

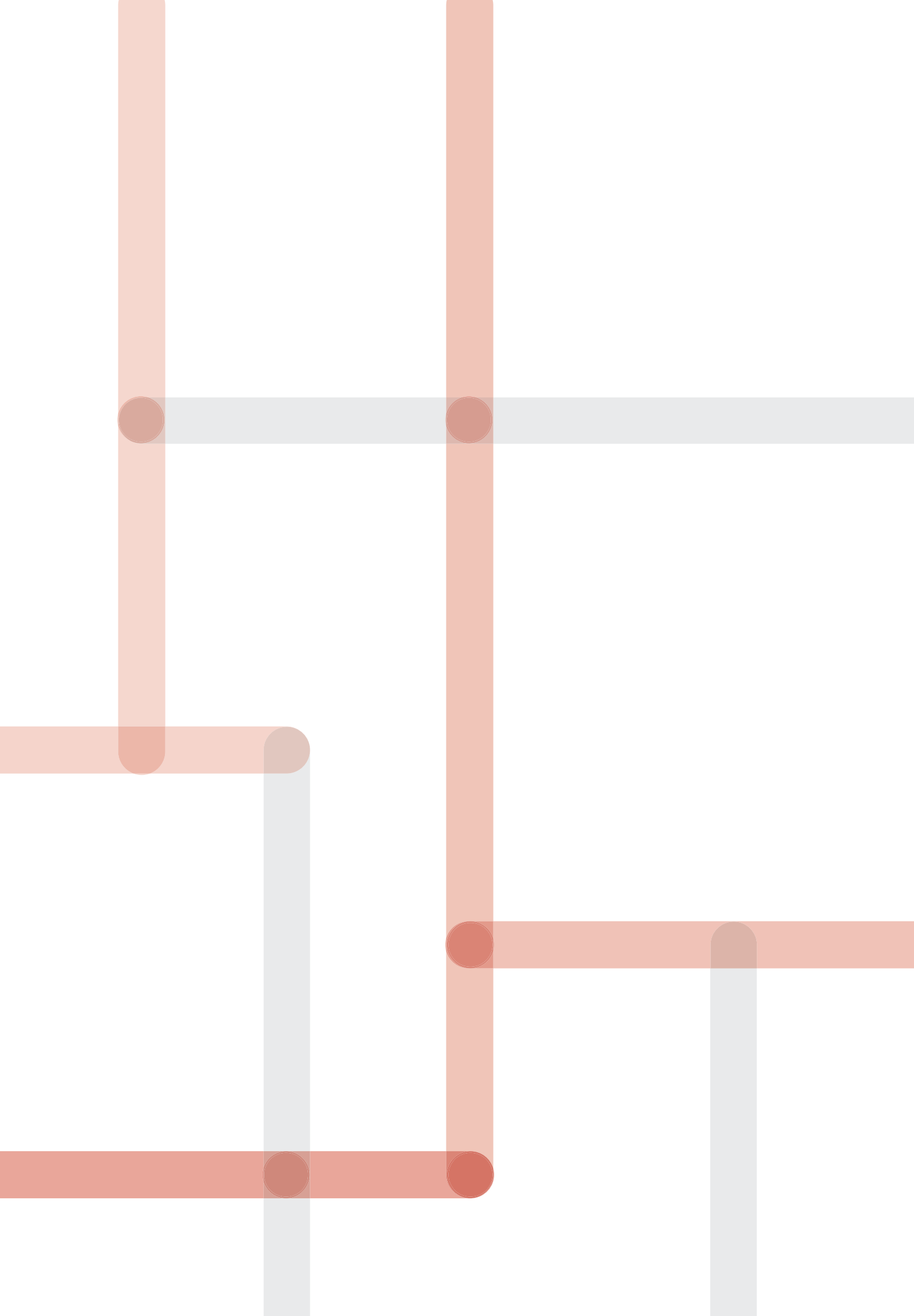
# 2015

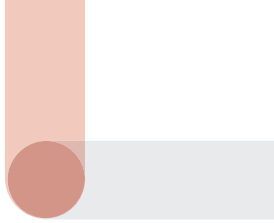
## ΠΕΠΡΟΑΓΓΜΕΝΑ



**EETT**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ





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 2015.

