

# 2014

## ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ



**EETT**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ





|                |   |
|----------------|---|
| ΕΕΤΤ           | 8 |
| Ολομέλεια 2014 | 9 |

# 1

## 1. Επιτελική Σύνοψη

|  |    |
|--|----|
| 1.1. Αποφάσεις Ολομέλειας                | 14 |
| 1.2. Εσωτερικές διαδικασίες              | 14 |
| 1.3. Οικονομικός απολογισμός             | 14 |
| 1.4. Ανθρώπινο δυναμικό                  | 20 |
| 1.5. Επισκόπηση εποπτευόμενων αγορών     | 20 |
| 1.5.1. Η αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών | 20 |
| 1.5.2. Η αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών    | 23 |
| 1.6. Δράσεις της ΕΕΤΤ εντός του 2014     | 24 |

# 2

## 2. Ετήσιος Οικονομικός Απολογισμός

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Έσοδα   | 30 |
| 2.2. Έξοδα   | 32 |
| 2.3. Αποδόσεις από την ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό | 32 |

# 3

## 3. Εσωτερική Οργάνωση

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Το ανθρώπινο δυναμικό                             | 34 |
| 3.2. Επίπεδο εκπαίδευσης                               | 35 |
| 3.3. Οργάνωση  | 37 |
| 3.4. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & διαφάνεια              | 38 |
| 3.4.1. Εφαρμογές που ενισχύουν τη διαφάνεια            | 38 |
| 3.4.2. Εφαρμογές που απευθύνονται στους παρόχους       | 39 |
| 3.4.3. Εφαρμογές για εσωτερική αξιοποίηση από την ΕΕΤΤ | 40 |

# 4

## 4. Διαγωνισμοί αδειοδότησης φάσματος ραδιοσυχνότητων 44

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Αδειοδότηση δικτύων επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης               | 44 |
| 4.2. Αδειοδότηση στις ζώνες των 800MHz (ψηφιακό μέρισμα) και 2,6GHz | 48 |
| 4.3. Αδειοδότηση στη ζώνη των 3,4-3,8GHz                            | 49 |

# 5

## 5. Με επίκεντρο τον καταναλωτή 52

|  |    |
|--|----|
| 5.1. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ)   | 52 |
| 5.2. Κανονιστικές, ρυθμιστικές και εποπτικές παρεμβάσεις προς όφελος του καταναλωτή  | 55 |
| 5.3. Ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΕΕΤΤ   | 60 |
| 5.3.1. Νέος διαδικτυακός τόπος για τη φορητότητα αριθμών ( <a href="http://www.foritotita.gr">www.foritotita.gr</a> / <a href="http://www.numberportability.gr">www.numberportability.gr</a> ) | 61 |
| 5.3.2. Έργα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013): Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής   | 62 |
| 5.3.3. Έργα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013): Σύστημα μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών                              | 62 |
| 5.3.4. ΥΠΕΡΙΩΝ: Σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων.  | 62 |
| 5.3.5. Γεωγραφικό Σύστημα Ταχυδρομείων (GIS)   | 64 |
| 5.4. Ενημερωτικές δράσεις  | 64 |
| 5.4.1. Εκδόσεις  | 64 |
| 5.4.2. Συνεντεύξεις Τύπου & Εκδηλώσεις   | 65 |

## 6

### 6. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

|  |    |
|--|----|
| 6.1. Ρυθμιστικές δράσεις της ΕΕΤΤ στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών   | 66 |
| 6.1.1. Ανάλυση αγορών βάσει του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου   | 66 |
| 6.1.2. Διασύνδεση  | 68 |
| 6.1.3. Bottom-Up μοντέλο σταθερής τηλεφωνίας   | 68 |
| 6.1.4. Αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο (ΑΠΤΒ)  | 68 |
| 6.1.5. Χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση  | 69 |
| 6.1.6. Διαμόρφωση Κανονισμού συνεγκατάστασης   | 69 |
| 6.1.7. Καθολική Υπηρεσία   | 70 |
| 6.1.8. Έλεγχος συνδυαστικών υπηρεσιών / οικονομικών προγραμμάτων ΟΤΕ   | 72 |
| 6.1.9. Κοστολογικοί έλεγχοι  | 72 |
| 6.1.10. Έλεγχος ρυθμιζόμενων τιμών   | 73 |
| 6.1.11. Λογιστικός διαχωρισμός   | 73 |
| 6.1.12. Εξέταση υποθέσεων ανταγωνισμού   | 74 |
| 6.1.13. Φορητότητα αριθμών   | 74 |
| 6.1.14. Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών  | 76 |
| 6.1.15. Κανονισμός διεθνούς περιαγωγής   | 78 |
| 6.1.16. Εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr]  | 81 |
| 6.1.17. Εθνικό σχέδιο αριθμοδότησης (τροποποίηση Κανονισμού—λήξη ισχύος αριθμοδοτικών πόρων-καταβολή τελών χρήσης)                       | 82 |
| 6.1.18. Τροποποίηση Κανονισμού Γενικών Αδειών για υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής από εναλλακτικό πάροχο περιαγωγής                        | 83 |
| 6.1.19. Διαμόρφωση Κανονισμού για καθορισμό όρων/προϋποθέσεων παροχής πρόσβασης, διασύνδεσης υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των API & EPG | 84 |

|   |    |
|---|----|
| 6.1.20. Εισήγηση προς το ΥΠΥΜΕΔ για τη λήψη μέτρων σχετικά με την ακεραιότητα δικτύων σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης | 84 |
| 6.2. Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες   | 84 |
| 6.2.1. Διενέργεια ελέγχων σε εταιρίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών   | 84 |
| 6.2.2. Ακροάσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών   | 86 |
| 6.3. Στόχοι για το 2015   | 87 |

## 7

### 7. Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

|   |     |
|---|-----|
| 7.1. Διαχείριση και εποπτεία φάσματος   | 90  |
| 7.1.1. Έργα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013): Σύστημα μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών | 90  |
| 7.1.2. Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης μεμονωμένων ραδιοσυχνοτήτων ή ζωνών ραδιοσυχνοτήτων  | 92  |
| 7.1.3. Σταθερή υπηρεσία   | 93  |
| 7.1.4. Δορυφορικές υπηρεσίες  | 94  |
| 7.1.5. Κινητή υπηρεσία  | 94  |
| 7.1.6. Υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση ήχου και εικόνας   | 96  |
| 7.1.7. Ραδιοφωνία–Τηλεόραση   | 96  |
| 7.1.8. Δίκτυα κρατικών υπηρεσιών  | 98  |
| 7.1.9. Ραδιοερασιτέχνες   | 99  |
| 7.2. Κατασκευές κεραιών   | 99  |
| 7.2.1. Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)   | 99  |
| 7.2.2. Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων   | 100 |

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|   |     |
|---|-----|
| 7.2.3. Παράνομες εγκαταστάσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας               | 100 |
| 7.2.4. Τυποποιημένες κατασκευές κεραιών                                 | 101 |
| 7.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ) | 101 |
| 7.3.1. Επιτήρηση αγοράς   | 101 |
| 7.3.2. Κοινοποιημένοι οργανισμοί  | 102 |
| 7.4. Ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων              | 102 |
| 7.5. Στόχοι για το 2015   | 102 |



|   |            |
|---|------------|
| <b>8. Ταχυδρομικές υπηρεσίες</b>  | <b>104</b> |
| 8.1. Ρυθμιστική δράση της ΕΕΤΤ στην ελληνική ταχυδρομική αγορά              | 104        |
| 8.1.1. Έκδοση Κανονισμού για την πρόσβαση στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο    | 104        |
| 8.2. Διασφάλιση ποιότητας στην Καθολική Υπηρεσία                            | 105        |
| 8.2.1. Έκδοση Κανονισμού για τη διανομή της Καθολικής Υπηρεσίας             | 105        |
| 8.2.2. Έλεγχος του κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ                         | 106        |
| 8.2.3. Αποτελέσματα μετρήσεων ποιότητας στην Καθολική Υπηρεσία              | 106        |
| 8.3. Δράσεις για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς                       | 110        |
| 8.3.1. Σύστημα παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών | 110        |
| 8.3.2. Διαδικτυακή εφαρμογή του μητρώου ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ  | 110        |
| 8.3.3. Μελέτη για το ηλεκτρονικό εμπόριο                                    | 110        |
| 8.3.4. Ετήσια μελέτη για την ταχυδρομική αγορά                              | 111        |
| 8.4. Ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στις ταχυδρομικές υπηρεσίες                | 111        |
| 8.5. Στόχοι για το 2015   | 112        |



|   |            |
|---|------------|
| <b>9. Διεθνείς συνεργασίες</b>  | <b>114</b> |
| 9.1. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα τηλεπικοινωνιών  | 114        |
| 9.1.1. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC)   | 114        |
| 9.1.2. Ομάδα Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (IRG)  | 115        |
| 9.2. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων   | 115        |
| 9.2.1. Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (RSPG)   | 115        |
| 9.2.2. Επιτροπή Ραδιοφάσματος (RSC)   | 116        |
| 9.2.3. Ομάδα Εργασίας Διαχείρισης Συχνοτήτων (WGFM)   | 117        |
| 9.2.4. Ομάδα Εργασίας της CoCom για την Κινητή Δορυφορική Υπηρεσία  | 117        |
| 9.2.5. Ομάδα Έργου (PT) FM22 της CEPT-ECC   | 118        |
| 9.2.6. Επιτροπή Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης της αγοράς τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (TCAM) | 118        |
| 9.2.7. Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (Administrative Cooperation Group-ADCO) της αγοράς ΡΤΤΕ              | 118        |
| 9.3. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών   | 119        |
| 9.3.1. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)                                     | 119        |
| 9.3.2. Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)  | 119        |
| 9.3.3. Επιτροπή για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών (PDC)                                | 120        |
| 9.3.4. Συνεργασία με τη Ρυθμιστική Αρχή Ταχυδρομείων της Κίνας  | 120        |
| 9.3.5. Συμμετοχή σε διεθνείς συναντήσεις και συνέδρια   | 120        |
| 9.4. Στόχοι για το 2015   | 120        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Παράρτημα</b>   | <b>122</b> |
| α. Κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕΤΤ (από 01-01 έως 31-12-2014) | 122        |
| β. Γλωσσάριο   | 126        |
| γ. Συντομογραφίες  | 134        |
| δ. Ευρετήριο διαγραμμάτων, πινάκων και εικόνων             | 138        |

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<sup>η</sup> Ιανουαρίου έως  
την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2014.

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 (όπως τροποποιήθηκε με τους Ν. 4146/2013 (ΦΕΚ 90/Α/18-04-2013) και Ν. 4313/2014 (ΦΕΚ/261 Α/17-12-2014) 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 και
- επιδιώκει στόχους προσαρμοσμένους στην ανάπτυξη και τη

βελτίωση των όρων λειτουργίας δύο ιδιαίτερα δυναμικών κλάδων της οικονομίας.

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 6 και 7 της παρ. 1 του άρθρου 6 τροποποιήθηκαν με το άρθρο 123 παρ. 2 του Ν.4199/2013<sup>1</sup>), ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι επιλέγονται και διορίζονται από το υπουργικό συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥΜΕΔ)<sup>2</sup> και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Τα υπόλοιπα μέλη της ΕΕΤΤ διορίζονται από τον Υπουργό ΥΜΕΔ. 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 επαγγελματική τους ικανότητα στον τεχνολογικό, οικονομικό ή νομικό τομέα. Η θητεία των μελών είναι τετραετής, ενώ δεν επιτρέπεται ο διορισμός μελών για περισσότερες από δύο συνεχόμενες θητείες.

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

2. Σημειώνεται ότι, εντός του 2015, το Υπουργείο μετονομάστηκε σε Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού. Εντούτοις και επειδή έτος αναφοράς της παρούσας Έκθεσης είναι το 2014, θα γίνεται χρήση της προηγούμενης ονομασίας του.



# ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ 2014

**Κωνσταντίνος Λουρόπουλος**

Πρόεδρος

**Νικόλαος Παπαουλάκης**

Αντιπρόεδρος

για τον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών

**Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος**

Αντιπρόεδρος

για τον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών

**Ιωάννης Αναστασάκος**

Μέλος

**Δημήτριος Βέργαδος**

Μέλος

**Ανδρέας Λαμπρινόπουλος**

Μέλος

**Σπυρίδων Λιβιεράτος**

Μέλος

**Μιχαήλ Σφακιανάκης**

Μέλος

**Ιωάννης Τζιώνας**

Μέλος

# ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ 2014

## Κωνσταντίνος Λουρόπουλος

### Πρόεδρος

Ο κ. Κ. Λουρόπουλος διετέλεσε Πρόεδρος της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) από τις 18-12-2013 έως τις 23-03-2015. 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. 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. Κύρια ειδικότητά 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. 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). Κατέχει 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 ραδιοπύλων 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 Κων/νος Δεληκωστόπουλος ήταν για εννέα έτη Επίκουρος Καθηγητής (Maître de Conférences) της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Paris 2 Panthéon-Assas (P.RE.S. Sorbonne Universités). Διετέλεσε επίσης εισηγητής στο Ινστιτούτο Δικαστικών Μελετών του Πανεπιστημίου Paris 2, πρόεδρος επιτροπών εισαγωγικών εξετάσεων για τη Σχολή Δικηγόρων Παρισίων και επισκέπτης ερευνητής (visiting researcher) με ετήσια θητεία στο Harvard Law School των ΗΠΑ. Είναι πτυχιούχος Νομικής (LL.B) του London School of Economics, πτυχιούχος Νομικής (Maîtrise) καθώς και κάτοχος μεταπτυχιακού του ιδιωτικού δικαίου (D.E.A.) του Πανεπιστημίου Paris 2. Ανακηρύχθηκε Διδάκτωρ του Δικαίου του Πανεπιστημίου Paris 2 Pantheon-Assas, μετά πλείστου επαίνου το 2000. Είναι δικηγόρος Αθηνών (παρ' Αρείω Πάγω) και δικηγόρος Παρισίων (παρ' Εφέταις). Μεταξύ πλείστων δημοσιεύσεων ενδεικτικά βλ. S. Guinchard, C. Chainais, C. & I. Delicostopoulos et al., Droit processuel - Droits fondamentaux du procès, 8e édition, Dalloz, 2015.

## Ιωάννης Αναστασάκος

### Μέλος

Ο Δρ. Ι. Αναστασάκος 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 and 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 συνεχεία Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΣΕ (2000-2003) και μέχρι τις 19-12-2013, Πρόεδρος της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ).

## 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 ενδιαφέροντα καλύπτουν τα πεδία του Διεθνούς Οικονομικού Δικαίου και του Δικαίου Διεθνών Εμπορικών Συναλλαγών, του Δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Δικαίου των Επιχειρήσεων.



# 1

## 1.1 Αποφάσεις Ολομέλειας 2014

Το έτος 2014 πραγματοποιήθηκαν 41 συνεδριάσεις της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ και ελήφθησαν συνολικά 1.552 αποφάσεις, οι οποίες αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, διαδικασίες ακροάσεων, αδειοδότηση ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ραδιοφάσματος, ρυθμιστικά θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, θέματα ταχυδρομικής αγοράς και διοικητικά θέματα. Η θεματική κατηγοριοποίηση των αποφάσεων της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ εμφανίζεται αναλυτικά στο Διάγραμμα 1.1.

Η ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων της Ολομέλειας, καθώς και οι αποφάσεις της ΕΕΤΤ δημο-

σιεύονται στο διαδικτυακό τόπο της, καθώς και στον ιστότοπο της «Δι@ύγεια». Ειδικότερα, οι αποφάσεις που αφορούν ρυθμιστικές και κανονιστικές πράξεις δημοσιεύονται στο Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως.

## 1.2. Εσωτερικές διαδικασίες

Εντός του 2014, η ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε χιλιάδες αιτήματα, ζητήματα και υποθέσεις. Σύντομη παρουσίαση των βασικών κατηγοριών υποθέσεων περιλαμβάνεται στον Πίνακα 1.1.

Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ επιτελεί 140 κύριες διαδικασίες, αριθμός ιδιαίτερα υψηλός, καθόσον έχουν προστεθεί, συν τω χρόνω, πολλές νέες διαδικασίες στις αρμοδιότητές της. Κάθε διαδικασία απαιτεί

εξειδικευμένες γνώσεις, πείρα περί το αντικείμενο, ειδικό εκπαιδευμένο προσωπικό και εξειδικευμένα πληροφοριακά συστήματα. Ο αριθμός των διαδικασιών αποτυπώνεται στον Πίνακα 1.2.

## 1.3. Οικονομικός απολογισμός

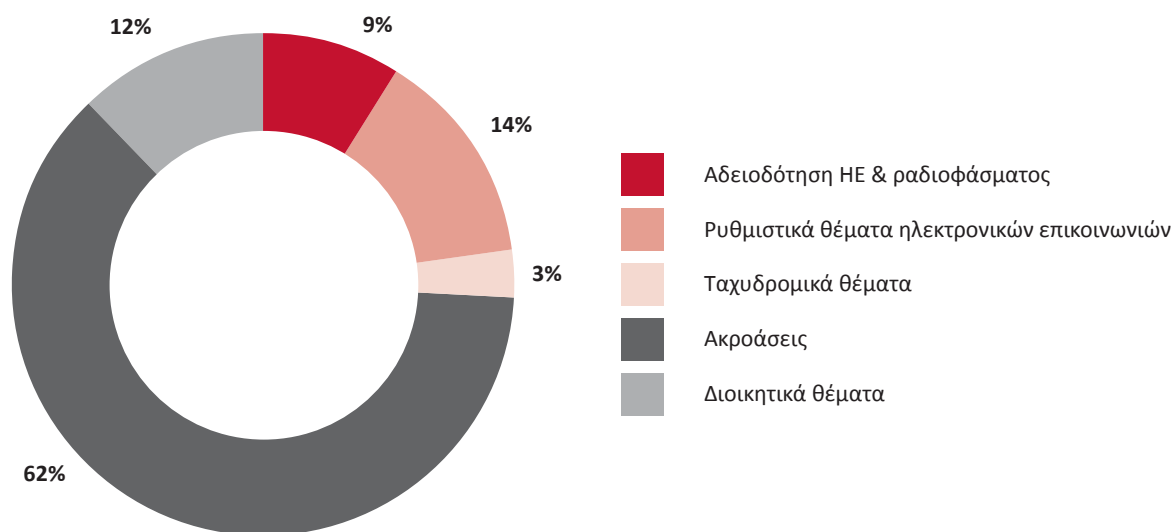
Ο Ισολογισμός χρήσης 2014 (Πίνακας 1.3) της ΕΕΤΤ παρουσιάζει μείωση των στοιχείων του Ενεργητικού, η οποία οφείλεται στη σημαντική μείωση των Διαθεσίμων, αφού το 2014 αποδόθηκε στον κρατικό προϋπολογισμό το 80% του οικονομικού αποτελέσματος των ετών 2012 και 2013, ύψους 86.393.859,54 ευρώ (βλ. Πίνακας 2.4, σελ. 33, Οικονομικό αποτέλεσμα & αποδόσεις ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό).



# ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Η ΕΕΤΤ αναπτύσσει σημαντικό εύρος δράσεων και παρεμβάσεων στους τομείς που εποπτεύει. Στις επόμενες παραγράφους, συνοψίζεται το έργο της Αρχής εντός του 2014, με αναφορά στις βασικές εξελίξεις στις εποπτευόμενες αγορές.

Διάγραμμα 1.1: Θεματική κατανομή αποφάσεων Ολομέλειας ΕΕΤΤ (2014)



Πηγή: ΕΕΤΤ



**Πίνακας 1.1: Διαχείριση εργασιών από την ΕΕΤΤ (2014)**

| Κατηγορία Εργασιών   | Αριθμός υποθέσεων που υποβλήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν |
|--|---|
| <b>Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών</b>   |   |
| Αιτήματα / παράπονα / καταγγελίες  | 10.883  |
| <b>Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών</b>   |   |
| Συνδυαστικά οικονομικά προγράμματα δεσπόζοντος παρόχου προς έγκριση  | 120   |
| Αιτήσεις Γενικών Αδειών τηλεπικοινωνιών  | 108   |
| Αιτήσεις καταχωρητών τηλεπικοινωνιών   | 94  |
| Αιτήσεις για αριθμοδοτικούς πόρους   | 192   |
| Αιτήσεις για εκχώρηση ονομάτων δικτυακών τόπων με κατάληξη [.gr]   | 191.721   |
| Έλεγχοι σε παρόχους για την τήρηση διαδικασιών φορητότητας   | 20  |
| Έλεγχοι σε παρόχους για την τήρηση υποχρεώσεων βάσει του Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Κώδικα Δεοντολογίας | 188   |
| Έλεγχοι βλαβοδιαχείρισης και παράδοσης τοπικού βρόχου  | 30  |
| <b>Διεύθυνση Φάσματος</b>  |   |
| Αιτήσεις αδειοδότησης κεραιών (για νέες άδειες και πιστοποιητικά πληρότητας)                                   | 1.075   |
| Αιτήσεις μικροκυματικών ζεύξεων (για χορήγηση νέων δικαιωμάτων και τροποποίηση υφιστάμενων)                    | 1.212   |
| Αιτήσεις ειδικών ραδιοδικτύων (για χορήγηση νέων δικαιωμάτων και τροποποίηση υφιστάμενων)                      | 121   |
| Αιτήματα αδειοδότησης επίγειων δορυφορικών σταθμών   | 7   |
| Αιτήματα προσωρινών δικαιωμάτων  | 14  |
| Υποθέσεις εποπτείας φάσματος σταθερής, δορυφορικής και κινητής υπηρεσίας & υπηρεσίας ραδιοερασιτέχνη           | 328   |
| Υποθέσεις εποπτείας ραδιοφωνίας - τηλεόρασης   | 1.058   |
| Αποστολές στην επικράτεια για την εποπτεία ραδιοφωνίας - τηλεόρασης  | 166   |
| Υποθέσεις εποπτείας κρατικών δικτύων   | 44  |
| Υποθέσεις εποπτείας κεραιών κινητής τηλεφωνίας   | 830   |
| Έλεγχοι δειγμάτων ΡΤΤΕ   | 145   |
| <b>Διεύθυνση Ταχυδρομείων</b>  |   |
| Αιτήσεις Γενικής Άδειας ταχυδρομικών υπηρεσιών (εγγραφή, τροποποίηση, λήξη)                                    | 324   |
| Αιτήσεις Ειδικής Άδειας ταχυδρομικών υπηρεσιών (εγγραφή, τροποποίηση, λήξη)                                    | 9   |
| Επιτόπιοι έλεγχοι συμμόρφωσης σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών   | 89  |



**Πίνακας 1.2: Διαδικασίες ΕΕΤΤ ανά Διεύθυνση και Τμήμα (2014)**

| Διευθύνσεις / Τμήματα                                    |   | Αριθμός διαδικασιών που καταγράφηκαν |
|--|---|--------------------------------------|
| <b>Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών</b>                         |   |                                      |
| T1   | Ρύθμιση τηλεπικοινωνιακών θεμάτων             | 16                                   |
| T2   | Εποπτεία & έλεγχος τηλεπικοινωνιακού τομέα    | 7                                    |
| T3   | Παρακολούθηση της αγοράς και του ανταγωνισμού | 9                                    |
| TEK  | Διαχείριση καταγγελιών από καταναλωτές        | 1                                    |
| <b>Διεύθυνση Φάσματος</b>                                |   |                                      |
| Φ1   | Διαχείριση φάσματος                           | 18                                   |
| Φ2   | Εποπτεία & έλεγχος φάσματος                   | 8                                    |
| Φ3   | Εξοπλισμός τηλεπικοινωνιών                    | 12                                   |
| <b>Διεύθυνση Ταχυδρομείων</b>                            |   |                                      |
| TAX  | Ταχυδρομείων                                  | 8                                    |
| <b>Διεύθυνση Οικονομικών &amp; Διοικητικών Υπηρεσιών</b> |   |                                      |
| ΟΙΚΟΝ  | Οικονομικές & Διοικητικές Υπηρεσίες           | 34                                   |
| <b>Τμήματα</b>   |   |                                      |
| NOM  | Νομικές Υπηρεσίες                             | 11                                   |
| ΔΗΜ.ΣΧ.  | Δημόσιες Σχέσεις                              | 10                                   |
| ΠΛΗΡ   | Πληροφορική                                   | 4                                    |
| Ε  | Γραμματεία Επιτροπής                          | 2                                    |
| <b>Σύνολο διαδικασιών</b>                                |   | <b>140</b>                           |



Σύμφωνα με τα Αποτελέσματα Χρήσης παρατηρείται μείωση στο καθαρό αποτέλεσμα (κέρδος) χρήσης κατά 8,23%. Αυτό οφείλεται:

α) στη μείωση του κύκλου εργασιών (διοικητικά τέλη και τέλη χρήσης Ρ/Σ, αριθμών) κατά 4,32% λόγω της γενικότερης οικονομικής κρίσης που επηρεάζει και την αγορά τηλεπικοινωνιών–ταχυδρομείων),

β) στη μείωση των λοιπών εσόδων εκμετάλλευσης (προστίμων) κατά 19,93%. Επισημαίνεται ότι τα πρόστιμα εισπράττονται μέσω του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ) και παρατηρούνται σημαντικές αυξομειώσεις από έτος σε έτος,

γ) στη μείωση των χρηματοοικονομικών εσόδων κατά 34,83% λόγω της σημαντικής μείωσης των επιτοκίων προθεσμιακών καταθέσεων, αλλά και της σημαντικής μείωσης στα διαθέσιμα της ΕΕΤΤ για τους λόγους που αναφέρονται ανωτέρω,

δ) στη σημαντική αύξηση των εξόδων προηγούμενων χρήσεων (αφορά κυρίως πρόστιμα τα οποία έχουν μειωθεί σημαντικά ή και ακυρωθεί με αποφάσεις του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών (ΔΕΦΑΘ) και αναμένονται αναλυτικά στοιχεία από τις αρμόδιες ΔΟΥ για την επιστροφή τους),

ε) στον υπολογισμό συμπληρωματικών προβλέψεων για επίδικες υποθέσεις και λοιπούς εκτάκτους κινδύνους (επισφάλειες).

Ταυτόχρονα, πρέπει να επισημανθεί το γεγονός ότι η ΕΕΤΤ μείωσε, για άλλη μια χρονιά, το συνολικό κόστος λειτουργίας της κατά 9,5%

με το λειτουργικό κόστος να μειώνεται κατά 9,14% και το διοικητικό κόστος κατά 12,10%.

Κατόπιν των ανωτέρω, το Καθαρό Αποτέλεσμα Χρήσης διαμορφώθηκε στα 33.180.289,57 ευρώ. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μεταφορών, δημοσίων έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α'/2012), ιδίως τις παρ. 6 και 7 του άρθρου 75 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το Ν.4313/2014 «Ρυθμίσεις θεμάτων μεταφορών, τηλεπικοινωνιών και δημοσίων έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 261/Α'/17-12-2014) και την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 755/020/02-04-2015 από το ως άνω θετικό οικονομικό αποτέλεσμα θα αποδοθεί στον κρατικό προϋπολογισμό ποσοστό έως 80%, ήτοι ποσό έως 26.544.231,66 ευρώ, εντός μηνός από την έγκριση του Ισολογισμού της ΕΕΤΤ.

### Πίνακας 1.3: Ισολογισμός της ΕΕΤΤ για το 2014



## ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31<sup>ης</sup> ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014 - 20<sup>ης</sup> ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ (1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014, ΠΟΣΑ ΣΕ ΕΥΡΩ)

| ΕΠΕΡΓΗΤΙΚΟ  | Ποσό Κλειομένης Χρήσεως 2014 |               | Ποσό Προηγούμενης Χρήσεως 2013 |                | ΠΑΘΗΤΙΚΟ   | Ποσό Κλειομ. Χρήσεως 2014 | Ποσό Προηγ. Χρήσεως 2013 |
|---|------------------------------|---------------|--------------------------------|----------------|--|---------------------------|--------------------------|
|   | Αξία Κτήρ.                   | Αποβ. Αξία    | Αξία Κτήρ.                     | Αποβ. Αξία     |  |                           |                          |
| <b>Β. ΕΞΟΔΑ ΕΓΚΑΤΑΞΕΩΣ</b>  |                              |               |                                |                | <b>Α. ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>  |                           |                          |
| 1. Έσοδα ιδρύσεως και πρώτης εγκατάστασης                                       | 465.538,60                   | 465.538,57    | 0,03                           | 465.538,60     | IV. Αποθεματικά Κεφάλαια   |                           |                          |
| 4. Λοιπά έσοδα εγκατάστασης (λαγούς, ΗΥ)  | 2.710.918,70                 | 2.648.215,77  | 62.702,93                      | 2.649.619,30   | 2. Εκτακτα αποθεματικά   | 293.470,29                | 293.470,29               |
|   | 3.176.457,30                 | 3.113.754,34  | 62.702,96                      | 3.115.157,90   | 3. Ειδικά αποθεματικά  |                           |                          |
|   |                              |               |                                |                | Κεφαλαιουχικός εξόμιος παλαιάς ΕΕΤ                                   | 15.430,67                 | 15.430,67                |
|   |                              |               |                                |                | Αποθεματικό αρ. 75 Ν.4070/2012                                       | 7.420.905,75              | 8.850.355,80             |
|   |                              |               |                                |                |  | 7.729.806,71              | 9.159.256,76             |
| <b>Γ. ΠΑΓΙΟ ΕΠΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>  |                              |               |                                |                | <b>V. Αποτελέσματα εις νέο</b>                                       |                           |                          |
| <b>Ενομήσιμες ακινητοποιήσεις</b>   |                              |               |                                |                | Υπόλοιπο κερδών εις νέο  | 151.470.683,01            | 204.158.093,67           |
| 5. Μεταφορικά μέσα  | 99.303,76                    | 92.979,83     | 6.323,93                       | 99.303,76      |  | 151.470.683,01            | 204.158.093,67           |
| 6. Έπιπλα και λοιπά εξοπλισμός  | 13.293.417,11                | 12.894.256,58 | 399.160,53                     | 13.172.962,31  |  |                           |                          |
| Σύνολο ακινητοποιήσεων (Γ II)   | 13.392.720,87                | 12.987.236,41 | 405.484,46                     | 13.272.266,07  |  |                           |                          |
| <b>III. Συμμετοχές &amp; άλλες μακροπρόθεσμες χρηματοοικονομικές απαιτήσεις</b> |                              |               |                                |                | <b>VI. Επιχορηγήσεις επενδύσεων</b>                                  |                           |                          |
| 7. Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις   |                              |               | 65.945,60                      |                |  | 125.125,18                | 0,00                     |
| Σύνολο πάγιο ενεργητικό (Γ II + Γ III)  |                              |               | 471.430,06                     |                |  | 125.125,18                | 0,00                     |
|   |                              |               |                                |                | Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων (ΑIII+ΑIV+ΑV)                                 | 159.325.614,90            | 213.317.350,43           |
| <b>Δ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΠΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>  |                              |               |                                |                | <b>B. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΠΑΚΙΝΟΥΧΩΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ</b>                            |                           |                          |
| <b>Αποβλήματα</b>   |                              |               |                                |                | 1. Προβλέψεις για αποβλήματα προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία | 737.025,35                | 639.599,31               |
| 4. Ανταλλακτικά Παγίων  |                              |               | 253.737,12                     |                | 2. Λοιπές προβλέψεις   | 10.075.000,00             | 16.375.000,00            |
|   |                              |               |                                |                |  | 10.812.025,35             | 17.014.599,31            |
| <b>II. Απαιτήσεις</b>   |                              |               |                                |                | <b>Γ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>  |                           |                          |
| 1. Πελάτες  | 2.724.963,39                 |               | 917.496,52                     | 3.041.445,01   | <b>II. Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις</b>                                |                           |                          |
| Μείον: Προβλέψεις (44,11)   | 1.807.466,87                 |               | 1.687.903,32                   | 1.353.541,69   | 1. Προμηθευτές   | 743.709,21                | 298.704,71               |
| 11. Χρεωστές διάφοροι   |                              |               | 15.028.675,34                  | 14.014.745,44  | 4. Προκαταβολές πελατών  | 2.892.957,21              | 2.572.119,74             |
| 12. Λογισμικό διαχειριστικής προκαταβολών & πιστώσεων                           |                              |               | 239.688,15                     | 109.902,06     | 5. Υποχρεώσεις από φόρους-τέλη                                       | 89.477,79                 | 124.245,14               |
|   |                              |               | 16.185.860,01                  | 15.478.189,10  | 6. Ασφαλιστικά Οργανισμοί  | 205.840,02                | 211.305,18               |
| <b>IV. Διάνθεμα</b>   |                              |               |                                |                | 11. Πιστωτές διάφοροι  | 27.670.634,69             | 31.893.119,20            |
| 1. Ταμείο   |                              |               | 1.572,57                       | 1.771,56       |  |                           |                          |
| 3. Καταθέσεις όψεως και προθεσμίας  |                              |               | 201.125.055,36                 | 263.329.796,37 | Σύνολο Υποχρεώσεων (ΓII)   | 31.602.618,92             | 35.099.493,97            |
| Σύνολο κυκλοφορούντος ενεργητικού (ΔI + ΔII + ΔIV)                              |                              |               | 217.566.225,06                 | 279.047.655,49 | <b>Δ. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ</b>                          |                           |                          |
| <b>E. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΠΕΡΓΗΤΙΚΟΥ</b>                                   |                              |               |                                |                | 1. Έσοδα επομένων χρήσεων  | 16.895.487,83             | 14.615.328,55            |
| 1. Έσοδα επομένων χρήσεων   |                              |               | 316.947,47                     | 56.947,47      | 2. Έξοδα χρήσεως διουλεμένα  | 110.239,92                | 142.379,45               |
| 2. Έσοδα χρήσεως εισπρακτικά  |                              |               | 329.631,37                     | 509.061,61     |  | 17.005.727,75             | 14.757.707,00            |
|   |                              |               | 646.578,84                     | 566.009,08     |  |                           |                          |
| <b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΕΡΓΗΤΙΚΟΥ (B+Γ+Δ+E)</b>                                      |                              |               | 218.745.986,92                 | 280.189.150,71 | <b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ (A+B+Γ+Δ)</b>                             | 218.745.986,92            | 280.189.150,71           |
| <b>ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΞΕΩΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΥ</b>  |                              |               |                                |                | <b>ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΞΕΩΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ</b>                                 |                           |                          |
| 2. Χρεωστικοί λογαριαμοί εγγυημένων & συμψηφισμένων ασφαλείων                   |                              |               | 22.428.747,43                  | 20.612.860,72  | 2. Πιστωτικοί λογαριαμοί εγγυημένων & συμψηφισμένων ασφαλείων        | 22.428.797,43             | 20.812.860,72            |
| 4. Διάφοροι λογαριασμοί πληροφοριακών χρεωστικών                                |                              |               | 153.471.122,52                 | 63.617.684,92  | 4. Διάφ. Λογ. Πιστωτικοί   | 153.471.122,52            | 63.617.684,92            |
|   |                              |               | 175.899.869,95                 | 84.230.545,64  |  | 175.899.919,95            | 84.430.545,64            |

**ΠΗΡΟΝΗ** Στο λογαριασμό του Ισολογισμού "Χρήσιμος Διάφοροι" περιλαμβάνονται και απαιτήσεις συνολικού ποσού 10.058.851,83 ευρώ από βιβλιοθήκες τίτλων & προγραμμάτων που τηρήθηκαν με Αποφάσεις της ΕΕΤΤ σε υπαρκτές, λόγω προβλέψεων της κλειστής κατάστασης στην παρούσα και σε προηγούμενες χρήσεις, θα καταργηθούν με την διαδικασία που ορίζεται από τον Κώδικα Ελεγχής, Λογισμικών Εσόδων και θα καταχωρηθούν στα αντίστοιχα έσοδα των επόμενων χρόνων που θα καταργηθούν. Τα αντίστοιχα ποσά των ελαχίστων τελών & προσημάτων αυτών βιβλιοθηκών όπως μεταβλητοί λογαριασμοί του παθητικού "Έσοδα Επομένων Χρήσεων".

| ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ 31 <sup>ης</sup> ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014 (1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014) |               | ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΘΕΣΕΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ |                                |
|--|---------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  |               | Ποσό Κλειομένης Χρήσεως 2014    | Ποσό Προηγούμενης Χρήσεως 2013 |
| <b>I. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ</b>  |               |                                 |                                |
| Κύριος Έργων (εμπραχθέντα τέλη)  | 40.250.486,74 | 42.069.024,31                   |                                |
| Μείον: Κόστος λειτουργίας Υπηρεσιών  | 11.155.459,87 | 12.277.959,67                   |                                |
| Μικτά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως  | 29.095.026,87 | 29.791.064,64                   |                                |
| Πλέον/Αλλά έσοδα εκμεταλλεύσεως  | 6.861.811,67  | 8.569.722,91                    |                                |
| Σύνολο   | 35.956.838,54 | 38.360.787,55                   |                                |
| Μείον: 1. Έσοδα διακινητικής λειτουργίας & συμψηφισμένων ασφαλείων   | 1.360.496,70  | 1.547.763,74                    |                                |
| 2. Χρεωστικά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως   | 34.596.341,84 | 36.813.024,81                   |                                |
| Πλεον. 3. Πιστωτικοί τόκοι & συναφή έσοδα  | 5.504.516,50  | 8.446.454,26                    |                                |
| Μείον 3. Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα   | 1.293,90      | 2.555,85                        | 8.443.898,41                   |
| <b>Οικιακά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως</b>   | 40.099.564,44 | 45.256.923,22                   |                                |
| <b>II. ΠΛΕΟΝ-ΕΚΤΑΚΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>  |               |                                 |                                |
| 1. Εκτακτά & ανόργανα έσοδα  | 13.900,14     | 31.224,26                       |                                |
| 3. Έσοδα προηγούμενων χρήσεων  | 1.211,49      | 1.071,00                        |                                |
| 4. Έσοδα από προβλέψεις/προηγούμενων χρήσεων   | 332.751,00    | 71.614,72                       |                                |
|  | 347.862,63    | 103.909,98                      |                                |
| Μείον: 1. Εκτακτά & ανόργανα έξοδα   | 6.427,28      | 17.445,39                       |                                |
| 3. Έξοδα προηγούμενων χρήσεων  | 6.430.797,63  | 7.773.769,79                    |                                |
| 4. Προβλέψεις για έκτακτους κινδύνους Οργανικά και έκτακτα αποτελέσματα (κέρδη)                                  | 829.912,39    | 1.412.753,27                    | 9.203.968,45                   |
| Σύνολο αποσβέσεων πάγιων στοιχείων   | 205.132,70    | 316.418,88                      |                                |
| Μείον: Οι από αυτές ενσωματωμένες στο λειτουργικό κόστος   | 205.132,70    | 316.418,88                      | 0,00                           |
| <b>ΚΑΘΑΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΚΕΡΔΗ) ΧΡΗΣΕΩΣ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ</b>   | 33.180.289,57 | 36.156.864,75                   |                                |

Μαρούσι, 2 Απριλίου 2015

|   |  |   |
|---|--|---|
| Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ                   | Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΕΤΤ |
| ΝΙΚΟΛΑΟΣ Χ. ΠΑΠΑΓΟΥΛΑΚΗΣ<br>ΑΔΤ ΑΚ 509338 | ΓΕΩΡΓΙΟΣ Μ. ΟΡΦΑΝΟΣ<br>ΑΔΤ ΑΖ 095420               | ΑΓΓΕΛΙΚΗ Χ ΣΠΙΓΟΥ<br>ΑΔΤ ΑΒ 047533                  |

### ΕΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΟΡΚΩΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ - ΛΟΓΙΣΤΗ Προς την <<Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων>>

**Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων**  
Ελέγαμε τις ανωτέρω οικονομικές καταστάσεις της "Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων" που αποτελούνται από τον ισολογισμό της 31 Δεκεμβρίου 2014, την κατάσταση αποτελεσμάτων και τον πίνακα διάθεσης αποτελεσμάτων της χρήσεως που ελήξε την ημερομηνία αυτή

**Ευθύνη της Διοίκησης για τις Οικονομικές Καταστάσεις**  
Η διοίκηση της "Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων" είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση 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 42α και 43γ του κωδ.Ν. 2190/1920 όπως και για εκείνες τις εσωτερικές δικλείδες που η διοίκηση καθορίζει ως απαραίτητες ώστε να καθίσταται δυνατή η κατάρτιση οικονομικών καταστάσεων απαλλαγμένων από ουσιασθή ανακρίβεια που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος.

**Ευθύνη του Ελεγκτή**  
Η δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε 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 συμμορφωνώμαστε με κανόνες δεοντολογίας, καθώς και να σχεδιάζουμε και να διενεργούμε τον έλεγχο με σκοπό την απόκτηση εύλογης διασφάλισης για το εάν οι οικονομικές καταστάσεις είναι απαλλαγμένες από ουσιασθή ανακρίβεια. Ο έλεγχος περιλαμβάνει τη διενέργεια διαδικασιών για την απόκτηση ελεγκτικών τεκμηρίων, σχετικά με τα ποσά και τις γνωστοποιήσεις στις οικονομικές καταστάσεις. Οι ελεγχόμενες διαδικασίες βασίζονται στην κρίση του ελεγκτή, περιλαμβάνουν επίσης τη εκτίμηση των κινδύνων ουσιασθών ανακρίβειας των οικονομικών καταστάσεων, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος. Κατά τη διενέργεια αυτών των εκτιμήσεων κινδύνου, ο ελεγκτής εξετάζει τις εσωτερικές δικλείδες που σχετίζονται με την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της εταιρείας, με σκοπό το σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών κατάλληλων για τις περιστάσεις και όχι με σκοπό την έκφραση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών δικλείδων της εταιρείας. 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.  
Πιστεύουμε 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 εύλογα, από κάθε ουσιασθή άποψη, την οικονομική θέση της Ε.Ε.Τ.Τ. κατά την 31 Δεκεμβρίου 2014 και τη χρηματοοικονομική της επίδοση για τη χρήση που ελήξε την ημερομηνία αυτή σύμφωνα με τα Λογιστικά Πρότυπα που προδιαγράφονται από το Ελληνικό Γενικό Λογιστικό Σύστημα και τις διατάξεις των άρθρων 42α και 43γ του κωδ.Ν. 2190/1920

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

|   |  |
|---|--|
|   | Αθήνα, 03 Απριλίου 2015                    |
| Μαζαρς Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές<br>Επιχειρησιατικοί Σύμβουλοι Α.Ε. | Ο ΟΡΚΩΤΟΣ ΕΛΕΓΚΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΣ                |
| Λεωφόρος Συγγρού 130, 117 45 Αθήνα<br>Α.Μ. Σ.Ο.Ε.Α: 154             | ΜΑΚΡΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ<br>Α.Μ. Σ.Ο.Ε.Α. 26771 |



## 1.4. Ανθρώπινο δυναμικό

Οι υποθέσεις που χειρίζεται η ΕΕΤΤ χαρακτηρίζονται από εξειδίκευση και μοναδικότητα, ενώ απαιτούν συνεργασία περισσότερων ειδικοτήτων. Γι' αυτό το λόγο, η ΕΕΤΤ διαθέτει προσωπικό με ιδιαίτερα υψηλά ακαδημαϊκά προσόντα σε ένα εύρος ειδικοτήτων και επιστημονικών πεδίων. Αξίζει να σημειωθεί ότι στη συντριπτική τους πλειονότητα – κατά 59% – τα στελέχη της ΕΕΤΤ είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών.

Παρότι οι αρμοδιότητες που ανατίθενται στην ΕΕΤΤ ολοένα αυξάνονται, ο αριθμός του προσωπικού παραμένει σχετικά σταθερός την τελευταία επταετία. Στο τέλος του 2014, το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε στους 218 απασχολούμενους.

Ωστόσο, θα πρέπει να τονιστεί η ανάγκη αύξησης του δυναμικού με μετατάξεις ή προσλήψεις προσωπικού που θα διαθέτει τα απαραίτητα εκπαιδευτικά προσόντα, αλλά και εμπειρία της αγοράς, ώστε να καλυφθούν οι ολοένα αυξανόμενες και πιο σύνθετες απαιτήσεις του έργου της ΕΕΤΤ, που αποβλέπουν στην εύρυθμη λειτουργία των εποπτευόμενων αγορών.

Σε κάθε περίπτωση, η στελέχωση της ΕΕΤΤ είναι μία πολύπλοκη διαδικασία, δεδομένων των απαιτήσεων σε εκπαιδευτικά προσόντα, αλλά και της χρονοβόρας διαδικασίας πλήρους ένταξης νέου προσωπικού στο παραγωγικό της δυναμικό. Όπως αναφέρθηκε στην Έκθεση Πεπραγμένων

2013, είναι απαραίτητη η διάχυση και μεταλαμπάδευση γνώσεων, ώστε το συσσωρευμένο πνευματικό κεφάλαιο της ΕΕΤΤ να «μεταφέρεται» κάθε φορά στο νέο δυναμικό. Προς αυτή την κατεύθυνση, οι σχετικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν, εντός του 2014, από την ΕΕΤΤ, με ίδια μέσα, περιλαμβάνουν την ανάπτυξη περιβάλλοντος επιχειρηματικής ευφυΐας με χρήση τεχνολογιών business intelligence, καθώς και το συνεχή εμπλουτισμό της Γνωσιακής Πύλης (Intranet) και παρουσιάζονται στην Ενότητα 3.4.3.

Καθότι η συνεχής ενημέρωση και επιμόρφωση σε θέματα της ειδικότητας και του αντικειμένου εργασίας είναι απαραίτητη, το προσωπικό της ΕΕΤΤ συμμετέχει, ετησίως, σε πλήθος εκπαιδευτικών δράσεων, που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, παρακολούθηση εσωτερικών σεμιναρίων κατάρτισης και συμμετοχή σε διεθνή συνέδρια, σεμινάρια και επιστημονικές συναντήσεις. Επίσης, στο πλαίσιο της προσπάθειας για τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και των συνθηκών εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού της, η ΕΕΤΤ προσφέρει υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας.

## 1.5. Επισκόπηση των εποπτευόμενων αγορών

### 1.5.1. Η αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών

#### Στον κόσμο

Το 2014 συνεχίστηκε η επέκταση της χρήσης τεχνολογίας πληροφο-

ριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) που αποδίδεται κυρίως στην αύξηση της διείσδυσης της κινητής ευρυζωνικότητας, παρά το γεγονός ότι οι παραδοσιακές υπηρεσίες της κινητής και σταθερής τηλεφωνίας (συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης) παρουσιάζουν τάσεις κορεσμού. Ιδιαίτερα έντονη είναι, τα τελευταία χρόνια, η αύξηση της χρήσης του διαδικτύου και της διαθέσιμότητας online περιεχομένου, που στο μεγαλύτερο μέρος του προέρχεται από εφαρμογές και πλατφόρμες κοινωνικών δικτύων. Εντούτοις, το ψηφιακό χάσμα βαίνει διευρυνόμενο, ιδιαίτερα μεταξύ ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών, καθώς και μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών.

Σε πρόσφατη έκθεσή της<sup>3</sup>, η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union-ITU) συνοψίζει τις βασικές εξελίξεις στην παγκόσμια αγορά ως εξής:

- Η διείσδυση της σταθερής τηλεφωνίας παρουσιάζει συνεχή συρρίκνωση και το 2014 μειώθηκε κατά 2%. Υψηλότερη μείωση παρουσίασαν οι ανεπτυγμένες χώρες (2,4%).
- Ο αριθμός των συνδρομών σε υπηρεσίες σταθερής (ενσύρματης) ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο εκτιμάται το 2014 σε 771 εκατ. που αντιστοιχεί σε περίπου 10% διείσδυση στον παγκόσμιο πληθυσμό.
- Αντίθετα, η κινητή τηλεφωνία συνεχίζει να αναπτύσσεται,

3. ITU «Measuring the Information Society Report 2014».

αν και με διαρκώς μειούμενο ρυθμό ανάπτυξης. Το 2014, η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας παρουσίασε αύξηση μόλις 2,6%, που είναι η χαμηλότερη τα τελευταία 10 έτη. Ο περιορισμός του ρυθμού αύξησης της διείσδυσης αποτελεί ένδειξη ότι η συγκεκριμένη αγορά πλησιάζει σε επίπεδο κορεσμού.

- Το 44% των νοικοκυριών εκτιμάται ότι έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες διαδικτύου. Στην Ευρώπη το ποσοστό αυτό ανέρχεται σε 78% και έχει πλέον φτάσει τα όρια κορεσμού.
- Η κινητή ευρυζωνική πρόσβαση παραμένει ο ταχύτερα αναπτυσσόμενος κλάδος της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Σύμφωνα με εκτιμήσεις, η διείσδυση στον παγκόσμιο πληθυσμό ανήλθε σε 32%, ενώ στις ανεπτυγμένες χώρες σε 84%.
- Ενδιαφέρον παρουσιάζει η συνεχής αύξηση στη χρήση διαδικτυακού περιεχομένου, ιδιαίτερα μέσα από εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης. Το 2014, το Facebook έφτασε το 1,3 δισ. ενεργούς χρήστες και το Twitter τα 646 εκατ. ενεργούς χρήστες. Παράλληλα, το YouTube κατέγραφε περισσότερους από ένα δισ. διακριτούς επισκέπτες ανά μήνα, που παρακολουθούσαν περισσότερες από έξι δισ. ώρες video.

Σε έκθεσή της<sup>4</sup> για τις κυριότερες τάσεις στην παγκόσμια αγορά τεχνολογίας, MME και τηλεπικοινωνιών για το 2014, η Deloitte

προέβλεπε πωλήσεις 10 εκατ. wearable (φορέσιμων) συσκευών («έξυπνα» ρολόγια, γυαλιά κ.ά.) και εκτίμηση ότι 50 εκατ. νοικοκυριά θα διπλασιάσουν τις τηλεοπτικές συνδρομές τους, με κυριότερο μοχλό τα δικαιώματα αναμετάδοσης των δημοφιλέστερων αθλητικών διοργανώσεων. Παράλληλα, τα rtablets (μεγάλου μεγέθους «έξυπνα» κινητά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως κινητά τηλέφωνα και ως ταμπλέτες) αναμενόταν να υπερβούν τις πωλήσεις των ταμπλετών κατά 25 δισ. δολάρια. Σύμφωνα πάντα με τις εκτιμήσεις, οι συνολικές, ανά τον κόσμο, πωλήσεις «έξυπνων» κινητών, ταμπλετών, ηλεκτρονικών υπολογιστών, τηλεοράσεων και παιχνιδιομηχανών θα υπερβαίνουν τα 750 δισ. δολάρια εντός του 2014, ενώ τα «έξυπνα» κινητά, το κυριότερο προϊόν των διασυνδεδεμένων συσκευών (με 375 δισ. δολάρια κύκλο εργασιών κατά το 2014), πλησιάζουν σε σημείο κορεσμού στις περισσότερες ηλικιακές ομάδες, εκτός από την ομάδα άνω των 55 ετών. Ακόμα, ως ιδιαίτερως ανοδική εκτιμάται η τάση σε τομείς όπως τα eVisits (ηλεκτρονικές ιατρικές επισκέψεις), τα μαζικά ανοιχτά διαδικτυακά μαθήματα (Massive Online Open Courses-MOOCs), καθώς και οι ανέπαφες πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου (Near Field Communication-NFC).

### Στην Ευρώπη

Σύμφωνα με το European Information Technology Observa-

tory (EITO)<sup>5</sup> ως κορυφαίες τάσεις στην ευρωπαϊκή αγορά ψηφιακής τεχνολογίας αναδεικνύονται η κινητικότητα (mobility) σε συσκευές, εφαρμογές και υπηρεσίες, το cloud computing (στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα), η διαχείριση και ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων (big data analytics) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media), οι οποίες αναμένεται να δώσουν τον τόνο των εξελίξεων στην ευρωπαϊκή αγορά των ΤΠΕ για την περίοδο 2014-2015. Οι τεχνολογίες αυτές, που περιγράφονται με τον τίτλο «Τρίτη Πλατφόρμα» («Third Platform»), έχουν αναπτύξει σημαντική δυναμική, η οποία είχε ήδη αρχίσει να διαφαίνεται τα τελευταία χρόνια, εντάθηκε το 2014 και αναμένεται να οδηγήσει σε άνοδο την ευρωπαϊκή αγορά και την επόμενη περίοδο. Μάλιστα, σε κάποιες αγορές της Ευρώπης, οι συγκεκριμένες τεχνολογίες αναμένεται να εξελιχθούν στη βασικότερη μορφή επιχειρηματικής δραστηριότητας στην τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) με ιδιαίτερα αυξητικούς ρυθμούς ανάπτυξης, αντικαθιστώντας ουσιαστικά τις «παραδοσιακές» τεχνολογικές δαπάνες, οι οποίες θα συνεχίσουν να συρρικνώνονται εξαιτίας των τεχνολογικών και των οικονομικών εξελίξεων και συνθηκών.

Επίσης, η πλέον πρόσφατη έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αγορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ευρώπη<sup>6</sup> σημειώνει (με

4. Deloitte – 13<sup>η</sup> έκθεση με τίτλο «Προβλέψεις για τους κλάδους της τεχνολογίας, των ΜΜΕ και των τηλεπικοινωνιών (TMT) για το έτος 2014».

5. Έκθεση European Information Technology Observatory (EITO) «Key Technology Trends in Europe 2014/15».

6. Implementation of the EU regulatory framework for electronic communications 2014.



βάση στοιχεία από 01-01-2014) τα εξής:

- Το 97% του ευρωπαϊκού πληθυσμού καλύπτεται από δίκτυα που παρέχουν δυνατότητα ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο, ενώ το 62% από Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς (New Generation Access Networks-NGA), τα οποία επιτρέπουν ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο με ταχύτητες (download) άνω των 30 Mbps.
- Η αγορά υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο (μέσω σταθερών δικτύων) έχει υπερβεί τις 150 εκατ. συνδέσεις και αντιστοιχεί σε πληθυσμιακή διείσδυση 30%. Ωστόσο η διείσδυση συνδέσεων σε ταχύτητες άνω των 100 Mbps έφθασε μόλις το 1,6%.
- Η πληθυσμιακή κάλυψη μέσω κινητών δικτύων με δυνατότητα ευρυζωνικής πρόσβασης έφθασε το 97% και η πληθυσμιακή διείσδυση ευρυζωνικών συνδέσεων μέσω κινητών δικτύων το 61%.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας ενδυνάμωσης της αγοράς και σε συνέπεια με τους στόχους της «Ψηφιακής Ατζέντας 2020», προχώρησε σε μία σειρά νομοθετικών πρωτοβουλιών. Ήδη βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο διαπραγμάτευσης, σχέδιο Κανονισμού για την ενιαία αγορά τηλεπικοινωνιών (Single Telecoms Market), ενώ ανακοινώθηκε και αναμένεται να

τεθεί σε δημόσια διαβούλευση, μέσα στο καλοκαίρι του 2015, ευρύτερη και ιδιαίτερα φιλόδοξη πρωτοβουλία για την ενιαία ψηφιακή αγορά (Digital Single Market) που αναμένεται να εξετάσει θέματα που άπτονται της λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με έμφαση στο Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο, αλλά και ευρύτερα θέματα (π.χ. ψηφιακά πνευματικά δικαιώματα, θέματα ασφάλειας κ.λπ.).

### Στην Ελλάδα

Η ενοποίηση της σταθερής με την κινητή τηλεφωνία, που υλοποιείται σταδιακά σε όλες τις μεγάλες τηλεπικοινωνιακές αγορές, έχει ήδη πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα. Αρχικά, η WIND (με την ενσωμάτωση της TELLAS) και, εντός του 2014, η VODAFONE (με την πρόσφατη εξαγορά της HELLAS ONLINE) έχουν πλέον προσθέσει τη σταθερή τηλεφωνία στο σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρουν, ανταγωνιζόμενες την ΟΤΕ-COSMOTE. Παράλληλα, η CYTA HELLAS με την είσοδό της στην κινητή τηλεφωνία ως οικονομικός πάροχος (MVNO), προσφέρει και αυτή υπηρεσίες quad play.

Οδηγός ανάπτυξης των παρόχων σταθερής τηλεφωνίας φαίνεται να είναι η παροχή συνδρομητικών υπηρεσιών τηλεοπτικού περιεχομένου μέσω δορυφορικής ή IP τεχνολογίας. Μεταξύ 30-06-2013 και 30-06-2014, προστέθηκαν περί των 250.000 νέων πελατών στη συνδρομητική βάση των παρόχων. Η αύξη-

ση αυτή αποτυπώνεται κυρίως στη δορυφορική συνδρομητική τηλεόραση. Οι μεγάλοι πάροχοι τέτοιων υπηρεσιών συνήθως τις παρέχουν σε συνδυαστικά προϊόντα (bundled services) με υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας ή/και σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης. Σημειώνεται ότι στις 30-06-2014 οι συνδρομητές υπηρεσιών τηλεοπτικού περιεχομένου μέσω δορυφορικής ή IP τεχνολογίας έφθασαν τους 820.000. Αντίστοιχα, ισχυρός παράγοντας ανάπτυξης των παρόχων κινητής τηλεφωνίας είναι η ανάπτυξη της αγοράς κινητής ευρυζωνικότητας. Στα τέλη του 2014, οι συνδρομές κινητής τηλεφωνίας με ενεργή αξιοποίηση της κινητής ευρυζωνικότητας ανήλθαν σε 2,35 εκατ.

Το μέγεθος της ελληνικής τηλεπικοινωνιακής αγοράς το 2014 εκτιμάται ότι έχει συρρικνωθεί περαιτέρω κατά 3% σε σχέση με το 2013, ανερχόμενο περίπου στα 5,24 δισ. ευρώ<sup>7</sup>. Υπενθυμίζεται ότι το 2013 το μέγεθος της αγοράς ανήλθε στα 5,4 δισ. ευρώ έναντι 5,92 δισ. ευρώ το 2012. Ο αριθμός των σταθερών γραμμών στη χώρα μειώθηκε μεταξύ 2010 και 2014 από 5,3 εκατ. σε 4,78 εκατ. Το μερίδιο του ΟΤΕ στην αγορά πρόσβασης της σταθερής τηλεφωνίας μειώθηκε στο 58% στα μέσα του 2014 έναντι 60,9% που ήταν στα μέσα του 2013. Αναφορικά με την κινητή τηλεφωνία και σύμφωνα με στοιχεία του 2014, ο αριθμός των συνδέσεων ανήλθε

7. Τα μεγέθη βασίζονται σε εκτιμήσεις, καθώς κατά το χρονικό διάστημα της συγγραφής της Έκθεσης Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2014 δεν ήταν διαθέσιμα τα οικονομικά στοιχεία των παρόχων για το 2014.

σε 17,5 εκατ., εκ των οποίων τα 13 εκατ. ήταν ενεργές.

Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας ανήλθε σε 28,5% έναντι 26,3% στο τέλος του 2013, με 3.155.986 συνδέσεις έναντι 2.913.191 στο τέλος του 2013. Οι συνδυαστικές υπηρεσίες αποτελούν τα κυρίαρχα προϊόντα στην αγορά τηλεπικοινωνιών και προσφέρονται σε προσιτές τιμές, καθώς υπάρχει έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Το Δεκέμβριο του 2014, υπήρχαν 2.885.736 συνδρομητές σε υπηρεσίες double play και 171.873 συνδρομητές σε υπηρεσίες triple play έναντι 2.697.430 και 152.293 συνδρομητών αντίστοιχα το Δεκέμβριο του 2013. Η διείσδυση των υπηρεσιών IPTV και VoD είναι περιορισμένη όπως φαίνεται από τον αριθμό των triple play συνδρομητών. Όσον αφορά την κινητή ευρυζωνικότητα, η πληθυσμιακή κάλυψη σε δίκτυα δεύτερης γενιάς (2G) ανέρχεται σε 99,8%, σε τρίτης γενιάς (3G) στο 99% του πληθυσμού, ενώ το ποσοστό για τα δίκτυα τέταρτης γενιάς (4G) κυμαίνεται στο 70%. Ως αποτέλεσμα και σύμφωνα με στοιχεία Δεκεμβρίου 2014, 2.330.274 χρήστες αξιοποίησαν την κινητή ευρυζωνικότητα είτε μέσω κινητού τηλεφώνου, είτε μέσω κάποιας άλλης συσκευής.

Η φορητότητα στη σταθερή και στην κινητή τηλεφωνία μειώθηκε κατά 4,6% σε σχέση με το 2013, ωστόσο και το 2014 πάνω από ένα εκατ. αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας άλλαξαν πάροχο. Τα τέλη τερματισμού στην κινητή τηλεφωνία μειώθηκαν περίπου 6% στα 1,189 ευρώλεπτά από 1,269 ευρώλεπτά που ήταν το 2013, ενώ περαιτέρω μείωση

των τελών στα 1,103 ευρώλεπτά (πτώση περίπου 7%) ισχύει από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2015.

