρκεια του 2013, ο ΟΤΕ υπέβαλε 86 οικονομικά προγράμματα, από τα οποία 66 εγκρίθηκαν, τέσσερα απορρίφθηκαν και 16 βρισκόνταν έως τις 31-12-2013 σε στάδιο επεξεργασίας.

6.2.8. Κοστολογικός Έλεγχος

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ελεγκτές, διενήργησε και ολοκλήρωσε τον κοστολογικό έλεγχο του 2013 με απολογιστικά στοιχεία 2011 και προϋπολογιστικά στοιχεία των ετών 2012 και 2013. Ο κοστολογικός έλεγχος ξεκίνησε στα τέλη Σεπτεμβρίου 2012 και ολοκληρώθηκε στις 26 Μαρτίου του 2013.

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε⁴⁴ τα αποτελέσματα του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ, καθορίζοντας τα τιμολόγια των υπηρεσιών, αφενός για τις αγορές χονδρικής για τις οποίες η εταιρία υπόκειται σε ρυθμιστική υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού και αφετέρου για τις υπό ρύθμιση αγορές λιανικής στις οποίες έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών με τη μορφή κοστοστρέφειας. Ο εν λόγω κοστολογικός έλεγχος αφορούσε σειρά υπηρεσιών⁴⁵, των οποίων τα κόστη προσδιορίστηκαν βάσει των κοστολογικών μεθόδων (α) του Μεσομακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους (ΜΜΕΚ) και (β) του Πλήρως Καταμεμημένου Κόστους (ΠΚΚ).

Επιπλέον, σε συνέχεια του κοστολογικού ελέγχου 2012 και σε συμμόρφωση με σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ⁴⁶, ο ΟΤΕ δημοσίευσε τον Απρίλιο του 2013 στον διαδικτυακό του τόπο⁴⁷, 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 συγκροτούν την τιμή χονδρικής των βασικότερων ρυθμιζόμενων υπηρεσιών για τις οποίες ο ΟΤΕ υφίσταται υποχρέωση κοστοστρέφειας.

Παράλληλα, στα μέσα Οκτωβρίου του 2013, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τη διενέργεια του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ για το έτος 2014 με απολογιστικά στοιχεία 2012. Τα αποτελέσματα του ελέγχου αναμένεται να ανακοινωθούν τους πρώτους μήνες του 2014.

6.2.9. Έλεγχος Ρυθμιζόμενων Τιμών

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τον έλεγχο των τιμολογίων του ΟΤΕ στις αγορές όπου κατέχει Δεσπόζουσα Θέση και της τήρησης των σχετικών υποχρεώσεών του, καθόρισε 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 13,75 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 δημοσίως διαθέσιμων αστικών και υπεραστικών τηλεφωνικών υπηρεσιών στη σταθερή τηλεφωνία

Για τις υπηρεσίες δημοσίως διαθέσιμων αστικών και υπεραστικών τηλεφωνικών υπηρεσιών η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη την ποσοστιαία μεταβολή του μέσου ετήσιου γενικού δείκτη τιμών καταναλωτή για το έτος 2012, η οποία είναι 1,5%, ορίζει ως ανώτατο όριο τιμής για τις ακόλουθες υπηρεσίες:

43. Απόφαση ΕΕΤΤ 595/013/10-03-2011 «Ορισμός των εθνικών αγορών λιανικής των δημοσίως 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 και Απόφαση ΕΕΤΤ 614/11/28-07-2011 «Ορισμός των εθνικών αγορών: (α) λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση μέσω γραμμών πρόσβασης PSTN, ISDN BRA και managed VOIP, για οικιακούς και μη οικιακούς χρήστες και (β) λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση μέσω γραμμών πρόσβασης ISDN PRA, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στις εν λόγω αγορές, και υποχρεώσεις

αυτών (2^{ος} Γύρος Ανάλυσης).» ΦΕΚ 1907/Β/30-08-2011.

44. Απόφαση ΕΕΤΤ 686/021/26-03-2013, ΦΕΚ 870/Β/10-04-2013.

45. Διασύνδεση, ΑΠΤΒ (συμπεριλαμβάνονται και οι υπηρεσίες Συνεγκατάστασης), ΧΕΠ, Μισθωμένες Γραμμές Διασύνδεσης, Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής και λιανικής από άκρο σε άκρο, καθώς και φορητότητα αριθμών.

46. 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.

47. https://www.ote.gr/web/guest/corporate/important-info/details/-/asset_publisher/H8pLvwB7jkNd/content/υποδειγματα-αναφορας-lraic-ετους-2013.

Αστικές κλήσεις εντός δικτύου ΟΤΕ (on-net)	3,03 ευρώλεπτά/λεπτό
Υπεραστικές κλήσεις εντός δικτύου ΟΤΕ (on-net)	5,71 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 περιλαμβάνεται ΦΠΑ.

Τέλος παρακράτησης για αστικές κλήσεις από συνδρομητές ΟΤΕ προς συνδρομητές άλλων παρόχων	2,08 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για υπεραστικές κλήσεις από συνδρομητές ΟΤΕ προς συνδρομητές άλλων παρόχων	4,00 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για κλήσεις από συνδρομητές ΟΤΕ προς συνδρομητές παρόχων δικτύων κινητής τηλεφωνίας	3,79 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το διαδίκτυο (όταν ο πάροχος της υπηρεσίας (ISP) φιλοξενείται / διασυνδέεται με το δίκτυο άλλων παρόχων) και που παραδίδονται από τον ΟΤΕ σε επίπεδο Τοπικής Διασύνδεσης (Local Tandem)	1,34 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το διαδίκτυο (όταν ο πάροχος της υπηρεσίας (ISP) φιλοξενείται / διασυνδέεται με το δίκτυο άλλων παρόχων) και που παραδίδονται από τον ΟΤΕ σε επίπεδο Απλής Διασύνδεσης (Single Tandem)	1,66 ευρώλεπτά/λεπτό
Τέλος παρακράτησης για κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το διαδίκτυο (όταν ο πάροχος της υπηρεσίας (ISP) φιλοξενείται / διασυνδέεται με το δίκτυο άλλων παρόχων) και που παραδίδονται από τον ΟΤΕ σε επίπεδο Διπλής Διασύνδεσης (Double Tandem)	1,91 ευρώλεπτά/λεπτό

Σημείωση: Στις ανωτέρω έξι υπηρεσίες η χρέωση είναι ανά δευτερόλεπτο από το πρώτο δευτερόλεπτο ομιλίας, ενώ στις τιμές δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ.

6.2.10. Λογιστικός Διαχωρισμός

Σταθερή Τηλεφωνία

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με απόφαση⁴⁸ της ΕΕΤΤ, εξειδίκευσε επιμέρους θέματα σχετικά με την εφαρμογή της υποχρέωσης λογιστικού διαχωρισμού στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπου διατηρεί ΣΙΑ. Στο πλαίσιο του κοστολογικού ελέγχου 2013 με απολογιστικά στοιχεία 2011 και σε συμμόρφωση με σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ⁴⁹, ο ΟΤΕ υπέβαλε προς έλεγχο καταστάσεις λογιστικού διαχωρισμού και δημοσίευσε τον Απρίλιο του 2013 στον διαδικτυακό τόπο του⁵⁰ τις καταστάσεις και τη μεθοδολογία του λογιστικού διαχωρισμού.

Κινητή Τηλεφωνία

Σύμφωνα με απόφασή της⁵¹, η ΕΕΤΤ προέβη στην αναζήτηση κοινών κλειδών επιμερισμού του κόστους, ώστε τα στοιχεία που θα υποβάλλονται από τους παρόχους δικτύων κινητής τηλεφωνίας στα υποδείγμα-

τα αναφοράς του λογιστικού διαχωρισμού να είναι συγκρίσιμα μεταξύ τους, ενώ παράλληλα επέλεξε σύμβουλο-ανάδοχο μέσω των σχετικών διαδικασιών. Οι τρεις πάροχοι έχουν συμπληρώσει και αποστείλει στην ΕΕΤΤ τα υποδείγματα αναφοράς του λογιστικού διαχωρισμού σε δοκιμαστική μορφή για το έτος 2012 σύμφωνα με την προτεινόμενη μεθοδολογία. Τα υποδείγματα θα αποτελέσουν το σημείο αναφοράς για τον καθορισμό της μεθοδολογίας για την εύρεση κοινών κλειδών επιμερισμού του κόστους.

6.2.11. Εξέταση Υποθέσεων Ανταγωνισμού

• Καταγγελία VODAFONE κατά COSMOTE

Σε συνέχεια της καταγγελίας της εταιρίας VODAFONE⁵² με θέμα την παραβίαση από την εταιρία COSMOTE των κανόνων για τον ελεύθερο ανταγωνισμό στην ελληνική αγορά προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας, αλλά και της σχετικής απόφασης⁵³ της ΕΕΤΤ, πραγματοποιήθηκε ακρόαση στις

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

49. 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.

50. https://www.ote.gr/documents/10280/7123890/oikonomikes_katastaseis_logistikou_diachorismou_2011.pdf/0035308e-0288-401f-8440-12401da3ba35

51. 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 της ΕΕΤΤ 498/046/15-10-2008, (ΦΕΚ 2260/Β/05-11-2008)», ΦΕΚ 2426/Β/03-09-2012.

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

53. Απόφαση ΕΕΤΤ 671/10/08-11-2012.

29 Ιανουαρίου 2013⁵⁴. Οι δύο εταιρίες εξέθεσαν αναλυτικώς τις απόψεις τους αναφορικά με τα γεγονότα και τα στοιχεία της καταγγελίας.

Τον Ιούνιο του 2013 και σε συνέχεια παρατάσεων που δόθηκαν κατόπιν σχετικών αιτημάτων, οι εταιρίες COSMOTE και VODAFONE υπέβαλαν τα υπομνήματα και τις απαντήσεις τους αναφορικά με την ακρόαση. Τον Ιούλιο του 2013, η ΕΕΤΤ κοινοποίησε αντίγραφα των υπομνημάτων και των σχετικών συνημμένων (στη μη εμπιστευτική έκδοσή τους) στις εν λόγω εταιρίες, προκειμένου να ασκήσουν το δικαίωμά τους για προσθήκη/αντίκρουση. Στις 30 Σεπτεμβρίου 2013 ολοκληρώθηκε η διαδικασία υποβολής συμπληρωματικών υπομνημάτων από τις δύο εταιρίες. Το Φεβρουάριο του 2014, η ΕΕΤΤ, υπό τη νέα σύνθεση της, αποφάσισε την επανάληψη της διαδικασίας ακρόασης, η οποία προγραμματίστηκε, έπειτα από τα υποβληθέντα από τις εταιρίες αιτήματα παρατάσεως, για τον Ιούνιο του 2014.

• Μερική Κοινή Χρήση Υποδομών VODAFONE-WIND

Με απόφαση που εξέδωσε η ΕΕΤΤ επετράπη στις εταιρίες VODAFONE και WIND η από κοινού χρήση εξοπλισμού και υποδομών του δικτύου κινητής τηλεφωνίας 2G/3G (network sharing), μετά από σχετική αίτηση που οι δύο εταιρίες υπέβαλαν στην Αρχή. Στην ίδια απόφαση η ΕΕΤΤ επιφυλάχθηκε να παρέμβει σε περίπτωση που αποδειχθεί ότι η προαναφερθείσα συμφωνία έχει ως αποτέλεσμα την παράβαση της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή τον περιορισμό του ανταγωνισμού, δεδομένου ότι είναι η πρώτη φορά που παρουσιάζεται παρόμοια συμφωνία κοινής χρήσης δικτύου (με τη μορφή του RAN Sharing agreement) μεταξύ ανταγωνιστών στην ελληνική αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

6.2.12. Έκδοση Κανονισμού για τη Φορητότητα Αριθμών

Στη διάρκεια του 2013, η φορητότητα αριθμών παρουσίασε αύξηση κατά 18,6% περίπου σε σχέση με το 2012. Αναλυτικότερα, από τους 1.169.445 συνολικά μεταφερθέντες αριθμούς, οι 580.077 αφορούσαν αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας (αύξηση κατά 10,2% σε σχέση με το 2012) και 589.368 αφορούσαν αριθμούς κινητής τηλεφωνίας (αύξηση κατά 28,1% σε σχέση με το 2012). Παράλληλα, μέχρι το τέλος του 2013, είχαν μεταφερθεί συνολικά 7.437.526 αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Ο Πίνακας 6.3 παρουσιάζει, σε ετήσια βάση και αθροιστικά, την

εξέλιξη των μεταφερθέντων αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Οι αυξήσεις αυτές, σε συνδυασμό και με τη μείωση του αριθμού των απορρίψεων αιτήσεων φορητότητας, που παρατηρείται σε σχέση με το 2012, οφείλονται στην αποτελεσματική άσκηση των ελεγκτικών αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ κατά το έτος 2013.

Παράλληλα το Μάιο του 2013, η ΕΕΤΤ διενήργησε⁵⁵ δημόσια διαβούλευση για την τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της φορητότητας αριθμών. Στόχος της διαβούλευσης ήταν να λάβει υπόψη τις απόψεις και τα σχόλια από τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με:

α. Τις προτεινόμενες τροποποιήσεις, σε συνέχεια των οριζομένων στο Ν.4146/2013 (που τροποποίησε το άρθρο 68 του Ν.4070/2012 για τη φορητότητα αριθμών).

β. Ζητήματα που οι ίδιοι έχουν εντοπίσει κατά την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τη φορητότητα αριθμών.

Τον Ιούλιο του 2013, η ΕΕΤΤ εξέδωσε το νέο Κανονισμό της φορητότητας αριθμών⁵⁶. Οι σημαντικότερες αλλαγές, που περιλαμβάνει, είναι οι ακόλουθες:

- Αίρονται ορισμένοι εκ των υφιστάμενων λόγων απόρριψης αιτήσεων φορητότητας όπως, μεταξύ άλλων, απόρριψη εξαιτίας της προσωρινής διακοπής της σύνδεσης λόγω οφειλών.
- Ορίζεται η διαδικασία και το ύψος της αποζημίωσης συνδρομητών λόγω καθυστέρησης υλοποίησης της φορητότητας ή καταχρηστικής μεταφοράς των αριθμών τους.
- Μειώνεται ο χρόνος εξέτασης των αιτήσεων φορητότητας από τον υφιστάμενο πάροχο.
- Βελτιώνονται οι διαδικασίες με βάση την αποκτηθείσα μέχρι σήμερα εμπειρία.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη ότι στις αρχές του 2014 λήγει η σύμβασή της με την εταιρία που διαχειρίζεται την Εθνική Βάση Δεδομένων για τη Φορητότητα Αριθμών (ΕΒΔΑΦ), ξεκίνησε τη διενέργεια δημόσιου ανοικτού διαγωνισμού για την ανάδειξη νέου αναδόχου που θα αναλάβει να την υλοποιήσει με τις νέες διαδικασίες της φορητότητας, καθώς και να τη λειτουργήσει και διαχειριστεί για πέντε έτη. Στο πλαίσιο της προετοιμασίας των τευχών προκήρυξης, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε σειρά συναντήσεων με τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και έλαβε υπόψη τις παρατηρήσεις τους επί των τεχνικών προδιαγραφών της ΕΒΔΑΦ και των όρων της οικονομικής προσφοράς των υποψηφίων. Ο διαγωνισμός ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2014 με αποτέλεσμα τη μείωση κατά 50% του κόστους

54. Σε συνέχεια προηγούμενης αναβολής μετά από αίτημα των δύο εταιριών.
55. Απόφαση της ΕΕΤΤ 689/47/29-04-2013 «Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της φορητότητας αριθμών στην ελληνική αγορά».

56. Απόφαση ΕΕΤΤ 696/115/11-07-2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της φορητότητας αριθμών στην ελληνική αγορά», ΦΕΚ 1873/Β/31-07-2013.

Πίνακας 6.3: Εξέλιξη Μεταφερθέντων Αριθμών Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας (2004-2013)

Έτος	Κινητή τηλεφωνία		Σταθερή Τηλεφωνία		Συνολικά	
	Πλήθος αριθμών	Αθροιστικά	Πλήθος αριθμών	Αθροιστικά	Πλήθος αριθμών	Αθροιστικά
2004*	16.123	16.123	1.156	1.156	17.279	17.279
2005	49.641	65.764	27.403	28.559	77.044	94.323
2006	117.767	183.531	44.798	73.357	162.565	256.888
2007	358.517	542.048	300.909	374.266	659.426	916.314
2008	362.601	904.649	562.961	937.227	925.562	1.841.876
2009	486.815	1.391.464	544.039	1.481.266	1.030.854	2.872.730
2010	648.074	2.039.538	631.611	2.112.877	1.279.685	4.152.415
2011	506.413	2.545.951	622.834	2.735.711	1.129.247	5.281.662
2012	459.941	3.005.892	526.478	3.262.189	986.419	6.268.081
2013	589.368	3.595.260	580.077	3.842.266	1.169.445	7.437.526

* Αφορά στοιχεία από 01-03-2004, οπότε ξεκίνησε η λειτουργία της ΕΒΔΑΦ, η οποία αποτελεί την ειδική βάση δεδομένων που διευκολύνει την υλοποίηση της φορητότητας στην Ελλάδα.

που καλούνται να καταβάλλουν οι πάροχοι, εξέλιξη από την οποία αναμένεται να επωφεληθούν και οι καταναλωτές.

6.2.13. Έκδοση Κανονισμού Διεθνούς Περιογωγής

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού διεθνούς περιογωγής⁵⁷, το 2013 συνεχίστηκε η μείωση στις χρεώσεις διεθνούς περιογωγής τόσο σε επίπεδο χονδρικής (τέλη που χρεώνονται μεταξύ των εταιριών κινητής τηλεφωνίας), όσο και σε επίπεδο λιανικής (τέλη που χρεώνονται στους χρήστες διεθνούς περιογωγής). Σε επίπεδο λιανικής, από την 1^η Ιουλίου του 2013, ένας χρήστης υπηρεσιών διεθνούς περιογωγής που ταξιδεύει σε μία από τις χώρες της ΕΕ, καθώς επίσης και στις χώρες Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία, χρεώνεται για:

- Πραγματοποίηση κλήσης: έως 0,24 ευρώ/λεπτό συν ΦΠΑ.
- Λήψη κλήσης: έως 0,07 ευρώ/λεπτό συν ΦΠΑ.
- Αποστολή SMS: έως 0,08 ανά SMS συν ΦΠΑ.
- Χρήση υπηρεσιών δεδομένων: έως 0,45 ευρώ ανά MB συν ΦΠΑ.

Επιπλέον, από την 1^η Ιουλίου του 2014 οι χρήστες διεθνούς περιογωγής θα μπορούν να λαμβάνουν υπηρεσίες από εναλλακτικό πάροχο εκτός του εγ-

χώριου, διατηρώντας τον ίδιο αριθμό της SIM κάρτας τους.

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

6.2.14. Έκδοση Κανονισμού για την Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου με Κατάληξη [.gr]

Η εκχώρηση των Ονομάτων 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 6.4, ενώ ο Πίνακας 6.5 παρουσιάζει τον αριθμό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις ανά μήνα, κατά το διάστημα Ιανουάριος-Δεκέμβριος 2013. Το μέσο ποσοστό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις το 2013 ανήλθε σε 74% έναντι 66% το 2012. Σημειώνεται ότι, προκειμένου να είναι συγκρίσιμα τα νούμερα που εμφανίζονται στους πίνακες αιτηθέντων και εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, ως χρονική αναφορά, ορίσθηκε η ημερομηνία της αίτησης και όχι της απόφασης εκχώρησης/απόρριψης της ΕΕΤΤ.

Επισημαίνεται ότι σχεδόν όλες οι αιτήσεις εξε-

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

τάστηκαν μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας (358.815 από το σύνολο των 358.924 αιτήσεων) με αποτέλεσμα, η ΕΕΤΤ να πετύχει σημαντική μείωση στο χρόνο αναμονής για την εκχώρηση Ονομάτων Χώρου. Ακόμα, η Αρχή, εντός του 2013, προέβη σε διενέργεια ελέγχων καταχωρητών με σκοπό τη διασφάλιση της τήρησης των υποχρεώσεών τους προς την ΕΕΤΤ, αλλά και προς τους καταχωρούμενους. Συγκεκριμένα, διεξήχθησαν 48 έλεγχοι καταχωρητών, ενώ δεν διαπιστώθηκαν σημαντικές παραβά-

σεις από τους καταχωρητές.

Σημειώνεται επίσης ότι τον Ιούνιο του 2013, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κανονισμό για τη Διαχείριση και Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη [.gr]⁵⁸, ο οποίος απλοποιεί τα νομιμοποιητικά έγγραφα που απαιτούνται για την υποβολή της γνωστοποίησης καταχωρητή, ενώ πλέον επιτρέπει να υποβάλλουν γνωστοποίηση καταχωρητή στην ΕΕΤΤ και πρόσωπα εκτός ΕΕ.

Πίνακας 6.4: Εκχωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] (2007-2013)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
.gr	194.307	239.623	283.643	318.852	351.307	372.757	397.360
.com.gr	8.283	10.142	12.029	13.169	14.041	15.030	15.933
.net.gr	749	841	895	852	855	1014	1165
.org.gr	413	533	599	590	638	733	797
.edu.gr	631	746	902	1016	1131	1266	1392
.gov.gr	105	473	605	651	673	689	684
Σύνολο	204.488	252.358	298.673	335.130	368.645	391.489	417.331

Πίνακας 6.5: Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις Αιτήσεις (2013)

Μήνες	Αιτήσεις	Εκχωρήσεις	Απορρίψεις
Ιανουάριος	16.471	9.349	7.122
Φεβρουάριος	22.446	8.466	13.980
Μάρτιος	42.872	7.771	35.101
Απρίλιος	14.643	8.433	6.210
Μάιος	25.256	9.669	15.587
Ιούνιος	22.724	10.970	11.754
Ιούλιος	20.324	8.019	12.305
Αύγουστος	18.356	4.612	13.744
Σεπτέμβριος	26.330	6.381	19.949
Οκτώβριος	33.004	7.186	25.818
Νοέμβριος	55.263	7.080	48.183
Δεκέμβριος	61.235	6.023	55.212
Σύνολο	358.924	93.959	264.965

58. Απόφαση ΕΕΤΤ 693/09/04-06-2013, ΦΕΚ 1564/Β/21-06-2013.