# Περιεχόμενα

<b>1. ΕΕΤΤ</b>	<b>10</b>
1.1. Ταυτότητα	10
1.2. Ολομέλεια 2015	11
1.3. Εσωτερική οργάνωση και λειτουργία	13
1.3.1. Οργανόγραμμα	13
1.3.2. Ανθρώπινο δυναμικό	13
1.3.3. Πληροφοριακά συστήματα	14
1.4. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαφάνεια	15
1.5. Ετήσιος οικονομικός απολογισμός	18
1.5.1. Έσοδα	18
1.5.2. Έξοδα	19
1.5.3. Αποδόσεις από την ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό	19
1.5.4. Οικονομικές καταστάσεις ΕΕΤΤ για τη χρήση 2015	22
1.6. Σύνοψη δράσεων για το 2015	24
<b>2. Καταναλωτής</b>	<b>30</b>
2.1. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ)	30
2.1.1. Συμβολή του ΤΕΚ στο ρυθμιστικό, κανονιστικό και εποπτικό έργο της ΕΕΤΤ	30
2.1.2. Διαχείριση καταγγελιών	31
2.2. Παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές	35
2.3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές της ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές	36
2.4. Ενημερωτικές δράσεις	38
2.4.1. Εκδόσεις	38
2.4.2. Εκδηλώσεις και Παρουσιάσεις	39
<b>3. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες</b>	<b>40</b>
3.1. Εξελίξεις σε διεθνές, ευρωπαϊκό και ελληνικό περιβάλλον	40
3.2. Ρυθμιστικές δράσεις της ΕΕΤΤ στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών	43
3.2.1. Ανάλυση αγορών βάσει του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου	43
3.2.2. Διασύνδεση	45
3.2.3. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ)	45
3.2.4. Έκδοση Κανονισμού συνεγκατάστασης	46
3.2.5. Καθολική Υπηρεσία	47
3.2.6. Έλεγχος συνδυαστικών υπηρεσιών/πακέτων ΟΤΕ	47
3.2.7. Κοστολογικοί έλεγχοι	48
3.2.8. Λογιστικός διαχωρισμός	48

3.2.9. Πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών λιανικών επιλογών ηλεκτρονικών επικοινωνιών	48
3.2.10. Έργα επιχειρησιακού προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013)	49
3.2.11. Φορητότητα αριθμών	49
3.2.12. Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών	50
3.2.13. Εφαρμογή Κανονισμού διεθνούς περιαγωγής	56
3.2.14. Εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr]	57
3.2.15. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης	59
3.2.16. Έλεγχοι μητρώου	59
3.2.17. Ηλεκτρονικές υπογραφές	59
3.2.18. Ανασχεδιασμός της διαδικασίας συλλογής στοιχείων της αγοράς από τους παρόχους δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών	59
3.2.19. Πλαίσιο διαχείρισης διοικητικών τελών αδειοδοτημένων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών	60
3.2.20. Δράσεις ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του έργου «Ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές «λευκές» περιοχές της ελληνικής επικράτειας και υπηρεσίες εκμετάλλευσης-αξιοποίησης των υποδομών» στη γεωγραφική ζώνη 2	60
<b>3.3. Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες</b>	<b>61</b>
3.3.1. Διενέργεια ελέγχων σε εταιρίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών	61
3.3.2. Ακρόασεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών	62
<b>3.4. Διεθνείς συνεργασίες στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες</b>	<b>63</b>
3.4.1. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC)	63
3.4.2. Ομάδα Ανεξάρτητων Ρυθμιστών (IRG)	63
<b>3.5. Στόχοι για το 2016</b>	<b>63</b>
<b>4. Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων</b>	<b>64</b>
<b>4.1. Διαχείριση και εποπτεία φάσματος</b>	<b>64</b>
4.1.1. Σύστημα μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών - Έργο Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013)	64
4.1.2. Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 1800MHz	65
4.1.3. Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 24,5-26,5GHz	66
4.1.4. Πανευρωπαϊκό αποθετήριο χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων (400MHz-6GHz)	66
4.1.5. Σταθερή υπηρεσία	67
4.1.6. Κινητή υπηρεσία	67
4.1.7. Δορυφορικές υπηρεσίες	68
4.1.8. Υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση ήχου και εικόνας	68