### **1.5.2. Η αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών**

#### **Στον κόσμο**

Η παγκόσμια ταχυδρομική αγορά σημείωσε αυξημένα έσοδα κατά 2,3%, το α' εξάμηνο του 2014, σύμφωνα με τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-IPC). Η άνοδος οφείλεται κατά κύριο λόγο στην ταχεία αύξηση του όγκου των δεμάτων, λόγω της ανόδου των πωλήσεων μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου παγκοσμίως, αλλά και στην εντατικοποίηση της προσπάθειας των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών για διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων τους.

Συγκεκριμένα, καταγράφηκε άνοδος 4,8% των εσόδων από τα δέματα και την express αλληλογραφία, εν συγκρίσει με το α' εξάμηνο του 2013, ενώ τα έσοδα του παραδοσιακού ταχυδρομείου παρέμειναν σταθερά.

Με σκοπό την ανταπόκριση στις νέες τάσεις και ανάγκες, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις προχωρούν σε εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση των διαδικασιών τους, παρέχοντας υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στους πελάτες, όπως η δυνατότητα εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου σε όλα τα στάδια διακίνησής του, η δυνατότητα παράδοσης σε καθορισμένο χρόνο και χώρο, η διευκόλυνση στην επιστροφή του ταχυδρομικού αντικείμενου, η διάθεση υπηρεσιών υβριδικού ταχυδρομείου κ.λπ.

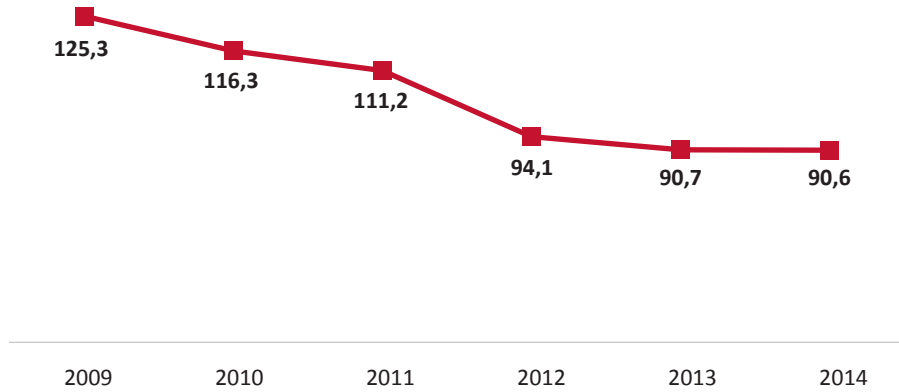
#### **Στην Ευρώπη**

Την τελευταία δεκαετία, η ταχυδρομική αγορά της ΕΕ έχει προχωρήσει, με γοργά βήματα, προς την απελευθέρωση, με τις ρυθμιστικές Αρχές των κρατών μελών να δίνουν έμφαση στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού, τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς όφελος του πελάτη. Η υποκατάσταση της αλληλογραφίας από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σε συνδυασμό με τη δυσχερή οικονομική συγκυρία των τελευταίων χρόνων, άσκησαν πιέσεις στα συνολικά μεγέθη της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς, στην οποία σύμφωνα με στοιχεία της PostEurop, η απασχόληση μειώθηκε κατά 30% την τελευταία δεκαετία, καθώς εκτιμάται πως «χάθηκαν» 375.000 θέσεις εργασίας. Την ίδια στιγμή, η αγορά του ηλεκτρονικού εμπορίου σημειώνει μεγάλη ανάπτυξη, δημιουργώντας ευκαιρίες για τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι συνθήκες στις ταχυδρομικές αγορές των κρατών μελών ποικίλλει σε μεγάλο βαθμό, τόσο ως προς το βαθμό έντασης του ανταγωνισμού, όσο και σε όρους ηλεκτρονικής υποκατάστασης, ψηφιοποίησης και ωριμότητας του ηλεκτρονικού εμπορίου. Προκειμένου να επιτευχθούν οι μελλοντικοί στόχοι και να διασφαλισθεί η πρόσβαση όλων των πολιτών σε σύγχρονες και προσιτές ταχυδρομικές υπηρεσίες, η ταχυδρομική αγορά θα πρέπει να συνεχίσει να επενδύει σε υποδομές, να ενθαρρύνει την καινοτομία και να βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.



**Διάγραμμα 1.2: Εξέλιξη δείκτη κύκλου εργασιών για την ταχυδρομική αγορά (έτος βάσης 2005)**



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

## Στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, ο κλάδος των ταχυδρομικών υπηρεσιών ακολουθεί την αρνητική τάση που επικρατεί σε όλους σχεδόν τους τομείς της οικονομίας, σημειώνοντας όμως χαμηλότερο ρυθμό μείωσης για το 2014 σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, όπως αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 1.2.

Το 2014, στην ελληνική ταχυδρομική αγορά δραστηριοποιήθηκαν 365 επιχειρήσεις ταχυμεταφορών υπό το καθεστώς Γενικής Άδειας και 11 με Ειδική Άδεια, πέραν των ΕΛΤΑ, έναντι 389 και επτά επιχειρήσεων αντίστοιχα, το 2013. Επισημαίνεται ότι τα ΕΛΤΑ, σύμφωνα με το Ν.4053/2012, δραστηριοποιούνται ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) μέχρι το 2028. Η αύξηση του αριθμού των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια οφείλεται, ως επί το πλείστον, στο πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς, από την 01-01-2013.

## 1.6. Δράσεις της ΕΕΤΤ εντός του 2014

Εντός του 2014 και με δεδομένο το δυσχερές -κυρίως από οικονομικής άποψης- περιβάλλον στην Ελλάδα, 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:

- **Συνέχιση λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ):** Εντός του 2014, ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε 10.883 γραπτά αιτήματα, καταγγελίες και παράπονα, εκ των οποίων το 85,87% αφορούσε υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, σταθερής τηλεφωνίας ή διαδικτύου, το 12,59% θέματα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και το 1,54% ταχυδρομικές υπηρεσίες.

- **Υποχρέωση των εταιριών κινητής τηλεφωνίας για απενεργοποίηση κλεμμένων συσκευών:** Με απόφασή της, η ΕΕΤΤ επέβαλε στους παρόχους την υποχρέωση απενεργοποίησης κλεμμένων συσκευών μέσω IMEI (International Mobile Equipment Identity), με στόχο την προστασία των καταναλωτών από το φαινόμενο της κλοπής συσκευών.

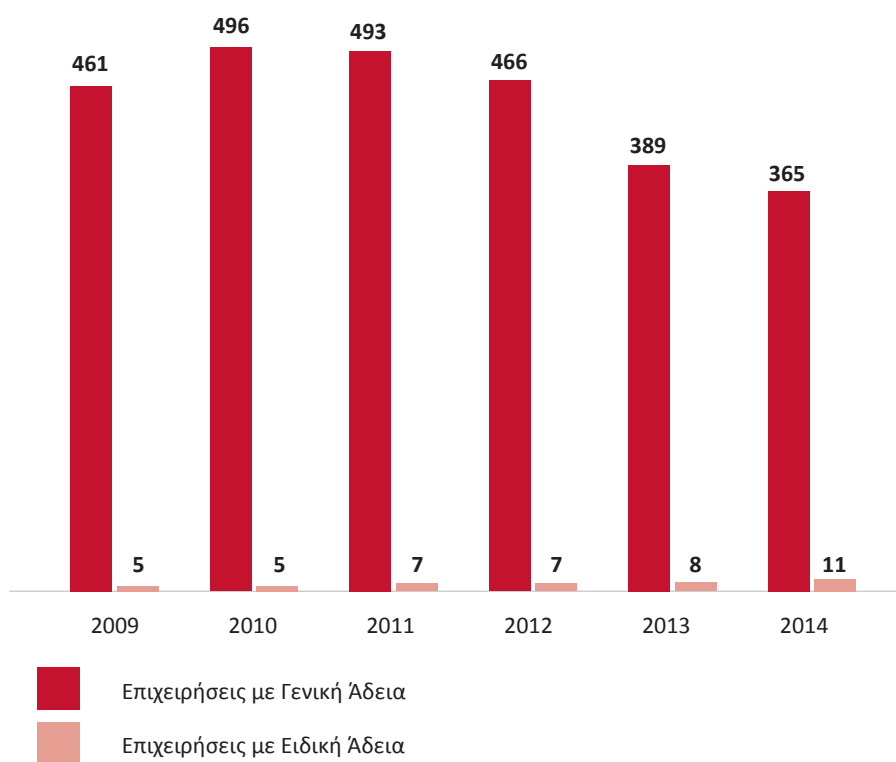
- **Συστηματική και διαρκή ενημέρωση για θέματα χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών:** Η ΕΕΤΤ εξέδωσε συστάσεις και ανακοινώσεις για θέματα όπως η χρήση Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), τα κριτήρια επιλογής υπηρεσιών τηλεφωνίας και Internet, οι όροι διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων κ.ά.

Στον τομέα τηλεπικοινωνιών, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε:

- **Πρωώθηση της ανάπτυξης των Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γε-**



**Διάγραμμα 1.3: Πλήθος ταχυδρομικών επιχειρήσεων (2009-2014)**



Πηγή: ΕΕΤΤ

νιάς: Η ΕΕΤΤ τροποποίησε διατάξεις της προσφοράς αναφοράς χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (ΧΕΠ) του ΟΤΕ με ένταξη σε αυτήν των διαδικασιών παροχής της υπηρεσίας χονδρικής εικονικά μερικά αποδεσμοποιητού βρόχου (EMA) ή virtual partial unbundled loop (VPU). Παράλληλα, προχώρησε στη διαβούλευση σχεδίου Κανονισμού συνεγκατάστασης για την υποχρέωση παροχής συνεγκατάστασης και από κοινού χρήσης διευκολύνσεων στην εγκατάσταση ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υψηλών ταχυτήτων προκειμένου να αποφευχθούν αλληλεπικαλύψεις στις επενδύσεις σε αυτά.

- *Μείωση στα ανώτατα όρια χονδρικών και λιανικών τιμών υπηρεσιών περιαγωγής:* Οι μειώσεις κυμαίνονται από 20,8% (πραγματοποίηση κλήσης) έως 55,6% (χρήση υπηρεσιών δεδομένων) και πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου ευρωπαϊκού Κανονισμού διεθνούς περιαγωγής. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ προέβη στην τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών σε σχέση με τις ρυθμιζόμενες υπηρεσίες περιαγωγής, υποχρεώνοντας κάθε πάροχο που επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί ως εναλλακτικός πάροχος περιαγωγής, να υπαχθεί σε καθοστώσ Γενικής Άδειας.
- *Ανάλυση των αγορών διασύνδεσης:* Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την εξέ-

ταση των χονδρικών αγορών διασύνδεσης, συμπεραίνοντας ότι αυτές εξακολουθούν να χαρακτηρίζονται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού και ορίζοντας τον ΟΤΕ ως πάροχο με σημαντική ισχύ τόσο στην αγορά εκκίνησης όσο και στην αγορά τερματισμού στο δίκτυό του. Παράλληλα, κάθε πάροχος υπηρεσιών χονδρικού τερματισμού ορίζεται ως πάροχος με σημαντική ισχύ στο δίκτυό του.

- *Θέματα Καθολικής Υπηρεσίας:* Η ΕΕΤΤ υπέβαλε εισήγηση προς το ΥΠΥΜΕΔ για τις περιπτώσεις καθορισμού του εύλογου αιτήματος με χρήση ασύρματων τεχνολογιών, γεγονός που θα επιφέρει σημαντικές μειώσεις στο κόστος υλοποίησης της ΚΥ και



έθεσε σε δημόσια διαβούλευση το τεύχος προκήρυξης για τη δημοπρασία επιλογής νέου παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας.

- **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.
- **Ανάπτυξη και λειτουργία της διαδικτυακής εφαρμογής «Μοντέλο Προκαταρκτικού Ελέγχου (Preliminary Test Module) Οικονομικών Προγραμμάτων» (mini model):** Η εφαρμογή επιτρέπει αφενός στο ΟΤΕ να διεξάγει προκαταρκτικό έλεγχο των οικονομικών του προγραμμάτων και αφετέρου στους εναλλακτικούς παρόχους να εξετάζουν την καταρχήν δυνατότητα αναπαραγωγής του εκάστοτε οικονομικού προγράμματος του ΟΤΕ. Η εν λόγω εφαρμογή συμβάλλει σημαντικά στην εμπέδωση της διαφάνειας και στη βελτίωση των όρων λειτουργίας της αγοράς.
- **Έκδοση νέου Κανονισμού για τη φορητότητα αριθμών:** Ο νέος Κανονισμός επιταχύνει το χρόνο εξέτασης και υλοποίησης των αιτήσεων φορητότητας, ενώ παράλληλα περιορίζει τους λόγους απόρριψής τους. Σημειώνεται ότι οι μεταφερθέντες αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας ξεπέρασαν σταθερά το 1 εκατ. και το 2014. Παράλληλα, με τη δημιουργία νέου διαδικτυακού τόπου

για τη φορητότητα αριθμών ([foritotita.gr](http://foritotita.gr)), οι πάροχοι δύναται πλέον να υποβάλουν ηλεκτρονικά τις αιτήσεις σύνδεσης στην ΕΒΔΑΦ, ενώ και οι καταναλωτές αποκτούν τη δυνατότητα ανεύρεσης του παρόχου για κάθε τηλεφωνικό αριθμό.

- **Επίβλεψη και βελτίωση των στοιχείων για τους δείκτες ποιότητας:** Τα στοιχεία 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.). Σημειώνεται ότι έχει παρατηρηθεί βελτίωση στη μέση ταχύτητα λήψης δεδομένων, ενώ η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατών κυμαίνεται σε πολύ υψηλά επίπεδα.
- **Ακεραιότητα δικτύων σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης:** Η ΕΕΤΤ υπέβαλε εισήγηση προς το ΥΠΥΜΕΔ για τον προσδιορισμό των ελάχιστων υποχρεώσεων με τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνιών, με στόχο τη διασφάλιση αφενός της μέγιστης δυνατής διαθεσιμότητας αυτών σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και αφετέρου την αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.
- **Διενέργεια ελέγχων και ακροάσεων:** Η ΕΕΤΤ πραγματοποιεί

ησε περίπου 240 ελέγχους σε εγκαταστάσεις παρόχων για την εφαρμογή του Κανονισμού φορητότητας, σε σημεία πώλησης (καταστήματα) των παρόχων υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και διαδικτύου για την εφαρμογή του Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Κώδικα Δεοντολογίας και σε αστικά κέντρα και υποδομές του ΟΤΕ για τις διαδικασίες παράδοσης τοπικών βρόχων, αλλά και διαχείρισης τυχόν βλαβών τους. Εντός του 2014, η ΕΕΤΤ προέβη επίσης σε 57 ακροάσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, βάσει των οποίων επιβλήθηκε ένα πρόστιμο, μία σύσταση και 55 λοιπές κυρώσεις/αποφάσεις.

Στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, η ΕΕΤΤ, το 2014, προχώρησε σε:

- **Αδειοδότηση δικτύων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής:** Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε 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 μέρος). Ο σχετικός διαγωνισμός ολοκληρώθηκε στις 07-02-2014 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 τιμή-

ματος 18,6 εκατ. ευρώ. Η σταδιακή έναρξη λειτουργίας σε 155 από τα 156 κέντρα εκπομπής με παράλληλη σταδιακή παύση των αντίστοιχων αναλογικών εκπομπών, ολοκληρώθηκε στις 21-02-2015, με χρονική απόκλιση από την προκαθορισμένη ημερομηνία (29-12-2014), για την οποία η DIGEA κλήθηκε σε ακρόαση. Σημειώνεται πως το τελευταίο κέντρο εκπομπής δεν έχει ενεργοποιηθεί εξαιτίας αντιδράσεων κατοίκων για τη λειτουργία του. Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε μετρήσεις και καταγραφές για την πληθυσμιακή κάλυψη και τη δυνατότητα λήψης ψηφιακού σήματος στις περιοχές που ολοκληρώθηκε η μετάβαση εντός του 2014, οι οποίες συνεχίζονται και το 2015.

- *Αδειοδότηση στις ζώνες των 800MHz (ψηφιακό μέρισμα) και 2,6GHz:* Η ΕΕΤΤ διενήργησε τη διαγωνιστική διαδικασία για τη χορήγηση νέων δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες των 800MHz και 2,6GHz, ολοκληρώνοντας το έργο διάθεσης του ψηφιακού μέρισματος. Σημειώνεται ότι πρόκειται για τη μεγαλύτερη –σε όρους ευρώς διατιθέμενου φάσματος– χορήγηση δικαιωμάτων για την ανάπτυξη δικτύων κινητών επικοινωνιών μέχρι σήμερα στην Ελλάδα. Ο σχετικός διαγωνισμός, στον οποίο συμμετείχαν οι εταιρίες COSMOTE, VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ και WIND, ολοκληρώθηκε στις 13-10-2014 και το συνολικό τίμημα ανήλθε σε 381,1 εκατ. ευρώ.
- *Αδειοδότηση ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών*

*στη ζώνη των 3,4–3,8GHz:* Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε, το Μάρτιο του 2014, τη διαγωνιστική διαδικασία 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. Στη διαδικασία, συμμετείχε μόνο η εταιρία ΟΤΕ και κατά συνέπεια δεν διενεργήθηκε δημοπρασία. Στην εταιρία ΟΤΕ κατακυρώθηκε ένα φασματικό τμήμα στη ζώνη των 3,4–3,6GHz με τίμημα 2,54 εκατ. ευρώ.

- *Επέκταση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών (ΣΗΛΥΑ):* Το ΣΗΛΥΑ, που λειτουργεί από τα τέλη του 2012, αποτελεί πολύτιμο εργαλείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και προϋπόθεση για την εφαρμογή της μονοαπευθυντικής διαδικασίας (one-stop shop) που βελτιώνει τη διαδικασία αδειοδότησης κατασκευών κεραιών. Κατά τη διάρκεια του 2014, υλοποιήθηκαν τεχνικές βελτιώσεις και επεκτάσεις του ΣΗΛΥΑ και εκδόθηκαν συνολικά 1.571 αποφάσεις για άδειες κατασκευής κεραιοσυστημάτων και πιστοποιητικά πληρότητας.
- *Ανάπτυξη συστήματος μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες:* Οι μετρήσεις που θα αφορούν ποιοτικά χαρακτηριστικά της σύνδεσης –όπως είναι το εύρος της κάλυψης ή η «πραγματική» ταχύτητα σε γεωγραφικές περιοχές και τοποθεσί-

ες ανά την επικράτεια– θα δημοσιεύονται μέσω Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ. Η ΕΕΤΤ υπέγραψε σύμβαση υλοποίησης με χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ και το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2015. Επίσης, η ΕΕΤΤ εκπόνησε μελέτη των διεθνών πρακτικών στις μετρήσεις των δεικτών ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- *Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σταθερής, κινητής και δορυφορικής υπηρεσίας:* Η ΕΕΤΤ προχώρησε στη χορήγηση ή την τροποποίηση 1.212 δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σταθερής υπηρεσίας, 95 δικαιωμάτων κινητής υπηρεσίας και 13 δικαιωμάτων για δορυφορικές υπηρεσίες.
- *Εποπτεία ραδιοφωνίας-τηλεόρασης:* Η ΕΕΤΤ έλεγξε 1.058 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 (ΡΤΤΕ):* Το 2014, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε 145 ελέγχους, με στόχο την προστασία των χρηστών και των νόμιμων δικτύων από επιζήμιες παρεμβολές. Παράλληλα, συμμετείχε ενεργά σε διεθνείς δράσεις όπως η ευρωπαϊκή εκστρατεία ελέγχων αναμεταδοτών κινητής τηλεφωνίας που κυκλοφορούν ευρέως στην ευρωπαϊκή αγορά.
- *Διενέργεια ακροάσεων σε θέματα φάσματος ραδιοσυχνότητας:*



Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 624 ακροάσεις, ως αποτέλεσμα των οποίων επιβλήθηκαν 488 πρόστιμα και δύο λοιπές κυρώσεις/αποφάσεις, απευθύνθηκαν 127 συστάσεις, ενώ σε επτά περιπτώσεις υπήρξε απαλλαγή.

Στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών, η δραστηριότητα της ΕΕΤΤ για το 2014, συνοψίζεται σε:

- **Έκδοση Κανονισμού για την πρόσβαση στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο:** Ο Κανονισμός καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις πρόσβασης των παρόχων με Ειδική Άδεια στο ταχυδρομικό δίκτυο του ΦΠΚΥ.
- **Έκδοση Κανονισμού για τη διανομή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ):** Ο Κανονισμός καθορίζει τις προϋποθέσεις για τη διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως 20 χγρ., που περιλαμβάνονται στην ΚΥ, ενώ, για πρώτη φορά, περιλαμβάνει ρυθμίσεις για την κατηγορία των μικροδεμάτων και τη διαχείρισή τους.
- **Προκήρυξη διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου για την έγκριση του νέου κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ:** Η ΕΕΤΤ προκήρυξε διαγωνισμό για την επιλογή αναδόχου για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε εξειδικευμένα θέματα αξιολόγησης και έγκρισης του νέου κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ. Ο διαγωνισμός κατακυρώθηκε το Δεκέμβριο του 2014.
- **Διενέργεια μετρήσεων ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας:** Τα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας της ΚΥ κατέδει-

ξαν ότι ο στόχος για επίδοση αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εσωτερικού εντός μίας εργάσιμης ημέρας επιτεύχθηκε κατά 87,3% και για την επίδοση εντός τριών εργάσιμων ημερών κατά 99,6%, ποσοστά που είναι εντός των προβλεπομένων υποχρεώσεων της ΚΥ.

- **Έκδοση απόφασης για τη σύσταση και λειτουργία συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά:** Η απόφαση καθορίζει τους κανόνες που διέπουν τη σύσταση και την έναρξη λειτουργίας ενιαίου συστήματος ηλεκτρονικής αποτύπωσης, συλλογής και διάθεσης στο κοινό των λιανικών τιμών και λοιπών χαρακτηριστικών των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ώστε οι τελικοί χρήστες να έχουν τη δυνατότητα να συγκρίνουν και να αξιολογούν ταχυδρομικές υπηρεσίες, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων.
- **Μελέτη για το ηλεκτρονικό εμπόριο:** Η ΕΕΤΤ αποφάσισε τη διεξαγωγή μελέτης για τις υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων, εξετάζοντας επίσης τις διεθνείς τάσεις και εξελίξεις του τομέα και προτείνοντας ενέργειες για την περαιτέρω ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα. Τα αποτελέσματα της μελέτης αναμένεται να εκδοθούν το α' εξάμηνο του 2015.
- **Ετήσια μελέτη της ταχυδρομικής αγοράς:** Στη μελέτη της ΕΕΤΤ παρουσιάστηκαν αναλυτικά οι εξελίξεις στην ελληνική ταχυδρομική αγορά, κατά τη διάρκεια του 2013, μέσα από την

ανάλυση οικονομικών μεγεθών και στοιχείων ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις του κλάδου.

- **Ανάπτυξη εφαρμογής για την ηλεκτρονική απόδοση τελών από παρόχους:** Η ΕΕΤΤ κατέστησε δυνατή την ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης απόδοσης τελών με επισύναψη των απαραίτητων συνοδευτικών στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, μέσω διαδικτυακής εφαρμογής.
- **Διεξαγωγή ελέγχων και ακροάσεων:** Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε 89 ελέγχους σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις, ενώ πραγματοποιήθηκαν 15 ακροάσεις για θέματα ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο, η ΕΕΤΤ:

- **Ανάπτυξη σημαντικής δραστηριότητας:** Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις δραστηριότητες 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.



# 2

## 2.1 Έσοδα

Τα έσοδα της ΕΕΤΤ 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 Νόμων<sup>8</sup> και των αντίστοιχων Κανονισμών, τα ακόλουθα τέλη για:

- Διάθεση Γενικών και Ειδικών Αδειών σε παρόχους δικτύων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

- Εκχώρηση και χρήση αριθμών.
- Εκχώρηση και χρήση ραδιοσυχνοτήτων.
- Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε ειδικά ραδιοδίκτυα.
- Διαχείριση και εκχώρηση ονομάτων χώρου (domain names).
- Αδειοδότηση 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 Εσόδων<sup>9</sup>. Ειδικότερα, το συνολικό ποσό που έχει εισπράξει η ΕΕΤΤ, από το 2006 έως σήμερα, ως απόρροια της επιβολής προστίμων, ανέρχεται σε 105.836.035,38 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

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

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



# ΕΤΗΣΙΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ως Ανεξάρτητη Αρχή, η ΕΕΤΤ διατηρεί διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, η οποία διασφαλίζεται από την είσπραξη τελών από τις υπόχρεες επιχειρήσεις-φορείς και εκπλειστηριασμάτων από διαγωνιστικές διαδικασίες και η οποία εγγυάται την απρόσκοπτη επιτέλεση των αρμοδιοτήτων της. Τα έσοδα της ΕΕΤΤ αποτελούν δημόσιο έσοδο. Βάσει του Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014), η Αρχή αποδίδει πλέον ετησίως (και όχι ανά διετία, όπως προβλεπόταν πριν) το 80% του θετικού της οικονομικού αποτελέσματος στον κρατικό προϋπολογισμό, αφαιρώντας το σύνολο των διοικητικών της δαπανών. Στο άρθρο 60 παρ. 8 του ίδιου νόμου προβλέπεται η απόδοση στον κρατικό προϋπολογισμό του αδιάθετου αποθεματικού της ΕΕΤΤ, ετών 1995 έως 2015, που ανέρχεται συνολικά στο ποσό των περίπου 114 εκατ. ευρώ. Έως σήμερα, η ΕΕΤΤ έχει συνολικά αποδώσει περίπου 1,5 δισ. ευρώ.

**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             |
| 2014          | 5,9             |
| <b>Σύνολο</b> | <b>105,8</b>    |

Πηγή: ΕΕΤΤ

**Πίνακας 2.2: Έσοδα κεφαλαίων (σε εκατ. ευρώ)**

| Έτος          | Τόκοι καταθέσεων | 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             |
| 2014          | 5,9              | 0,454             |
| <b>Σύνολο</b> | <b>74,8</b>      | <b>2,202</b>      |

Πηγή: ΕΕΤΤ

*Σημείωση: Οι διαχρονικές διακυμάνσεις στα ως άνω εισπραχθέντα ποσά αποδίδονται στη σημαντική χρονική υστέρηση ανάμεσα στο χρόνο υποβολής, εκδίκασης, είσπραξης ενός προστίμου, αλλά και στην επιβολή υψηλών προστίμων λόγω εξαιρετικών περιπτώσεων.*



υπερημερίας όπως αναλυτικότερα παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.2.

## 2.2. Έξοδα

Το συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ ανήλθε το 2014 στα 13.408.135,69 ευρώ, που προκύπτει κυρίως από έξοδα μισθοδοσίας, αμοιβές και έξοδα τρίτων (π.χ. μελέτες), έξοδα στέγασης και λοιπές δαπάνες. Υπογραμμίζεται ότι το συνολικό κόστος λειτουργίας της υπηρεσίας μειώθηκε στη διάρκεια της επταετίας 2008-2014 περίπου κατά 34% (Πίνακας 2.3), παρά τις συνεχώς αυξανόμενες αρμοδιότητες που αναλαμβάνει η Ρυθμιστική Αρχή.

Οι δαπάνες προϋπολογίζονται ετησίως από τις Διευθύνσεις και τα αυτοτελή Τμήματα της ΕΕΤΤ και εγκρίνονται από την Ολομέλεια της. Για τον έλεγχο κάθε δαπάνης τηρούνται οι διατάξεις του Κανονισμού Οικονομικής Διαχείρισης<sup>10</sup> και του Κανονισμού Διαχείρισης Δαπανών<sup>11</sup> 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 κατασταλτικό έλεγχο του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών και του Ελεγκτικού Συνεδρίου του Κράτους (έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος χρήσης 2013 και αναμένεται το πόρισμα ελέγχου).

## 2.3. Αποδόσεις από την ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό

Συνολικά, από το 2000 έως σήμερα η ΕΕΤΤ έχει αποδώσει περίπου 1,5 δισ. ευρώ στον κρατικό προϋπολογισμό και στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ). Οι αποδόσεις αυτές προέρχονται από το ετήσιο θετικό οικονομικό αποτέλεσμα και εκπλειστηριάσματα από διαγωνιστικές διαδικασίες.

Αναλυτικά:

Το θετικό οικονομικό αποτέλεσμα κάθε οικονομικού έτους, το οποίο προκύπτει από την οικονομική διαχείριση των ανωτέρω εσόδων μετά την αφαίρεση των συνολικών δαπανών της υπηρεσίας, αποδί-

δεται<sup>12</sup> ετησίως σε ποσοστό έως 80% στον κρατικό προϋπολογισμό ως δημόσιο έσοδο. Το υπόλοιπο του θετικού οικονομικού αποτελέσματος, που παραμένει στην ΕΕΤΤ, διατίθεται ως αποθεματικό για δαπάνες αρμοδιότητας της Γ. Γραμματείας Επικοινωνιών του ΥπΥΜεΔ με απόφαση του Υπουργού (ενδεικτικά, αναφέρονται δαπάνες που αφορούν σε μελέτες, συνέδρια, ταξίδια, συνδρομές κ.λπ.).

Για τη διετία 2012-2013, η ΕΕΤΤ απέδωσε το Μάιο του έτους 2014 στον κρατικό προϋπολογισμό το ποσό των 86.393.859,54 ευρώ, αυξάνοντας το συνολικό ποσό που έχει αποδώσει, μέσω θετικού οικονομικού αποτελέσματος, στο ύψος των 434.884.578,15 ευρώ (Πίνακας 2.4).

**Πίνακας 2.3: Συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)**

| Έτος | Συνολικό κόστος λειτουργίας |
|------|-----------------------------|
| 2008 | 20,3                        |
| 2009 | 19,4                        |
| 2010 | 17,7                        |
| 2011 | 15,8                        |
| 2012 | 14,4                        |
| 2013 | 13,8                        |
| 2014 | 13,4                        |

Πηγή: ΕΕΤΤ

10. ΦΕΚ 1391/Β/22-10-2001.

11. ΦΕΚ 1701/Β/18-12-2001.

12. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.6 του αρ.75 του Ν.4070/2012, όπως τροποποιήθηκε με το αρ. 60 του Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014).



**Πίνακας 2.4: Οικονομικό αποτέλεσμα & 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          | 33,5                  | 86,4                                 | Μάιος 2014      |
| <b>Σύνολο</b> |                       | <b>434,9</b>                         |                 |

Πηγή: ΕΕΤΤ

**Πίνακας 2.5: Αποδόσεις ΕΕΤΤ από εκπλειστηριάσματα (σε εκατ. ευρώ)**

| Εκπλειστηριασμοί (Εκχώρηση συχνοτήτων)               | Ποσό           | Χρόνος         |
|--|----------------|----------------|
| 3 <sup>ης</sup> UMTS / 2 <sup>ης</sup> DCS / GSM     | 644,1          | Αύγουστος 2001 |
| TETRA  | 2,8            | Ιούλιος 2002   |
| E-GSM  | 37,9           | Ιούλιος 2002   |
| Σταθερή ασύρματη πρόσβαση στα 3,5GHz                 | 16,2           | Ιούλιος 2006   |
| Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 900MHz και 1,8GHz   | 316,7          | Νοέμβριος 2011 |
| Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη 3,4-3,8GHz            | 2,4            | Απρίλιος 2014  |
| Χρήση ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής | 5,1            | Ιούλιος 2014   |
| Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 800MHz και 2,6GHz   | 114,3          | Οκτώβριος 2014 |
| <b>Σύνολο</b>  | <b>1.139,2</b> |                |

Πηγή: ΕΕΤΤ

# 3

## 3.1. Το ανθρώπινο δυναμικό

Παρότι οι αρμοδιότητες που ανατίθενται στην ΕΕΤΤ ολοένα αυξάνονται, ο αριθμός του προσωπικού παραμένει σταθερός. Στο τέλος του 2014, το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε στους 218 απασχολούμενους έναντι 214 το 2013.

Αναλυτικά, 207 εργαζόμενοι απασχολούνταν σε μόνιμη βάση (δηλ. κατείχαν οργανική θέση), πέντε εκ των θέσεων ευθύνης καλύφθηκαν από στελέχη εκτός ΕΕΤΤ με σύμβαση ορισμένου χρόνου, τρεις ήταν αποσπασμένοι αστυνομικοί που κάλυπταν τις σχετικές ανάγκες της εποπτείας φάσματος και τρεις ήταν ασκούμενοι δικηγόροι που κάλυπταν τις ανάγκες του νο-

Πίνακας 3.1: Κατηγοριοποίηση προσωπικού ΕΕΤΤ (2014)

| Κατηγορία Προσωπικού                     | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό (ΕΕΠ)      | 106        | 108        | 105        | 105        | 107        |
| Δικηγόροι με έμμισθη εντολή              | 0          | 0          | 7          | 7          | 7          |
| Τακτικοί υπάλληλοι (Δημ. Δικαίου & ΙΔΑΧ) | 98         | 98         | 100        | 99         | 98         |
| Αποσπασμένοι                             | 3          | 3          | 2          | 3          | 3          |
| Εποχικό προσωπικό/Πρακτική άσκηση        | 0          | 0          | 3          | 0          | 3          |
| Εξωτερικοί συνεργάτες                    | 17         | 10         | 0          | 0          | 0          |
| <b>Σύνολο</b>                            | <b>224</b> | <b>219</b> | <b>217</b> | <b>214</b> | <b>218</b> |

Πηγή: ΕΕΤΤ



## ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Η συνεχής ενίσχυση της επιχειρησιακής ικανότητας αποτελεί σταθερό στόχο της ΕΕΤΤ, αλλά και προϋπόθεση για την αποτελεσματική ανταπόκριση στις ολοένα αυξανόμενες αρμοδιότητές της. Αξιοποιώντας το άρτια καταρτισμένο προσωπικό και τους πόρους που διαθέτει, η Αρχή αναλαμβάνει συνεχώς νέες πρωτοβουλίες και δράσεις για τη βελτίωση της εσωτερικής της οργάνωσης και τη βέλτιστη χρήση των τεχνολογικών της μέσων, προς όφελος των καταναλωτών και της αγοράς.

μικού τμήματος. Ο αριθμός των απασχολούμενων ανά κατηγορία προσωπικού παρουσιάζεται αναλυτικά στον Πίνακα 3.1.

Από το 2000 που απέκτησε οντότητα, η ΕΕΤΤ έχει καταβάλει ιδιαίτερη προσπάθεια για την πλήρη στελέχυσή 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, το 2010 με τη σημαντική προσθήκη στο δυναμικό της ΕΕΤΤ, τόσο ειδικού επιστημονικού προσωπικού όσο και τακτικού, κυρίως μέσω της μεταφοράς διοικητικού προσωπικού από την πρώην Ολυμπιακή Αεροπορία, ο αριθμός εξωτερικών

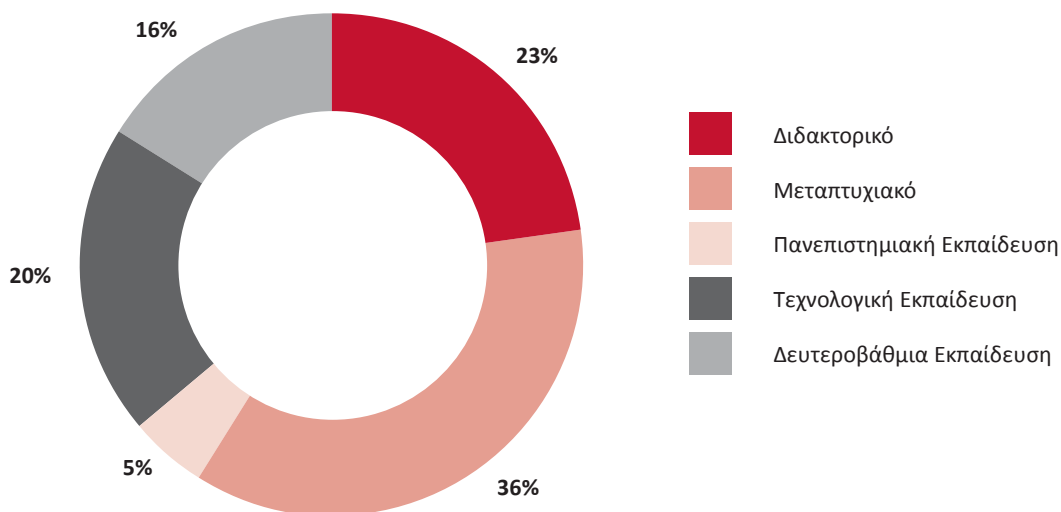
συνεργατών –οι οποίοι χρησιμοποιούνταν λόγω των χρονοβόρων διαδικασιών πλήρωσης θέσεων– μειώθηκε εντυπωσιακά και το 2012, όταν πλέον το νέο προσωπικό είχε ενταχθεί πλήρως στο δυναμικό της ΕΕΤΤ, εκμηδενίστηκε. Εντός του 2014, διενεργήθηκε και ολοκληρώθηκε η διαδικασία πλήρωσης των δεκατεσσάρων θέσεων ευθύνης της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την προκήρυξη 1/2014, κατόπιν λήψης των σχετικών αποφάσεων από την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ. Πέντε εκ των θέσεων ευθύνης καλύφθηκαν από στελέχη εκτός ΕΕΤΤ με σύμβαση ορισμένου χρόνου διάρκειας τριών ετών.

### 3.2. Επίπεδο εκπαίδευσης

Όπως φαίνεται από το Διάγραμμα 3.1, το 84% του προσωπικού είναι πτυχιούχοι ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ το 59% αυτών είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών. Στον Πίνακα 3.2, αποτυπώνεται η σύνθεση του προσωπικού της Αρχής ανά ειδικότητα και οργανωτική μονάδα.



**Διάγραμμα 3.1: Επίπεδο εκπαίδευσης προσωπικού (2014)**



Πηγή: ΕΕΤΤ

**Πίνακας 3.2: Κατανομή ειδικοτήτων & αριθμού προσωπικού ανά τμήμα (2014)**

| Ειδικότητες / Οργανωτική Μονάδα         | Γραμματεία Προεδρείου & Ολομέλειας | Δ/υση Τηλεπικοινωνιών | Δ/υση Φάσματος | Δ/υση Ταχυδρομείων | Δ/υση Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών | Τμ. Νομικών Υπηρεσιών | Τμ. Δημοσίων Σχέσεων | Τμ. Πληροφορικής | Σύνολο ανά Ειδικότητα |
|---|------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|---|-----------------------|----------------------|------------------|-----------------------|
| 1 Γραφείο Προέδρου                      | 3                                  | 0                     | 0              | 0                  | 0   | 0                     | 0                    | 0                | <b>3</b>              |
| 2 Διευθυντές                            | 0                                  | 1                     | 1              | 1                  | 1   | 0                     | 0                    | 0                | <b>4</b>              |
| 3 Προϊστάμενοι Τμημάτων                 | 0                                  | 3                     | 3              | 2                  | 1   | 1                     | 1                    | 1                | <b>12</b>             |
| 4 Μηχανικοί                             | 0                                  | 16                    | 58             | 0                  | 0   | 0                     | 0                    | 0                | <b>74</b>             |
| 5 Φυσικοί                               | 1                                  | 5                     | 4              | 0                  | 0   | 0                     | 0                    | 0                | <b>10</b>             |
| 6 Οικονομολόγοι                         | 0                                  | 6                     | 0              | 2                  | 0   | 0                     | 0                    | 0                | <b>8</b>              |
| 7 Κοστολόγοι                            | 0                                  | 4                     | 0              | 3                  | 0   | 0                     | 0                    | 0                | <b>7</b>              |
| 8 Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων      | 1                                  | 2                     | 0              | 2                  | 0   | 0                     | 0                    | 0                | <b>5</b>              |
| 9 Δημοσίων & Διεθνών Σχέσεων            | 0                                  | 0                     | 1              | 0                  | 0   | 0                     | 5                    | 0                | <b>6</b>              |
| 10 Πληροφορική                          | 0                                  | 2                     | 1              | 0                  | 0   | 0                     | 0                    | 6                | <b>9</b>              |
| 11 Στατιστικολόγοι                      | 0                                  | 1                     | 0              | 2                  | 0   | 0                     | 0                    | 0                | <b>3</b>              |
| 12 Λογιστές (ΤΕ Διοικητικού Λογιστικού) | 0                                  | 0                     | 0              | 0                  | 6   | 0                     | 0                    | 0                | <b>6</b>              |
| 13 Νομικοί                              | 1                                  | 0                     | 0              | 0                  | 0   | 15                    | 0                    | 0                | <b>16</b>             |
| 14 Διοικητικοί ΠΕ                       | 2                                  | 0                     | 2              | 1                  | 1   | 0                     | 0                    | 0                | <b>6</b>              |
| 15 Διοικητικοί ΤΕ                       | 1                                  | 2                     | 2              | 0                  | 6   | 0                     | 1                    | 0                | <b>12</b>             |
| 16 Διοικητικοί ΔΕ                       | 0                                  | 5                     | 0              | 0                  | 11  | 0                     | 0                    | 0                | <b>16</b>             |
| 17 Γραμματείς (Διοικητικοί ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ)  | 2                                  | 1                     | 2              | 1                  | 0   | 2                     | 0                    | 0                | <b>8</b>              |
| 18 Οδηγοί, αστυνομικοί κ.λπ.            | 0                                  | 0                     | 13             | 0                  | 0   | 0                     | 0                    | 0                | <b>13</b>             |
| <b>Σύνολο ανά Οργανική Μονάδα</b>       | <b>11</b>                          | <b>48</b>             | <b>87</b>      | <b>14</b>          | <b>26</b>                                 | <b>18</b>             | <b>7</b>             | <b>7</b>         | <b>218</b>            |

Πηγή: ΕΕΤΤ

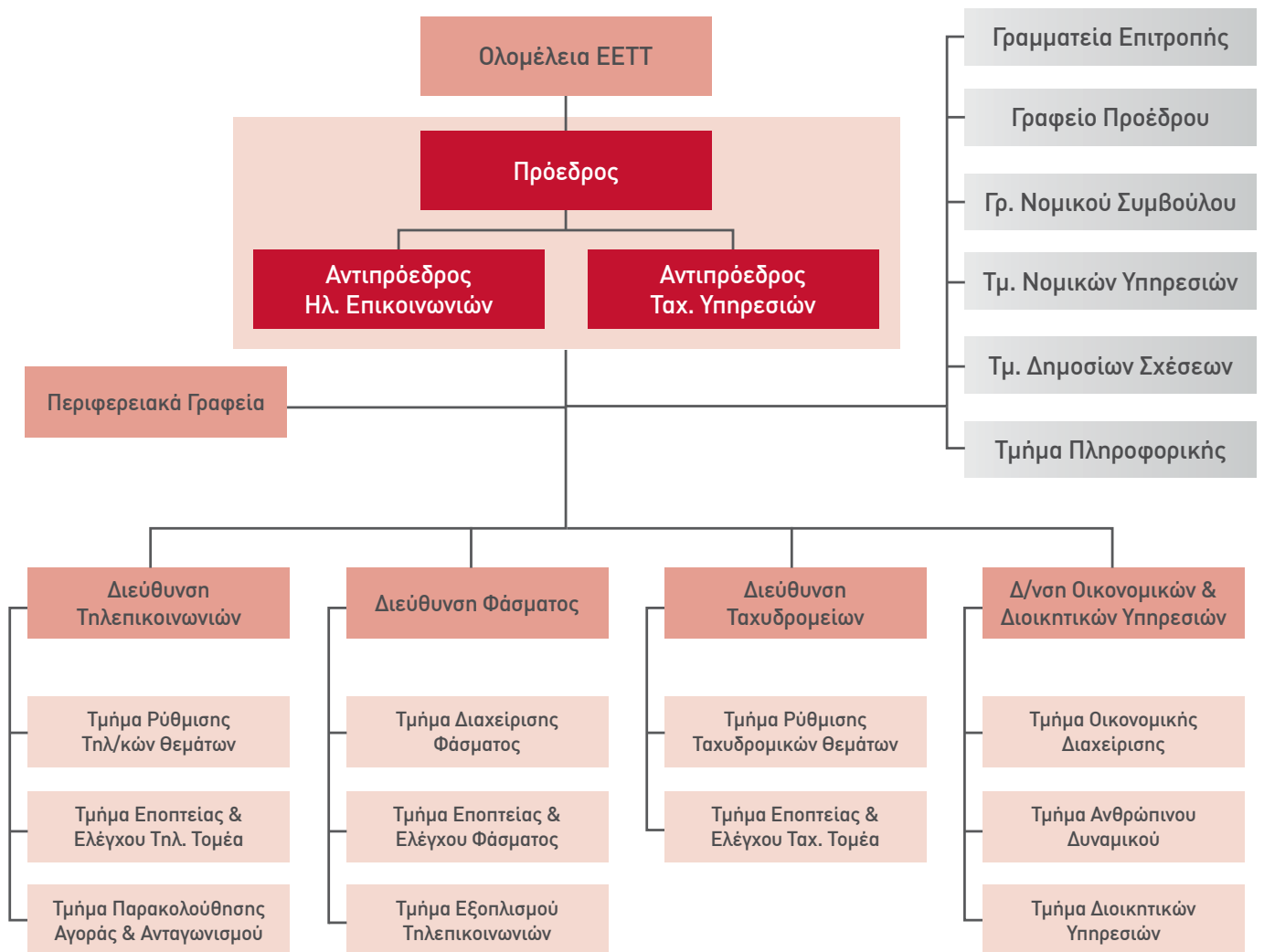
### 3.3. Οργάνωση

Η ΕΕΤΤ διαθέτει καθορισμένο οργανόγραμμα με σαφή προσ-

διορισμό καθηκόντων ανά θέση ευθύνης. Κάθε τμήμα έχει αποτυπωμένες τις διαδικασίες σε διαγράμματα ροής.

Η οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται αναλυτικά στο Διάγραμμα 3.2.

**Διάγραμμα 3.2: Οργανόγραμμα ΕΕΤΤ**



Πηγή: ΕΕΤΤ



### 3.4. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & διαφάνεια

Ως «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» (eGovernment) ορίζεται η εισαγωγή και χρήση τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, που αποσκοπούν στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και στην ενίσχυση της διαφάνειας. Οι στρατηγικοί στόχοι της ΕΕΤΤ για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι:

- Η ανάπτυξη και παροχή σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη και τους παρόχους.
- Η ανάπτυξη ολοκληρωμένων και διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων που επιτρέπουν τη συγκέντρωση, διαχείριση και διάθεση της πληροφορίας προς όφελος των παρόχων και των πολιτών.

Σε αυτό το πλαίσιο, το 2014 η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη και επέκταση, με ίδια μέσα και πόρους ως επί το πλείστον, πλήθους εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που διασφαλίζουν τη διαφάνεια για το έργο της Αρχής, βελτιώνουν την παραγωγικότητά της και διευκολύνουν τους παρόχους στις εποπτευόμενες αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές που ανέπτυξε ή βελτίωσε η ΕΕΤΤ εντός

του έτους, παρουσιάζονται στις επόμενες ενότητες.

#### 3.4.1 Εφαρμογές που ενισχύουν τη διαφάνεια

##### Εφαρμογή του προγράμματος

**Δι@ύγεια:** Ήδη από το 2010, η ΕΕΤΤ αναρτά στο Πρόγραμμα Δι@ύγεια, τις πράξεις των οποίων η δημοσίευση προβλέπεται στη σχετική νομοθεσία<sup>13</sup>. Τον Ιανουάριο του 2014, η Αρχή ολοκλήρωσε την αυτόματη διασύνδεση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ), το οποίο χρησιμοποιεί για τη διακίνηση εγγράφων της, με το πρόγραμμα Δι@ύγεια, ενώ από τον Ιούνιο του ίδιου έτους, η ΕΕΤΤ συνδέθηκε με το νέο πρόγραμμα Δι@ύγεια II, στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://diavgeia.gov.gr/f/eett>. Η Αρχή προχώρησε στην ανάπτυξη αυτοματοποιημένων διαδικασιών δημοσίευσης των πράξεων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νέου προγράμματος, από το ΣΗΔΕ και το Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης. Στις αρχές του επόμενου έτους, εκτιμάται ότι θα έχει ολοκληρωθεί η πλήρης αυτοματοποίηση της δημοσίευσης για όλα τα είδη πράξεων του Δι@ύγεια II.

Στη διάρκεια του έτους, αναρτήθηκαν 2.663 πράξεις της ΕΕΤΤ, οι οποίες αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, λοιπές ατομικές διοικητικές πράξεις (1.879 πράξεις), καθώς επίσης αναθέσεις έργων/προμηθειών, εγκρίσεις δαπανών, πράξεις

που αφορούν συλλογικά όργανα, επιτροπές, ομάδες εργασίας, ομάδες έργου, μέλη συλλογικών οργάνων, ανάληψη υποχρεώσεων, πράξεις που αφορούν μονομελές όργανο, συμβάσεις, κανονιστικές πράξεις, περιλήψεις διακηρύξεων, κατακυρώσεις διαγωνισμών, υπηρεσιακές μεταβολές, έγκριση προϋπολογισμού, ισολογισμό – απολογισμό κ.ά. Η πλειονότητα αυτών (τουλάχιστον 77%) αναρτήθηκαν στο Δι@ύγεια μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας.

##### Εμπλουτισμός του διαδικτυακού τύπου της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)):

Η ΕΕΤΤ συνέχισε τον εμπλουτισμό του διαδικτυακού της τύπου με περιεχόμενο και ηλεκτρονικές υπηρεσίες (βλ. Ενότητα 5.3.). Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία, ο διαδικτυακός τύπος της εντός του 2014, δέχτηκε 456.980 επισκέψεις από 246.134 μοναδικούς επισκέπτες. Η μέση μηνιαία επισκεψιμότητα αυξήθηκε κατά 12,85% σε σχέση με το 2013, ενώ παράλληλα οι μοναδικοί επισκέπτες αυξήθηκαν κατά 17,45%. Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν, κατά σειρά, η ενότητα με τα δελτία τύπου και τις ανακοινώσεις στην αγγλική γλώσσα, η ενότητα για τους καταναλωτές και κυρίως τα θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η μηχανή αναζήτησης, η φόρμα υποβολής καταγγελίας, η αναζήτηση καταχωρητών ονομάτων χώρου [.gr] και οι online εφαρμογές. Ιδιαίτερως δημοφιλείς ήταν επίσης

13. Ν.3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Δι@ύγεια» και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 112/Α/13-07-2010) όπως τροποποιήθηκε από το Ν.4210/2013 «Ρυθμίσεις Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 254/Α/21-11-2013), που ενισχύει θεσμικά των ανάρτηση των πράξεων.

Εικόνα 3.1: Εφαρμογές στο www.eett.gr για τους παρόχους



οι συχνές ερωτήσεις για τη φορητότητα αριθμών, η ενότητα που απευθύνεται στους παρόχους και αφορά τις τηλεπικοινωνίες, οι συχνές ερωτήσεις για τις κατασκευές κεραιών, οι ημερήσιες διατάξεις Ολομέλειας και οι συχνές ερωτήσεις για τις ΥΠΠ. Μεταξύ των εγγράφων που παρέχει ο διαδικτυακός τόπος στους επισκέπτες, τις περισσότερες λήψεις (downloads) είχαν τα αποτελέσματα του δείκτη ποιότητας H01 για τη διαθεσιμότητα και χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.

### 3.4.2 Εφαρμογές που απευθύνονται στους παρόχους

#### Επέκταση Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατα-

**σκευών Κεραιών (ΣΗΛΥΑ):** Πρόκειται για διαδικτυακή εφαρμογή στο πλαίσιο της 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 2014 παρατίθενται στην ενότητα 7.2.1.

#### Λογισμικό για τη διεξαγωγή διαγωνιστικής διαδικασίας στις ζώνες των 800MHz και 2,6GHz:

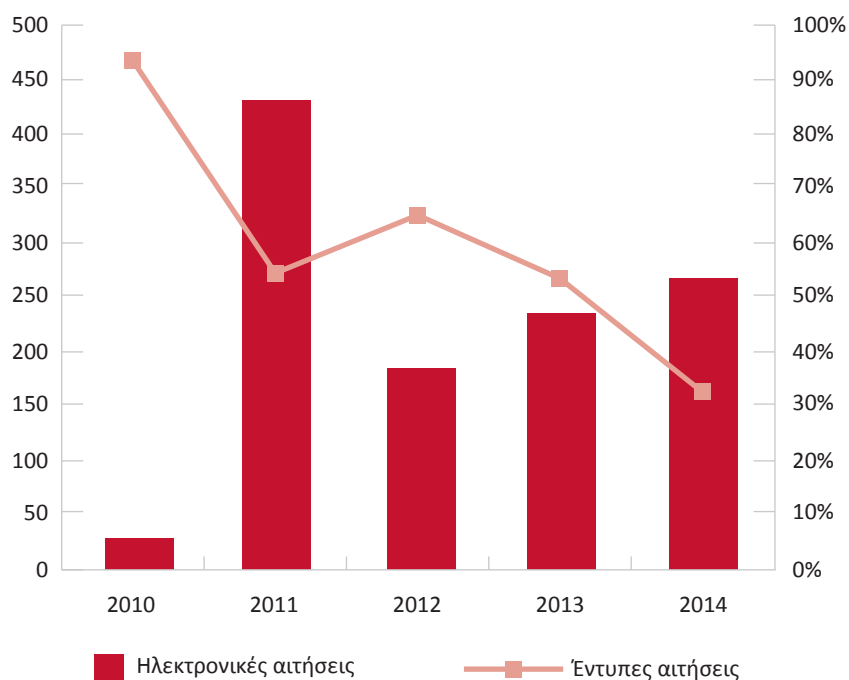
Πρόκειται για το λογισμικό με το οποίο η ΕΕΤΤ υποστήριξε, με επιτυχία, την ηλεκτρονική δημοπρασία για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις φασματικές περιοχές των 800MHz και 2,6GHz.

#### Χορήγηση βεβαιώσεων Γενικής Άδειας:

Οι πάροχοι μπορούν πλέον να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήσεις και συνοδευτικά έγγραφα που αφορούν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στο Διάγραμμα 3.3 παρουσιάζεται η εξέλιξη του αριθμού των ηλεκτρονικών αιτήσεων σε σύγκριση με τον αριθμό των αιτήσεων που υποβάλλονται εγγράφως από το έτος 2010 που λειτούργησε η εφαρμογή. Στόχος είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση και η ταχύτερη διεκπεραίωση των αιτημάτων των παρόχων. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ συνεχίζει να βελτιώνει και να εμπλουτίζει την εφαρμογή και πλέον οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μπορούν



**Διάγραμμα 3.3: Ποσοστό ηλεκτρονικών αιτήσεων**



Πηγή: ΕΕΤΤ

να αποκτούν βεβαίωση κατοχής Γενικής Άδειας άμεσα χωρίς να απαιτείται έγγραφη κατάθεση αίτησης στην ΕΕΤΤ.

**Χορήγηση βεβαιώσεων ονομάτων χώρου (domain names):** Οι κάτοχοι ονομάτων χώρου έχουν πλέον τη δυνατότητα να αποκτούν βεβαίωση καταχώρησης, απευθυνόμενοι στους καταχωρητές στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχουν δηλώσει. Η εφαρμογή, μέσω της οποίας χορηγούνται οι βεβαιώσεις, είναι διαθέσιμη σε όλους τους καταχωρητές ονομάτων χώρου.

**Διαδικτυακή υποβολή ετήσιων τελών ταχυδρομικών υπηρεσιών:** Η ΕΕΤΤ προσέθεσε στη διαδικτυακή εφαρμογή της για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της δήλωσης ετήσιων τελών (βλ. Ενότητα 8.3.2).

**Σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ»:** Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών από καταναλωτές, «ΕΡΜΗΣ», είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή που απευθύνεται σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό να βελτιώνει και να επιταχύνει την εξυπηρέτηση των καταναλωτών που απευθύνονται στην Αρχή. Με το σύστημα «ΕΡΜΗΣ», η καταγγελία υποβάλλεται άμεσα στον πάροχο και ο καταναλωτής ενημερώνεται ηλεκτρονικά για την παραλαβή της από τον πάροχο, ενώ τηρείται ιστορικό. Η έναρξη λειτουργίας του «ΕΡΜΗΣ» πραγματοποιήθηκε τον Ιανουάριο του 2015.

### 3.4.3 Εφαρμογές για εσωτερική αξιοποίηση από την ΕΕΤΤ

**Εμπλουτισμός της Γνωσιακής Πύλης (Intranet):** Το 2014, η ΕΕΤΤ συνέχισε να αξιοποιεί τη Γνωσιακή

Πύλη (Intranet) που τέθηκε σε λειτουργία το προηγούμενο έτος και έκτοτε αποτελεί την κύρια πλατφόρμα ενημέρωσης, επικοινωνίας και διάχυσης της γνώσης εντός της ΕΕΤΤ. Το Μάιο, προστέθηκε λειτουργία ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων από το προσωπικό προς τη Δ/ση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών με δυνατότητα επισύναψης εγγράφων. Επίσης, τον ίδιο μήνα και για λόγους διευκόλυνσης των χρηστών, κατά την αναζήτηση νέας πληροφορίας, η αρχική σελίδα εμπλουτίστηκε με κατάλογο των πιο πρόσφατων αναρτήσεων («What's new»), ο οποίος ενημερώνεται αυτόματα. Τον Ιούνιο, προστέθηκε εύχρηστο εργαλείο ανάρτησης και αναζήτησης μικρών αγγελιών.

**Εργαλείο «Διαχείρισης Γνώσης»:** Το Νοέμβριο, η ΕΕΤΤ, αναγνωρίζοντας τη σημασία της



«γνώσης»<sup>14</sup> ως άυλου πόρου, ενσωμάτωσε στη Γνωσιακή Πύλη ένα εργαλείο «Διαχείρισης Γνώσης»<sup>15</sup>, το οποίο (βλ. Εικόνα 3.2):

1. Παρέχει δυνατότητες συγκέντρωσης και οργάνωσης της γνώσης που είναι διάσπαρτη στις οργανικές μονάδες. Κάθε εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να αναρτήσει γνωσιακό υλικό, να το δομήσει σε καταλόγους/υποκαταλόγους και να το επικαιροποιήσει, τηρώντας το ιστορικό των προηγούμενων εκδόσεων.
2. Προσφέρει στο σύνολο του προσωπικού άμεση πρόσβαση στο αναρτημένο γνωσιακό υλικό. Παρέχει σειριακή πλοήγηση (δηλαδή από κατάλογο σε υποκατάλογο κ.ο.κ.), καθώς και ένα ισχυρό εργαλείο αναζήτησης με λέξεις-κλειδιά. Η αναζήτηση δεν περιορίζεται στο αναρτημένο υλικό, αλλά επεκτείνεται και σε άλλους διαδικτυακούς τόπους (π.χ. της ΕΕ, του BEREC κ.λπ.), καθώς και στον εξυπηρετητή αρχείων (file server) της ΕΕΤΤ, εξασφαλίζοντας πρόσβαση αποκλειστικά σε εξουσιοδοτημένους χρήστες, ήτοι στελέχη της ΕΕΤΤ με τα κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης. Ο χρήστης δύναται να θέσει φίλτρα αναζήτησης στα μεταδεδομένα<sup>16</sup> και να

περιορίσει την αναζήτηση σε συγκεκριμένους διαδικτυακούς τόπους. Ακόμα, παρέχεται προηγμένη αναζήτηση «boolean search», που επιτρέπει στους χρήστες να συνδυάσουν λέξεις-κλειδιά με λογικούς τελεστές (όπως «and» και «or») για να επιτύχουν τα πλέον σχετικά αποτελέσματα (βλ. Εικόνα 3.3).

Η διάχυση της γνώσης στην ΕΕΤΤ αναμένεται να συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και στη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων.

#### **Περιβάλλον επιχειρηματικής ευφυΐας με χρήση τεχνολογιών Business Intelligence:**

Το Νοέμβριο του 2014, η ΕΕΤΤ έθεσε σε λειτουργία υποδομή επιχειρηματικής ευφυΐας για την παρακολούθηση, από μέρους της διοίκησης, στατιστικών στοιχείων που συντελούν στη λήψη αποφάσεων.

Στο πλαίσιο αυτού του έργου, η διοίκηση της ΕΕΤΤ σχεδίασε έναν αριθμό πληροφοριακών μονάδων οι οποίες περιέχουν, με συνοπτικό τρόπο, τις κρίσιμες πληροφορίες που αφορούν την πορεία επίλυσης των υποθέσεων της. Παράλληλα, καθορίστηκαν οι βασικοί δείκτες απόδοσης (Key Performance Indicators-KPI) της ΕΕΤΤ σε συμφωνία με το επιχειρησιακό σχέδιο και το όραμά της, ενώ σχεδιάστη-

κε η άντληση δεδομένων από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) της ΕΕΤΤ σε μια ξεχωριστή «αποθήκη» δεδομένων (data warehouse). Τα δεδομένα αυτά αποθηκεύτηκαν σε μορφή (multi-dimensional cube format), που επιτρέπει, αφενός, την ταχεία ανάκτηση συγκεντρωτικών πληροφοριών και αφετέρου, την αναζήτηση αναλυτικών πληροφοριών (με «drill-down» μετάβαση) μέχρι το επίπεδο της συγκεκριμένης υπόθεσης. Παράλληλα, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν εξατομικευμένοι πληροφοριακοί πίνακες για κάθε στέλεχος με τη μορφή «dashboard» (ταμπλό) και με σκοπό οι πληροφορίες να:

- είναι σχετικές με το αντικείμενο του κάθε στελέχους,
- είναι ακριβείς,
- παρουσιάζουν ιστορικές τάσεις των βασικών δεικτών απόδοσης της ΕΕΤΤ,
- είναι εύκολα προσβάσιμες και υπό τη μορφή διαγραμμάτων,
- είναι διαθέσιμες σε πραγματικό χρόνο.