6.2.15. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης

Σε συνέχεια της δημόσιας διαβούλευσης που διενεργήθηκε το 2012, η ΕΕΤΤ τροποποίησε⁵⁹ τον Κανονισμό διαχείρισης και εκχώρησης αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ). Επίσης, η ΕΕΤΤ με απόφασή της⁶⁰ τροποποίησε τη διαδικασία εκχώρησης προθεμάτων φορητότητας, λαμβάνοντας υπόψη τη σπανιότητα των αριθμοδοτικών πόρων, την ανάγκη βέλτιστης διαχείρισης των προθεμάτων φορητότητας και τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης, η οποία διενεργήθηκε στο πλαίσιο της τροποποίησης του Κανονισμού φορητότητας.

6.3. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

6.3.1. Έλεγχοι Εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας και του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Κατά το 2013, η ΕΕΤΤ διενέργησε εκτεταμένους ελέγχους σε παρόχους σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων τους προς τους καταναλωτές, οι οποίες απορρέουν από τον Κώδικα Δεοντολογίας και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Πραγματοποιήθηκαν συνολικά 240 επιτόπιοι έλεγχοι σε σημεία πώλησης (καταστήματα) των παρόχων υπηρεσιών σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και διαδικτύου εντός της Αττικής.

Σκοπός των ελέγχων ήταν να διαπιστωθεί ο βαθμός που το προσωπικό των παρόχων, το οποίο έρχεται σε επικοινωνία με τους καταναλωτές για την προώθηση και πώληση υπηρεσιών, καθώς και την εξυπηρέτησή τους είναι πλήρως ενημερωμένο και παρέχει με ακρίβεια και σαφήνεια:

- Προσυμβατική ενημέρωση στους καταναλωτές, ιδίως όσον αφορά τους όρους της σύμβασης, τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών, τις χρεώσεις και τα δικαιώματα των χρηστών.
- Ενημέρωση σχετικά με ζητήματα όπως η αναφορά βλαβών, η διαδικασία υποβολής παραπόνων ή καταγγελιών, η χρέωση για την κλήση σύντομων κωδικών εξυπηρέτησης πελατών, η παροχή πληροφοριών σχετικά με τους λογαριασμούς και ο Κώδικας Δεοντολογίας.

Σε συνέχεια των ελέγχων αυτών, στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκε παράβαση των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας και του Κανονισμού Γενικών Αδειών, η ΕΕΤΤ κάλεσε εγγράφως τους παρόχους να συμμορφωθούν. Οι πάροχοι, μεταξύ άλλων, υπο-

χρεώθηκαν να αυξήσουν το μέγεθος της γραμματοσειράς των όρων των συμβάσεων ώστε να είναι ευανάγνωστοι από τους καταναλωτές και να βελτιώσουν τη διαδικασία υποβολής αίτησης για την ακύρωση αιτήματος φορητότητας. Επίσης, το προσωπικό των καταστημάτων ενημερώθηκε για τη διάθεση εντύπου για την υποβολή της αίτησης και τη σχετική προθεσμία, καθώς και για την υποχρέωση παράδοσης αποδεικτικού στον καταναλωτή.

Επιπρόσθετα, η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους σε εγγεγραμμένους στο μητρώο της ΕΕΤΤ παρόχους, με σκοπό την επικαιροποίησή του. Συγκεκριμένα, διεξήχθησαν 213 έλεγχοι παρόχων στη δηλωθείσα έδρα τους, καθώς και 45 έλεγχοι μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων. Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω ελέγχων, η ΕΕΤΤ προχώρησε στη διαγραφή 213 παρόχων, καθώς είχε καταστεί αδύνατη η επικοινωνία μαζί τους και δεν είχαν υποβάλει τροποποιητική δήλωση καταχώρησης για αλλαγή των στοιχείων της έδρας τους.

6.3.2. Επιτόπιοι Έλεγχοι σε Αστικά Κέντρα και Υποδομές του ΟΤΕ

Στο πλαίσιο του εποπτικού και ελεγκτικού της ρόλου, η ΕΕΤΤ διενεργεί επιτόπιους τεχνικούς ελέγχους σχετικά με την τήρηση της διαδικασίας παράδοσης και παραλαβής Ανεργού Τοπικού Βρόχου (ΑΝΤοΒ) και διαχείρισης βλαβών του ΟΤΕ που αφορούν άλλους παρόχους. Ειδικότερα, εντός του 2013, πραγματοποιήθηκαν 17 επιτόπιοι έλεγχοι στα Α/Κ του ΟΤΕ στις περιοχές Πεδίο του Άρεως, Ιλίου, Ιλισού, Πατησίων, Π. Φαλήρου (Καλαμάκι), Περιστερίου και Χολαργού. Τα κλιμάκια ελέγχου της ΕΕΤΤ επισκέφθηκαν εκτός από τα Α/Κ του ΟΤΕ και τα αντίστοιχα τερματικά σημεία του δικτύου του ΟΤΕ σε συνδρομητές. Οι μετρήσεις πραγματοποιήθηκαν στο άκρο του συνδρομητή, καθώς και στο Α/Κ του ΟΤΕ, μέσα στο χώρο της φυσικής συνεγκατάστασης (ΦΣ) του παρόχου.

Από τα αποτελέσματα των μετρήσεων, η ΕΕΤΤ είναι σε θέση να διαπιστώσει αν η εκάστοτε βλάβη οφείλεται στον ΟΤΕ ή στον πάροχο. Επίσης, κατά περίπτωση, εξετάζεται αν ο βρόχος έχει παραδοθεί στον πάροχο σε σωστή λειτουργία, ενώ παράλληλα εντοπίζεται πιθανή πλημμελής εφαρμογή των διαδικασιών βλαβοδιαχείρισης και παράδοσης των τοπικών βρόχων, ώστε, στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες για τη συμμόρφωση των παρόχων με τις υποχρεώσεις τους. Κατ' αυτόν τον τρόπο

59. Απόφαση ΕΕΤΤ 677/03/08-01-2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της ΑΠ. ΕΕΤΤ 441/121/21-06-2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης», ΦΕΚ 170/Β/31-01-2013.

60. Απόφαση ΕΕΤΤ 698/24/25-07-2013, «Τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ 677/03/08-01-2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της ΑΠ. ΕΕΤΤ 441/121/21-06-2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης»» (ΦΕΚ 170/Β/31-01-2013), όπως ισχύει», ΦΕΚ 2233/Β/10-09-2013.

πο, οι έλεγχοι που διενεργεί η ΕΕΤΤ διασφαλίζουν τον ανταγωνισμό στην αγορά σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης, διασφαλίζοντας παράλληλα, εύρος και ποιότητα επιλογών ευρυζωνικών υπηρεσιών προς όφελος του καταναλωτή.

6.3.3. Έλεγχοι σε Υποδομές VDSL

Η ΕΕΤΤ συνέχισε τους ελέγχους σε υποδομές VDSL (σε υπαίθριους κατανεμητές και σε καμπίνες του δικτύου νέας γενιάς) του ΟΤΕ, ως υπόχρεου παρόχου, με τη χρήση ειδικού μετρητικού εξοπλισμού⁶¹ προκειμένου να διαπιστώσει τη συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα από τον Κανονισμό διαχείρισης γάσματος και έγχυσης ισχύος στο δίκτυο πρόσβασης.⁶² Στη συνέχεια, οι έλεγχοι επεκτάθηκαν και στους υπόλοιπους παρόχους (CYTA, FORTHNET, HELLAS ON LINE, WIND). Στη διάρκεια αυτής της διαδικασίας, συλλέχθηκαν στοιχεία σχετικά με:

- Τον ενεργό εξοπλισμό για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών με χρήση τεχνολογιών xDSL που έχουν εγκαταστήσει οι πάροχοι σε μεγάλα Α/Κ (π.χ. Περιστερί, Χαλάνδρι).
- Τα επίπεδα της συνολικής εγχεόμενης ισχύος, που οφείλουν να είναι εντός των προβλεπόμενων ορίων.

6.3.4. Έλεγχοι Εφαρμογής του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών

Εντός του 2013, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε σειρά επιτόπιων συστηματικών ελέγχων στις εγκαταστάσεις των εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας για να διερευνήσει την εφαρμογή του Κανονισμού της φορητότητας αριθμών. Οι έλεγχοι επικεντρώθηκαν κυρίως στις απορρίψεις αιτήσεων φορητότητας από τους υφιστάμενους παρόχους των συνδρομητών και ειδικότερα ελέγχθηκε εάν συνέτρεχαν οι λόγοι απόρριψης σε τυχαίο δείγμα αιτήσεων φορητότητας.⁶³ Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ελέγχων, οι περισσότερες από τις ελεγχθείσες αιτήσεις φορητότητας απερρίφθησαν κατά παράβαση του Κανονισμού, καθώς δεν συνέτρεχαν οι λόγοι απόρριψης που οι εταιρίες επικαλέστηκαν. Ως εκ τούτου η ΕΕΤΤ κάλεσε σε ακρόαση τις εταιρίες CYTA, FORTHNET, HELLAS ON LINE, ON TELECOMS, ΟΤΕ και WIND προκειμένου να διερευνήσει το συγκεκριμένο θέμα. Οι ακροάσεις αναμένεται να διεξαχθούν στις αρχές του 2014.

Αποτέλεσμα των επιτόπιων συστηματικών ελέγχων της ΕΕΤΤ ήταν η σταδιακή μείωση της παραβατικής

συμπεριφοράς των εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας καθώς παρατηρήθηκε αντίστοιχα σταδιακή μείωση των απορρίψεων των αιτήσεων φορητότητας αριθμού, κατά τη διάρκεια του 2013.

6.3.5. Έλεγχοι σχετικά με Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)

Η προστασία των καταναλωτών σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) από αθέμιτες ή παράνομες πρακτικές αποτέλεσε βασική προτεραιότητα της ΕΕΤΤ, εντός του 2013. Για το σκοπό αυτό, διενεργήθηκαν συστηματικοί έλεγχοι παρόχων και παράλληλα παρασχέθηκε ενημέρωση και αντιμετώπιστηκαν θέματα που τέθηκαν από καταναλωτές ΥΠΠ.

Η αυξανόμενη χρήση (τερματικών) συσκευών που επιτρέπουν την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών ασύρματα (smartphones, tablets, κ.λπ.) ή/και ενσύρματα επιβάλλει τη συνεχή εποπτεία της αγοράς από την ΕΕΤΤ για την ομαλή λειτουργία της αγοράς ΥΠΠ.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους για να διαπιστώσει τη συμμόρφωση των παρόχων ΥΠΠ με τις διατάξεις του σχετικού Κώδικα Δεοντολογίας. Ο έλεγχος αυτοί, μεταξύ άλλων, οδήγησαν σε:

- Ανάκληση, κατόπιν διεξαγωγής ακρόασης, του δικαιώματος παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών λειτουργίας υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και χρήσης των σχετικών αριθμοδοτικών πόρων, από εταιρία η οποία παρείχε υπηρεσίες ΥΠΠ μέσω δύο σύντομων κωδικών της μορφής 54XX. Λεπτομέρειες για τη συγκεκριμένη περίπτωση έχουν ήδη περιγραφεί στην ενότητα 5.2.
- Επιβολή προστίμου σε εταιρία, κατόπιν ακρόασης, η οποία παρείχε υπηρεσίες ΥΠΠ μέσω σύντομου κωδικού της μορφής 54XXX.

Ιδιαίτερη μέριμνα επέδειξε η ΕΕΤΤ για τη συμμόρφωση των παρόχων ΥΠΠ με τις υποχρεώσεις τους κατά τη διενέργεια κάθε μορφής προωθητικής ή/και διαφημιστικής ενέργειας. Στο πλαίσιο αυτό, εστάλησαν επιστολές ενημέρωσης σε Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ) και διερευνήθηκαν ζητήματα που προέκυψαν με παρόχους ΥΠΠ κατόπιν είτε καταγγελιών, είτε ευρημάτων αυτεπάγγελτων ελέγχων που διενεργεί η ΕΕΤΤ. Περαιτέρω, ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στην παράνομη διενέργεια προωθητικών ή/και διαφημιστικών ενεργειών ΥΠΠ, οι οποίες εμφανίζονται σε παράνομες τηλεοπτικές εκπομπές.

61. Ο εξοπλισμός παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας μετρήσεων της φασματικής πυκνότητας ισχύος σε ενεργούς θρόχους και συνδέεται παθητικά στο θρόχο χωρίς να επηρεάζει με οποιοδήποτε τρόπο την ευρυζωνική υπηρεσία που παρέχεται στον τελικό χρήστη καθ' όλη τη διάρκεια της μέτρησης.

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

63. Οι λόγοι απόρριψης είναι συγκεκριμένοι και ορίζονται περιοριστικά στον Κανονισμό Φορητότητας Αριθμών (π.χ. διαφορετικό ΑΦΜ του συνδρομητή που αιτείται τη φορητότητα αριθμού από το ΑΦΜ του κατόχου του αριθμού στον υφιστάμενο πάροχο).

Επιπρόσθετα, η ΕΕΤΤ:

- Απέστειλε επιστολές προς τους παρόχους ΥΠΠ, με σκοπό την περαιτέρω συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ.
- Απεύθυνε παραινέσεις σε παρόχους ΥΠΠ, με στόχο αφενός τη διευκόλυνση παροχής νέων καινοτόμων υπηρεσιών και αφετέρου την ενθάρρυνση περαιτέρω συνεργασίας όλων των εμπλεκομένων μερών και ιδίως των παρόχων, αποσκοπώντας στην αποτελεσματική ρύθμιση του κλάδου.
- Συνεχίζει να συμμετέχει και να συνδράμει, σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, σε συναντήσεις ή δράσεις που άπτονται των ΥΠΠ.

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

Στη διάρκεια του 2013, η ΕΕΤΤ προέβη σε διενέργεια ελέγχων με σκοπό τη διασφάλιση της τήρησης των υποχρεώσεων που έχουν οι καταχωρητές προς την ΕΕΤΤ, αλλά και προς τους καταχωρούμενους, στο πλαίσιο της εφαρμογής του νέου Κανονισμού για τη Διαχείριση και Εκχώρηση Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη [.gr]⁶⁴. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 48 έλεγχοι καταχωρητών χωρίς να διαπιστωθούν σημαντικές παραβάσεις.

6.3.7. Ακροάσεις για Ζητήματα Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο

Αναφορικά με θέματα ΑΠΤΒ, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε τις ακόλουθες ακροάσεις (κατά χρονολογική σειρά), προκειμένου να διερευνήσει νομικά:

- Το αίτημα επίλυσης διαφοράς της εταιρίας FORTHNET, με αντικείμενο τον καθορισμό του ύψους και των προϋποθέσεων επιβολής στον ΟΤΕ τέλους άσκοπης μετάβασης από τη FORTHNET⁶⁵.
- Την καταγγελία της ΟΝ TELECOMS⁶⁶ κατά του ΟΤΕ για παραβάσεις των διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς για την ΑΠΤΒ κατά τη διαδικασία αποκατάστασης βλαβών τοπικού βρόχου και ιδίως παράνομες χρεώσεις για το τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ.⁶⁷ Η ΕΕΤΤ επέβαλε στον ΟΤΕ πρόστιμο⁶⁸ ύψους 96.300 ευρώ.
- Την καταγγελία της CYTA για παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών

από τον ΟΤΕ, ιδίως του Κανονισμού διαχείρισης φάσματος και έγχυσης ισχύος στο δίκτυο πρόσβασης. Η ΕΕΤΤ επέβαλε στον ΟΤΕ πρόστιμο⁶⁹ ύψους 100.000 ευρώ.

- Την καταγγελία της FORTHNET⁷⁰ κατά του ΟΤΕ για παράβαση των όρων της Προσφοράς Αναφοράς για την ΑΠΤΒ και την επιβολή παράνομων χρεώσεων για τέλη άσκοπης μετάβασης συνεργείων του ΟΤΕ. Η ΕΕΤΤ επέβαλε στον ΟΤΕ πρόστιμο⁷¹ ύψους 149.200 ευρώ.
- Την καταγγελία της FORTHNET⁷² αναφορικά με την απόρριψη από τον ΟΤΕ αιτημάτων της για την παροχή τοπικού βρόχου, με αιτιολογία «έλλειψη κυρίου ή απερχόμενου δικτύου». Η ΕΕΤΤ εξέδωσε προδικαστική απόφαση⁷³ για την προσκόμιση κρίσιμων για τη συμπλήρωση του φακέλου της υπόθεσης στοιχείων.
- Την καταγγελία της FORTHNET⁷⁴ κατά του ΟΤΕ για παραβάσεις των διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς για την ΑΠΤΒ κατά τη διαδικασία αποκατάστασης βλαβών τοπικού βρόχου και ιδίως παράνομες χρεώσεις για το τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου του ΟΤΕ.⁷⁵ Η ΕΕΤΤ επέβαλε στον ΟΤΕ πρόστιμο⁷⁶ ύψους 331.600 ευρώ.
- Την καταγγελία της FORTHNET⁷⁷ κατά του ΟΤΕ σχετικά με παράβαση της Προσφοράς Αναφοράς για την ΑΠΤΒ και ιδίως την παράβαση της υποχρέωσης ειδοποίησης για το χρόνο μετάβασης συνεργείου του ΟΤΕ για την αποκατάσταση βλάβης τοπικού βρόχου (εξακολούθηση παράβασης). Η ΕΕΤΤ επέβαλε στον ΟΤΕ πρόστιμο⁷⁸ ύψους 125.000 ευρώ.
- Την καταγγελία της CYTA⁷⁹ σχετικά με την απόρριψη από τον ΟΤΕ αιτημάτων της για την παροχή τοπικού βρόχου με αιτιολογία «έλλειψη κυρίου ή απερχόμενου δικτύου». Η ΕΕΤΤ εξέδωσε προδικαστική απόφαση⁸⁰ για την προσκόμιση κρίσιμων για τη συμπλήρωση του φακέλου της υπόθεσης στοιχείων.
- Την καταγγελία της WIND⁸¹ κατά του ΟΤΕ για παραβάσεις των διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς για την ΑΠΤΒ κατά τη διαδικασία αποκατάστασης βλαβών τοπικού βρόχου και ιδίως για παράνομες χρεώσεις του τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ.⁸² Η ΕΕΤΤ επέβαλε στον ΟΤΕ⁸³ πρόστιμο ύψους 624.200 ευρώ.

64. Απόφαση ΕΕΤΤ 693/09/04-06-2013, ΦΕΚ 1564/Β/21-06-2013.

65. Απόφαση ΕΕΤΤ 690/021/14-02-2013.

66. Υπ' αριθμ. πρωτ. 5039/08-02-2010.

67. Σύμφωνα με την Απόφαση ΕΕΤΤ 600/47/14-04-2011 (επιβολή τελών άσκοπης μετάβασης συνεργείου για άρση βλαβών τοπικού βρόχου).

68. Απόφαση ΕΕΤΤ 684/31/01-03-2013.

69. Απόφαση ΕΕΤΤ 690/22/14-05-2013.

70. Υπ' αριθμ. πρωτ. 35572/14-09-2011.

71. Απόφαση ΕΕΤΤ 692/36/30-05-2013.

72. Υπ' αριθμ. πρωτ. 42998/08-11-2011.

73. Απόφαση ΕΕΤΤ 695/061/27-06-2013.

74. Υπ' αριθμ. πρωτ. 42998/08-11-2011.

75. Σύμφωνα με την Απόφαση ΕΕΤΤ 600/47/14-04-2011 (επιβολή τελών άσκοπης μετάβασης συνεργείου για άρση βλαβών τοπικού βρόχου).

76. Απόφαση ΕΕΤΤ 695/60/27-06-2013.

77. Υπ' αριθμ. πρωτ. 37772/11-10-2012.

78. Απόφαση ΕΕΤΤ 695/62/27-06-2013.

79. Υπ' αριθμ. πρωτ. 47139/07-12-2011.

80. Απόφαση ΕΕΤΤ 697/058/18-07-2013.

81. Υπ' αριθμ. πρωτ. 30341/20-07-2010.

82. Σύμφωνα με την απόφαση ΕΕΤΤ 600/47/14-04-2011 (επιβολή τελών άσκοπης μετάβασης συνεργείου για άρση βλαβών Τοπικού Βρόχου).

- Την καταγγελία της εταιρίας HELLAS ON LINE και τις αναφορές των εταιριών CYTA, FORTHNET και WIND κατά του ΟΤΕ σχετικά με παράβαση της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και περί ελεύθερου ανταγωνισμού, ιδίως αναφορικά με καθυστερήσεις παράδοσης τοπικού βρόχου και αντίστοιχης βλαβοληψίας. Η ΕΕΤΤ επέβαλε στον ΟΤΕ⁸⁴ πρόστιμο συνολικού ύψους 1.000.000 ευρώ (300.000 ευρώ για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και 700.000 ευρώ για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού). Τέλος, η ΕΕΤΤ εξέδωσε απόφαση⁸⁵ αναφορικά με την ακρόαση των εταιριών CYTA και ΟΤΕ που είχε πραγματοποιήσει το Δεκέμβριο του 2012, προκει-

μένου να διερευνήσει νομικά τυχόν παραβάσεις από τον ΟΤΕ της κείμενης νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών⁸⁶ και επέβαλε πρόστιμο ύψους 125.000 ευρώ στον ΟΤΕ.

6.3.8. Ακροάσεις στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συνολικά στοιχεία)

Συνολικά, εντός του 2013, η ΕΕΤΤ προέβη σε 80 ακροάσεις για τη διερεύνηση παραβάσεων της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή του δικαίου περί ανταγωνισμού σε θέματα που αφορούσαν τη λειτουργία της αγοράς. Ως αποτέλεσμα των ακροάσεων, επιβλήθηκαν 15 πρόστιμα.

Πίνακας 6.6: Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2013)

Θέμα	Αριθμός Ακροάσεων	Πρόστιμο	Σύσταση	Λοιπές Κυρώσεις/ Αποφάσεις
Αριθμοδότηση/Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης	10	1	4	5
Αδεσμοποίητη πρόσβαση στο τοπικό βρόχο	12	9	1	3
Διασύνδεση	4	-	-	4
Ονοματοδοσία στο διαδίκτυο	41	-	-	41
Ανταγωνισμός	1	1		
Λοιπά	12	4	1	7
Σύνολο	80	15	6	60

83. Απόφαση ΕΕΤΤ 700/16/29-08-2013.