# Περιεχόμενα

4.1.9. Ραδιοφωνία –Τηλεόραση	69
4.1.10. Δίκτυα κρατικών υπηρεσιών	72
4.1.11. Ραδιοερασιτέχνες	73
<b>4.2. Κατασκευές κεραιών</b>	<b>73</b>
4.2.1. Διαδικασία αδειοδότησης μίας στάσης (one-stop shop): Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)	73
4.2.2. Διαδικασία αδειοδότησης μίας στάσης (one-stop shop): Ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr»	73
4.2.3. Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων	75
4.2.4. Δηλώσεις κατασκευών κεραιών ραδιοφωνικών σταθμών	75
4.2.5. Παράνομες εγκαταστάσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας	75
<b>4.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ)</b>	<b>76</b>
<b>4.4. Ελεγκτικές και εποπτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων</b>	<b>76</b>
<b>4.5. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων</b>	<b>77</b>
4.5.1. Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (RSPG)	77
4.5.2. Επιτροπή Ραδιοφάσματος (RSC)	77
4.5.3. CEPT	78
4.5.4. Επιτροπή των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (COCOM)	79
4.5.5. Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU)	79
4.5.6. Επιτροπή Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης της Αγοράς Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού (TCAM)	80
4.5.7. Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (Administrative Cooperation Group ADCO) της αγοράς ΡΤΤΕ	80
4.5.8. Συμμετοχές σε συνέδρια	80
<b>4.6. Στόχοι για το 2015</b>	<b>80</b>
<b>5. Ταχυδρομικές υπηρεσίες</b>	<b>82</b>
<b>5.1. Εξελίξεις στο ελληνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές περιβάλλον</b>	<b>83</b>
<b>5.2. Διασφάλιση ποιότητας στην Καθολική Υπηρεσία</b>	<b>83</b>
5.2.1. Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων σε περιοχές με ελλιπή οδοαρίθμηση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών	83
5.2.2. Έλεγχος του κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ	84
5.2.3. Μέτρηση ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας	84
<b>5.3. Δράσεις για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς</b>	<b>87</b>
5.3.1. Σύστημα παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών	87
5.3.2. Διαδικτυακή εφαρμογή του μητρώου ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ	88
5.3.3. Μελέτη για το ηλεκτρονικό εμπόριο	88
5.3.4. Ετήσια μελέτη για την ταχυδρομική αγορά	88

<b>5.4. Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στην ταχυδρομική αγορά</b>	<b>89</b>
<b>5.5. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών</b>	<b>90</b>
5.5.1. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)	90
5.5.2. Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)	90
5.5.3. Επιτροπή για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών (PDC)	90
5.5.4. Συμμετοχή σε διεθνείς συναντήσεις και συνέδρια	91
<b>5.6. Στόχοι για το 2016</b>	<b>91</b>
<b>6. Παράρτημα</b>	<b>92</b>
<b>6.1. Νομοθετικό/Κανονιστικό πλαίσιο (από 01-01-2015 έως 31-12-2015)</b>	<b>92</b>
<b>6.2. Συντομογραφίες</b>	<b>96</b>

# Χρονολόγιο ΕΕΤΤ

**1992** Ίδρυση της Αρχής υπό την επωνυμία Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤ) (Ν.2075/1992).

**1995** Εκκίνηση της λειτουργίας της Αρχής.

**1998** Η Αρχή αναλαμβάνει την ευθύνη εποπτείας και ρύθμισης της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών και μετονομάζεται σε Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) (Ν.2668/1998).

**2000** Ενίσχυση του ρυθμιστικού, εποπτικού και ελεγκτικού ρόλου της ΕΕΤΤ με το Ν.2867/2000.

Εισαγωγή για πρώτη φορά της διαδικασίας των δημοπρασιών για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, με τη χορήγηση αδειών για την ανάπτυξη ασύρματων δικτύων στις ζώνες των 3,5GHz και 26GHz με σκοπό την παροχή σταθερών ψηφιακών υπηρεσιών επικοινωνιών.

**2001** Πλήρης απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Έγκριση της πρώτης προσφοράς αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), γνωστή και ως RUO (Reference Unbundled Offer), που ρυθμίζει τις σχέσεις των τηλεπικοινωνιακών παρόχων με τον ΟΤΕ σε θέματα ΑΠΤΒ.

**2002**

Ολοκλήρωση της εισαγωγής του νέου Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, καθιστώντας πλέον εφικτή την έναρξη των διαδικασιών για την παροχή νέων υπηρεσιών στους καταναλωτές, όπως η προεπιλογή φορέα.

**2003**

Προμήθεια του Εθνικού Συστήματος Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ), για πρώτη φορά στην Ελλάδα.

Σύσταση περιφερειακού γραφείου της ΕΕΤΤ στη Θεσσαλονίκη (ΠΓΘ).

Έναρξη της εφαρμογής της Φορητότητας αριθμών και υλοποίηση της κεντρικής Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ).

Δημιουργία Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ).

**2004**

Ενεργός ρόλος και καθοριστική συμβολή στη διεξαγωγή των Ολυμπιακών Αγώνων «Αθήνα 2004» μέσω του αποτελεσματικού συντονισμού και ελέγχου των ασύρματων συστημάτων και της διασφάλισης της αδιάλειπτης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.



**2005** Εισαγωγή των ονομάτων διαδικτυακών τόπων με ελληνικούς χαρακτήρες.

**2006** Διεύρυνση των αρμοδιοτήτων της Αρχής με το Ν.3431/2006.

Χορήγηση μέσω δημοπρασίας δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σταθερής ασύρματης πρόσβασης στη ζώνη των 3,5GHz (WiMAX).