Ως αποτέλεσμα αυτού του έργου, η διοίκηση της ΕΕΤΤ διαθέτει πλέον τα κατάλληλα εργαλεία για να εντοπίζει έγκαιρα περιοχές που παρουσιάζουν τυχόν καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση των υποθέσεων και να προχωρά άμεσα σε διορθωτικές κινήσεις.

14. «Γνώση» είναι η πληροφορία που είναι διαθέσιμη στον κατάλληλο τόπο, χρόνο, πλαίσιο και τρόπο σε όσους τη χρειάζονται για να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

15. «Διαχείριση Γνώσης» είναι η στρατηγική που βοηθά έναν οργανισμό να αναγνωρίζει, συλλέγει, αποθηκεύει, οργανώνει και επικοινωνεί πληροφορίες, με τρόπο ώστε να αυξάνει την απόδοση και αποτελεσματικότητά του στην εξεύρεση λύσεων, στη διαδικασία μάθησης, στο στρατηγικό σχεδιασμό και στη λήψη αποφάσεων.

16. Μεταδεδομένα (μετάφραση του όρου metadata, ο οποίος σχηματίζεται από την ελληνική λέξη «μετά» και τη λατινική λέξη «data» δηλ. «δεδομένα») είναι δεδομένα που περιγράφουν άλλα δεδομένα. Ενδεικτικά, τα μεταδεδομένα ενός αρχείου είναι ο τύπος, ο συντάκτης, η ημερομηνία τελευταίας τροποποίησης κ.λπ.



Εικόνα 3.2: Σελίδα από τη «Διαχείριση Γνώσης»



Εικόνα 3.3: Σύνοψη αναζήτησης στη «Διαχείριση Γνώσης»



the  $\mathbb{R}^n$ -valued function  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (1) if and only if  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2).

Let us assume that  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2). Then, for any  $t \in \mathbb{R}$ , we have

$$\mathbf{f}(t) = \mathbf{f}(0) + \int_0^t \mathbf{f}'(s) ds = \mathbf{f}(0) + \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

Since  $\mathbf{f}$  is a solution of the system (2), we have  $\mathbf{f}(0) = \mathbf{0}$ . Therefore, we have

$$\mathbf{f}(t) = \int_0^t \mathbf{A}(s) \mathbf{f}(s) ds.$$

# 4

## 4.1. Αδειοδότηση δικτύων επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης

### Η διαγωνιστική διαδικασία και τα οφέλη

Το 2013, το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥΜεΔ) ξεκίνησε με τη συνδρομή της ΕΕΤΤ, ως ο Ν.4070/2012 ορίζει, το σχεδιασμό και την υλοποίηση της διαγωνιστικής διαδικασίας για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για δίκτυα επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, σηματοδοτώντας την οριστική μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή τηλεόραση και υλοποιώντας μία διε-

θνή υποχρέωση της χώρας<sup>17</sup>. Κατά το σχεδιασμό της διαδικασίας και σε συνεχή επικοινωνία με τη ΓΔ Ανταγωνισμού (DG Competition) και τη ΓΔ Επικοινωνιακών Δικτύων (DG Connect) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η ΕΕΤΤ διαμόρφωσε και διαβουλευτήκε τις προτάσεις της, λαμβάνοντας υπόψη το ευρωπαϊκό πλαίσιο και με γνώμονα τη βέλτιστη χρήση φάσματος και την απόδοσή του στους παρόχους κινητής τηλεφωνίας μέσω νέας διαγωνιστικής διαδικασίας (ψηφιακό μέρισμα) με σκοπό την ανάπτυξη προηγμένων δικτύων και υπηρεσιών κινητής ευρυζωνικότητας (4G/LTE) προς τον καταναλωτή.

Συγκεκριμένα, η διαγωνιστική διαδικασία για την αδειοδότηση παρόχων δικτύου επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης που πραγματοποιήθηκε από την ΕΕΤΤ:

- Διασφάλισε χωρίς περιορισμούς το δικαίωμα κάθε ενδιαφερόμενου να υποβάλει προσφορά μέσω μίας ανοικτής και διεθνώς αναγνωρισμένης διαγωνιστικής διαδικασίας, όπως ορίζει το ευρωπαϊκό πλαίσιο και μετά από δημόσια διαβούλευση του τεύχους προκήρυξης. Η διαδικασία προέβλεπε τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης φάσματος για 14 δικαιώματα (ένα εθνικό και 13 περιφερεια-

17. Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μεταφορών, δημοσίων έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), άρθρο 21, παρ. 16.



# ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΙ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ ΦΑΣΜΑΤΟΣ ΡΑΔΙΟΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ

Εντός του 2014, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε τρεις διαγωνιστικές διαδικασίες. Η πρώτη αφορούσε την αδειοδότηση δικτύων επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης, η δεύτερη την αδειοδότηση στις ζώνες των 800MHz (ψηφιακό μέρισμα) και 2,6GHz και η τρίτη την αδειοδότηση στη ζώνη των 3,4–3,8GHz. Οι δημοπρασίες φάσματος της ΕΕΤΤ αποτελούν παραδείγματα αποτελεσματικής αξιοποίησης ενός σπάνιου εθνικού πόρου, μέσα από διαφανείς διαδικασίες, βάσει χρονοδιαγραμμάτων και σε συνεχή διάλογο με την αγορά, την ΕΕ και την Πολιτεία.

κά) βάσει οικονομικής προσφοράς και ανεξαρτήτως του αριθμού των συμμετεχόντων στη δημοπρασία.

- Η τιμή εκκίνησης καθορίστηκε από ειδική ομάδα εργασίας του ΥπΥΜεΔ (Αρ. 36075/1138/19-07-2013 απόφαση του Υφυπουργού ΥΜεΔ) στην οποία συμμετείχαν επιστήμονες του ΥπΥΜεΔ, του Υπουργείου Οικονομικών και της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τις αρχές της νομιμότητας και με βάση διεθνώς αναγνωρισμένη μεθοδολογία που εφαρμόζεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ).
- Εξασφάλισε το δικαίωμα πρόσβασης στην ψηφιακή τηλεοπτική ενημέρωση και ψυχαγωγία, επιβάλλοντας στον πάροχο δικτύου, την υποχρέωση μεταφο-

ράς κάθε αδειοδοτημένου περιεχομένου, την υποχρέωση ανάπτυξης δικτύου σε όλη την επικράτεια με πληθυσμιακή κάλυψη >95% και πρόβλεψη για μεγαλύτερη πληθυσμιακή κάλυψη με τοποθέτηση αναμεταδοτών, την υποχρέωση κοστοστρέφειας, την υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης και την υποχρέωση ελέγχου τιμών (διατίμηση) στις χρεώσεις για όλους τους μεταδιδόμενους τηλεοπτικούς σταθμούς (εθνικούς και περιφερειακούς). Εξασφάλισε επίσης την υποχρεωτική μετάδοση των περιφερειακών τηλεοπτικών καναλιών, δεδομένου ότι δεν υπήρξε σχετικό επενδυτικό ενδιαφέρον για καμία περιφερειακή περιοχή της ελληνικής επικράτειας.

Τερματίστηκε έτσι το μεταβατικό καθεστώς όπου δεν υπήρχαν αδειοδοτημένοι πάροχοι επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης και δεν καταβαλόταν τίμημα για τη χρήση των συχνοτήτων με αρνητικό αποτέλεσμα για τα δημόσια έσοδα. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ:

- Υποχρέωσε, βάσει του τεύχους προκήρυξης, τον πάροχο εθνικού δικτύου να αποκτήσει τα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την ευρυεκπομπή περιφερειακής εμβέλειας καταβάλλοντας την τιμή εκκίνησης για όλες τις περιφέρειες για τις οποίες δεν υπήρχε επενδυτικό ενδιαφέρον (π.χ., νησιωτικές περιοχές του Αιγαίου και άλλες ακριτικές περιοχές) (παρ. 7.7.1 τεύχους προκήρυξης).



- Επέβαλε στον πάροχο δικτύου, έλεγχο τιμών στις χρεώσεις για τους εθνικούς και περιφερειακούς τηλεοπτικούς σταθμούς, σύμφωνα με τεχνοοικονομικό μοντέλο το οποίο διαβουλευτήκε, αλλά και την υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ των τηλεοπτικών καναλιών (ποιότητα υπηρεσίας, χρόνος εξυπηρέτησης, τιμολόγηση, νέες υπηρεσίες).

### Αποτέλεσμα της διαγωνιστικής διαδικασίας

Η διαγωνιστική διαδικασία της ΕΕΤΤ για την ανάπτυξη δικτύου επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης ολοκληρώθηκε στις 07-02-2014. 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, σύμφωνα με τους όρους του διαγωνισμού, υπερθεματιστής για τα δικαιώματα του εθνικού δικτύου και για τα δικαιώματα των δικτύων περιφερειακής εμβέλειας έναντι συνολικού τιμήματος 18,6 εκατ. ευρώ.

### Ανάπτυξη δικτύου (roll-out) επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης

Εντός του 2014 και μετά την υπογραφή της σχετικής σύμβασης για την παραχώρηση των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, ξεκίνησε η ανάπτυξη του δικτύου που, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση του χάρτη συχνοτήτων (ΚΥΑ 42800/05-10-2012), περιλαμβάνει την ανάπτυξη 156 κέντρων εκπομπής σε συγκεκριμένα σημεία με πληθυσμιακή κάλυψη 96,2% και επιπλέον προέβλεψε σταθμούς συμπληρωματικής κάλυψης, εφόσον απαιτηθούν.

Τα εν λόγω δικαιώματα τροποποιήθηκαν αναγκαστικά από την ΕΕΤΤ δύο φορές, στις 30-04-2014 και στις 04-09-2014. Η πρώτη τροποποίηση<sup>18</sup> (συνεπεία της αντίστοιχης τροποποίησης της σχετικής υπουργικής απόφασης<sup>19</sup>) προέκυψε μετά από τη διαπίστωση ότι ο δίαυλος 54 που διατίθεται για την ανάπτυξη δικτύων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής στην περιφερειακή ζώνη ΠΖ-1, στην περιοχή απονομής 1 (Έβρος) ήταν κατειλημμένος από εκπομπές προερχόμενες από την Τουρκία, οπότε αντικαταστάθηκε από τον, επίσης

κατοχυρωμένο για τη χώρα, δίαυλο 56, που προβλεπόταν στο χάρτη συχνοτήτων.

Η δεύτερη τροποποίηση<sup>20</sup> προέκυψε κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης και αφορούσε την αναγκαία τροποποίηση της συνάρτησης από την οποία προκύπτει το ανώτατο τίμημα ανά Mbps που ο κάτοχος των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων μπορεί να χρεώνει σε κάθε πάροχο περιεχομένου περιφερειακής εμβέλειας. Η ανάγκη για τροποποίηση προέκυψε λόγω της χορήγησης του συνόλου των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων περιφερειακής κάλυψης σε έναν και μόνο πάροχο, ελλείψει ενδιαφέροντος από τους περιφερειακούς παρόχους δικτύου. Ως αποτέλεσμα αυτής της εξέλιξης, η ελληνική επικράτεια αντιμετωπίζεται ως μία περιφερειακή ζώνη.

Επίσης, η ΕΕΤΤ προέβη, μετά από συνεννόηση με το ΥΠΥΜΕΔ, στην εκχώρηση αναγνωριστικών στοιχείων για την πληροφορία συγκεκριμένου προγράμματος (Program Specific Information-PSI) στους παρόχους δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής ΝΕΡΙΤ και DIGEA. Η εκχώρηση κρίθηκε απα-

18. Απόφαση ΕΕΤΤ 716/3/30-04-2014 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 707/2/13-02-2014 «Χορήγηση στην εταιρία με την επωνυμία «ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΤΑΔΟΣΕΩΝ» και το διακριτικό τίτλο «DIGEA-ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΑΕ» δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής για την εγκατάσταση, λειτουργία και εκμετάλλευση δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και την παροχή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών».

19. Απόφαση του Υπουργού ΥΜεΔ με αρ. 68148/2461/20-12-2013 «Τροποποίηση της υπ' αριθμ. οικ. 45858/1799/Φ150 απόφασης του Υφυπουργού ΥΜεΔ «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 3275/Β/23-12-2013) όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την υπουργική απόφαση 50270/1466/29-08-2014 (ΦΕΚ 2364/Β/03-09-2014).

20. Απόφαση ΕΕΤΤ 731/2/04-09-2014 «Τροποποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 716/3/30-04-2014 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 707/2/13-02-2014 «Χορήγηση στην εταιρία με την επωνυμία «ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΤΑΔΟΣΕΩΝ» και το διακριτικό τίτλο «DIGEA-ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΑΕ» δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής για την εγκατάσταση, λειτουργία και εκμετάλλευση δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και την παροχή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών».

ραίτητη για την ορθή λειτουργία των δικτύων ψηφιακής ευρυεκπομπής, καθώς και για την αποφυγή προβλημάτων συντονισμού με σήματα ψηφιακής ευρυεκπομπής από τις όμορες χώρες.

Βάσει της υποχρέωσής του, ο πάροχος δικτύου, κατά το χρονικό διάστημα από την έναρξη ισχύος των δικαιωμάτων μέχρι την πλήρη ανάπτυξη του δικτύου, υποχρεούται να υποβάλλει εκθέσεις για την ανάπτυξη του δικτύου προς την ΕΕΤΤ, το αργότερο εντός αποκλειστικής προθεσμίας 10 εργάσιμων ημερών από την παρέλευση της ημερομηνίας παύσης αναλογικών εκπομπών.

Οι εκθέσεις του παρόχου δικτύου αναφέρουν:

- τους εγκατεστημένους σταθμούς και τους σταθμούς συμπληρωματικής κάλυψης και τα τεχνικά χαρακτηριστικά αυτών,
- τους χάρτες πραγματικής ραδιοκάλυψης του δικτύου σε ηλεκτρονική μορφή ανά περιοχή απονομής και συνολικά για το δίκτυο,
- αναφορά των πόλεων, χωριών και οικισμών με πληθυσμό άνω των 500 κατοίκων που βρίσκονται εντός της περιοχής κάλυψης μέχρι τη δεδομένη χρονική στιγμή,
- το μέσο όρο ροής δεδομένων ανά είδος περιεχομένου/υπηρεσίας (video και ήχος, δεδομένα, υπηρεσίες διαδικτύου, πρόσθετες υπηρεσίες) ανά μήνα.

Η σταδιακή έναρξη λειτουργίας σε 155 από 156 κέντρα εκπομπής με παράλληλη σταδιακή παύση των αντίστοιχων αναλογικών εκπομπών ολοκληρώθηκε

στις 21-02-2015, με χρονική απόκλιση από την προκαθορισμένη ημερομηνία (29-12-2014). Για την καθυστέρηση της ολοκλήρωσης, ο πάροχος δικτύου κλήθηκε σε ακρόαση από την ΕΕΤΤ. Σημειώνεται πως το τελευταίο κέντρο εκπομπής δεν έχει ενεργοποιηθεί, καθώς η δημοτική αρχή δεν επέτρεψε την εγκατάστασή του εξαιτίας αντιδράσεων των κατοίκων.

### **Μετρήσεις και έλεγχοι από την ΕΕΤΤ για την ομαλή μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή τηλεόραση**

Στο πλαίσιο των εποπτικών αρμοδιοτήτων της για την ομαλή μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή τηλεόραση και σύμφωνα με τους όρους της διαγωνιστικής διαδικασίας, η ΕΕΤΤ, από το καλοκαίρι του 2014 όταν ξεκίνησε η πρώτη μετάβαση, πραγματοποίησε με φορητό εξειδικευμένο εξοπλισμό, λεπτομερείς και εντατικές μετρήσεις και καταγραφές για την πληθυσμιακή κάλυψη και τη δυνατότητα λήψης ψηφιακού σήματος σε κάθε περιοχή όπου ολοκληρωνόταν η μετάβαση.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των μετρήσεων, η πληθυσμιακή κάλυψη, ως επί το πλείστον, ταυτίζεται με τα όσα προβλέπει ο χάρτης συχνοτήτων (ΚΥΑ 42800/05-10-2012), ενώ σε κάποιες περιπτώσεις διαπιστώθηκε δυνατότητα λήψης του επίγειου ψηφιακού σήματος και σε περιοχές που δεν περιλαμβάνονταν στο χάρτη. Στις περιπτώσεις που παρατηρήθηκε ελλιπής κάλυψη σε σχέση με την προβλεπόμενη από το χάρτη συχνοτήτων, η ΕΕΤΤ

προχώρησε στις δέουσες διοικητικές ενέργειες.

Επισημαίνεται, ότι βάσει των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων που έχουν χορηγηθεί στον πάροχο που ανακηρύχθηκε υπερθεματιστής μετά από τη διαγωνιστική διαδικασία της ΕΤΤΤ, αυτός υποχρεούται να παρέχει σε εθνικό επίπεδο, πληθυσμιακή κάλυψη τουλάχιστον 95%, ποσοστό το οποίο είναι από τα υψηλότερα της Ευρώπης για ιδιωτική επίγεια ψηφιακή τηλεόραση, ενώ βάσει του σχεδιασμού του χάρτη συχνοτήτων, μπορεί να επιτευχθεί πληθυσμιακή κάλυψη 96,2%.

Η ΕΕΤΤ προέβη στην καταγραφή επιτυχούς δυνατότητας λήψης επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης, σε περιοχές στην Στερεά Ελλάδα, την Πελοπόννησο, τη Θράκη, την Ανατολική Μακεδονία, το Βόρειο Αιγαίο και μέρος της Δυτικής Ελλάδας, η μετάβαση των οποίων ολοκληρώθηκε εντός του 2014.

Η Αρχή θα συνεχίσει να επιβλέπει και να ελέγχει τη συμμόρφωση του παρόχου με τις συμβατικές υποχρεώσεις πληθυσμιακής κάλυψης, παρεμβαίνοντας στην περίπτωση αποκλίσεων από τα προβλεπόμενα στο χάρτη συχνοτήτων, με σκοπό την επιτυχή ολοκλήρωση της ψηφιακής μετάβασης της χώρας. Η ΕΕΤΤ επίσης ενημερώνει το εθνικό μητρώο συχνοτήτων με τις ψηφιακές εκπομπές που έχουν ενεργοποιηθεί.

*Περισσότερες πληροφορίες για τους ελέγχους της ΕΕΤΤ αναφορικά με την ψηφιακή τηλεοπτική εκπομπή παρυσιάζονται στην Ενότητα 7.1.7.*



## 4.2. Αδειοδότηση στις ζώνες των 800MHz (ψηφιακό μέρισμα) και 2,6GHz

Στις 13-10-2014, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε με επιτυχία, τη διαγωνιστική διαδικασία για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις φασματικές περιοχές των 800MHz (ψηφιακό μέρισμα) και 2,6GHz. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη μέχρι σήμερα –σε όρους εύρους του διατιθέμενου φάσματος– χορήγηση δικαιωμάτων για την ανάπτυξη δικτύων κινητών επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Με τη διεξαγωγή της διαγωνιστικής διαδικασίας, ολοκληρώθηκε το έργο της Πολιτείας για τη διάθεση του ψηφιακού μερίσματος που ξεκίνησε το Μάιο του 2013. Με στόχο την αποδοτικότερη αξιοποίηση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, ενός σπάνιου εθνικού πόρου, τέθηκαν οι βάσεις για τη μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή τηλεοπτική εκπομπή και την απόδοση του απελευθερωμένου από την αναλογική τηλεόραση φάσματος στη ζώνη των 800MHz στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την εμπορική ανάπτυξη σύγχρονων υπηρεσιών στις κινητές επικοινωνίες, χωρίς τεχνολογικούς περιορισμούς (δίκτυο Long Term Evolution-LTE ή οποιοδήποτε άλλο).

Συνολικά, κατακυρώθηκε στις εταιρίες COSMOTE, VODAFONE-PANAFON και WIND όλο το διαθέσιμο φάσμα και στις δύο ζώνες.

## Σχεδιασμός της διαγωνιστικής διαδικασίας

Το Μάιο του 2014, ύστερα από αρκετούς μήνες προετοιμασίας, τόσο σε τεχνικό όσο και σε διαχειριστικό επίπεδο, αλλά και συνεργασίας με εμπλεκόμενους φορείς (ΥΠΑ, Ένοπλες Δυνάμεις) και κατόπιν έγκρισης του Υπουργού ΥΜεΔ, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την εξέταση της αναγκαιότητας του περιορισμού του αριθμού των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 800MHz και 2,6GHz και τη διαδικασία χορήγησής τους, ταυτόχρονα και με το σχέδιο του τεύχους προκήρυξης.

Την 01-08-2014, υφισταμένης της σχετικής υπουργικής απόφασης<sup>21</sup> για τον περιορισμό του αριθμού των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις εν λόγω ζώνες, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε το τεύχος προκήρυξης<sup>22</sup>, που οριστικοποίησε τη διαγωνιστική διαδικασία, λαμβάνοντας υπόψη και τις θέσεις των ενδιαφερομένων παρόχων.

Η διαγωνιστική διαδικασία της ΕΕΤΤ ήταν σύμφωνη με το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο και ειδικότερα με τις αναθεωρημένες Οδηγίες Πλαίσιο και Αδειοδότησης δικτύων και υπηρεσιών (2002/21/EK και 2002/20/EK αντίστοιχα) και είχε ως σκοπό:

- 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 ανταγωνιστικότητας τιμών και ποιότητας,
- την ισότιμη, συμμετρική και χωρίς διακρίσεις αντιμετώπιση των υφιστάμενων παρόχων και τυχόν νεοεισερχομένων όσον αφορά τη δυνατότητα πρόσβασης σε απελευθερωμένο φάσμα,
- την εξεύρεση της καλύτερης δυνατής λύσης για την αποτίμηση και αποδοτική αξιοποίηση του φάσματος, που αποτελεί ένα σπάνιο εθνικό πόρο, λαμβάνοντας υπόψη και τα θέματα συνύπαρξης με σημαντικές χρήσεις σε γειτονικές ζώνες (ψηφιακή τηλεόραση για τα 800MHz, συστήματα αεροναυτικής ραδιοπλοήγησης για τα 2,6GHz).

## Διεξαγωγή και αποτέλεσμα της διαγωνιστικής διαδικασίας

Η διαγωνιστική διαδικασία πραγματοποιήθηκε στις 13-10-2014, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα που καθορίστηκε με βάση διεθνείς και ευρωπαϊκές δεσμεύσεις της χώρας, οι οποίες όριζαν την απονομή του ψηφιακού μερίσματος στους παρόχους κινητής τηλεφωνίας έως την 01-11-2014 και

21. Απόφαση του Υπουργού ΥΜεΔ με αρ. 46281/1334/31-07-2014 «Περιορισμός και διαδικασία χορήγησης δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 800MHz και 2600MHz για την παροχή δημόσιων δικτύων ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 2109/Β/01-08-2014).

22. Απόφαση ΕΕΤΤ 729/2/01-08-2014 «Έγκριση τεύχους προκήρυξης για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 800MHz και 2600MHz».



αφορούσε την απονομή συνολικά 24 τμημάτων ραδιοσυχνοτήτων:

- έξι (6) τμήματα εύρους 2x5MHz στη ζώνη των 800MHz με τιμή εκκίνησης 51,5 εκατ. ευρώ/τμήμα,
- δεκατέσσερα (14) τμήματα εύρους 2x5MHz στη ζώνη των 2,6GHz με τιμή εκκίνησης 4,7 εκατ. ευρώ/τμήμα,
- τέσσερα (4) τμήματα εύρους 10MHz στη ζώνη των 2,6GHz με τιμή εκκίνησης 1,3 εκατ. ευρώ/τμήμα.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε περιελάμβανε δύο στάδια. Κατά το πρώτο στάδιο, οι τρεις εταιρίες που συμμετείχαν στη διαδικασία έλαβαν στην τιμή εκκίνησης από ένα (1) φασματικό τμήμα στη ζώνη των 800MHz, εύρους 2x5MHz. Το τίμημα που καταβλήθηκε σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας και από τις τρεις εταιρίες ανήλθε στα 154,5 εκατ. ευρώ. Στο δεύτερο στάδιο, διενεργήθηκε δημοπρασία 10 γύρων για το υπόλοιπο διαθέσιμο φάσμα στη ζώνη των 800MHz και όλο το διαθέσιμο φάσμα στη ζώνη των 2,6GHz.

Σημειώνεται ότι σύμφωνα με το σχεδιασμό της δημοπρασίας, υπήρχε περιορισμός στον αριθμό των χορηγηθέντων φασματικών τμημάτων σε κάθε φασματική περιοχή. Ειδικά για τη φασματική περιοχή των 2,6GHz, υπήρχε μέγιστο επιτρεπτό φασματικό εύρος 70MHz. Με αυτό τον περιορισμό, η διαδικασία της δημοπρασίας ολοκληρώθηκε μετά το πέρας του τέταρτου γύρου, ενώ έμεινε αδιάθετο φάσμα εύρους 20MHz στη ζώνη των 2,6GHz. Κατόπιν διερεύνησης ενδιαφέροντος των

εταιριών για το αδιάθετο φάσμα, ήρθη ο περιορισμός, με αποτέλεσμα την ολοκλήρωση της δημοπρασίας μετά από έξι επιπλέον γύρους και τη χορήγηση όλων των φασματικών τμημάτων.

Συνολικά, κατακυρώθηκαν στις τρεις συμμετέχουσες εταιρίες τα ακόλουθα φασματικά τμήματα με διάρκεια χρήσης από 01-11-2014 έως 28-02-2030:

- COSMOTE: Δύο (2) τμήματα στη ζώνη των 800MHz, εύρους 2x5MHz, και οκτώ (8) τμήματα στη ζώνη των 2,6GHz, έξι (6) εύρους 2x5MHz και δύο (2) εύρους 10MHz, με συνολικό τίμημα 134,788 εκατ. ευρώ.
- VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ: Δύο (2) τμήματα στη ζώνη των 800MHz, εύρους 2x5MHz, και έξι (6) τμήματα στη ζώνη των 2,6GHz, τέσσερα (4) εύρους 2x5MHz και δύο (2) εύρους 10MHz, με συνολικό τίμημα 124,501 εκατ. ευρώ.
- WIND: Δύο (2) τμήματα στη ζώνη των 800MHz, εύρους 2x5MHz, και τέσσερα (4) τμήματα στη ζώνη των 2,6GHz, εύρους 2x5MHz, με συνολικό τίμημα 121,825 εκατ. ευρώ.

#### **Οφέλη της διαγωνιστικής διαδικασίας**

- Σε δημοσιονομικό επίπεδο, εξασφαλίστηκε τίμημα ύψους 381,11 εκατ. ευρώ.
- Σε επίπεδο αγοράς, η χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες των 800MHz και 2,6GHz αποτελεί αποφασιστικό βήμα για την ανάπτυξη νέων ασύρματων τεχνολογιών για δίκτυα κινητής

τηλεφωνίας τέταρτης γενιάς (4G) που υποστηρίζουν καινοτόμες υπηρεσίες επικοινωνίας, πρόσβασης, περιεχομένου και μεταφοράς ευρυζωνικών δεδομένων.

- Για τους καταναλωτές, τα οφέλη είναι ιδιαιτέρως σημαντικά, καθώς με την ανάπτυξη δικτύων κινητής τηλεφωνίας τέταρτης γενιάς (4G) θα μπορούν να απολαμβάνουν σύγχρονες ευρυζωνικές υπηρεσίες, αξιοποιώντας στο έπακρο τις δυνατότητες που παρέχει σήμερα η τεχνολογία.
- Για τη χώρα, η ανάπτυξη προηγμένων επικοινωνιών αναμένεται να οδηγήσει στη δημιουργία νέων, σύγχρονων υποδομών τόσο στις πόλεις όσο και σε νησιωτικές και αγροτικές περιοχές, συμβάλλοντας στην προσπάθεια για εξάλειψη του «ψηφιακού χάσματος».

#### **4.3. Αδειοδότηση στη ζώνη των 3,4-3,8GHz**

Στις 17-03-2014, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε τη διαγωνιστική διαδικασία για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,4-3,8GHz. Στη διαδικασία, συμμετείχε μόνο η εταιρία ΟΤΕ και κατά συνέπεια δεν διενεργήθηκε δημοπρασία. Στην εταιρία ΟΤΕ κατακυρώθηκε το φασματικό τμήμα 3,440-3,470GHz ζευγάρι με 3,540-3,570GHz με τίμημα 2,542 εκατ. ευρώ και έναρξη χρήσης στις 16-08-2016. Τα τμήματα φάσματος της ζώνης των 3,4-3,8GHz, που δεν χορηγήθηκαν, είναι δυνατό να χορηγηθούν στο μέλλον με νέα διαδικασία, η οποία όμως,



**Πίνακας 4.1. Αποτελέσματα διαγωνιστικής διαδικασίας στις ζώνες 800MHz και 2,6GHz (σε εκατ. ευρώ)**

| Ζώνη 800MHz  |                  |                 |
|--|------------------|-----------------|
| Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων  | Υπερθεματιστής   | Εκπλειστηρίασμα |
| Δύο (2) φασματικά τμήματα εύρους 2x5MHz                              | COSMOTE          | 103,00          |
| Δύο (2) φασματικά τμήματα εύρους 2x5MHz                              | VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ | 103,10          |
| Δύο (2) φασματικά τμήματα εύρους 2x5MHz                              | WIND             | 103,01          |
| <b>Σύνολο</b>  |                  | <b>309,11</b>   |
| Ζώνη 2,6GHz  |                  |                 |
| Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων  | Υπερθεματιστής   | Εκπλειστηρίασμα |
| Έξι (6) φασματικά τμήματα εύρους 2x5MHz και δύο (2) εύρους 10MHz     | COSMOTE          | 31,79           |
| Τέσσερα (4) φασματικά τμήματα εύρους 2x5MHz και δύο (2) εύρους 10MHz | VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ | 21,40           |
| Τέσσερα (4) φασματικά τμήματα εύρους 2x5MHz                          | WIND             | 18,81           |
| <b>Σύνολο</b>  |                  | <b>72,00</b>    |
| <b>Γενικό σύνολο</b>   |                  | <b>381,11</b>   |

Πηγή: EETT

όπως ορίζει το τεύχος προκήρυξης, μπορεί να πραγματοποιηθεί μετά το Μάρτιο 2016.

Το τεύχος προκήρυξης<sup>23</sup> της διαγωνιστικής διαδικασίας είχε δημοσιευθεί στις 18-02-2014, σε συνέχεια δύο δημόσιων διαβουλεύσεων, που διεξήχθησαν το 2013 για την αποτύπωση των αναγκών της αγοράς και σχετικής υπουργικής απόφασης<sup>24</sup>.

Από την πλευρά της, η EETT επεδίωξε την έγκαιρη ολοκλήρωση

της διαδικασίας, έχοντας παράσχει στους παρόχους πλήρη ενημέρωση, αλλά κυρίως τη δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους μέσω των δημόσιων διαβουλεύσεων, ενώ η διαγωνιστική διαδικασία σχεδιάστηκε ώστε να εκτελεστεί, εφόσον απαιτείτο από τον αριθμό συμμετεχόντων, από την EETT με δικά της στελέχη και ίδιους πόρους. Επίσης, το Νοέμβριο 2014, η EETT, με απόφασή της, όρισε διαδικασία παράτασης των δικαιωμάτων χρήσης ραδιο-

συχνοτήτων που είναι σε ισχύ στη ζώνη των 3,4-3,6GHz και λήγουν πριν τις 16-08-2016<sup>25</sup>.

Σημειώνεται ότι η ζώνη των 3,4-3,8GHz 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).

23. Απόφαση EETT 707/01/13-02-2014 «Έγκριση τεύχους προκήρυξης για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,4-3,8GHz».

24. Απόφαση του Υπουργού ΥΜεΔ με αρ. 7349/218/12-02-2014 «Περιορισμός του αριθμού των προς παροχή δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη 3,4-3,8GHz, καθορισμός του είδους της διαγωνιστικής διαδικασίας σύμφωνα με το άρθρο 23 του Ν.4070/2012 και τροποποίηση της υπουργικής απόφασης με αριθμό 29913/1196/2006 περί του περιορισμού του αριθμού των δικαιωμάτων χρήσης σταθερής ασύρματης πρόσβασης» (ΦΕΚ 350/Β/14-02-2014).

25. Απόφαση EETT 739/1/06-11-2014 «Διαδικασία παράτασης χορηγηθέντων δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη 3,4-3,6GHz για την παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών».



# 5

## 5.1. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ)

Αξιοποιώντας την πολυετή του εμπειρία, ο 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 2014, ο ΤΕΚ κατέγραψε και διαχειρίστηκε 10.883 γραπτές καταγγελίες (έναντι 12.015 το προηγούμενο έτος, μείωση δηλ. κατά 9,42%), εκ των οποίων το 85,87% αφορούσε υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, σταθερής τηλεφωνίας ή διαδικτύου, το 12,59% θέματα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και

το 1,54% ταχυδρομικές υπηρεσίες (Πίνακας 5.1).

Η συνολική εικόνα για την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 5.2, σύμφωνα με το οποίο, το 2014 τα καταγεγραμμένα αιτήματα/καταγγελίες σημείωσαν ελαφρή μείωση της τάξης του 10%, με το μέσο μηνιαίο αριθμό να ανέρχεται σε 906 από 1.001 το 2013.

Το 2014, το 40,70% των καταγγελιών για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αφορούσε θέματα τοπικού βρόχου (π.χ., βλάβες, ακυρώσεις σύνδεσης, αμφισβήτηση χρεώσεων, ελλιπή εξυπηρέτηση συνδρομητών, αυθαίρετες ενεργοποιήσεις συνδέσεων, χρεώσεις από ΥΠΠ, απορρίψεις αιτημάτων φορητότητας κ.ά.) και περίπου το 29,87% σχετιζόταν με θέματα στα-

θερής τηλεφωνίας (π.χ., βλάβες, αμφισβήτηση χρεώσεων, καθυστέρηση ενεργοποίησης, ακυρώσεις). Ο αριθμός 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 1.370 γραπτές καταγγελίες για ραδιοηλεκτροπτικά ζητήματα και κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Αναλυτική κατηγοριοποίηση παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 5.6.

Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ έλαβε 168 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες, εκ των οποίων το 57,14% αφορούσε προβλήματα στην παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) (όπως



# ΜΕ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η ενημέρωση και η πρόαση των συμφερόντων του καταναλωτή αποτελούν κορυφαίες προτεραιότητες για την ΕΕΤΤ. Στο πλαίσιο αυτό και εντός του 2014, η Αρχή διαχειρίστηκε 10.883 γραπτά αιτήματα, καταγγελίες και παράπονα μέσω του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ), ενώ ανέλαβε σημαντικές πρωτοβουλίες και ανέπτυξε διαδικτυακές εφαρμογές που παρέχουν σύγχρονες υπηρεσίες στον πολίτη.

προβλήματα διανομής, πλημμελής εξυπηρέτηση, καθυστέρηση επίδοσης αντικειμένων, απώλεια ή ζημία ταχυδρομικών αντικειμένων). Οι καταγγελίες για υπηρεσίες ταχυμεταφορών αφορούσαν κατά κανόνα πλημμελή εξυπηρέτηση, καθώς και θέματα καθυστέρησης και διανομής. Αναλυτική κατηγοριοποίηση των γραπτών καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 5.7.

Παρότι οι έγγραφες καταγγελίες σημείωσαν μείωση σε σχέση με το 2013, αυτό δεν αποτυπώνεται στη διαχείρισή τους προς όφελος του καταναλωτή –όπως αποτυπώνεται και στους σχετικούς δείκτες (Διάγραμμα 5.8)– καθώς ο καταναλωτής παραλαμβάνει την απάντηση της καταγγελίας από τον πάροχο σε 20 εργάσιμες ημέ-

ρες από την ημερομηνία αποστολής της στην ΕΕΤΤ.

Με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της διαδικασίας, η ΕΕΤΤ σχεδίασε και υλοποίησε ένα ηλεκτρονικό σύστημα με την επωνυμία «ΕΡΜΗΣ», μέσω του οποίου η καταγγελία προς τον πάροχο δημοσιεύεται άμεσα. Πληροφορίες για το «ΕΡΜΗΣ» παρουσιάζονται στην Ενότητα 3.4.2.

## Δείκτες Ποιότητας

Η ΕΕΤΤ παρακολουθεί συστηματικά και βελτιώνει τις υπηρεσίες που προσφέρει ο ΤΕΚ προς τους καταναλωτές, βάσει των ακόλουθων δεικτών ποιότητας:

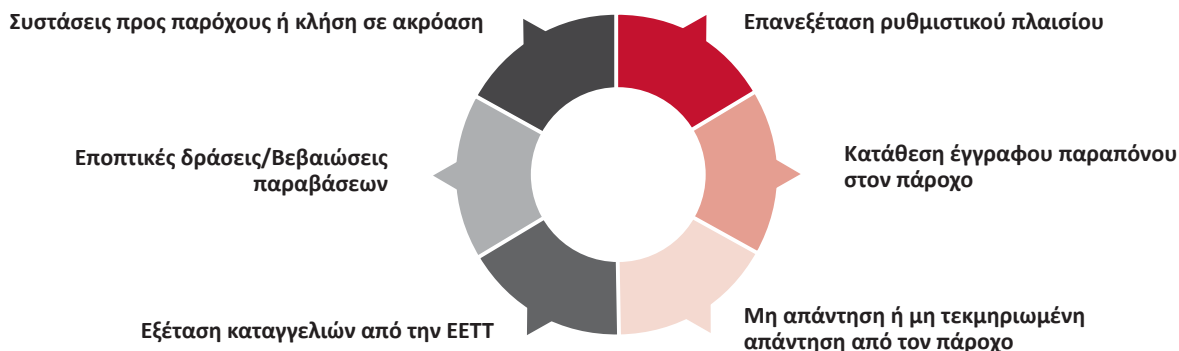
- Δείκτης ΚΡΙ1: Αποτυπώνει το ποσοστό ικανοποίησης των καταναλωτών από τον ΤΕΚ. Το 2014 ο ΚΡΙ1 ανήλθε σε 99,20% έναντι

99,95% το προηγούμενο έτος.

- Δείκτης ΚΡΙ2: Αναφέρεται στο χρόνο διαχείρισης των εγγράφων καταγγελιών που δέχεται ο ΤΕΚ. Το 2014 ο δείκτης ΚΡΙ2 ήταν 15,20 εργάσιμες ημέρες έναντι 8,39 εργάσιμων ημερών το προηγούμενο έτος κυρίως λόγω του αυξημένου αριθμού επαναληπτικών καταγγελιών.
- Δείκτης ΚΡΙ3: Αποτυπώνει το ποσοστό καταγγελιών που απαντήθηκαν προς όφελος του καταναλωτή και των οποίων η επεξεργασία έχει ολοκληρωθεί από τον ΤΕΚ. Για το 2014, ο ΚΡΙ3 ήταν 18,25% έναντι 30,79% το προηγούμενο έτος, μεταβολή που οφείλεται, μεταξύ άλλων, στα εξειδικευμένα ερωτήματα/αιτήματα που υποβάλλουν οι καταναλωτές.



### Διάγραμμα 5.1: Τρόπος λειτουργίας ΤΕΚ



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

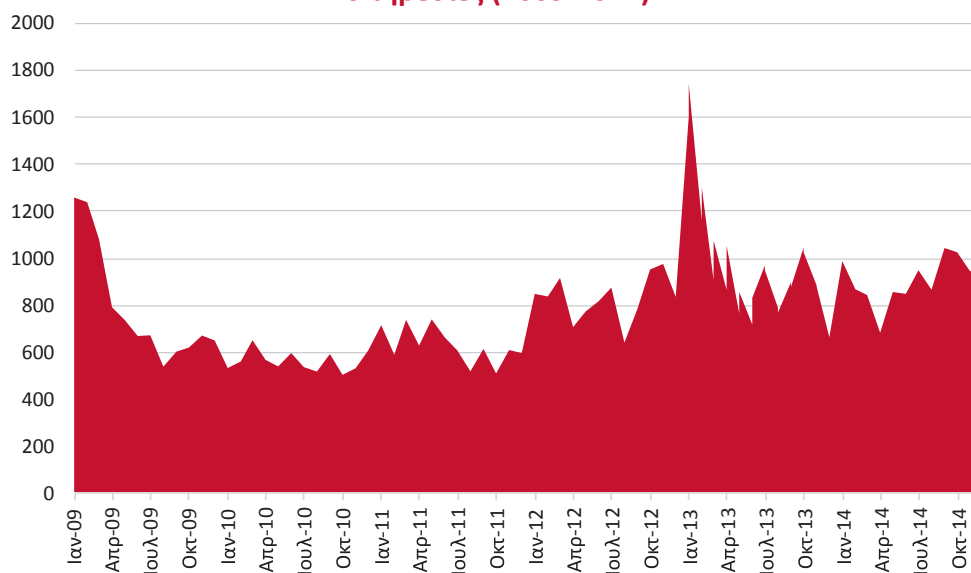
Πηγή: ΕΕΤΤ

### Πίνακας 5.1: Κατηγοριοποίηση γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών (σε ποσοστό)

|  | 2007      | 2008      | 2009      | 2010        | 2011       | 2012        | 2013        | 2014        |
|--|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Τηλεπικοινωνίες</b>                 | <b>90</b> | <b>89</b> | <b>78</b> | <b>75,1</b> | <b>75</b>  | <b>76,7</b> | <b>84,6</b> | <b>85,9</b> |
| Διαδίκτυο                              | 10        | 10        | 3         | 4,5         | 2,1        | 1,4         | 30,0        | 40,7        |
| Κινητή τηλεφωνία                       | 3         | 4         | 12        | 17          | 17,2       | 19,7        | 29,3        | 23,0        |
| Σταθερή τηλεφωνία                      | 77        | 75        | 63        | 48          | 50,5       | 48,2        | 21,3        | 29,9        |
| ΥΠΠ                                    | 0         | 0         | 0         | 5,6         | 5,2        | 7,2         | 4,0         | 4,2         |
| Γενική ενημέρωση                       | 3         | 4         | 7         | 5,2         | 2,6        | 6,3         | 3,3         | 2,2         |
| <b>Φάσμα ραδιοσυχνότητας (κεραίες)</b> | <b>6</b>  | <b>6</b>  | <b>13</b> | <b>17,5</b> | <b>20</b>  | <b>15,3</b> | <b>10,5</b> | <b>12,6</b> |
| <b>Ταχυδρομικές υπηρεσίες</b>          | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>2,1</b>  | <b>2,4</b> | <b>1,7</b>  | <b>1,6</b>  | <b>1,5</b>  |

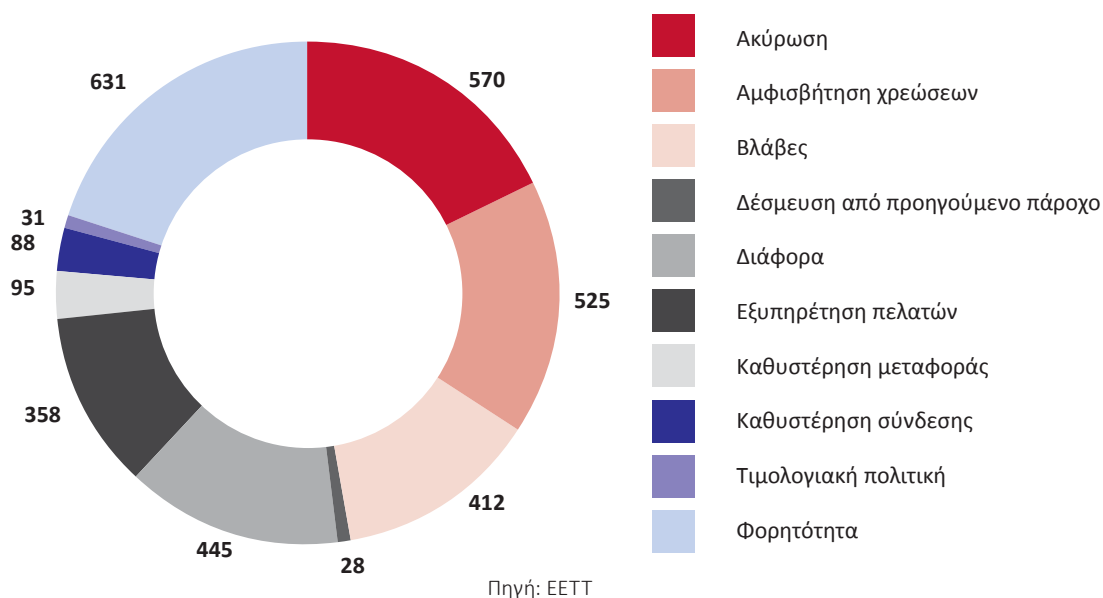
Πηγή: ΕΕΤΤ

### Διάγραμμα 5.2: Εξέλιξη γραπτών καταγγελιών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες (2009-2014)



Πηγή: ΕΕΤΤ

**Διάγραμμα 5.3: Σταθερή τηλεφωνία: Κατανομή καταγγελιών (2014)**



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

Το 2014, το έργο του ΤΕΚ συνετέλεσε στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικών με την εφαρμογή των τροποποιήσεων του Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Κανονισμού φορητότητας αριθμών οι οποίες τέθηκαν σε ισχύ εντός του έτους. Τα συμπεράσματα αυτά θα είναι χρήσιμα για την ΕΕΤΤ κατά την επανεξέταση των διατάξεων των εν λόγω Κανονισμών η οποία προγραμματίζεται να λάβει χώρα το 2015. Η διαχείριση των καταγγελιών οδήγησε στη διενέργεια εποπτικών ελέγχων, όπως αυτεπάγγελτων ελέγχων

του Τμ. Εποπτείας και Ελέγχου της Δ/νσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ, καθώς και 188 ελέγχων σε σημεία πώλησης (καταστήματα) παρόχων και συνεργατών τους προς εξακρίβωση της συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο. Επιπλέον, αξιοποιώντας τα στοιχεία από συνολικά 10.883 γραπτές καταγγελίες, η ΕΕΤΤ εξέδωσε συστάσεις προς καταναλωτές και διενήργησε ακροάσεις παρόχων που κατέληξαν στην επιβολή κυρώσεων. Περισσότερες πληροφορίες για τις κυρώσεις που επιβλήθηκαν αναφέρονται στις επόμενες ενότητες.

### 5.2. Κανονιστικές, ρυθμιστικές και εποπτικές παρεμβάσεις προς όφελος του καταναλωτή

#### Μείωση τελών τερματισμού κλήσεων προς σταθερά δίκτυα

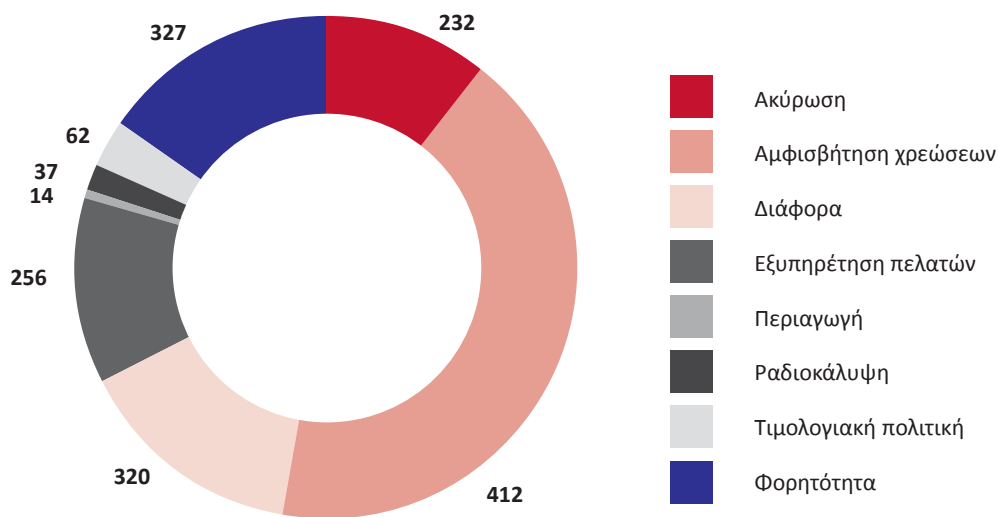
Η ΕΕΤΤ με απόφασή της τον Ιούνιο του 2014<sup>26</sup>, επέβαλε σταδιακή μείωση στα τέλη τερματισμού κλήσεων προς σταθερά δίκτυα σε όλους τους παρόχους στην ελληνική αγορά. Συγκεκριμένα, τα τέλη μειώθηκαν έως και 83% και διαμορφώθηκαν σε 0,0735 ευρώλεπτά/λεπτό μέχρι τις 31-12-2014. Οι μειώσεις τελών θα συνεχιστούν και τα έτη 2015, 2016 και 2017, σύμφωνα με το ακόλουθο χρονοδιάγραμμα:

|  | Έως 31-12-2014 | Από 01-01-2015 | Από 01-01-2016 | Από 01-01-2017 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Τέλη τερματισμού (σε ευρώλεπτά/λεπτό)</b> | 0,0735         | 0,0695         | 0,0665         | 0,0545         |

26. ΑΠ ΕΕΤΤ 714/19/10-04-2014 (ΦΕΚ 1049/Β/28-04-2014).

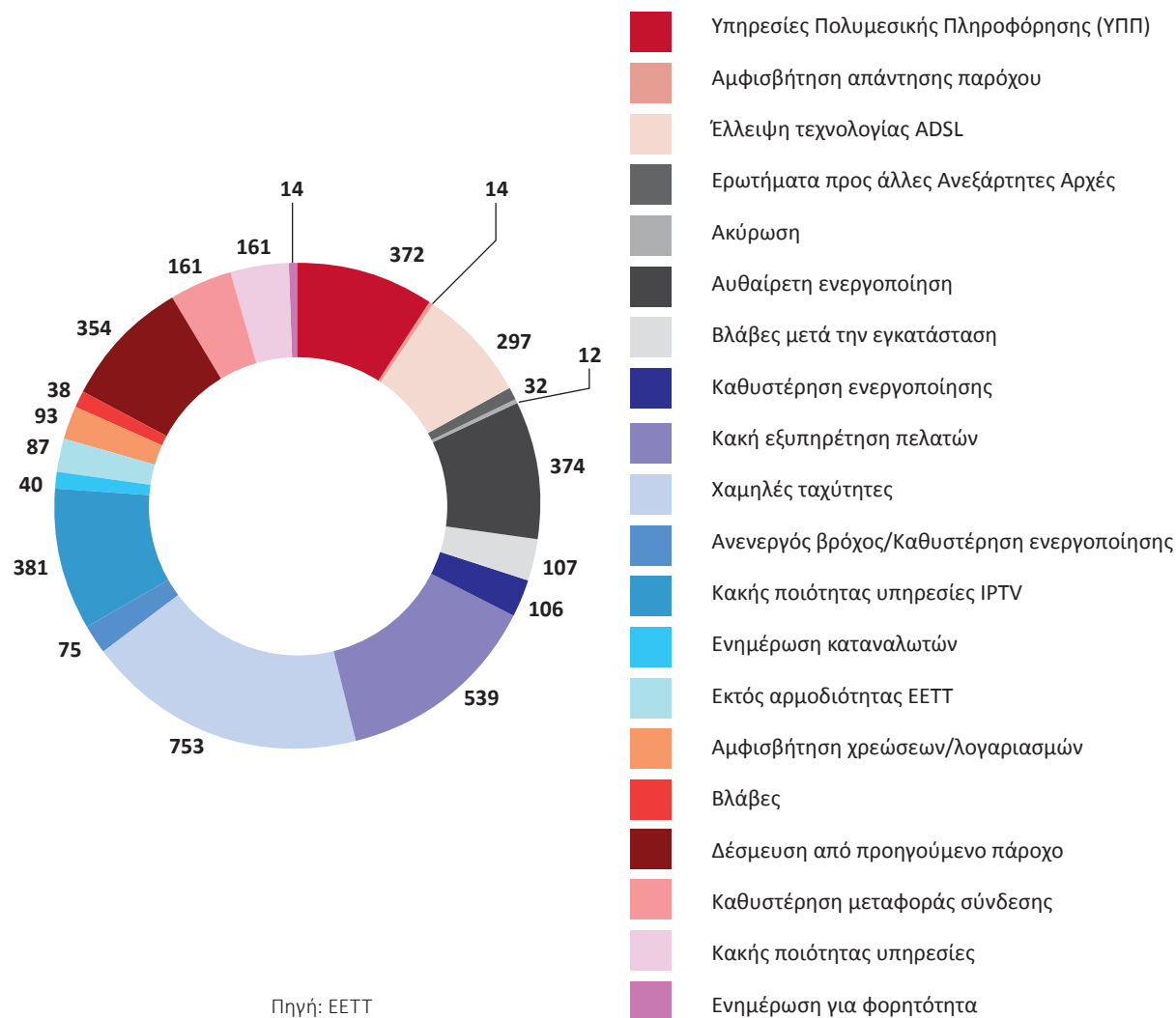


**Διάγραμμα 5.4: Κινητή τηλεφωνία: Κατανομή καταγγελιών (2014)**



Πηγή: ΕΕΤΤ

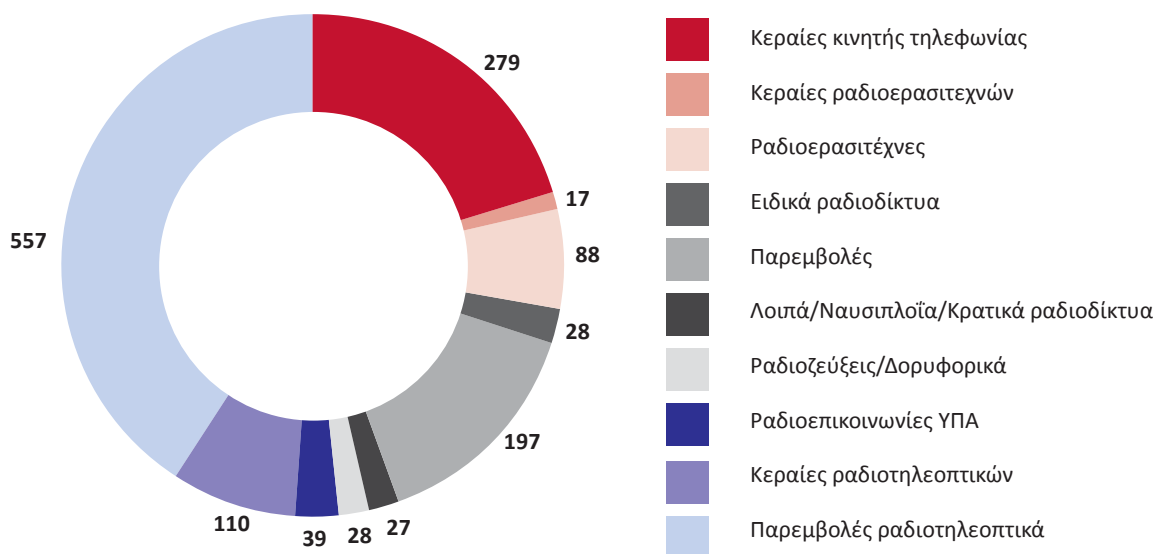
**Διάγραμμα 5.5: Τοπικός βρόχος: Κατανομή καταγγελιών (2014)**



Πηγή: ΕΕΤΤ



**Διάγραμμα 5.6: Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων: Κατανομή καταγγελιών (2014)**



Πηγή: EETT

Η σταδιακή αυτή μείωση συνεπάγεται σημαντικά οφέλη για τον καταναλωτή, καθώς προωθεί τη διάθεση νέων συνδυαστικών οικονομικών προγραμμάτων στη σταθερή και κινητή τηλεφωνία με χαμηλότερες λιανικές χρεώσεις για κλήσεις προς όλα τα δίκτυα.

Επισημαίνεται ότι οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις της EETT, με γνώμονα την προώθηση του ανταγωνισμού και το συμφέρον των καταναλωτών, έχουν οδηγήσει σε συνολική μείωση κατά 91% στα τέλη τερματισμού κλήσεων προς σταθερά δίκτυα από το 2006 (0,804 ευρώ/λεπτό) έως τα τέλη του 2014.

### **Απενεργοποίηση κλεμμένων συσκευών κινητών τηλεφώνων μέσω IMEI**

Από τον Σεπτέμβριο του 2014, η EETT, με απόφασή της,<sup>27</sup> έχει επιβάλει στις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας την υποχρέωση να απε-

νεργοποιούν («μπλοκάρουν») τις συσκευές κινητής τηλεφωνίας που δηλώνονται ως κλεμμένες. Η απενεργοποίηση είναι εφικτή μόνο εφόσον ο συνδρομητής γνωρίζει τον κωδικό IMEI (International Mobile Equipment Identity) της συσκευής του. Ο κωδικός διαιρείται σε επιμέρους πεδία, τα οποία περιλαμβάνουν πληροφορίες για τον κατασκευαστή και το μοντέλο της συσκευής και αποτελεί την «ταυτότητα» κάθε συσκευής παγκοσμίως.

Για την απενεργοποίηση της κλεμμένης συσκευής, οι συνδρομητές πρέπει αρχικά να δηλώσουν την κλοπή στην Ελληνική Αστυνομία (ΕΛΑΣ) και στη συνέχεια να υποβάλουν στον πάροχό τους γραπτό αίτημα απενεργοποίησης της συσκευής, επισυνάπτοντας το αποδεικτικό της δήλωσης κλοπής. Κάθε πάροχος είναι υποχρεωμένος να τηρεί λίστα των κλεμμένων συσκευών, στην οποία καταχωρεί-

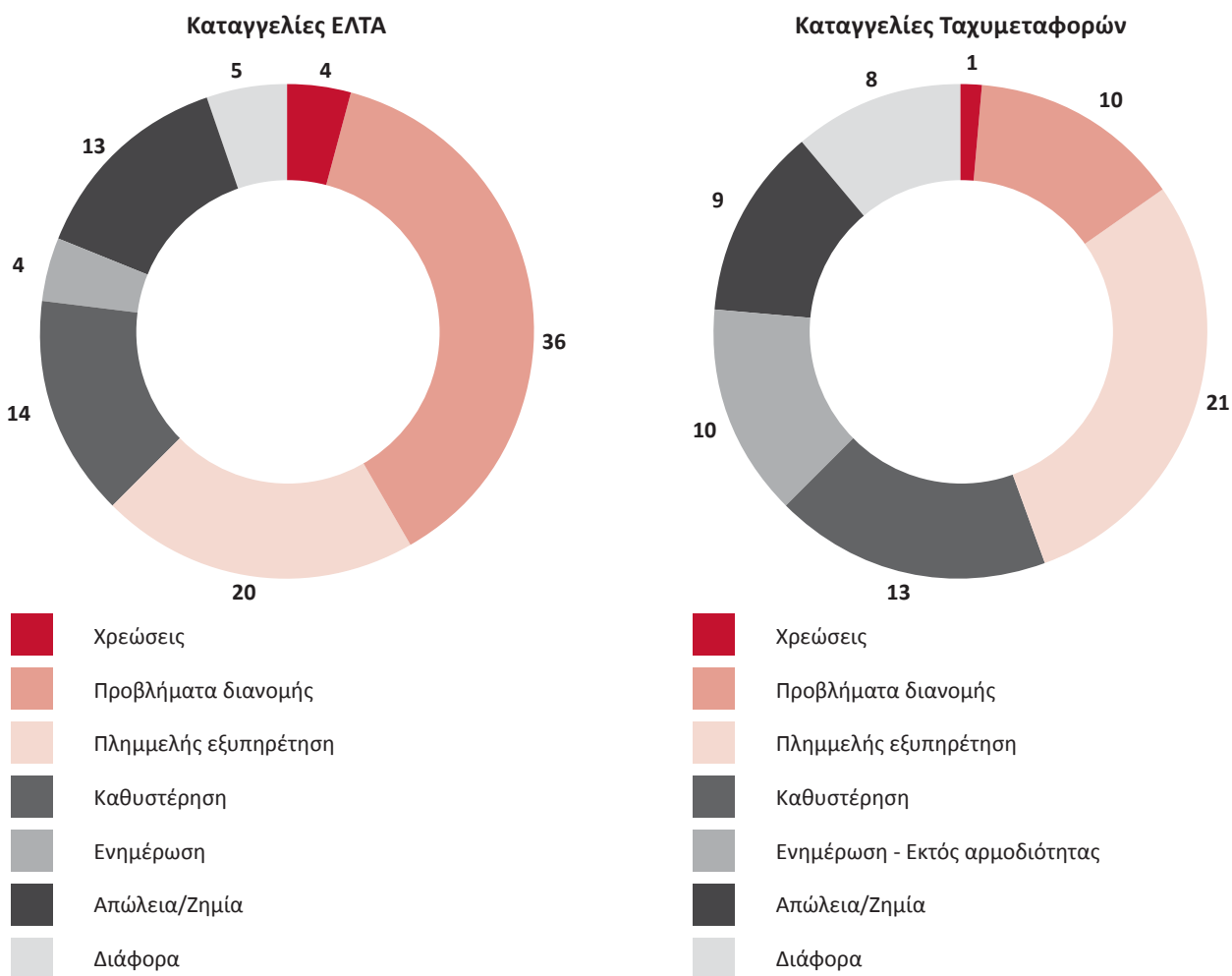
ται ο κωδικός IMEI ενός κινητού τηλεφώνου, υπό την προϋπόθεση ότι ένας τέτοιος κωδικός: (α) έχει αποδοθεί από τον κατασκευαστή στη συσκευή ώστε να την προσδιορίζει κατά μοναδικό τρόπο και (β) είναι έγκυρος σύμφωνα με τις σχετικές διεθνείς προδιαγραφές του GSM Association (Groupe Speciale Mobile Association).