84. Απόφαση ΕΕΤΤ 700/019/29-08-2013.

85. Απόφαση ΕΕΤΤ 699/094/27-08-2013.

86. Ειδικότερα της απόφασης ΕΕΤΤ 573/015/22-07-2010, «Έγκριση Προσφο-

ράς Αναφοράς ΟΤΕ 2010 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ 531/065/23-07-2009 (ΦΕΚ 1550/Β/28-07-2009) όπως ισχύει τροποποιηθείσα», ΦΕΚ 1338/Β/31-08-2010.

Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών **Ανάλυση**
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

7. Ανάλυση Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων

Στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων, η ΕΕΤΤ προχώρησε στη βελτίωση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραίων (ΣΗΛΥΑ), την ανάπτυξη του Συστήματος Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, την αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων και τη χορήγηση ή τροποποίηση πλήθους δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σταθερής, κινητής και δορυφορικής υπηρεσίας, καθώς και δικαιωμάτων χρήσης σε τηλεοπτικούς σταθμούς. Το σύνολο των δράσεων της Αρχής στον τομέα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων κατά τη διάρκεια του έτους, αναλύεται στις επόμενες ενότητες.

7.1. Διαχείριση και Εποπτεία Φάσματος

7.1.1. Έργα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013)

Στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» και πιο συγκεκριμένα του στόχου για εξωστρέφεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς όφελος του πολίτη, έχει εγκριθεί η συγχρηματοδότηση για δύο έργα της Διεύθυνσης Φάσματος. Στη συνέχεια, παρατίθενται πληροφορίες τόσο για τα έργα αυτά, όσο και για το στάδιο προόδου στο οποίο βρίσκονται.

Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων με Ενσωματωμένη Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτημάτων

Το 2013, η ΕΕΤΤ προκήρυξε ανοικτό διεθνή διαγωνισμό για την προμήθεια νέου Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος με στόχους την:

- Βελτιωμένη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων μέσω της ηλεκτρονικής υποβολής και διεκπεραίωσης αιτημάτων χορήγησης δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και αδειών κατασκευών κεραιών.
- Δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα των δημοσίων υπηρεσιών/φορέων που εμπλέκονται στη διαδικασία χορήγησης αδειών κατασκευών κεραιών.
- Αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών της Διεύθυνσης Φάσματος της ΕΕΤΤ.
- Παροχή αξιόπιστης και διαφανούς ενημέρωσης αναφορικά με τις γεωγραφικές θέσεις εγκατάστασης κατασκευών κεραιών για ασύρματα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η υιοθέτηση και χρήση του νέου Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά την επιχειρησιακή ικανότητα της Αρχής, επιτρέποντας την αποτελεσματικότερη διαχείριση του Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων, τη βέλτιστη αξιοποίηση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και την ταχύτερη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και αδειών κατασκευών κεραιών. Ο διαγωνισμός κηρύχθηκε άγονος και θα επαναπροκηρυχθεί εντός του 2014.

Σύστημα Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικής διαβούλευσης, προκήρυξε τον Ιούλιο του 2013 ανοικτό διεθνή διαγωνισμό για το έργο: «Σύστημα Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών». Στόχος είναι η ανάπτυξη μιας διαδικτυακής πλατφόρμας που θα επιτρέπει σε κάθε χρήστη ή επενδυτή τηλεπικοινωνιακών συστημάτων (σταθερών και κινητών) να αποκτά με έγκυρο και αντικειμενικό τρόπο συγκρίσιμες πληροφορίες για την ποιότητα των δικτύων (σταθερών και κινητών) στην Ελλάδα, καθώς και την ποιότητα των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» του ΕΣΠΑ, από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (κοινοτική συμμετοχή) και εθνικούς πόρους (εθνική συμμετοχή). Οι πληροφορίες θα προέρχονται από διαφορετικές πηγές ανάλογα με το είδος της τεχνολογίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Οι δείκτες ποιότητας που θα παρέχονται μέσω του έργου επιλέχθηκαν κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης και περιλαμβάνονται στο σχετικό Κανονισμό⁸⁷ της ΕΕΤΤ. Οι δείκτες διακρίνονται σε τρεις βασικές κατηγορίες: (α) δείκτες ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων σταθερών επικοινωνιών, (β) δείκτες ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων σε κινητές επικοινωνίες και (γ) δείκτες ποιότητας υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Το πληροφοριακό σύστημα θα υποστηρίζει την αποθήκευση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων μέσω δύο μηχανισμών:

- Με μετρήσεις που θα πραγματοποιεί η ΕΕΤΤ για τα συστήματα κινητών επικοινωνιών, με τα εργαλεία που θα αποκτήσει στο πλαίσιο του έργου.
- Με μετρήσεις των παρόχων για τα συστήματα σε

87. Απόφαση της ΕΕΤΤ 621/011/27-09-2011 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ 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.

σταθερές επικοινωνίες υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, σύμφωνα με τη μεθοδολογία που τους έχει υποδειχθεί από την ΕΕΤΤ στον Κανονισμό Δεικτών Ποιότητας.

Ο σχεδιασμός θα γίνει με βασικό γνώμονα την απεικόνιση των αποτελεσμάτων με τρόπο κατανοητό ακόμα και από μη εξοικειωμένους χρήστες και τη δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών βάσει διαφόρων κατηγοριών δεικτών ποιότητας, γεωγραφικών περιοχών και χρονικών περιόδων.

Τα οφέλη από την υλοποίηση του έργου είναι:

- Παροχή στον τελικό χρήστη της δυνατότητας για (α) σύγκριση και επιλογή παρόχου βάσει ποιοτικών χαρακτηριστικών, καθώς και (β) αξιολόγηση των υπηρεσιών του παρόχου με τον οποίο είναι συμβεβλημένος.
- Ενίσχυση του ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, της διαθεσιμότητας και της γεωγραφικής κάλυψης των δικτύων τους.
- Αύξηση των διαθέσιμων πληροφοριών για την ΕΕΤΤ.

Ο διαγωνισμός βρίσκεται στη φάση αξιολόγησης των προσφορών και αναμένεται να ολοκληρωθεί την άνοιξη του 2014. Η χρονική διάρκεια ολοκλήρωσης του έργου είναι 15 μήνες.

7.1.2. Σταθερή Υπηρεσία

Η Σταθερή Υπηρεσία περιλαμβάνει ασύρματα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ανάμεσα σε καθορισμένα σταθερά σημεία τα οποία: (α) παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό και (β) καλύπτουν ίδιες τηλεπικοινωνιακές ανάγκες.

Οι ραδιοζεύξεις της Σταθερής Υπηρεσίας χρησιμοποιούνται εκτενώς, αφενός από παρόχους δικτύων κινητών επικοινωνιών για υποστήριξη των υποδομών τους και αφετέρου από παρόχους σταθερής τηλεφωνίας και υπηρεσιών διαδικτύου και δεδομένων 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 2013, χορηγήθηκαν:

- 818 νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων αμφίδρομων δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν, πρωτίστως, δίκτυα κορμού εταιριών παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,

- 320 τροποποιήσεις δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων αμφίδρομων δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν δίκτυα κορμού εταιριών παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και
- 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.

Επίσης, κατά τη διάρκεια του έτους χορηγήθηκε ένα νέο δικαίωμα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 28GHz στο Ν. Αττικής για την ανάπτυξη δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Το 2013, στο πλαίσιο της Σταθερής Υπηρεσίας, πραγματοποιήθηκαν ενέργειες για την αντιμετώπιση αυξημένων προβλημάτων διαθεσιμότητας σε πολλές ζώνες συχνοτήτων, ιδίως σε μεγάλα αστικά κέντρα, λόγω της έντονης πλέον χρήσης εξοπλισμού προσαρμοζόμενης διαμόρφωσης (Adaptive Modulation) σε συνδυασμό με μεγάλους αριθμούς καταστάσεων (π.χ. 256-QAM). Οι ενέργειες περιλάμβαναν αποτύπωση του προβλήματος (περιγραφή, εντοπισμός περιπτώσεων με έντονο πρόβλημα, τόσο συχνοτικά όσο και γεωγραφικά), διατύπωση εναλλακτικών και προτάσεων βάσει και επίσημων αναφορών και επικοινωνία με τους παρόχους για συλλογή των απόψεών τους. Η ΕΕΤΤ κατέληξε σε συγκεκριμένη πρόταση για το θέμα αυτό, η οποία έχει τεθεί σε δημόσια διαβούλευση στο πλαίσιο της επικείμενης αναθεώρησης του Κανονισμού Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων της ΕΕΤΤ. Η δημόσια διαβούλευση ολοκληρώθηκε στις 27 Φεβρουαρίου 2014, ενώ η αναθεώρηση του Κανονισμού θα ολοκληρωθεί περί τα τέλη Μαρτίου 2014.

Αναφορικά με τον έλεγχο νομιμότητας και τα προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα Σταθερής Υπηρεσίας, η ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 39 καταγγελίες:

- 20 για έλεγχο νομιμότητας και προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα ασύρματης πρόσβασης (Wi-Fi και Wi-MAX),
- 16 για έλεγχο νομιμότητας ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων και
- τρεις για έλεγχο παρεμβολών σε αδειοδοτημένη ραδιοηλεκτρική ζεύξη.

Επιπρόσθετα, κατόπιν αυτεπάγγελτων ελέγχων που πραγματοποίησαν τα Περιφερειακά Γραφεία (ΠΓ) της ΕΕΤΤ (σε Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο) στις περιοχές ευθύνης τους, διαπιστώθηκαν 52 μη αδειοδοτημένες εκπομπές ραδιοζεύξεων για τη μεταφορά σήματος ραδιοηλεκτρικών 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 συστάσεις στους συγκεκριμένους σταθμούς, προκειμένου να διακόψουν τη λειτουργία των μη αδειοδοτημένων ραδιοζεύξεων και να αιτηθούν τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.

7.1.3. Δορυφορικές Υπηρεσίες

Η εγκατάσταση και λειτουργία επίγειων δορυφορικών σταθμών απαιτεί εθνικό και διεθνή συντονισμό με υφιστάμενα δίκτυα σταθερής και δορυφορικής υπηρεσίας για την αποφυγή παρεμβολών, αλλά και τον έλεγχο αποστάσεων ασφαλείας από τους διαδρόμους προσγείωσης των αεροδρομίων.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2013:

- Χορηγήθηκαν τέσσερα νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για επίγειους δορυφορικούς σταθμούς. Στις δύο από τις περιπτώσεις αυτές απαιτήθηκε και διεθνής συντονισμός κατ' εφαρμογή των διαδικασιών που προβλέπονται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union-ITU).
- Τροποποιήθηκε ένα χορηγηθέν δικαίωμα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για επίγειο δορυφορικό σταθμό.

Εντός του έτους, γνωστοποιήθηκαν στην ΕΕΤΤ προβλήματα παρεμβολών στο δορυφορικό σύστημα παθητικής μέτρησης της υγρασίας του εδάφους και της αλατότητας των ωκεανών (Soil Moisture and Ocean Salinity-SMOS) του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διαστήματος (European Space Agency-ESA), από επίγειες εκπομπές σημάτων στη ζώνη 1400-1427MHz. Από το σύνολο των ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν, διαπιστώθηκε ότι τα προβλήματα οφειλόνταν σε επίγειες ραδιοζεύξεις της σταθερής υπηρεσίας, καθώς και σε εκπομπές παρασιτικών σημάτων. Η ΕΕΤΤ επέλυσε άμεσα τα ανωτέρω προβλήματα, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος SMOS.

Εντός του 2013, υπήρξαν επίσης δύο καταγγελίες παρεμβολών για το Hellenic Positioning System (HEPOS), το οποίο παρέχει υπηρεσίες προσδιορισμού θέσης -αξιοποιώντας το υφιστάμενο παγκόσμιο δορυφορικό σύστημα εντοπισμού GPS- και χρησιμοποιείται εκτεταμένα για το έργο του Εθνικού Κτηματολογίου, αλλά και από πλήθος επαγγελματιών του χώρου των γεωεπιστημών. Η μία καταγγελία αφορούσε το σταθμό στην Ανδραβίδα του νομού Ηλείας και η δεύτερη το σταθμό Κλειτορία του νομού Αχαΐας. Η ΕΕΤΤ προέβη άμεσα στις δέουσες ενέργειες για την επίλυση των ανωτέρω προβλημάτων και τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του συστήματος HEPOS.

7.1.4. 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.

Το 2013, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 138 καταγγελιών για παρεμβολές στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης με τους οποίους επικοινωνούν οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας. Η Αρχή προέβη στους απαραίτητους ελέγχους με τους σταθερούς και τους κινητούς σταθμούς εποπτείας που διαθέτει, προκειμένου να διερευνηθούν οι εν λόγω καταγγελίες, με κριτήριο προτεραιότητας τη σημασία τους για την ομαλή λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Το σύνολο των προβλημάτων ελέγχθηκε και επιλύθηκε. Οι παρεμβολές προέρχονταν κυρίως από:

- Ασύρματες συσκευές σταθερής τηλεφωνίας τεχνολογίας DECT 6.0.
- Παρασιτικές εκπομπές από ασύρματες συσκευές σταθερής τηλεφωνίας τεχνολογίας DECT.
- Συστήματα αναμεταδοτών των σημάτων κινητής τηλεφωνίας (Repeaters).
- Συστήματα παρεμπόδισης της χρήσης συσκευών κινητής τηλεφωνίας (Jammers).
- Συστήματα ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων για μεταφορά ήχου, εικόνας ή/και δεδομένων.
- Παρασιτικές εκπομπές από συστήματα ευρυεκπομπής ραδιοηλεκτρικών σταθμών.
- Παρασιτικές εκπομπές από συστήματα ενίσχυσης τηλεοπτικών σημάτων.
- Ασύρματα συστήματα συναγεργμών.

Επισημαίνεται ότι η τεχνολογία DECT 6.0 χρησιμοποιείται εκτός ΕΕ και προβλέπει χρήση της ζώνης συχνοτήτων 1920-1930MHz, η οποία στην ΕΕ χρησιμοποιείται για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας. Η εναρμονισμένη ζώνη, η οποία προβλέπεται για υπηρεσίες ασύρματης τηλεφωνίας DECT στην Ευρώπη, είναι αποκλειστικά η ζώνη 1880-1900MHz. Περαιτέρω, οι ως άνω συσκευές δεν φέρουν τη σήμανση «CE» και επομένως σύμφωνα με το ΠΔ 44/2002 δεν επιτρέπεται να διατίθενται ή/και να τίθενται σε λειτουργία στην ευρωπαϊκή αγορά. Το σύνολο των συσκευών που εντοπίστηκαν είχαν αγοραστεί εκτός ΕΕ, ενώ από ελέγχους της εγχώριας αγοράς δεν διαπιστώθηκε διάθεση συσκευών τεχνολογίας DECT 6.0.

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 πληροί ο πάροχος (γεωγραφικής και πληθυσμιακής), 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 2013, η ΕΕΤΤ εξέτασε τις εκθέσεις επέκτασης δικτύου που κατέθεσαν οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας για το δεύτερο εξάμηνο του 2012 και το πρώτο εξάμηνο του 2013. 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} (2G) όσο και στο δίκτυο 3^{ης} γενιάς (3G).

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 π.χ., τα δίκτυα επικοινωνίας των ραδιοταξί, των εταιριών παροχής υπηρεσιών ασφάλειας (εταιριών security), των εθελοντικών ομάδων διάσωσης και δασοπροστασίας 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 για τα οποία η ΕΕΤΤ εισπράττει τα αναλογούντα τέλη. Σύμφωνα με το Ν.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 2013 εκδόθηκαν συνολικά 154 αποφάσεις, από τις οποίες οι 53 αφορούσαν χορήγηση νέων ή τροποποίηση υφιστάμενων δικαιωμάτων, οι 18 ανάκληση υφιστάμενων δικαιωμάτων μετά από αίτημα των κατόχων τους, οι 12 χορήγηση προσωρινών δικαιωμάτων για την κάλυψη εκδηλώσεων και οι 71 ανάκληση υφιστάμενων δικαιωμάτων λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών τους προς την ΕΕΤΤ.

Κατά τη διάρκεια του 2013, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 41 καταγγελιών για παρεμβολές σε ειδικά ραδιοδίκτυα ενώσεων ραδιοταξί, δήμων και ιδιωτικών εταιριών. Η πλειονότητα των προβλημάτων οφειλόταν σε

χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων της Σταθερής και Κινητής Υπηρεσίας, καθώς και σε παρασιτικές εκπομπές. Περαιτέρω, υποβλήθηκαν 18 καταγγελίες που αφορούσαν τον έλεγχο παρεμβολών σε συστήματα τηλεχειρισμού και σε οικιακές ηλεκτρονικές συσκευές, καθώς και τον έλεγχο νομιμότητας κεραιοσυστημάτων ραδιοδικτύων. Στο σύνολο των περιπτώσεων αυτών η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε τεχνικό έλεγχο και επέλυσε τα προβλήματα.

7.1.5. Υποστηρικτικές Υπηρεσίες στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας

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 και η «ζωντανή» διασύνδεση με σημεία που παρουσιάζουν ειδησεογραφικό ή άλλο ενδιαφέρον. Για την κάλυψη τέτοιων γεγονότων απαιτείται ραδιοεξοπλισμός, όπως ασύρματες κάμερες και μικρόφωνα, καθώς και φορητές μικροκυματικές ζεύξεις. 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 2013, κατόπιν σχετικών αιτήσεων, χορηγήθηκαν προσωρινά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε πέντε δορυφορικούς σταθμούς συλλογής ειδήσεων. Πρόκειται κυρίως για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς μετάδοσης εικόνας και ήχου από χρήστες του εξωτερικού για την τηλεοπτική κάλυψη αθλητικών διοργανώσεων. Επίσης, κατόπιν σχετικών αιτήσεων και στο πλαίσιο ραδιοτηλεοπτικής κάλυψης των προκριματικών του Champions League 2013, χορηγήθηκαν προσωρινά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε ειδικά ραδιοδίκτυα, ασύρματα μικρόφωνα και συστήματα επιστροφής ήχου.

7.1.6. Ραδιοφωνία –Τηλεόραση

Χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης σε Τηλεοπτικούς Σταθμούς

Η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια, από το 2007, 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)^{88,89}, και σε ανα-

88. 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».

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

λογικούς τηλεοπτικούς σταθμούς τοπικής και περιφερειακής εμβέλειας⁹⁰ κατόπιν σχετικής αίτησης του ενδιαφερομένου. Η ανωτέρω αρμοδιότητα για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης είναι προσωρινή και λήγει με την έναρξη ισχύος των Χαρτών Συχνότητων για την αναλογική ή και ψηφιακή τηλεόραση.⁹¹ Στο πλαίσιο εφαρμογής των προαναφερομένων, η ΕΕΤΤ το 2013:

- Επικαιροποίησε τη βάση δεδομένων που διατηρεί από το 2008, όπου καταχωρούνται οι εκπομπές των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών εθνικής, περιφερειακής και τοπικής εμβέλειας. Η βάση περιλαμβάνει 5.522 εγγραφές.
- Δέχθηκε⁹² 31 νέα αιτήματα τηλεοπτικών σταθμών για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης τηλεοπτικών διαύλων σε νέες θέσεις εκπομπής. Επιπλέον, χορήγησε 30 δικαιώματα χρήσης τηλεοπτικών διαύλων για αντίστοιχα αιτήματα που είχαν κατατεθεί, ενώ 13 αιτήματα δεν εξετάστηκαν γιατί η χορήγηση των αιτηθεισών θέσεων εκπομπής δεν ενέπιπε στο πεδίο εφαρμογής του Ν.3548/2007. Επίσης, 22 αιτήματα απορρίφθηκαν για λόγους παρεμβολών είτε σε αδειοδοτημένο τηλεοπτικό σταθμό είτε στην ΕΡΤ ή σε δίκτυο ψηφιακής τηλεοπτικής ευρυεκπομπής. Ακόμα, η ΕΕΤΤ ανανέωσε τα χορηγηθέντα δικαιώματα για χρήση 10 τηλεοπτικών διαύλων.
- Έλαβε επτά επιστολές γνωστοποίησης από παρόχους δικτύου μετάδοσης σημάτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής για ψηφιακές τηλεοπτικές εκπομπές σε αντίστοιχους διαύλους. Σημειώνεται ότι οι τηλεοπτικοί σταθμοί εθνικής, περιφερειακής ή τοπικής εμβέλειας, πριν την έναρξη της ψηφιακής εκπομπής τους, υποχρεούνται⁹³ να υποβάλλουν και στην ΕΕΤΤ, τις τεχνικές παραμέτρους της εκπομπής, καθώς και τα στοιχεία της ισχύος και του κεραιοσυστήματος που χρησιμοποιούν.
- Υπέβαλε γνώμη⁹⁴ για την τροποποίηση της Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) 21161/12-08-2008⁹⁵, που αφορά την προσθήκη του κέντρου εκπομπής «Πάρνηθα» στο υφιστάμενο μονοσυχνικό δίκτυο Αττικής.

Καταγγελίες

Όσον αφορά τα θέματα εποπτείας ραδιοτηλεόρασης, το 2013, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 1.163 καταγγελιών που αφορούσαν παρεμβολές, παράνομες εκπομπές και παράνομες εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών

σταθμών και κεραιών.

Σε συνέχεια των παραπάνω, εξετάστηκαν συνολικά 972 καταγγελίες, εκ των οποίων 247 στην Αττική, 14 γενικότερες υποθέσεις στην επικράτεια, τρεις διεθνείς παρεμβολές, 192 στην ευρύτερη περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, 385 του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 55 του ΠΓ Πάτρας και 76 του ΠΓ Ηρακλείου.