**2007** Στο πλαίσιο του «Έτους Ευρυζωνικότητας», η ΕΕΤΤ αναλαμβάνει μία σειρά από δράσεις με στόχο την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

**2008** Ανακήρυξη της χρονιάς ως «Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας» με πλήθος δράσεων από την ΕΕΤΤ όπως η δημοσιοποίηση δεικτών ποιότητας, η έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές.

**2009**

Ανακήρυξη της χρονιάς ως «Έτος Ευρυζωνικής Σύγκλισης Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ».

Υλοποίηση εκστρατείας για την ευρυζωνικότητα στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Υποβολή σχεδίου νόμου στο Υπουργείο για την οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, με την ενσωμάτωση της 3<sup>ης</sup> Ταχυδρομικής Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο.

**2011**

Ολοκλήρωση της διαγωνιστικής διαδικασίας για την εκχώρηση φάσματος συχνοτήτων κινητής τηλεφωνίας στις ζώνες των 900 και 1800MHz, με σκοπό την ανάπτυξη τεχνολογιών 4G στις κινητές υπηρεσίες.

Ρύθμιση τιμών χονδρικής για παροχή υπηρεσιών VDSL.

Σύσταση δύο νέων περιφερειακών γραφείων της ΕΕΤΤ σε Πάτρα (ΠΓΠ) και Ηράκλειο Κρήτης (ΠΓΗ).

**2012** Οι Νόμοι 4070/2012 και 4053/2012 προβλέπουν αυξημένες αρμοδιότητες για την Αρχή που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την αρμοδιότητα διαχείρισης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για υπηρεσίες επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και την εξασφάλιση μεγαλύτερης διαφάνειας και αποτελεσματικότητας σε ζητήματα όπως η αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, η ανάλυση αγορών και η προστασία των καταναλωτών.

Αναπτύσσεται και τίθεται σε λειτουργία από την ΕΕΤΤ το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Κεραιών (ΣΗΛΥΑ), που αποτελεί μια καινοτόμο διαδικτυακή πλατφόρμα με σκοπό την υποστήριξη της νέας μονοαπευθυντικής διαδικασίας αδειοδότησης των κατασκευών κεραιών.

**2013** Πλήρης απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα και έκδοση νέου κανονιστικού πλαισίου για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ανάληψη από την ΕΕΤΤ της Προεδρίας του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) και φιλοξενία της Συνόδου της ολομέλειας του BEREC στην Αθήνα.

**2014** Αδειοδότηση δικτύων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας.

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

Αδειοδότηση ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη ζώνη των 3,4-3,8GHz.

# 1. EETT

## 1.1. Ταυτότητα

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

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

Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Με το Ν.2867/2000 ενισχύθηκε ο ρυθμιστικός, εποπτικός και ελεγκτικός ρόλος της ΕΕΤΤ, ενώ με το Ν.3431/2006 περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών που ενσωμάτωσε νεότερες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις, καθορίστηκε το πλαίσιο παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών εντός της ελληνικής επικράτειας και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της.

Ισχύοντες Νόμοι:

-Ν.4070/2012 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (όπως τροποποιήθηκε με το Ν.4146/2013, ΦΕΚ 90 Α/18-04-2013, το Ν.4313/2014, ΦΕΚ 261 Α/17-12-2014 και το Ν. 4339/2015, ΦΕΚ 133 Α/29-10-2015).

-Ν.4053/2012 για την ταχυδρομική αγορά και θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η ΕΕΤΤ είναι ένα ιδιαίτερα εξειδικευμένο όργανο του δημόσιου τομέα. Χαρακτηρίζεται από υψηλή αποδοτικότητα και παραγωγικότητα, καθώς:

- εκδίδει τις προβλεπόμενες από τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ) χρηματοοικονομικές καταστάσεις (Ν.4308/2014) δηλαδή Ισολογισμό,

κατάσταση αποτελεσμάτων κατά λειτουργία, κατάσταση χρηματορικών και κατάσταση μεταβολών καθαρής θέσης περιόδου.

- αυτοχρηματοδοτεί τη λειτουργία της,
- διαθέτει πλήρως μηχανογραφημένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης εγγράφων,
- στελεχώνεται από υψηλού επιπέδου επιστημονικό προσωπικό και
- επιδιώκει στόχους προσανατολισμένους στην ανάπτυξη και τη βελτίωση των όρων λειτουργίας δύο ιδιαίτερα δυναμικών κλάδων της οικονομίας.