Κάθε πάροχος, που απενεργοποιεί τον κωδικό IMEI μιας κλεμμένης συσκευής η οποία ανήκει σε συνδρομητή του, ενημερώνει άμεσα και τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι οφείλουν με τη σειρά τους να εγγράψουν τον κωδικό αυτό στην αντίστοιχη λίστα που τηρούν και να προχωρήσουν άμεσα και αυτοί στην απενεργοποίησή του στα δίκτυά τους. Κάθε πάροχος απαγορεύει τη λήψη ή/και παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών

27. Απόφαση EETT 710/014/13-03-2014 (ΦΕΚ 1044/Β/25-04-2014).

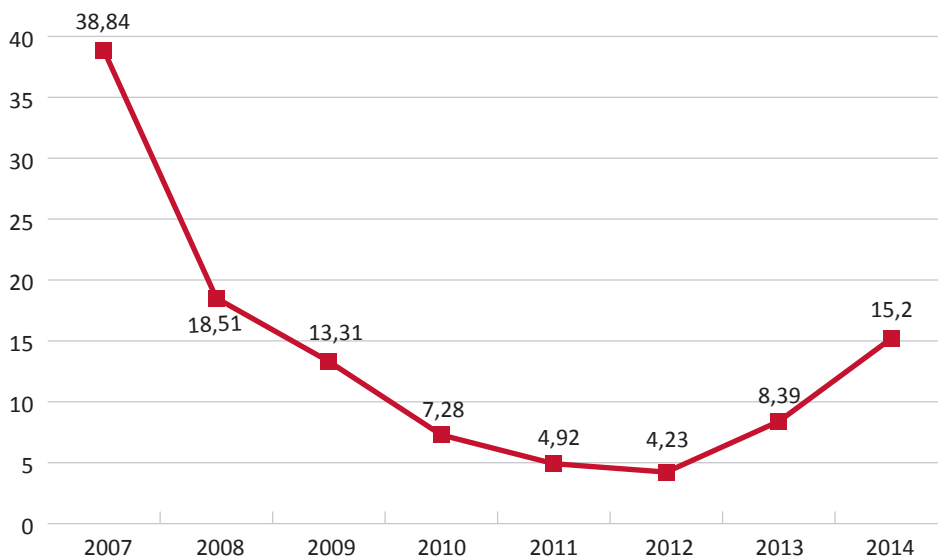


**Διάγραμμα 5.7: Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Κατανανομή καταγγελιών (2014)**



Πηγή: ΕΕΤΤ

**Διάγραμμα 5.8: Ημέρες ανταπόκρισης σε γραπτές καταγγελίες (2007-2014)**



Πηγή: ΕΕΤΤ

νίων από συσκευή με IMEI που ανήκει στη λίστα την οποία τηρεί. Η ΕΕΤΤ, με την εφαρμογή της ανωτέρω υποχρέωσης, στοχεύει στην ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών έναντι του φαινομένου της κλοπής συσκευών κινητής τηλεφωνίας.

**Έκδοση συστάσεων από την ΕΕΤΤ προς τους καταναλωτές (α) για θέματα υπηρεσιών στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (Ιανουάριος 2014)**

Η ΕΕΤΤ επισήμανε, μεταξύ άλλων, τις πληροφορίες που θα πρέπει να αναζητήσει ο καταναλωτής πριν επιλέξει μία νέα υπηρεσία τηλεφωνίας και Internet (π.χ., εί-

δος υπηρεσιών που προσφέρει το οικονομικό πακέτο της επιλογής του, ελάχιστη διάρκεια σύμβασης, τέλος ενεργοποίησης και τέλος αποσύνδεσης, ελάχιστο κόστος και ελάχιστη διάρκεια συνομιλίας σε μία κλήση κ.λπ.). Επίσης, συνέστησε στους καταναλωτές να ζητούν από τον πάροχο, πληροφορίες για την εκτιμώμενη ταχύτητα σύνδεσης με το Internet από σταθερό Η/Υ και κινητή συσκευή, ενώ υπέδειξε τρόπους για τον έλεγχο των χρεώσεων στη σταθερή και την κινητή τηλεφωνία.

**(β) για θέματα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) (Ιανουάριος 2014)**

Η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση αναλυτικών πληροφοριών προς

τους καταναλωτές για θέματα ΥΠΠ. Η Αρχή δημοσιοποίησε, μέσω του διαδικτυακού της τόπου, επεξηγήσεις για την έννοια και τα χαρακτηριστικά των ΥΠΠ, ενώ υπέδειξε τρόπους ενημέρωσης των καταναλωτών για τις χρεώσεις τους και επίλυσης τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών.

**(γ) για τους όρους διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων (Ιούνιος 2014)**

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε ανακοίνωση αναφορικά με τις νέες ρυθμίσεις με στόχο την αναβάθμιση της παροχής της ΚΥ στους κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών, τη διευκόλυνση της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου

**Εικόνα 5.1: Ηλεκτρονικές εφαρμογές για τους καταναλωτές στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr)**





(e-commerce) και την καθιέρωση σύγχρονων μεθόδων εξυπηρέτησης, όπως είναι η παρακολούθηση της παραλαβής και επίδοσης αντικειμένων, καθώς και η επικοινωνία με το διανομέα μέσω τηλεφώνου και μηνυμάτων (sms).

### (δ) για τη θερινή περίοδο (Ιούλιος 2014)

Με αφορμή τη θερινή περίοδο, η ΕΕΤΤ εξέδωσε συστάσεις για τον έλεγχο των χρεώσεων σε κινητή τηλεφωνία και Internet, καθώς

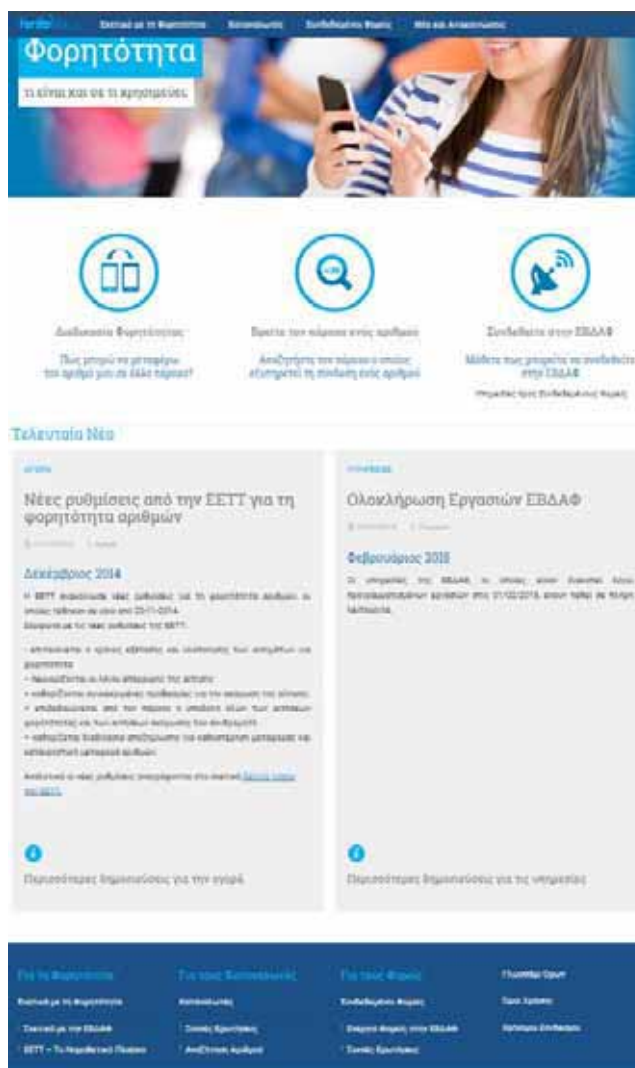
και για θέματα ασφάλειας (όπως η προσοχή που πρέπει να επιδεικνύεται κατά τη σύνδεση με ελεύθερα προσβάσιμα δημόσια ασύρματα τοπικά δίκτυα (free public WiFi hotspots) και το κατέβασμα (downloading) εφαρμογών από μη αξιόπιστες πηγές, η απενεργοποίηση του bluetooth όταν αυτό δεν χρησιμοποιείται κ.λπ.).

### 5.3. Ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ παρέχει μέσα από το δια-

δικτυακό τόπο της (www.eett.gr) εύχρηστες εφαρμογές με στόχο την προάσπιση των δικαιωμάτων και την πρόσβαση των καταναλωτών σε περισσότερες, πιο ανταγωνιστικές και πιο προσιτές επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών (βλ. Εικόνα 5.1). Το 2014, η ΕΕΤΤ συνέχισε την ανάπτυξη, αναβάθμιση και υποστήριξη των ηλεκτρονικών εφαρμογών της, όπως αναλύεται στη συνέχεια.

Εικόνα 5.2: Foritotita.gr: Πρώτη σελίδα (home page)



### 5.3.1. Νέος διαδικτυακός τόπος για τη φορητότητα αριθμών ([www.foritotita.gr/www.numberportability.gr](http://www.foritotita.gr/www.numberportability.gr))

Από τα τέλη Σεπτεμβρίου 2014, είναι διαθέσιμος ο νέος διαδικτυακός τόπος για τη φορητότητα αριθμών ([www.foritotita.gr/www.numberportability.gr](http://www.foritotita.gr/www.numberportability.gr)) (βλ. Εικόνα 5.2). Δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου της ανάπτυξης, εγκατάστασης και συντήρησης της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ), καθώς και της λειτουργίας και διαχείρισης αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, το οποίο ανατέθηκε από την ΕΕΤΤ στις αρχές του έτους σε εξωτερικό συνεργάτη (βλ. Ενότητα 6.1.13). Παρέχει χρήσιμες πληροφορίες, στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, αναφορικά με τη φορητό-

τητα αριθμών και τις λειτουργίες της ΕΒΔΑΦ, η οποία αποτελεί το κεντρικό σημείο σύνδεσης των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τη φορητότητα.

Ο διαδικτυακός τόπος της φορητότητας προσφέρει στους παρόχους ηλεκτρονική φόρμα υποβολής αιτήσεων σύνδεσης στην ΕΒΔΑΦ και παρουσιάζει τα νέα της αγοράς και ανακοινώσεις για τις υπηρεσίες της ΕΒΔΑΦ. Για τους καταναλωτές, ο διαδικτυακός τόπος παρουσιάζει πληροφορίες για τη φορητότητα αριθμών, απαντά σε συχνές ερωτήσεις και παραθέτει χρήσιμους συνδέσμους σε σχετικές ιστοσελίδες της ΕΕΤΤ και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Επίσης, παρέχει την ηλεκτρονική εφαρμογή «Βρείτε τον

πάροχο ενός αριθμού», μέσω της οποίας ο καταναλωτής μπορεί να αναζητήσει τον πάροχο ηλεκτρονικών επικοινωνιών που εξυπηρετεί τη σύνδεση ενός τηλεφωνικού αριθμού (βλ. Εικόνα 5.3).

Το νέο εργαλείο είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για την ενημέρωση του κοινού, καθώς λόγω της φορητότητας αριθμών, τα πρώτα ψηφία του τηλεφωνικού αριθμού δεν δηλώνουν πλέον τον πάροχο που ανήκει ο καλούμενος. Επιπρόσθετα, με τη νέα δωρεάν ηλεκτρονική εφαρμογή ο συνδρομητής μπορεί να ενημερωθεί εάν η κλήση που σκοπεύει να πραγματοποιήσει είναι εντός (on-net) ή εκτός (off-net) του δικτύου της εταιρίας του και κατά συνέπεια να εκτιμήσει τη σχετική χρέωση ανάλογα με το οικονο-

Εικόνα 5.3: Ηλεκτρονική εφαρμογή «Βρείτε τον πάροχο ενός αριθμού»





μικό πρόγραμμα που διαθέτει. Παράλληλα, το κοινό μπορεί να χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη εφαρμογή και σε άλλες περιπτώσεις, όπως, για παράδειγμα, για να εντοπίσει, κατά την υποβολή ενός παραπόνου για αριθμό υψηλής χρέωσης, τον πάροχο που διαθέτει τον αριθμό ή στην περίπτωση που επιθυμεί, να διαπιστώσει εάν το αίτημά του για φορητότητα πραγματοποιήθηκε και πλέον ο αριθμός του μεταφέρθηκε στο νέο πάροχο.

### **5.3.2. Έργα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013): Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής**

Στις αρχές Αυγούστου 2014, ξεκίνησε η υλοποίηση του έργου «Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής» με ανάδοχο την ένωση εταιριών «PRICEWATERHOUSECOOPERS BUSINESS SOLUTIONS ΑΕ» και «IKNOWHOW ΑΕ». Το έργο αποτελεί την τελική έκδοση του Συστήματος παρακολούθησης τιμών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων, που έχει ήδη αναπτύξει και λειτουργεί η ΕΕΤΤ και θα αποτελείται από δυο βασικά υποσυστήματα, ήτοι το ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο τυποποιημένων τιμολογιακών στοιχείων και το ηλεκτρονικό Αποθετήριο τυποποιημένων τιμολογιακών στοιχείων, καθώς και από σχετικό σύστημα διαχείρισης.

Το ηλεκτρονικό Αποθετήριο θα ενημερώνεται από τους παρόχους με τα πρωτογενή τιμολο-

γιακά δεδομένα λιανικής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και ταχυδρομικών υπηρεσιών, μέσω ασφαλούς διαδικτυακής (web) υπηρεσίας. Τα τιμολογιακά στοιχεία θα είναι διαθέσιμα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Τόσο τα στοιχεία των τιμολογίων, όσο και η μορφή επικοινωνίας των δεδομένων, θα ακολουθούν ένα συγκεκριμένο πρότυπο διεπαφής προκειμένου να επιτυγχάνεται η αυτοματοποίηση της διαδικασίας εναπόθεσης από τους παρόχους.

Το ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο, αντλώντας στοιχεία από το Αποθετήριο, θα προσφέρει στους καταναλωτές τη δυνατότητα σύγκρισης λιανικών τιμολογίων για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχονται στην ελληνική αγορά. Ειδικότερα, αφορά υπηρεσίες στη σταθερή τηλεφωνία, την κινητή τηλεφωνία, τη σταθερή ευρυζωνική σύνδεση, την κινητή ευρυζωνική σύνδεση (mobile broadband), την IP τηλεόραση (IPTV), καθώς και συνδυασμούς των υπηρεσιών αυτών.

Στο πλαίσιο του έργου, θα υλοποιηθεί διαδικτυακό (web enabled) σύστημα διαχείρισης. Το σύστημα διαχείρισης θα περιλαμβάνει μία σειρά από λειτουργίες οι οποίες θα αυτοματοποιούν τη διαχείριση των υποσυστημάτων, χρηστών και δεδομένων.

Το κόστος του έργου ανέρχεται περίπου σε 341.000 ευρώ (πλέον ΦΠΑ) και η υλοποίησή του προβλέπεται να ολοκληρωθεί στα τέλη του τρίτου τριμήνου του 2015.

### **5.3.3. Έργα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013): Σύστημα μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών**

Στόχος του έργου είναι η καλύτερη ενημέρωση του καταναλωτή για τις επιλογές του, η εντατικοποίηση του ανταγωνισμού στην αγορά, η ενθάρρυνση των επενδύσεων και η ενίσχυση της δυνατότητας της Πολιτείας για στοχευμένες αναπτυξιακές παρεμβάσεις. Το έργο, που αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2015, θα αποτελείται από δύο υποέργα:

(α) Διαδραστικό σύστημα απεικόνισης μετρήσεων για δείκτες ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

(β) 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.

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με το έργο, παρουσιάζονται στην Ενότητα 7.1.1.

### **5.3.4. ΥΠΕΡΙΩΝ: Σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων**

Το ΥΠΕΡΙΩΝ (hyperiontest.gr) αποτελεί ένα καινοτόμο, αξιόπιστο και εύχρηστο σύστημα αποτίμησης της ποιότητας των σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων που έχει αναπτύξει η ΕΕΤΤ, χρησιμοποιώντας ως βάση την πλατφόρμα του Measurement Lab Partnership (M-Lab). Πρόκειται για ένα δια-

δικτυακό εργαλείο, που απευθύνεται προς τους τελικούς χρήστες-καταναλωτές που θέλουν να έχουν άμεσο αποτέλεσμα μετρήσεων και δεν διαθέτουν απαραίτητα τεχνική κατάρτιση. Το ΥΠΕΡΙΩΝ προσφέρει μια απλή γραφική διεπαφή στον χρήστη, όπως φαίνεται στην Εικόνα 5.4. Ο καταναλωτής, από την πρώτη σελίδα του διαδικτυακού τόπου μπορεί με ένα «κλικ» να μετρήσει την πραγματική ταχύτητα και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευ-

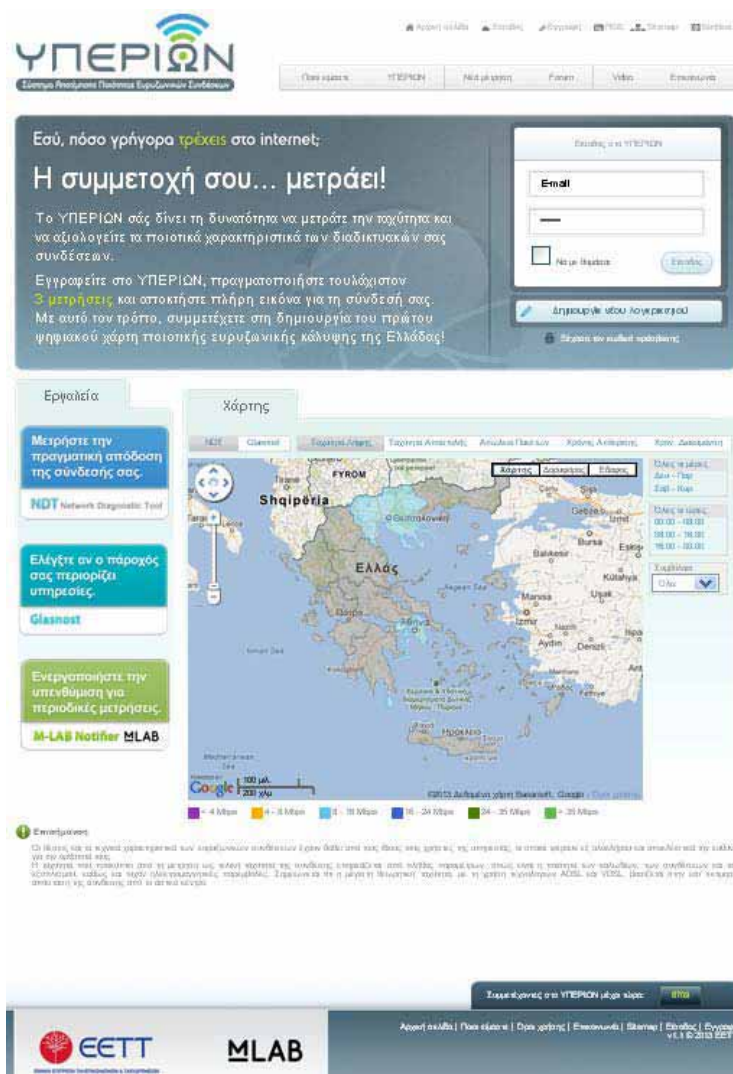
ρυζωνικής του σύνδεσης, να δει το ιστορικό των μετρήσεων του και να περιηγηθεί στο γεωγραφικό χάρτη με συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία για την απόδοση των ευρυζωνικών συνδέσεων σε διαφορετικά επίπεδα εστίασης.

Μέσα στο 2014, το ΥΠΕΡΙΩΝ απέκτησε περισσότερους από 20.000 νέους χρήστες, ενώ περισσότεροι από 3.500 εγγράφηκαν στο σύστημα, μετρώντας την απόδοση και την πραγματική ταχύτητα της ADSL ή VDSL σύνδεσής τους.

Συνολικά, έως τα τέλη του 2014, περίπου 15.000 χρήστες είχαν εγγραφεί στο ΥΠΕΡΙΩΝ και είχαν συνολικά πραγματοποιήσει περίπου 100.000 NDT μετρήσεις και 9.000 Glasnost μετρήσεις.

Επίσης, κατά τη διάρκεια του 2014, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην ανάπτυξη αντίστοιχου συστήματος μέτρησης ευρυζωνικών συνδέσεων σε κινητές επικοινωνίες το οποίο βρίσκεται σε δοκιμαστικό στάδιο.

**Εικόνα 5.4. ΥΠΕΡΙΩΝ: Πρώτη σελίδα (home page)**





### 5.3.5. Γεωγραφικό Σύστημα Ταχυδρομείων (GIS)

Το Γεωγραφικό Σύστημα Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, που είναι διαθέσιμο από το 2012 στο διαδικτυακό της τόπο, στοχεύει στην άμεση και αξιόπιστη ενημέρωση των καταναλωτών για ταχυδρομικά καταστήματα και σημεία. Το 2013, η ΕΕΤΤ παρουσίασε την ίδια εφαρμογή για «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα (smartphones) με λειτουργικό σύστημα iOS και Android.

Και στις δύο εκδόσεις της, η εφαρμογή προσφέρει στο χρήστη τη δυνατότητα αναζήτησης του πλησιέστερου ταχυδρομικού σημείου (καταστήματα και πρακτορεία ΕΛΤΑ, καταστήματα ταχυμεταφορών (courier), γραμματοθυρίδες, γραμματοκιβώτια και γραμματοκιβώτια Business Express Post, περιοχές εξαίρεσης). Μέσα από ένα μενού επιλογών «φιλικό» προς το χρήστη, δίνεται η δυνατότητα επιλογής του ταχυδρομικού σημείου εξυπηρέτησης και πλοήγησης στο χάρτη. Παρέχονται, επίσης, όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες (π.χ. ωράριο λειτουργίας, τηλέφωνο, fax, τοποθεσία κ.λπ.) και επιπλέον η δυνατότητα απεικόνισης της βέλτιστης διαδρομής από τη γεωγραφική θέση του χρήστη προς το σημείο αυτό.

Η ΕΕΤΤ έχει αναβαθμίσει το Γεωγραφικό Σύστημα, με χρήση τεχνολογίας Silverlight, προκειμένου να διασφαλισθεί απρόσκοπτη λειτουργία σε όλα τα προγράμματα περιήγησης διαδικτύου (web browsers), ταχύτερη διαχείριση των γεωγραφικών χαρακτηριστικών και βελτιωμένη παρουσίαση στο χρήστη. Σύμφωνα με τον προ-

γραμματισμό, εντός του 2015, η εφαρμογή θα είναι διαθέσιμη και στην αγγλική γλώσσα.

Η επισκεψιμότητα της διαδικτυακής εφαρμογής για το 2014 ανήλθε σε 2.065 προβολές, ενώ 458 χρήστες «κατέβασαν» την εφαρμογή σε «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα. Η αναβάθμιση, συντήρηση και ενημέρωση των στοιχείων του Γεωγραφικού Συστήματος Ταχυδρομείων γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα με ευθύνη της ΕΕΤΤ.

## 5.4. Ενημερωτικές δράσεις

### 5.4.1. Εκδόσεις

#### Περιοδικό «Επικοινωνίες Εν Τάχει»

Η ΕΕΤΤ συνέχισε την έκδοση του ενημερωτικού περιοδικού «Επικοινωνίες Εν Τάχει», το οποίο περιλαμβάνει αρθρογραφία για τις πρωτοβουλίες και δράσεις της ΕΕΤΤ και φιλοξενεί απόψεις ανώτερων πολιτειακών παραγόντων, αλλά και εκπροσώπων Ρυθμιστικών Αρχών του εξωτερικού. Το περιοδικό προωθείται σε περισσότερους από 3.500 παραλήπτες.

#### Ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο «NewsIEETTer»

Με στόχο την τακτικότερη επικοινωνία και ενημέρωση της Πολιτείας, της αγοράς και των ΜΜΕ, η ΕΕΤΤ συνέχισε, και το 2014, την έκδοση του ηλεκτρονικού ενημερωτικού δελτίου με τον τίτλο «NewsIEETTer». Το ενημερωτικό δελτίο περιλαμβάνει σύντομες ειδήσεις και ανακοινώσεις που αφορούν πρωτοβουλίες, δημόσιες διαβουλεύσεις, αποφάσεις και λοιπές εξελίξεις από την τρέχουσα επικαιρότητα της ΕΕΤΤ και αποστέλλεται ηλεκτρονικά και σε

δεκαπενθήμερη βάση σε περισσότερους από 3.500 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 και 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.

#### 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 περιβάλλον ανταγωνισμού, την οικονομική ανάπτυξη και τις τάσεις της ταχυδρομικής αγοράς. Στόχος της κλαδικής αυτής μελέτης είναι η παρουσίαση μίας ολοκληρωμένης εικόνας της αγοράς, των βασικών μεγεθών και των ιδιαιτεροτήτων της.

*Οι εκδόσεις και οι ετήσιες μελέτες της ΕΕΤΤ είναι διαθέσιμες στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr).*



#### **5.4.2. Συνεντεύξεις Τύπου & εκδηλώσεις**

##### **Συνέντευξη Τύπου «Ρυθμιστική στρατηγική και σχέδιο δράσης της ΕΕΤΤ για το 2014»**

Στις 18-03-2014, πραγματοποιήθηκε συνέντευξη Τύπου με θέμα τη ρυθμιστική στρατηγική της ΕΕΤΤ και το ετήσιο σχέδιο δράσης της. Μετά το σύντομο απολογισμό της προηγούμενης χρονιάς, αναπτύχθηκαν εκτενώς οι πρωτοβουλίες και δράσεις που προβλέπονταν για το 2014.

##### **Συνέντευξη Τύπου «Αποτίμηση της διαγωνιστικής διαδικασίας για τη χορήγηση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 800MHz και 2,6GHz στην κινητή τηλεφωνία»**

Στις 13-10-2014 και κατόπιν της ολοκλήρωσης της διαγωνιστικής διαδικασίας για τη χορήγηση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 800MHz και 2,6GHz στην κινητή τηλεφωνία, πραγματοποιήθηκε συνέντευξη Τύπου με σκοπό την αποτίμηση της δημοπρασίας και την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων. Αναλύθηκε η σημασία της εκχώρησης των αδειών για το ψηφιακό μέρισμα σε δημοσιονομικό επίπεδο, σε επίπεδο αγοράς και από την πλευρά των καταναλωτών, ενώ επισημάνθηκε η σημασία εκπλήρωσης των στόχων της Ψηφιακής Ατζέντας 2020.

##### **Εκδήλωση «Υπογραφή των συμβάσεων για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες των 800MHz και 2,6GHz»**

Στις 30-10-2014, σε μία σύντομη και λιτή εκδήλωση και με τη συμμετοχή των επικεφαλής των

τριών παρόχων, που έλαβαν τις άδειες χρήσης των δικαιωμάτων στις ζώνες των 800MHz και 2,6GHz, υπογράφηκαν οι σχετικές συμβάσεις, ολοκληρώνοντας και τυπικά τη διαδικασία.

##### **Ημερίδα ΠΓ της ΕΕΤΤ στο Ηράκλειο Κρήτης**

Στις 15-12-2014, το Περιφερειακό Γραφείο της ΕΕΤΤ στην Κρήτη (ΠΓΗ) διοργάνωσε ημερίδα με θέμα το έργο του και τις συνέργειες με το ΕΤΕΠ-Κ, καθώς και ερευνητικές δράσεις του Ιδρύματος Τεχνολογίας & Έρευνας (ΙΤΕ). Η ημερίδα διοργανώθηκε, σε συνεργασία με το Επιστημονικό Τεχνολογικό Πάρκο Κρήτης (ΕΤΕΠ-Κ), στις εγκαταστάσεις του ΙΤΕ. Σημειώνεται ότι το ΠΓΗ, από το 2011 που λειτουργεί, έχει συνολικά διαχειριστεί 410 υποθέσεις που αφορούν παρεμβολές σε συχνότητες επικοινωνιών της ΥΠΑ και των Σωμάτων Ασφαλείας, παρεμβολές σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, αυτοψίες κεραιών κινητών επικοινωνιών, έλεγχο και εντοπισμό παράνομων ραδιοηλεκτρονικών εκπομπών κ.ά.

# 6

## 6.1. Ρυθμιστικές δράσεις της ΕΕΤΤ στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών

### 6.1.1. 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 μια αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική. Κατά τη διαδικασία ανάλυσης των αγορών, η ΕΕΤΤ έλαβε ιδιαιτέρως υπόψη της τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις σχετικές αγορές προϊόντων<sup>28</sup>, καθώς και τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανάλυση της αγοράς και την εκτίμηση σημαντικής ισχύος<sup>29</sup>.

### Αγορές διασύνδεσης

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του τρίτου γύρου ανάλυσης των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εξέτασε τις χονδρικές αγορές διασύνδεσης<sup>30</sup>, λαμβάνοντας υπόψη αφενός τις εγχώριες συνθήκες, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο διάστημα που μεσολάβησε από το δεύτερο κύκλο ανάλυσης και αφετέρου τα υποβληθέντα σχόλια στο πλαίσιο της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης<sup>31</sup> με την ελλη-

28. Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 17<sup>ης</sup> 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).

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

30. Αγορές 2 και 3 της Σύστασης 2007, αγορά 10 της παλαιότερης Σύστασης του 2003.

31. Απόφαση ΕΕΤΤ 698/25/25-07-2013.

# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Το 2014, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση νέου Κανονισμού φορητότητας, καθώς και απόφασης για τις χονδρικές αγορές διασύνδεσης. Παράλληλα, στο πλαίσιο διαρκούς επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων με την αγορά, προχώρησε σε δημόσιες διαβουλεύσεις για την αναθεώρηση της προσφοράς αναφοράς διασύνδεσης και των Κανονισμών συνεγκατάστασης, διαχείρισης και εκχώρησης ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr], ενώ επίσης τροποποίησε την προσφορά αναφοράς για τη χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση και τον Κανονισμό διαχείρισης και εκχώρησης αριθμών. Επιπρόσθετα, η Αρχή κατέθεσε εισηγήσεις στο ΥπΥΜεΔ για το εύλογο αίτημα ΚΥ και τη λήψη μέτρων σχετικά με την ακεραιότητα δικτύων σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης. Ακόμα, η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του εποπτικού της ρόλου, προχώρησε σε περίπου 240 ελέγχους συμμόρφωσης των παρόχων δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με θέματα φορητότητας, ΥΠΠ κ.ά.

νική αγορά. Στη συνέχεια, κοινοποίησε<sup>32</sup> το προτεινόμενο σχέδιο μέτρων στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) και στις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Λαμβάνοντας υπόψη τα τελικά σχόλια της Ευρωπαϊκής Επιτροπής<sup>33</sup>, η ΕΕΤΤ εξέδωσε απόφαση<sup>34</sup> με την οποία υιοθετεί τα τελικά μέτρα για τη ρύθμιση των ακόλουθων διακριτών αγορών:

- Χονδρική εκκίνηση κλήσεων στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο που παρέχεται σε σταθερή θέση.

- Χονδρικός τερματισμός κλήσεων σε μεμονωμένα δίκτυα σε σταθερή θέση.

- Χονδρική διαβίβαση στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ, εφαρμόζοντας το τεστ των τριών κριτηρίων για την αγορά χονδρικής διαβίβασης, διαπίστωσε ότι υπάρχουν σαφείς ενδείξεις ότι δεν υφίστανται πλέον υψηλοί φραγμαίοι 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 δυνητικού 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 Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ) στις ορισθείσες σχετικές αγορές και (γ) κάθε πάροχος υπηρεσιών χονδρικού τερματισμού πρέπει να

32. Απόφαση ΕΕΤΤ 706/9/06-02-2014.

33. Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 11277/17-03-2014 επιστολή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής C(2014)1690 final, 10-03-2014.

34. ΑΠ ΕΕΤΤ 714/19/10-04-2014 (ΦΕΚ 1049/Β/28-04-2014).



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).

### 6.1.2. Διασύνδεση

#### Προσφορά αναφοράς διασύνδεσης (Reference Interconnection Offer-RIO 2014)

Σύμφωνα με απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>35</sup> ο ΟΤΕ υπέβαλε την προτεινόμενη προσφορά αναφοράς διασύνδεσης 2014, η οποία τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση αρχικά για το διάστημα 31-07-2014 έως 30-09-2014. Η διάρκεια της διαβούλευσης παρατάθηκε έως τις 14-10-2014, μετά από αίτημα των ενδιαφερομένων. Συνολικά, η ΕΕΤΤ δέχθηκε απαντήσεις από επτά εταιρίες, οι οποίες δημοσιεύτηκαν στη διαδικτυακή της φόρμα, εκτός από αυτές οι οποίες είχαν χαρακτηριστεί ως εμπιστευτικές.

Τα υποβληθέντα σχόλια εξετάστηκαν από την ΕΕΤΤ σε συνδυασμό με τις ισχύουσες συνθήκες στην αγορά, καθώς και τις υποχρεώσεις του ΟΤΕ σύμφωνα με τη σχετική απόφαση. Το τελικό κείμενο της απόφασης αναφορικά με την προσφορά αναφοράς διασύνδεσης είναι στο στάδιο της τελικής διαμόρφωσής του από την ΕΕΤΤ και θα είναι έτοιμο εντός του 2015.

Αναφορικά με αίτηση θεραπείας του ΟΤΕ κατά απόφασης της ΕΕΤΤ<sup>36</sup> που αφορούσε τον επιμερισμό του κόστους διασύνδεσης με την εταιρία HELLAS ON LINE για ορισμένο χρονικό διάστημα, η Αρχή αποφάσισε<sup>37</sup> να την κάνει εν μέρει δεκτή. Η αίτηση θεραπείας είχε κατατεθεί από τον ΟΤΕ στις 02-10-2013.

### 6.1.3. Bottom-up μοντέλο σταθερής τηλεφωνίας

Η ΕΕΤΤ προχώρησε στη δημοσίωση των απαντήσεών της στις παρατηρήσεις των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση για το οικονομοτεχνικό μοντέλο μακροπρόθεσμου καθαρού επαυξητικού κόστους βάσει προσέγγισης «από κάτω προς τα επάνω» (pure LRIC Bottom-up) που θα χρησιμοποιηθεί για τον υπολογισμό των τελών τερματισμού

σε σταθερά δίκτυα. Στη συνέχεια, αποφάσισε την κοινοποίηση του μοντέλου και των μεθοδολογικών αρχών που το διέπουν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο BEREC και στις ΕΡΑ και απάντησε στις διευκρινιστικές ερωτήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η ΕΕΤΤ, αφού έλαβε σοβαρά υπόψη τα σχόλια της Επιτροπής, προχώρησε στη διαμόρφωση της τελικής της απόφασης<sup>38</sup>.

### 6.1.4. Αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο (ΑΠΤΒ)

Ο αριθμός των τοπικών βρόχων που λειτουργούν στα δίκτυα των δικαιούχων παρόχων αυξήθηκε το Δεκέμβριο του 2014 σε 2.016.000 βρόχους από 1.908.000 βρόχους που ήταν το Δεκέμβριο του 2013 (αύξηση 5,6%).

#### Τροποποίηση RUO

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την πρόταση αναθεώρησης της προσφοράς αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο (ΑΠΤΒ) που κατάθεσε ο ΟΤΕ, βάσει της σχετικής του υποχρέωσης<sup>39</sup>. Η ΕΕΤΤ έλαβε υπόψη της και επεξεργάστηκε τις προτεινόμενες τροποποιήσεις από τον ΟΤΕ, καθώς και τα σχόλια των τηλεπικοινωνιακών παρόχων στη

35. ΑΠ ΕΕΤΤ 714/09/10-04-2014 «Ορισμός των αγορών (χονδρικής) εκκίνησης κλήσεων στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο που παρέχεται σε σταθερή θέση και τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα δίκτυα σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στις εν λόγω αγορές και υποχρεώσεις αυτών (3<sup>ος</sup> γύρος ανάλυσης). (β) Απορρύθμιση της αγοράς διαβιβαστικών υπηρεσιών στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο» (ΦΕΚ 81049/Β/28-04-2014).

36. ΑΠ ΕΕΤΤ 695/59/27-06-2013 «Λήψη απόφασης επί της διαδικασίας επίλυσης διαφοράς της 20<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2012 μεταξύ των εταιριών «HELLAS ON LINE» και «ΟΤΕ ΑΕ» δυνάμει του άρθρου 34 του Ν. 4070/2012 αναφορικά με τη διαδικασία επιμερισμού του κόστους των ζεύξεων διασύνδεσης».

37. ΑΠ ΕΕΤΤ 729/33/31-07-2014 «Απόφαση επί της αίτησης θεραπείας του ΟΤΕ κατά της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 695/59/27-06-2013».

38. ΑΠ ΕΕΤΤ 714/09/10-04-14 (ΦΕΚ 1049/Β/28-04-2014).

39. ΑΠ ΕΕΤΤ 707/11/13-02-2014.

δημόσια διαβούλευση. Εντός του 2015, η Αρχή θα προχωρήσει στην τροποποίηση της προσφοράς αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες (ANToB), καθώς και στην έκδοση σχετικής απόφασης.

Τα κύρια σημεία της δημόσιας διαβούλευσης είναι τα ακόλουθα:

- αποσαφήνιση των ερωτημάτων που θα υποβάλλονται από τους παρόχους στην ηλεκτρονική διεύθυνση «dep-llu@ote.gr»,
- θέματα εγγυητικών επιστολών, όπως ανανέωση, κατάπτωση κ.λπ.,
- θέματα επιλεξιμότητας βρόχου / λόγων απόρριψης,
- θέματα προγραμματισμένων και έκτακτων εργασιών,
- θέματα διαδικασίας άρσης βλάβης,
- πρόβλεψη χρέωσης του ΟΤΕ με τέλος άσκοπης μετάβασης τεχνικού συνεργείου του παρόχου σε συγκεκριμένες περιπτώσεις βλαβών,
- επικαιροποίηση διαδικασιών, όπως κατανομή πόρων φυσικής συνεγκατάστασης (ΦΣ), διάθεσης ζευγών εσωτερικών συνδετικών καλωδίων (ΕΣΚ), διάθεσης ζευγών καλωδίων οπτικών ινών (ΚΟΙ) κ.ά. και
- επικαιροποίηση της λίστας των τελών και του πίνακα κωδικών βλάβης.

### **Τροποποίηση RUO: Εικονικά μεριζόμενος αδεσμοποίητος βρόχος (EMA light)**

Ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο σχεδιασμού για τη σταδιακή μετάβαση του δικτύου του σε τεχνολογία Δικτύων Νέας Γενιάς (Next Generation Networks-NGN) και αντικατάστασης των υφιστάμενων υπηρεσιών τεχνολογίας πολυπλεξίας με διαίρεση χρόνου (Time Division Multiplexing-TDM) με τις υπηρεσίες τεχνολογίας voice over broadband, υπέβαλε στην ΕΕΤΤ πρόταση για την παροχή ενός νέου χονδρικού προϊόντος virtual partial unbundled loop light (VPU Light) ή εικονικά μερικά αποδεσμοποίητου βρόχου light (EMA Light). Το νέο αυτό προτεινόμενο χονδρικό προϊόν δίνει τη δυνατότητα στους παρόχους να αναπαραγάγουν (replicate) τις υπηρεσίες που θα παρέχει ο ΟΤΕ μέσω Δικτύου Πρόσβασης Νέας Γενιάς (Next Generation Access Networks-NGA) αρχιτεκτονικής Fiber to the Curb (FTTC), εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την τήρηση της αρχής της μη διακριτικής μεταχείρισης.

Το εν λόγω προϊόν αφορά την παροχή χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (ΧΕΠ) τεχνολογίας VDSL2 χωρίς να απαιτείται ο τελικός χρήστης να λαμβάνει από τον ΟΤΕ υπηρεσίες φωνής ή υπηρεσίες χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών (Wholesale Line Rental-WLR) ή ΑΠToB από τον πάροχο. Ο ΟΤΕ με την ως άνω πρότασή του υπέβαλε την τεχνική και εμπορική περιγραφή, καθώς και τις

προτεινόμενες τιμές της υπηρεσίας EMA Light. Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε σχετική δημόσια διαβούλευση, η οποία ολοκληρώθηκε στις 15-12-2014.

### **6.1.5. Χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση**

Η ΕΕΤΤ, μετά τη διενέργεια σχετικής δημόσιας διαβούλευσης, αποφάσισε<sup>40</sup> την τροποποίηση διατάξεων της προσφοράς αναφοράς χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (ΧΕΠ) του ΟΤΕ. Στην απόφαση αυτή εντάχθηκαν αφενός οι διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας χονδρικής εικονικά μερικά αποδεσμοποίητου βρόχου (EMA) ή virtual partial unbundled loop (VPU) και αφετέρου επιμέρους ζητήματα τα οποία προτάθηκαν από τον ΟΤΕ και αξιολογήθηκαν από την ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια των συμμετεχόντων στη διαβούλευση.

### **6.1.6. Διαμόρφωση Κανονισμού συνεγκατάστασης**

Το άρθρο 29 του Ν.4070/2012 ορίζει ότι η ΕΕΤΤ είναι σε θέση να επιβάλλει, κυρίως όταν η αλληλεπικάλυψη των υποδομών είναι οικονομικώς αναποτελεσματική ή πρακτικώς ανέφικτη για άλλο πάροχο, τη συνεγκατάσταση ή/και την από κοινού χρήση διευκολύνσεων ή ακινήτου σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η νεοεκδοθείσα Οδηγία 2014/61/ΕΚ<sup>41</sup> τονίζει τη σημασία των ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υψηλών ταχυτήτων και αναγνωρίζει την ανάγκη για

40. ΑΠ ΕΕΤΤ 729/10/31-07-2014 (ΦΕΚ 2405/Β/09-09-2014).

41. Οδηγία 2014/61/ΕΚ/15-05-2014 «Μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών».



πολιτικές που θα μειώνουν το κόστος εγκατάστασής τους στην ΕΕ. Παράλληλα και με σκοπό να ενθαρρύνει την εγκατάσταση και αποτελεσματική λειτουργία ευρυζωνικών δικτύων, η Οδηγία ζητά από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν ότι κάθε φορέας εκμετάλλευσης δικτύου υποχρεούται να ικανοποιεί κάθε εύλογη αίτηση πρόσβασης στην υλική του υποδομή υπό δίκαιους και εύλογους όρους, συμπεριλαμβανομένης της τιμής. Ειδικά για τα ασύρματα δίκτυα, με την εφαρμογή του Κανονισμού, προωθείται η προστασία του περιβάλλοντος.

Η ΕΕΤΤ κατέληξε ότι πλέον η ανάπτυξη των σταθερών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα αφορά κυρίως, αν όχι αποκλειστικά, ευρυζωνικά δίκτυα υψηλών ταχυτήτων, καθώς το υφιστάμενο δίκτυο πρόσβασης αντικαθίσταται σταδιακά από NGA, ενώ τα δίκτυα κορμού έχουν ήδη υλοποιηθεί ή αντικαθίστανται από NGN. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ αναγνώρισε ότι στις περιπτώσεις εγκατάστασης ευρυζωνικών δικτύων στην Ελλάδα, όπως συμβαίνει και σε όλη την ΕΕ, η αλληλεπικάλυψη των υποδομών θα ήταν οικονομικώς αναποτελεσματική και υπό προϋποθέσεις, πρακτικώς ανέφικτη.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση, στο διάστημα 06-02-2014 έως

06-02-2015, με αντικείμενο το σχέδιο ενός Κανονισμού συνεγκατάστασης και ειδικότερα την υποχρέωση παροχής συνεγκατάστασης και από κοινού χρήσης διευκολύνσεων στην εγκατάσταση ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υψηλών ταχυτήτων. Ο Κανονισμός συνεγκατάστασης της ΕΕΤΤ εκδόθηκε το Μάρτιο του 2015.

### 6.1.7. Καθολική Υπηρεσία

#### Στόχοι επίδοσης

Σε συνέχεια της απόφασης της ΕΕΤΤ<sup>42</sup> με την οποία αποφασίστηκε η μείωση της πυκνότητας των κοινόχρηστων τηλεφώνων από τον ΟΤΕ (0,35 κοινόχρηστα τηλέφωνα ανά 200 κατοίκους), ο τελευταίος υποχρεούται να υποβάλλει στην ΕΕΤΤ εξαμηνιαίες εκθέσεις, στις οποίες να αποτυπώνεται ο αριθμός των κοινόχρηστων τηλεφώνων που έχουν απομακρυνθεί μέχρι ο αριθμός τους να φθάσει τα οριζόμενα από την ως άνω απόφαση. Η μείωση του αριθμού των κοινόχρηστων τηλεφώνων κρίθηκε απαραίτητη, καθώς είχε περιορισθεί σημαντικά η χρήση τους λόγω της κινητής τηλεφωνίας, ενώ έχουν υψηλό κόστος συντήρησης. Σύμφωνα με τις εξαμηνιαίες εκθέσεις του ΟΤΕ, το 2013 αποξηλώθηκαν 306 κοινόχρηστα τηλέφωνα, ενώ στο α' εξάμηνο του 2014 ο αριθμός αυτός διαμορφώθηκε σε 2.101 κοινόχρηστα τηλέφωνα πανελλαδικά.

### Εισήγηση προς το ΥπΥΜεΔ για το εύλογο Καθολικής Υπηρεσίας

Ο υπόχρεος Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ) υποχρεούται, σύμφωνα με το άρθρο 57 του Ν.4070/2012, να ικανοποιεί κάθε εύλογο αίτημα για πρόσβαση στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και για παροχή δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών. Το ΥπΥΜεΔ, κατόπιν εισήγησης της ΕΕΤΤ, ορίζει την έννοια, τα κριτήρια και το περιεχόμενο του εύλογου αιτήματος.

Στο πλαίσιο αυτό, διεξήχθη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τη σχετική πρόταση της ΕΕΤΤ κατά το διάστημα από 20-01-2014 έως 20-02-2014. Λαμβάνοντας υπόψη τα υποβληθέντα σχόλια, την ευρωπαϊκή πρακτική, καθώς και την πρακτική που εφαρμόζεται σήμερα από τον ΠΚΥ, διαμορφώθηκε<sup>43</sup> το κείμενο της τελικής εισήγησης προς το ΥπΥΜεΔ. Αναλυτικότερα ένα αίτημα θεωρείται εύλογο, εφόσον:

- α) στην περίπτωση ενσύρματου δημόσιου δικτύου επικοινωνιών, το σημείο για το οποίο αιτείται η πρόσβαση βρίσκεται σε απόσταση έως 200 μ. (επί δημόσιου δρόμου ή μέσα από ιδιοκτησία του αιτούντος) από το πλησιέστερο κυτίο διανομής του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών του υπόχρεου παρόχου ή
- β) στην περίπτωση ασύρματου δημόσιου δικτύου επικοινωνιών,

42. ΑΠ ΕΕΤΤ 697/15/18-07-2013 «Τροποποίηση της ΑΠ 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)» (ΦΕΚ 1876/Β/31-07-2013).  
43. ΑΠ ΕΕΤΤ 714/005/10-04-2014 «Έγκριση σχεδίου εισήγησης προς τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων σχετικά με τον καθορισμό και την εξειδίκευση της έννοιας, των κριτηρίων και του περιεχομένου του εύλογου του αιτήματος στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 57 του Ν.4070/2012».

το σημείο για το οποίο αιτείται η πρόσβαση βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης του δικτύου ή γ) το προϋπολογιζόμενο ανώτατο κόστος υλοποίησης (ΑΚΥ) της σύνδεσης (ενσύρματης ή ασύρματης) του σημείου πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών δεν υπερβαίνει το ανώτατο ποσό των 1.900 ευρώ πλέον ΦΠΑ. Το μέγεθος αυτό ισχύει για το έτος δημοσίευσης της παρούσας και κάθε επόμενο έτος αναπροσαρμόζεται με τον ετήσιο πληθωρισμό του προηγούμενου έτους.

Σε συνέχεια της ως άνω εισήγησης της ΕΕΤΤ, δημοσιεύτηκε και η σχετική υπουργική απόφαση<sup>44</sup>.

### Νέος ορισμός παρόχου ΚΥ

Ο ΟΤΕ, μετά τη συμπλήρωση του ελάχιστου διαστήματος των τριών ετών από τον ορισμό του ως ΠΚΥ, δήλωσε με επιστολή του

στην ΕΕΤΤ ότι δεν επιθυμεί πλέον να συνεχίσει να είναι ΠΚΥ. Σε αυτό το πλαίσιο, συντάχθηκε και τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση στο διάστημα από 10-10-2014 έως 23-10-2014, το τεύχος προκήρυξης για τη δημοπρασία επιλογής ΠΚΥ, ενώ στις 09-12-2014 η ΕΕΤΤ δημοσίευσε τις θέσεις της στα σχόλια/παρατηρήσεις που υποβλήθηκαν. Το τεύχος προκήρυξης για την επιλογή ΠΚΥ δημοσιεύθηκε στα τέλη Μαρτίου 2015.

Η διαδικασία, που θα ακολουθηθεί, περιλαμβάνει τη διενέργεια διαγωνιστικής διαδικασίας δύο σταδίων: στο πρώτο στάδιο οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν μαζί με την αίτηση συμμετοχής, την αρχική οικονομική προσφορά και στο δεύτερο στάδιο διενεργείται δημοπρασία πολλαπλών γύρων με μειούμενο τίμημα.

Τα στοιχεία ΚΥ αφορούν τις ακόλουθες υπηρεσίες για την ελληνική επικράτεια:

α) παροχή πρόσβασης σε σταθερές θέσεις και παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών,

β) υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και κατάλογοι συνδρομητών,

γ) κοινόχρηστα τηλέφωνα και άλλα σημεία πρόσβασης στην κοινόχρηστη φωνητική τηλεφωνία.

Ο ορισμός παρόχου θα έχει διάρκεια τουλάχιστον τρία έτη.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ με απόφασή<sup>45</sup> της είχε ήδη δημοσιεύσει πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την παροχή του συνόλου ή στοιχείων ΚΥ, το διάστημα από 17-03-2014 έως 30-06-2014. Στην πρόσκληση αυτή είχαν ανταποκριθεί οι ακόλουθες επιχειρήσεις:

| Ενδιαφερόμενη Επιχείρηση | Στοιχεία ΚΥ   | Κριτήρια που πληρούνται (Άρθρο 4 ΥΑ 28120/974/11-05-2007) |
|--------------------------|---|---|
| Newsphone Hellas ΑΕ      | Υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και κατάλογοι συνδρομητών σε έντυπη ή επικουρικά ηλεκτρονική μορφή.   | 1α<br>1β (κριτήρια αξιοπιστίας iii και ν)                 |
| Forthnet ΑΕ              | Παροχή πρόσβασης σε σταθερές θέσεις και παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών για το σύνολο της επικράτειας.   | 1α<br>1β (κριτήρια αξιοπιστίας i, ii, iii, iv και ν)      |
| ΟΤΕ ΑΕ                   | Α. Παροχή πρόσβασης σε σταθερές θέσεις και παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών.<br>Β. Υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και κατάλογοι συνδρομητών σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.<br>Γ. Κοινόχρηστα τηλέφωνα και άλλα σημεία πρόσβασης στην κοινόχρηστη φωνητική τηλεφωνία. | 1α<br>1β (κριτήρια αξιοπιστίας i, ii, iii, iv και ν)      |

44. Υπουργική Απόφαση 44871/988 «Καθορισμός και εξειδίκευση της έννοιας, των κριτηρίων και του περιεχομένου του ευλόγου του αιτήματος στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 2128/Β/04-08-2014).

45. Απόφαση ΕΕΤΤ 710/15/13-03-2014.



## Αίτημα Αποζημίωσης

Ο ΟΤΕ, ως ΠΚΥ, υπέβαλε εμπρόθεσμα στην ΕΕΤΤ, κοστολογικά στοιχεία για τον υπολογισμό του καθαρού κόστους ΚΥ (ΚΚΚΥ) για τα έτη 2010, 2011, 2012 και 2013, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο<sup>46</sup>. Η ΕΕΤΤ με σχετικές αποφάσεις της<sup>47</sup> ανέθεσε τον έλεγχο του ΚΚΚΥ του ΠΚΥ για τα έτη 2010 και 2011 σε ανεξάρτητο ελεγκτή. Η διαδικασία ελέγχων αναμένεται να ολοκληρωθεί το α' εξάμηνο του 2015.

### 6.1.8. Έλεγχος συνδυαστικών υπηρεσιών/οικονομικών προγραμμάτων ΟΤΕ

Τα οικονομικά προγράμματα του ΟΤΕ, που περιλαμβάνουν συνδυαστικές υπηρεσίες, υπόκεινται σε έλεγχο από την ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο ρυθμιστικής υποχρέωσης που έχει επιβληθεί στον ΟΤΕ ως επιχείρηση με ΣΙΑ στις λιανικές αγορές πρόσβασης, προκειμένου να αποτρέπονται πρακτικές συμπίεσης περιθωρίου. Ο έλεγχος αυτός γίνεται σύμφωνα με τη μεθοδολογία και το μοντέλο του Παραρτήματος Ι «Καθορισμός μεθοδολογίας και γενικές αρχές μοντέλου εξέτασης των οικονομικών προγραμμάτων μεμονωμένων ή και συνδυαστικών υπηρεσιών των επιχειρήσεων με

Σημαντική Ισχύ στην Αγορά» της σχετικής απόφασης<sup>48</sup> της ΕΕΤΤ. Στη διάρκεια του 2014, ο ΟΤΕ υπέβαλε 120 οικονομικά προγράμματα, από τα οποία 100 εγκρίθηκαν και 20 –τα οποία υποβλήθηκαν το τελευταίο 10ήμερο του Δεκεμβρίου– βρίσκονταν έως τις 31-12-2014 σε στάδιο επεξεργασίας.

Το 2014 η ΕΕΤΤ, προωθώντας τον υγιή ανταγωνισμό και τη διαφάνεια στην αγορά και σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ανέπτυξε και έθεσε σε λειτουργία τη διαδικτυακή εφαρμογή «Μοντέλο Προκαταρκτικού Ελέγχου (Preliminary Test Module-PTM) Οικονομικών Προγραμμάτων» ή αλλιώς αποκαλούμενο «mini model». Η εφαρμογή βασίζεται στο κυρίως μοντέλο συμπίεσης περιθωρίου που χρησιμοποιεί η ΕΕΤΤ για πρόελεγχο και έγκριση των οικονομικών προγραμμάτων του ΟΤΕ για μεμονωμένες ή συνδυαστικές υπηρεσίες σταθερής πρόσβασης σε τηλεφωνία ή/και Internet. Μέσω αυτής της εφαρμογής:

- ο ΟΤΕ μπορεί ο ίδιος να διεξάγει προκαταρκτικό έλεγχο των οικονομικών του προγραμμάτων πριν την υποβολή τους στην ΕΕΤΤ, ώστε να επιταχύνει τη διαδικασία εξέτασης και έγκρισής τους από την Αρχή, και

- οι εναλλακτικοί πάροχοι μπορούν να εξετάζουν την καταρχήν δυνατότητα αναπαραγωγής του εκάστοτε οικονομικού προγράμματος του ΟΤΕ.

Σημειώνεται ότι η συγκεκριμένη εφαρμογή απευθύνεται αποκλειστικά σε παρόχους, ενώ τα αποτελέσματα της χρήσης της, σε καμία περίπτωση δεν δεσμεύουν την ΕΕΤΤ. Για την περαιτέρω ενίσχυση της διασφάλισης της εμπιστευτικότητας, η ΕΕΤΤ πιστοποίησε έναν προς έναν τους χρήστες για κάθε πάροχο, επιτρέποντας την πρόσβαση στην εφαρμογή αποκλειστικά στους πιστοποιημένους χρήστες. Η ΕΕΤΤ, με σκοπό να ενημερώσει και να εκπαιδεύσει τους παρόχους στη χρήση της εφαρμογής, διοργάνωσε το Νοέμβριο του 2014, ειδική ημερίδα για τους πιστοποιημένους χρήστες, στην οποία έγινε λεπτομερής παρουσίαση των παραμέτρων του μοντέλου και του τρόπου με τον οποίο αυτές πρέπει να εισάγονται στην εφαρμογή.

### 6.1.9. Κοστολογικοί έλεγχοι

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ελεγκτές, διενήργησε και ολοκλήρωσε τον κοστολογικό έλεγχο του 2014 με απολογιστικά στοιχεία 2012 και προϋπολογιστικά στοιχεία των ετών 2013 και 2014. Ο

46. Υπουργική Απόφαση 28120/974/11-05-2007 «Προϋποθέσεις, κριτήρια επιλογής και διαδικασία για τον καθορισμό παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ/Β/25-05-2007).

47. ΑΠ ΕΕΤΤ 670/09/01-11-2012 «Κατακύρωση του διαγωνισμού με συνοπτική διαδικασία για την επιλογή αναδόχου για το έργο «Έλεγχος της υποβληθείσας από τον ΟΤΕ μελέτης προσδιορισμού του καθαρού κόστους παροχής Καθολικής Υπηρεσίας για το έτος 2010» στην εταιρία με την επωνυμία «SVP Advisors» και 695/032/27-06-2013 «Ανάθεση συμπληρωματικών υπηρεσιών στην εταιρία «Axon Partners Group Consulting S.L» κατ' επέκταση της υπ' αρ. 51/2012 σύμβασης με αντικείμενο «Έλεγχος της υποβληθείσας από τον ΟΤΕ μελέτης προσδιορισμού του καθαρού κόστους παροχής Καθολικής Υπηρεσίας για το έτος 2010».

48. ΑΠ 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<sup>ος</sup> γύρος ανάλυσης)» (ΦΕΚ 533/Β/06-04-2011) όπως ισχύει.



κοστολογικός έλεγχος ξεκίνησε στα τέλη Σεπτεμβρίου του 2013 και ολοκληρώθηκε στις 22-05-2014.

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε<sup>49</sup> 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 κοστολογικός έλεγχος αφορούσε σειρά υπηρεσιών<sup>50</sup> των οποίων τα κόστη προσδιορίστηκαν βάσει των κοστολογικών μεθόδων (α) του μεσομακροπρόθεσμου επαυξητικού κόστους (ΜΜΕΚ) και (β) του πλήρως καταναμημένου κόστους (ΠΚΚ).

Επιπλέον και σε συμμόρφωση με σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ<sup>51</sup>, ο ΟΤΕ δημοσίευσε στο διαδικτυακό του τόπο<sup>52</sup> κοστολογικά στοιχεία και συγκεκριμένα τα υποδείγματα αναφοράς του κοστολογικού συστήματος ΜΜΕΚ (πίνακες

LRAIC). Ως αποτέλεσμα, ενισχύεται η διαφάνεια στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επιτρέποντας στους υπόλοιπους παρόχους να γνωρίζουν τα επιμέρους κόστη που συνθέτουν την τιμή χονδρικής των βασικότερων ρυθμιζόμενων υπηρεσιών για τις οποίες ο ΟΤΕ υφίσταται υποχρέωση κοστοστρέφειας.

Η ΕΕΤΤ με απόφασή της<sup>53</sup> τον Αύγουστο του 2014 προέβη, κατόπιν διαβούλευσης, σε τροποποίηση του Κανονισμού των αρχών/μεθοδολογιών κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού ώστε να συνάδουν κυρίως με τις αποφάσεις που έχει δημοσιεύσει η ΕΕΤΤ σχετικά με τις αναλύσεις αγορών. Η εφαρμογή της εν λόγω απόφασης ξεκινά από τη δημοσίευσή της σε ΦΕΚ.