Από τις καταγγελίες αυτές, καθώς και από αυτεπάγγελτους ελέγχους και καταγραφές της ΕΕΤΤ προέκυψαν 724 νέες υποθέσεις. Πιο συγκεκριμένα από αυτές:

- 389 αφορούσαν θέματα ραδιοφωνικών σταθμών: 36 στο Ν. Αττικής, 55 στο Ν. Θεσσαλονίκης, 48 στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας, 190 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 31 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και 19 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου. Επιπλέον, τέσσερις υποθέσεις αφορούσαν θέματα διεθνών παρεμβολών και έξι αφορούσαν παρεμβολές στην επικράτεια.
- 265 σχετιζόνταν με θέματα τηλεοπτικών σταθμών: 63 στο Ν. Αττικής, 46 στο Ν. Θεσσαλονίκης, 35 στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας και 75 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 25 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και 16 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου. Επιπλέον, δύο υποθέσεις αφορούσαν θέματα διεθνών παρεμβολών και τρεις αφορούσαν θέματα παρεμβολών στην επικράτεια.
- 70 αφορούσαν ελέγχους κεραιών και κέντρων εκπομπής: 24 στο Ν. Αττικής, έξι στο Ν. Θεσσαλονίκης, 10 στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας, 13 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 15 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και δύο στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους για την πλειονότητα των ανωτέρω καταγγελιών, αποστέλλοντας επιτόπου κλιμάκιο τεχνικών με τον κατάλληλο ανά περίπτωση εξοπλισμό, ενώ ζητήθηκε και η συνδρομή των τοπικών αρχών, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο. Τα αποτελέσματα αξιολογήθηκαν με βάση τις αποφάσεις και τα τεχνικά στοιχεία που παρέχει το ΕΣΡ, ενώ οι παραβάτες σταθμοί κλήθηκαν να συμμορφωθούν με αυτά.

Με την αποστολή σχετικών επιστολών συμμόρφωσης προωθήθηκαν σε διοικητικό έλεγχο:

- 31 μη προβλεπόμενες καταλήψεις αναλογικών

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

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

92. 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».

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

94. Απόφαση ΕΕΤΤ 686/5/26-03-2013.

95. 21161/12-8-2008 Κοινή Απόφαση των Υπουργών Μεταφορών και Επικοινωνιών και Επικρατείας «Διαμόρφωση Χάρτη Συχνότητων για τη μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή», ΦΕΚ 1680/Β/20-08-2008.

τηλεοπτικών διαύλων στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, 24 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 16 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και 17 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

- τρεις μη προβλεπόμενες καταλήψεις ψηφιακών τηλεοπτικών αναμεταδοτών στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας και δύο στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας.

Από τους διαύλους αυτούς, 28 αναμεταδότες αναλογικής εκπομπής στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, τέσσερις στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης και 17 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας, καθώς και τρεις αναμεταδότες ψηφιακής εκπομπής στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας είχαν εξακριβωμένα εγκατασταθεί και τελούσαν υπό τη διαχείριση της τοπικής αυτοδιοίκησης και ενός παρόχου δικτύου μετάδοσης ψηφιακών επίγειων τηλεοπτικών εκπομπών. Επιπρόσθετα, διαπιστώθηκε η ύπαρξη ενός ψηφιακού αναμεταδότη με παράνομο περιεχόμενο στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ της Πάτρας.

Επιπλέον, αντικείμενο διοικητικού ελέγχου από την ΕΕΤΤ αποτέλεσαν και οι ακόλουθες υποθέσεις:

- 36 (21 ραδιοφωνικές και 15 για κεραίες) στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας,
- 55 (32 ραδιοφωνικές και 23 για κεραίες) στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης,
- 26 (25 ραδιοφωνικές και μία για κεραία) στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και
- πέντε ραδιοφωνικές στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

Σε έξι περιπτώσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών (μία εκ των οποίων αφορούσε εκπομπή ψηφιακής τηλεόρασης) στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας, 28 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, τρεις στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου και οκτώ στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας για τους οποίους το ΕΣΡ αποφάνθηκε ότι λειτουργούσαν 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 51 επιχειρήσεις διακοπής λειτουργίας παράνομων εκπομπών κατά τις οποίες κατασχέθηκε ο εξοπλισμός σε:

- Τέσσερις ραδιοφωνικές, δύο αναλογικές και τρεις ψηφιακές τηλεοπτικές εκπομπές, καθώς και σε μία ασύρματη κάμερα εντός του λεκανοπεδίου Αττικής.
- Έξι ραδιοφωνικές, πέντε αναλογικές και τέσσερις ψηφιακές τηλεοπτικές εκπομπές στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας.
- Οκτώ ραδιοφωνικές, μία αναλογική και μία ψηφιακή τηλεοπτική εκπομπή στην περιοχή αρμοδιότητας

ότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

- 12 ραδιοφωνικές και μία αναλογική τηλεοπτική εκπομπή στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης.
- Δύο ραδιοφωνικές και μία ψηφιακή τηλεοπτική εκπομπή στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ 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 2013, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν 57 αποστολές εκτός Αττικής, 52 εκτός Θεσσαλονίκης και 44 εκτός Πάτρας αντίστοιχα για την επίλυση υποθέσεων και την πραγματοποίηση καταγραφών σε 28 συνολικά νομούς και νησιά, τα αποτελέσματα των οποίων ελέγχθηκαν με βάση τα στοιχεία του ΕΣΡ, που είναι η αρμόδια Ρυθμιστική Αρχή για τον έλεγχο 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. Το γεγονός αυτό αυξάνει την πιθανότητα εμφάνισης επιβλαβών παρεμβολών στους νόμιμους χρήστες του φάσματος, καθώς και την αντίστοιχη υποβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Πέραν από τους προαναφερόμενους ελέγχους, η ΕΕΤΤ συνέχισε την επικαιροποίηση της αποτύπωσης των εγκαταστάσεων ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών σε κέντρα εκπομπής ανά την επικράτεια. Σκοπός της επικαιροποίησης ήταν να περιέλθει σε γνώση της Αρχής, 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. Με αυτό τον τρόπο είναι εφικτή η αμεσότερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν από παράνομες εκπομπές. Στο ίδιο πλαίσιο, συνεχίστηκε η καταγραφή, σε παραμεθόριες περιοχές, ευρυεκπομπών προερχόμενων από όμορες χώρες και η διαβίβαση των καταγραφών αυτών στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για τις δικές του ενέργειες σε διεθνές επίπεδο.

Στα παράνομα κέντρα εκπομπής ραδιοτηλεοπτικών σταθμών στις θέσεις Πυροβολεία του όρους Αιγάλεω, στο Ποικίλο όρος και στο όρος Υμηττός, η ΕΕΤΤ συνέχισε, σε συνεργασία με τους εμπλεκόμε-

μενους δημόσιους φορείς, τις προσπάθειές της για την οριστική αντιμετώπιση του ζητήματος της εγκατάστασης παράνομων ραδιοηλεκτρονικών εκπομπών. Με αφορμή την οριστική διακοπή του αναλογικού τηλεοπτικού σήματος, η ΕΕΤΤ προέβη, σε συνεργασία με τους λειτουργούντες τηλεοπτικούς σταθμούς, σε πλήρη και αναλυτική καταγραφή των εγκαταστάσεων τηλεοπτικής μετάδοσης στα κέντρα εκπομπής σε Πεταλίδι Μεσσηνίας, Ρογδιά Ηρακλείου και Μαλάξα Χανίων. Στη συνέχεια, προχώρησε σε όλες τις προβλεπόμενες ενέργειες για την απομάκρυνση εγκαταστάσεων τηλεοπτικών σταθμών που δεν χρησιμοποιούνται πλέον για νόμιμη ψηφιακή εκπομπή. Η σχετική διαδικασία για το κέντρο εκπομπής Υμηττού ολοκληρώθηκε το 2013 με την απομάκρυνση όλων των κεραιοσυστημάτων που δεν χρησιμοποιούνταν για την ψηφιακή τηλεοπτική εκπομπή, ενώ εντός του 2014 θα ολοκληρωθεί η αντίστοιχη διαδικασία για το κέντρο εκπομπής στο Χορτιάτη Θεσσαλονίκης.

7.1.7. 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 (ΠΣ) και Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ)), των υπηρεσιών ασφάλειας των μεταφορών (αεροναυτιλία, ναυσιπλοΐα και σιδηροδρομικό δίκτυο), καθώς και των Ενόπλων Δυνάμεων.

Από τα κρατικά δίκτυα, τα περισσότερα προβλήματα αντιμετωπίζει η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), καθώς το φάσμα που έχει αποδοθεί στα δίκτυα της αεροναυτιλίας (108-137MHz) γειτνιάζει με τη ζώνη ραδιοφωνικών εκπομπών (87,5-108MHz). 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, λόγω έλλειψης αδειοδότησης των ραδιοφωνικών σταθμών. Το 2013, προβλήματα παρεμβολών παρουσιάστηκαν στα ακόλουθα ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ: (α) επικοινωνιακά συστήματα υπηρεσίας ελέγχου περιοχής (ηλεκτρονικά κέντρα), (β) επικοινωνιακά συστήματα αεροδρομίων και (γ) ραδιοβοηθήματα.

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συνολικά 43 επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση γραπτών καταγγελιών για παρεμβολές σε ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ, από τις οποίες οι 40 σχετίζονταν με επίγειους δέκτες επικοινωνιών, ενώ τρεις αφορούσαν ραδιοβο-

θήματα. Η ΕΕΤΤ κινήθηκε άμεσα και επέλυσε 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. Επίσης, η ΕΕΤΤ εξέτασε κατά προτεραιότητα και επέλυσε άμεσα έξι καταγγελίες για παρεμβολές στις συχνότητες λειτουργίας των υπόλοιπων κρατικών δικτύων ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης. Πιο συγκεκριμένα, δέχθηκε τρεις καταγγελίες από την Πολεμική Αεροπορία, μία από το ΠΣ, μία από το ΕΚΑΒ και μία από την ΕΛΑΣ.

7.1.8. Ραδιοερασιτέχνες

Κατά το 2013, η ΕΕΤΤ έλαβε 46 καταγγελίες για παρεμβολές σε συστήματα επικοινωνίας ραδιοερασιτεχνών και 29 καταγγελίες για έλεγχο νομιμότητας σχετικών κεραιοσυστημάτων. Στο σύνολο των περιπτώσεων αυτών πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος και δρομολογήθηκαν άμεσα οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυσή τους. Η πλειονότητα των προβλημάτων οφειλόταν σε παρασιτικές εκπομπές από ηλεκτρομηχανολογικές ή ηλεκτρολογικές ή ηλεκτρονικές διατάξεις, καθώς και σε μη αδειοδοτημένη χρήση συχνοτήτων.

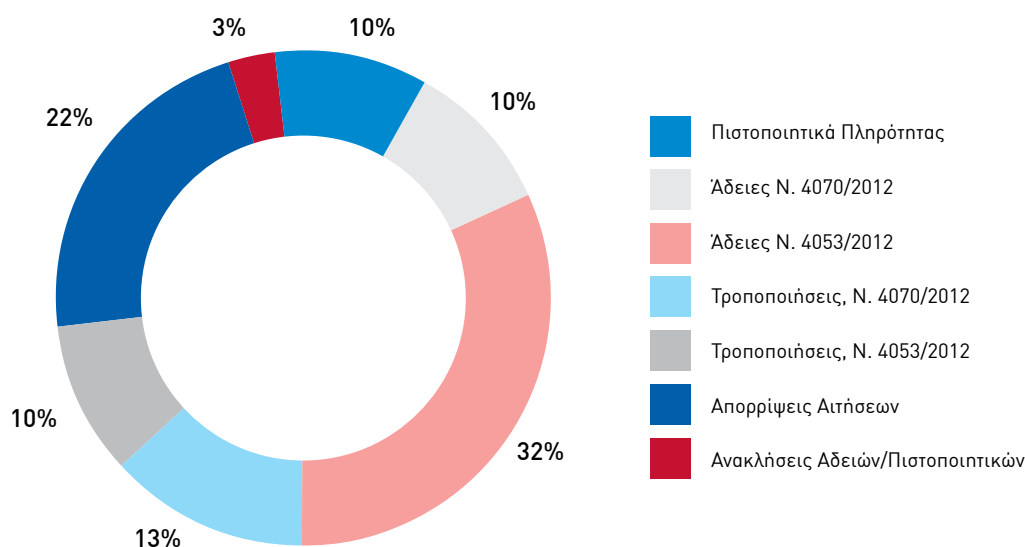
7.2. Κατασκευές Κεραιών

7.2.1. Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)

Το 2013 αποτέλεσε ουσιαστικά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του ΣΗΛΥΑ για την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, που αναπτύχθηκε από την ΕΕΤΤ και τέθηκε σε λειτουργία το Νοέμβριο του 2012. Πρόκειται για ένα καινοτόμο ηλεκτρονικό σύστημα που βελτιώνει και επιταχύνει τη διαδικασία αδειοδότησης κατασκευών κεραιών, ενώ παράλληλα εισάγει νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Η λειτουργία του ΣΗΛΥΑ αποτελεί προϋπόθεση για την εφαρμογή της μονοαπευθυντικής διαδικασίας (one-stop shop) αδειοδότησης κατασκευών κεραιών με τη συμμετοχή του συνόλου των εμπλεκόμενων φορέων.

Εντός του 2013, η ΕΕΤΤ βελτίωσε σημαντικά και επέκτεινε τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΣΗΛΥΑ. Πλέον, είναι δυνατή η διαχείριση και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση εγγράφων που δεν αποτελούν κατ' ανάγκη τμήμα κάποιου ολοκληρωμένου φακέλου αίτησης, αλλά αφορούν εν γένει τη διαδικασία αδειοδότησης ή/και τη λειτουργία των

Διάγραμμα 7.1: Κατανομή Διοικητικών Πράξεων Κατασκευών Κεραίων (2013)



Πηγή: ΕΕΤΤ

κατασκευών κεραιών. Επιπλέον, έγινε η απαραίτητη προεργασία για τη μεταφορά στο ΣΗΛΥΑ της πληροφορίας που τηρείτο στο παλιό ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα για τις κατασκευές κεραιών και αναπτύχθηκαν οι απαραίτητες διεπαφές για την εισαγωγή και διαχείριση της πληροφορίας που σχετίζεται με καταγγελίες για κατασκευές κεραιών στο βαθμό που αυτή επηρεάζει τη διαδικασία αδειοδότησης.

Για το 2014, η ΕΕΤΤ στοχεύει στη συνεχή υποστήριξη και περαιτέρω επέκταση του ΣΗΛΥΑ για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών προς τους παρόχους, τους συναρμόδιους φορείς και τους πολίτες.

7.2.2. Εξέλιξη Αδειοδότησης

Κατά τη διάρκεια του 2013, κατατέθηκαν στο ΣΗΛΥΑ 5.294 αιτήσεις χορήγησης ή τροποποίησης αδειών κατασκευών κεραιών. Από αυτές, οι 3.734 αφορούσαν την ηλεκτρονική μεταφορά αιτήσεων που είχαν κατατεθεί στην ΕΕΤΤ πριν την έναρξη ισχύος του Ν.4070/2012 και πριν την έναρξη λειτουργίας του ΣΗΛΥΑ και στην πλειονότητά τους υπάγονταν στις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν.4053/2012. Το 2013 η ΕΕΤΤ αξιοποιώντας τη διαδικτυακή εφαρμογή του ΣΗΛΥΑ:

- Χορήγησε 103 πιστοποιητικά πληρότητας, βάσει του άρθρου 30 του Ν.4070/2012.
- Χορήγησε 418 άδειες κατασκευών κεραιών, 98 βάσει του άρθρου 30 του Ν.4070/2012 και 330 βάσει του άρθρου 31 του Ν.4053/2012.
- Τροποποίησε 233 άδειες, 130 βάσει του άρθρου 30 του Ν.4070/2012 και 103 βάσει του άρθρου 31 του Ν.4053/2012.
- Απέρριψε 228 αιτήσεις χορήγησης άδειας κατασκευής κεραιάς.
- Ανακάλεσε 30 άδειες.

Στο Διάγραμμα 7.1 απεικονίζεται η κατανομή ανά είδος των σχετικών διοικητικών πράξεων που εκδόθηκαν εντός του 2013.

Σε εκκρεμότητα παραμένουν κυρίως αιτήματα αδειοδότησης που αφορούν κατασκευές κεραιών που υπάγονται στο άρθρο 31 του Ν.4053/2012, δηλαδή έχουν υπαχθεί σε καθεστώς νόμιμης λειτουργίας. Τα αιτήματα αυτά αφορούν κατασκευές κεραιών που εκκρεμούν από παλαιότερα έτη (από το 2006) και τα οποία δεν μπορούσαν να διεκπεραιωθούν από την ΕΕΤΤ λόγω έλλειψης των απαραίτητων εγκρίσεων περιβαλλοντικών όρων από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Με τις διατάξεις του νέου νομικού πλαισίου (Μάιος 2012) για την περιβαλλοντική αδειοδότηση των κατασκευών κεραιών, οι περισσότερες από τις αιτήσεις αυτές μπορούν να υπαχθούν σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις. Επομένως, συμπληρώνονται και υποβάλλονται σταδιακά στο ΣΗΛΥΑ, ώστε να μπορούν να διεκπεραιωθούν από την ΕΕΤΤ.

7.2.3. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας

Το 2013, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 981 καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Από αυτές 619 αφορούσαν περιοχές αρμοδιότητας του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος στην Αθήνα και 362 αφορούσαν περιοχές αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης.

Κατόπιν λεπτομερούς ελέγχου, διαπιστώθηκε ότι 548 περιπτώσεις στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας αφορούσαν αδειοδοτημένες και νομίμως λειτουργούσες κεραιές, για τη νομιμότητα των οποίων ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες/αιτούντες, ενώ 213 εντάσσονταν στην αρμοδιότητα του ΠΓ Θεσσαλονίκης. Επιπλέον, 71 περιπτώσεις στην Αθήνα

και 149 του ΠΓ Θεσσαλονίκης αφορούσαν μη αδειοδοτημένες κατασκευές. Για τις περιπτώσεις των μη αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών για τις οποίες διενεργήθηκαν αυτοψίες ακολουθήθηκε η διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων.

Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 496 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας, από τις οποίες 250 πραγματοποιήθηκαν εντός Αττικής και 56 εκτός Αττικής από τεχνικά κλιμάκια του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος στην Αθήνα. Περαιτέρω, διενεργήθηκαν 16 αυτοψίες από τεχνικά κλιμάκια του ΠΓ Πάτρας και 15 από τεχνικά κλιμάκια του ΠΓ Ηρακλείου. Επίσης, 159 αυτοψίες διενεργήθηκαν από τεχνικά κλιμάκια του ΠΓ Θεσσαλονίκης, από τις οποίες 88 πραγματοποιήθηκαν εντός του Ν. Θεσσαλονίκης και 71 εκτός.

7.2.4. Τυποποιημένες Κατασκευές Κεραιών

Η έννοια της Τυποποιημένης Κατασκευής Κεραίας στηρίζεται στη διαμόρφωση μίας συγκεκριμένης τεχνικής προδιαγραφής που περιγράφει επακριβώς και με σαφήνεια το σύνολο των χαρακτηριστικών κατασκευής κεραίας με σκοπό να χρησιμοποιηθεί και να εφαρμοσθεί κατ'επανάληψη. Η άδεια Τύπου Κατασκευής Κεραίας εκδίδεται από την ΕΕΤΤ μετά από σύμφωνη γνώμη του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) και της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ).

Για το έτος 2013 κατατέθηκαν στην ΕΕΤΤ 19 αιτήματα για τις παραπάνω άδειες από παρόχους κινητών επικοινωνιών. Στις περιπτώσεις όπου εντοπίστηκαν παραλείψεις ή ασυμφωνίες στα σχέδια-μελέτες που συνόδευαν τα σχετικά αιτήματα, ζητήθηκε η εκ νέου υποβολή των αιτήσεων με όλες τις απαραίτητες διορθώσεις. Η ΕΕΤΤ εξέδωσε δύο τέτοιες άδειες την πρώτη εβδομάδα του 2014 και έλαβε αποφάσεις

απόρριψης για δύο περιπτώσεις, καθώς δεν πληρούνταν οι απαιτούμενοι όροι.

7.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός

7.3.1. Επιτήρηση Αγοράς

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, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που θέτει το ΠΔ 44/2002.

Το 2013, η ΕΕΤΤ διενήργησε τακτικούς ελέγχους σε καταστήματα διάθεσης ΡΤΤΕ οι οποίοι αφορούσαν διαφορετικές κατηγορίες εξοπλισμού (όπως κινητά τηλέφωνα, PMR, συσκευές μικρής εμβέλειας, ασύρματα παιχνίδια), εντατικοποιώντας τους ελέγχους σε επίπεδο τεχνικών φακέλων.

Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ υπερέβη το στόχο που είχε θέσει για έλεγχο 150 δειγμάτων, εντός του 2013, σε συγκεκριμένες κατηγορίες ΡΤΤΕ και πέτυχε να ελέγξει διοικητικά ή/και τεχνικά συνολικά 161 δείγματα ΡΤΤΕ σε:

- 46 εταιρίες οι οποίες δραστηριοποιούνται ως διανομείς ή ως υπεύθυνες για τη διάθεση ΡΤΤΕ στην ελληνική αγορά (είτε απευθείας στα καταστήματα διανομής, είτε σε ηλεκτρονικά καταστήματα μέσω διαδικτύου). Στους ελέγχους αυτούς εμπλέκονταν 61 εισαγωγικές εταιρίες υπεύθυνες για τη διάθεση ΡΤΤΕ στην ελληνική ή/και ευρωπαϊκή αγορά.

Πίνακας 7.1: Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων (2013)

Θέμα	Αριθμός Ακροάσεων	Πρόστιμο	Σύσταση	Απαλλαγή
Κατασκευές Κεραιών Κινητής τηλεφωνίας	329	329	-	-
Λοιπές Κατασκευές Κεραιών	33	5	19	9
Ραδιοεξοπλισμός	42	8	32	2
Λοιπά (Φάσμα)	1	-	1	-
Εποπτεία Ραδιοηλεκτρονικών Σταθμών	71	24	47	-
Σύνολο	476	366	99	11

- τρεις περιπτώσεις καταγγελιών.