## 1.2. Ολομέλεια 2015

### **Κωνσταντίνος Λουρόπουλος**

Πρόεδρος (έως τις 23-03-2015)<sup>1</sup>

### **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 Τζιώρας**

Μέλος

Σύμφωνα με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο (Ν.4070/2012, ιδίως το άρθρο 6, όπως έχει τροποποιηθεί με το Ν.4339/2015 (ΦΕΚ 133 Α') η ΕΕΤΤ λειτουργεί ως Ανεξάρτητη Αρχή με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, τα μέλη της ΕΕΤΤ απολαμβάνουν προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Για την άσκηση των αρμοδιοτήτων του άρθρου 4 του Ν.4070/2012, η ΕΕΤΤ εποπτεύεται από τον Υπουργό ΥΜεΔ.

Η ΕΕΤΤ διοικείται από εννεαμελή ολομέλεια, αποτελούμενη από τον Πρόεδρο, δύο Αντιπρόεδρους, αρμόδιους για τους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών αντίστοιχα και έξι μέλη. Ως μέλη της ΕΕΤΤ επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους και υψηλής επιστημονικής κατάρτισης, με ακαδημαϊκή ή επαγγελματική εξειδίκευση. Ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι επιλέγονται και διορίζονται από το υπουργικό συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού ΥΜεΔ 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

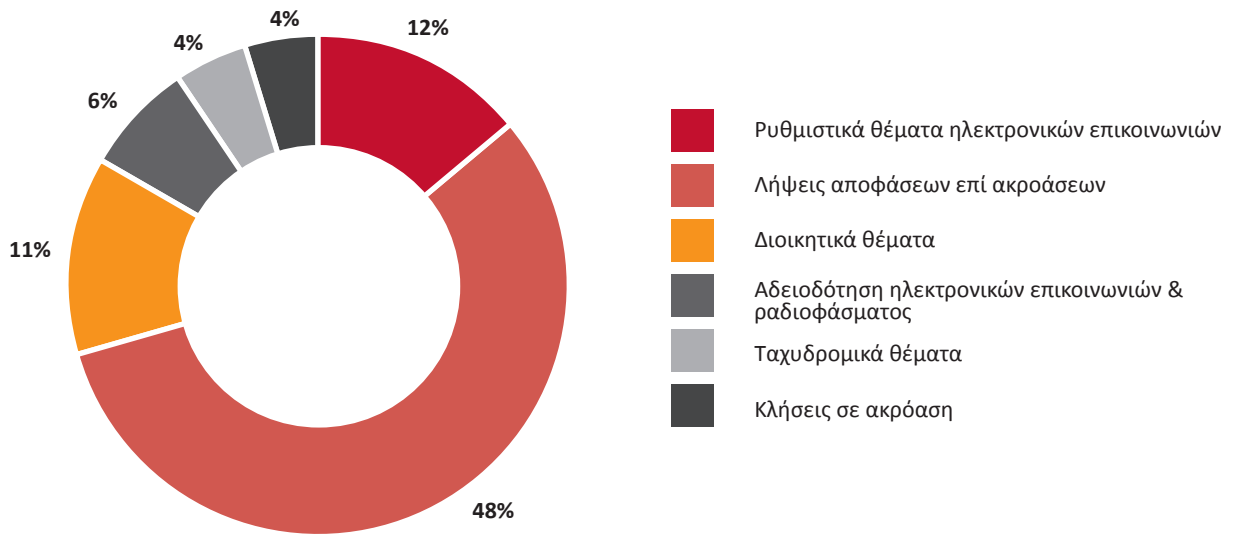
της ΕΕΤΤ δημοσιεύονται στο Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως. Η θητεία του Προέδρου και των μελών είναι τετραετής, ενώ δεν επιτρέπεται ο διορισμός μέλους για περισσότερο από δύο θητείες, διαδοχικές ή μη.

Το έτος 2015 πραγματοποιήθηκαν 22 συνεδριάσεις της ολομέλειας της ΕΕΤΤ και ελήφθησαν συνολικά 707 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 και οι αποφάσεις της ΕΕΤΤ δημοσιεύονται στο διαδικτυακό τόπο της, καθώς και στον ιστότοπο της «Δι@ύγεια». Ειδικά οι αποφάσεις που αφορούν ρυθμιστικές και κανονιστικές πράξεις δημοσιεύονται στο Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ).