#### **6.1.10. Έλεγχος ρυθμιζόμενων τιμών**

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για έλεγχο των τιμολογίων του ΟΤΕ στις αγορές όπου κατέχει δεσπόζουσα θέση και τήρηση των σχετικών υποχρεώσεων του, καθόρισε<sup>54</sup> τα ακόλουθα ανώτατα όρια τιμής για τις υπό ρύθ-

μιση υπηρεσίες λιανικής πρόσβασης και τηλεφωνικών υπηρεσιών:

#### **Υπηρεσίες λιανικής πρόσβασης**

Το ανώτατο όριο της μεσοσταθμισμένης λιανικής τιμής του ΟΤΕ ορίστηκε στα 13,44 ευρώ χωρίς ΦΠΑ για τα ακόλουθα προϊόντα σταθερής πρόσβασης:

- εφάπαξ τέλος σύνδεσης PSTN,
- πάγιο τέλος μίσθωσης γραμμής PSTN,
- εφάπαξ τέλος σύνδεσης BRA-ISDN και
- πάγιο τέλος μίσθωσης γραμμής BRA-ISDN.

Σημειώνεται ότι οι λιανικές υπηρεσίες δημοσίως διαθέσιμων αστικών και εθνικών τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερή θέση έχουν απορρυθμιστεί<sup>55</sup> από την ΕΕΤΤ, από τα μέσα του 2013.

#### **6.1.11. Λογιστικός διαχωρισμός**

##### **Σταθερή τηλεφωνία**

Ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο του κοστολογικού ελέγχου 2014 με απολογιστικά στοιχεία 2012, υπέβαλε

49. ΑΠ ΕΕΤΤ 719/01/22-05-2014.

50. Διασύνδεση, ΑΠΤΒ (συμπεριλαμβάνονται και οι υπηρεσίες συνεγκατάστασης), ΧΕΠ, μισθωμένες γραμμές διασύνδεσης, μισθωμένες γραμμές χονδρικής και λιανικής από άκρο σε άκρο, καθώς και φορητότητα αριθμών.

51. ΑΠ 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).

52. <https://www.ote.gr/web/guest/corporate/company/who-we-are/profile/ypodeigmataanaforas>

53. ΑΠ ΕΕΤΤ 728/3/24-07-2014 (ΦΕΚ 2201/Β/11-08-2014) με θέμα: Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ 482/051/2008 «Μεθοδολογίες/Αρχές κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού για την υλοποίηση των επιβληθέντων στον πάροχο με ΣΙΑ ρυθμιστικών υποχρεώσεων ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού στις επιμέρους ορισθείσες αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 1151/Β/24-06-2008).

54. ΑΠ ΕΕΤΤ 640/016/21-02-2012 (ΦΕΚ 755/Β/14-03-2012).

55. ΑΠ ΕΕΤΤ 696/125/11-07-2013 «Μερική κατάργηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 595/013/10-03-2011 (ΦΕΚ 533/Β/06-04-2011) στο πλαίσιο του 3<sup>ου</sup> 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), σύμφωνα με το σημείο 6 της υπ' αριθ. 2008/850/ΕΚ Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις κοινοποιήσεις, τις προθεσμίες και τις διαβουλεύσεις, το άρθρο 7 της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ, όπως ισχύει τροποποιηθείσα και το άρθρο 16 του Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012) όπως ισχύει (ΦΕΚ 1865/Β/30-07-2013).



καταστάσεις λογιστικού διαχωρισμού προς έλεγχο και τον Ιούνιο του 2014 δημοσίευσε στον διαδικτυακό του τόπο τις καταστάσεις του λογιστικού διαχωρισμού, καθώς και τη σχετική μεθοδολογία. Η εν λόγω απόφαση τροποποιήθηκε τον Αύγουστο του 2014 (βλ. ενότητα 6.1.9).

### **Κινητή τηλεφωνία**

Η ΕΕΤΤ συγκρότησε<sup>56</sup> ομάδα εργασίας, η οποία αποτελούνταν από αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ, τον ανάδοχο του έργου και εκπροσώπους των τριών εταιριών κινητής τηλεφωνίας, με στόχο την εύρεση μεθοδολογίας κοινών κλειδών επιμερισμού του κόστους ώστε να είναι συγκρίσιμα μεταξύ τους τα στοιχεία που θα υποβάλλονται από τους παρόχους στα υποδείγματα αναφοράς του λογιστικού διαχωρισμού για τη βέλτιστη εφαρμογή του μέτρου. Η εν λόγω ομάδα ολοκλήρωσε το έργο της και θα ακολουθήσουν οι διαδικασίες για την τελική διαμόρφωση και εφαρμογή του συγκεκριμένου μέτρου.

### **6.1.12. Εξέταση υποθέσεων ανταγωνισμού**

#### **Εξέλιξη υπόθεσης καταγγελίας VODAFONE κατά COSMOTE**

Το Φεβρουάριο του 2014, η ΕΕΤΤ, υπό τη νέα σύνθεση της Ολομέλειάς της, επανέλαβε, όπως διοικητικά προβλεπόταν, τη διαδικασία ακρόασης αναφορικά με την καταγγελία της εταιρίας VODAFONE<sup>57</sup> και συγκεκριμένα

ότι η συμπεριφορά της εταιρίας COSMOTE στην αγορά της πληρωμένης κινητής τηλεφωνίας συνιστά παραβίαση των διατάξεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και των διατάξεων της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού. Η σχετική ακρόαση διεξήχθη στις 04-06-2014 και οι εταιρίες VODAFONE και COSMOTE εξέθεσαν ενώπιον της νέας επιτροπής ακρόασης τις απόψεις τους αναφορικά με το θεματικό αντικείμενο της ακρόασης, ενώ τον Ιούλιο του 2014 υπέβαλαν τα σχετικά υπομνήματά τους. Έως τα τέλη του 2014, η ΕΕΤΤ βρισκόταν στο στάδιο εξέτασης των σχετικών με την υπόθεση στοιχείων.

#### **Έγκριση συγχώνευσης VODAFONE-HELLAS ON LINE**

Στις 05-09-2014 η εταιρία VODAFONE γνωστοποίησε στην ΕΕΤΤ συναλλαγή, με την οποία προέβη σε αγορά κοινών ονομαστικών μετοχών από τις εταιρίες που ανήκουν στον Όμιλο INTRACOM και από την εταιρία WORLD EQUITIES INVESTMENTS HOLDINGS SA, καθώς και προνομιούχων μετοχών της, εκδόσεως της εταιρίας HELLAS ON LINE AE από την εταιρία INTRACOM HOLDINGS AE, αποκτώντας με αυτόν τον τρόπο τον αποκλειστικό έλεγχο της εταιρίας HELLAS ON LINE AE. Κατόπιν εξέτασης των σχετικών στοιχείων της συναλλαγής, η ΕΕΤΤ κατέληξε ότι η συγκε-

κριμένη εξέλιξη δεν περιορίζει τον ανταγωνισμό στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στις 18-09-2014 ενέκρινε<sup>58</sup> την απόκτηση του αποκλειστικού ελέγχου της εταιρίας HELLAS ON LINE από την εταιρία VODAFONE.

### **6.1.13. Φορητότητα αριθμών**

Στη διάρκεια του 2014, η φορητότητα αριθμών παρουσίασε μείωση κατά περίπου 4,6%, σε σχέση με το 2013. Αναλυτικότερα, από τους 1.116.064 συνολικά μεταφερθέντες αριθμούς, οι 621.032 αφορούσαν αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας (αύξηση κατά 7,1% σε σχέση με το 2013) και 495.032 αφορούσαν αριθμούς κινητής τηλεφωνίας (μείωση κατά 16% σε σχέση με το 2013). Παράλληλα, μέχρι το τέλος του 2014, είχαν μεταφερθεί συνολικά 8.553.590 αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Ο Πίνακας 6.1. παρουσιάζει, σε ετήσια βάση και αθροιστικά, την εξέλιξη των μεταφερθέντων αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

#### **Έκδοση Κανονισμού για τη φορητότητα**

Παράλληλα στις 23-11-2014 τέθηκε σε ισχύ ο νέος Κανονισμός φορητότητας<sup>59</sup> με σημαντικότερες τις ακόλουθες αλλαγές:

- Επιταχύνεται ο χρόνος εξέτασης και υλοποίησης των αιτήσεων φορητότητας. Η προθεσμία εξέτασης των αιτήσεων από τον υφιστάμενο πάροχο μειώθηκε

56. Απόφαση ΕΕΤΤ 722/2/19-07-2014.

57. Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 12073/26-03-2012.

58. Απόφαση ΕΕΤΤ 733/047/18-09-2014 (ΦΕΚ 2680/Β/08-10-2014).

59. Απόφαση ΕΕΤΤ 696/115/2013 (ΦΕΚ 1873/Β/31-07-2013), όπως τροποποιήθηκε από τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ 708/14/20-02-2014 (ΦΕΚ 557/Β/06-03-2014) και 735/006/09-10-2014 (ΦΕΚ 2986/Β/05-11-2014).

**Πίνακας 6.1: Μεταφερθέντες αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (2004-2014)**

| Έτος  | Κινητή τηλεφωνία |            | Σταθερή Τηλεφωνία |            | Συνολικά       |            |
|-------|------------------|------------|-------------------|------------|----------------|------------|
|       | Πλήθος αριθμών   | Αθροιστικά | Πλήθος αριθμών    | Αθροιστικά | Πλήθος αριθμών | Αθροιστικά |
| 2004* | 16.123           | 16.123     | 1.156             | 1.156      | 17.279         | 17.279     |
| 2005  | 49.641           | 65.764     | 27.403            | 28.559     | 77.044         | 94.323     |
| 2006  | 117.767          | 183.531    | 44.798            | 73.357     | 162.565        | 256.888    |
| 2007  | 358.517          | 542.048    | 300.909           | 374.266    | 659.426        | 916.314    |
| 2008  | 362.601          | 904.649    | 562.961           | 937.227    | 925.562        | 1.841.876  |
| 2009  | 486.815          | 1.391.464  | 544.039           | 1.481.266  | 1.030.854      | 2.872.730  |
| 2010  | 648.074          | 2.039.538  | 631.611           | 2.112.877  | 1.279.685      | 4.152.415  |
| 2011  | 506.413          | 2.545.951  | 622.834           | 2.735.711  | 1.129.247      | 5.281.662  |
| 2012  | 459.941          | 3.005.892  | 526.478           | 3.262.189  | 986.419        | 6.268.081  |
| 2013  | 589.368          | 3.595.260  | 580.077           | 3.842.266  | 1.169.445      | 7.437.526  |
| 2014  | 495.032          | 4.090.292  | 621.032           | 4.463.298  | 1.116.064      | 8.553.590  |

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

Πηγή: ΕΕΤΤ

από μία εργάσιμη ημέρα σε έξι εργάσιμες ώρες, με αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου υλοποίησης της φορητότητας. Η μείωση αυτή είναι ιδιαίτερα αισθητή στην κινητή τηλεφωνία, καθώς καθίσταται εφικτή η υλοποίηση της φορητότητας αριθμού κινητής ακόμη και αυθημερόν.

- Περιορίζονται οι λόγοι απόρριψης της αίτησης φορητότητας. Αναλυτικότερα, οι λόγοι απόρριψης με βάση τους οποίους μπορεί ο υφιστάμενος πάροχος να απορρίψει ένα αίτημα φορητότητας για ανακριβή στοιχεία περιορίστηκαν στα απολύτως αναγκαία στοιχεία για την ταυτοποίηση του συνδρομητή (ΑΦΜ ή αριθμός δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου). Επίσης, στις 03-03-2014 καταργήθηκε ως λόγος απόρριψης η

προσωρινή διακοπή της σύνδεσης λόγω οφειλών.

- Καθορίζονται συγκεκριμένες προθεσμίες για την ακύρωση της αίτησης φορητότητας. Στην κινητή τηλεφωνία, το δικαίωμα ασκείται μέχρι την παραλαβή της κάρτας SIM από το νέο πάροχο, ενώ στη σταθερή τηλεφωνία ασκείται μέχρι τρεις εργάσιμες ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης.
- Επιβεβαιώνεται από τον πάροχο η υποβολή όλων των αιτήσεων φορητότητας και των αιτήσεων ακύρωσής τους. Στις περιπτώσεις έντυπης ή ηλεκτρονικής υποβολής ο συνδρομητής λαμβάνει έντυπο ή ηλεκτρονικό, αντίστοιχα, αντίγραφο της αίτησής του, ενώ στις περιπτώσεις υποβολής

μέσω fax ή τηλεφώνου, ο συνδρομητής λαμβάνει σύντομο γραπτό μήνυμα (Short Message Service-SMS).

- Καθορίζεται διαδικασία αποζημίωσης των συνδρομητών από τους παρόχους. Οι συνδρομητές αποκτούν δικαίωμα αποζημίωσης από τον έχοντα την ευθύνη πάροχο στις περιπτώσεις σημαντικής καθυστέρησης στην υλοποίηση της φορητότητας, σημαντικής απώλειας υπηρεσίας/ διακοπής της σύνδεσης κατά τη μεταφορά ή μεταφοράς αριθμού χωρίς τη συγκατάθεση του συνδρομητή ή παρά την εμπρόθεσμη υποβολή της αίτησης ακύρωσης.

Σε συνέχεια του σχετικού δημόσιου ανοικτού διαγωνισμού που διενεργήθηκε το 2013 για τη διαχείριση της Εθνικής Βάσης Δεδομένων για



τη Φορητότητα αριθμών (ΕΒΔΑΦ), η ΕΕΤΤ, το Φεβρουάριο του 2014, προχώρησε στη σύναψη σύμβασης με τον ανάδοχο του διαγωνισμού, την εταιρία «TELCORDIA TECHNOLOGIES INC DBA ICONECTIV», η οποία ανέλαβε να:

α) υλοποιήσει την ΕΒΔΑΦ με τις νέες διαδικασίες της φορητότητας σε συμφωνία με τα οριζόμενα στην προκήρυξη του διαγωνισμού και το νέο Κανονισμό

β) λειτουργεί και διαχειρίζεται την ΕΒΔΑΦ για πέντε έτη από τη λήξη της προηγούμενης σύμβασης, δηλαδή από τις 03-03-2014 έως τις 02-03-2019.

Η αμοιβή της εταιρίας καταβάλλεται αποκλειστικά από τους παρόχους που είναι συνδεδεμένοι στην ΕΒΔΑΦ και για το πρώτο έτος λειτουργίας, ανέρχεται σε 12.500 ευρώ μηνιαίως συν το πλήθος των ολοκληρωμένων αιτήσεων φορητότητας επί 0,80 ευρώ ανά ολοκληρωμένη αίτηση (με τις πρώτες 250 ολοκληρωμένες αιτήσεις μηνιαίως ανά πάροχο να μην χρεώνονται).

Ο καθορισμός των νέων διαδικασιών φορητότητας, των σχετικών προδιαγραφών της ΕΒΔΑΦ και του χρονοδιαγράμματος των δοκιμών των συστημάτων των παρόχων με την ΕΒΔΑΦ πραγματοποιήθηκε μέσω σειράς συναντήσεων μεταξύ της αναδόχου εταιρίας, των παρόχων σταθερής

και κινητής τηλεφωνίας και της ΕΕΤΤ. Η ΕΒΔΑΦ ξεκίνησε να λειτουργεί με τις νέες διαδικασίες της φορητότητας από τις 23-11-2014, ημερομηνία έναρξης ισχύος του νέου Κανονισμού.

Σε συνέχεια αιτημάτων που υπέβαλαν πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για μείωση του ελάχιστου παγίου τέλους των 500 ευρώ μηνιαίως που καταβάλλει κάθε πάροχος που συνδέεται στην ΕΒΔΑΦ, τον Αύγουστο του 2014 η ΕΕΤΤ διενήργησε δημόσια διαβούλευση. Σε συνέχεια της διαβούλευσης η ΕΕΤΤ έλαβε απόφαση<sup>60</sup> με την οποία καθορίζει το ελάχιστο μηνιαίο πάγιο τέλος σύνδεσης στην ΕΒΔΑΦ στα 300 ευρώ από 01-11-2014.

#### **6.1.14. Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών**

Κατά τη διάρκεια του 2014, η ΕΕΤΤ συνέχισε το έργο της επίβλεψης και δημοσίευσης των αποτελεσμάτων των δεικτών ποιότητας (ΔΠ) που αποστέλλουν οι εγχώριοι πάροχοι σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών των δικτύων σταθερής τηλεφωνίας (POTS/ISDN), των σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών (xDSL) και των υπηρεσιών VoIP, καθώς και των υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών (παραγγελιοληψία, βλαβοληψία, αντιμετώπιση θεμάτων/παραπόνων καταναλωτών/συνδρομητών κ.λπ.).

Από το β' εξάμηνο του 2013, οι συγκριτικοί πίνακες των αποτελεσμάτων δημοσιεύονται σε νέο μορφότυπο που περιέχει ακριβείς οδηγίες προς τους παρόχους για τις επιτρεπόμενες τιμές σε κάθε θέση του πίνακα. Ο νέος μορφότυπος συνέβαλε στην εξάλειψη τυχόν σφαλμάτων κατά την υποβολή των αποτελεσμάτων από τους υπόχρεους παρόχους.

Η εξέλιξη της επίδοσης των παρόχων σταθερού δικτύου με το μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών<sup>61</sup> για επιλεγμένους δείκτες ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών, συνολικά και συγκριτικά (εναλλακτικοί πάροχοι σε σχέση με τον πάροχο ΚΥ, που είναι ο ΟΤΕ) απεικονίζεται στα ακόλουθα διαγράμματα. Τα διαγράμματα αυτά είναι διαθέσιμα στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr)<sup>62</sup>.

Συνοπτικά, επί του συνόλου των παρόχων παρατηρείται αύξηση της μέσης ταχύτητας λήψης δεδομένων από τοπικά κέντρα, της τάξης του 5,3%, το α' εξάμηνο του 2014 σε σχέση με το αντίστοιχο εξάμηνο του 2013. Η διαφορά του χρόνου παροχής αρχικής ευρυζωνικής σύνδεσης<sup>63</sup> ανάμεσα στον ΟΤΕ και τους εναλλακτικούς παρόχους κατά το α' εξάμηνο του 2014 ήταν 14,5 ημερολογιακές ημέρες, παρουσιάζοντας τάση μείωσης. Επιπρόσθετα, οι εναλλακτικοί πάροχοι παρου-

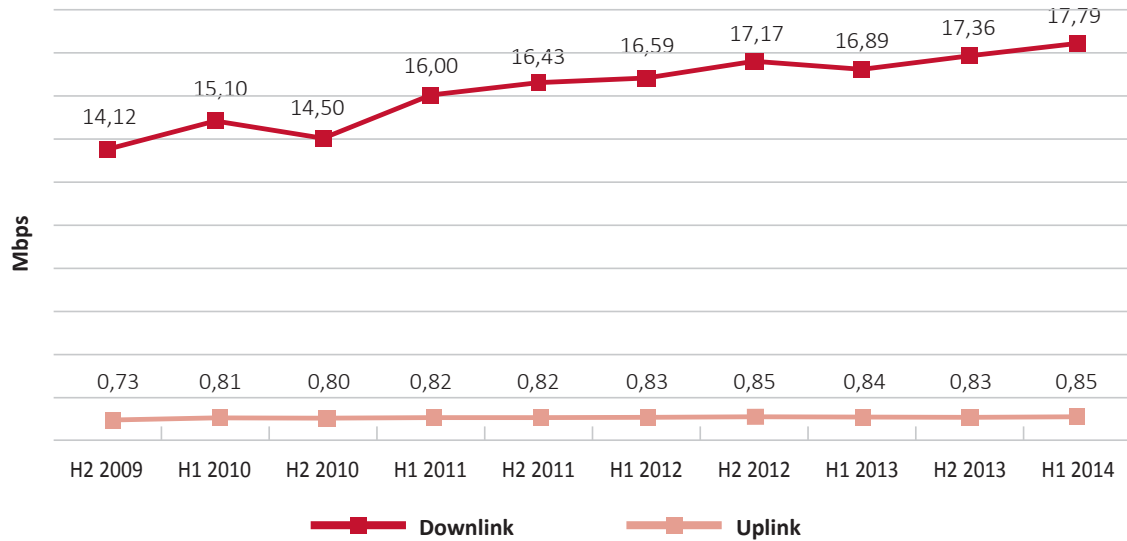
60. Απόφαση ΕΕΤΤ 735/006/2014 (ΦΕΚ 2986/Β/05-11-2014).

61. Πάροχοι με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές άμεσης υπηρεσίας.

62. Τα αποτελέσματα για τους Δ.Π. δημοσιεύονται στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr), όπως κοινοποιήθηκαν στην ΕΕΤΤ από τους υπόχρεους παρόχους. Η δημοσίωσή τους δεν ενέχει χαρακτήρα πιστοποίησης από την ΕΕΤΤ.

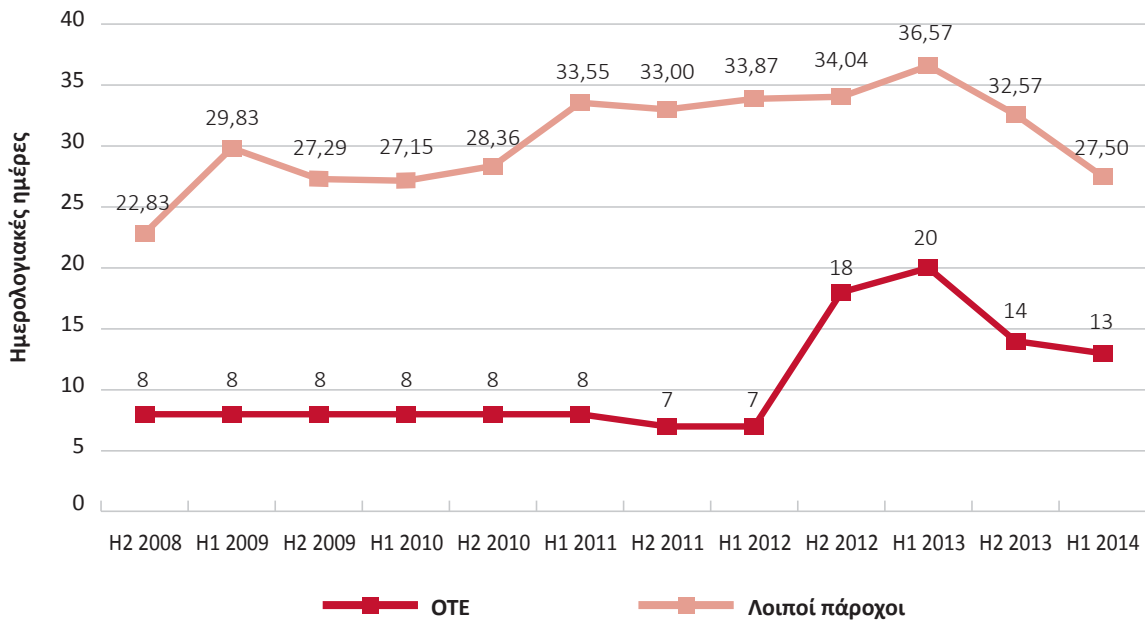
63. Οι (λιανικοί) χρόνοι σε ημερολογιακές ημέρες (ακέραιες τιμές), συμπεριλαμβανομένων των αργιών, εντός των οποίων ολοκληρώνεται το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών.

**Διάγραμμα 6.1: Μέση ταχύτητα μετάδοσης από τοπικά κέντρα (πακέτα 24 Mbps/1Mbps)**



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 6.1, αποτυπώνεται η μέση ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων των παρόχων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού. Παρουσιάζεται η μέση τιμή των αποτελεσμάτων των εταιριών CYTA, FORTHNET, HELLAS ON LINE, ON TELECOMS, WIND και OTE. 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. Στα αποτελέσματα του α' εξαμήνου 2014 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία ON TELECOMS.

**Διάγραμμα 6.2: Χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (95<sup>ου</sup> εκατοστημόριο)**



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 6.2 αποτυπώνονται οι χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (Δ.Π. Β05). Παρουσιάζεται η τιμή του 95<sup>ου</sup> εκατοστημορίου για τον OTE και η μέση τιμή του 95<sup>ου</sup> εκατοστημορίου των λοιπών παρόχων. Τα αποτελέσματα για τους λοιπούς παρόχους έως και το β' εξάμηνο του 2010 αναφέρονται στις εταιρίες FORTHNET, HELLAS ON LINE και ON TELECOMS. Από το α' εξάμηνο του 2011, έχουν προστεθεί και οι εταιρίες CYTA και WIND, ενώ από το α' εξάμηνο του 2013 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία ON TELECOMS. Τα αποτελέσματα απεικονίζουν τις μετρήσεις των παρόχων κατά δήλωσή τους στην άμεση υπηρεσία ΑΠΤΒ.



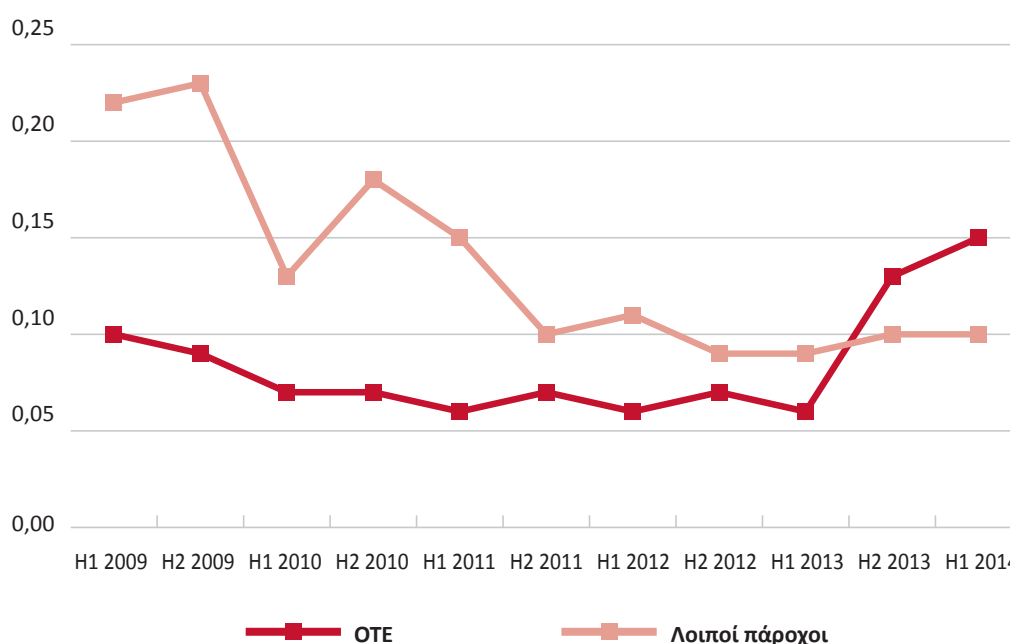
σιάζουν χαμηλότερη συχνότητα βλαβών και λιγότερο χρόνο αποκατάστασης για την πλειονότητα των βλαβών. Αναφορικά με την πιθανότητα αποτυχίας κλήσεων, στα δύο τελευταία εξάμηνα, παρουσιάζεται σύγκλιση της απόδοσης συστημάτων «κλασικής» τηλεφωνίας POTS/ISDN με την τηλεφωνία VoIP. Ακόμα, η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατών κυμαίνεται σε πολύ υψηλά επίπεδα, καθώς κατά το α' εξάμηνο του 2014, το μέσο ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων καταναλωτών ανήλθε σε 96,02%, ενώ το μέσο ποσοστό παραπόνων από συνδρομητές για σφάλματα στους λογαριασμούς ανήλθε σε 0,45%.

### 6.1.15. Κανονισμός διεθνούς περιαγωγής

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού διεθνούς περιαγωγής<sup>64</sup>, το 2014 συνεχίστηκε η μείωση στις χρεώσεις διεθνούς περιαγωγής τόσο σε επίπεδο χονδρικής (τέλη που χρεώνονται μεταξύ των εταιριών κινητής τηλεφωνίας) όσο και σε επίπεδο λιανικής (τέλη που χρεώνονται στους χρήστες διεθνούς περιαγωγής). Σε επίπεδο λιανικής από την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2014, ένας χρήστης υπηρεσιών διεθνούς περιαγωγής που ταξιδεύει σε μία από τις χώρες της ΕΕ, καθώς επίσης και στις χώρες Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Ισλανδία χρεώνεται για:

- πραγματοποίηση κλήσης: έως 0,19 ευρώ/λεπτό συν ΦΠΑ (με χρέωση ανά δευτερόλεπτο και αρχική ελάχιστη περίοδο χρέωσης που δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 30 δευτερόλεπτα),
- λήψη κλήσης: έως 0,05 ευρώ/λεπτό συν ΦΠΑ (με χρέωση ανά δευτερόλεπτο),
- αποστολή SMS: έως 0,06 ευρώ/SMS συν ΦΠΑ,
- λήψη SMS: δωρεάν,
- αποστολή MMS: έως 0,20 ευρώ/MMS συν ΦΠΑ,
- χρήση υπηρεσιών δεδομένων: έως 0,20 ευρώ/MB συν ΦΠΑ με χρέωση ανά KB.

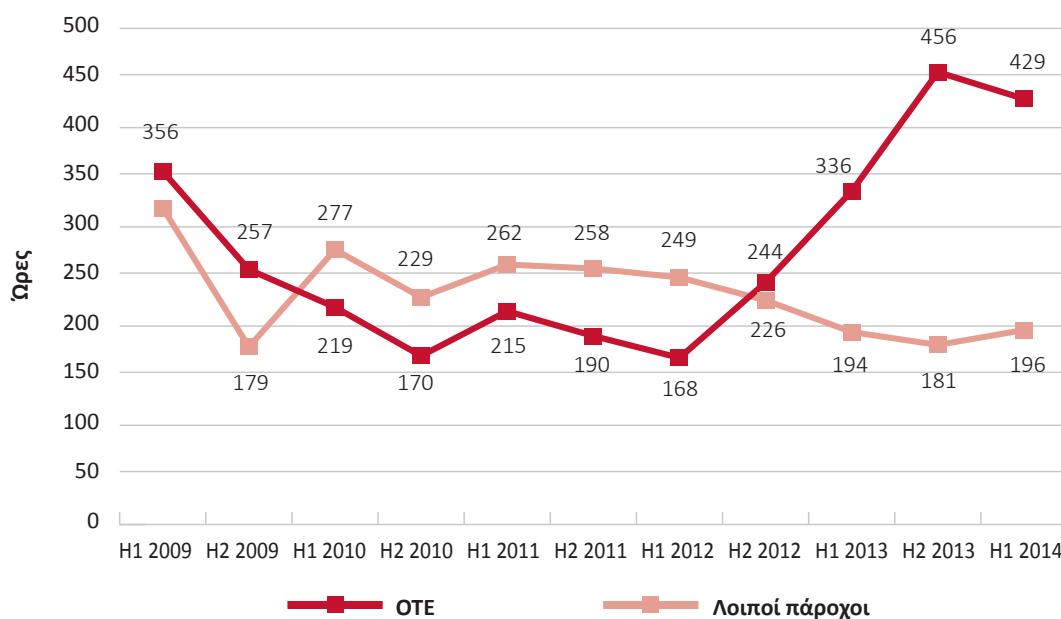
**Διάγραμμα 6.3: Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση**



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 6.3 αποτυπώνεται ο αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή πρόσβασης (Δ.Π. Β06). Παρουσιάζεται η συχνότητα βλαβών του ΟΤΕ και του συνόλου των εταιριών CYTA, FORTHNET, HELLAS ON LINE, ON TELECOMS και WIND. Στο α' εξάμηνο του 2009 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία CYTA, ενώ στα αποτελέσματα του α' εξαμήνου του 2014 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία ON TELECOMS.

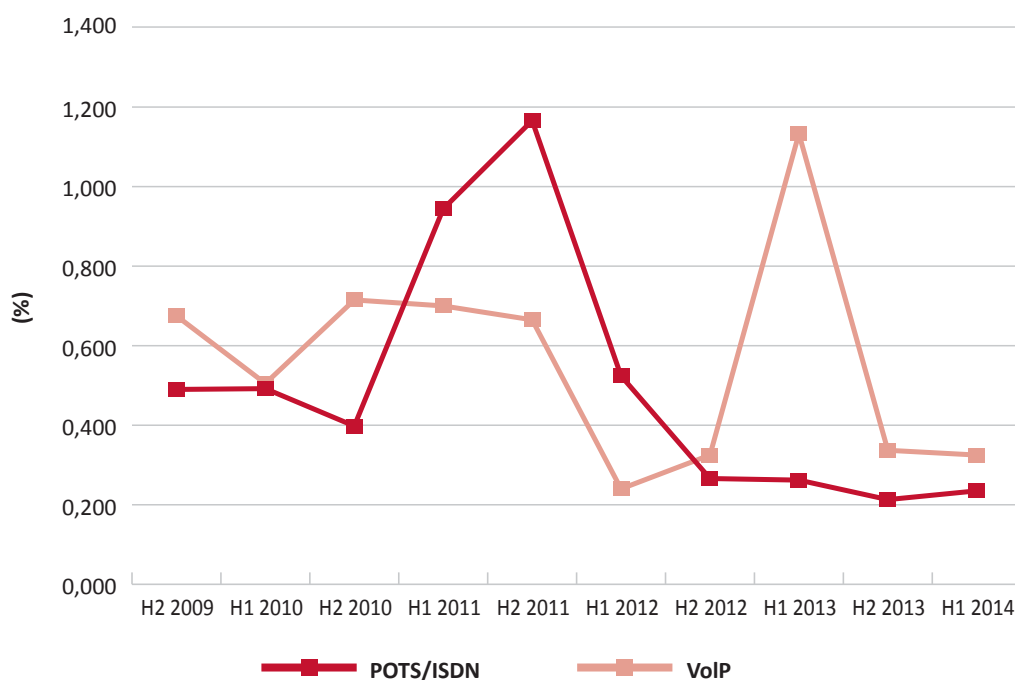
64. Κανονισμός 531/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13<sup>ης</sup> Ιουνίου 2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της ΕΕ (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=CELEX:32007R0717>).

**Διάγραμμα 6.4: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών σε γραμμές ευρυζωνικής πρόσβασης (95<sup>ο</sup> εκατοστημόριο)**



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 6.4 αποτυπώνονται οι χρόνοι αποκατάστασης βλαβών στη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (Δ.Π. Β07). Παρουσιάζεται η τιμή του 95<sup>ου</sup> εκατοστημορίου για τον ΟΤΕ και η μέση τιμή του 95<sup>ου</sup> εκατοστημορίου για τους λοιπούς παρόχους (CYTA, FORTHNET, HELLAS ON LINE, ON TELECOMS, WIND). Τα αποτελέσματα για τους λοιπούς παρόχους έως και το β' εξάμηνο του 2010 αναφέρονται στις εταιρίες FORTHNET, HELLAS ON LINE, ON TELECOMS. Από το α' εξάμηνο του 2011, έχουν προστεθεί οι εταιρίες CYTA και WIND, ενώ παράλληλα στα αποτελέσματα του α' εξαμήνου του 2014 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία ON TELECOMS.

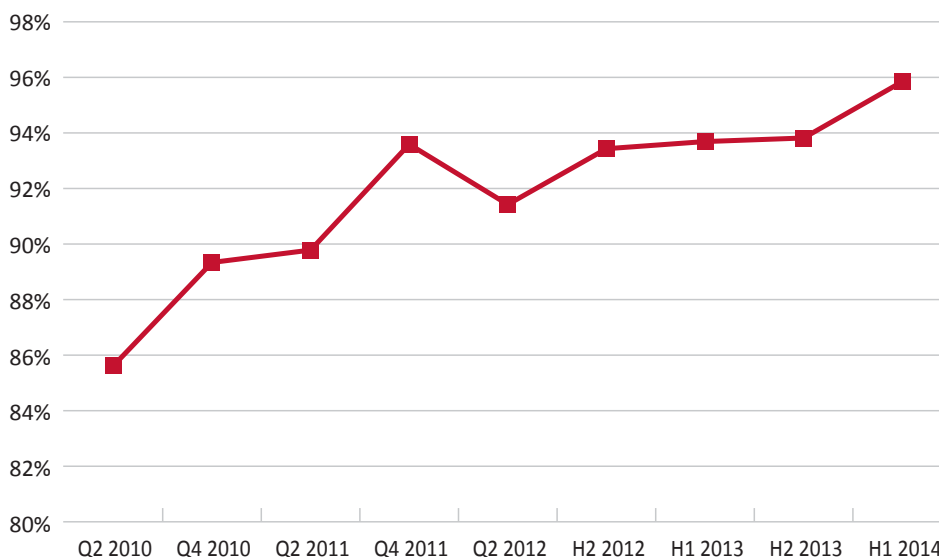
**Διάγραμμα 6.5: Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων**



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 6.5 αποτυπώνεται το μέσο ποσοστό αποτυχίας κλήσεων για εθνικές κλήσεις (Δ.Π. F01, Β03). Παρουσιάζονται ξεχωριστά αποτελέσματα για υπηρεσίες POTS/ISDN (FORTHNET, HELLAS ON LINE, ON TELECOMS, WIND, ΟΤΕ) (Δ.Π. F01) και ξεχωριστά για υπηρεσίες VoIP (CYTA, HELLAS ON LINE (Στην Έκθεση Πεπραγμένων 2013, δεν περιλαμβανόταν η HELLAS ON LINE), ON TELECOMS) (Δ.Π. Β03). Στα αποτελέσματα των υπηρεσιών POTS/ISDN του β' εξαμήνου 2009 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία FORTHNET, ενώ από το β' εξάμηνο 2013 δεν περιλαμβάνεται η ON TELECOMS. Στα αποτελέσματα των υπηρεσιών VoIP μέχρι και το β' εξάμηνο 2013 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία HELLAS ON LINE, ενώ σε αυτά του α' εξαμήνου του 2014, δεν περιλαμβάνεται η ON TELECOMS.

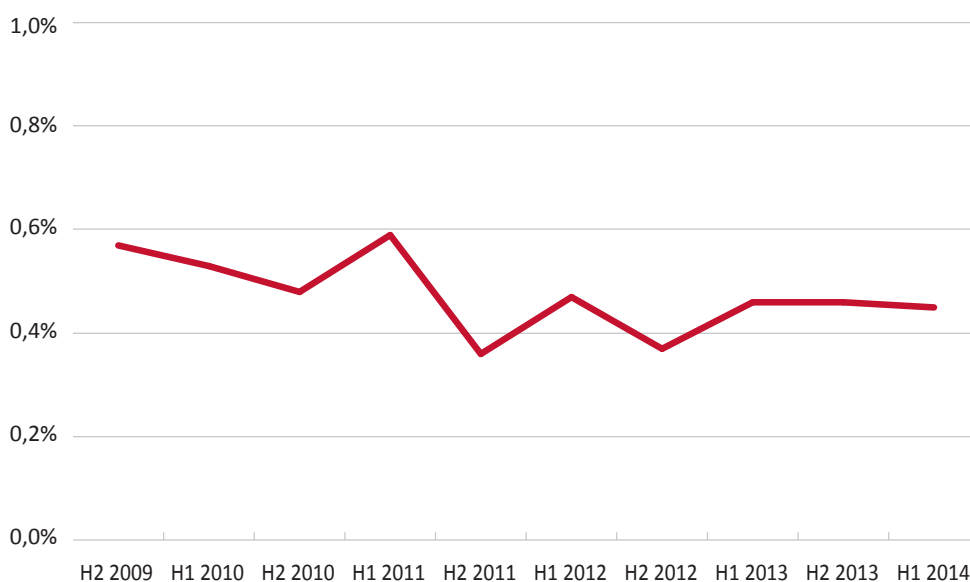


**Διάγραμμα 6.6: Μέσο ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών**



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 6.6 αποτυπώνεται το μέσο ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών (Δ.Π. Η04). Το γράφημα παρουσιάζει το μέσο όρο των αποτελεσμάτων για τις εταιρίες COSMOTE, CYTA, FORTHNET, HELLAS ON LINE, ON TELECOMS, VODAFONE, WIND, OTE σε τριμηνιαία βάση έως το β' εξάμηνο του 2012 και μετέπειτα σε εξαμηνιαία. Στα αποτελέσματα του β' τριμήνου του 2009 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία CYTA, ενώ σε αυτά του α' εξαμήνου του 2014 η ON TELECOMS.

**Διάγραμμα 6.7: Μέσο ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού**



Σημείωση: Στο Διάγραμμα 6.7 αποτυπώνεται το μέσο ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού (Δ.Π. Η05). Το γράφημα παρουσιάζει το μέσο όρο των αποτελεσμάτων των εταιριών COSMOTE, CYTA, FORTHNET, HELLAS ON LINE, ON TELECOMS, VODAFONE, WIND και OTE. Στα αποτελέσματα του α' εξαμήνου του 2011 και του α' εξαμήνου του 2012 δεν περιλαμβάνεται η εταιρία HELLAS ON LINE. Στα αποτελέσματα του α' εξαμήνου του 2014 δεν περιλαμβάνεται η ON TELECOMS.



Οι παραπάνω τιμές θα ισχύουν έως τις 30-06-2017. Επιπλέον, από την 01-07-2014, οι χρήστες διεθνούς περιαγωγής μπορούν να λαμβάνουν υπηρεσίες από εναλλακτικό πάροχο εκτός του εγχώριου, διατηρώντας τον ίδιο αριθμό της SIM κάρτας τους. Η ΕΕΤΤ ελέγχει τη συμμόρφωση των εταιριών κινητής τηλεφωνίας ως προς τον Κανονισμό και παρακολουθεί τις εξελίξεις στην αγορά διεθνούς περιαγωγής, σε συνεργασία με το BEREC και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

### **6.1.16. Εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr]**

Η εκχώρηση των ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] παρουσιάζει μια σταθερά αυξανόμενη πορεία. Ο συνολικός τους αριθμός, συμπεριλαμβανομένων των υποχώρων (com.gr, net.gr, org.gr, edu.gr, gov.gr) παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.2, ενώ ο Πίνακας 6.3 παρουσιάζει τον αριθμό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις ανά μήνα, κατά το διάστημα Ιανουάριος-Δεκέμβριος 2014. Το μέσο ποσοστό εκχωρήσεων ανήλθε στο 77%. Σημειώνεται ότι, προκειμένου να είναι συγκρίσιμα τα νούμερα που εμφανίζονται στους πίνακες αιτηθέντων και εκχωρηθέντων ονομάτων δικτυακών τόπων ως χρονική αναφορά ορίστηκε η ημερομηνία της αίτησης και όχι της απόφασης εκχώρησης/απόρριψης της ΕΕΤΤ. Επισημαίνεται ότι σχεδόν όλες οι αιτήσεις εξετάστηκαν μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας (191.638 από το σύνολο των 191.721 αιτήσεων). Η ΕΕΤΤ, μέσω της διαδικασίας αυτής, έχει επιτύχει σημαντική μεί-

ωση στο χρόνο αναμονής για την εκχώρηση ονομάτων χώρου. Σημειώνεται ότι ο μεγάλος αριθμός απορρίψεων που εμφανίζεται ορισμένους μήνες, αφορά κατά κύριο λόγο, ονόματα χώρου τα οποία δεν ήταν διαθέσιμα προς εκχώρηση.

Στις 09-10-2014, η ΕΕΤΤ ανακοίνωσε την έναρξη διαδικασίας, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας με σφραγισμένες προσφορές, για την εκχώρηση 428 ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr], το μεταβλητό πεδίο των οποίων αποτελεί λέξη κλειδί στο διαδίκτυο. Τα συγκεκριμένα ονόματα χώρου έχουν δεσμευτεί με απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>65</sup> τόσο ως ονόματα χώρου δευτέρου επιπέδου όσο και τρίτου επιπέδου με κατάληξη .com.gr, net.gr, org.gr και edu.gr όπως: whois.gr, whois.com.gr, whois.net.gr, whois.edu.gr, whois.org.gr. Η τιμή εκκίνησης είναι 200 ευρώ και αποτελεί την ελάχιστη έγκυρη προσφορά στη δημοπρασία για κάθε όνομα χώρου με κατάληξη [.gr].

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον Κανονισμό διαχείρισης και εκχώρησης ονομάτων χώρου [.gr] στο χρονικό διάστημα από 20-11-2014 έως 22-12-2014. Δύο από τις βασικές αλλαγές είναι:

- δυνατότητα εκχώρησης ονομάτων χώρου με δύο χαρακτήρες όπως για παράδειγμα το 1a.gr και το 1a.com.gr. Με την έκδοση του νέου Κανονισμού δίνεται η δυνατότητα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές να αποκτήσουν μέσα από 8.000

περίπου ονόματα χώρου με δύο χαρακτήρες, το όνομα που επιθυμούν, δυνατότητα η οποία δεν υπήρχε με τον ισχύοντα Κανονισμό.

- παροχή υπηρεσίας αυξημένης ασφάλειας ονόματος χώρου με κατάληξη [.gr]. Ουσιαστικά οποιαδήποτε στοιχεία αφορούν το όνομα χώρου και εξασφαλίζουν την καλή λειτουργία του είναι «κλειδωμένα». Στοιχεία όπως τα στοιχεία επικοινωνίας του κατόχου ή τα στοιχεία του εξυπηρετητή μπορούν να αλλάξουν μόνο από τον κάτοχο του ονόματος χώρου. Η επιλογή αυτή αποκλείει στο μέγιστο κακόβουλες πρακτικές, που είχαν κατά το παρελθόν καταγγελθεί στην ΕΕΤΤ.

Επιπροσθέτως, δύο ακόμα τροποποιήσεις που προτείνονται είναι οι εξής:

- υλοποίηση του πρωτοκόλλου IDNA 2008, που θα έχει ως αποτέλεσμα ο αλφαριθμητικός ελληνικός χαρακτήρας [ς] να αποτελεί διαφορετικό χαρακτήρα από τον αλφαριθμητικό ελληνικό χαρακτήρα [σ].

- επιβολή υποχρεώσεων προς τους καταχωρητές για την τήρηση ορίου 400 δηλώσεων καταχώρησης που υποβάλλουν στο σύστημα, στο διάστημα από 23:30 έως 01:00 UTC.

Ο νέος Κανονισμός εκδόθηκε το Μάρτιο του 2015 και οι οριστικοποιημένες ρυθμίσεις, που περιλαμβάνει, θα παρουσιαστούν στην Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2015.

65. Απόφαση ΕΕΤΤ 625/002/25-10-2011 (ΦΕΚ 2902/Β/21-12-2011).



**Πίνακας 6.2: Εκχωρημένα ονόματα δικτυακών τόπων με κατάληξη [.gr] (2008-2014)**

|               | 2008           | 2009           | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| .gr           | 239.623        | 283.643        | 318.852        | 351.307        | 372.757        | 397.360        | 412.205        |
| .com.gr       | 10.142         | 12.029         | 13.169         | 14.041         | 15.030         | 15.933         | 16.590         |
| .net.gr       | 841            | 895            | 852            | 855            | 1.014          | 1.165          | 1.198          |
| .org.gr       | 533            | 599            | 590            | 638            | 733            | 797            | 837            |
| .edu.gr       | 746            | 902            | 1.016          | 1.131          | 1.266          | 1.392          | 1.561          |
| .gov.gr       | 473            | 605            | 651            | 673            | 689            | 684            | 421            |
| <b>Σύνολο</b> | <b>252.358</b> | <b>298.673</b> | <b>335.130</b> | <b>368.645</b> | <b>391.489</b> | <b>417.331</b> | <b>432.812</b> |

Πηγή: ΕΕΤΤ

**Πίνακας 6.3: Αριθμός εκχωρηθέντων ονομάτων δικτυακών τόπων με κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις αιτήσεις (2014)**

| Μήνες         | Αιτήσεις       | Εκχωρήσεις    | Απορρίψεις     |
|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Ιανουάριος    | 66.742         | 7.247         | 59.495         |
| Φεβρουάριος   | 43.712         | 7.249         | 36.463         |
| Μάρτιος       | 19.165         | 7.537         | 11.628         |
| Απρίλιος      | 8.342          | 6.973         | 1.369          |
| Μάιος         | 7.498          | 7.379         | 119            |
| Ιούνιος       | 7.470          | 7.417         | 53             |
| Ιούλιος       | 6.538          | 6.497         | 41             |
| Αύγουστος     | 4.173          | 4.150         | 23             |
| Σεπτέμβριος   | 6.777          | 6.750         | 27             |
| Οκτώβριος     | 7.390          | 7.327         | 63             |
| Νοέμβριος     | 6.790          | 6.690         | 100            |
| Δεκέμβριος    | 7.124          | 5.835         | 1.289          |
| <b>Σύνολο</b> | <b>191.721</b> | <b>81.051</b> | <b>110.670</b> |

Πηγή: ΕΕΤΤ

### 6.1.17. Εθνικό σχέδιο αριθμοδότησης (τροποποίηση Κανονισμού-λήξη ισχύος αριθμοδοτικών πόρων-καταβολή τελών χρήσης)

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια που υποβλήθηκαν στη δημόσια διαβούλευση που διενεργήθηκε το διάστημα από 24-02-2014 έως 26-03-2014, απο-

φάσισε<sup>66</sup> την τροποποίηση του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης αριθμών. Τα κυριότερα σημεία που τροποποιήθηκαν, με σκοπό την αποδοτικότερη διαχεί-

66. Απόφαση ΕΕΤΤ 714/010/10-04-2014 «Τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ 677/03/08-01-2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης 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 1301/Β/22-05-2014).

ριση των αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ), είναι τα εξής:

- η διάρκεια ισχύος των δικαιωμάτων χρήσης των αριθμοδοτικών πόρων,
- ο τρόπος καταβολής των τελών και εκχώρησης και χρήσης αριθμοδοτικών πόρων,
- μορφή και τρόπος εκχώρησης προθεμάτων φορητότητας.

Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια που υποβλήθηκαν στη δημόσια διαβούλευση που διενεργήθηκε το διάστημα από 01-07-2014 έως 05-09-2014, αποφάσισε<sup>67</sup> την εκ νέου τροποποίηση του Κανονισμού, σε θέματα που αφορούν ιδίως:

- τον ορισμό ειδικών αριθμοσειρών για τυχερά παίγνια και εράνους και
- τη ρύθμιση θεμάτων αναφορικά με την καταβολή των τελών αριθμοδοτικών πόρων.

### **6.1.18. Τροποποίηση Κανονισμού Γενικών Αδειών για υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής από εναλλακτικό πάροχο περιαγωγής**

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Κανονισμού διεθνούς περιαγωγής<sup>68</sup>, οι πελάτες περιαγωγής, από 01-07-2014, έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε ρυθμιζόμενες υπηρεσίες περιαγωγής φωνητικών κλήσεων, σύντομων μηνυμάτων

(SMS) και δεδομένων που παρέχονται στο πλαίσιο δέσμης από εναλλακτικό πάροχο περιαγωγής (Alternative Roaming Provider-ARP). Επιπλέον, σύμφωνα με τις οδηγίες του BEREC<sup>69</sup> για τη χωριστή πώληση των ρυθμιζόμενων υπηρεσιών περιαγωγής λιανικής, ο ARP υποχρεούται να ακολουθήσει τη νομοθεσία αδειοδότησης στο κράτος μέλος στο οποίο συνάπτεται η σύμβαση για την παροχή της υπηρεσίας. Λαμβάνοντας υπόψη τα προαναφερόμενα και δεδομένου ότι:

- για να λάβει κάποιος χρήστης υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής από έναν εναλλακτικό πάροχο, θα πρέπει να λαμβάνει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας από μια από τις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα,
- ένας από τους στόχους πολιτικής που διέπουν τη δράση της ΕΕΤΤ, κατά την άσκηση των καθηκόντων της στον τομέα παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποτελεί η προώθηση των συμφερόντων των χρηστών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
- η διάθεση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από έναν ARP βασίζεται στη χρήση της υποδομής των εταιριών κινητής τηλεφωνίας που βρίσκονται εντός της ελληνικής επικράτειας και διέπονται από όχι υπό το

καθεστώς Γενικής Άδειας,

- η λήψη υπηρεσιών διεθνούς περιαγωγής από έναν ARP γίνεται με χρήση αριθμοδοτικών πόρων από το ΕΣΑ που έχουν εκχωρηθεί δευτερογενώς στους συνδρομητές από τις αδειοδοτημένες στην Ελλάδα εταιρίες κινητής τηλεφωνίας,
- η ΕΕΤΤ, στην περίπτωση παραβάσεων, πρέπει να έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει κατάλληλα και αναλογικά μέτρα που να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις κείμενες διατάξεις,
- ενδέχεται ένας εναλλακτικός πάροχος υπηρεσιών διεθνούς περιαγωγής να παρέχει υπηρεσίες χωρίς να αδειοδοτηθεί σε κάποιο κράτος μέλος, με αποτέλεσμα να μην υπόκειται σε ρύθμιση / έλεγχο στην ΕΕ και ως εκ τούτου να μην υπάρχει δυνατότητα προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών.

Η ΕΕΤΤ προέβη στην τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών σε σχέση με τις ρυθμιζόμενες υπηρεσίες περιαγωγής φωνητικών κλήσεων, SMS και δεδομένων που παρέχονται στο πλαίσιο δέσμης από ARP στους καταναλωτές. Ως εκ τούτου, κάθε πάροχος που επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί ως ARP και να παρέχει υπηρεσίες περιαγωγής, υποχρεούται να υπαχθεί σε καθεστώς Γενικής Άδειας.

67. Απόφαση ΕΕΤΤ 737/011/23-10-2014 «Τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ 677/03/2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης των αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 3061/Β/13-11-2014).

68. Κανονισμός 531/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13<sup>ης</sup> Ιουνίου 2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της ΕΕ.

69. BEREC BoR (13) 82 «BEREC Guidelines on Roaming Regulation (EC) NO 531/2012 (Third Roaming Regulation) (Articles 4 and 5 on Separate Sale of Roaming Services)».



### 6.1.19. Διαμόρφωση Κανονισμού για καθορισμό όρων/προϋποθέσεων παροχής πρόσβασης, διασύνδεσης υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των API & EPG

Η ΕΕΤΤ, μετά τη διενέργεια σχετικής δημόσιας διαβούλευσης, ενέκρινε με απόφασή της<sup>70</sup> τον καθορισμό όρων και προϋποθέσεων παροχής πρόσβασης, διασύνδεσης υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης στις Διεπαφές Προγράμματος Εφαρμογής (Application Programming Interface-API) και στους Ηλεκτρονικούς Οδηγούς Προγραμμάτων (Electronic Program Guides-EPG) ενοποιώντας τους δύο υφιστάμενους Κανονισμούς<sup>71</sup>. Η ανωτέρω απόφαση κοινοποιήθηκε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των κρατών μελών της ΕΕ.

### 6.1.20. Εισήγηση προς το ΥΠΥΜΕΔ για τη λήψη μέτρων σχετικά με την ακεραιότητα δικτύων σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης

Στις 04-09-2014, η ΕΕΤΤ υπέβαλε εισήγηση προς τον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και το ΥΠΥΜΕΔ για την έκδοση κοινής υπουργικής απόφασης (ΚΥΑ), η οποία θα προσδιορίζει τις ελάχιστες υποχρεώσεις με τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνιών.

Ο προσδιορισμός των ελαχίστων αυτών υποχρεώσεων έχει σκοπό να εξασφαλίζει αφενός τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα αυτών σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας και αφετέρου την αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως προβλέπεται στην παρ. 3 του άρθρου 67 του Ν.4070/2012. Το περιεχόμενο της εισήγησης διαμορφώθηκε μετά από δημόσια διαβούλευση στην οποία έλαβαν μέρος πάροχοι της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και άλλοι φορείς.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες υποχρεώσεις:

- διασφάλιση της αδιάκοπης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης,
- προτεραιοποίηση κλήσεων,
- κατάρτιση σχεδίου ανάκαμψης από καταστροφή και
- ενίσχυση της ανθεκτικότητας του δικτύου μέσω μέτρων εφεδρείας εξοπλισμού και τροφοδοσίας ισχύος.

Επιπλέον, το σχέδιο εισήγησης περιλαμβάνει θέματα έγκαιρης και αποτελεσματικής ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με γεγονότα, τα οποία απειλούν ή επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών. Η ΕΕΤΤ θα ελέγχει τη συμμόρφωση των παρόχων με τις ελάχιστες υποχρεώσεις, οι οποίες περιλαμβάνονται στην παρούσα εισήγηση.

## 6.2. Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

### 6.2.1. Διενέργεια ελέγχων σε εταιρίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

#### Έλεγχος εφαρμογής του Κανονισμού της φορητότητας αριθμών

Το τελευταίο τρίμηνο του 2014, συνεργεία ελέγχου της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν 20 επιτόπιους ελέγχους στις εγκαταστάσεις των εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας με αντικείμενο τη διαδικασία υποβολής αιτήσεων φορητότητας αριθμών και τις απορρίψεις αιτήσεων φορητότητας από τους υφιστάμενους παρόχους των συνδρομητών. Ειδικότερα, ελέγχθηκε εάν η ακολουθούμενη διαδικασία υποβολής αιτήσεων είναι σύμφωνη με τον Κανονισμό της φορητότητας και εάν συνέτρεχαν οι λόγοι απόρριψης τυχαία επιλεγμένων αιτήσεων φορητότητας. Οι λόγοι απόρριψης είναι συγκεκριμένοι και ορίζονται περιοριστικά από τον Κανονισμό (π.χ. διαφορετικός ΑΦΜ του συνδρομητή που αιτείται τη φορητότητα αριθμού από τον ΑΦΜ του κατόχου του αριθμού στον υφιστάμενο πάροχο). Η ΕΕΤΤ θα αξιολογήσει τα ευρήματα των ελέγχων και θα καλέσει σε ακρόαση τις εταιρίες για τις οποίες θα διαπιστωθούν παραβάσεις του Κανονισμού.

Σημειώνεται ότι η σειρά ελέγχων του 2014 έρχεται σε συνέχεια της

70. Απόφαση ΕΕΤΤ 732/4/11-09-2014 (ΦΕΚ 2940/Β/31-10-2014).

71. Κατ'εφαρμογή των άρθρων 46 παρ. 3, 47 παρ. 1-3, 48 παρ. 1-3 και 49 παρ. 3 του Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012) σε αντικατάσταση των αποφάσεων της ΕΕΤΤ 506/37/13-01-2009 (ΦΕΚ 369/Β/03-03-2009) και 548/19/15-01-2010 (ΦΕΚ 161/Β/19-02-2010).

αντίστοιχης σειράς επιτόπιων ελέγχων που η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε το 2013. Αποτέλεσμα των ελεγκτικών ενεργειών της ΕΕΤΤ ήταν να παρατηρηθούν στην αγορά χαμηλότερα επίπεδα απορρίψεων αιτήσεων φορητότητας κατά το έτος 2014, σε σχέση με τα προηγούμενα έτη.

### **Έλεγχοι εφαρμογής του Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Κώδικα Δεοντολογίας**

Κατά το 2014, η ΕΕΤΤ διενέργησε 188 ελέγχους σε παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεών τους προς τους καταναλωτές, οι οποίες απορρέουν από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές. Οι έλεγχοι αυτοί διεξήχθησαν σε σημεία πώλησης (καταστήματα) των παρόχων υπηρεσιών σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και διαδικτύου, τόσο στην Αττική όσο και στην επικράτεια. Σκοπός των ελέγχων ήταν να διαπιστωθεί εάν:

α) το προσωπικό των παρόχων, το οποίο έρχεται σε επικοινωνία με τους καταναλωτές για 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 σύμβασης σχετικά με τη διάρκεια και την καταγγελία της σύμβασης, καθώς και τα δικαιώματα των χρηστών και
- ενημερωτικές πληροφορίες σχετικά με ζητήματα όπως οι δείκτες

ποιότητας, η αναφορά βλαβών, οι χρεώσεις των υπηρεσιών και η διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων.

β) οι γενικοί όροι των συμβάσεων που συνάπτονται με τους καταναλωτές και ιδίως οι όροι που αφορούν τις χρεώσεις (τέλη σύνδεσης, αποσύνδεσης, επανασύνδεσης, πάγια τέλη, τέλη πρόωρης διακοπής της σύμβασης κ.λπ.) είναι σύμφωνοι με τα οριζόμενα από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Σε συνέχεια των ελέγχων αυτών, στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκε παραβίαση των διατάξεων του Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Κώδικα Δεοντολογίας, η ΕΕΤΤ κάλεσε με επιστολές της τους παρόχους σε συμμόρφωση. Αποτέλεσμα των επιστολών αυτών ήταν, μεταξύ άλλων, η αποστολή από τους παρόχους προς τα καταστήματά τους, διευκρινιστικών εγκυκλίων σχετικών με τα ζητήματα παροχής ενημέρωσης προς τους καταναλωτές, τα οποία επισήμανε η ΕΕΤΤ. Η ΕΕΤΤ θα εξακολουθήσει τη διενέργεια ελέγχων για τη συμμόρφωση των παρόχων με την κείμενη νομοθεσία επί των ζητημάτων αυτών.

### **Έλεγχοι σχετικά με Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)**

Η αυξανόμενη χρήση (τερματικών) συσκευών (smartphones, tablets, κ.λπ.) που επιτρέπουν την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών ασύρματα ή/και ενσύρματα επιτάσσει την εντατικοποίηση των παρεμβάσεων της ΕΕΤΤ για την ομαλή λειτουργία της αγοράς ΥΠΠ και την προστασία των καταναλωτών. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ διενήργησε

ελέγχους για να διαπιστώσει τη συμμόρφωση των παρόχων ΥΠΠ με τις προβλέψεις του σχετικού Κώδικα Δεοντολογίας, οι οποίοι και οδήγησαν σε ακροάσεις ελεγχόμενων εταιριών.