Από τους ως άνω ελέγχους, προέκυψαν τα εξής:

- 132 δείγματα ΡΤΤΕ δεν συμμορφώνονταν με τουλάχιστον μία από τις διοικητικές απαιτήσεις του ΠΔ 44/2002 και η ΕΕΤΤ προέβη σε όλες τις εκ του νόμου οριζόμενες ενέργειες.
- Για ένα δείγμα ΡΤΤΕ πραγματοποιήθηκαν τεχνικές μετρήσεις βάσει ευρωπαϊκών προτύπων και η υπόθεση βρίσκεται σε εξέλιξη.

7.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στο Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων

Το 2013, η ΕΕΤΤ προέβη σε 476 ακροάσεις σχετικά με θέματα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και επέβαλε 366 πρόστιμα (Πίνακας 7.1).





Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων **Ανάλυση**
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

8. Ανάλυση Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ με γνώμονα το νέο ταχυδρομικό νόμο και στόχο την αρτιότερη λειτουργία της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς εξέδωσε νέους αναθεωρημένους κανονισμούς και αποφάσεις. Πιο συγκεκριμένα, προχώρησε σε αναθεώρηση των Κανονισμών Γενικών και Ειδικών Αδειών, εξέδωσε Κανονισμό για την Επίλυση Διαφορών, καθώς και Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ενώ ανέπτυξε εφαρμογή για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αναβάθμισε την υπηρεσία GIS για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Το σύνολο των δράσεων της Αρχής στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια του έτους, αναλύεται στις επόμενες ενότητες.

8.1. Πορεία της Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Στην ταχυδρομική αγορά δραστηριοποιούνται δύο κατηγορίες επιχειρήσεων:

α) Οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια στην οποία περιλαμβάνονται και τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ), που με βάση το Ν.4053/2012 εξακολουθούν να δραστηριοποιούνται ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) έως το 2028. Σημειώνεται ότι τα ΕΛΤΑ από την 1^η Ιανουαρίου 2013, έπαψαν να διατηρούν την αποκλειστικότητα στη διακίνηση των αντικειμένων με βάρος έως 50 γρ.

β) Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών (ευρέως γνωστές ως courier) που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας.

Η ύφεση της ελληνικής οικονομίας έχει επηρεάσει σημαντικά τα μεγέθη της ταχυδρομικής αγοράς, τα τελευταία χρόνια. Σύμφωνα με στοιχεία του 2012, συνεχίστηκαν οι έντονα πτωτικές τάσεις, που είχαν

ξεκινήσει το 2009. Συγκεκριμένα, σημειώθηκε μείωση κατά 12,5% στο πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων και πτώση της τάξης του 10,7% στα έσοδα σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Πιο αναλυτικά, οι επιστολές μειώθηκαν κατά 12,9% (ήτοι 73,5 εκατ. τεμάχια), ενώ μικρότερη ήταν η μείωση στα δέματα κατά 2,6% (ήτοι 0,5 εκατ. τεμάχια). Η πτώση στα έσοδα αποδίδεται στη μείωση αφενός του αριθμού των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και αφετέρου των τελικών τιμών/χρεώσεων λόγω του έντονου ανταγωνισμού. Για το 2012, τη μεγαλύτερη μείωση στα έσοδα, αλλά και στο πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων είχε ο ΦΠΚΥ. Στο τέλος του 2012, στην ελληνική αγορά δραστηριοποιούνταν 474 αδειοδοτημένες επιχειρήσεις, εκ των οποίων οι 466 ανήκαν στον τομέα των ταχυμεταφορών, ενώ οι υπόλοιπες οκτώ στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας (ένας ΦΠΚΥ και επτά εταιρίες με Ειδική Άδεια). Οι επιχειρήσεις αυτές λειτουργούσαν σε συνεργασία με 1.580 οργανωμένα δίκτυα (επιχειρήσεις) πανελλαδικής κάλυψης. Από τα πρώτα στοιχεία για το 2013, φαίνεται πως ο αριθμός των επιχειρήσεων σημείωσε σημαντική μείωση. Χαρακτηριστικά αναφέρεται πως 130 εταιρίες με Γενική Άδεια έχουν ήδη διαγραφεί από το Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων με απόφασή της ΕΕΤΤ, λόγω μη συμμόρφωσης με τους όρους της άδειάς τους.

Ακολουθούν πίνακες με τα βασικά μεγέθη της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών. Επισημαίνεται ότι τα στοιχεία για το 2013, θα περιληφθούν στην Έκθεση Επισκόπησης Αγορών, που δημοσιεύει η ΕΕΤΤ στο δεύτερο εξάμηνο κάθε έτους και μετά την επεξεργασία των ετήσιων ερωτηματολογίων που αποστέλλει η Αρχή στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Πίνακας 8.1: Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)

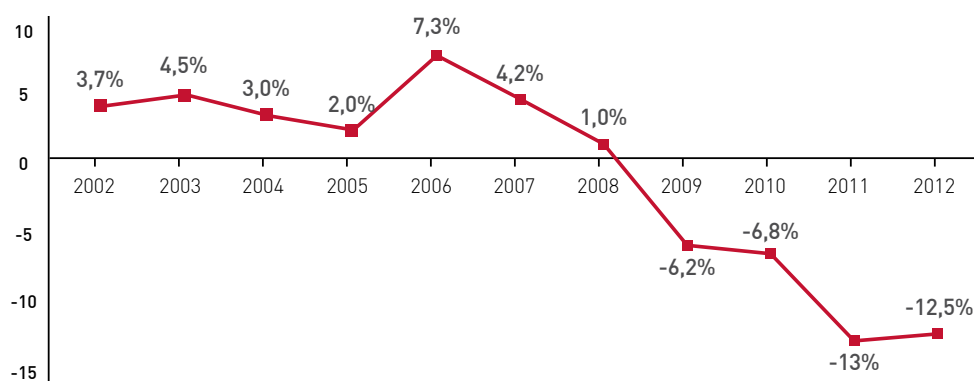
	2010	2011	2012	2012/11
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	622.525.829	531.342.754	461.361.248	-13,2%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	6.765.362	10.933.377	8.064.947	-26,2%
Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	49.186.647	48.286.382	47.162.449	-2,3%
Σύνολο	678.477.838	590.562.513	516.588.644	-12,5%
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	-6,8%	-13,0%	-12,5%	

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

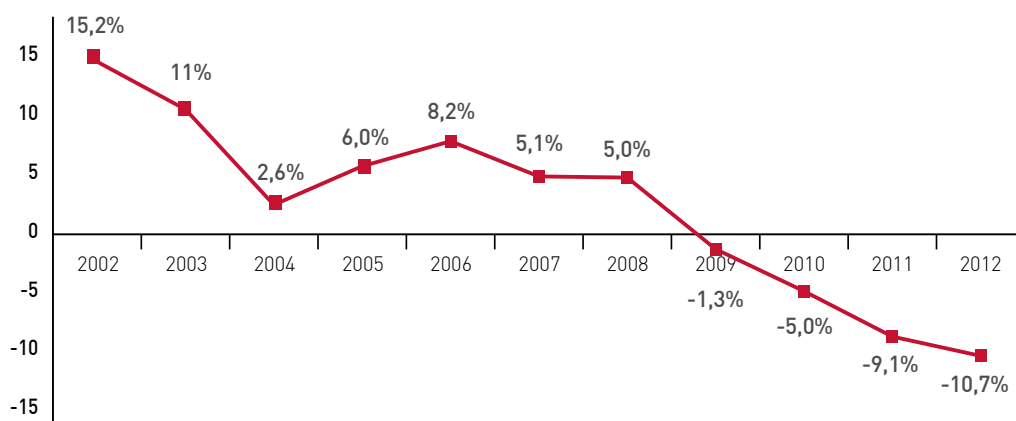
Πίνακας 8.2: Έσοδα Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)

	2010	2011	2012	2012/11
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	417.133.906	370.863.941	317.486.486	-14,4%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	2.497.758	4.066.429	3.485.885	-14,3%
Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	286.149.111	266.611.909	251.813.646	-5,6%
Σύνολο	705.780.774	641.542.279	572.786.017	-10,7%
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	-5,0%	-9,1%	-10,7%	

Διάγραμμα 8.1: Ετήσια Μεταβολή Ταχυδρομικής Αγοράς (σε % τεμαχίων)



Διάγραμμα 8.2: Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς



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

8.2. Ανταγωνιστική Ανάπτυξη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

8.2.1. Νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών

Το 2013, η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια του Ν.4053/2012,⁹⁶ εξέδωσε αναθεωρημένους κανονισμούς και αποφάσεις. Σημαντικές τροποποιήσεις έγιναν στον Κανονισμό Γενικών Αδειών⁹⁷, με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών αδειοδότησης και των απαιτήσεων για τη λειτουργία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, την προστασία του καταναλωτή, καθώς και τη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά. Πιο συγκεκριμένα οι αλλαγές στο νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών, ο οποίος σημειωτέον αφορά τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, αφορούν τόσο παρόχους όσο και χρήστες.

8.2.2. Εφαρμογή της ΕΕΤΤ για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η διαδικτυακή εφαρμογή (ΔΔΕ) της ΕΕΤΤ, η οποία όπως ήδη αναφέρθηκε προβλέπεται στο νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών, αποτελεί σημαντική βελτίωση στον τρόπο επικοινωνίας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων με την Αρχή, καθώς δίνει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων και συνοδευτικών στοιχείων/εγγράφων, μέσω του διαδικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ. Πιο συγκεκριμένα, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δύνανται να χρησιμοποιήσουν την εν λόγω εφαρμογή για υποβολή δήλωσης παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, για εγγραφή στο μητρώο της ΕΕΤΤ, τροποποίηση των στοιχείων της Γενικής Άδειας, χορήγηση βεβαιώσεων εγγραφής στο μητρώο της ΕΕΤΤ και στοιχείων του ταχυδρομικού δικτύου τους και διαγραφή από το μητρώο της ΕΕΤΤ όπως επίσης και για οποιοδήποτε άλλο αίτημα ή υπηρεσία καθοριστεί μελλοντικά από την Αρχή.

Η ΔΔΕ τηρεί ηλεκτρονικά το ιστορικό των δηλώσεων που υποβάλλει η ταχυδρομική επιχείρηση. Οι επιχειρήσεις μπορούν να εκτυπώνουν μέσω αυτής, ηλεκτρονική βεβαίωση εγγραφής τους στο μητρώο της ΕΕΤΤ, καθώς και βεβαιώσεις με τον κατάλογο των επιχειρήσεων που ανήκουν στο δίκτυό τους. Οι βεβαιώσεις που χορηγούνται, αποτελούν διοικητικά έγγραφα, είναι έγκυρα για κάθε χρήση από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις και φέρουν ημερομηνία έκδοσης, ταυτόσημη με την ημερομηνία ανάκλησης (download) του εγγράφου από τη ΔΔΕ.

8.2.3. Νέος Κανονισμός Ειδικών Αδειών

Ο Κανονισμός Ειδικών Αδειών αφορά τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Καθολική Υπηρεσία και αναλαμβάνουν τουλάχιστον την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή φακέλων βάρους έως δύο κιλών και δεμάτων βάρους έως 20 κιλών, καθώς και τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία.

8.2.4. Κώδικας Δεοντολογίας και Άλλες Αποφάσεις της ΕΕΤΤ

Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Για πρώτη φορά η ΕΕΤΤ το 2013, δημοσίευσε Κώδικα Δεοντολογίας⁹⁸ για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Σε αυτόν καταγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθεί κάθε πάροχος (κάτοχος Γενικής ή Ειδικής Άδειας) ταχυδρομικών υπηρεσιών με στόχο τη διασφάλιση και ποιοτική εξυπηρέτηση του καταναλωτή. Ο Κώδικας λειτουργεί συμπληρωματικά προς το κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, δίνοντας έμφαση κυρίως σε πρακτικά θέματα ορθής συναλλαγής με τον καταναλωτή.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας τέθηκε σε ισχύ από τις 31-07-2013 και είναι αποτέλεσμα ουσιαστικής συνεργασίας και ανταλλαγής απόψεων της ΕΕΤΤ με την αγορά επί πρακτικών θεμάτων που ανακύπτουν μεταξύ καταναλωτών και παρόχων, καθώς και λειτουργικών ή διαδικαστικών θεμάτων κατά τη διάρκεια μιας ταχυδρομικής αποστολής. Ο Κώδικας Δεοντολογίας είναι διαθέσιμος στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Κανονισμός για τη Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών

Ο συγκεκριμένος Κανονισμός⁹⁹ αφορά την εξέταση των παραπόνων των χρηστών, καθώς και την επίλυση των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ του δημοσίου και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καθώς και μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και των χρηστών. Σε αυτόν, παρατίθεται το πλαίσιο υποβολής καταγγελίας από κάθε ενδιαφερόμενο (χρήστη, δημόσια αρχή ή ταχυδρομική επιχείρηση), καθώς και ο τρόπος διαχείρισης της καταγγελίας από την ΕΕΤΤ.

Η καταγγελία θα πρέπει να γίνεται εγγράφως, να υπογράφεται και να χρονολογείται και στη συνέχεια, να αποστέλλεται στην ΕΕΤΤ ταχυδρομικώς, με τηλεομοιοτυπία (fax) ή ηλεκτρονικά (email). Σημειώνε-

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

97. ΦΕΚ 1700/Β/10-07-2013, «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».

98. ΦΕΚ 1874/Β/31-07-2013, «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».

99. ΦΕΚ 1874/Β/31-07-2013, «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφέρονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών».

ται ότι κάθε καταγγελία θα πρέπει να υποβάλλεται εντός έξι μηνών από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.

Με την παραλαβή της από την ΕΕΤΤ, η καταγγελία καταχωρείται στο πρωτόκολλο και προωθείται στην αρμόδια οργανική μονάδα της Αρχής, η οποία προβαίνει σε προκαταρκτική εξέταση. Η ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια της εξέτασης της καταγγελίας δύναται να προβεί σε: (α) περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης, (β) προτάσεις προς επίλυση της διαφοράς, (γ) διενέργεια ακρόασης ή ελέγχων, αν κρίνει ότι υφίστανται ενδείξεις περί παράβασης της νομοθεσίας που διέπει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ή περί πλημμελούς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στους χρήστες και (δ) θέση στο αρχείο της υπόθεσης, αν παρέλκει η εξέτασή της.

Απόφαση για Αποζημίωση λόγω Πλημμελούς Παροχής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ με απόφασή¹⁰⁰ της καθόρισε τις περιπτώσεις αποζημίωσης των καταναλωτών λόγω πλημμελούς παροχής υπηρεσιών από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις (με Γενική ή Ειδική Άδεια). Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η απώλεια, κλοπή ή καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν συνεπάγεται δικαίωμα αποζημίωσης. Σε κάθε περίπτωση, οι πάροχοι των ταχυδρομικών υπηρεσιών μπορούν να συμφωνήσουν με τους καταναλωτές μεγαλύτερο ποσό κατ' αποκοπή αποζημίωσης, εφόσον το κρίνουν σκόπιμο.

Στη συγκεκριμένη απόφαση, περιγράφονται και ορίζονται σαφώς και οι περιπτώσεις όπου οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεν ευθύνονται για την ολική ή μερική καταστροφή του ταχυδρομικού αντικειμένου και δεν έχουν την υποχρέωση αποζημίωσης του χρήστη, παρά μόνο την επιστροφή του ποσού του ταχυδρομικού τέλους.

Απόφαση για Καθορισμό του Τρόπου Υπολογισμού του Καθαρού Κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας

Η έκδοση απόφασης¹⁰¹ για τον καθορισμό του τρόπου υπολογισμού του Καθαρού Κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας γνωστοποιεί εκ των προτέρων το πλαίσιο που θα εφαρμοσθεί και δημιουργεί συνθήκες ρυθμιστικής βεβαιότητας ενόψει και της δηλωθείσας κυβερνητικής εξαγγελίας περί ιδιωτικοποίησης των ΕΛΤΑ.

100. ΦΕΚ 1412/Β/10-06-2013, «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών».

101. ΦΕΚ 2016/Β/16-08-2013, «Καθορισμός μεθοδολογίας υπολογισμού Καθαρού Κόστους Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας».

102. ΦΕΚ 1805/Β/25-07-2013, «Κανονισμός για τη διενέργεια ακρόασεων της

8.2.5. Κανονισμός για τη Διενέργεια Ακρόασεων της ΕΕΤΤ

Η έκδοση Κανονισμού¹⁰² για τη διενέργεια ακρόασεων της ΕΕΤΤ και τη συγκρότηση και λειτουργία διαρκών επιτροπών με στόχο τη λήψη άμεσων μέτρων για τη διαφύλαξη της ομαλής λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς αποτελεί μέρος του ελεγκτικού έργου της Αρχής για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν.4053/2012.

8.2.6. Παρατηρητήριο Λιανικών Τιμών Ταχυδρομικών Προϊόντων

Σκοπός του έργου είναι η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών στον πολίτη για την αξιόπιστη, έγκυρη και με εύχρηστο τρόπο συγκριτική αξιολόγηση των λιανικών τιμολογίων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και λιανικών τιμολογίων ταχυδρομικών υπηρεσιών (αποστολή φάκελου, μικροδέματος, δέματος κ.λπ.) μέσα από την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική συλλογή και διάθεσή τους στο κοινό με ενοποιημένο και ενιαίο τρόπο. Δευτερευόντως, σκοπός του έργου είναι η ενδυνάμωση της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα μέσα από την αξιοποίηση των προαναφερόμενων δεδομένων.

Τον Ιανουάριο του 2013, η ΕΕΤΤ έλαβε, δημοσίευσε και απάντησε σε σχόλια επί της δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με το εν λόγω έργο. Λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια και τις παρατηρήσεις από τη δημόσια διαβούλευση, η Αρχή τροποποίησε στη συνέχεια, όπου έκρινε σκόπιμο, το σχέδιο τεύχους προκήρυξης ανοικτού διεθνούς διαγωνισμού επιλογής αναδόχου του έργου. Η προκήρυξη, κατόπιν έγκρισης της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ, δημοσιεύθηκε τόσο στην Ελλάδα όσο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και το έργο βρίσκεται στη φάση της αξιολόγησης των υποψήφιων αναδόχων. Αξίζει να σημειωθεί ότι το εν λόγω έργο είναι συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του προγράμματος ΕΣΠΑ 2007-2013 και αναμένεται να ολοκληρωθεί έως το 2015.

8.2.7. Μελέτη για τις Νέες Τεχνολογίες στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Μέσα στο 2013, η ΕΕΤΤ, θέλοντας να αναδείξει τις προοπτικές ανάπτυξης στον ταχυδρομικό κλάδο από την εφαρμογή νέων τεχνολογιών, διεξήγαγε συναντήσεις με ταχυδρομικούς παρόχους, με σκοπό να

Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) για τη συγκρότηση και λειτουργία διαρκών επιτροπών επί ταχυδρομικών θεμάτων, για τη λήψη άμεσων και επειγόντων μέτρων για τη διαφύλαξη της ομαλής λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, καθώς και τον καθορισμό του είδους και της διαδικασίας διενέργειας ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων από την ΕΕΤΤ, για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν. 4053/2012».

συλλέξει πολύτιμες πληροφορίες από την εμπειρία και τις πρακτικές τους.

Το σημαντικότερο συμπέρασμα είναι ότι υπάρχει υψηλός βαθμός διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στις διαδικασίες των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, αλλά και συμπόρευσή τους με τις νέες τάσεις που διαμορφώνονται στον τομέα παροχής υπηρεσιών. Αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες, οι επιχειρήσεις έχουν πετύχει αφενός να αυτοματοποιήσουν και να βελτιώσουν μεγάλο μέρος των διαδικασιών τους, αφετέρου να προσφέρουν νέες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Τα πορίσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται αναλυτικά στην ετήσια μελέτη της ταχυδρομικής αγοράς που είναι διαθέσιμη στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, www.eett.gr.

8.2.8. Μελέτη για την Πρόσβαση στο Δίκτυο των ΕΛΤΑ

Οι όροι παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας των ΕΛΤΑ καθορίζονται βάσει προβλεπόμενης στη σύμβαση ανάθεσης που συνάπτεται μεταξύ του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και των ΕΛΤΑ (άρθρο 21 του Ν.4053/2012). Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν.4053/2012 (άρθ. 5, παρ. 1, κστ') στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ περιλαμβάνεται η έκδοση Κανονισμού σχετικά με τον καθορισμό των όρων πρόσβασης των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών σε υποδομές και υπηρεσίες του ΦΠΚΥ, εφόσον, κατόπιν μελέτης, κριθεί ότι η παροχή πρόσβασης είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση των συμφερόντων των χρηστών και την προώθηση του ανταγωνισμού και δεν επιβαρύνεται η παροχή της ΚΥ.

Επιπλέον και σύμφωνα με την Οδηγία 2008/6/ΕΚ,¹⁰³ εφόσον απαιτείται για την προστασία των συμφερόντων των χρηστών και/ή για την προώθηση του ουσιαστικού ανταγωνισμού, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη διαφανή και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση στα στοιχεία της ταχυδρομικής υποδομής ή των υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της ΚΥ (όπως σύστημα ταχυδρομικών κωδικών, βάση δεδομένων διευθύνσεων, ταχυδρομικές θυρίδες, γραμματοκιβώτια διανομής, πληροφορίες σχετικά με την αλλαγή διευθύνσεων, υπηρεσία επαναπροώθησης, υπηρεσία επιστροφής στον αποστολέα). Η παρούσα διάταξη δεν θίγει το δικαίωμα των κρατών μελών να λαμβάνουν μέτρα για την εξασφάλιση της πρόσβασης στο ταχυδρομικό δίκτυο υπό συνθήκες διαφάνειας, αναλογικότητας και αποφυγής διακρίσεων.

Με βάση τα παραπάνω, η ΕΕΤΤ, τον Απρίλιο του

2013, ανακοίνωσε την ανάγκη διενέργειας σχετικής μελέτης και κάλεσε τους ενδιαφερόμενους να δηλώσουν το ενδιαφέρον τους καταθέτοντας παράλληλα τα σχετικά έγγραφα που αποδεικνύουν τη σχετική εμπειρία διαχείρισης αυτού του έργου. Από τις επιχειρήσεις που εκδήλωσαν ενδιαφέρον, τρεις επιλέχθηκαν, βάσει της πρότερης εμπειρίας τους σε συναφή έργα. Κατόπιν αξιολόγησης των φακέλων υποψηφιοτήτων, το έργο κατακυρώθηκε τον Ιούνιο του 2013 και τα αποτελέσματα αναμένονται εντός του 2014.