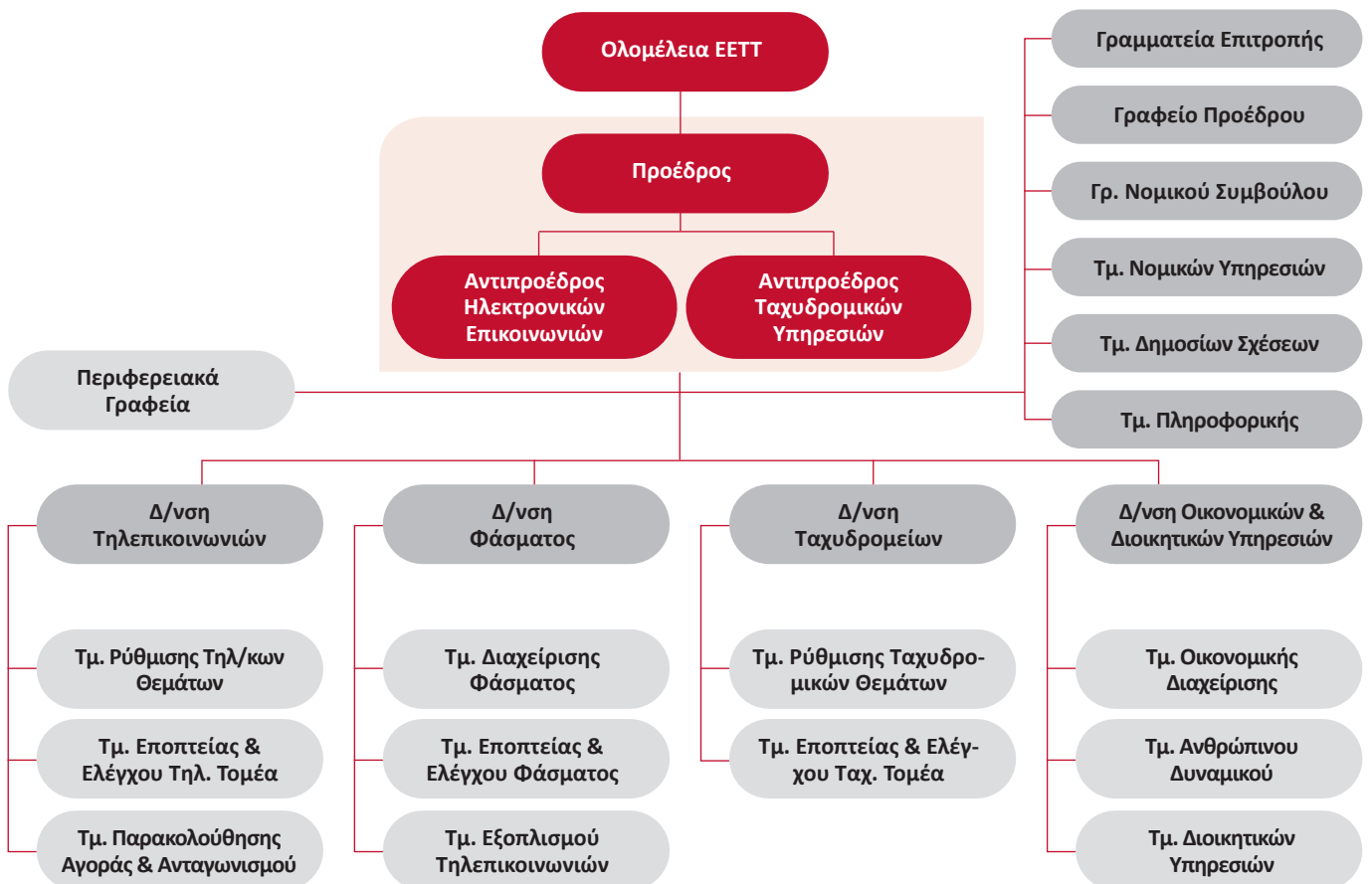
1. ΦΕΚ 161/23-03-2015

Διάγραμμα 1.1: Θεματική κατανομή αποφάσεων Ολομέλειας EETT (2015)



Πηγή: EETT

Διάγραμμα 1.2: Οργανόγραμμα EETT



Πηγή: EETT

### 1.3. Εσωτερική οργάνωση και λειτουργία

#### 1.3.1. Οργανόγραμμα

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

Η οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται αναλυτικά στο Διάγραμμα 1.2.