Επιπλέον, μετά από καταγγελίες συνδρομητών, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε ελέγχους και διαπίστωσε ότι πραγματοποιούνται απρόσκλητες μαζικές κλήσεις από συγκεκριμένους αριθμούς του αριθμοδοτικού φάσματος της Βουλγαρίας οι οποίες είναι σκόπιμα σύντομες, ώστε να εμφανίζονται ως αναπάντητες, επιδιώκοντας να παροτρύνουν/προκαλέσουν τον ανυποψίαστο καλούμενο χρήστη εντός της Ελλάδος να απαντήσει, με αποτέλεσμα να υποστεί υψηλή χρέωση. Από τον έλεγχο (περιεχόμενο της συνομιλίας της αρμόδιας υπηρεσιακής μονάδας με τους ιδιοκτήτες των συγκεκριμένων αριθμών εξωτερικού) διαπιστώθηκε ότι η όλη διαδικασία προσιδιάζει σε μηχανισμό αθέμιτης αποκόμισης οικονομικών ωφελειών από τον/τους ιδιοκτήτη/ες των συγκεκριμένων αριθμών εξωτερικού. Σχετικώς, ενημερώθηκαν οι πάροχοι στη χώρα μας, καθώς και η αρμόδια Ρυθμιστική Αρχή της Βουλγαρίας (Communications Regulation Commission-CRC) ώστε να διερευνήσει το θέμα και να λάβει τα απαραίτητα μέτρα στη χώρα της.

### **Επιτόπιοι έλεγχοι σε αστικά κέντρα και υποδομές του ΟΤΕ, δικαιούχων παρόχων και συνδρομητών**

Στο πλαίσιο του εποπτικού και ελεγκτικού ρόλου της ΕΕΤΤ, ειδικευμένα κλιμάκια στελεχών της



πραγματοποίησαν επανειλημμέ-  
ως, αυτεπάγγελτους ελέγχους και  
αυτοψίες, με στόχο να ελεγχθούν  
οι διαδικασίες παράδοσης τοπι-  
κών βρόχων αλλά και διαχείρισης  
τυχόν βλαβών τους. Συγκεκριμένα,  
σε συνεργασία με τους δικαιού-  
χους παρόχους, CYTA, HELLAS ON  
LINE, FORTHNET, WIND, έλαβαν  
χώρα κατά τη διάρκεια του 2014,  
29 έλεγχοι βλαβοδιαχείρισης και  
παράδοσης τοπικού βρόχου σε  
Αττική και Θεσσαλονίκη και ένας  
έλεγχος βλαβοδιαχείρισης ύστε-  
ρα από καταγγελία συνδρομητή.

Τα κλιμάκια έλεγχου της ΕΕΤΤ  
επισκέφτηκαν εκτός από τα αστι-  
κά κέντρα (Α/Κ) του ΟΤΕ και τα  
αντίστοιχα τερματικά σημεία του  
δικτύου του ΟΤΕ σε συνδρομη-  
τές. Οι μετρήσεις πραγματοποιή-  
θηκαν στο άκρο του συνδρομητή,  
καθώς και στο Α/Κ του ΟΤΕ, μέσα  
στο χώρο της φυσικής συνεγκα-  
τάστασης (ΦΣ) των παρόχων.

Η ΕΕΤΤ με τους ελέγχους αυτούς  
εξετάζει τη διαδικασία παράδο-  
σης/παραλαβής βρόχων, βλαβο-  
διαχείρισης κ.λπ. από τις εται-  
ρίες του κλάδου, με στόχο την  
ενίσχυση της εύρυθμης, ποιοτι-  
κής και ανταγωνιστικής λειτουρ-  
γία της αγοράς προς όφελος του  
καταναλωτικού κοινού.

### **6.2.2. Ακροάσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών**

#### **Αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο (ΑΠΤΒ)**

Αναφορικά με θέματα ΑΠΤΒ, η  
ΕΕΤΤ διεξήγαγε τις ακόλουθες

ακροάσεις προκειμένου να διε-  
ρευνήσει νομικά:

- την καταγγελία της CYTA<sup>72</sup> κατά του ΟΤΕ με αίτημα την επίλυση διαφοράς σχετικά με μη απόδοση ρήτρας λόγω απόρριψης των αιτημάτων μετά τη θετική επιλεξιμότητα του βρόχου. Τελικά επιλύθηκε η διαφορά μεταξύ των μερών και δεν επιβλήθηκε κάποια κύρωση (20-02-2014) και
- τις καταγγελίες CYTA<sup>73</sup> και FORTHNET<sup>74</sup> κατά ΟΤΕ για απορρίψεις αιτημάτων τοπικού βρόχου λόγω έλλειψης ακραίου δικτύου για τις οποίες η έκδοση των σχετικών αποφάσεων αναμένεται εντός του 2015.

#### **Ακροάσεις για θέματα φορητότητας**

Το Μάιο του 2014 διεξήχθη-  
σαν ακροάσεις των εταιριών κι-  
νητής τηλεφωνίας COSMOTE,  
VODAFONE και WIND, με αντικεί-  
μενο τη διερεύνηση τυχόν παρα-  
βάσεων της κείμενης νομοθεσίας  
κατά τις απορρίψεις αιτήσεων  
φορητότητας αριθμών κατά τα  
έτη 2011, 2012 και 2013. Συγκε-  
κριμένα, η διερεύνηση αφορού-  
σε τη συμμόρφωση των εταιριών  
με τις διατάξεις του Κανονισμού  
φορητότητας, οι οποίες ορίζουν  
περιοριστικά τους λόγους για  
τους οποίους δύναται να απορ-  
ριφθεί μια αίτηση φορητότητας.  
Η διερεύνηση βασίστηκε στα ευ-  
ρήματα επιτόπιων ελέγχων στις  
εγκαταστάσεις των παρόχων που

η ΕΕΤΤ διεξήγαγε τα έτη 2012  
και 2013, την επεξεργασία στοι-  
χείων που υποβλήθηκαν από τις  
εταιρίες κατόπιν αιτημάτων της,  
καθώς και την εξέταση σωρείας  
καταγγελιών από καταναλωτές,  
που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ για  
αδικαιολόγητες απορρίψεις αιτή-  
σεων φορητότητας. Οι ακροάσεις  
αυτές διεξήχθησαν σε επανάλη-  
ψη αντίστοιχων ακροάσεων που  
είχαν πραγματοποιηθεί τον Απρί-  
λιο του 2013, καθότι από τις αρ-  
χές Σεπτεμβρίου 2013 είχε λήξει  
η θητεία μελών της Ολομέλειας  
της ΕΕΤΤ, που συμμετείχαν στις  
επιτροπές ακρόασης.

*Σημείωση: Στις 13-03-2015, κατόπιν διερεύνησης καταγγελιών, καθώς και αυτεπάγγελτων ελέγχων για αυθαίρετες απορρίψεις αιτήσεων φορητότητας καταναλωτών, για το χρονικό διάστημα από το 2011 έως και το 2013, η ΕΕΤΤ επέβαλε πρόστιμα συνολικού ύψους 5.486.000 ευρώ στις τρεις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας.*

#### **Ακροάσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (συνολικά)**

Συνολικά, εντός του 2014, η  
ΕΕΤΤ προέβη σε 57 ακροάσεις  
για τη διερεύνηση παραβάσεων  
της νομοθεσίας περί ηλεκτρονι-  
κών επικοινωνιών ή του δικαίου  
περί ανταγωνισμού σε θέματα  
που αφορούσαν τη λειτουργία  
της αγοράς. Ως αποτέλεσμα των  
ακροάσεων, επιβλήθηκε ένα πρό-  
στιμο. Για τις υπόλοιπες ακροά-  
σεις οι σχετικές αποφάσεις ανα-  
μένονται εντός του 2015.

72. Αριθμ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 38329/16-09-2013.

73. Σε συνέχεια της απόφασης ΕΕΤΤ 706/39/06-02-2014, δυνάμει της Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 7014/Φ391/19-02-2014 πράξης διεξαγωγής ακρόασης.

74. Σε συνέχεια της απόφασης ΕΕΤΤ 706/38/06-02-2014, δυνάμει της Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 7019/Φ391/19-02-2014 πράξης διεξαγωγής ακρόασης.

**Πίνακας 6.4: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2014)**

| Θέμα  | Αριθμός ακροάσεων | Πρόστιμο | Σύσταση  | Λοιπές κυρώσεις / Αποφάσεις |
|---|-------------------|----------|----------|-----------------------------|
| Αριθμοδότηση / ΥΠΠ                              | 1                 | 1        |          |                             |
| Αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόγχο (ΑΠΤΒ) | 1                 |          |          | 1                           |
| Διασύνδεση                                      | 3                 |          |          | 3                           |
| Ονοματοδοσία στο διαδίκτυο                      | 51                |          |          | 51                          |
| Ανταγωνισμός                                    | 1                 |          | 1        |                             |
| Λοιπά   |                   |          |          |                             |
| <b>Σύνολο</b>                                   | <b>57</b>         | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>55</b>                   |

Πηγή: ΕΕΤΤ

### 6.3. Στόχοι για το 2015

Η ΕΕΤΤ το 2015 και αναφορικά με τον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

(α) Ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς

- Ρυθμιστικό πλαίσιο που θα διαμορφωθεί βάσει της ανάλυσης των αγορών χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (ΑΠΤΒ, ΕΜΑ) και χονδρικής παροχής κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (ΑΡΥΣ) και της επικαιροποίησης των αντίστοιχων προσφορών αναφοράς του ΟΤΕ για την ανάπτυξη δικτύων NGA ως μέσων παροχής υπερταχείας ευρυζωνικής πρόσβασης στα αστικά κέντρα και περιορισμού του ψηφιακού χάσματος στην περιφέρεια.
- Παρακολούθηση της υλοποίησης της διασύνδεσης IP, η οποία επιβλήθηκε στο πλαίσιο της ανάλυσης αγορών διασύνδεσης με στόχο την προώθηση των δικτύων NGN.

- Προώθηση τεχνικών ενσύρματης και ασύρματης πρόσβασης για Δίκτυα Νέας Γενιάς, καθώς και αξιοποίηση των σπάνιων εθνικών πόρων σε συνδυασμό με το Εθνικό Ευρυζωνικό Σχέδιο, ώστε να επιτύχει η χώρα τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020, καθώς και προώθηση τεχνολογιών IP που να εξασφαλίζουν στους πολίτες σύγχρονες και ποιοτικές υπηρεσίες.
- Επανεξέταση, σε συνεργασία με όλους τους αρμόδιους φορείς, των διαδικασιών χορήγησης δικαιωμάτων διέλευσης με στόχο τη βελτίωσή τους προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς.
- Υποστήριξη των χρηματοδοτούμενων έργων ανάπτυξης Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς (π.χ. αγροτικά δίκτυα) με την απαραίτητη τεχνογνωσία και τη θέσπιση των κατάλληλων για τη λειτουργία τους διαδικασιών.

(β) Διαφύλαξη του ανταγωνισμού

και αναθέρμανση των εποπτευόμενων αγορών

- Διαφύλαξη της ρυθμιστικής σταθερότητας και της διαφάνειας ως απαραίτητων προϋποθέσεων 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.
- Ενίσχυση του εποπτικού ρόλου της ΕΕΤΤ.

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

- Διαφάνεια, υπεύθυνη ενημέρωση και προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες πρακτικές.
- Περισσότερες δυνατότητες, μέσω της εφαρμογής του νέου Κανονισμού φορητότητας, για οικο-



νομική, ταχεία και απρόσκοπτη μετάβαση μεταξύ παρόχων και υπηρεσιών ώστε οι επιλογές των καταναλωτών να λειτουργούν ως μέσο προώθησης του ανταγωνισμού στην αγορά.

- Διασφάλιση της παροχής ΚΥ στην τηλεπικοινωνιακή αγορά μέσω τόσο της ολοκλήρωσης των ελέγχων ΚΚΚΥ, όσο και της νέας διαγωνιστικής διαδικασίας ορισμού 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.
- Διάθεση εφαρμογών για τον έλεγχο της ποιότητας (εφαρμογή ΥΠΕΡΙΩΝ για σταθερά και κινητά δίκτυα) και τη συνδυαστική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών (εφαρμογή Παρατηρητηρίου τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής) ώστε οι καταναλωτές να επιλέγουν προϊόντα που πραγματικά ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

(δ) Βελτιστοποίηση υπηρεσιών και εσωτερικών λειτουργιών της ΕΕΤΤ για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών για τους παρόχους και πολίτες/καταναλωτές

- Εσωτερική λειτουργία ανταποκρινόμενη στις αυξανόμενες προκλήσεις με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και περιορισμένο λειτουργικό κόστος

μέσω 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 πρότυπης δημόσιας υπηρεσίας στο πλευρό του πολίτη, της αγοράς και της Πολιτείας.





# 7

## 7.1. Διαχείριση και επωπεία φάσματος

### 7.1.1. Έργα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013): Σύστημα μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Το έργο περιλαμβάνει δύο υπο-έργα, το «Διαδραστικό σύστημα απεικόνισης μετρήσεων για δείκτες ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών» και τη «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».

Κατά τη διάρκεια του 2014, ολοκληρώθηκε ο ανοικτός διεθνής διαγωνισμός για το υπο-έργο 1.

Συγκεκριμένα, κατακυρώθηκε, τον Ιούλιο του 2014, στην ένωση εταιριών «VECTOR TECHNOLOGIES ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΕ» και «ARTEMIS ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ» έναντι συνολικού κόστους 675.000 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ). Επιπλέον συμφωνήθηκαν δικαιώματα προαίρεσης ύψους 300.000 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ) των οποίων δύναται να κάνει χρήση η ΕΕΤΤ, εφόσον το επιθυμεί, για υπηρεσίες συντήρησης του Συστήματος μετά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας, υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγ-

γικής λειτουργίας και συμπληρωματικό εξοπλισμό.

Η σύμβαση, μετά από την έγκρισή της από την ΕΥΔ Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση, υπογράφηκε στις 26-11-2014. Η χρονική διάρκεια ολοκλήρωσης του υπο-έργου 1 είναι 11 μήνες και η συχρηματοδότησή του γίνεται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ» του ΕΣΠΑ, από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (κοινωνική συνδρομή) και εθνικούς πόρους (εθνική συμμετοχή). Το υπο-έργο 1 αναμένεται να ολοκληρωθεί στα τέλη του τρίτου τριμήνου του 2015, ενώ το υπο-έργο 2 ολοκληρώθηκε στις 31-07-2014 με αυτεπιστασία (δηλ. εξ' ολοκλήρου από την ΕΕΤΤ).



# ΦΑΣΜΑ ΡΑΔΙΟΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ

Το 2014, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην περαιτέρω βελτίωση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών (ΣΗΛΥΑ), την ανάπτυξη του Συστήματος Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου και τη χορήγηση ή τροποποίηση πλήθους δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σταθερής, κινητής και δορυφορικής υπηρεσίας.

*Υπό-έργο 1: Διαδραστικό σύστημα απεικόνισης μετρήσεων για δείκτες ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών*

Σκοπός του υπο-έργου είναι η ανάπτυξη μιας διαδικτυακής πλατφόρμας με τη χρήση της οποίας κάθε χρήστης ή πάροχος τηλεπικοινωνιακών συστημάτων (σταθερών και κινητών) θα μπορεί να αποκτά, με έγκυρο και αντικειμενικό τρόπο, συγκρίσιμες πληροφορίες για την ποιότητα των δικτύων (σταθερών και κινητών) και των προσφερόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Τα δεδομένα θα προέρχονται από διαφορετικές πηγές, ανάλογα με το είδος της τεχνολογίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και θα

παρουσιάζονται με διαδραστικό τρόπο μέσω του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS). Η ανανέωση των αποτελεσμάτων των μετρήσεων θα γίνεται είτε σε πραγματικό χρόνο (online) ή σε περιοδική βάση (offline). Η επιλογή των δεικτών ποιότητας που θα παρέχονται μέσω του έργου έγινε κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης και περιλαμβάνονται στον Κανονισμό δεικτών ποιότητας της ΕΕΤΤ.

Σημειώνεται ότι οι δείκτες ποιότητας διακρίνονται σε τρεις βασικές κατηγορίες: (α) δείκτες ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων σταθερών επικοινωνιών, (β) δείκτες ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών και (γ) δείκτες ποιότητας υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών και υπηρε-

σιών πληροφοριών καταλόγου.

Η παρουσίαση των δεικτών ποιότητας, μέσω του συγκεκριμένου έργου της ΕΕΤΤ, προσφέρει τα ακόλουθα οφέλη:

- δυνατότητα ενημέρωσης του τελικού χρήστη για την επιλογή παρόχου με τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά για τις υπηρεσίες που επιθυμεί στη γεωγραφική περιοχή που βρίσκεται,
- προστασία του τελικού χρήστη μέσω του ελέγχου των υπηρεσιών του παρόχου με τον οποίο είναι συμβεβλημένος,
- ενίσχυση του ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, της



διαθεσιμότητας και της γεωγραφικής κάλυψης των δικτύων τους και

- αύξηση των διαθέσιμων πληροφοριών και ενίσχυση του ελεγκτικού ρόλου της ΕΕΤΤ.

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

- μέσω μετρήσεων που θα πραγματοποιεί η ΕΕΤΤ για τα συστήματα κινητών επικοινωνιών με τα εργαλεία μέτρησης που θα αποκτήσει στο πλαίσιο του έργου και
- μέσω μετρήσεων των παρόχων για τα συστήματα σταθερών επικοινωνιών, υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, σύμφωνα με τη μεθοδολογία που τους έχει υποδειχθεί από την ΕΕΤΤ στον Κανονισμό δεικτών ποιότητας.

Η υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος θα γίνει με βασικό γνώμονα τη φιλική προς το χρήστη παρουσίαση των αποτελεσμάτων και την αποτελεσματική αναζήτηση διαφόρων κατηγοριών δεικτών ποιότητας, γεωγραφικών περιοχών και χρονικών περιόδων.

*Υπό-έργο 2: 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 υπο-έργο ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2013 και ολοκληρώθηκε επιτυχώς εντός του 2014<sup>75</sup>. Στόχοι του έργου είναι οι ακόλουθοι: (α) η διερεύνηση σύγχρονων μεθοδολογιών παροχής πληροφοριών σχετικών με την ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που προσφέρονται από τους παρόχους, (β) η καταγραφή και μελέτη των σύγχρονων διεθνών πρακτικών και προτύπων/συστάσεων που ακολουθούνται σήμερα για τη μέτρηση δεικτών ποιότητας προκειμένου, σε συνδυασμό με την εμπειρία που έχει αποκομισθεί από την μέχρι τώρα εφαρμογή του υφιστάμενου Κανονισμού δεικτών ποιότητας της ΕΕΤΤ<sup>76</sup>, να υποβληθούν προτάσεις για τη βελτίωσή του, διασφαλίζοντας ότι:

- συμβαδίζει με τις διεθνείς πρακτικές, τις τεχνολογικές εξελίξεις, τις βελτιώσεις στις μεθόδους μέτρησης, την παροχή νέων υπηρεσιών, κ.λπ.
- ανταποκρίνεται καλύτερα στην ανάγκη ενημέρωσης του τελικού χρήστη, όσον αφορά την πρόσβαση σε συγκρίσιμες, αξιόπιστες και εύχρηστες πληροφορίες.

Η δημοσίευση πληροφοριών ποιότητας καθίσταται επιβεβλημένη λόγω της εξέλιξης των δικτύων παροχής υπηρεσιών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες και της διείσδυσης των ευρυζωνικών υπη-

ρεσιών. Η μέτρηση παραμέτρων ποιότητας δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτελεί αντικείμενο μελέτης από διάφορους φορείς, όπως διεθνείς οργανισμοί (π.χ., ETSI, ITU, κ.λπ.), ευρωπαϊκές Ρυθμιστικές Αρχές τηλεπικοινωνιών, παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και πανεπιστημιακά και ερευνητικά ιδρύματα.

Το υπο-έργο περιελάμβανε τα ακόλουθα στάδια:

- κατάρτιση και αποστολή ερωτηματολογίων,
- συγκέντρωση και ανάλυση πληροφορόφορης από ερωτηματολόγια,
- διερεύνηση προτύπων / συστάσεων διεθνών οργανισμών για μετρήσεις Δ.Π.,
- επισκόπηση ερευνητικών πρακτικών για μετρήσεις Δ.Π.,
- συγγραφή τελικού παραδοτέου όπου αναφέρθηκαν τα κυριότερα συμπεράσματα ενώ διατυπώθηκαν αιτιολογημένες προτάσεις βελτίωσης του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου της ΕΕΤΤ.

### **7.1.2. Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης μεμονωμένων ραδιοσυχνοτήτων ή ζωνών ραδιοσυχνότητας**

Ο Κανονισμός όρων χρήσης μεμονωμένων ραδιοσυχνοτήτων ή ζωνών ραδιοσυχνότητας<sup>77</sup> θέτει τους τεχνικούς και λειτουργικούς

75. Η υλοποίηση του φυσικού αντικείμενου του έργου είχε έναρξη την 01-10-2013 και λήξη την 31-07-2014 (χρονικό διάστημα υλοποίησης 01-10-2013 έως 29-11-2013 και 03-02-2014 έως 31-07-2014).

76. Ο Κανονισμός δεικτών ποιότητας της ΕΕΤΤ εκδόθηκε για πρώτη φορά το 2008 (Απόφαση ΕΕΤΤ 480/017/13-05-2008, ΦΕΚ 1153/Β/24-06-2008) και επικαιροποιήθηκε το 2011 (Απόφαση ΕΕΤΤ 621/011/27-09-2011, ΦΕΚ 2417/Β/01-11-2011).

77. Απόφαση ΕΕΤΤ 721/2/12-06-2014 «Κανονισμός όρων χρήσης μεμονωμένων ραδιοσυχνοτήτων ή ζωνών ραδιοσυχνότητας» (ΦΕΚ 1713/Β/26-06-2014).

όρους για τη χρήση του φάσματος. Παράλληλα καθορίζει τις εφαρμογές για τις οποίες απαιτείται χορήγηση δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνοτήτων, καθώς επίσης και τις σχετικές προϋποθέσεις. Οι σημαντικότερες αλλαγές, που επιφέρει η αναθεωρημένη έκδοση του Κανονισμού στη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, συνοψίζονται ως εξής:

- διάθεση επιπλέον φάσματος για επίγεια συστήματα ικανά να παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη ζώνη των 800MHz<sup>78</sup>,
- προσθήκη ρυθμίσεων για τις υπηρεσίες επίγειας και δορυφορικής ψηφιακής ευρυεκπομπής,
- διευθετήσεις αναφορικά με τη σταθερή υπηρεσία (διάθεση νέων ζωνών 32GHz και 42GHz, όροι χρήσης συστημάτων προσαρμοζόμενης διαμόρφωσης (adaptive modulation), τροποποίηση σχεδίων διαυλοποίησης),
- διευθετήσεις αναφορικά με τη σταθερή δορυφορική υπηρεσία (προσθήκη νέων τύπων τερματικών συσκευών, όρια για την προστασία της αεροπλοΐας),
- ενσωμάτωση τροποποιήσεων και προσθηκών για συσκευές μικρής εμβέλειας<sup>79</sup>.

### 7.1.3. 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 (studio) στο κέντρο εκπομπής.

Για τη λειτουργία των ανωτέρω δικτύων απαιτείται, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, χορήγηση σχετικού δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνοτήτων. Κατά τη διάρκεια του 2014, χορηγήθηκαν:

- 983 νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν πρωτίστως, δίκτυα κορμού εταιριών παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- 185 τροποποιήσεις δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων αμφίδρομων δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν δι-

κτυα κορμού εταιριών παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και

- 44 δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη ίδιων τηλεπικοινωνιακών αναγκών, κατά κύριο λόγο για τη μεταφορά ραδιοφωνικού ή τηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής (studio) στο κέντρο εκπομπής.

Αναφορικά με τον έλεγχο νομιμότητας και τα προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα σταθερής υπηρεσίας, η ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 30 καταγγελίες:

- 15 για έλεγχο νομιμότητας και προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα ασύρματης πρόσβασης (WiFi και WiMAX),
- οκτώ για έλεγχο νομιμότητας ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων,
- πέντε για έλεγχο παρεμβολών σε αδειοδοτημένη ραδιοηλεκτρική ζεύξη και
- μία για έλεγχο νομιμότητας κεραίας ραδιοζεύξης και μία για έλεγχο νομιμότητας κεραίας Wi-Fi.

Επιπρόσθετα, κατόπιν αυτεπάγγελτων ελέγχων που πραγματοποίησαν το γραφείο της Αθήνας και τα Περιφερειακά Γραφεία (ΠΓ) της ΕΕΤΤ (σε Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο) στις περιοχές ευθύνης τους, διαπιστώθηκαν 57 μη αδειοδοτημένες εκπομπές ραδιοζεύξεων για τη μεταφορά σή-

78. Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αρ. 2010/267/ΕΕ της 6<sup>ης</sup> Μαΐου 2010 σχετικά με τους εναρμονισμένους τεχνικούς όρους χρήσης στη ζώνη συχνοτήτων των 790-862MHz για επίγεια συστήματα ικανά να παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

79. Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αρ. 2013/752/ΕΕ της 11<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 2013 για την τροποποίηση της απόφασης 2006/771/ΕΚ σχετικά με την εναρμόνιση της χρήσης ραδιοφάσματος από συσκευές μικρής εμβέλειας και για την κατάργηση της απόφασης 2005/928/ΕΚ.



ματος ραδιοηλεκτρονικών σταθμών σε ζώνες συχνοτήτων που έχουν απονεμηθεί για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας GSM/DCS/UMTS, καθώς και για την ανάπτυξη αμυντικών συστημάτων και συστημάτων αεροναυτικής ραδιοπλοήγησης. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκαν οι αντίστοιχες συστάσεις στους συγκεκριμένους σταθμούς, προκειμένου να διακόψουν τη λειτουργία των ραδιοζεύξεων αυτών και να αιτηθούν τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητας.

Κατά το 2014, το ΠΓ Πάτρας πραγματοποίησε πέντε εκστρατείες για μετρήσεις ραδιοζεύξεων ραδιοφωνικών σταθμών και δύο για μετρήσεις ραδιοζεύξεων τηλεοπτικών σταθμών. Τα αποτελέσματα αυτών ήταν η αποστολή 24 εξώδικων για παράνομη χρήση ραδιοσυχνότητας.

Με σκοπό τη βελτιστοποίηση του ελέγχου του εξοπλισμού και της χρήσης φάσματος για υπηρεσίες ραδιοζεύξεων ραδιοφωνικών σταθμών, το ΠΓ Πάτρας απέστειλε 166 επιστολές προς όλους τους νομίμως λειτουργούντες ραδιοφωνικούς σταθμούς της περιοχής αρμοδιότητάς του, ζητώντας να δηλώσουν τα τεχνικά χαρακτηριστικά του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού (πομποί, κεραίες κ.ά.), τις συχνότητες λειτουργίας, καθώς και τις γεωγραφικές θέσεις εκπομπής και λήψης.

#### 7.1.4. Δορυφορικές υπηρεσίες

Η εγκατάσταση και λειτουργία επίγειων δορυφορικών σταθμών απαιτεί εθνικό και διεθνή συντονισμό με υφιστάμενα επίγεια δίκτυα σταθερής και δορυφορι-

κής υπηρεσίας για την αποφυγή παρεμβολών. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ εφάρμοσε τις διαδικασίες που προβλέπονται από την ΙΤU και εναρμόνισε και το 2014, τους εγχώριους και ξένους επίγειους δορυφορικούς σταθμούς με τα υφιστάμενα ασύρματα δίκτυα. Επιπλέον, εντός του έτους:

- χορηγήθηκαν δύο δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας σε επίγειους δορυφορικούς σταθμούς,
- τροποποιήθηκαν δύο χορηγηθέντα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας σε επίγειους δορυφορικούς σταθμούς,
- ανανεώθηκαν τρία δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας σε επίγειους μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς (SNG) και
- χορηγήθηκαν έξι δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας σε προσωρινή βάση για τις ανάγκες μεγάλου δορυφορικού παρόχου για τη μεταφορά δεδομένων.

Επίσης, η ΕΕΤΤ απέστειλε στα Υπουργεία Οικονομικών, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Ναυτιλίας και Αιγαίου και Τουρισμού, δύο αιτήματα για διεθνή συντονισμό με Τουρκία και Αλβανία, τα οποία διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς.

Αναφορικά με το φάσμα που χρησιμοποιείται για δορυφορικές υπηρεσίες, κατά το 2014, η ΕΕΤΤ προέβη στις δέουσες ενέργειες για τον έλεγχο και την επίλυση δύο προβλημάτων παρεμβολών σε δέκτες συστημάτων δορυφορικής ραδιοπλοήγησης GPS και μίας καταγγελίας για παρεμβο-

λή σε λήψη δορυφορικών δεδομένων από επίγειο δορυφορικό σταθμό. Οι ως άνω παρεμβολές οφείλονταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων επίγειων ραδιοζεύξεων. Επίσης, η ΕΕΤΤ έλαβε δύο καταγγελίες, για τις οποίες δεν απαιτούνται ενέργειες, μία για παρεμβολές στη λήψη δορυφορικών τηλεοπτικών προγραμμάτων στη ζώνη 10,7-11,7GHz και άλλη μία για μη αδειοδοτημένη κατασκευή κεραίας λήψης.

#### 7.1.5. Κινητή υπηρεσία

##### Δίκτυα κινητής τηλεφωνίας

Τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας περιλαμβάνουν ασύρματα ψηφιακά συστήματα για κλήσεις φωνής και δεδομένων, τα οποία στηρίζονται στην κυψελοειδή τεχνολογία και απαιτούν χορήγηση δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνότητας από την ΕΕΤΤ για τη λειτουργία τους.

Το 2014, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 145 καταγγελιών για παρεμβολές στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης με τους οποίους επικοινωνούν οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας των χρηστών. Από τις καταγγελίες αυτές, οι 71 αφορούσαν προβλήματα παρεμβολών στους νομούς όπου εδρεύουν τα κεντρικά και περιφερειακά γραφεία της ΕΕΤΤ και οι υπόλοιπες 74 αφορούσαν τους υπόλοιπους νομούς.

Η ΕΕΤΤ διερεύνησε τις εν λόγω καταγγελίες, προβαίνοντας σε ελέγχους και μετρήσεις με χρήση των σταθερών και κινητών σταθμών εποπτείας που διαθέτει με κριτήριο προτεραιότητας τη σημασία τους για την ομαλή λειτουργία των δικτύων κινητής

τηλεφωνίας. Κατόπιν ενεργειών της Αρχής, επιλύθηκε το σύνολο σχεδόν των προβλημάτων παρεμβολών, ενώ σε ελάχιστες περιπτώσεις απαιτούνται επανέλεγχοι και περαιτέρω ενέργειες. Τα προβλήματα παρεμβολών οφείλονταν κυρίως σε:

- ασύρματες συσκευές σταθερής τηλεφωνίας τεχνολογίας DECT 6.0,
- συστήματα παρεμπόδισης της χρήσης συσκευών κινητής τηλεφωνίας (jammers),
- παρασιτικές εκπομπές από οικιακά συστήματα ενίσχυσης τηλεοπτικών σημάτων,
- συστήματα αναμεταδοτών των σημάτων κινητής τηλεφωνίας (repeaters),
- συστήματα ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων για μεταφορά ήχου, εικόνας ή/και δεδομένων,
- παρασιτικές εκπομπές από συστήματα ευρυεκπομπής ραδιοτηλεοπτικών σταθμών,
- παρασιτικές εκπομπές από σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας.

Επισημαίνεται ότι η τεχνολογία DECT 6.0 χρησιμοποιείται εκτός ΕΕ και προβλέπει χρήση της ζώνης συχνοτήτων 1,92-1,93GHz, 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 1,88-1,90GHz. 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 δε διαπιστώθηκε διάθεση DECT 6.0 συσκευών.

### **Μέτρηση και παρουσίαση δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών**

Εντός του 2014, ολοκληρώθηκε η διαδικασία εύρεσης αναδόχου για τη διεξαγωγή των μετρήσεων δεικτών ποιότητας δικτύων κινητών επικοινωνιών για το έτος 2015. Η ΕΕΤΤ, αναγνωρίζοντας τις προσπάθειες των παρόχων για την αναβάθμιση των υπηρεσιών δεδομένων και φωνής των δικτύων τους, προχώρησε στην τροποποίηση του τεύχους προκήρυξης που βασιζόταν στο υπάρχον κανονιστικό πλαίσιο του 2012 και ενσωμάτωσε τεχνικές προδιαγραφές που δίνουν τη δυνατότητα μετρήσεων δικτύων 4G (LTE). Οι μετρήσεις εκτιμάται ότι θα ξεκινήσουν εντός του 2015.

### **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 πλεί-

στον 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 καθυστάτως Γενικής Άδειας, αλλά δεν απαιτείται πλέον η υποβολή δήλωσης καταχώρησης στο μητρώο παρόχων δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που τηρεί η ΕΕΤΤ.

Το 2014, εκδόθηκαν συνολικά 121 αποφάσεις, από τις οποίες οι 91 αφορούσαν χορήγηση νέων ή τροποποίηση υφιστάμενων δικαιωμάτων, οι 26 αφορούσαν ανάκληση υφιστάμενων δικαιωμάτων μετά από αίτημα των κατόχων τους και οι τέσσερις αφορούσαν χορήγηση προσωρινών δικαιωμάτων για την κάλυψη εκδηλώσεων.

Περαιτέρω, κατά τη διάρκεια του 2014, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 21 καταγγελιών για παρεμβολές σε ειδικά ραδιοδίκτυα. Κατόπιν ελέγχων της ΕΕΤΤ, διαπιστώθηκε ότι η πλειονότητα των προβλημάτων οφειλόταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων της σταθερής και κινητής υπηρεσίας, καθώς και σε παρασιτικές εκπομπές. Επίσης, υποβλήθηκαν 14 καταγγελίες που αφορούσαν τον έλεγχο παρεμβολών σε συστήματα τηλεχειρισμού και σε οικιακές ηλεκτρονικές συσκευές, καθώς και τον έλεγχο νομιμότητας κεραιοσυστημάτων ραδιοδικτύων. Επίσης, υποβλήθηκαν τέσσερα αιτήματα ελέγχου εξοπλισμού ειδικών ραδιοδικτύων (πομποδεκτών).



Στο σύνολο των προαναφερόμενων περιπτώσεων πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος και δρομολογήθηκαν οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση των προβλημάτων.

### 7.1.6. Υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση ήχου και εικόνας

Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση εικόνας και ήχου αποτελούν μια σημαντική κατηγορία υπηρεσιών. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η μεταφορά ραδιοηλεκτρονικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής (studio) προς το δίκτυο μετάδοσης, η κάλυψη ενός αθλητικού γεγονότος, μιας παράστασης ή άλλου έκτακτου γεγονότος. Για την κάλυψη τέτοιων περιπτώσεων απαιτείται ραδιοεξοπλισμός, όπως ασύρματες κάμερες και μικρόφωνα, καθώς και φορητές μικροκυματικές ζεύξεις και συστήματα μετάδοσης φωνής. Η ΕΕΤΤ χορηγεί μόνιμα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη των αναγκών των ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών σταθμών (ζεύξεις μεταφοράς σήματος) ή προσωρινά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη προγραμματισμένων γεγονότων με μέγιστη διάρκεια τους δύο μήνες. Το 2014, κατόπιν σχετικών αιτήσεων, χορηγήθηκαν προσωρινά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε τέσσερις δορυφορικούς σταθμούς συλλογής ειδήσεων. Πρόκειται κυρίως για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς μετάδοσης εικόνας και ήχου από χρήστες του εξωτερικού για την τηλεοπτική κάλυψη έκτακτων

γεγονότων (π.χ., επισκέψεις υψηλών προσώπων) και αθλητικών διοργανώσεων (π.χ., προκριματικά Champions League 2014).

### 7.1.7. Ραδιοφωνία –Τηλεόραση

#### Διερεύνηση καταγγελιών

Όσον αφορά τα θέματα εποπτείας ραδιοηλεκτρονικής, το 2014, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 1.058 υποθέσεων και καταγγελιών οι οποίες αφορούσαν παροχή στοιχείων, έλεγχο νομιμότητας, τήρηση τεχνικών προδιαγραφών εκπομπής, παρεμβολές, παράνομες εκπομπές και παράνομες εγκαταστάσεις ραδιοηλεκτρονικών σταθμών και κεραιών.

Από αυτές, 176 αφορούσαν υποθέσεις στην Αττική, 17 γενικότερες υποθέσεις στην επικράτεια, 311 υποθέσεις στην ευρύτερη περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, 421 στην περιοχή του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 13 στην περιοχή του ΠΓ Πάτρας και 120 στην περιοχή του ΠΓ Ηρακλείου.

Από τις καταγγελίες αυτές, καθώς και από αυτεπάγγελτους ελέγχους και καταγραφές της ΕΕΤΤ, προέκυψαν 765 νέες υποθέσεις. Πιο συγκεκριμένα από αυτές:

- 465 αφορούσαν θέματα ραδιοφωνικών σταθμών: 40 εντοπίζονταν στο Ν. Αττικής, 99 στο Ν. Θεσσαλονίκης, 80 στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας (εκτός Ν. Αττικής), 201 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης (εκτός Ν. Θεσσαλονίκης), έξι στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και 30 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου. Επιπλέον, εννέα υποθέσεις αφορούσαν παρεμβολές στην επικράτεια.

- 221 αφορούσαν θέματα τηλεοπτικών σταθμών: 39 εντοπίζονταν στο Ν. Αττικής, 22 στο Ν. Θεσσαλονίκης, 58 στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας (εκτός Ν. Αττικής), 71 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης (εκτός Ν. Θεσσαλονίκης), έξι στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και 19 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου. Επιπλέον, έξι υποθέσεις αφορούσαν θέματα παρεμβολών στην επικράτεια.

- 79 αφορούσαν ελέγχους κεραιών και κέντρων εκπομπής: 15 εντοπίζονταν στο Ν. Αττικής, 19 στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας (εκτός Ν. Αττικής), 28 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, μία στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και 16 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 Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοηλεκτρονικής (ΕΣΡ), ενώ οι παραβάτες σταθμοί κλήθηκαν να συμμορφωθούν με αυτά.

Με την αποστολή σχετικών επιστολών συμμόρφωσης προωθήθηκαν σε διοικητικό έλεγχο έξι περιπτώσεις μη επιτρεπόμενων εκπομπών από τηλεοπτικούς σταθμούς (δύο εξ' αυτών αφορούσαν ψηφιακή εκπομπή) καθώς και



35 περιπτώσεις μη επιτρεπόμενης εγκατάστασης τοπικών τηλεοπτικών αναμεταδοτών αναλογικής/ψηφιακής τεχνολογίας στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας και του ΠΓ Ηρακλείου και 29 μη προβλεπόμενες καταλήψεις τηλεοπτικών διαύλων (οκτώ αναλογικών και 21 ψηφιακών) στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης.

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

- 58 (19 ραδιοφωνικές και 39 για κεραίες) στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας,
- 80 (65 ραδιοφωνικές και 15 για κεραίες) στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης και
- πέντε ραδιοφωνικές στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

Σε μία περίπτωση ραδιοφωνικού σταθμού στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας και 28 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης για τις οποίες το ΕΣΡ αποφάνθηκε ότι λειτουργεί 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 39 επιχειρήσεις διακοπής λειτουργίας παράνομων εκπομπών κατά τις οποίες κατασχέθηκε ο εξοπλισμός σε:

- 12 ραδιοφωνικές, μία αναλογική και δύο ψηφιακές τηλεοπτικές εκπομπές, καθώς και σε μία ραδιοζεύξη ραδιοφωνικού

σταθμού εντός του Ν. Αττικής,

- έξι ραδιοφωνικές, μία ψηφιακή τηλεοπτική εκπομπή και μία ραδιοζεύξη τηλεοπτικού σταθμού στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας,
- επτά ραδιοφωνικές και δύο αναλογικές τηλεοπτικές εκπομπές στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης και
- έξι ραδιοφωνικές εκπομπές στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

#### **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 σημαντικό εργαλείο για τη διαχείριση και τον έλεγχο του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος.

Κύριο μέλημα της εποπτείας του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος το 2014 ήταν η καταγραφή της δυνατότητας λήψης ψηφιακού σήματος με βάση την προβλεπόμενη από το χάρτη συχνοτήτων κάλυψη σε μεγάλο πλήθος οικισμών ανά την επικράτεια. Οι καταγραφές ακολούθησαν χρονικά τη μετάβαση κάθε περιοχής στην ψηφιακή τηλεόραση με βάση τις προβλέψεις σχετικών ΚΥΑ. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ προέβη στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τερματισμό των αναλογικών εκπομπών και την απομάκρυνση των ανενεργών πλέον εγκαταστάσεων τηλεοπτικής εκπομπής.

Το 2014, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν 78 αποστολές εκτός Αττικής (εκ των οποίων 14 αποστολές σε συνεργασία με το ΠΓ Ηρακλείου) και 64 εκτός Θεσσαλονίκης αντίστοιχα για την επίλυση υποθέσεων και την πραγματοποίηση καταγραφών σε 24 συνολικά νομούς και νησιά.

Τεχνικά κλιμάκια του ΠΓ Πάτρας πραγματοποίησαν μετρήσεις σε οκτώ νομούς για την εποπτεία του ραδιοφωνικού φάσματος. Από τις καταγραφές εντοπίστηκαν έξι παράνομοι ραδιοφωνικοί σταθμοί, εκ των οποίων οι τρεις κατασχέθηκαν από τις αστυνομικές αρχές με τη τεχνική συνδρομή μελών του ΠΓ Πάτρας, ενώ οι υπόλοιποι τρεις διέκοψαν την εκπομπή τους μετά από επιστολές του ΠΓ Πάτρας προς τα οικεία αστυνομικά τμήματα. Συνολικά, οι επιστολές συμμόρφωσης για συχνότητες λειτουργίας διαφορετικές της προβλεπόμενης ή μη δηλωμένα κέντρα εκπομπής ανήλθαν σε 45, ενώ οι πράξεις διεξαγωγής ακροάσεων τις 30.

Για την εποπτεία του τηλεοπτικού φάσματος, κλιμάκια του ΠΓ Πάτρας πραγματοποίησαν, εντός του έτους, μετρητικές εκστρατείες σε πέντε νομούς της περιοχής αρμοδιότητας. Πιο συγκεκριμένα, οι μετρήσεις αφορούσαν:

- το βαθμό πληθυσμιακής και γεωγραφικής κάλυψης της ψηφιακής μετάβασης στην περιφερειακή ζώνη 6 (Νομοί Ηλείας, Αχαΐας και νότιο τμήμα Αιτωλοακαρνανίας),
- τον εντοπισμό τριών παράνομων τηλεοπτικών εκπομπών (δύο



ψηφιακών και μίας αναλογικής) και ως προς τους διαύλους και ως προς το περιεχόμενο και

- τη δημιουργία του σκαριφήματος του κέντρου εκπομπής στον Αίνο Κεφαλονιάς.

Ο έλεγχος του τηλεοπτικού φάσματος οδήγησε στην αποστολή πέντε επιστολών συμμόρφωσης.

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε μια μετρητική εκστρατεία καταγραφής των εκτός συνόρων ραδιοφωνικών εκπομπών που λαμβάνονται στην Ελλάδα. Η εν λόγω εκστρατεία πραγματοποιήθηκε από τους Οθωνούς-Κέρκυρα, καθώς και σε όλη τη συνοριακή μεθόριο των νομών Θεσπρωτίας και Ιωαννίνων.

Τα αποτελέσματα των προαναφερόμενων καταγραφών ελέγχθηκαν με βάση τα στοιχεία του ΕΣΡ, που είναι η αρμόδια Αρχή για τη διερεύνηση της νομιμότητας λειτουργίας των ραδιοηλεκτρικών σταθμών και τα στοιχεία του ΥΠΥΜΕΔ, που είναι αρμόδιο για την νομιμότητα της λειτουργίας δευτερευουσών θέσεων εκπομπής των ραδιοφωνικών σταθμών. Με βάση τα αποτελέσματα των καταγραφών, ο συνολικός αριθμός εκπομπών των νομίμως λειτουργούντων ιδιωτικών ραδιοφωνικών σταθμών ανά νομό είναι κατά μέσο όρο τριπλάσιος ή και τετραπλάσιος σε σύγκριση με τον αριθμό των εκπομπών που προβλέπονται από το χάρτη συχνότητων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αυξημένη πιθανότητα εμφάνισης επιβλαβών παρεμβολών σε νόμιμους χρήστες του φάσματος, καθώς και την αντίστοιχη υποβάθμιση της ποιότητας της παρε-

χόμενης υπηρεσίας.

Πέρα από τους ανωτέρω ελέγχους, η ΕΕΤΤ συνέχισε την επικαιροποίηση της αποτύπωσης των εγκαταστάσεων ραδιοηλεκτρικών εκπομπών σε κέντρα εκπομπής ανά την επικράτεια. Σκοπός της επικαιροποίησης ήταν να περιέλθει σε γνώση της ΕΕΤΤ, αλλά και όλων των αρμοδίων φορέων η κατάσταση που επικρατεί στα κέντρα εκπομπής τόσο των Αθηνών και της Θεσσαλονίκης, όσο και άλλων κύριων κέντρων εκπομπής, ώστε να υπάρχει αμεσότερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκαλούνται από τις εκεί παράνομες εκπομπές. Στο ίδιο πλαίσιο, συνεχίστηκε η καταγραφή, σε παραμεθόριες περιοχές, ευρυεκπομπών προερχόμενων από όμορες χώρες και η διαβίβαση των καταγραφών αυτών στο ΥΠΥΜΕΔ για δικές του ενέργειες σε διεθνές επίπεδο.

Στα παράνομα κέντρα εκπομπής ραδιοηλεκτρικών σταθμών στις θέσεις Πυροβολεία του όρους Αιγάλεω, στο Ποικίλο όρος και στο όρος Υμηττός, η ΕΕΤΤ συνέχισε τις προσπάθειές της για τη συνολική και οριστική αντιμετώπιση του προβλήματος εγκατάστασης παράνομων ραδιοηλεκτρικών εκπομπών, σε συνεργασία με όλους τους εμπλεκόμενους ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς.

### **7.1.8. 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 υψηλή προ-

τεραιότητα για την ΕΕΤΤ. Σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν τα κρατικά δίκτυα των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, των υπηρεσιών ασφάλειας των μεταφορών, καθώς και των ενόπλων δυνάμεων.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων δικτύων είναι:

- οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως η ΕΛΑΣ, το Πυροσβεστικό Σώμα (ΠΣ) και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ), και
- οι υπηρεσίες ασφάλειας των μεταφορών (αεροναυτιλία, ναυσιπλοΐα και σιδηρόδρομοι).

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 2014, προβλήματα παρεμβολών παρουσιάστηκαν στα ασύρματα συστήματα της ΥΠΑ και πιο συγκεκριμένα στα:

- επικοινωνιακά συστήματα υπηρεσίας ελέγχου περιοχής (τηλεπικοινωνιακά κέντρα),
- επικοινωνιακά συστήματα αεροδρομίων και
- ραδιοβοηθήματα.

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συνολι-

κά 28 επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση γραπτών καταγγελιών για παρεμβολές σε ασύρματα συστήματα της ΥΠΑ, από τις οποίες οι 23 σχετιζόνταν με επίγειους δέκτες επικοινωνιών, δύο σχετιζόνταν με δέκτες αεροσκαφών, ενώ τρεις αφορούσαν ραδιοβηθήματα. Η ΕΕΤΤ κινήθηκε άμεσα και επέλυσε το σύνολο των ως άνω περιπτώσεων παρεμβολών. Επισημαίνεται ότι για την αντιμετώπιση παρεμβολών σε δέκτες αεροσκαφών η ΕΕΤΤ έκανε χρήση και των αεροσκαφών της Μονάδας Πτητικών Μέσων της ΥΠΑ.

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.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε μετρήσεις έντασης ηλεκτρικού πεδίου στις ζώνες VHF και UHF στην περιοχή Υψάριο Θάσου, η οποία προορίζεται για την εγκατάσταση πομποδεκτών της ΥΠΑ.

Με σκοπό την πρόληψη εμφάνισης παρεμβολών στο τηλεπικοινωνιακό κέντρο Ακαρνανικών της ΥΠΑ, που είναι υπεύθυνο για όλες τις επικοινωνίες της δυτικής πύλης του εθνικού εναέριου χώρου της Ελλάδος, τεχνικό κλιμάκιο του ΠΓ Πάτρας πραγματοποίησε μετρήσεις

σε όλες τις συχνότητες λειτουργίας του συγκεκριμένου κέντρου. Αποτέλεσμα των ενεργειών της ΕΕΤΤ ήταν να ολοκληρωθεί η καλοκαιρινή περίοδος με την αυξημένη επιβατική κίνηση χωρίς την αναφορά εμφάνισης παρεμβολών.

Οι περιπτώσεις παρεμβολών στις συχνότητες λειτουργίας των υπόλοιπων κρατικών δικτύων ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης, που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ το 2014, ανέρχονται σε 16, οι οποίες εξετάστηκαν κατά προτεραιότητα και επιλύθηκαν άμεσα. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ δέχθηκε δύο καταγγελίες από το ΓΕΕΘΑ, τέσσερις καταγγελίες από το Λιμενικό Σώμα, μία καταγγελία από την ΕΛΑΣ, δύο καταγγελίες από το ΕΚΑΒ, μία καταγγελία από την Πολιτική Προστασία Κεφαλλονιάς και έξι από το ΠΣ. Επιπλέον, ζητήθηκε η συνδρομή της στον εντοπισμό κλεμμένου πομποδέκτη του ΕΚΑΒ.

### **7.1.9. Ραδιοερασιτέχνες**

Κατά το 2014, η ΕΕΤΤ έλαβε 63 καταγγελίες για παρεμβολές σε συστήματα επικοινωνίας ραδιοερασιτεχνών και 47 καταγγελίες για έλεγχο νομιμότητας σχετικών κεραιοσυστημάτων και πιθανής πρόκλησης παρεμβολών από τη χρήση αυτών. Στο σύνολο των προαναφερόμενων περιπτώσεων πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος και δρομολογήθηκαν άμεσα οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση των προβλημά-

των, η πλειονότητα των οποίων οφειλόταν σε παρασιτικές εκπομπές από ηλεκτρομηχανολογικές, ηλεκτρολογικές ή ηλεκτρονικές διατάξεις, καθώς και σε μη αδειοδοτημένη χρήση συχνοτήτων.

## **7.2. Κατασκευές κεραιών**

### **7.2.1. Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)**

Κατά τη διάρκεια του 2014, συνεχίστηκε η ανάπτυξη της διαδικτυακής εφαρμογής του ΣΗΛΥΑ που θεσπίστηκε με το Ν.4070/2012, για την υλοποίηση της μονοαπευθυντικής διαδικασίας (one-stop shop) αδειοδότησης κατασκευών κεραιών και αναπτύχθηκε από την ΕΕΤΤ. Η λειτουργία του ΣΗΛΥΑ έχει ξεκινήσει από το Δεκέμβριο του 2012, παρέχοντας στους παρόχους τη δυνατότητα να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις αιτήσεις κατασκευών κεραιών και στους αρμόδιους φορείς να τις διεκπεραιώνουν μέσω διαδικτυακής πρόσβασης.

Οι βασικές επεκτάσεις για το ΣΗΛΥΑ, που υλοποιήθηκαν εντός του 2014, αφορούσαν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης των ακόλουθων τύπων δηλώσεων:

- Δηλώσεις Εγκατάστασης Τυποποιημένων Κατασκευών Κεραιών (ΤΚΚ), σύμφωνα με τη σχετική ΚΥΑ<sup>80</sup> και τη σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>81</sup>. Σημειώνεται ότι οι ΤΚΚ εγκαθίστανται

80. Κοινή απόφαση των ΥΠΕΚΑ και ΥπΥΜεΔ με αρ. 11926/261/08-03-2011 «Ειδική διαδικασία αδειοδότησης στην οποία υπάγεται η εγκατάσταση Τυποποιημένων Κατασκευών Κεραιών» (ΦΕΚ 453/Β/22-03-2011).

81. Απόφαση ΕΕΤΤ 629/9/17-11-2011 «Κανονισμός καθορισμού των επιμέρους διαδικασιών και των απαιτούμενων δικαιολογητικών στο πλαίσιο της διαδικασίας αδειοδότησης τυποποιημένων κατασκευών κεραιών, κατ' εφαρμογή της κοινής υπουργικής απόφασης αριθ. 11926/261 ΦΕΚ/453/Β/22-03-2011» (ΦΕΚ 3037/Β/30-12-2011).



κατόπιν ειδικής διαδικασίας αδειοδότησης. Κατόπιν αίτησης, εκδίδεται από την ΕΕΤΤ άδεια τύπου που καθορίζει τα χαρακτηριστικά της κατασκευής ανεξαρτήτως θέσης τοποθέτησης, ενώ για την τοποθέτηση σε συγκεκριμένη θέση απαιτείται η υποβολή Δήλωσης Εγκατάστασης στην ΕΕΤΤ.

- Δηλώσεις Υπαγωγής σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ) σύμφωνα με τη σχετική ΚΥΑ<sup>82</sup>. Σημειώνεται ότι σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία για την πλειονότητα των κατασκευών κεραιών, η περιβαλλοντική αδειοδότηση πραγματοποιείται πλέον με την υποβολή Δήλωσης Υπαγωγής σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις.
- Τυποποιημένες Δηλώσεις Τροποποίησης Κεραιοσυστημάτων σύμφωνα με την παρ. 17 του άρθρου 30 του Ν.4070/2012, όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 14 του άρθρου 60 του Ν.4313/2014. Σημειώνεται ότι με το Ν.4313/2014 απλοποιήθηκε η διαδικασία τροποποίησης των κεραιοσυστημάτων αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών για την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και πρόσθετων ζωνών συχνοτήτων και πλέον δεν απαιτείται τροποποίηση της άδειας, αλλά η υποβολή σχετικής δήλωσης συνοδευό-

μενης από τη σύμφωνη γνώμη της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ).

Οι λεπτομέρειες της διαδικασίας ηλεκτρονικής υποβολής των προαναφερόμενων κατηγοριών δηλώσεων καθορίζονται σε σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ<sup>83</sup>.

### 7.2.2. Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων

Κατά τη διάρκεια του 2014, κατέθηκαν στο ΣΗΛΥΑ 1.075 νέες αιτήσεις χορήγησης ή τροποποίησης αδειών κατασκευών κεραιών συνοδευόμενες από τους σχετικούς ολοκληρωμένους φακέλους που προβλέπονται στην παρ. 17 του άρθρου 30 του Ν.4070/2012. Συνολικά, η ΕΕΤΤ αξιοποιώντας τη διαδικτυακή εφαρμογή του ΣΗΛΥΑ:

- χορήγησε 69 πιστοποιητικά πληρότητας βάσει του άρθρου 30 του Ν.4070/2012,
- χορήγησε 1.004 άδειες κατασκευών κεραιών, εκ των οποίων οι 198 βάσει του άρθρου 30 του Ν.4070/2012 και οι 806 βάσει του άρθρου 31 του Ν.4053/2012,
- τροποποίησε 498 άδειες, εκ των οποίων οι 300 βάσει του άρθρου 30 του Ν.4070/2012 και οι 198 βάσει του άρθρου 31 του Ν.4053/2012,
- απέρριψε 184 αιτήσεις χορήγησης άδειας κατασκευής κεραιάς και
- ανακάλεσε 145 άδειες κατα-

σκευής κεραιάς.

Στο Διάγραμμα 7.1 απεικονίζεται η κατανομή ανά είδος των σχετικών διοικητικών πράξεων που εκδόθηκαν εντός του 2014 για τις κατασκευές κεραιών.

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.

### 7.2.3. Παράνομες εγκαταστάσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας

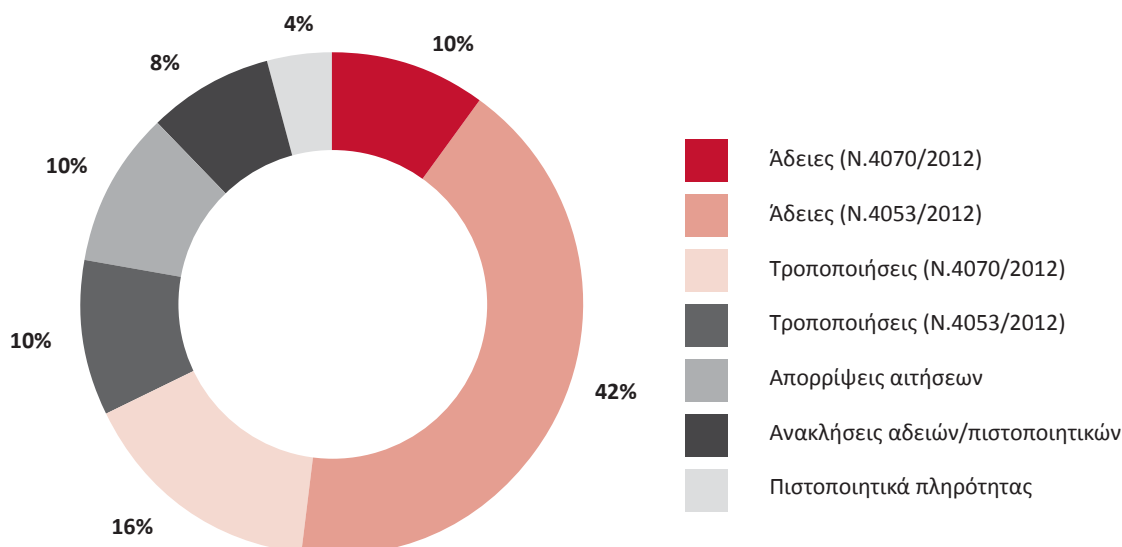
Το 2014, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 830 καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Από αυτές, 639 αφορούσαν την περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας και του ΠΓ Ηρακλείου, 182 την περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης και εννέα την περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας.

Κατόπιν λεπτομερούς ελέγχου, διαπιστώθηκε ότι οι 686 αδειοδοτημένες και νομίμως λειτουργούσες κεραιές, για τη νομιμότητα των οποίων ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες/αιτούντες, αφορούσαν 545 καταγγελίες στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας και του ΠΓ Ηρακλείου, 137 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης και τέσσερις στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ

82. ΚΥΑ αριθ. οικ. 174610/01-09-2014 «Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις για έργα και δραστηριότητες της κατηγορίας Β της 12<sup>ης</sup> ομάδας «Ειδικά έργα και δραστηριότητες», α/α 6 «Σταθμοί βάσης κινητής και ασύρματης σταθερής τηλεφωνίας» του παραρτήματος ΧΙΙ της ΥΑ 1958/2012 (Β' 21), όπως εκάστοτε ισχύει» (ΦΕΚ 2498/Β'/19-09-2014).

83. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 723/2/26-06-2014 «Καθορισμός της διαδικασίας ηλεκτρονικής υποβολής των δηλώσεων εγκατάστασης Τυποποιημένων Κατασκευών Κεραιών» και 746/4/22-01-2015 «Επέκταση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) για την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων υπαγωγής σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις και Τυποποιημένων Δηλώσεων Τροποποίησης Κεραιοσυστημάτων».

**Διάγραμμα 7.1: Κατανομή διοικητικών πράξεων κατασκευών κεραιών (2014)**



Πηγή: ΕΕΤΤ

Πάτρας. Επιπλέον 144 μη αδειοδοτημένες κατασκευές αφορούσαν 94 καταγγελίες στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας και του ΠΓ Ηρακλείου, 45 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης και πέντε στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας. 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 598 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας από τις οποίες 374 (290 εντός και 84 εκτός Αττικής) από το Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος της ΕΕΤΤ στην Αθήνα, 181 (91 εντός και 90 εκτός Ν. Θεσσαλονίκης) από το ΠΓ Θεσσαλονίκης, 17 από το ΠΓ Πάτρας και 26 από το ΠΓ Ηρακλείου.

#### 7.2.4. Τυποποιημένες κατασκευές κεραιών

Ως τυποποιημένη ορίζεται η κατασκευή κεραιάς που συμμορφώνεται πλήρως με συγκεκριμένη Άδεια Τύπου<sup>84</sup>. Ως τύπος κατασκευής κεραιάς εννοείται μία τεχνική προδιαγραφή που περιγράφει επακριβώς και με σαφήνεια το σύνολο των χαρακτηριστικών κατασκευής κεραιάς με σκοπό να εφαρμοσθεί κατ' επανάληψη. Η Άδεια Τύπου εκδίδεται από την ΕΕΤΤ μετά από σύμφωνη γνώμη του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΚΑ) και της Εθνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ). Ο πάροχος δικτύου που λαμβάνει Άδεια Τύπου μπορεί να εγκαταστήσει τυποποιημένες κατασκευές κεραιών που αντιστοιχούν στον τύπο της άδειας, ακολουθώντας μία σχετικά σύντομη

διοικητική διαδικασία που δεν απαιτεί λήψη πρόσθετων διοικητικών πράξεων.