8.2.9. Εποπτεία Διαγωνισμών του Δημοσίου για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ συνεργάζεται και παρέχει πληροφορίες σε κάθε δημόσια αρχή για ζητήματα που άπτονται του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Το 2013, στελέχη της ΕΕΤΤ συμμετείχαν στις Επιτροπές Διενέργειας και Ενστάσεων του Διαγωνισμού (Διακήρυξη 01/2013) για την «Παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στο ελληνικό δημόσιο», που εξέδωσε το Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Επίσης, η ΕΕΤΤ είχε συμβουλευτικό ρόλο σε αντίστοιχα ζητήματα αρκετών δημόσιων φορέων.

8.3. Διασφάλιση Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας

8.3.1. Αποτελέσματα Μετρήσεων Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας

Σύμφωνα με το Ν.4053/2012,¹⁰⁴ ορίζεται ότι στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, παρέχεται μονίμως και σε προσιτές τιμές, ΚΥ ορισμένης ποιότητας. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, τα ΕΛΤΑ παραμένουν ΦΚΠΥ έως τις 31-12-2028.

Η ΕΕΤΤ, όπως υπαγορεύεται από την Υπουργική Απόφαση 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-01-2010), δημοσιεύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας παροχής της ΚΥ όσον αφορά την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας και τη διεθνή αλληλογραφία Α' προτεραιότητας.

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων αφορά:

- Τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε μια και τρεις ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης και τη μέση επίδοση σε ημέρες από άκρο σε άκρο, αναφορικά με την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας.
- Τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε τρεις

103. Οδηγία 2008/6/ΕΚ «Τροποποίηση Οδηγίας 97/67/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15^{ης} Δεκεμβρίου 1997».

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

και πέντε ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης και τη μέση επίδοση σε ημέρες από άκρο σε άκρο, αναφορικά με την εισερχόμενη/εξερχόμενη διεθνή αλληλογραφία Α' προτεραιότητας.

Εσωτερική Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας

Το 2013, σε ό,τι αφορά την εσωτερική αλληλογραφία Α' προτεραιότητας, το σύστημα μέτρησης εφαρμόστηκε σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ευρωπαϊκού προτύπου EN 13850:2012, από φορέα διεθνούς κύρους.

Στον Πίνακα 8.3, παρουσιάζονται τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το ΦΠΚΥ ανά εξάμηνο. Εντός μιας εργάσιμης ημέρας (H+1), υπάρχει υποχρέωση επίδοσης κατά 87% και εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, η υποχρέωση ανέρχεται στο 98%. Στον Πίνακα παρουσιάζεται επίσης και η μέση ημέρα επίδοσης.

Διεθνής Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας

Οι μετρήσεις της ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας πραγματοποιούνται για όλες τις χώρες της ΕΕ από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-IPC).¹⁰⁶ Στους ακόλουθους πίνακες παρουσιάζονται τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το ΦΠΚΥ όσον αφορά την εισερχόμενη και εξερχόμενη διεθνή αλληλογραφία Α' προτεραιότητας εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, καθώς και η μέση διάρκεια επίδοσης.

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, το 2013 διεξήχθησαν μετρήσεις σε 26 χώρες. Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Σε 12 από 26 χώρες (46,2%), το ποσοστό επίδοσης εντός 3 εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης ταχύτητας) είναι μικρότερο από 80%, σε 4 από 26 χώρες (15,4%) μεταξύ 80% και 85% συμπεριλαμβανομένων, ενώ

σε 10 από 26 χώρες (38,5%) υπερβαίνει το 85% για το 2013.

- Σε 10 από 26 χώρες (38,5%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2013 σε σχέση με το 2012.

- Σε 11 από 26 χώρες (42,3%), το ποσοστό επίδοσης εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης αξιοπιστίας) είναι μικρότερο από 95%, σε 2 από 26 χώρες (7,7%) κυμαίνεται μεταξύ 95% και 97% συμπεριλαμβανομένων, ενώ σε 13 από 26 χώρες (50%) υπερβαίνει το 97% για το 2013.

- Σε 17 από 26 χώρες (65,4%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2013 σε σχέση με το 2012.

- Σε 12 από 26 χώρες (46,2%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2013 σε σχέση με το 2012.

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 24 χώρες το 2013. Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Σε 22 από 24 χώρες (91,7%), το ποσοστό επίδοσης εντός 3 εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης ταχύτητας) είναι μικρότερο από 80%, σε 1 από 24 χώρες (4,2%) βρίσκεται μεταξύ 80% και 85% συμπεριλαμβανομένων, ενώ σε 1 από 24 χώρες (4,2%) υπερβαίνει το 85% για το 2013.

- Σε 4 από 24 χώρες (16,7%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2013 σε σχέση με το 2012.

- Σε 18 από 24 χώρες (75,0%), το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης αξιοπιστίας) είναι μικρότερος από 95%, σε 5 από 24 χώρες ο δείκτης αξιοπιστίας κυμαίνεται μεταξύ 95% & 97% συμπεριλαμβανομένων, ενώ σε 1 από 24 χώρες (4,2%) ο δείκτης αξιοπιστίας υπερβαίνει το 97% για το 2013.

Πίνακας 8.3: Εσωτερική Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας¹⁰⁵

Εξάμηνο	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 58134/2275/2010		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων					
	H+1	H+3	H+1		H+3		Μέση Διάρκεια Επίδοσης (σε ημέρες)	
			92,5%	90,5%	99,7%	99,7%	0,99	1,02
A'	87,0%	98,0%	92,5%	90,5%	99,7%	99,7%	0,99	1,02
B'			89,8%		99,8%	99,7%	1,02	

105. «Αποτελέσματα των Μετρήσεων του Χρόνου Διακίνησης της Αλληλογραφίας Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας», ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΕ, Φεβρουάριος 2014.
106. Περισσότερες πληροφορίες για την ποιότητα της διεθνούς εισερχόμενης

και εξερχόμενης αλληλογραφίας των χωρών της ΕΕ υπάρχουν στον επίσημο ιστότοπο της IPC <http://www.ipc.be>.



Πίνακας 8.4: Διεθνής Εξερχόμενη Αλληλογραφία ΦΠΚΥ για το 2013

	Εξερχόμενη (H+3)	Εξερχόμενη (H+5)	Εξερχόμενη
Χώρα Προορισμού (από Ελλάδα)*	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ (%)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ (%)	Μέσος Όρος Ημερών Επίδοσης
Ζώνη Α**			
Αυστρία	84,0	97,9	2,5
Βέλγιο	93,5	100,0	2,2
Βουλγαρία	82,2	100,0	2,6
Κύπρος	74,9	92,2	3,2
Γαλλία	91,8	99,0	2,3
Ιταλία	78,5	94,0	2,8
Ολλανδία	86,3	97,4	2,6
Ρουμανία	90,7	96,1	2,4
Ισπανία	46,1	88,4	3,6
Ελβετία	94,3	100,0	2,1
Ην. Βασίλειο	94,3	99,9	2,1
Ζώνη Β**			
Κροατία	49,6	90,6	3,8
Τσεχία	84,6	98,1	2,6
Δανία	93,4	100,0	2,3
Εσθονία	27,3	79,3	4,6
Φινλανδία	67,9	94,9	3,3
Ουγγαρία	76,1	94,5	2,9
Ιρλανδία	67,4	97,9	3,3
Λετονία	44,0	81,0	4,3
Λουξεμβούργο	89,8	100,0	2,5
Μάλτα	66,2	94,9	3,2
Νορβηγία	80,4	95,9	3,0
Πολωνία	69,4	91,1	3,2
Πορτογαλία	86,1	98,2	2,6
Σλοβενία	72,0	91,6	3,7
Σουηδία	88,7	100,0	2,5

H= Ημέρα κατάθεσης

*Οι χώρες Βουλγαρία (μερικώς), Δανία, Γαλλία, Γερμανία, Λιθουανία, Μάλτα, Ολλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Ην. Βασίλειο πραγματοποιούν διανομή και το Σάββατο (2013).

**Σύμφωνα με την ΥΑ 58134/2275/2010, η Ζώνη Α περιελάμβανε τις χώρες με καθημερινή απευθείας πτήση. Η Ζώνη Β περιελάμβανε τις χώρες χωρίς απευθείας καθημερινή πτήση. Επισημαίνεται ότι η κατάταξη των χωρών στις Ζώνες Α ή Β δύναται να μεταβάλλεται εντός του έτους αλλά και με την πάροδο των ετών.

Πίνακας 8.5: Διεθνής Εισερχόμενη Αλληλογραφία ΦΠΚΥ για το 2013

	Εξερχόμενη (H+3)	Εξερχόμενη (H+5)	Εξερχόμενη
Χώρα Προορισμού (από Ελλάδα)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ (%)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ (%)	Μέσος Όρος Ημερών Επίδοσης
Ζώνη Α*			
Αυστρία	75,4	96,4	3,0
Βέλγιο	72,6	94,7	3,2
Βουλγαρία	21,9	71,2	5,1
Κύπρος	57,6	87,1	3,7
Γαλλία	74,3	94,6	3,1
Ιταλία	41,1	85,6	4,2
Ολλανδία	70,9	96,5	3,2
Ρουμανία	43,0	90,0	3,9
Ισπανία	48,4	85,8	3,9
Ελβετία	77,6	96,2	2,8
Ην. Βασίλειο	77,1	95,8	2,9
Ζώνη Β*			
Τσεχία	35,0	75,9	4,5
Δανία	88,2	96,7	2,7
Φινλανδία	66,4	91,8	3,2
Ουγγαρία	27,2	75,5	4,6
Ιρλανδία	49,5	83,7	4,0
Λετονία	18,1	85,3	4,4
Λουξεμβούργο	60,0	94,3	3,5
Μάλτα	29,3	87,2	4,4
Νορβηγία	80,5	97,3	2,9
Πολωνία	55,9	86,4	3,9
Πορτογαλία	49,8	89,4	3,8
Σλοβενία	42,6	81,4	4,5
Σουηδία	71,3	92,8	3,2

H= Ημέρα κατάθεσης

*Σύμφωνα με την ΥΑ 58134/2275/2010, η Ζώνη Α περιελάμβανε τις χώρες με καθημερινή απευθείας πτήση. Η Ζώνη Β περιελάμβανε τις χώρες χωρίς απευθείας καθημερινή πτήση. Επισημαίνεται ότι η κατάταξη των χωρών στις Ζώνες Α ή Β δύναται να μεταβάλλεται εντός του έτους αλλά και με την πάροδο των ετών.

- Σε 8 από 24 χώρες (33,3%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2013 σε σχέση με το 2012.

- Σε 4 από 24 χώρες (16,7%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος ή ίδιος το 2013 σε σχέση με το 2012.

Οι στόχοι για τα ποσοστά επίδοσης της διεθνούς εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας Α'

προτεραιότητας της Υ.Α. 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-01-2010), η ισχύς της οποίας παρατάθηκε με την Υ.Α. 9023/192/21-02-2012 (ΦΕΚ 613/Β/05-03-2012) ήταν 85% και 97% για επίδοση εντός 3 και 5 εργάσιμων ημερών αντιστοίχως για τις χώρες εντός της Ζώνης Α και 80% και 95% για επίδοση εντός 3 και 5 εργάσιμων ημερών αντιστοίχως για τις χώρες εντός της Ζώνης Β.

8.3.2. Απόφαση για τον Καθορισμό Μεθοδολογίας Υπολογισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας

Σύμφωνα με το Ν.4053/2012, η ΕΕΤΤ καθορίζει με απόφασή της τον τρόπο υπολογισμού του καθαρού κόστους της ΚΥ. Ενημερώνεται από το ΦΠΚΥ για το καθαρό κόστος που προκύπτει από την υποχρέωσή του για παροχή ΚΥ και το επαληθεύει.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης που διεξήγαγε το 2012 σχετικά με τον καθορισμό του τρόπου υπολογισμού του καθαρού κόστους της ΚΥ, εξέδωσε την απόφαση¹⁰⁷, με την οποία προσδιορίζονται τα εξής:

- Γενικές αρχές για τον υπολογισμό του καθαρού κόστους της υποχρέωσης παροχής της ΚΥ.
- Αρχές καθορισμού του μοντέλου αναφοράς.
- Αξιολόγηση του μοντέλου αναφοράς.
- Υπολογισμός του καθαρού κόστους της ΚΥ.
- Επαλήθευση του υπολογισμού του καθαρού κόστους της ΚΥ.
- Περίοδος αναφοράς.

8.3.3. Κοστολογικός Έλεγχος ΕΛΤΑ

Σύμφωνα με το Ν.4053/2012, η ΕΕΤΤ αξιολογεί και εγκρίνει με απόφασή της τα τιμολόγια του ΦΠΚΥ. Το 2013 η ΕΕΤΤ εξέδωσε σχετική απόφαση,¹⁰⁸ με την οποία ενέκρινε τις προτεινόμενες από τα ΕΛΤΑ προσαρμογές των τιμολογίων ΚΥ. Επιπλέον, με βάση τη σχετική διακήρυξη διαγωνισμού ΔΠΣ 12/2013 για το έργο «Αναβάθμιση Συστήματος Κοστολόγησης Καθολικής Υπηρεσίας και Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικής Απόδοσης», η ΕΕΤΤ έθεσε υπόψη των ΕΛΤΑ, παρατηρήσεις για την ενότητα των λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών του έργου.

8.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Έως τις 31 Δεκεμβρίου 2013, στο μητρώο της ΕΕΤΤ ήταν εγγεγραμμένες 389 επιχειρήσεις. Εντός του έτους, σε 48 επιχειρήσεις χορηγήθηκε Γενική Άδεια παροχής υπηρεσιών και σε μία Ειδική Άδεια. Στο πλαίσιο του ελεγκτικού της ρόλου, η ΕΕΤΤ διενήργησε 53 ελέγχους σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Σύμφωνα με τα πορίσματα των ελέγχων:

- Στάλθηκαν έξι επιστολές συμμόρφωσης.
- Πραγματοποιήθηκαν έξι διαγραφές από διαρκή επιτροπή ακρόασεων.
- Μία επιχείρηση κλήθηκε σε ακρόαση.
- Ένας πάροχος κατέθεσε αίτημα διαγραφής.

Επίσης το 2013, 202 ταχυδρομικές επιχειρήσεις κλήθηκαν σε ακρόαση προς διερεύνηση της συμμόρφωσής τους με το υφιστάμενο κανονιστικό ταχυδρομικό πλαίσιο και το πλαίσιο ανταγωνισμού. Συγκεκριμένα:

- 200 επιχειρήσεις κλήθηκαν σε ακρόαση για θέματα αδειοδότησης, εκ των οποίων σε 57 έγινε σύσταση, 12 απαλλάχθηκαν, 130 διαγράφησαν, ενώ μία περιλαμβάνεται στην κατηγορία επιβολής λοιπών κυρώσεων.
- Μία επιχείρηση κλήθηκε σε ακρόαση για θέματα ΚΥ, η οποία απαλλάχθηκε.
- Μία επιχείρηση κλήθηκε σε ακρόαση για θέματα ανταγωνισμού, στην οποία επιβλήθηκε πρόστιμο και έγινε σύσταση.

Πίνακας 8.6: Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2013)

Θέμα	Αριθμός Ακρόασεων	Πρόστιμο	Σύσταση	Απαλλαγή	Διαγραφή	Λοιπές Κυρώσεις / Αποφάσεις
Αδειοδότηση	200	-	57	12	130	1
Καθολική Υπηρεσία	1	-	-	1	-	-
Ανταγωνισμός	1	1	1	-	-	-
Σύνολο	202	1	58	13	130	1

107. Απόφαση ΕΕΤΤ 697/129/2013 «Καθορισμός μεθοδολογίας υπολογισμού Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας», ΦΕΚ 2016/Β/16-08-13.

108. Απόφαση ΕΕΤΤ 697/130/18-07-2013 «Αξιολόγηση της προσαρμογής των τιμολογίων καθολικών υπηρεσιών των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ) για το έτος 2013».

Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών **Ισχυρή**
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

9. Ισχυρή Παρουσία στις Διεθνείς Εξελίξεις

Η συνεργασία της EETT με τις υπόλοιπες ρυθμιστικές αρχές και την ΕΕ, η ανταλλαγή τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών αποτελούν σημαντικά και απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη των στόχων της Αρχής. Εντός του 2013, η EETT ανέπτυξε ευρεία δράση, συμμετέχοντας ενεργά σε πλήθος διεθνών οργανισμών, φορέων και επιτροπών, εκπροσωπώντας την Ελλάδα και συνδιαμορφώνοντας τις εξελίξεις σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

9.1. Διεθνείς Συνεργασίες στον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

9.1.1. Σώμα Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC)

Το Σώμα Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators of Electronic Communications-BEREC) αποτελεί ευρωπαϊκό όργανο το οποίο συμβάλλει στην ανάπτυξη και καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με σκοπό να εξασφαλισθεί η συνεπής εφαρμογή του ρυθμιστικού πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το έργο του BEREC στηρίζεται στην εμπειρία που διαθέτουν οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (EPA) και ασκεί τα καθήκοντά του σε συνεργασία με τις EPA και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Κατά το 2013, η EETT κατείχε την προεδρία του BEREC, καθώς και την προεδρία της Ομάδας Ανεξαρτήτων Ρυθμιστών (Independent Regulators Group-IRG). Υπό την Προεδρία της EETT, το BEREC υλοποίησε το πρόγραμμα εργασιών που είχε εγκριθεί στη 13^η Σύνοδο, κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης με φορείς της αγοράς. Οι εργασίες αυτές, οι οποίες επικεντρώθηκαν σε έξι άξονες:

1. Ενθάρρυνση της ανάπτυξης Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς.
2. Στήριξη και ενδυνάμωση του καταναλωτή.
3. Ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών.
4. Εσωτερικές και εξωτερικές δραστηριότητες (διαδικασία αξιολόγησης του BEREC και του BEREC Office, εσωτερική μελέτη με θέμα το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των Ανεξαρτήτων Ρυθμιστικών Αρχών στα κράτη μέλη της ΕΕ, διάλογο με φορείς της αγοράς (Stakeholder Forum), στο περιθώριο της 16^{ης} Συνόδου του BEREC).
5. Συμβολή σε διεργασίες για την αναθεώρηση του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου.
6. Σύνοδοι και Ημερίδες Εργασίας (τέσσερις προγραμματισμένες Σύνοδοι του Ρυθμιστικού Συμβου-

λίου (Board of Regulators) του BEREC και μία σειρά από ημερίδες εργασίας).

9.2. Διεθνείς Συνεργασίες στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων

9.2.1. Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (RSPG)

Κατά τη διάρκεια του 2013, τα κυριότερα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Policy Group-RSPG) – και στα οποία συμμετείχε η EETT – ήταν η μελέτη και γνωμοδότηση σχετικά με την αδειοδότηση της μεριζόμενης πρόσβασης στο φάσμα, η αποτελεσματική διαχείριση θεμάτων παρεμβολών μέσω ανταλλαγής καλών πρακτικών σε θέματα ρύθμισης και τυποποίησης, οι ανάγκες σε φάσμα βασικών τομέων επιχειρηματικής δραστηριότητας που χρησιμοποιούν ασύρματες επικοινωνίες, η ευρωπαϊκή στρατηγική για την αντιμετώπιση της συνεχώς αυξανόμενης ζήτησης για ασύρματα ευρυζωνικά δίκτυα, οι ευρωπαϊκές θέσεις σχετικά με τα θέματα του επόμενου World Radiocommunication Conference (WRC-15) κ.ά.

9.2.2. Επιτροπή Ραδιοφάσματος (RSC)

Το 2013, η EETT συμμετείχε ως παρατηρητής στην Επιτροπή Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Committee-RSC) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Τα κυριότερα θέματα που απασχόλησαν την εν λόγω Επιτροπή ήταν η υποστήριξη της προσπάθειας για δημιουργία αποθετηρίου φάσματος, η εποπτεία της εφαρμογής της Οδηγίας 2010/267/ΕΕ για το Ψηφιακό Μέρισμα στη ζώνη των 800MHz, η επικαιροποίηση του κανονιστικού πλαισίου για συσκευές μικρής εμβέλειας, η διερεύνηση της απελευθέρωσης του φάσματος στη ζώνη των 5GHz και της αύξησης του φάσματος του Ψηφιακού Μέρισματος (Ψηφιακό Μέρισμα 2) και η διερεύνηση επιπλέον ζωνών ραδιοφάσματος για βοηθητικές υπηρεσίες στη δημιουργία τηλεοπτικού προγράμματος κ.ά.

9.2.3. Ομάδα Εργασίας Διαχείρισης Συχνοτήτων (WGFM)

Το 2013, η EETT συμμετείχε στις εργασίες της Ομάδας Διαχείρισης Συχνοτήτων (Working Group Frequency Management-WGFM) αναφορικά με τη διευθέτηση της ζώνης 1452-1492MHz για κινητές ευρυζωνικές επικοινωνίες/συμπληρωματικό «κατερχόμενο» δίαυλο κινητών επικοινωνιών (mobile broadband/mobile supplemental downlink, SDL),

τη διερεύνηση των πιθανών χρήσεων των μη συζευγμένων ζωνών στην περιοχή των 2GHz (1900-1920MHz και 2010-2025MHz), την ευρυζωνική επικοινωνία εδάφους-αεροσκάφους (BDA2GC), τα συστήματα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης, τη διάθεση ραδιοφάσματος για υποστηρικτικές εφαρμογές στην παραγωγή περιεχομένου (τηλεοπτικού, ραδιοφωνικού ή σχετικού με ειδικά γεγονότα), καθώς και τα γνωστικά συστήματα ραδιοεπικοινωνιών.