Για το έτος 2014, η ΕΕΤΤ εξέδωσε 17 Άδειες Τύπου για τους τρεις παρόχους δικτύων κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά και δημοσίευσε τις άδειες μαζί με το σύνολο των σχετικών δικαιολογητικών στο διαδικτυακό της τόπο.

Στο τέλος του έτους, δεν υπήρχαν εκκρεμείς αιτήσεις για Άδειες Τύπου κατασκευής κεραιάς.

### 7.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ)

#### 7.3.1. Επιτήρηση αγοράς

Η ΕΕΤΤ διενεργεί διοικητικούς και τεχνικούς ελέγχους στην αγορά Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού

84. Κοινή απόφαση των ΥΠΕΚΑ και ΥπΥΜεΔ με αρ. 11926/261/08-03-2011 «Ειδική διαδικασία αδειοδότησης στην οποία υπάγεται η εγκατάσταση Τυποποιημένων Κατασκευών Κεραιών» (ΦΕΚ 453/Β/22-03-2011).



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 2014, η ΕΕΤΤ διενήργησε τακτικούς ελέγχους σε καταστήματα διάθεσης ΡΤΤΕ οι οποίοι αφορούσαν διαφορετικές κατηγορίες εξοπλισμού (όπως συσκευές ενίσχυσης του σήματος κινητής τηλεφωνίας, κινητά τηλέφωνα, συσκευές μικρής εμβέλειας, ασύρματα παιχνίδια). Αναλυτικά:

- Ελέγχθηκαν διοικητικά ή/και τεχνικά συνολικά 145 δείγματα ΡΤΤΕ.
- Οι δειγματοληπτικοί έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν σε 44 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 39 εισαγωγικές εταιρίες, υπεύθυνες για τη διάθεση ΡΤΤΕ στην ελληνική αγορά.
- Πραγματοποιήθηκαν δύο έλεγχοι προς διερεύνηση καταγγελιών.

Από τους ως άνω ελέγχους, προέκυψαν τα εξής:

- 116 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, το οποίο είχε ελεγχθεί τεχνικά και αποδειχθεί ότι λειτουργεί εκτός ευρωπαϊκών προδιαγραφών σε θέματα ασφάλειας, εστάλη στους αρμόδιους φορείς ειδοποίηση σύμφωνα με το σύστημα RAPEX<sup>85</sup>.
- Για πέντε δείγματα ΡΤΤΕ πραγματοποιήθηκαν τεχνικές μετρήσεις βάσει ευρωπαϊκών προτύπων και οι υποθέσεις βρίσκονται σε εξέλιξη.

### 7.3.2. Κοινοποιημένοι οργανισμοί

Κοινοποιημένος οργανισμός είναι ο οργανισμός ο οποίος ορίζεται ως αρμόδιος να εκτελέσει τις διαδικασίες αξιολόγησης συμμόρφωσης που ορίζονται στο άρθρο 12 του ΠΔ 44/2002 για προϊόντα ΡΤΤΕ (όπως για παράδειγμα να προβεί στην αξιολόγηση τεχνικού φακέλου, να πραγματοποιήσει τεχνικούς ελέγχους και δοκιμές και να εκδώσει σχετικά πιστοποιητικά συμμόρφωσης). Ένας οργανισμός εγκατεστημένος στην Ελλάδα μπορεί να ορισθεί ως

κοινοποιημένος οργανισμός με απόφαση της ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματός του, εφόσον πληροί συγκεκριμένα κριτήρια<sup>86</sup>.

Με απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>87</sup>, η εταιρία «ΛΑΜΠΟΡ ΑΕ» ορίστηκε ως κοινοποιημένος οργανισμός σύμφωνα με το ΠΔ 44/2002 και πεδίο εφαρμογής το Παράρτημα ΙΙΙ και ΙV αυτού και με βάση το πεδίο διαπίστευσης του ΕΣΥΔ (Παράρτημα Β4/6 του Πιστοποιητικού Αρ. 590-3). Ο ορισμός ισχύει μέχρι τις 20-08-2017 και ο αναγνωριστικός αριθμός κοινοποιημένου οργανισμού είναι 2537.

Σημειώνεται ότι στις 17-12-2014 έληξε η ισχύς του ορισμού της εταιρίας «EMC Ελλάς ΑΕ», ως κοινοποιημένου οργανισμού σύμφωνα με το ΠΔ 44/2002 και πεδίο εφαρμογής το Παράρτημα ΙΙΙ και ΙV αυτού και με τον αναγνωριστικό αριθμό 1002, σύμφωνα με απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>88</sup>.

### 7.4. Ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Το 2014, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 624 ακροάσεις σχετικά με θέματα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και επέβαλε 488 πρόστιμα (Πίνακας 7.1).

### 7.5. Στόχοι για το 2015

Οι δράσεις της ΕΕΤΤ για το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων αποσκοπούν στη βέλτιστη αξιοποίηση του

85. <http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/>

86. ΑΠ ΕΕΤΤ 279/32/21-03-2003 «Κανονισμός για τον ορισμό φορέων ως κοινοποιημένων οργανισμών σύμφωνα με το ΠΔ 44/2002» (ΦΕΚ 441/Β/14-04-2003).

87. ΑΠ ΕΕΤΤ 713/13/03-04-2014 «Ορισμός της εταιρίας «ΛΑΜΠΟΡ ΑΕ» ως κοινοποιημένου οργανισμού σύμφωνα με το ΠΔ 44/2002».

88. ΑΠ ΕΕΤΤ 593/12/17-12-2011 «Ανανέωση της χρονικής διάρκειας ισχύος του ορισμού της εταιρίας με την επωνυμία «EMC ΕΛΛΑΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ» και διακριτικό τίτλο «EMC ΕΛΛΑΣ ΑΕ» ως κοινοποιημένου οργανισμού σύμφωνα με το ΠΔ 44/2002».

**Πίνακας 7.1: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνότητας (2014)**

| Θέμα                                  | Αριθμός Ακροάσεων | Πρόστιμο   | Σύσταση    | Απαλλαγή | Λοιπές κυρώσεις / Αποφάσεις |
|---------------------------------------|-------------------|------------|------------|----------|-----------------------------|
| Κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας | 420               | 420        | -          | -        | -                           |
| Λοιπές κατασκευές κεραιών             | 21                | 12         | 9          |          |                             |
| Ραδιοεξοπλισμός                       | 49                | 11         | 32         | 4        | 2                           |
| Λοιπά (Φάσμα)                         | 1                 | -          | 1          | -        |                             |
| Εποπτεία ραδιοτηλεοπτικών σταθμών     | 133               | 45         | 85         | 3        |                             |
| <b>Σύνολο</b>                         | <b>624</b>        | <b>488</b> | <b>127</b> | <b>7</b> | <b>2</b>                    |

Πηγή: ΕΕΤΤ

σπάνιου αυτού πόρου τόσο σε τεχνικό όσο και σε επιχειρηματικό και οικονομικό επίπεδο. Σε αυτό το πλαίσιο και εντός του 2015, η Αρχή έχει θέσει τους εξής στόχους:

- Ολοκλήρωση της επίβλεψης της υλοποίησης του δικτύου ψηφιακής ευρυεκπομπής και παύσης των αναλογικών τηλεοπτικών εκπομπών που ξεκίνησαν το 2014. Επίσης, η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει να καταγράφει τις εκπομπές της επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης ώστε να πιστοποιήσει την ορθή υλοποίηση του δικτύου σύμφωνα με το δικαίωμα χρήσης που χορήγησε στον πάροχο.
- Διεξαγωγή δύο διαγωνιστικών διαδικασιών φάσματος για ασύρματες επικοινωνίες εντός του έτους και πιο συγκεκριμένα:
  - στη ζώνη ραδιοσυχνότητας των 26GHz για την υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων σταθερής ασύρματης πρόσβασης όπου τα σχετικά χορηγηθέντα δικαιώματα λήγουν εντός του 2016 και
  - σε μέρος της ζώνης των 1800MHz για κινητές ευρυζωνικές επικοινωνίες, καθώς τα συγκεκριμένα δικαιώμα-

τα που ανήκουν σε παρόχους κινητής τηλεφωνίας, επίσης, λήγουν εντός του 2016.

- Επέκταση του ΣΗΛΥΑ με νέες λειτουργίες προς τους παρόχους και νέες ρυθμίσεις που θα επιταχύνουν την υλοποίηση των ασύρματων δικτύων. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια εξάλειψης των εκκρεμοτήτων των τελευταίων ετών σε θέματα αδειοδότησης κεραιοσυστημάτων. Επίσης, η ΕΕΤΤ θα δημοσιεύσει στο διαδικτυακό της τόπο το μητρώο αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών, δίνοντας τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη και φορέα να πληροφορηθεί για τις νόμιμες κατασκευές κεραιών που τον ενδιαφέρουν.
- Εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού εποπτείας φάσματος σε όλες τις μονάδες εποπτείας ώστε να καταστεί η Αρχή αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη στην προστασία των νόμιμων χρηστών ραδιοσυχνότητας.
- Εντατικοποίηση της κοινής προσπάθειας με την ΥΠΑ με σκοπό την αμεσότερη επέμβαση σε περιπτώσεις επιβλαβών παρεμβολών στις συχνότητες της αε-

ροναυτιλίας, ολοκληρώνοντας το σχετικό μνημόνιο συνεργασίας για την εγκατάσταση εξοπλισμού της ΕΕΤΤ.

- Συνέχιση, σε συνεργασία με τις ρυθμιστικές αρχές των κρατών μελών, της εποπτείας στην αγορά εξοπλισμού, διαφυλάσσοντας την προστασία των καταναλωτών από ακατάλληλες συσκευές που τυχόν διατίθενται στο εμπόριο.
- Προμήθεια πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης φάσματος με ενσωματωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων, που θα οδηγήσει στον εκσυγχρονισμό των τεχνικών εργαλείων που χρησιμοποιεί η ΕΕΤΤ για τη διαχείριση φάσματος και παράλληλα θα προσφέρει στους συναλλασσόμενους φορείς, τη δυνατότητα να έχουν αμεσότερη πληροφόρηση για τα αιτήματά τους.
- Διεξαγωγή μελέτης και δημόσια διαβούλευση με την αγορά, για τη βέλτιστη αξιοποίηση των λευκών περιοχών στο φάσμα ραδιοσυχνότητας μεταξύ 470-790MHz, βάσει της Ευρωπαϊκής Πολιτικής για τη χρήση του ραδιοφάσματος.

# 8

## 8.1. Ρυθμιστική δράση στην ελληνική ταχυδρομική αγορά

### 8.1.1. Έκδοση Κανονισμού για την πρόσβαση στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο

Η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια μελέτης και σχετικής δημόσιας διαβούλευσης που διενήργησε, εξέδωσε Κανονισμό<sup>89</sup> για τον καθορισμό των όρων και προϋποθέσεων πρόσβασης των παρόχων με Ειδική Άδεια στο ταχυδρομικό δίκτυο του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ).

Σύμφωνα με τον Κανονισμό:

- Ο πάροχος προωθεί τα ταχυδρομικά αντικείμενα σε προκαθορισμένα σημεία του δικτύου του ΦΠΚΥ, τα οποία ο ΦΠΚΥ παραλαμβάνει και διανέμει υπό την προϋπόθεση ότι πληρούνται οι όροι τυποποίησης και ταξινόμησής τους.
- Ο πάροχος παραδίδει σε καταστήματα του ΦΠΚΥ τα ταχυδρομικά αντικείμενα προς προώθηση στις ταχυδρομικές θυρίδες. Η επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων δύναται να γίνει και σε υπαίθριες γραμματοθυρίδες ιδιοκτησίας του ΦΠΚΥ, κατ' ανάλογο τρόπο.
- Η αλληλογραφία φυσικού ή νομικού προσώπου που προβαίνει σε αλλαγή διεύθυνσης,

δύναται να προωθηθεί στη νέα διεύθυνση, μετά από υποβολή σχετικής δήλωσης σε κατάσταση του ΦΠΚΥ.

Επίσης, ορίζεται ότι:

- Ο πάροχος παραλαμβάνει τα επιστρεφόμενα αντικείμενα από συγκεκριμένα σημεία του δικτύου του ΦΠΚΥ.
- Ο ΦΠΚΥ παρέχει στους παρόχους ανεπίδοτα στοιχεία ταχυδρομικών κωδικών έναντι εύλογου ανταλλάγματος.
- Τα έσοδα του ΦΠΚΥ από την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στους παρόχους δεν υπόκεινται σε τέλη από την ΕΕΤΤ.

89. ΦΕΚ 2589/Β/29-09-2014 «Έκδοση Κανονισμού για την πρόσβαση στο ταχυδρομικό δίκτυο του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) από παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών με Ειδική Άδεια».





# ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το 2014, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση δύο Κανονισμών για την πρόσβαση στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο και τη διανομή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ). Επιπλέον, προκήρυξε διαγωνισμό επιλογής αναδόχου για την έγκριση του νέου κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ, πραγματοποίησε μετρήσεις ποιότητας της ΚΥ, ενώ διεξήγαγε πλήθος ελέγχων και ακροάσεων. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση απόφασης για τη σύσταση και λειτουργία Συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά, ανέπτυξε εφαρμογή για την ηλεκτρονική απόδοση τελών από παρόχους, εξέδωσε μελέτη για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς και εκπόνησε μελέτη για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η οποία αναμένεται να εκδοθεί εντός του 2015.

- Ο ΦΠΚΥ και οι πάροχοι υποβάλλουν ετησίως στην ΕΕΤΤ στοιχεία σχετικά με την πρόσβαση στο δίκτυο του ΦΠΚΥ.

Η έκδοση του Κανονισμού ενισχύει την αποτελεσματική χρήση των υπάρχουσών υποδομών, δίνει περαιτέρω δυνατότητες εξέλιξης στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην ΚΥ, ενώ οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών λαμβάνουν ποιοτικές υπηρεσίες σε χαμηλότερες τιμές.

## 8.2. Διασφάλιση ποιότητας στην Καθολική Υπηρεσία

### 8.2.1. Έκδοση Κανονισμού για τη διανομή της Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ, με απόφασή<sup>90</sup> της, καθόρισε τις προϋποθέσεις για την κατ' οίκον διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως 20 χγρ., στο πλαίσιο παροχής της ΚΥ.

Σύμφωνα με τις νέες ρυθμίσεις:

- Εισάγεται η κατηγορία των «μικροδεμάτων», τα οποία αποτελούν άλλωστε την πλειονότητα των αντικειμένων του ηλεκτρο-

νικού ταχυδρομείου και ορίζονται ως ταχυδρομικά αντικείμενα με διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρους κάτω των δύο χγρ. Τα μικροδέματα δύνανται να διαχειριστούν είτε ως δέματα, τα οποία διαθέτουν μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης, είτε ως απλά ταχυδρομικά αντικείμενα.

- Για τους παραλήπτες που βρίσκονται σε ακτίνα μεγαλύτερη των πέντε χλμ. ή απέχουν οδικώς πάνω από δέκα χλμ. από έδρα ταχυδρομικού καταστήματος ή θυρίδα υποδοχής,

90. ΦΕΚ 1441/Β/04-06-2014 «Καθορισμός των προϋποθέσεων διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, των πιθανών παρεκκλίσεων και προϋποθέσεων αυτών, καθώς και θέσπισης ειδικών ρυθμίσεων για την κατ' οίκον διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ είκοσι (20) χγρ., στο πλαίσιο της παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας».



καθιερώνεται η κατ' οίκον επίδοση φακέλων ειδικής διαχείρισης (συστημένων/με δηλωμένη αξία) και δεμάτων. Οι φάκελοι ειδικής διαχείρισης και τα δέματα διαθέτουν μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης, ώστε να είναι δυνατή η διαδικτυακή και τηλεφωνική αναζήτηση στοιχείων παραλαβής και επίδοσης.

- Σε περιοχές, όπου δεν είναι δυνατή η κατ' οίκον διανομή λόγω ελλιπούς ή μη οδοαρίθμησης, καθιερώνεται η παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από ταχυδρομικό κατάστημα/θυρίδα υποδοχής/γραμματοθυρίδα, που, όμως, δεν απέχουν πέραν του ενός χλμ. Για τις περιοχές αυτές δίνεται, επίσης, η δυνατότητα εγκατάστασης προσωπικών γραμματοκιβωτίων σε δημόσιες οδούς. Αντιστοίχως, προβλέπονται ρυθμίσεις για την κατ' οίκον εξυπηρέτηση ηλικιωμένων ατόμων ή ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- Στην περίπτωση αδυναμίας κατ' οίκον διανομής για λόγους όπως η μη ασφαλής πρόσβαση του ταχυδρομικού διανομέα σε συγκεκριμένες διευθύνσεις, προβλέπονται εναλλακτικοί τρόποι επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων, όπως εξυπηρέτηση σε άλλη διεύθυνση ή από συγκεκριμένο ταχυδρομικό κατάστημα ή από προσωπικό

γραμματοκιβώτιο σε δημόσια οδό. Προβλέπεται, επίσης, η ανάπτυξη αυτοματοποιημένων θυρίδων ή θυρίδων υποδοχής από άλλους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών για εμπορικούς σκοπούς, καθώς και η αξιοποίηση της ραγδαίας ανάπτυξης εφαρμογών γεωκωδικοποίησης κτιρίων και κατοικιών μέσω GIS.

- Για τα ανεπίδοτα αντικείμενα εσωτερικού, προβλέπεται η επιστροφή στον αποστολέα χωρίς χρέωση.

Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο του Κανονισμού διανομής και του Ν.4053/2012<sup>91</sup>, έχει ήδη δοθεί έγκριση για εγκατάσταση γραμματοθυρίδων στο νομό Κέρκυρας.

### 8.2.2. Έλεγχος του κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ

Το 2014, η ΕΕΤΤ προκήρυξε διαγωνισμό<sup>92</sup> για την επιλογή αναδόχου για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε εξειδικευμένα θέματα αξιολόγησης και έγκρισης του νέου κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ. Τα ΕΛΤΑ ζήτησαν<sup>93</sup> τον έλεγχο και την έγκριση νέου επικαιροποιημένου κοστολογικού συστήματος, το οποίο επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην παροχή της ΚΥ, ιδίως με την εισαγωγή της γεωγραφικά διαφοροποιημένης κοστολόγησης και τιμολόγησης. Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2015.

### 8.2.3. Αποτελέσματα μετρήσεων ποιότητας στην Καθολική Υπηρεσία

Στο πλαίσιο του εποπτικού και ελεγκτικού της ρόλου για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και σύμφωνα με υπουργική απόφαση<sup>94</sup>, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας παροχής της ΚΥ, όσον αφορά την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας και τη διεθνή αλληλογραφία Α' προτεραιότητας. Με τις μετρήσεις ποιότητας, η ΕΕΤΤ αποσκοπεί στη διασφάλιση αποτελεσματικής και βιώσιμης ΚΥ προς όφελος του καταναλωτή.

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το Ν.4053/2012<sup>95</sup>, στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, παρέχεται, μονίμως και σε προσιτές τιμές, ΚΥ ορισμένης ποιότητας, ενώ, όπως έχει προαναφερθεί, τα ΕΛΤΑ έχουν ορισθεί ως ΦΠΚΥ έως τις 31-12-2028.

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων των μετρήσεων ποιότητας ΚΥ περιλαμβάνει:

- τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εσωτερικού, εντός μίας εργάσιμης ημέρας (H+1) και εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, καθώς και τη μέση διάρκεια επίδοσης,

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

92. ΕΕΤΤ 733/25-18-09-2014.

93. Με σχετική επιστολή (Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 31828/08-08-2014).

94. ΦΕΚ 3423/Β/19-12-2014 «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων καθολικών εθνικών και ενδοκοινωνικών ταχυδρομικών υπηρεσιών».

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

**Πίνακας 8.1: Εσωτερική αλληλογραφία α' προτεραιότητας (2014)**

| Εξάμηνο    | Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει<br>ΥΑ 72142/1663/2014 |       | Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων |       |                                       |       |      |      |
|------------|--|-------|-----------------------------------|-------|---------------------------------------|-------|------|------|
|            | H+1  | H+3   | H+1                               | H+3   | Μέση διάρκεια επίδοσης<br>(σε ημέρες) |       |      |      |
| Α' εξάμηνο | 87,0%                                      | 98,0% | 86,5%                             | 87,3% | 99,3%                                 | 99,6% | 1,10 | 1,08 |
| Β' εξάμηνο |  |       | 88,8%                             |       | 99,9%                                 |       | 1,04 |      |

**Πίνακας 8.2: Διεθνής εξερχόμενη αλληλογραφία ΦΠΚΥ (2014)**

| Χώρα προορισμού<br>(από Ελλάδα) | Εξερχόμενη (H+3)                                    |                             | Εξερχόμενη (H+5)                                    |                          | Εξερχόμενη                    |
|---------------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------|-------------------------------|
|                                 | Υποχρέωση<br>ΕΛΤΑ βάσει<br>N.72142/1663/2014<br>(%) | Αποτελέσματα<br>ΕΛΤΑ<br>(%) | Υποχρέωση<br>ΕΛΤΑ βάσει<br>N.72142/1663/2014<br>(%) | Αποτελέσματα ΕΛΤΑ<br>(%) | Μέσος όρος<br>ημερών επίδοσης |
| Αυστρία                         | 85,0  | 79,3                        | 97,0  | 99,1                     | 2,6                           |
| Βέλγιο                          | 85,0  | 90,3                        | 97,0  | 98,1                     | 2,5                           |
| Βουλγαρία                       | 85,0  | 69,6                        | 97,0  | 92,1                     | 3,2                           |
| Γαλλία                          | 85,0  | 92,9                        | 97,0  | 97,9                     | 2,2                           |
| Γερμανία                        | 85,0  | 88,6                        | 97,0  | 97,7                     | 2,4                           |
| Δανία                           | 85,0  | 95,4                        | 97,0  | 99,7                     | 2,2                           |
| Ελβετία                         | 85,0  | 90,8                        | 97,0  | 100,0                    | 2,1                           |
| Εσθονία                         | 85,0  | 38,1                        | 97,0  | 78,3                     | 4,2                           |
| Ην. Βασίλειο                    | 85,0  | 92,7                        | 97,0  | 98,3                     | 2,2                           |
| Ιρλανδία                        | 85,0  | 66,1                        | 97,0  | 93,1                     | 3,6                           |
| Ισπανία                         | 85,0  | 57,3                        | 97,0  | 85,8                     | 3,7                           |
| Ιταλία                          | 85,0  | 81,0                        | 97,0  | 92,0                     | 3,0                           |
| Κροατία                         | 85,0  | 56,3                        | 97,0  | 89,3                     | 3,8                           |
| Κύπρος                          | 85,0  | 64,2                        | 97,0  | 91,7                     | 3,5                           |
| Λετονία                         | 85,0  | 34,2                        | 97,0  | 75,6                     | 4,5                           |
| Λουξεμβούργο                    | 85,0  | 88,7                        | 97,0  | 100,0                    | 2,5                           |
| Μάλτα                           | 85,0  | 58,4                        | 97,0  | 88,1                     | 3,6                           |
| Νορβηγία                        | 85,0  | 59,3                        | 97,0  | 86,0                     | 3,7                           |
| Ολλανδία                        | 85,0  | 72,3                        | 97,0  | 94,9                     | 3,2                           |
| Ουγγαρία                        | 85,0  | 77,5                        | 97,0  | 98,1                     | 2,6                           |
| Πολωνία                         | 85,0  | 87,9                        | 97,0  | 96,6                     | 2,6                           |
| Πορτογαλία                      | 85,0  | 78,9                        | 97,0  | 95,7                     | 2,7                           |
| Ρουμανία                        | 85,0  | 81,4                        | 97,0  | 94,0                     | 2,7                           |
| Σουηδία                         | 85,0  | 79,5                        | 97,0  | 97,7                     | 2,6                           |
| Τσεχία                          | 85,0  | 80,4                        | 97,0  | 97,7                     | 2,7                           |
| Φινλανδία                       | 85,0  | 70,1                        | 97,0  | 91,1                     | 3,4                           |



**Πίνακας 8.3: Διεθνής εισερχόμενη αλληλογραφία ΦΠΚΥ (2014)**

| Χώρα προέλευσης<br>(προς Ελλάδα) | Εισερχόμενη (H+3)                             |                             | Εισερχόμενη (H+5)                              |                          | Εισερχόμενη                   |
|----------------------------------|---|-----------------------------|--|--------------------------|-------------------------------|
|                                  | Υποχρέωση ΕΛΤΑ<br>βάσει<br>N.4053/2012<br>(%) | Αποτελέσματα<br>ΕΛΤΑ<br>(%) | Υποχρέωση ΕΛΤΑ<br>βάσει<br>N. 4053/2012<br>(%) | Αποτελέσματα ΕΛΤΑ<br>(%) | Μέσος όρος<br>ημερών επίδοσης |
| Αυστρία                          | 85,0  | 70,1                        | 97,0   | 94,0                     | 3,1                           |
| Βέλγιο                           | 85,0  | 68,0                        | 97,0   | 92,0                     | 3,5                           |
| Βουλγαρία                        | 85,0  | 9,9                         | 97,0   | 33,6                     | 6,9                           |
| Γαλλία                           | 85,0  | 65,6                        | 97,0   | 92,2                     | 3,4                           |
| Δανία                            | 85,0  | 82,2                        | 97,0   | 93,9                     | 2,9                           |
| Ελβετία                          | 85,0  | 76,7                        | 97,0   | 94,9                     | 3,1                           |
| Εσθονία                          | 85,0  | 24,0                        | 97,0   | 63,8                     | 5,3                           |
| Ην. Βασίλειο                     | 85,0  | 73,0                        | 97,0   | 92,7                     | 3,2                           |
| Ιρλανδία                         | 85,0  | 55,5                        | 97,0   | 86,2                     | 3,8                           |
| Ισπανία                          | 85,0  | 61,5                        | 97,0   | 89,7                     | 3,7                           |
| Ιταλία                           | 85,0  | 61,4                        | 97,0   | 90,5                     | 3,6                           |
| Κύπρος                           | 85,0  | 32,2                        | 97,0   | 75,5                     | 4,8                           |
| Λετονία                          | 85,0  | 43,1                        | 97,0   | 82,1                     | 4,5                           |
| Λουξεμβούργο                     | 85,0  | 59,5                        | 97,0   | 89,1                     | 3,8                           |
| Μάλτα                            | 85,0  | 20,9                        | 97,0   | 76,7                     | 4,8                           |
| Νορβηγία                         | 85,0  | 68,9                        | 97,0   | 93,8                     | 3,2                           |
| Ολλανδία                         | 85,0  | 58,7                        | 97,0   | 90,3                     | 3,6                           |
| Ουγγαρία                         | 85,0  | 28,4                        | 97,0   | 75,4                     | 4,7                           |
| Πολωνία                          | 85,0  | 41,5                        | 97,0   | 77,3                     | 4,3                           |
| Πορτογαλία                       | 85,0  | 56,1                        | 97,0   | 85,9                     | 3,9                           |
| Ρουμανία                         | 85,0  | 33,5                        | 97,0   | 75,1                     | 4,6                           |
| Σουηδία                          | 85,0  | 73,6                        | 97,0   | 91,1                     | 3,1                           |
| Τσεχία                           | 85,0  | 21,9                        | 97,0   | 69,8                     | 5,1                           |
| Φινλανδία                        | 85,0  | 57,4                        | 97,0   | 88,7                     | 3,7                           |

- τα ποσοστά επίδοσης της εισερχόμενης/εξερχόμενης διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας, εντός τριών (H+3) και πέντε (H+5) ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, καθώς και τη μέση διάρκεια επίδοσης.

#### **Εσωτερική αλληλογραφία Α' προτεραιότητας**

Το 2014, το σύστημα μέτρησης για την εσωτερική αλληλογραφία Α' προτεραιότητας εφαρμόστηκε από φορέα διεθνούς κύρους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές

του ευρωπαϊκού προτύπου EN 13850:2012.

Στον Πίνακα 8.1 παρουσιάζονται τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το ΦΠΚΥ το 2014 και η μέση διάρκεια επίδοσης. Σημειώνεται ότι εντός μίας εργά-

σιμης ημέρας (H+1), υπάρχει υποχρέωση επίδοσης κατά 87% και εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) κατά 98%.

Το 2014 σημειώθηκε μείωση στα ποσοστά επίδοσης αλληλογραφίας εντός μίας ημέρας κατά 3,5%, ενώ η επίδοση αλληλογραφίας εντός τριών ημερών παρέμεινε σχεδόν σταθερή. Η μέση διάρκεια επίδοσης αυξήθηκε κατά 5,9%.

### **Διεθνής αλληλογραφία Α' προτεραιότητας**

Οι μετρήσεις ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας πραγματοποιούνται για όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-IPC)<sup>96</sup>. Το 2014, μετρήσεις πραγματοποιήθηκαν σε 31 χώρες.

Στους Πίνακες 8.2 και 8.3 παρουσιάζονται για το έτος 2014:

- Τα ποσοστά επίδοσης της διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, που προβλέπει ο Ν.4053/2012 και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από το ΦΠΚΥ.
- Τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το ΦΠΚΥ για τη διεθνή αλληλογραφία Α' προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

- Η μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, το 2014 διεξήχθησαν μετρήσεις σε 26 χώρες. Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε οκτώ από τις 26 χώρες (30,8%), το ποσοστό επίδοσης εντός τριών εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης ταχύτητας), είναι υψηλότερο ή ίσο του αντίστοιχου δείκτη που ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με το Ν.4053/2012 για το 2014,
- σε εννιά από τις 25 χώρες (36,0%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013,
- σε 11 από τις 26 χώρες (42,3%), το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης αξιοπιστίας) είναι υψηλότερο του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ σύμφωνα με το Ν.4053/2012 για το 2014,
- σε πέντε από τις 25 χώρες (20,0%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013,
- σε οκτώ από τις 25 χώρες (32,0%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013.

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 24 χώρες το 2014. Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε καμία από τις 24 χώρες, το ποσοστό επίδοσης εντός τριών εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης ταχύτητας) είναι υψηλότερο του αντίστοιχου δείκτη που ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με το Ν.4053/2012 για το 2014,
- σε επτά από τις 23 χώρες (30,4%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013,
- σε καμία από τις 24 χώρες, το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης (δηλ. ο δείκτης αξιοπιστίας) είναι υψηλότερο του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ σύμφωνα με το Ν.4053/2012 για το 2014,
- σε τρεις από τις 23 χώρες (13,0%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013,
- σε τέσσερις από τις 23 χώρες (17,4%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013.

Από τις μετρήσεις ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας μεταξύ των 31 χωρών προκύπτει δείκτης ταχύτητας 90,6% (υψηλότερος από την τιμή-στόχο 85%), δείκτης

96. Περισσότερες πληροφορίες για την ποιότητα της διεθνούς εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας των κρατών μελών της ΕΕ υπάρχουν στον διαδικτυακό τόπο της IPC <http://www.ipc.be>.



αξιοπιστίας 97,8% (υψηλότερος από την τιμή-στόχο 97%) και μέσος όρος ημερών επίδοσης από χώρα σε χώρα 2,4 ημέρες.

### **8.3. Δράσεις για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς**

#### **8.3.1. Σύστημα παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών**

Η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια δημόσιας διαβούλευσης που διεξήγαγε, έλαβε απόφαση<sup>97</sup> για τη σύσταση και θέση σε λειτουργία του Συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά. Το Σύστημα αποτελεί τη βάση για την ανάπτυξη από την ΕΕΤΤ και στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ του ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου λιανικών τιμών ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στόχος είναι η παροχή στους χρήστες-καταναλωτές της δυνατότητας συγκριτικής αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών ταχυμεταφορών, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων.

Ειδικότερα:

- Η ΕΕΤΤ καθορίζει σχήμα αρχείου στοιχείων τιμολογίων και μορφότυπο για την απεικόνιση των στοιχείων και των λιανικών τιμών ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Το ηλεκτρονικό Αποθετήριο, που θα αναπτυχθεί ως υποέργο του Παρατηρητηρίου, θα ενημερώνεται από τους πάροχους με τα πρωτογενή τι-

μολογιακά δεδομένα λιανικής διάθεσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχήματος και του μορφότυπου.

- Η διαδικασία αποστολής των αρχείων από τους υπόχρεους παρόχους στο ηλεκτρονικό Αποθετήριο της ΕΕΤΤ θα πραγματοποιείται μέσω διαδικτύου με μηχανισμούς ασφαλούς μετάδοσης και αποθήκευσης πληροφοριών.
- Το ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο προσφέρει στον τελικό χρήστη τη δυνατότητα συγκριτικής αξιολόγησης βάσει προσδιορισμού των επιθυμητών χαρακτηριστικών της ταχυδρομικής αποστολής και αυτοματοποιημένης απόκρισης με ταξινομημένες λίστες σύμφωνα με τις προτιμήσεις τους.

Το ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο θα λειτουργεί ως ξεχωριστή «περιοχή» του διαδικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ. Προκειμένου να προβούν οι υπόχρεοι πάροχοι και η ΕΕΤΤ στις απαιτούμενες ενέργειες, έχει προβλεφθεί περίοδος προσαρμογής. Μετά το πέρας της περιόδου προσαρμογής, θα ακολουθήσει περίοδος δοκιμαστικής λειτουργίας του Συστήματος, κατά τη διάρκεια της οποίας, πρόσβαση σε υπηρεσίες του ηλεκτρονικού Αποθετηρίου και του Παρατηρητηρίου, θα διατηρούν μόνο οι υπόχρεοι πάροχοι και η ΕΕΤΤ.

#### **8.3.2. Διαδικτυακή εφαρμογή του μητρώου ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ**

Το 2014, ολοκληρώθηκε η διαδικασία ηλεκτρονικής εγγραφής των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια στο μητρώο της ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της οποίας όλες οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις έλαβαν κωδικούς και απέκτησαν πλήρη πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή (ΔΔΕ).

Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ εξέδωσε την απόφαση, με την οποία ενεργοποίησε τη ΔΔΕ, για την ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης απόδοσης τελών, καθώς και της επισύναψης των απαραίτητων συνοδευτικών στοιχείων, όπως ορίζονται στο Παράρτημα ΙΙΙ του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

#### **8.3.3. Μελέτη για το ηλεκτρονικό εμπόριο**

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τις προοπτικές ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα, καθώς επίσης τη στρατηγική του σημασία για τον ταχυδρομικό κλάδο, διενεργεί μελέτη<sup>98</sup> για τις υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Στη μελέτη περιλαμβάνονται:

- διεξαγωγή συνεντεύξεων με ελληνικές ταχυδρομικές επιχειρήσεις, καταγραφή των εξειδικευμένων υπηρεσιών και ανάδειξη των κύριων προβλημάτων,
- ανάλυση και καταγραφή των υπηρεσιών παράδοσης του

97. ΑΠ ΕΕΤΤ 743/14/18-12-2014 «Απόφαση ΕΕΤΤ για τη σύσταση και θέση σε λειτουργία συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά».

98. ΑΠ ΕΕΤΤ 738/017/30-10-2014.

ηλεκτρονικού εμπορίου, όπου θα αποτυπωθούν ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία της ελληνικής, ευρωπαϊκής και διεθνούς αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου, ενώ θα παρουσιαστούν οι νέες εξελίξεις και πρωτοβουλίες στον κλάδο και

- προτάσεις για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών παράδοσης, όπως και για την ευρύτερη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς και προτάσεις για μελλοντικές ρυθμιστικές, ελεγκτικές και επικοινωνιακές ενέργειες της ΕΕΤΤ.

*Η μελέτη αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2015.*

#### 8.3.4. 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 περιβάλλον ανταγωνισμού, οικονομικά στοιχεία, στατιστικά και τάσεις της ταχυδρομικής αγοράς. Στόχος της κλαδικής αυτής μελέτης είναι η παρουσίαση μίας ολοκληρωμένης εικόνας

της αγοράς, των βασικών μεγεθών και των ιδιαιτεροτήτων της.

*Οι ετήσιες μελέτες της ΕΕΤΤ για την ταχυδρομική αγορά διατίθενται στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr).*

#### 8.4. Ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στις ταχυδρομικές υπηρεσίες

Έως τις 31 Δεκεμβρίου 2014, στο μητρώο της ΕΕΤΤ ήταν εγγεγραμμένες 377 επιχειρήσεις, έναντι 389 το προηγούμενο έτος. Εντός του έτους, χορηγήθηκαν άδειες σε 77 νέους παρόχους, ενώ πραγματοποιήθηκαν 119 διαγραφές ταχυδρομικών επιχειρήσεων από το μητρώο.

Το 2014, 15 ταχυδρομικές επιχειρήσεις κλήθηκαν σε ακρόαση προς διερεύνηση της συμμόρφωσής τους με το υφιστάμενο κανονιστικό ταχυδρομικό πλαίσιο και το πλαίσιο ανταγωνισμού. Συγκεκριμένα:

- Δέκα επιχειρήσεις κλήθηκαν σε ακρόαση για θέματα αδειοδότησης, εκ των οποίων σε μία επιβλήθηκε πρόστιμο, σε οκτώ έγινε σύσταση, ενώ μία περιλαμβάνεται στην κατηγορία επιβολής λοιπών κυρώσεων.

- Τρεις επιχειρήσεις κλήθηκαν σε ακρόαση για θέματα ΚΥ, εκ των οποίων σε δύο επιβλήθηκε πρόστιμο και σε μία έγινε σύσταση.

- Δύο επιχειρήσεις κλήθηκαν σε ακρόαση για θέματα ανταγωνισμού, εκ των οποίων σε μία έγινε σύσταση και μία απαλλάχθηκε.

Επίσης, στο πλαίσιο του ελεγκτικού της ρόλου, η ΕΕΤΤ διενήργησε 89 ελέγχους σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Σύμφωνα με τα πορίσματα των ελέγχων, προβλέπονται:

- 15 επιστολές συμμόρφωσης,
- μία διαγραφή και
- 20 κλήσεις σε ακρόαση.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του ελέγχου των καταγγελιών που δέχεται από καταναλωτές, διαπίστωσε σημαντικό όγκο καταγγελιών κατά των ΕΛΤΑ σε θέματα που αφορούν προβλήματα διανομής, διαχείριση συστημένων αποστολών και απώλεια δεμάτων. Για το λόγο αυτό, τα ΕΛΤΑ κλήθηκαν σε ακρόαση και επιβλήθηκε πρόστιμο.

**Πίνακας 8.4: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών (2014)**

| Θέμα              | Αριθμός ακροάσεων | Πρόστιμο | Σύσταση   | Απαλλαγή | Λοιπές κυρώσεις / Αποφάσεις |
|-------------------|-------------------|----------|-----------|----------|-----------------------------|
| Αδειοδότηση       | 10                | 1        | 8         |          | 1                           |
| Καθολική Υπηρεσία | 3                 | 2        | 1         |          |                             |
| Ανταγωνισμός      | 2                 |          | 1         | 1        |                             |
| <b>Σύνολο</b>     | <b>15</b>         | <b>3</b> | <b>10</b> | <b>1</b> | <b>1</b>                    |

Πηγή: ΕΕΤΤ



## 8.5. Στόχοι για το 2015

Η ΕΕΤΤ, όσον αφορά τα θέματα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, έχει θέσει για το 2015 τους εξής στόχους:

(α) Ενίσχυση του ανταγωνισμού και ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς

- Κοστολογικός έλεγχος των ΕΛΤΑ. Στο πλαίσιο του έργου θα γίνει έγκριση και αξιολόγηση του υφιστάμενου κοστολογικού συστήματος, αξιολόγηση των απολογιστικών αποτελεσμάτων για το 2014. Επίσης, εφόσον υπάρξει αίτημα από τα ΕΛΤΑ, θα γίνει υπολογισμός του καθαρού κόστους ΚΥ, σε συνδυασμό με την αξιολόγηση ενός νέου μοντέλου αναφοράς.
- Εκπόνηση της ετήσιας μελέτης με τα σημαντικότερα ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς.
- Ανάλυση των νέων τάσεων και εξελίξεων στην ταχυδρομική αγορά σε θέματα, όπως οι υπηρεσίες παράδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου, η εξέταση της εφαρμογής υποχρέωσης παροχής ΚΥ και του ΚΚΚΥ, η κοστολόγηση σε συνδυασμό με τη μείωση του όγκου αλληλογραφίας και την προσιτότητα, η ανάπτυξη της αγοράς και οι επιπτώσεις της στην ακολουθούμενη ρύθμιση, καθώς επίσης και το περιεχόμενο ΚΥ.
- Εφόσον δοθεί η σχετική αρμοδιότητα στην ΕΕΤΤ, θα εκπονηθεί μελέτη ανάλυσης των απαιτήσεων και σχεδιασμός πληροφοριακού συστήματος για τη διαχείριση των ταχυδρομικών κωδικών (TK) ως δημόσιο αγαθό. Σκοπός της

μελέτης είναι η δημιουργία ενός σύγχρονου συστήματος TK, που με τη χρήση εκτεταμένων κωδικών, οι οποίοι θα υποδεικνύουν ακόμη και το συγκεκριμένο κτίριο του παραλήπτη, θα δώσει ώθηση στην ταχυδρομική αγορά και θα συντελέσει στη βελτίωση της παροχής ΚΥ στην επικράτεια, αλλά της ανταπόκρισης στις ανάγκες του ηλεκτρονικού εμπορίου.

(β) Προστασία του καταναλωτή και έλεγχος ποιότητας υπηρεσιών

- Μέτρηση Ποιότητας ΚΥ. Το έργο αφορά τη διεξαγωγή μετρήσεων ποιότητας ΚΥ για το 2015, καθώς επίσης την προκήρυξη νέου διαγωνισμού για μέτρηση ποιότητας ΚΥ για το 2016.
- Έγκριση των περιοχών εγκατάστασης των γραμματοθυρίδων. Σύμφωνα με το Ν.4053/2012, οι γραμματοθυρίδες εγκαθίστανται σε συνεννόηση με τον ΦΠΚΥ με ευθύνη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού, σε προκαθορισμένα σημεία.
- Εμπλουτισμός και συντήρηση της εφαρμογής GIS για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Στο υπάρχον GIS ταχυδρομικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ προβλέπεται ο εμπλουτισμός και η ανανέωση της πληροφορίας, ενώ η εφαρμογή κινητών τηλεφώνων πρόκειται να λειτουργήσει και στα αγγλικά.
- Έλεγχοι συμμόρφωσης της αγοράς με το κανονιστικό πλαίσιο.
- Οδηγός καταναλωτή για τις παραδόσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

• Αξιολόγηση αναπροσαρμογής τιμολογίων ΕΛΤΑ και της εισαγωγής γεωγραφικά διαφοροποιημένης τιμολόγησης (zonal pricing).

(γ) Βελτιστοποίηση εσωτερικών λειτουργιών

- Επέκταση δυνατοτήτων της ΔΔΕ και περαιτέρω αυτοματοποίηση των διαδικασιών του μητρώου ταχυδρομικών επιχειρήσεων.
- Βελτίωση της επικοινωνίας με την αγορά, με τακτική αποστολή ενημερωτικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων με πληροφορίες και νέα που αφορούν νόμους, κανονισμούς, ενημερώσεις της ΕΕΤΤ ή άλλων φορέων (π.χ. Υπουργείο), νέα από το εξωτερικό, δημοσιεύσεις, μελέτες, παρουσιάσεις κ.λπ.





# 9

## 9.1. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα τηλεπικοινωνιών

### 9.1.1. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC)

Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) αποτελεί ευρωπαϊκό όργανο που συγκροτήθηκε βάσει του Κανονισμού 1211/25-11-2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Αποστολή του είναι να συμβάλλει στην ανάπτυξη και εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στη συνεπή εφαρμογή του σχετικού κανονιστικού πλαι-

σίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Εντός του 2014 και σε συνέχεια της ολοκλήρωσης της Προεδρίας από την ΕΕΤΤ για το 2013, προετοιμάστηκε η ετήσια απολογιστική έκθεση των εργασιών του BEREC (Annual Reports on BEREC activities in 2013). Η Έκθεση εγκρίθηκε από το Ρυθμιστικό Συμβούλιο (Board of Regulators) του Σώματος, στη σύνοδο στις 5 και 6 Ιουνίου 2014 και στη συνέχεια δημοσιοποιήθηκε στο διαδικτυακό τόπο του BEREC και υποβλήθηκε στα αρμόδια ευρωπαϊκά όργανα (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Συμβούλιο Υπουργών, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο).

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ συνέχισε να

συμμετέχει στις εργασίες του Σώματος αναφορικά με το σχέδιο Κανονισμού για την Ενιαία Αγορά Τηλεπικοινωνιών (Single Telecoms Market). Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ κατέθεσε τις απόψεις της για βελτιώσεις επί της πρότασης Κανονισμού και τοποθετήθηκε ως προς αντίστοιχες απόψεις άλλων Ρυθμιστικών Αρχών, με στόχο να διασφαλισθεί ότι η τελική πρόταση δε θα προκαλεί στρεβλώσεις στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε θέματα διεθνούς περιαγωγής προκειμένου να διασφαλισθεί ότι οι προβλέψεις του Κανονισμού δε θα οδηγούσαν σε αύξηση τιμών για τους εγχώριους χρήστες, λαμβάνοντας υπόψη τη δυσμενή οικονομική συγκυρία στην Ελλάδα.



# ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, έχει αναπτύξει ένα ευρύ δίκτυο επαφών και συνεργασιών σε διεθνές επίπεδο. Η συμμετοχή της Αρχής σε ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς, ενώσεις και ομάδες εργασίας, αφενός αποσκοπεί στην προώθηση των ελληνικών θέσεων και τη συνδιαμόρφωση των εξελίξεων σε παγκόσμιο επίπεδο, και αφετέρου εξασφαλίζει την πρόσκτηση εξειδικευμένης γνώσης για την αντιμετώπιση των ολοένα πιο περίπλοκων ρυθμιστικών θεμάτων.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε ομάδες ειδικών (Expert Working Groups), σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών του BEREC. Συγκεκριμένα, συνέβαλε στις εργασίες και τα παραδοτέα ομάδων με αντικείμενο το ρυθμιστικό πλαίσιο, την οικονομική ανάλυση, τα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς, τη διεθνή περιαγωγή, την ουδετερότητα του διαδικτύου, θέματα τελικών χρηστών, μεθοδολογίες συγκριτικών μετρήσεων (benchmark), τα τέλη τερματισμού και τη ρυθμιστική κοστολόγηση.

Μέσα από τη συμμετοχή στο έργο του BEREC, η ΕΕΤΤ συμβάλλει στη διαμόρφωση κοινής στρατηγικής για την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταυτόχρονα αποκτά νέα τε-

χνογνωσία, την οποία αξιοποιεί στο ρυθμιστικό και εποπτικό της έργο.

## 9.1.2. Ομάδα Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (IRG)

Η Ομάδα Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (Independent Regulators Group-IRG) αποτελεί νομική οντότητα με έδρα τις Βρυξέλλες από το 2008. Η ΕΕΤΤ είναι ένα από τα 33 ιδρυτικά μέλη που έχουν συνυπογράψει το μνημόνιο σύστασής της και συμμετέχει ενεργά στις εργασίες της. Σημειώνεται πως οι 37 Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές που συμμετέχουν σήμερα στο IRG, συμμετέχουν παράλληλα στο BEREC είτε ως μέλη, είτε ως παρατηρητές.

## 9.2. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνότητας

### 9.2.1 Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (RSPG)

Η Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Policy Group-RSPG) ιδρύθηκε, δυνάμει της απόφασης 2002/622/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ως μία από τις δράσεις μετά την έκδοση της απόφασης για το ραδιοφάσμα 676/2002/ΕΚ. Η RSPG εκδίδει γνωμοδοτήσεις με στόχο να επικουρεί και να συμβουλεύει την Επιτροπή σε θέματα πολιτικής ραδιοφάσματος για το συντονισμό των πολιτικών προσεγγίσεων και, κατά περίπτωση, εναρμόνισης όρων όσον αφορά τη διαθεσιμότητα και την αποτελεσματική



χρήση του ραδιοφάσματος που απαιτείται για την εγκαθίδρυση και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Τα μέλη της ομάδας είναι εκπρόσωποι των κρατών μελών και της Επιτροπής. Ως παρατηρητές συμμετέχουν εκπρόσωποι των χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (European Economic Area-EEA), των υποψήφιων χωρών, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, της Ευρωπαϊκής Διάσκεψης των Διοικήσεων Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations-CEPT) και του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (European Telecommunications Standard Institute-ETSI). Αντικείμενο της RSPG είναι να διαβουλευεται εκτενώς και με προσανατολισμό προς το μέλλον για τις τεχνολογικές εξελίξεις, τις συνθήκες της αγοράς και τις κανονιστικές ρυθμίσεις που αφορούν τη χρήση του ραδιοφάσματος στο πλαίσιο των πολιτικών της ΕΕ για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, τις μεταφορές και την έρευνα και ανάπτυξη. Στις διαβουλεύσεις αυτές συμμετέχουν οι σχετικοί χρήστες του ραδιοφάσματος, τόσο για εμπορικούς όσο και για μη εμπορικούς σκοπούς, καθώς και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος.

Κατά τη διάρκεια του 2014, το έργο της ομάδας RSPG συνοψίζεται ως εξής:

*Υποστήριξη διμερούς συντονισμού (EU Assistance in bilateral coordination)*

Η υποομάδα της RSPG –που αναλαμβάνει να μεσολαβήσει σε περιπτώσεις παρεμβολών μεταξύ κρατών μελών και να προτείνει

την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών– ασχολήθηκε με περιπτώσεις παρεμβολών που αναφέρθηκαν από τη Μάλτα, την Ιταλία και άλλες χώρες και διαμεσολάβησε για την επίλυσή τους.

*Αποδοτική αξιοποίηση φάσματος (Efficient awards and use of spectrum)*

Συστάθηκε ομάδα εργασίας με σκοπό να συγκεντρώσει την εμπειρία των κρατών μελών σχετικά με δημοπρασίες φάσματος και να προτείνει βέλτιστες πρακτικές. Στο τέλος του έτους, διοργανώθηκε ημερίδα όπου παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της έρευνας.

*Μακροπρόθεση στρατηγική για τις προοπτικές της ζώνης UHF (Long-term strategy on the future of the UHF band)*

Ολοκληρώθηκε η μελέτη και γνωμοδότηση σχετικά με την ευρωπαϊκή στρατηγική για την αντιμετώπιση της συνεχώς αυξανόμενης ζήτησης για ασύρματα ευρυζωνικά δίκτυα. Υποστηρίζοντας το στόχο της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 και βάσει των προβλέψεων για βέλτιστη αξιοποίηση του φάσματος για την ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων, η μελέτη αναδεικνύει πιθανές ζώνες ραδιοσυχνοτήτων που είναι κατάλληλες για το σκοπό αυτό και που στο μέλλον θα μπορούσαν να είναι διαθέσιμες σε κάθε κράτος μέλος, θέτοντας ημερομηνίες στόχους για τη ζώνη των 700MHz που αποτελεί το ψηφιακό μέρος 2.

*Προετοιμασία του WRC-15*

Η υποομάδα συγκέντρωσε τις ευρωπαϊκές θέσεις σχετικά με τα θέματα του προσεχούς World Radiocommunication Conference

(WRC-15) και ενημέρωνε σε κάθε συνεδρίαση το σύνολο των συμμετεχόντων για τις διαμορφωθείσες ευρωπαϊκές θέσεις, με σκοπό την προετοιμασία και την υποστήριξη αυτών από όλα τα κράτη μέλη, κατά τη διάρκεια της συνδιάσκεψης το 2015.

*Μελλοντικό πρόγραμμα εργασιών του RSPG*

Κατάρτιση και θέση σε δημόσια διαβούλευση του προγράμματος εργασίας της ομάδας RSPG πέρα από το 2015, καθώς και επισκόπηση και ανανέωση του προγράμματος για το ραδιοφάσμα σύμφωνα με τις τεχνολογικές και ρυθμιστικές εξελίξεις.

### **Ανεπίσημες συναντήσεις**

Η Ομάδα RSPG πραγματοποίησε τρεις ανεπίσημες συναντήσεις στις οποίες συμμετείχαν εκπρόσωποι από κράτη μέλη, αλλά όχι κοινοτικά όργανα, με αντικείμενο τις σχέσεις της με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, την ενδυνάμωση του ρόλου της, καθώς και τη δυνατότητα ανάληψης πρόσθετων δράσεων που μπορεί να αναλάβει.

### **9.2.2. Επιτροπή Ραδιοφάσματος (RSC)**

Το 2014, η EETT συμμετείχε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, ως παρατηρητής στην Επιτροπή Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Committee-RSC) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Τα κυριότερα θέματα που απασχόλησαν την επιτροπή ήταν:

- Οι εργασίες για την ολοκλήρωση του έργου της δημιουργίας του πανευρωπαϊκού μητρώου φάσματος (spectrum inventory) με τη συμμετοχή όλων των κρατών

μελών, τα οποία υποχρεούνται να υποβάλλουν τις πληροφορίες που έχουν ζητηθεί σχετικά με τη χρήση του ραδιοφάσματος στην επικράτειά τους στην περιοχή 400MHz-6GHz έως τις 03-12-2015.

- Οι ενέργειες και οι τεχνικές μελέτες για την προετοιμασία της διάθεσης της ζώνης των 1,5GHz πανευρωπαϊκά για την ανάπτυξη ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων.
- Οι ενέργειες και οι τεχνικές μελέτες για την προετοιμασία της διάθεσης της ζώνης των 2,3-2,4GHz πανευρωπαϊκά για την ανάπτυξη ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων.
- Η διάθεση φάσματος, σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, για την απρόσκοπτη χρήση ασύρματων συστημάτων, υποστηρικτικών στην παραγωγή τηλεοπτικού προγράμματος (Programme Making and Special Events-PMSE) και ιδιαίτερα ασύρματων μικροφώνων για τα οποία υπάρχει δυσκολία χρήσης της τηλεοπτικής ζώνης των UHF (την οποία παραδοσιακά χρησιμοποιούσαν), λόγω των τεχνικών χαρακτηριστικών της ψηφιακής τηλεόρασης η οποία χρησιμοποιεί πλέον τη ζώνη.
- Η διαμόρφωση αναφοράς σχετικά με τη ζήτηση ραδιοφάσματος στην εναρμονισμένη πανευρωπαϊκά ζώνη των 3,4-3,8GHz, κατόπιν ερωτηματολογίου που συμπλήρωσαν και υπέβαλαν όλα τα κράτη μέλη.

- Η επικαιροποίηση του πανευρωπαϊκά εναρμονισμένου πλαισίου χρήσης των συσκευών μικρής εμβέλειας.
- Συζητήσεις για αλλαγή της απόφασης 2007/131/EC σχετικά με την πανευρωπαϊκά εναρμονισμένη χρήση των συστημάτων UWB (Ultra Wide Band).

### 9.2.3. Ομάδα Εργασίας Διαχείρισης Συχνοτήτων (WGFM)

Το 2014, η EETT συμμετείχε στις εργασίες της Ομάδας Διαχείρισης Ραδιοσυχνοτήτων (Working Group Frequency Management-WGFM) της CEPT. Τα σημαντικότερα θέματα που εξετάστηκαν κατά τις τρεις διασκέψεις που πραγματοποιήθηκαν ήταν: (α) η διεύθυνση της ζώνης 2,3-2,4GHz για κινητές ευρυζωνικές επικοινωνίες και η διερεύνηση εφαρμογής του μοντέλου μεριζόμενης πρόσβασης κατόπιν άδειας (Licensed Shared Access) για τη ζώνη αυτή, (β) η διερεύνηση των πιθανών χρήσεων των μη συζευγμένων ζωνών στη φασματική περιοχή των 2GHz (1,9-1,92GHz και 2,010-2,025GHz), (γ) η επέκταση της χρήσης των ασύρματων δικτύων WAS/RLAN στη ζώνη των 5GHz, (δ) η ευρυζωνική επικοινωνία εδάφους-αεροσκάφους (BDA2GC) και (ε) η αξιοποίηση των λευκών περιοχών (white space devices) στη ζώνη των UHF.

### 9.2.4. Ομάδα Εργασίας της CoCom για την Κινητή Δορυφορική Υπηρεσία

Με βάση την απόφαση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 2009/449/

EC115 «Απόφαση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της 13<sup>ης</sup> Μαΐου 2009 αναφορικά με την επιλογή των παρόχων πανευρωπαϊκών συστημάτων που παρέχουν κινητές δορυφορικές υπηρεσίες», επιλέχθηκαν δύο πάροχοι κινητών δορυφορικών υπηρεσιών προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες στα 27 κράτη μέλη. Σημειώνεται ότι, για πρώτη φορά, η επιλογή των παρόχων γίνεται κεντρικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε εναρμονισμένη ζώνη συχνοτήτων.

Σύμφωνα με αυτή την απόφαση, καθώς και την εθνική νομοθεσία, η αδειοδότηση των κινητών δορυφορικών υπηρεσιών (Mobile Satellite Services-MSS) γίνεται υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και τα κατάλληλα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων χορηγούνται στους δύο επιλεγμένους παρόχους. Τα κράτη μέλη είχαν την υποχρέωση να ανταποκριθούν άμεσα στη διαμόρφωση πλαισίου αδειοδότησης και διαμόρφωσης τελών χρήσης φάσματος προκειμένου να διευκολύνουν την ανάπτυξη της κινητής δορυφορικής υπηρεσίας. Η EETT ανταποκρίθηκε στην υποχρέωση αυτή και από τις 13-05-2011 έχει θέσει σε ισχύ το πλαίσιο αδειοδότησης των υπηρεσιών MSS σύμφωνα με τον Κανονισμό όρων χρήσης της EETT. Αξίζει να σημειωθεί ότι για τη διασφάλιση του συντονισμού των κρατών μελών σχετικά με τον έλεγχο και την επιβολή κυρώσεων, η Επιτροπή εξέδωσε σχετική απόφαση<sup>99</sup>. Η EETT παρακολουθεί τις εργασίες

99. Απόφασή 2011/667/EE «Απόφαση της Επιτροπής της 10<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τους τρόπους συντονισμένης εφαρμογής των κανόνων επιβολής όσον αφορά τις κινητές δορυφορικές υπηρεσίες (ΚΔΥ) σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 3 της απόφασης αριθ. 626/2008/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου».



ες της σχετικής ομάδας εργασίας MSS Implementation Group της CoCom και συνεργάζεται στενά με τα υπόλοιπα κράτη μέλη.

### 9.2.5. Ομάδα Έργου (PT) FM22 της CEPT-ECC

Ανήκει στην ευρύτερη Ομάδα Διαχείρισης Ραδιοσυχνοτήτων (Working Group Frequency Management-WGFM) της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Electronic Communications Committee-ECC) της CEPT. Αντικείμενο της Ομάδας αποτελούν θέματα μετρήσεων εποπτείας φάσματος, καθώς και θέματα κανονισμών εποπτείας και ελέγχου φάσματος.

Λόγω της θεματολογίας της PT FM22, σε αυτή συμμετέχουν εκπρόσωποι των ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών που ασχολούνται με την εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Τα αποτελέσματα των εργασιών της Ομάδας υποβάλλονται στη WGFM για έγκριση και στη συνέχεια προωθούνται στην ECC για να υιοθετηθούν ως επίσημα έγγραφα της (συστάσεις, αναφορές, οδηγίες).

Η EETT συμμετέχει στην PT FM22 τα τελευταία 10 χρόνια.

Τον Απρίλιο και το Σεπτέμβριο του 2014 πραγματοποιήθηκαν στο Βίλνιους της Λιθουανίας και στην Κοπεγχάγη της Δανίας αντίστοιχα, οι εξαμηνιαίες συναντήσεις της PT FM22. Στο πλαίσιο των δύο τελευταίων συναντήσεων, συζητήθηκε πλήθος θεμάτων εποπτείας φάσματος με σημαντικότερα:

- τη διαμόρφωση σχεδίου Σύστασης για την ακρίβεια των μετρήσεων που αφορούν την εποπτεία φάσματος,

- τη διαμόρφωση σχεδίου Σύστασης για τις ανάγκες διαχείρισης και εποπτείας φάσματος μεγάλων διοργανώσεων (π.χ. Ολυμπιακοί Αγώνες),

- τη διαμόρφωση σχεδίου Σύστασης για τις μετρήσεις ραδιοκάλυψης των δικτύων Long Term Evolution (LTE),

- ζητήματα που σχετίζονται με πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις (π.χ. μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση) και

- τη συλλογή στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τις περιπτώσεις παρεμβολών που υποβάλλονται στις ρυθμιστικές αρχές κάθε χώρας προκειμένου να εξαχθούν τα σχετικά συμπεράσματα.