9.2.4. Ομάδα Έργου (PT) FM22 της CEPT-ECC

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στην PT FM22, σχεδόν ανελλιπώς τα τελευταία εννέα χρόνια, με δύο στελέχη του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης. Τον Απρίλιο και το Σεπτέμβριο 2013 πραγματοποιήθηκαν στην Κοπεγχάγη της Δανίας οι εξαμηνιαίες συναντήσεις της PT FM22 όπου συζητήθηκαν θέματα εποπτείας φάσματος με σημαντικότερα την:

- Πρόταση της εταιρίας Microsoft για τη δημιουργία συστήματος «Spectrum Observatory» στο οποίο θα καταχωρούνται προς επεξεργασία τα δεδομένα των μετρήσεων από εγκατεστημένους σταθμούς εποπτείας.
- 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.
- Αναθεώρηση της Σύστασης ITU-R SM-574 σχετικά με την προστασία των σταθερών σταθμών εποπτείας φάσματος από τη λειτουργία πομπών σε σχετικά κοντινή απόσταση.
- Συλλογή στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τις περιπτώσεις παρεμβολών που υποβάλλονται στις Ρυθμιστικές Αρχές κάθε χώρας προκειμένου να εξαχθούν τα σχετικά συμπεράσματα.
- Διαμόρφωση Σχεδίου Αναφοράς σχετικά με τη «Διαχείριση φάσματος κατά τη διάρκεια σημαντικών εκδηλώσεων».

9.2.5. Ομάδα Έργου (PT) SE19 της CEPT-ECC

Το 2013, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε τρεις διασκέψεις, που πραγματοποιήθηκαν στην Κοπεγχάγη, της ομάδας έργου Μηχανικής Φάσματος (Spectrum Engineering 19) της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Electronic Communications Committee-ECC) η οποία ειδικεύεται στα θέματα της σταθερής υπηρεσίας.

Τα κύρια θέματα που απασχόλησαν τη SE19, εντός του 2013, ήταν η μελέτη για τα οφέλη αποδοτικότερης χρήσης φάσματος από τη χρήση ασύμμετρων

ζευγαριών διαύλων σε δισημειακές ραδιοζεύξεις σταθερής υπηρεσίας, η μελέτη σκοπιμότητας σχετικά με την εισαγωγή διαύλων στενής ζώνης σε ζώνες ασφαλείας (guard bands) ή στο κενό μεταξύ αμφίδρομων διαύλων (duplex spacing) υφιστάμενων πλάνων σε ζώνες σταθερής υπηρεσίας μεταξύ 3 και 15GHz, το πλάνο διαυλοποίησης για τη ζώνη των 90GHz, η μελέτη σκοπιμότητας της ενοποίησης των ζωνών Lower 6 και Upper 6GHz για τη σταθερή υπηρεσία κ.ά.

9.2.6. Επιτροπή Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης της Αγοράς Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού (TCAM)

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες της Επιτροπής Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης της Αγοράς Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού (Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee-TCAM) που πραγματοποιήθηκαν τον Ιούνιο και το Νοέμβριο 2013 στις Βρυξέλλες. Η θεματολογία περιελάμβανε κατά κύριο λόγο ζητήματα επιτήρησης της αγοράς¹⁰⁹, συμμόρφωσης με τις ουσιαστικές απαιτήσεις, ερμηνείας νομικών ζητημάτων, κατηγοριοποίησης εξοπλισμού σε κλάσεις και ενημέρωσης για την εξέλιξη των εναρμονισμένων προτύπων. Σημειώνεται ότι η TCAM επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα θέματα που σχετίζονται με το ραδιοεξοπλισμό και τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό.

9.2.7. Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO) της Αγοράς ΡΤΤΕ

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει από το 2002 στην Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (Administrative Cooperation Group-ADC) για θέματα επιτήρησης της αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ), που αποτελεί επίσημη επιτροπή της ΕΕ και της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών (ΕΖΕΣ) στην οποία συμμετέχει και κάθε χώρα μέλος με εκπρόσωπό της. Το 2013 πραγματοποιήθηκαν τρεις συναντήσεις της ADCO ΡΤΤΕ με σκοπό τη συλλογή στατιστικών στοιχείων μέσω εξειδικευμένων εκστρατειών επιτήρησης της αγοράς, την αναθεώρηση της Οδηγίας ΡΤΤΕ που αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2014 και περιλαμβάνει ενδεικτικά νέο τρόπο σήμανσης και ελέγχου ΡΤΤΕ, τη δημιουργία κεντρικής βάσης καταχώρησης των στοιχείων και τεχνικών φακέλων εξοπλισμού από τους κατασκευαστές, τη χρήση μίας κοινής ευρωπαϊκής βάσης δεδομένων από τις αρχές επιτήρησης και την ανταλλαγή τεχνογνωσίας μεταξύ των μελών της για εξοπλισμό μη συμμορφούμενο με την Οδη-

109. Σε συνεργασία με την επιτροπή ADCO ΡΤΤΕ.

για 99/5. Η τεχνολογία αυτή χρησιμοποιείται κατά τη διενέργεια των δειγματοληπτικών ελέγχων ΡΤΤΕ. Στο ανωτέρω πλαίσιο, το 2013 η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος σε ευρωπαϊκή εκστρατεία ελέγχων του ραδιοεξοπλισμού WAS/RLAN που κυκλοφορεί ευρέως στην ευρωπαϊκή αγορά και λειτουργεί στα 5GHz. Τα αποτελέσματα της εκστρατείας επικεντρώνονται στη συμμόρφωση του ραδιοεξοπλισμού αυτού με τις ουσιώδεις απαιτήσεις και θα ανακοινωθούν εντός του 2014 με δελτίο τύπου στο σχετικό ιστοτόπο της ΕΕ.¹¹⁰

9.3. Διεθνείς Συνεργασίες για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

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

Συστάθηκε με απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2010 και αποτελείται από τους επικεφαλής των 28 Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών. Αποστολή του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP) είναι ο συντονισμός και η συνεργασία των Αρχών προς την επίτευξη των στόχων της ταχυδρομικής μεταρρύθμισης στην ΕΕ στο πλαίσιο της Οδηγίας 2008/6/ΕΚ και των όσων προβλέπονται σε αυτή. Το ERGP, για το 2013, διαμόρφωσε τέσσερις ομάδες εργασίας, οι οποίες δραστηριοποιήθηκαν σε (α) κοστολογικά θέματα και καθορισμό τιμών, (β) καθαρό κόστος της υποχρέωσης παροχής Καθολικής Υπηρεσίας – ο ΦΠΑ ως όφελος/βάρος, (γ) ικανοποίηση του τελικού χρήστη και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς και (δ) ρύθμιση της πρόσβασης στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο. Η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος στην 4^η Σύνοδο του ERGP που πραγματοποιήθηκε στη Ρώμη τον Ιούνιο του 2013 όπως επίσης και στην 5^η Σύνοδο που πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του ίδιου έτους στο Λουξεμβούργο.

9.3.2. Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (Universal Postal Union-UPU) που πραγματοποιήθηκαν τον Απρίλιο και το Νοέμβριο του 2013 στη Βέρνη. Σκοπός αυτών των συναντήσεων ήταν η προαγωγή της ταχυδρομικής στρατηγικής όπως συμφωνήθηκε στο 25^ο Παγκόσμιο Ταχυδρομικό Συνέδριο το 2012. Αξίζει να σημειωθεί ότι το συνέδριο αυτό διεξάγεται κάθε τέσ-

σερα χρόνια και αποτελεί το ανώτατο όργανο λήψης αποφάσεων για ταχυδρομικά θέματα σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα θέματα που συζητήθηκαν σχετίζονται με τους βασικούς τομείς δραστηριοποίησης της UPU:

- Βελτιστοποίηση των διαλειτουργικών ταχυδρομικών συστημάτων.
- Εμβάθυνση γνώσης τεχνικών θεμάτων και εμπειρίας σχετικά με τον ταχυδρομικό κλάδο.
- Προώθηση των καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών του ταχυδρομικού κλάδου.
- Βιώσιμη ανάπτυξη του ταχυδρομικού κλάδου.

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

Τον Απρίλιο του 2013, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε συνάντηση της Επιτροπής Σχεδιασμού και της Εφαρμογής Ευρωπαϊκών Οδηγιών (Postal Directive Committee-PDC) που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες. Στο πλαίσιο της συνάντησης, υπήρξε ενημέρωση για τις 16 χώρες μέλη που έχουν ήδη εφαρμόσει τη νέα Ταχυδρομική Οδηγία¹¹¹ και ειδικότερα τα όσα αφορούν την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς. Επιπλέον, συζητήθηκαν εκτενώς οι επιπτώσεις στην ταχυδρομική αγορά, λόγω της συνεχόμενης υποκατάστασης της αλληλογραφίας από άλλες μορφές επικοινωνίας (όπως e-mail, SMS, VoIP), ενώ υπήρξε ομοφωνία στην ανάγκη ενδυνάμωσης της καταναλωτικής εμπειρίας αναφορικά με την παράδοση αντικειμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Σε δεύτερη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε το Δεκέμβριο του 2013, παρουσιάστηκε από εκπρόσωπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ο χάρτης πορείας για την ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς παράδοσης δεμάτων σε διασυνοριακό επίπεδο, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στις υπηρεσίες παράδοσης, καθώς και την ενθάρρυνση των διαδικτυακών πωλήσεων. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια των εργασιών του PDC, παρουσιάστηκαν οι δράσεις και τα αποτελέσματα των ομάδων του ERGP.

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

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε, το Μάρτιο του 2013, σε ομάδα εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Ρύθμιση της Ταχυδρομικής Αγοράς (Comité Européen de Réglementation Postale-CERP), παρουσία παρατηρητή από την UPU. Στο πλαίσιο των εργασιών αυτής της ομάδας, συζητήθηκαν κυρίως τα θέματα

110. http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/news/index_en.htm.

111. Οδηγία 2008/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20^{ης} Φεβρουαρίου 2008 για την τροποποίηση της Οδηγίας 97/7/ΕΚ σχετικά

με την πλήρη υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

που προέκυψαν από το 25^ο Παγκόσμιο Ταχυδρομικό Συνέδριο, που είχε προηγηθεί, όπως η ανάγκη παρακολούθησης των δράσεων της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, η έγκριση κάθε πρωτοβουλίας που στόχο έχει τη διασφάλιση και ενδυνάμωση της ποιότητας των διεθνών ταχυδρομικών υπηρεσιών, ο προγραμματισμός και ο προϋπολογισμός της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (UPU) και η συνεργασία της UPU με άλλους διεθνείς οργανισμούς. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη 48^η Σύνοδο της Ολομέλειας του CERP που πραγματοποιήθηκε στη Νορβηγία, το Μάιο του 2013. Βασικό θέμα της Σύνοδου αποτέλεσε η συνεργασία με την UPU, βάσει του μνημονίου συνεργασίας (Memorandum of Understanding) που έχει υπογραφεί μεταξύ των δύο.

9.3.5. Συμμετοχή σε άλλα Συνέδρια

16^ο Συνέδριο για τις Ευρωπαϊκές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στο 16^ο Συνέδριο για τις Ευρωπαϊκές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Postal Services), που διεξήχθη το Μάρτιο του 2013 στη Μαδρίτη, με σκοπό την παρουσίαση πρακτικών θεμάτων από στελέχη της ταχυδρομικής αγοράς και την ανταλλαγή απόψεων.

2^ο Workshop για ταχυδρομικά θέματα

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στο 2^ο Workshop για ταχυδρομικά θέματα που πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2013 στις Βρυξέλλες.





Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014
Παράρτημα

10. Το Σχέδιο Δράσης για το 2014

Το Σχέδιο Δράσης της ΕΕΤΤ για το 2014 αναλύεται σε έξι βασικούς άξονες: (α) τη διατήρηση των όσων στοιχείων λειτουργούν σωστά, (β) την επιβεβαίωση της ανεξαρτησίας της Αρχής, (γ) τη βελτίωση της εσωτερικής αποτελεσματικότητας, (δ) τη μεγιστοποίηση του δημόσιου οφέλους από την εκμετάλλευση σπάνιων εθνικών πόρων, (ε) τον εντοπισμό και τη συμμετοχή σε πρωτοβουλίες e-επιχειρείν και (στ) τη συμβολή στον ευρωπαϊκό διάλογο για ρυθμιστικά θέματα. Στις επόμενες παραγράφους, αναλύεται η εξειδίκευση των στόχων ανά τομέα δραστηριότητας.

Η ΕΕΤΤ το 2014 και αναφορικά με τον τομέα τηλεπικοινωνιών έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

α) Προώθηση της ανάπτυξης Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς

- Ρυθμιστικές παρεμβάσεις μέσω της ανάλυσης των αγορών LLU, Bitstream και Πρόσβασης και της επικαιροποίησης των προσφορών αναφοράς RIO, WLR, RUO και RBO για την ανάπτυξη δικτύων VDSL ως μέσων παροχής υπερταχείας ευρυζωνικής πρόσβασης στα αστικά κέντρα και περιορισμού του ψηφιακού χάσματος στην περιφέρεια.
- Προώθηση καινοτόμων τεχνικών ενσύρματης και ασύρματης πρόσβασης μέσω του νέου κανονισμού έκχυσης ισχύος που απαιτείται λόγω της εισαγωγής του VDSL και ενδεχομένως του vectoring στην ελληνική αγορά, καθώς και αξιοποίηση των σπάνιων εθνικών πόρων ώστε να επιτύχει η χώρα τους στόχους του Ψηφιακού Θεματολογίου 2020 και προώθηση τεχνολογιών IP που να εξασφαλίζουν στους πολίτες σύγχρονες και ποιοτικές υπηρεσίες.

β) Διαφύλαξη του ανταγωνισμού και αναθέρμανση των εποπτευόμενων αγορών

- Διαφύλαξη της ρυθμιστικής σταθερότητας και της διαφάνειας ως απαραίτητες προϋποθέσεις για την ενίσχυση του ανταγωνισμού στις εποπτευόμενες αγορές μέσω της ολοκλήρωσης μεγάλων υποθέσεων ανταγωνισμού.
- Ρυθμιστικές πρωτοβουλίες, δράσεις και μέτρα για ανταγωνιστική ανάπτυξη σε προηγμένες υποδομές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και σε καινοτόμες υπηρεσίες προς τους πολίτες.

γ) Προστασία των καταναλωτών και ενδυνάμωση του ρόλου και των επιλογών τους

- Διαφάνεια, υπεύθυνη ενημέρωση και προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες πρακτικές των παρόχων που δραστηριοποιούνται στην αγορά με στόχο να απολαμβάνουν καινοτόμα προϊόντα σε ανταγωνιστικές τιμές.

- Περισσότερες δυνατότητες, μέσω της εφαρμογής του νέου κανονισμού φορητότητας, για οικονομική, γρήγορη και απρόσκοπτη μετάβαση μεταξύ παρόχων και υπηρεσιών ώστε οι επιλογές των καταναλωτών να λειτουργούν ως μέσο προώθησης του ανταγωνισμού στην αγορά.

- Διασφάλιση της Καθολικής Υπηρεσίας στην τηλεπικοινωνιακή αγορά μέσω του προσδιορισμού εύλογης πρόσβασης και τη νέα διαγωνιστική διαδικασία για τον ορισμό του παρόχου, ώστε να παρέχονται ποιοτικές υπηρεσίες αποτελεσματικά και αξιόπιστα στην ελληνική επικράτεια.

- Εξασφάλιση ισότιμων όρων πρόσβασης σε προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για όλους τους πολίτες με ευαισθησία στις ευπαθείς ομάδες και τα ΑΜΕΑ μέσω της επανεξέτασης της προσιτότητας για τα ΑΜΕΑ και της προσιτότητας για ευπαθείς οικονομικά ομάδες πληθυσμού.

- Διάθεση εφαρμογών για τον έλεγχο της ποιότητας (εφαρμογή ΥΠΕΡΙΩΝ για σταθερά και κινητά δίκτυα) και τη συνδυαστική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών (εφαρμογή Παρατηρητηρίου τιμών) ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να πραγματοποιήσουν επιλογές προϊόντων που πραγματικά ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

δ) Βελτιστοποίηση υπηρεσιών και εσωτερικών λειτουργιών της ΕΕΤΤ για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών παρόχων και πολιτών

- Εσωτερική λειτουργία ανταποκρινόμενη στις αυξανόμενες προκλήσεις με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και περιορισμένο λειτουργικό κόστος μέσω της επιτάχυνσης και της αυτοματοποίησης διαδικασιών.

- Επιτάχυνση διαδικασιών αδειοδότησης για την ανάπτυξη ενσύρματων και ασύρματων δικτύων που να μπορούν να προσφέρουν στην επικράτεια ποιοτικές υπηρεσίες.

- Ανάπτυξη της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών.

- Εξωστρέφεια και ενίσχυση της εικόνας της ΕΕΤΤ σε εθνικό και διεθνές επίπεδο ως πρότυπη δημόσια υπηρεσία στο πλευρό του πολίτη, της αγοράς και της Πολιτείας.

Η ΕΕΤΤ το 2014, αναφορικά με τον τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

α) Αποδοτική αξιοποίηση φάσματος

- Ολοκλήρωση της διαγωνιστικής διαδικασίας και επίβλεψη της υλοποίησης (roll-out) του δικτύου ψηφιακής ευρυεκπομπής (βάσει του Χάρτη Συ-

χνοτήτων της ΚΥΑ 42800/2012] και της παύσης των αναλογικών τηλεοπτικών εκπομπών, συμβάλοντας στην ομαλή μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση και την έγκαιρη απόδοση των ραδιοδιαύλων που αποτελούν το Ψηφιακό Μέρισμα.

- Διεξαγωγή δύο δημοπρασιών φάσματος σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό σχεδιασμό για τις ευρυζωνικές επικοινωνίες και πιο συγκεκριμένα:

- Ολοκλήρωση, εντός του πρώτου τριμήνου, της διαγωνιστικής διαδικασίας, που ξεκίνησε το 2013, για τη ζώνη συχνοτήτων των 3,4-3,8GHz, με στόχο την υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων πρόσβασης.

- Διεξαγωγή της διαγωνιστικής διαδικασίας για τη δημοπρασία φάσματος στις ζώνες 800MHz και 2,6MHz για την υλοποίηση δικτύων 4^{ης} γενιάς (4G/LTE) έως το καλοκαίρι του 2014.

β) Προστασία του καταναλωτή

- Συνέχιση, σε συνεργασία με τις ρυθμιστικές αρχές των κρατών μελών, της εποπτείας στην αγορά εξοπλισμού με σκοπό την προστασία των καταναλωτών από ακατάλληλες συσκευές που τυχόν διατίθενται στο εμπόριο.

γ) Βελτιστοποίηση υπηρεσιών και εσωτερικών λειτουργιών

- Επέκταση του ΣΗΛΥΑ με νέες λειτουργίες για τους παρόχους, βελτίωση της διαδικασίας αδειοδότησης κατασκευών κεραιών και μείωση του χρόνου υλοποίησης ασυρμάτων δικτύων. Εντατικοποίηση της προσπάθειας εξάλειψης των εκκρεμοτήτων των τελευταίων ετών όσον αφορά την αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων. Παροχή δυνατότητας ενημέρωσης των πολιτών, μέσω ειδικής διαδικτυακής εφαρμογής, για τις νόμιμες κατασκευές κεραιών.

- Εκσυγχρονισμός του εξοπλισμού εποπτείας φάσματος με σκοπό την ενίσχυση της Αρχής στο εποπτικό της έργο, ώστε να είναι αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη στην προστασία των νόμιμων χρηστών ραδιοσυχνοτήτων.

- Σύναψη μνημονίου συνεργασίας με την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) για την εγκατάσταση εξοπλισμού της ΕΕΤΤ σε κέντρα επικοινωνίας της ΥΠΑ, με σκοπό την αμεσότερη επέμβαση σε περιπτώσεις επιβλαβών παρεμβολών στις συχνότητες της αεροναυτιλίας.

Αναφορικά με τα θέματα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

α) Ενίσχυση του ανταγωνισμού της ταχυδρομικής αγοράς

- Ολοκλήρωση σημαντικών υποθέσεων ανταγωνισμού.

- Ενημέρωση της αγοράς και επίβλεψη εφαρμογής δευτερογενούς νομοθεσίας βάσει του νέου ταχυδρομικού νόμου.

- Εφόσον δοθεί η αρμοδιότητα στην ΕΕΤΤ, διενέργεια μελέτης ανάλυσης απαιτήσεων και σχεδιασμού πληροφοριακού συστήματος και διαδικασιών διαχείρισης των ταχυδρομικών κωδικών (TK) ως δημόσιου αγαθού. Σκοπός της μελέτης θα είναι η κάλυψη των αναγκών του ηλεκτρονικού εμπορίου, η βελτίωση της παροχής ΚΥ στην επικράτεια, αλλά και η εισαγωγή χρήσης εκτεταμένων TK που θα υποδεικνύουν ακόμη και το συγκεκριμένο κτίριο του παραλήπτη.

- Μελέτη σχεδίασης συστήματος για τη μέτρηση ποιότητας/αξιολόγησης υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

- Έρευνα αγοράς/μελέτη για τις προτιμήσεις των χρηστών ηλεκτρονικού εμπορίου σχετικά με τις υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων των ΕΛΤΑ και των εταιριών ταχυμεταφορών.

- Κανονισμός για την πρόσβαση στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο.

- Ετήσια μελέτη για την ταχυδρομική αγορά.

- Αξιολόγηση μοντέλου αναφοράς – Υπολογισμός άυλων οφελών – Έγκριση μοντέλου αναφοράς – Υπολογισμός καθαρού κόστους.

β) Προστασία του καταναλωτή και έλεγχος ποιότητας υπηρεσιών

- Μέτρηση Ποιότητας ΚΥ έτους 2014.

- Έκδοση απόφασης για τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων.

- Έγκριση των περιοχών εγκατάστασης των γραμματοθυρίδων.

- Κοστολογικός έλεγχος – Έγκριση υφιστάμενου κοστολογικού συστήματος ΕΛΤΑ.

- Παρακολούθηση ανάπτυξης νέου κοστολογικού συστήματος ΕΛΤΑ.

- Εμπλουτισμός και συντήρηση της εφαρμογής GIS για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

- Έλεγχοι συμμόρφωσης της αγοράς με το κανονιστικό πλαίσιο.

- Κανονισμός τιμολόγησης ΚΥ.