### 9.2.6. Επιτροπή Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης της αγοράς τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (TCAM)

Η EETT συμμετείχε στις εργασίες της Επιτροπής Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης (Telecommunication Conformity Assessment and Market Surveillance Committee-TCAM) που πραγματοποιήθηκαν τον Ιούλιο και Νοέμβριο 2014 στις Βρυξέλλες. Η TCAM επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα θέματα που σχετίζονται με τον ραδιοεξοπλισμό και τον τηλεπικοινωνιακό τεματικό εξοπλισμό. Τα σημαντικότερα θέματα που περιελάμβανε η ατζέντα των συναντήσεων ήταν η νέα Οδηγία Ραδιοεξοπλισμού, η καταλληλότητα των υφιστάμενων προτύπων για τη διασφάλιση της υγείας από τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία, η κατηγοριοποίηση των συσκευών σε κλάσεις, η συμβατό-

τητα της λειτουργίας εφαρμογών βιομηχανικού αυτοματισμού στη ζώνη των 2,4GHz με τα υφιστάμενα εναρμονισμένα πρότυπα, η εφαρμογή ενός κοινού τύπου φορτιστή για την πλειονότητα των ηλεκτρονικών συσκευών και η δυνατότητα εφαρμογής σχήματος σήμανσης της απόδοσης των κεραιών κινητών τηλεφώνων.

### 9.2.7. Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (Administrative Co-operation Group-ADCO) της αγοράς PTTE

Η EETT συμμετέχει από το 2002 στην Επιτροπή Διοικητικής Συνεργασίας για θέματα επιτήρησης της αγοράς PTTE (The Group of Administrative Co-operation under the RTTE Directive ADCO PTTE), επίσημη επιτροπή της ΕΕ και της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελευθέρων Συναλλαγών (ΕΖΕΣ) στην οποία συμμετέχει και κάθε κράτος μέλος με εκπρόσωπό του. Το 2014, πραγματοποιήθηκαν τρεις συναντήσεις της ADCO PTTE με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και τη συνεργασία με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές αρχές επιτήρησης της αγοράς. Πιο συγκεκριμένα, σκοπός των εργασιών της ADCO είναι:

- η ανάλυση και αντιμετώπιση τεχνικών θεμάτων που αφορούν πρότυπα, τεχνικές μετρήσεις, νέες τεχνολογίες κ.λπ.,
- η άτυπη ανταλλαγή εμπειριών και πληροφοριών μεταξύ των μελών της για μη συμμορφούμενο με την Οδηγία 99/5 εξοπλισμό, οι οποίες αξιοποιούνται για τον προγραμματισμό των δειγματοληπτικών ελέγχων PTTE που διενεργεί η EETT,

- η διαμόρφωση σημαντικών οδηγιών (Guidance Documents, Code of Practices etc) προς διευκόλυνση των αρμόδιων αρχών,
- η διερεύνηση και αποσαφήνιση συγκεκριμένων τεχνικών θεμάτων που θέτει η επιτροπή TCAM,
- η οργάνωση και συλλογή στατιστικών μέσω εξειδικευμένων εκστρατειών επιτήρησης της αγοράς (market surveillance campaigns) από τις οποίες εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα και διοργανώνονται σχετικές ενημερωτικές εκστρατείες σε πανευρωπαϊκό επίπεδο,
- η συλλογή, αποστολή και ανάλυση στατιστικών για ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν σε εθνικό επίπεδο,
- η συνεργασία με άλλες επιτροπές και οργανισμούς (PT FM22, ETSI, κοινοποιημένοι οργανισμοί, ECO, Επιτροπή RTTE CA (Compliance Association)<sup>100</sup> κ.ά.,
- τα θέματα αναθεώρησης της Οδηγίας ΡΤΤΕ η οποία εκδόθηκε εντός του 2014 και περιλαμβάνει ενδεικτικά νέο τρόπο σήμανσης και ελέγχου ΡΤΤΕ, δημιουργία κεντρικής βάσης καταχώρησης των στοιχείων και τεχνικών φακέλων εξοπλισμού από τους κατασκευαστές, χρήση από τις αρχές επιτήρησης κοινής ευρωπαϊκής βάσης δεδομένων κ.λπ.

Στο ανωτέρω πλαίσιο, το 2014, η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος σε ευρωπαϊκή εκστρατεία ελέγχων αναμετα-

δοτών κινητής τηλεφωνίας που κυκλοφορούν ευρέως στην ευρωπαϊκή αγορά. Τα αποτελέσματα της εκστρατείας επικεντρώνονται στη συμμόρφωση του ραδιοεξοπλισμού με τις ουσιώδεις απαιτήσεις και ανακοινώθηκαν στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕ<sup>101</sup>.

### 9.3. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών

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

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στις δραστηριότητες του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP), που προωθεί το συντονισμό και τη συνεργασία των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών με σκοπό την ταχυδρομική μεταρρύθμιση στην Ευρώπη.

Το 2014, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις ακόλουθες συνόδους:

- Τον Οκτώβριο του 2014, στη σύνοδο που πραγματοποιήθηκε στη Λισαβόνα και κατά την οποία το ERGP ενέκρινε τρεις εκθέσεις που αφορούν τη μεθοδολογία για τον υπολογισμό του καθαρού κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ), βέλτιστες πρακτικές για την προστασία των καταναλωτών, την ποιότητα της υπηρεσίας και τη διαχείριση παραπόνων, καθώς επίσης τον ανταγωνισμό και την πρόσβαση στο ευρωπαϊκό ταχυδρομικό δίκτυο.

- Το Νοέμβριο του 2014, στη σύνοδο που πραγματοποιήθηκε στο Βουκουρέστι και κατά την οποία το ERGP ενέκρινε έξι εκθέσεις που αφορούν βέλτιστες πρακτικές και σύγχρονες τάσεις για την προστασία των καταναλωτών, την ποιότητα της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), τη διαχείριση παραπόνων, τη ρύθμιση τιμών των ταχυδρομικών υπηρεσιών, το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς και τους δείκτες παρακολούθησης της ταχυδρομικής αγοράς.

Επίσης, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις δραστηριότητες ομάδων εργασίας με αντικείμενο κοστολογικά θέματα και καθορισμό τιμών, καθαρό κόστος της υποχρέωσης παροχής ΚΥ – ο ΦΠΑ ως όφελος/βάρος, ικανοποίηση του τελικού χρήστη και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς.

#### 9.3.2. Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)

Το Μάρτιο του 2014, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στο συνέδριο που διοργάνωσε η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (Universal Postal Union-UPU) στη Βέρνη με θέμα το ηλεκτρονικό εμπόριο. Στόχος του συνεδρίου ήταν η ανάδειξη των ευκαιριών που προσφέρει η άνοδος του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς επίσης η αντιμετώπιση των προκλήσεων και οι προσδοκίες των εμπλεκόμενων μερών. Στο συνέδριο συμμετείχαν στελέχη από διεθνείς οργανισμούς,

100. <http://www.rtteca.com/>

101. [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/news/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/news/index_en.htm)



ταχυδρομικές επιχειρήσεις και ηλεκτρονικά καταστήματα, τα οποία εξέφρασαν τις απόψεις τους γύρω από τις τρέχουσες και μελλοντικές τάσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου και του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών γενικότερα.

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

Τον Ιούνιο του 2014, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε συνάντηση της Επιτροπής Σχεδιασμού και Εφαρμογής Ευρωπαϊκών Οδηγιών (Postal Directive Committee-PDC), που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες. Στη συνάντηση συζητήθηκαν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα θέματα:

- αποτελέσματα της μελέτης της «WIK Consult» με θέμα «Οδικός χάρτης για την υλοποίηση ενιαίας αγοράς παράδοσης δεμάτων»,
- ενημέρωση για τη μελέτη της «WIK Consult» με θέμα «Σχεδιασμός και ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την υποστήριξη της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω της καλύτερης λειτουργικότητας των συστημάτων μεταφοράς στην Ευρώπη»,
- αποτελέσματα από τη μέτρηση ποιότητας της ΚΥ και
- παρουσίαση της Ενιαίας Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας (Single Market Scoreboard), ενός δυναμικού και ευέλικτου εργαλείου παρακολούθησης των τάσεων και δεικτών απόδοσης των κρατών μελών της ΕΕ.

### 9.3.4. Συνεργασία με τη Ρυθμιστική Αρχή Ταχυδρομείων της Κίνας

Το Μάιο του 2014, η ΕΕΤΤ υπέγραψε μνημόνιο συνεργασίας με την κινεζική Αρχή «State Post Bureau», εγκαθιδρύοντας τη συνεργασία των δύο Αρχών σε θέματα παρακολούθησης της ταχυδρομικής αγοράς σε Ελλάδα και Κίνα.

Το Μνημόνιο Συνεργασίας προσφέρει στις δύο Αρχές τη δυνατότητα ανταλλαγής τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών σε θέματα ρύθμισης και ανάπτυξης του κλάδου, διασφάλισης της ΚΥ και ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου. Επίσης, δίνεται η προοπτική συνεργασίας σε διεθνές επίπεδο, ιδίως στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης.

### 9.3.5. Συμμετοχή σε διεθνείς συναντήσεις και συνέδρια

Τον Απρίλιο του 2014, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε συνάντηση της «WIK Consult», στις Βρυξέλλες, όπου παρουσιάστηκαν τα πρώτα αποτελέσματα έρευνας που διεξήγαγε η εταιρία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, βάσει στοιχείων που είχαν συγκεντρωθεί από κράτη μέλη της ΕΕ, μεταξύ αυτών και την Ελλάδα. Επίσης, έγινε παρουσίαση με θέμα το «Σύστημα Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά».

Τον Ιούνιο του 2014, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη Ρώμη στο συνέδριο «Rutgers Conference on Postal and Delivery Economics» για οικονομικά θέματα ταχυδρομείων και μεταφορών, όπου παρουσιάστηκαν εξελίξεις και στρατηγικές

στον τομέα της ΚΥ, τη ρύθμιση, το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς επίσης νέες υπηρεσίες και τεχνολογίες τιμολόγησης, ανάλυσης αγορών και παρακολούθησης του ανταγωνισμού.

Το Σεπτέμβριο του 2014, η ΕΕΤΤ παρακολούθησε τις δραστηριότητες της «Post Expo» στη Στοκχόλμη. Στο πλαίσιο αυτό, παρουσιάστηκαν καινοτόμες προτάσεις και τεχνολογικές εξελίξεις στον ταχυδρομικό τομέα, όπως αυτοματοποιημένες διαδικασίες διαλογής και ταξινόμησης, υπηρεσίες υβριδικού ταχυδρομείου, προηγμένα μέσα μεταφορών, διαδικασίες παρακολούθησης διακίνησης προϊόντων, εξελίξεις στο ηλεκτρονικό εμπόριο και νέες προοπτικές ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς.

Το Νοέμβριο του 2014, η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος στο 53<sup>ο</sup> συνέδριο της «FITCE Europe» στη Νάπολη της Ιταλίας, με τίτλο «From Network Infrastructures to Network Fabric: revolution at the edges». Η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε κεντρική ενότητα με παρουσίαση με θέμα «Ηλεκτρονικές εφαρμογές για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις ταχυδρομικές υπηρεσίες», καθώς και σε συζήτηση στρογγυλής τραπέζης με θέμα «Η Ψηφιακή Ατζέντα για τη Μεσόγειο».

### 9.4. Στόχοι για το 2015

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 ραδιοσυχνοτήτων.
- Συνδρομή προς το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και γενικότερα την Πολιτεία για την εκπροσώπηση της χώρας σε ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς.
- Συμμετοχή σε διεθνείς οργανισμούς και fora για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες (όπως ERGP, UPU, CERP).
- Συμμετοχή σε διεθνή συνέδρια για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Η EETT και το 2015 θα συμμετέχει στο European Regulators Group for Postal Services (ERGP) και ειδικότερα στο Contact network και στις ομάδες εργασίας με αντικείμενο το καθαρό κόστος της υποχρέωσης παροχής ΚΥ, δείκτες αγοράς και καταναλωτών, θέματα διεθνούς αλληλογραφίας, κοστολογικά θέματα και καθορισμό τιμών. Επιπλέον, θα ενισχυθεί ο ήδη ενεργός ρόλος της EETT στη UPU, και ένεκα της εκλογής της Ελλάδας, για πρώτη φορά, στο Συμβούλιο Διοίκησης της Ένωσης. Η EETT θα συμμετέχει επίσης στο CERP.

## α. Κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕΤΤ (από 01-01-2014 έως 31-12-2014)

### (i) Κανονιστικά κείμενα για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

| Αριθμός απόφασης |     |            | Τίτλος απόφασης  | ΦΕΚ δημοσίευσης |        |            |
|------------------|-----|------------|--|-----------------|--------|------------|
| Συνεδρίαση       | α/α | Ημ/νία     |  | α/α             | Τεύχος | Ημ/νία     |
| 706              | 010 | 06-02-2014 | Χορήγηση παράτασης της προθεσμίας υποβολής των υποδειγμάτων αναφοράς στο πλαίσιο της εφαρμογής της υποχρέωσης λογιστικού διαχωρισμού από τους τρεις παρόχους δικτύων κινητής τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE, WIND) σε εφαρμογή των οριζόμενων στην ΑΠ ΕΕΤΤ 660/04B/12-07-12 (ΦΕΚ 2426/B/03-09-2012).  | 681             | B      | 19-03-2014 |
| 707              | 002 | 13-02-2014 | Χορήγηση στην εταιρία με την επωνυμία «ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΤΑΔΟΣΕΩΝ» και το διακριτικό τίτλο «DIGEA-ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΑΕ» δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής για την εγκατάσταση, λειτουργία και εκμετάλλευση δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και την παροχή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.                           | 1676            | B      | 24-06-2014 |
| 708              | 014 | 20-02-2014 | Τροποποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 696/115/11-07-2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της φορητότητας αριθμών στην ελληνική αγορά» (ΦΕΚ 1873/B/11-7-2013).   | 557             | B      | 06-03-2014 |
| 709              | 024 | 06-03-2014 | Κατάργηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 694/14/18-06-2013 με θέμα «Οδηγίες διάθεσης στην αγορά και θέσης σε λειτουργία ραδιοεξοπλισμού, ελεγχόμενου μέσω λογισμικού (ΦΕΚ 1640/B/02-07-2013)».  | 797             | B      | 01-04-2014 |
| 709              | 079 | 06-03-2014 | Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων της Ολομέλειας της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) στον Πρόεδρο, τους Αντιπροέδρους και προϊσταμένους οργανικών μονάδων της ΕΕΤΤ.  | 797             | B      | 01-04-2014 |
| 710              | 014 | 13-03-2014 | Διαδικασία εφαρμογής του εδαφίου ε' της παραγράφου 2.1.16 της ΑΠ ΕΕΤΤ 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 298/B/14-02-2013) σχετικά με τους κωδικούς ΙΜΕΙ κλεμμένων συσκευών.   | 1044            | B      | 25-04-2014 |
| 714              | 009 | 10-04-2014 | Λήψη απόφασης αναφορικά με: (α) τον ορισμό των αγορών (χονδρικής) εκκίνησης κλήσεων στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο που παρέχεται σε σταθερή θέση και τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα δίκτυα σε σταθερή θέση, τον καθορισμό επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στις εν λόγω αγορές και τις υποχρεώσεις αυτών (3 <sup>ος</sup> γύρος ανάλυσης), (β) την απορρύθμιση της αγοράς διαβιβαστικών υπηρεσιών στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο. | 1049            | B      | 28-04-2014 |

| Αριθμός απόφασης |     |            | Τίτλος απόφασης   | ΦΕΚ δημοσίευσης |        |            |
|------------------|-----|------------|---|-----------------|--------|------------|
| Συνεδρίαση       | α/α | Ημ/νία     |   | α/α             | Τεύχος | Ημ/νία     |
| 714              | 010 | 10-04-2014 | Τροποποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 677/03/8-1-2013 «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.  | 1301            | Β      | 22-05-2014 |
| 716              | 003 | 30-04-2014 | Τροποποίηση και κωδικοποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 707/2/13-02-2014 «Χορήγηση στην εταιρία με την επωνυμία «ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΤΑΔΟΣΕΩΝ» και το διακριτικό τίτλο «DIGEA-ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΑΕ» δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής για την εγκατάσταση, λειτουργία και εκμετάλλευση δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και την παροχή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. | 1693            | Β      | 25-06-2014 |
| 716              | 007 | 30-04-2014 | Οριστικοποίηση του τεχνικοοικονομικού μοντέλου που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό των ανώτατων ορίων τιμών (ΑΟΤ) που θα χρεώνει η εταιρία «DIGEA ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΑΕ» για την υπηρεσία μεταφοράς και διανομής περιεχομένου εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας.   | 1587            | Β      | 17-06-2014 |
| 717              | 005 | 08-05-2014 | Έναρξη λειτουργίας διαδικτυακής εφαρμογής Μοντέλου Προκαταρκτικού Ελέγχου (ΜΠΕ-ΡΤΜ) Οικονομικών Προγραμμάτων.   | 1361            | Β      | 28-05-2014 |
| 719              | 001 | 22-05-2014 | Αποτελέσματα κοστολογικού ελέγχου του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ Α.Ε.) έτους 2014 (με απολογιστικά στοιχεία 2012) για τις υπό ρύθμιση αγορές χονδρικής και λιανικής στις οποίες έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού και λοιπές ρυθμίσεις.   | 1564            | Β      | 13-06-2014 |
| 721              | 002 | 12-06-2014 | Κανονισμός όρων χρήσης μεμονωμένων ραδιοσυχνοτήτων ή ζωνών ραδιοσυχνοτήτων.   | 1713            | Β      | 26-06-2014 |
| 721              | 006 | 12-06-2014 | Τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών σε σχέση με τις ρυθμιζόμενες υπηρεσίες περιαγωγής φωνητικών κλήσεων, σύντομων μηνυμάτων (SMS) και δεδομένων που παρέχονται στο πλαίσιο δέσμευσης από εναλλακτικό πάροχο περιαγωγής (Alternative Roaming Provider) στους καταναλωτές.  | 1786            | Β      | 30-06-2014 |

| Αριθμός απόφασης |     |            | Τίτλος απόφασης  | ΦΕΚ δημοσίευσης |        |            |
|------------------|-----|------------|--|-----------------|--------|------------|
| Συνεδρίαση       | α/α | Ημ/νία     |  | α/α             | Τεύχος | Ημ/νία     |
| 723              | 002 | 26-06-2014 | Καθορισμός της διαδικασίας ηλεκτρονικής υποβολής των δηλώσεων εγκατάστασης Τυποποιημένων Κατασκευών Κεραιών.   | 2179            | B      | 08-08-2014 |
| 728              | 003 | 24-07-2014 | Τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο της ΑΠ ΕΕΤΤ 482/051/27-05-2008 «Μεθοδολογίες/Αρχές κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού για την υλοποίηση των επιβληθέντων στον πάροχο με ΣΙΑ ρυθμιστικών υποχρεώσεων ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού στις επιμέρους ορισθείσες αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΦΕΚ 1151/Β/24-06-2008)».  | 2201            | B      | 11-08-2014 |
| 729              | 010 | 31-07-2014 | Τροποποίηση διατάξεων της προσφοράς αναφοράς χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (ΧΕΠ) του ΟΤΕ, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 614/12/28-07-2011 (ΦΕΚ 1983/Β/07-09-2011) ως ισχύει εγκριθείσα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 654/11/31-5-2012 (ΦΕΚ 1846/Β/13-06-2012).  | 2405            | B      | 09-09-2014 |
| 732              | 004 | 11-09-2014 | Λήψη απόφασης επί του κοινοποιηθέντος σχεδίου μέτρων της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό όρων και προϋποθέσεων παροχής πρόσβασης, διασύνδεσης υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης στις διεπαφές προγράμματος εφαρμογής (API) και στους ηλεκτρονικούς οδηγούς προγραμμάτων (EPG), κατ' εφαρμογή των άρθρων 46 παρ. 3, 47 παρ. 1-3, 48 παρ. 1-3 και 49 παρ. 3 του Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α'/10-04-2012), σε αντικατάσταση των ΕΕΤΤ ΑΠ 506/37/13-1-2009 (ΦΕΚ 369/Β/03-03-2009) και 548/19/15-1-2010 (ΦΕΚ 161/Β/19-02-2010), σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 16 παρ. 2 και 3 και 45 παρ. 1 του Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α'/10-04-2012) και το άρθρο 7 παρ. 3 της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ, όπως τροποποιηθείσα, ισχύει» / Έκδοση Κανονισμού. | 2940            | B      | 31-10-2014 |
| 735              | 006 | 09-10-2014 | Τροποποίηση της ΑΠ 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), όπως ισχύει τροποποιηθείσα από την ΑΠ ΕΕΤΤ 708/014/20-02-2014 (ΦΕΚ 557/Β/06-03-2014).  | 2986            | B      | 05-11-2014 |
| 737              | 010 | 13-10-2014 | Τροποποίηση του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης ονομάτων χώρου (domain names) με κατάληξη [.gr] και άλλες διατάξεις.  | 3054            | B      | 13-11-2014 |

| Αριθμός απόφασης   |     |            | Τίτλος απόφασης  | ΦΕΚ δημοσίευσης |        |            |
|--|-----|------------|--|-----------------|--------|------------|
| Συνεδρίαση   | α/α | Ημ/νία     |  | α/α             | Τεύχος | Ημ/νία     |
| 737  | 011 | 13-10-2014 | Τροποποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 677/03/31-03-2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης των αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΦΕΚ 170/Β/31-01-2013)», όπως ισχύει.   | 3061            | Β      | 13-11-2014 |
| <b>(ii) Κανονιστικά κείμενα για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες</b> |     |            |  |                 |        |            |
| 708  | 022 | 20-02-2014 | Παροχή πληροφοριών στην ΕΕΤΤ από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών επιχειρήσεων μέσω ερωτηματολογίων.   | 946             | Β      | 15-04-2014 |
| 710  | 019 | 13-03-2014 | Έκδοση απόφασης σχετικά με τον καθορισμό των προϋποθέσεων διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, των πιθανών παρεκκλίσεων και προϋποθέσεων αυτών, καθώς και θέσπισης ειδικών ρυθμίσεων για την κατ' οίκον διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ είκοσι (20) χγρ., στο πλαίσιο της παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. | 1441            | Β      | 04-06-2014 |
| 728  | 006 | 24-07-2014 | Έκδοση Κανονισμού για την πρόσβαση στο ταχυδρομικό δίκτυο του ΦΠΚΥ από παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών με Ειδική Άδεια.  | 2589            | Β      | 29-09-2014 |

## Ευρωπαϊκή νομοθεσία

Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής C(2014) 7174 της 09-10-2014 για τις σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που υπόκεινται σε εκ των προτέρων (ex ante) ρύθμιση (<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/commission-recommendation-relevant-product-and-service-markets-within-electronic-communications>).

## β. Γλωσσάριο

### (i) Ελληνικοί όροι

| ΟΡΟΣ   | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ   |
|--|---|
| Αποστολή με δηλωμένη αξία                        | Αποστολή με δηλωμένη αξία είναι η υπηρεσία ασφάλισης του ταχυδρομικού αντικείμενου για την αξία που δηλώνεται από τον αποστολέα σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής.  |
| Γενική Άδεια (ταχυδρομικές υπηρεσίες)            | Άδεια η οποία δεν επιβάλλει στον ενδιαφερόμενο φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών την υποχρέωση να διαθέτει ρητή απόφαση της ΕΕΤΤ προκειμένου να ασκήσει τα εκ της αδείας δικαιώματα.   |
| Γεωγραφικοί αριθμοί                              | Οι αριθμοί, το πρόθεμα των οποίων δηλώνει τη γεωγραφική θέση των κατόχων τους.  |
| Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών                   | Βλ. Geographic Information System (GIS).  |
| Γραμματοθυρίδα                                   | Κλειστά σώματα θυρίδων για τη λήψη από το χρήστη αντικειμένων αλληλογραφίας, τα οποία εγκαθίστανται – σε συνεννόηση με τον ΦΠΚΥ και με ευθύνη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού – σε προκαθορισμένα σημεία στις περιοχές όπου η οδοαρίθμηση είναι ελλιπής ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών.  |
| 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.  |
| Διαδικτυακή εφαρμογή ταχυδρομείων (ΔΔΕ) της ΕΕΤΤ | Υπηρεσία πρόσβασης μέσω του διαδικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ για την υποστήριξη των διαδικασιών που σχετίζονται με την εγγραφή ταχυδρομικών επιχειρήσεων στο μητρώο της ΕΕΤΤ, τη διαγραφή από αυτό, την τροποποίηση των στοιχείων της Γενικής Άδειας της επιχείρησης, τη χορήγηση βεβαιώσεων εγγραφής στο μητρώο της ΕΕΤΤ και στοιχείων ταχυδρομικού δικτύου, καθώς και οποιαδήποτε άλλα αιτήματα ή υπηρεσίες καθοριστούν μελλοντικά από την ΕΕΤΤ. |
| 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 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.   |

| ΟΡΟΣ   | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ  |
|--|--|
| <b>Ειδική Άδεια (ταχυδρομικές υπηρεσίες)</b>   | Κάθε χορηγούμενη άδεια, με την οποία παρέχονται ειδικά δικαιώματα στον υποψήφιο φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή η οποία εξαρτά την άσκηση των δραστηριοτήτων του εν λόγω φορέα από ειδικές υποχρεώσεις που συμπληρώνουν τη Γενική Άδεια, ανάλογα με την περίπτωση, χωρίς ο φορέας να δικαιούται να ασκεί τα συναφή δικαιώματα πριν να διαθέτει σχετική απόφαση του Υπουργού ΥΜεΔ για τον ΦΠΚΥ, καθώς και της ΕΕΤΤ για τους λοιπούς φορείς παροχής ταχυδρομικής υπηρεσίας.   |
| <b>Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητος Βρόχος</b>  | 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).  |
| <b>Επιλογή Φορέα</b>   | Η δυνατότητα που παρέχεται στους συνδρομητές του ΟΤΕ να διεκπεραιώνουν τις κλήσεις τους μέσω άλλου παρόχου, με την πληκτρολόγηση του ειδικού τετραψήφιου ή πενταψήφιου κωδικού Επιλογής Φορέα του συγκεκριμένου παρόχου.   |
| <b>Επιτροπή Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (TCAM)</b> | Επιτροπή που ιδρύθηκε για να επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και να γνωμοδοτεί σχετικά με τα καθήκοντα εποπτείας όσον αφορά την εφαρμογή της οδηγίας 99/5/ΕΚ και, εφόσον κρίνεται σκόπιμο, να εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για επιμέρους ζητήματα.  |
| <b>Επιτροπή Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO)</b>   | Επιτροπή με βασική αρμοδιότητα την υποστήριξη των δράσεων για την κοινή αντιμετώπιση προβλημάτων και την ανταλλαγή εμπειριών σε θέματα που αφορούν την επιτήρηση της αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ).  |
| <b>Επιτροπή Ραδιοφάσματος</b>  | Βλ. Radio Spectrum Committee   |
| <b>Ευρεκπομπή</b>  | Μετάδοση ηχητικών ή και οπτικών σημάτων (προγράμματα) σε ένα ευρύ αριθμό αποδεκτών (ακροατές ή τηλεθεατές).  |
| <b>Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ανταγωνισμού (European Competition Network – ECN)</b>                    | Δίκτυο που συναποτελείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις αρχές ανταγωνισμού των κρατών μελών και στόχο έχει την προάσπιση του ανταγωνισμού. Αποτελεί μηχανισμό για διαβουλεύσεις και συνεργασία στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.  |
| <b>Ζεύξη</b>   | Το σύνολο του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που απαιτείται για την υλοποίηση της σύνδεσης ανάμεσα σε δύο σημεία ενός δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών.   |
| <b>Ζεύξη διασύνδεσης</b>   | 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.  |
| <b>Ηλεκτρονικό αποθετήριο (ταχυδρομικές υπηρεσίες)</b>                                       | Υποέργο του ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου λιανικών τιμών ταχυδρομικών υπηρεσιών και Συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών ταχυδρομικών υπηρεσιών, που αποτελεί την τελική έκδοση του Συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών ταχυδρομικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ. Σε αυτό οι υπόχρεοι πάροχοι αποστέλλουν, ηλεκτρονικά με μηχανισμούς ασφαλούς μετάδοσης και αποθήκευσης πληροφοριών/δεδομένων, τα στοιχεία και τις λιανικές τιμές των τιμολογίων ταχυδρομικών υπηρεσιών, ακολουθώντας τις επιταγές συγκεκριμένου σχήματος αρχείου στοιχείων τιμολογίων, όπως διατίθενται στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ. |
| <b>Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο Τιμών Λιανικών Τιμών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών</b>                 | Τελική έκδοση του Συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών ταχυδρομικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ για τη διάθεση στο κοινό των δημοσιοποιηθέντων στοιχείων και των λιανικών τιμών των ταχυδρομικών υπηρεσιών των υπόχρεων παρόχων κατά τρόπο ενιαίο και ενοποιημένο.  |
| <b>Θυρίδα υποδοχής</b>   | Επιχειρησιακός χώρος όπου πραγματοποιείται μόνο η παραλαβή ή η επιτόπου επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων, χωρίς να περιλαμβάνει άλλη φάση ταχυδρομικής υπηρεσίας (διαλογή ή προώθηση για επίδοση). Η θυρίδα υποδοχής μπορεί να συνυπάρχει με άλλο κατάστημα ή να είναι αυτοδύναμη. Ως θυρίδες υποδοχής νοούνται και τα ταχυδρομικά πρακτορεία.  |

| ΟΡΟΣ  | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ   |
|---|---|
| <b>Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ)</b>           | Το ΚΚΚΥ αφορά κάθε κόστος αναγκαίο και συναφές για τη λειτουργία παροχής ΚΥ και αποτελεί τη διαφορά μεταξύ του καθαρού κόστους της λειτουργίας του ΦΠΚΥ περιλαμβανομένης της παροχής της ΚΥ και του κόστους λειτουργίας του ίδιου φορέα άνευ αυτής (το λεγόμενο μοντέλο αναφοράς).  |
| <b>Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ) (ηλεκτρονικές επικοινωνίες)</b> | 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.  |
| <b>Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ) (ταχυδρομικές υπηρεσίες)</b>    | 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 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 χгр., β) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ 20 χгр. και γ) τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία. |
| <b>Καταληκτικά τέλη</b>                                   | Η αμοιβή του ΦΠΚΥ για τη διανομή της εισερχόμενης διασυνοριακής αλληλογραφίας που αποτελείται από ταχυδρομικά αντικείμενα, τα οποία αποστέλλονται από άλλο κράτος μέλος της ΕΕ ή από τρίτη χώρα.  |
| <b>Κινητή υπηρεσία</b>                                    | Υπηρεσία ραδιοεπικοινωνίας μεταξύ κινητών σταθμών και σταθμών ξηράς ή ανάμεσα σε κινητούς σταθμούς.   |
| <b>Λιανική τιμή (ταχυδρομικές υπηρεσίες)</b>              | Η τιμή της αποστολής ενός ή πολλαπλών ταχυδρομικών αντικειμένων σε έναν παραλήπτη, σύμφωνα με το τιμολόγιο του υπόχρεου παρόχου. Η τιμή της αποστολής θα απεικονίζει την τελική επιβάρυνση του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένης της επιβάρυνσης ΦΠΑ, όπου αυτός εφαρμόζεται.   |
| <b>Μακροπρόθεσμο επαυξητικό κόστος</b>                    | 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.   |
| <b>Μικροδέμα</b>  | Πακέτα τα οποία έχουν διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος λιγότερο από δύο χгр.  |
| <b>Μορφότυπος αρχείου στοιχείων τιμολογίου</b>            | Η σημασιολογική περιγραφή του σχήματος αρχείου στοιχείων τιμολογίου.  |
| <b>Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)</b>                  | βλ. Universal Postal Union (UPU)  |
| <b>Παρεμβολή</b>  | 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.  |
| <b>Περιοχές εξαίρεσης</b>                                 | Περιοχές, όπου η ταχυδρομική υπηρεσία παρέχεται λιγότερο από πέντε εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα.   |
| <b>Πλήρως καταναμημένο κόστος</b>                         | Είναι η κοστολογική μέθοδος σύμφωνα με την οποία, όλα τα στοιχεία κόστους, συμπεριλαμβανομένου του έμμεσου κόστους, μέσω ενός συνόλου αλγορίθμων επιμερίζονται στα παραγόμενα προϊόντα ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες.   |



| ΟΡΟΣ  | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ  |
|---|--|
| <b>Προεπιλογή Φορέα</b>   | Η δυνατότητα που παρέχεται στους συνδρομητές του ΟΤΕ, εφόσον το επιθυμούν, να επιλέγουν σε μόνιμη βάση τον πάροχο, ο οποίος θα διεκπεραιώνει μία ή περισσότερες κατηγορίες τηλεφωνικών κλήσεων (διεθνείς, αστικές, υπεραστικές και κλήσεις προς κινητά), χωρίς να απαιτείται η πληκτρολόγηση του τετραψήφιου ή πενταψήφιου κωδικού, όπως συμβαίνει στην Επιλογή Φορέα.                                     |
| <b>Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ)</b> | Εξοπλισμός που περιλαμβάνει πομπό ή/και δέκτη και παρέχει επικοινωνία μέσω ραδιοκυμάτων με τη χρήση του φάσματος.  |
| <b>Σημαντική Ισχύς στην Αγορά (ΣΙΑ)</b>                                   | Μια επιχείρηση θεωρείται ότι κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά εφόσον, είτε ατομικά είτε σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις, βρίσκεται σε θέση ισοδύναμη προς 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.   |
| <b>Σταθερή Υπηρεσία (Ραδιοεπικοινωνιών)</b>                               | Υπηρεσία ραδιοεπικοινωνιών η οποία περιλαμβάνει ασύρματα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ανάμεσα σε καθορισμένα σταθερά σημεία για την υλοποίηση των οποίων χρησιμοποιούνται ραδιοσυχνότητες.   |
| <b>Συνεγκατάσταση Απομακρυσμένη</b>                                       | Τύπος συνεγκατάστασης σύμφωνα με τον οποίο, στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, ένας πάροχος ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποκτά πρόσβαση σε πόρους του ΟΤΕ μέσω συνδετικών καλωδίων.  |
| <b>Συνεγκατάσταση Εικονική</b>  | 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.       |
| <b>Συνεγκατάσταση Σύμμεκτη</b>  | 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 σύμμεκτης συνεγκατάστασης, η οποία παρέχεται στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, η συντήρηση και η λειτουργία του εξοπλισμού του παρόχου γίνεται από τον πάροχο. |
| <b>Συνεγκατάσταση Φυσική</b>  | Ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο των ρυθμιστικών υποχρεώσεών του, κατασκευάζει ειδικά διαμορφωμένο χώρο εντός των αστικών κέντρων (Α/Κ) του, ο οποίος διατίθεται σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών αστικών κέντρων για την εγκατάσταση εξοπλισμού.   |
| <b>Σύστημα Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών</b>       | Πληροφοριακό σύστημα που αποσκοπεί στην αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική αποτύπωση, συλλογή και διάθεση σε χρήστες/καταναλωτές των στοιχείων και των λιανικών τιμών ταχυδρομικών υπηρεσιών κατά τρόπο ενιαίο και ενοποιημένο.  |
| <b>Συστημένη αποστολή</b>   | Υπηρεσία που συνίσταται στην αποστολή, με κατ' αποκοπήν εγγύηση έναντι των κινδύνων απώλειας, κλοπής ή καταστροφής και η οποία παρέχει στον αποστολέα, κατόπιν αιτήματός του, απόδειξη της κατάθεσης του ταχυδρομικού αντικειμένου και/ή της παράδοσης του παραλήπτη.  |
| <b>Σχήμα αρχείου στοιχείων τιμολογίου</b>                                 | Η απεικόνιση των δεδομένων λιανικών τιμών του τιμολογίου ταχυδρομικών υπηρεσιών με ένα συγκεκριμένο συντακτικό και μορφολογικό πρότυπο.  |
| <b>Σώμα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)</b>    | βλ. European Regulators Group for Postal Services (ERGP)   |
| <b>Ταχυδρομική Θυρίδα</b>   | Σημείο εντός του δικτύου του ΦΠΚΥ, το οποίο λειτουργεί ως εναλλακτική διεύθυνση φυσικού προσώπου, ύστερα από αίτημά του προς τον ΦΠΚΥ και βρίσκεται εντός καταστήματος του ταχυδρομικού δικτύου του ΦΠΚΥ.  |

| ΟΡΟΣ   | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ  |
|--|--|
| <b>Ταχυδρομικό δίκτυο</b>  | Το σύνολο της οργάνωσης και των κάθε είδους μέσων που χρησιμοποιεί ο ΦΠΚΥ με στόχο ιδίως: (α) την περισυλλογή των ταχυδρομικών αντικειμένων που καλύπτονται από υποχρέωση παροχής ΚΥ, (β) τη μεταφορά και διεκπεραίωση των ταχυδρομικών αντικειμένων από το σημείο πρόσβασης στο ταχυδρομικό δίκτυο ως τη μονάδα διανομής, (γ) τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων στη διεύθυνση που αναγράφεται στο αντικείμενο. |
| <b>Ταχυμεταφορές (courier)</b>   | Οι ταχυμεταφορές αφορούν την ειδική επείγουσα διαβίβαση αντικειμένων ταχυμεταφορών (φάκελοι, δέματα κ.λπ.), τα οποία παρακολουθούνται σε όλα τα στάδια της διακίνησής τους, ιδίως κατά την παραλαβή και επίδοση, με την έκδοση αποδεικτικού παραλαβής/επίδοσης και παραδίδονται σε προσημωφωμένο χρόνο από αδειοδοτημένες εταιρίες με Γενική Άδεια, υπό καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού.                               |
| <b>Τερματισμός κλήσης</b>  | Η υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπου ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη, το οποίο παρέχει και την υπηρεσία, τερματίζει στο δίκτυό του μια κλήση που προέρχεται από το δίκτυο του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.   |
| <b>Τοπικός βρόχος</b>  | Είναι το κύκλωμα που συνδέει το τερματικό σημείο του δικτύου κάθε συνδρομητή με τον κύριο καταναμητή στο αστικό κέντρο (Α/Κ) του ΟΤΕ.  |
| <b>Υπαιθριες γραμματοθυρίδες</b>   | Το τμήμα του δικτύου του ΦΠΚΥ, το οποίο εξυπηρετεί ταχυδρομικά κατοίκους περιοχών ανά την επικράτεια με ελλιπή οδοαρίθμηση.  |
| <b>Υπηρεσία επιστροφής (για ταχυδρομικό αντικείμενο)</b>                     | Η επαναπροώθηση ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων.  |
| <b>Υπηρεσία πρόσθετης χρέωσης</b>  | 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.   |
| <b>Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)</b>                              | 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.).  |
| <b>Υπόδειγμα προσφοράς ΑΠΤΒ</b>  | Το υπόδειγμα κειμένου βάσει του οποίου 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.   |
| <b>Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) (ηλεκτρονικές επικοινωνίες)</b> | Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το ελληνικό κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.   |
| <b>Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) (ταχυδρομικές υπηρεσίες)</b>    | 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).  |
| <b>Φορητότητα αριθμών</b>  | Η δυνατότητα που παρέχεται στους καταναλωτές να διατηρούν τον αριθμό τους, όταν αλλάζουν πάροχο.   |
| <b>Χάρτης συχνότητων</b>   | Καταγραφή των διαθέσιμων διαύλων για χρήση σε καθορισμένη γεωγραφική θέση και κάτω από καθορισμένες συνθήκες.  |

| ΟΡΟΣ   | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ   |
|--|---|
| <b>Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ)</b>                                | 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 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. |
| <b>(ii) Ξενόγλωσσοι όροι</b>   |   |
| ΟΡΟΣ   | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ   |
| <b>Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)</b>                                   | 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).   |
| <b>Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC)</b>           | Το «Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» αποτελεί συνέχεια της Ομάδας Ευρωπαίων Ρυθμιστών (European Regulators Group-ERG). Στόχος του είναι να συμβάλει στην ανάπτυξη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ΕΕ μέσω της δημιουργίας ενός ενιαίου ρυθμιστικού περιβάλλοντος στα κράτη μέλη.   |
| <b>Business Express Post (BEP)</b>   | Υπηρεσία που αφορά την επίδοση της αλληλογραφίας επιχειρήσεων και ιδιωτών, την επόμενη εργάσιμη ημέρα, με τη χρήση προπληρωμένου φακέλου.   |
| <b>Comité Européen de Réglementation Postale (CERP)</b>                            | Επιτροπή που ιδρύθηκε το 1992 στο πλαίσιο της CEPT (European Conference of Postal and Telecommunication Administration) με αντικείμενο τη ρύθμιση της ταχυδρομικής αγοράς.  |
| <b>Digital Video Broadcasting-Terrestrial (DVB-T)</b>                              | Πρότυπο για την επίγεια ψηφιακή τηλεόραση.  |
| <b>Double play services</b>  | Ο όρος που χρησιμοποιείται στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες για τη συνδυαστική παροχή δύο διαφορετικών υπηρεσιών. Μπορεί να αναφέρεται σε οποιοδήποτε συνδυασμό δύο εκ των ακόλουθων τεσσάρων υπηρεσιών: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση, (3) τηλεόραση ή video μέσω διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία. Συνήθως, αφορά το συνδυασμό σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης.   |
| <b>European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT)</b> | 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.  |
| <b>European Regulators Group for Postal Services (ERGP)</b>                        | Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP) 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 28 εθνικών ταχυδρομικών Ρυθμιστικών Αρχών και επικουρείται από γραμματεία, η οποία παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.   |
| <b>Geographic Information System (GIS)</b>   | Το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών, ευρέως γνωστό και ως GIS, είναι ένα σύστημα διεύθυνσης χωρικών δεδομένων (spatial data) και συσχετισμένων ιδιοτήτων. Στην πιο αυστηρή μορφή του είναι ένα ψηφιακό σύστημα ικανό να ενσωματώσει, αποθηκεύσει, προσαρμόσει, αναλύσει και παρουσιάσει γεωγραφικά σημασμένες (geographically-referenced) πληροφορίες. Σε πιο γενική μορφή, είναι ένα εργαλείο «έξυπνου χάρτη», το οποίο επιτρέπει στους χρήστες του να δημιουργήσουν διαδραστικά ερωτήσεις (αναζητήσεις δημιουργούμενες από το χρήστη), να αναλύσουν τα χωρικά δεδομένα (spatial data) και να τα προσαρμόσουν. Βασικό χαρακτηριστικό των GIS είναι ότι λειτουργούν με γεωγραφικές συντεταγμένες σε αντίθεση με άλλα συστήματα διανυσματικής σχεδίασης (CAD).   |

| ΟΡΟΣ   | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ   |
|--|---|
| <b>Glasnost</b>  | Εργαλείο το οποίο ελέγχει εάν ο τηλεπικοινωνιακός πάροχος εφαρμόζει σε συγκεκριμένες υπηρεσίες πρακτικές επιλεκτικών ρυθμίσεων στη διοχέτευση της κίνησης πακέτων δεδομένων («traffic shaping»), οι οποίες αποτρέπουν τη βέλτιστη αξιοποίηση της ταχύτητας από τους χρήστες.  |
| <b>Independent Regulators Group (IRG)</b>                | 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.   |
| <b>Jammers</b>   | Πρόκειται για συσκευές που παρεμβαίνουν στις εκπομπές ραδιοσυχνοτήτων της κινητής τηλεφωνίας, αποτρέποντας τη λήψη τους.  |
| <b>Long Term Evolution (LTE)</b>                         | Τεχνολογία αιχμής που χρησιμοποιείται για την ασύρματη επικοινωνία και δικτύωση των κινητών συσκευών με υψηλές ταχύτητες.   |
| <b>Network Diagnostic Tool (NDT)</b>                     | 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 Α/Κ. |
| <b>Next Generation Access networks (NGA)</b>             | Βλ. Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς.   |
| <b>Postal Directive Committee (PDC)</b>                  | Επιτροπή για το σχεδιασμό και εφαρμογή ευρωπαϊκών Οδηγιών.  |
| <b>Quad play services</b>                                | Ο όρος που χρησιμοποιείται στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες για την απόδοση της συνδυαστικής παροχής τεσσάρων διαφορετικών υπηρεσιών που, κατά κανόνα είναι οι ακόλουθες: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση, (3) τηλεόραση ή video μέσω διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία.   |
| <b>Radio Spectrum Committee (RSC)</b>                    | Συστάθηκε 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.  |
| <b>RAPEX</b>   | Το RAPEX είναι ένα ευρωπαϊκό σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης για επικίνδυνα προϊόντα. Εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες σχετικά με επικίνδυνα προϊόντα που αποσύρονται από την αγορά και/ή ανακαλούνται από τους καταναλωτές οπουδήποτε στην Ευρώπη κυκλοφορούν άμεσα μεταξύ των κρατών μελών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προκειμένου να ληφθούν κατάλληλα μέτρα στην ΕΕ.  |
| <b>Soil Moisture and Ocean Salinity Satellite (SMOS)</b> | 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.  |
| <b>Time Division Multiplexing (TDM)</b>                  | 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.   |
| <b>Triple play services</b>                              | Ο όρος που χρησιμοποιείται στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες για την απόδοση της συνδυαστικής παροχής τριών διαφορετικών υπηρεσιών. Κατά κανόνα, ο όρος αναφέρεται για οποιοδήποτε συνδυασμό τριών από τις ακόλουθες τέσσερις υπηρεσίες: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση (3) τηλεόραση ή video μέσω διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία.  |

| ΟΡΟΣ  | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ  |
|---|--|
| <b>Ultra Wide Band (UWB)</b>                          | 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 μουσικές επικοινωνίες. |
| <b>UNEX</b>   | Σύστημα μέτρησης ποιότητας KY διασυνοριακού ταχυδρομείου στις χώρες της Ευρώπης, χορηγός του οποίου είναι ο Διεθνής Ταχυδρομικός Οργανισμός (International Post Corporation-IPC). Το UNEX δεν αφορά μόνο τις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), αλλά συνολικά την Ευρώπη.  |
| <b>Universal Postal Union (UPU)</b>                   | Η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (Universal Postal Union-UPU) είναι διεθνής οργανισμός που συγκαταλέγεται στις ειδικές οργανώσεις του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ). Επιδίωξή της είναι η συνεχής βελτίωση των ταχυδρομικών υπηρεσιών και η προώθηση της διεθνούς συνεργασίας στον τομέα αυτό.  |
| <b>Very High Speed Digital Subscriber Line (VDSL)</b> | Πολύ υψηλής ταχύτητας ψηφιακή συνδρομητική γραμμή με τεχνολογία που επιτρέπει ταχύτερη μεταφορά δεδομένων από την απλή ADSL.   |
| <b>WIK Consult</b>                                    | Η WIK είναι ανεξάρτητο, επιστημονικό, ερευνητικό ινστιτούτο σε θέματα υπηρεσιών επικοινωνιών και υποδομής, το οποίο ανήκει στη γερμανική κυβέρνηση. Η WIK Consult είναι θυγατρική της WIK, η οποία ιδρύθηκε το 2001 και εξειδικεύεται σε ρυθμιστικά θέματα.  |
| <b>Wireless Fidelity (WiFi)</b>                       | Ασύρματο τοπικό δίκτυο, το οποίο χρησιμοποιεί ραδιοσυχνότητες προκειμένου να μεταδώσει και να λάβει δεδομένα και το οποίο βασίζεται στην οικογένεια προτύπων της IEEE 802.11.  |
| <b>Working Group Frequency Management (WGFM)</b>      | 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).  |

## γ. Συντομογραφίες

|        |  |
|--------|--|
| A/K    | Αστικά Κέντρα                                    |
| ΑΚΥ    | Ανώτατο Κόστος Υλοποίησης                        |
| ΑμΕΑ   | Άτομα με Ειδικές Ανάγκες                         |
| ΑΝΤοΒ  | Ανενεργός Τοπικός Βρόχος                         |
| ΑΠΤΒ   | Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο          |
| ΑΡΥΣ   | Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση                        |
| ΑΦΜ    | Αριθμός Φορολογικού Μητρώου                      |
| ΔΔΕ    | Διαδικτυακή Εφαρμογή                             |
| ΔΕ     | Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης                       |
| ΔΕΦΑΘ  | Διοικητικό Εφετείο Αθηνών                        |
| ΕΒΔΑΦ  | Εθνική Βάση Δεδομένων για τη Φορητότητα Αριθμών  |
| ΕΕ     | Ευρωπαϊκή Ένωση                                  |
| ΕΕΑΕ   | Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας             |
| ΕΕΠ    | Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό                    |
| ΕΕΤ    | Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών                  |
| ΕΕΤΤ   | Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων |
| ΕΖΕΣ   | Ευρωπαϊκή Ζώνη Ελεύθερων Συναλλαγών              |
| ΕΚΑΒ   | Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας                    |
| ΕΚΤ    | Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας                      |
| ΕΛΑΣ   | Ελληνική Αστυνομία                               |
| ΕΛΤΑ   | Ελληνικά Ταχυδρομεία                             |
| ΕΜΑ    | Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητος Βρόχος             |
| ΕΟΧ    | Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος                     |
| ΕΡΑ    | Εθνική Ρυθμιστική Αρχή                           |
| ΕΣΑ    | Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης                      |
| ΕΣΠΑ   | Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς               |
| ΕΣΡ    | Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης                 |
| ΕΤΕΠ-Κ | Επιστημονικό και Τεχνολογικό Πάρκο της Κρήτης    |
| ΙΔΑΧ   | Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου                |
| ΙΤΕ    | Ίδρυμα Τεχνολογίας & Έρευνας                     |
| ΚΕΔ    | Κτηματική Εταιρία του Δημοσίου                   |
| ΚΕΔΕ   | Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων                |
| ΚΚΚΥ   | Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας                |
| ΚΟΙ    | Καλώδια Οπτικών Ινών                             |
| ΚΥ     | Καθολική Υπηρεσία                                |

|        |   |
|--------|---|
| ΚΥΑ    | Κοινή Υπουργική Απόφαση                                     |
| ΜΜΕ    | Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης                                     |
| ΜΜΕΚ   | Μέσο Μακροπρόθεσμο Επαυξητικό Κόστος                        |
| ΟΠΣ    | Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα                           |
| ΟΤΕ    | Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος                          |
| ΠΓ     | Περιφερειακό Γραφείο  |
| ΠΕ     | Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης                                 |
| ΠΖ     | Περιφερειακή Ζώνη   |
| ΠΤοΒ   | Πλήρης Τοπικός Βρόχος                                       |
| ΠΚΚ    | Πλήρως Κατανεμημένο Κόστος                                  |
| ΠΚΥ    | Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας                                 |
| ΠΠΔ    | Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις                         |
| ΠΣ     | Πυροσβεστικό Σώμα   |
| ΠΥΠ    | Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης                              |
| ΡΤΤΕ   | Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός |
| ΣΑΠΕΣ  | Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων          |
| ΣΗΔΕ   | Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων                   |
| ΣΗΛΥΑ  | Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών   |
| ΣΙΑ    | Σημαντική Ισχύς στην Αγορά                                  |
| ΣΥΔΕΤΑ | Συνοδευτικό Ταχυδρομικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς                |
| ΤΑΙΠΕΔ | Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου            |
| ΤΕ     | Τεχνολογικής Εκπαίδευσης                                    |
| ΤΕΚ    | Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ                    |
| ΤΚΚ    | Τυποποιημένες Κατασκευές Κεραιών                            |
| ΤΠΕ    | Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών                   |
| ΤΚ     | Ταχυδρομικός Κώδικας  |
| 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                             |
| ΦΠΑ    | Φόρος Προστιθέμενης Αξίας                                   |
| ΦΠΚΥ   | Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας                          |
| ΦΣ     | Φυσική Συνεγκατάσταση                                       |
| ΧΕΠ    | Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση                                |
| ΧΥΚ    | Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή                      |

|            |  |
|------------|--|
| ADCO       | Administrative Cooperation Group   |
| ADSL       | Asymmetric Digital Subscriber Line   |
| API        | Application Programming Interface  |
| ARP        | Alternative Roaming Provider   |
| BEREC      | Body of European Regulators for Electronic Communications                    |
| BRA – ISDN | Basic Rate – Integrated Services Digital Network                             |
| CEPT       | European Conference of Postal and Telecommunications Administrations         |
| CERP       | Comité Européen de Réglementation Postale                                    |
| CoCom      | Communications Committee   |
| CRC        | Communications Regulation Commission (Bulgaria)                              |
| DECT       | Digital Enhanced Cordless Telecommunications                                 |
| DSL        | Digital Subscriber Line  |
| ECC        | Electronic Communications Committee  |
| EEA        | European Economic Area   |
| EITO       | European Information Technology Observatory                                  |
| EPG        | Electronic Program Guide   |
| ERGP       | European Regulators Group for Postal Services                                |
| ESA        | European Space Agency  |
| ETSI       | European Telecommunications Standard Institute                               |
| FITCE      | Fédération des Ingénieurs des Télécommunications de la Communauté Européenne |
| FTTC       | Fiber to the Curb  |
| GIS        | Geographical Information System  |
| IMEI       | International Mobile Equipment Identity                                      |
| IP         | Internet Protocol  |
| IPC        | International Post Corporation   |
| IRG        | Independent Regulators Group   |
| ISDN       | Integrated Services Digital Network  |
| ITU        | International Telecommunication Union  |
| KPI        | Key Performance Indicator  |
| LRIC       | Long Run Incremental Cost  |
| LTE        | Long Term Evolution  |
| MMS        | Multimedia Message Service   |
| MOOC       | Massive Online Open Course   |
| MSS        | Mobile Satellite Services  |
| NFC        | Near Field Communication   |
| NGA        | Next Generation Access networks  |



|            |  |
|------------|--|
| NGN        | Next Generation Networks   |
| PDC        | Postal Directive Committee   |
| PMR        | Private Mobile Radio   |
| PMSE       | Programme Making and Special Events  |
| POTS       | Plain Old Telephone Service  |
| PSI        | Program Specific Information   |
| PSTN       | Public Switched Telephone Network  |
| PTM        | Preliminary Test Module  |
| PtMP       | Point to Multipoint  |
| PtP        | Point to Point   |
| RAPEX      | RApid EXchange   |
| RLAN       | Radio Local Area Networks  |
| RIO        | Reference Interconnection Offer  |
| RSC        | Radio Spectrum Committee   |
| RSPG       | Radio Spectrum Policy Group  |
| RSPP       | Radio Spectrum Policy Program  |
| RUO        | Reference Unbundling Offer   |
| SMOS       | Soil Moisture and Ocean Salinity Satellite                                 |
| SMS        | Short Message 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   |
| UWB        | Ultra Wide Band  |
| VHF        | Very High Frequency  |
| VDSL       | Very High Speed Digital Subscriber   |
| VoD        | Video on Demand  |
| VoIP       | Voice over Internet Protocol   |
| VPU        | Virtual Partial Unbundled Loop   |
| WAS / RLAN | Wireless Access Systems / Radio Local Area Network                         |
| WGFM       | Working Group Frequency Management   |
| WiFi       | Wireless Fidelity  |
| WLAN       | Wireless Local Area Network  |

## δ. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Εικόνων

### (α) Διαγράμματα

|   |     |
|---|-----|
| Διάγραμμα 1.1: Θεματική κατανομή αποφάσεων Ολομέλειας ΕΕΤΤ (2014)   | 15  |
| Διάγραμμα 1.2: Εξέλιξη δείκτη κύκλου εργασιών για την ταχυδρομική αγορά (έτος βάσης 2005)                       | 24  |
| Διάγραμμα 1.3: Πλήθος ταχυδρομικών επιχειρήσεων (2009-2014)   | 25  |
| Διάγραμμα 3.1: Επίπεδο εκπαίδευσης προσωπικού (2014)  | 36  |
| Διάγραμμα 3.2: Οργανόγραμμα ΕΕΤΤ  | 37  |
| Διάγραμμα 3.3: Ποσοστό ηλεκτρονικών αιτήσεων  | 40  |
| Διάγραμμα 5.1: Τρόπος λειτουργίας ΤΕΚ   | 54  |
| Διάγραμμα 5.2: Εξέλιξη γραπτών καταγγελιών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες (2009-2014) | 54  |
| Διάγραμμα 5.3: Σταθερή τηλεφωνία: Κατανομή καταγγελιών (2014)   | 55  |
| Διάγραμμα 5.4: Κινητή τηλεφωνία: Κατανομή καταγγελιών (2014)  | 56  |
| Διάγραμμα 5.5: Τοπικός βρόχος: Κατανομή καταγγελιών (2014)  | 56  |
| Διάγραμμα 5.6: Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων: Κατανομή καταγγελιών (2014)   | 57  |
| Διάγραμμα 5.7: Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Κατανομή καταγγελιών (2014)  | 58  |
| Διάγραμμα 5.8: Ημέρες ανταπόκρισης σε γραπτές καταγγελίες   | 58  |
| Διάγραμμα 6.1: Μέση ταχύτητα μετάδοσης από τοπικά κέντρα (πακέτα 24 Mbps/1Mbps)                                 | 77  |
| Διάγραμμα 6.2: Χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (95° εκατοστημόριο)                                 | 77  |
| Διάγραμμα 6.3: Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση  | 78  |
| Διάγραμμα 6.4: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών σε γραμμές ευρυζωνικής πρόσβασης (95° εκατοστημόριο)                 | 79  |
| Διάγραμμα 6.5: Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων  | 79  |
| Διάγραμμα 6.6: Μέσο ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών  | 80  |
| Διάγραμμα 6.7: Μέσο ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού   | 80  |
| Διάγραμμα 7.1: Κατανομή διοικητικών πράξεων κατασκευών κεραιών (2014)   | 101 |

## (β) Πίνακες

|  |     |
|--|-----|
| Πίνακας 1.1: Διαχείριση εργασιών από την ΕΕΤΤ (2014)   | 16  |
| Πίνακας 1.2: Διαδικασίες ΕΕΤΤ ανά Διεύθυνση και Τμήμα (2014)   | 17  |
| Πίνακας 1.3: Ισολογισμός της ΕΕΤΤ για το 2014  | 19  |
| Πίνακας 2.1: Εισπράξεις προστίμων από την ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)   | 31  |
| Πίνακας 2.2: Έσοδα κεφαλαίων (σε εκατ. ευρώ)   | 31  |
| Πίνακας 2.3: Συνολικό κόστος λειτουργίας ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)  | 32  |
| Πίνακας 2.4: Οικονομικό αποτέλεσμα & αποδόσεις ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό (σε εκατ. ευρώ)               | 33  |
| Πίνακας 2.5: Αποδόσεις ΕΕΤΤ από εκπλειστηριάσματα (σε εκατ. ευρώ)  | 33  |
| Πίνακας 3.1. Κατηγοριοποίηση προσωπικού ΕΕΤΤ (2014)  | 34  |
| Πίνακας 3.2: Κατανομή ειδικοτήτων & αριθμού προσωπικού ανά τμήμα (2014)                                      | 36  |
| Πίνακας 4.1. Αποτελέσματα διαγωνιστικής διαδικασίας στις ζώνες 800MHz και 2,6GHz (σε εκατ. ευρώ)             | 50  |
| Πίνακας 5.1: Κατηγοριοποίηση γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών (σε ποσοστό)                                      | 54  |
| Πίνακας 6.1: Μεταφερθέντες αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (2004-2014)                               | 75  |
| Πίνακας 6.2: Εκχωρημένα ονόματα δικτυακών τόπων με κατάληξη [.gr] (2008-2014)                                | 82  |
| Πίνακας 6.3: Αριθμός εκχωρηθέντων ονομάτων δικτυακών τόπων με κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις αιτήσεις (2014) | 82  |
| Πίνακας 6.4: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2014)                        | 87  |
| Πίνακας 7.1: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων (2014)                         | 103 |
| Πίνακας 8.1: Εσωτερική αλληλογραφία α' προτεραιότητας (2014)   | 107 |
| Πίνακας 8.2: Διεθνής εξερχόμενη αλληλογραφία ΦΠΚΥ (2014)   | 107 |
| Πίνακας 8.3: Διεθνής εισερχόμενη αλληλογραφία ΦΠΚΥ (2014)  | 108 |
| Πίνακας 8.4: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών (2014)                           | 111 |

---

**(γ) Εικόνες**

---

|  |    |
|--|----|
| Εικόνες 3.1: Εφαρμογές στο <a href="http://www.eett.gr">www.eett.gr</a> για τους παρόχους                | 39 |
| Εικόνα 3.2: Σελίδα από τη «Διαχείριση Γνώσης»  | 42 |
| Εικόνα 3.3: Σύνθετη αναζήτηση στη «Διαχείριση Γνώσης»  | 42 |
| Εικόνα 5.1: Ηλεκτρονικές εφαρμογές για τους καταναλωτές στο <a href="http://www.eett.gr">www.eett.gr</a> | 59 |
| Εικόνα 5.2: <a href="http://Foritotita.gr">Foritotita.gr</a> : Πρώτη σελίδα (home page)                  | 60 |
| Εικόνα 5.3: Ηλεκτρονική εφαρμογή «Βρείτε τον πάροχο ενός αριθμού»  | 61 |
| Εικόνα 5.4. <a href="http://ΥΠΕΡΙΩΝ">ΥΠΕΡΙΩΝ</a> : Πρώτη σελίδα (home page)                              | 63 |

---









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](http://www.eett.gr) • E [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)