- Ηλεκτρονικό παρατηρητήριο λιανικών τιμών ταχυδρομικών προϊόντων.

γ) Βελτιστοποίηση υπηρεσιών και εσωτερικών λειτουργιών

- Γενίκευση της χρήσης της διαδικτυακής εφαρμογής και επέκταση δυνατοτήτων για την πληρωμή των ετήσιων ανταποδοτικών τελών.

- Βελτίωση της επικοινωνίας με την αγορά.

Τέλος, αναφορικά με τις διεθνείς σχέσεις της, η ΕΕΤΤ έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

- Συμβολή στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών εξελίξεων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, μέσω της συμμετοχής στο BEREC και το IRG.
 - Συμμετοχή στα ευρωπαϊκά και διεθνή τεκταινόμενα στον τομέα των ραδιοεπικοινωνιών και συστηματική παρακολούθηση των τεχνολογικών και ρυθμιστικών εξελίξεων σε θέματα φάσματος και ραδιοσυχνοτήτων.
- Συνδρομή προς το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και γενικότερα την Πολιτεία για την εκπροσώπηση της χώρας σε ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς και ένεκα της ελληνικής Προεδρίας της ΕΕ το Α' εξάμηνο του 2014.
 - Συμμετοχή σε διεθνείς οργανισμούς και fora για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες (όπως ERGP, UPU, CERP).

Διοίκηση Επιτελική Σύνοψη
Ετήσιος Οικονομικός
Απολογισμός Εσωτερική
Οργάνωση Αναπτυξιακή
Διαχείριση Εθνικών Πόρων
Με Επίκεντρο τον
Καταναλωτή Ανάλυση
Τομέα Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών Ανάλυση
Τομέα Φάσματος
Ραδιοσυχνοτήτων Ανάλυση
Τομέα Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών Ισχυρή
Παρουσία στις Διεθνείς
Εξελίξεις Το Σχέδιο
Δράσης για το 2014

Παράρτημα

11. Παράρτημα

11.1. Νομοθετικό/Κανονιστικό πλαίσιο (από 01-01-2013 έως 31-12-2013)

α) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Αριθμός	Τίτλος	ΦΕΚ
676/41/2013	Κανονισμός Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ.	ΦΕΚ 298/Β/2013
698/115/2013	Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά.	ΦΕΚ 1873/Β/2013
693/09/2013	Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη [.gr].	ΦΕΚ 1564/Β/2013
677/03/2013	Τροποποίηση και κωδικοποίηση της υπ' αριθμ. Απόφασης ΕΕΤΤ 441/121/21-06-2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης».	ΦΕΚ 170/Β/2013
697/15/2013	Τροποποίηση και κωδικοποίηση της υπ' αριθμ. Απόφασης ΕΕΤΤ 441/121/21-06-2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης».	ΦΕΚ 1876/Β/2013
697/21/2013	Έγκριση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, σε εφαρμογή της Απόφασης ΕΕΤΤ 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)».	ΦΕΚ 1875/Β/2013
698/24/2013	Τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ 677/03/08-01-2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της ΑΠ. ΕΕΤΤ 441/121/21-06-2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 170/Β/31-01-2013), όπως ισχύει.	ΦΕΚ 2233/Β/2013
686/21/2013	Αποτελέσματα Κοστολογικού Ελέγχου της ΟΤΕ ΑΕ έτους 2013 (με απολογιστικά στοιχεία 2011) για τις υπό ρύθμιση αγορές χονδρικής και λιανικής στις οποίες έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού και λοιπές ρυθμίσεις.	ΦΕΚ 870/Β/2013
696/125/2013	Μερική κατάργηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 595/013/10-03-2011 (ΦΕΚ 533/Β/06-04-2011), στο πλαίσιο του 3 ^{ου} κύκλου ανάλυσης της αγοράς εθνικών κλήσεων που παρέχονται σε οικιακούς και μη οικιακούς πελάτες σε σταθερή θέση στην Ελλάδα (κλήσεις προς γεωγραφικούς και μη γεωγραφικούς αριθμούς στην Ελλάδα).	ΦΕΚ 1865/Β/2013

Β) Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Αριθμός	Τίτλος	ΦΕΚ
697/129/2013	Καθορισμός μεθοδολογίας υπολογισμού Καθαρού Κόστους Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.	ΦΕΚ 2016/Β/2013
688/52/2013	Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.	ΦΕΚ 1412/Β/2013
687/328/2013	Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.	ΦΕΚ 1874/Β/2013
687/327/2013	Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφέρονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών.	ΦΕΚ 1874/Β/2013
686/65/2013	Κανονισμός Ειδικών Αδειών.	ΦΕΚ 1876/Β/2013
686/64/2013	Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.	ΦΕΚ 1700/Β/2013
686/63/2013	Κανονισμός για τη διενέργεια ακροάσεων της ΕΕΤΤ, για τη συγκρότηση και λειτουργία διαρκών επιτροπών επί ταχυδρομικών θεμάτων, για τη λήψη άμεσων και επείγοντων μέτρων για τη διαφύλαξη της ομαλής λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, καθώς και τον καθορισμό του είδους και της διαδικασίας διενέργειας ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων από την ΕΕΤΤ για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν.4053/2012.	ΦΕΚ 1805/Β/2013
301/28/2003	Κανονισμός προσδιορισμού αντικειμενικών τρόπων κοστολόγησης που εφαρμόζονται στο εσωτερικό λογιστικό σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.	ΦΕΚ 1993/Β/2013
697/130/2013	Αξιολόγηση της Προσαρμογής των Τιμολογίων Καθολικών Υπηρεσιών των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ) για το έτος 2013.	ΦΕΚ 2282/Β/2013

11.2. 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).
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.
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) 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 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 διασυστατικής σχεδίασης (CAD).

ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
Glasnost	Εργαλείο το οποίο ελέγχει εάν ο τηλεπικοινωνιακός πάροχος εφαρμόζει σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, πρακτικές επιλεκτικών ρυθμίσεων στη διοχέτευση της κίνησης πακέτων δεδομένων («traffic sharing»), οι οποίες αποτρέπουν τη βέλτιστη αξιοποίηση της ταχύτητας από τους χρήστες.
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.
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.
Network Diagnostic Tool (NDT)	Εργαλείο μέτρησης πραγματικών ταχυτήτων πρόσβασης, κατά τη λήψη (download) και αποστολή (upload) δεδομένων, του χρόνου απόκρισης και των απωλειών πακέτων σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή και χρονική στιγμή (π.χ. χαμηλές ταχύτητες στις ώρες αιχμής). Επίσης, επιτρέπει τη σύγκριση της ταχύτητας που πραγματικά απολαμβάνει ένας χρήστης με τη μέγιστη ταχύτητα που η σύνδεσή του μπορεί θεωρητικά να υποστηρίξει ανάλογα με την απόσταση από το πλησιέστερο Αστικό Κέντρο (A/K).
Next Generation Access networks (NGA)	Βλ. Δίκτυα Πρόσβασης Νέας 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) 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.
Time Division Multiplexing (TDM)	Η τεχνική διαχωρισμού των σημάτων στο χρόνο ονομάζεται Πολυπλεξία Διαίρεσης Χρόνου (Time Division Multiplexing-TDM). Η TDM χρησιμοποιείται για τη μετάδοση ψηφιακών σημάτων, όπου ο χρόνος μετάδοσης χωρίζεται σε χρονοθυρίδες και κάθε σήμα μεταδίδεται σε συγκεκριμένη χρονοθυρίδα.
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) πρόσβαση στο Διαδίκτυο (3) τηλεόραση ή βίντεο μέσω Διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία.

ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
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 μέλη της ΕΕ, αλλά συνολικά την Ευρώπη.
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.
V-A.PY.Σ.BRAS[KV]	Η Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση (τεχνολογίας VDSL) του DVSL modem με τον ευρυζωνικό εξυπηρετή απομακρυσμένης πρόσβασης (ΕΕΑΠ-BRAS-Broadband Remote Access Server), στον οποίο υπάγεται το DSLAM, το οποίο βρίσκεται σε υπαίθρια καμπίνα του ΟΤΕ, εξυπηρετεί τον τελικό χρήστη και χρησιμοποιείται για μεταφορά κίνησης από και προς το δίκτυο του παρόχου.
V-A.PY.Σ.DSLAM[KV]	Η Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση (τεχνολογίας VDSL) του DVSL modem με τον αντίστοιχο κόμβο πολυπλεξίας, στον οποίο υπάγεται το DSLAM, το οποίο βρίσκεται σε υπαίθρια καμπίνα του ΟΤΕ, εξυπηρετεί τον τελικό χρήστη και χρησιμοποιείται για μεταφορά κίνησης από και προς το δίκτυο του παρόχου.
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.

ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
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 Νέας Γενιάς (NGA)	Δίκτυα μεταγωγής πακέτων που δύνανται να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών με βάση πολλαπλές τεχνολογίες πρόσβασης και κορμού (υψηλού επιπέδου ποιότητας). Επιπλέον, οι τεχνολογίες αυτές 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 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 διαφόρων 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 ηλεκτρολόγηση του ειδικού τετραψήφιου ή πενταψήφιου Κωδικού Επιλογής Φορέα του συγκεκριμένου παρόχου.

ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
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/EK 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 (PTTE).
Επιτροπή Ραδιοφάσματος	Βλ. Radio Spectrum Committee
Ευρεκπομπή	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 Ν.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.

ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
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.
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 στοιχεία 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 ηλεκτρολόγηση 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.
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 Κέντρων (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 υποχρεώσεων του, κατασκευάζει ειδικά διαμορφωμένο χώρο εντός των Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του, ο οποίος διατίθεται σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την εγκατάσταση εξοπλισμού.



ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
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 καταμετρητή 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 τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).
Φορητότητα Αριθμών	Η δυνατότητα που παρέχεται στους καταναλωτές να διατηρούν τον αριθμό τους, όταν αλλάζουν πάροχο.
Χάρτης Συχνοτήτων	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.

11.3. Πίνακας Συντομογραφιών

ADCO	Administrative Cooperation Group
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
BEM	Block Edge Mask
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BDA2GC	Broadband Direct-Air-to-Ground-Communications
BRA – ISDN	Basic Rate – Integrated Services Digital Network
BRAS	Broadband Remote Access Server
CE	Conformité Européenne
CEPT	European Conference of Postal and Telecommunications Administrations
CERP	Comité Européen de Réglementation Postale
C&T	Conformance & Interoperability
DCS	Digital Communication System
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunications
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
ECC	Electronic Communications Committee
ERGP	European Regulators Group for Postal Services
ESA	European Space Agency
ETSI	European Telecommunications Standard Institute
FWA	Fixed Wireless Access
E-GSM	Extended-Group Special Mobile
ESA	European Space Agency
GIS	Geographical Information System
GSM	Global System for Mobile Communications
IMCO	European Parliament Committee on Internal Market and Consumer Protection
IMT	International Mobile Telecommunications
IPC	International Post Corporation
IRG	Independent Regulators Group
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
ITRE	European Parliament Committee on Industry, Research, Telecoms & Energy
ITU	International Telecommunication Union
ITU-R	International Telecommunication Union-Radiocommunication Sector
KPI	Key Performance Indicator
KV	Kabelverzweiger
LRAIC	Long Run Average Incremental Cost
LRIC	Long Run Incremental Cost
LTE	Long Term Evolution
MAN	Metropolitan Area Network
MMS	Multimedia Message Service
NGA	Next Generation Access network
NDT	Network Diagnostic Tool



PDC	Postal Directive Committee
PMR	Private Mobile Radio
POTS	Plain Old Telephone Service
PSTN	Public Switched Telephone Network
PtP	Point to Point
PtMP	Point to Multipoint
PVR	Private Mobile Radio
QoS	Quality of Services
RLAN	Radio Local Area Networks
RSC	Radio Spectrum Committee
RSPG	Radio Spectrum Policy Group
RSP	Radio Spectrum Policy Program
RUO	Reference Unbundling Offer
SDL	Simple DirectMedia Layer
SMOS	Soil Moisture and Ocean Salinity Satellite
SMS	Short Message Service
TAAS	Testing as a Service
TCAM	Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee
TDM	Time Division Multiplexing
UHF	Ultra High Frequency
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UPU	Universal Postal Union
VHF	Very High Frequency
VDSL	Very High Speed Digital Subscriber
VoIP	Voice over Internet Protocol
VPU	Virtual Partial Unbundled Loop
WAS / RLAN	Wireless Access Systems / Radio Local Area Network
WGFM	Working Group Frequency Management
Wi-Fi	Wireless Fidelity
Wi-Max	World Interoperability for Microwave Access
WLAN	Wireless Local Area Network
WRC	World Radiocommunication Conference

A/K	Αστικό Κέντρο
ΑμΕΑ	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
ΑΝΤοΒ	Ανενεργός Τοπικός Βρόχος
ΑΠΤΒ	Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
ΑΡΥΣ	Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση
ΓΕΡΗΕΤ	Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΔΔΕ	Διαδικτυακή Εφαρμογή
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΕΒΔΑΦ	Εθνική Βάση Δεδομένων για τη Φορητότητα Αριθμών
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΑΕ	Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας
ΕΚΑΒ	Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
ΕΚΤ	Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας
ΕΛΑΣ	Ελληνική Αστυνομία
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΕΜΑ	Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητος Βρόχος
ΕΠΑΚ	Ενιαίος Πανελλαδικός Αριθμός Κλήσης
ΕΡΑ	Εθνική Ρυθμιστική Αρχή
ΕΣΑ	Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
ΕΣΡ	Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης
ΕΣΠΕΤΑ	Εθνικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων
ΚΓΑ	Κανονισμός Γενικών Αδειών
ΚΕΔ	Κτηματική Εταιρία του Δημοσίου
ΚΚΚΥ	Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜΜΕ	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
ΜΜΕΚ	Μέσο Μακροπρόθεσμο Επαυξητικό Κόστος
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος
ΠΕΑΚ	Περιοχικός Αριθμός Κλήσης
ΠΤοΒ	Πλήρης Τοπικός Βρόχος
ΠΚΚ	Πλήρως Κατανεμημένο Κόστος
ΠΚΥ	Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας
ΠΣ	Πυροσβεστικό Σώμα
ΠΥΠ	Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης
ΡΤΤΕ	Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός
ΣΑΠΕΣ	Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων
ΣΗΛΥΑ	Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραίων
ΣΙΑ	Σημαντική Ισχύς στην Αγορά
ΣΥΔΕΤΑ	Συνοδευτικό Ταχυδρομικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς
ΤΕΚ	Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών
ΤΚ	Ταχυδρομικοί Κωδικοί



ΥΠΑ	Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
ΥΠΕΚΑ	Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
ΥΠΠ	Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης
ΥπΥΜεΔ	Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας
ΦΣ	Φυσική Συνεγκατάσταση
ΧΕΠ	Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση
ΧΥΚ	Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

11.4. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Εικόνων

α) Διαγράμματα

Διάγραμμα Ι: Θεματική Κατανομή Αποφάσεων Ολομέλειας (2013)	Σελ. 13
Διάγραμμα 1.1: Η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Αγορά μεταξύ 2007 και 2011 (σε έσοδα)	Σελ. 26
Διάγραμμα 1.2: Εξέλιξη του Επιστολικού Ταχυδρομείου στην Ευρώπη (2007-2011)	Σελ. 27
Διάγραμμα 1.3: Εξέλιξη Δείκτη Κύκλου Εργασιών	Σελ. 28
Διάγραμμα 1.4: Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	Σελ. 28
Διάγραμμα 3.1: Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ	Σελ. 37
Διάγραμμα 3.2: Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ	Σελ. 39
Διάγραμμα 5.1: Τρόπος Λειτουργίας Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών ΕΕΤΤ	Σελ. 49
Διάγραμμα 5.2: Μηνιαία Εξέλιξη Γραπτών Καταγγελιών για Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2010-2013)	Σελ. 50
Διάγραμμα 5.3: Κατανομή Καταγγελιών Σταθερής Τηλεφωνίας (2013)	Σελ. 50
Διάγραμμα 5.4: Κατανομή Καταγγελιών Κινητής Τηλεφωνίας (2013)	Σελ. 51
Διάγραμμα 5.5: Κατανομή Καταγγελιών για Τοπικό Βρόχο (2013)	Σελ. 51
Διάγραμμα 5.6: Κατανομή Καταγγελιών για Θέματα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων (2013)	Σελ. 51
Διάγραμμα 5.7: Κατανομή Καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2013)	Σελ. 52
Διάγραμμα 5.8: Ημέρες Ανταπόκρισης της ΕΕΤΤ σε Γραπτές Καταγγελίες (2007-2013)	Σελ. 53
Διάγραμμα 5.9: Ποσοστό Αποτυχίας Κλήσεων	Σελ. 60
Διάγραμμα 5.10: Μέση Ταχύτητα Μετάδοσης από Τοπικά Κέντρα (kbps) (πακέτα 24 Mbps/1 Mbps)	Σελ. 60
Διάγραμμα 5.11: Χρόνοι Παροχής για Αρχική Ευρυζωνική Σύνδεση (95 ^ο εκατοστημόριο)	Σελ. 60
Διάγραμμα 5.12: Συχνότητα Βλαβών ανά Γραμμή Πρόσβασης	Σελ. 61
Διάγραμμα 5.13: Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών σε Γραμμές Ευρυζωνικής Πρόσβασης (80 ^ο εκατοστημόριο)	Σελ. 61
Διάγραμμα 5.14: Μέσο Ποσοστό Εξυπηρέτησης Παραπόνων Τελικών Χρηστών	Σελ. 61
Διάγραμμα 5.15: Μέσο Ποσοστό Παραπόνων Ορθότητας Λογαριασμού	Σελ. 62
Διάγραμμα 6.1: Διείδυση Κινητής Τηλεφωνίας στην ΕΕ	Σελ. 67
Διάγραμμα 6.2: Ευρυζωνική Διείδυση στην ΕΕ	Σελ. 68
Διάγραμμα 7.1: Κατανομή Διοικητικών Πράξεων Κατασκευών Κεραίων (2013)	Σελ. 90
Διάγραμμα 8.1: Ετήσια Μεταβολή Ταχυδρομικής Αγοράς (σε % τεμαχίων)	Σελ. 96
Διάγραμμα 8.2: Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς	Σελ. 96

Β) Πίνακες

Πίνακας Ι: Βασικά Μεγέθη Εποπτευόμενων Κλάδων της ΕΕΤΤ	Σελ. 12
Πίνακας 1.1: Διαχείριση Εργασιών από την ΕΕΤΤ (2013)	Σελ. 19
Πίνακας 1.2: Διαδικασίες ΕΕΤΤ ανά Διεύθυνση και Τμήμα	Σελ. 20
Πίνακας 1.3: Η Κρίση έχει επηρεάσει τα Έσοδα και τις Επενδύσεις (σε δισ. ευρώ)	Σελ. 25
Πίνακας 2.1: Εισπράξεις Προστίμων από την ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)	Σελ. 33
Πίνακας 2.2: Έσοδα Κεφαλαίων (σε εκατ. ευρώ)	Σελ. 34
Πίνακας 2.3: Συνολικά Κόστη Λειτουργίας ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)	Σελ. 35
Πίνακας 2.4: Οικονομικό Αποτέλεσμα & Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον Κρατικό Προϋπολογισμό (σε εκατ. ευρώ)	Σελ. 35
Πίνακας 2.5: Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον Κρατικό Προϋπολογισμό ως Εκπλειστηρίασμα (σε εκατ. ευρώ)	Σελ. 35
Πίνακας 3.1: Κατανομή Απασχολούμενων ανά Κατηγορία Προσωπικού (2005 – 2013)	Σελ. 37
Πίνακας 3.2: Ανακεφαλαίωση Ειδικοτήτων & Αριθμού Προσωπικού ανά Τμήμα	Σελ. 38
Πίνακας 5.1: Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/Καταγγελιών (σε ποσοστό %)	Σελ. 49
Πίνακας 5.2: Εμπορικά Διαθέσιμα Προγράμματα (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, Internet) στις 31-12-2013	Σελ. 57
Πίνακας 6.1: Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	Σελ. 66
Πίνακας 6.2: Τέλη Τερματισμού στη Σταθερή Τηλεφωνία έως το 2017	Σελ. 71
Πίνακας 6.3: Εξέλιξη Μεταφερθέντων Αριθμών Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας (2004-2013)	Σελ. 76
Πίνακας 6.4: Εκχωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] έως το 2013	Σελ. 77
Πίνακας 6.5: Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις Αιτήσεις (2013)	Σελ. 77
Πίνακας 6.6: Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2013)	Σελ. 81
Πίνακας 7.1: Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον Τομέα Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων (2013)	Σελ. 91
Πίνακας 8.1: Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)	Σελ. 95
Πίνακας 8.2: Έσοδα Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)	Σελ. 96
Πίνακας 8.3: Εσωτερική Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας	Σελ. 100
Πίνακας 8.4: Διεθνής Εξερχόμενη Αλληλογραφία ΦΠΚΥ για το 2013	Σελ. 101
Πίνακας 8.5: Διεθνής Εισερχόμενη Αλληλογραφία ΦΠΚΥ για το 2013	Σελ. 102
Πίνακας 8.6: Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2013)	Σελ. 103

γ) Εικόνες

Εικόνα 3.1: Η Αρχική Σελίδα της Γνωσιακής Πύλης της ΕΕΤΤ	Σελ. 41
Εικόνα 4.1: Απεικόνιση των Περιφερειακών Ζωνών στην Επικράτεια	Σελ. 44
Εικόνα 5.1: Αρχική σελίδα ΥΠΕΡΙΩΝ	Σελ. 55
Εικόνα 5.2: Γράφημα Ιστορικότητας και Αρχείο Δεδομένων των Μετρήσεων του Χρήστη (παράδειγμα)	Σελ. 56
Εικόνα 5.3: Αποτύπωση Μετρήσεων στο Χάρτη Αναλυτικά (αριστερά) και με Γεωγραφική Ομαδοποίηση (δεξιά)	Σελ. 56
Εικόνα 5.4: Διαφημιστικό Banner για τη Διαδικτυακή Καμπάνια	Σελ. 57
Εικόνα 5.5: Νέος Οδηγός Παρουσίασης για το Δείκτη Ποιότητας Β01	Σελ. 59



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι

T 210 6151000 • **F** 210 6105049 • **W** www.eett.gr • **E** info@eett.gr