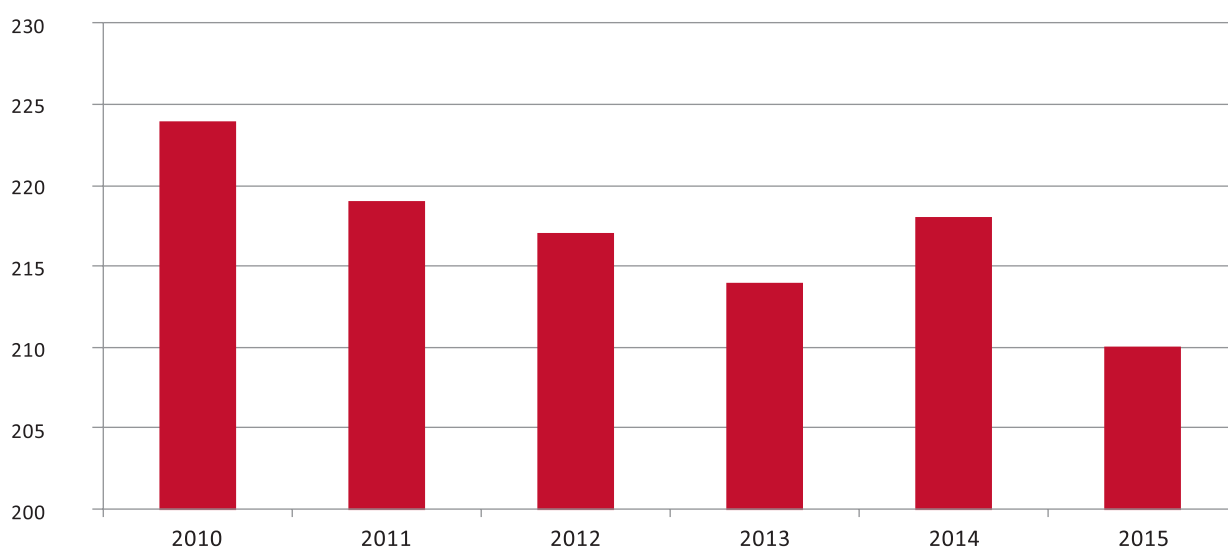
#### 1.3.2. Ανθρώπινο δυναμικό

Στο τέλος του 2015, το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε στους 210 απασχολούμενους, έναντι 218 το 2014. Από τους ανωτέρω, 206 απασχολούνταν σε μόνιμη βάση (κατείχαν δηλαδή οργανική θέση), τρεις ήταν απο-

σπασμένοι αστυνομικοί που κάλυπταν τις σχετικές ανάγκες της εποπτείας φάσματος και ένας ήταν ασκούμενος δικηγόρος στο νομικό τμήμα.

Η εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.3 και ο αριθμός των απασχολούμενων ανά κατηγορία προσωπικού στον Πίνακα 1.1.

Διάγραμμα 1.3: Εξέλιξη ανθρώπινου δυναμικού ΕΕΤΤ (2010-2015)



Πηγή: ΕΕΤΤ

Πίνακας 1.1: Κατηγοριοποίηση προσωπικού ΕΕΤΤ (2010-2015)

Κατηγορία	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό (ΕΕΠ)	106	108	105	105	107	104
Δικηγόροι με έμμισθη εντολή	0	0	7	7	7	7
Τακτικοί υπάλληλοι (Δημ. Δικαίου & ΙΔΑΧ)	98	98	100	99	98	95
Αποσπασμένοι	3	3	2	3	3	3
Εποχικό προσωπικό / Πρακτική άσκηση	0	0	3	0	3	1
Εξωτερικοί συνεργάτες	17	10	0	0	0	0
<b>Σύνολο</b>	<b>224</b>	<b>219</b>	<b>217</b>	<b>214</b>	<b>218</b>	<b>210</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

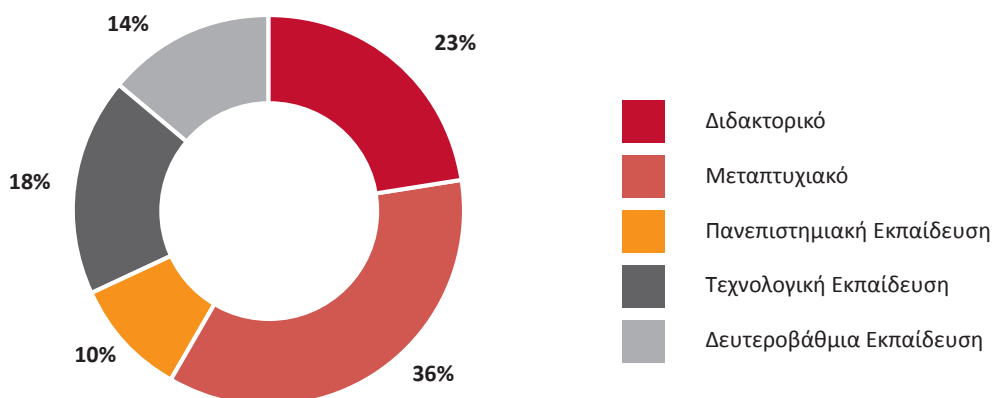
Από το 2000 που απέκτησε οντότητα, η ΕΕΤΤ στελεχώθηκε με την προκήρυξη πλήρωσης θέσεων τόσο ειδικού επιστημονικού όσο και τακτικού προσωπικού, τηρώντας τις διαδικασίες που προβλέ-

πονται από τις κείμενες διατάξεις.

Όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.4, το επίπεδο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ είναι ιδιαίτερα υψηλό. Το 86% του προσωπι-

κού είναι πτυχιούχοι ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ το 59% αυτών είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.

Διάγραμμα 1.4: Επίπεδο εκπαίδευσης προσωπικού ΕΕΤΤ (2015)



Πηγή: ΕΕΤΤ

Λόγω της εξειδίκευσης του αντικειμένου της και για να επιτελέσει αποτελεσματικά το πολυσύνθετο έργο της, η ΕΕΤΤ διαθέτει πολλές ειδικότητες εργαζομένων.

### 1.3.3. Πληροφοριακά συστήματα

#### (α) Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ)

Κεντρικό ρόλο στην πληροφοριακή υποδομή της ΕΕΤΤ έχει το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ). Από το 2008 που τέθηκε σε λειτουργία, το ΟΠΣ αναβάθμισε δραστικά τον τρόπο λειτουργίας της Αρχής και βελτίωσε την αποτελεσματικότητά της στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τους εποπτευόμενους φορείς. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σύστημα, το οποίο αυτοματοποιεί τις επιχειρησιακές λειτουργίες, βελτιώνει την αποδοτικότητα, υποστηρίζει την εσωτερική οργάνωση της Αρχής, αναβαθμίζει τους μηχανισμούς και τις δυνατότητες πληροφόρησης και ενισχύει τη δομημένη επικοινωνία με το εξωτερικό περιβάλλον. Το έργο υλοποίησης του ΟΠΣ συγχρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ.

Το ΟΠΣ απαρτίζεται από τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα διαχείρισης εγγρά-

φων και εργασιών, το οποίο αφορά την ηλεκτρονική διακίνηση και παρακολούθηση των εγγράφων.

- Υποσύστημα υποστήριξης επιχειρησιακών λειτουργιών, που αφορά τη διαχείριση και παρακολούθηση των επιχειρησιακών λειτουργιών της ΕΕΤΤ.
- Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρώπινων πόρων.
- Υποσύστημα υποστήριξης της επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, το οποίο παρέχει την απαραίτητη υποδομή για την αυτοματοποιημένη παρουσίαση πληροφοριών που διαχειρίζεται το ΟΠΣ (όπως τα μητρώα) στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ (βλ. Ενότητα 1.4), καθώς και την παροχή διαδικτυακών εφαρμογών προς στις εποπτευόμενες αγορές (βλ. Ενότητα 1.4) και τον πολίτη (βλ. Ενότητα 2.3).

Το ΟΠΣ αποτελεί ένα σύστημα που βελτιώνεται διαρκώς ώστε να ικανοποιεί τις μεταβαλλόμενες πληροφοριακές ανάγκες της Αρχής, ενώ επικοινωνεί και συνδέεται με:

- το Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ) για τον υπολογισμό και την τιμολόγηση των τελών χρήσης φάσματος,
- το μητρώο ονομάτων χώρου, από το οποίο ενημερώνεται για τις χρεώσιμες κινήσεις (εκχωρήσεις, ανανew-

σεις ονομάτων χώρου κ.λπ.) και πληρωμές των καταχωρητών ονομάτων χώρου, προκειμένου να εκδώσει τα παραστατικά καταβολής τελών,

- την Εθνική Βάση Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ), δηλαδή την κεντρική βάση δεδομένων που παρέχει τη φορητότητα των αριθμών των συνδρομητών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και την ενημερώνει με το αρχείο των εκχωρημένων αριθμών,
- τις ηλεκτρονικές εφαρμογές που παρέχει η ΕΕΤΤ από το διαδικτυακό τόπο της (π.χ. την εφαρμογή διαδικτυακής υποβολής αιτήσεων, το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών, το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών καταναλωτών «ΕΡΜΗΣ») (βλ. Ενότητες 1.4 και 2.3),
- το πρόγραμμα «Δι@ύγεια», ώστε να το ενημερώνει αυτόματα με αποφάσεις, πράξεις, αιτήσεις έγκρισης δαπάνης και πληρωμές (βλ. Ενότητα 1.4),
- υποδομή επιχειρηματικής ευφυΐας (βλ. το τμήμα (β) του παρόντος κεφαλαίου),
- εξωτερικά υποσυστήματα όπως της Ενιαίας Αρχής Πληρωμών, του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ), του TAXIS, διαφόρων τραπεζών κ.λπ.

## **(β) Εξειδικευμένες πλατφόρμες λογισμικού**

Η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει με ίδια μέσα και λειτουργεί λογισμικό ηλεκτρονικής υποστήριξης των δημοπρασιών για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων με κύριες λειτουργίες:

- την προετοιμασία κάθε γύρου της δημοπρασίας,
- την υποβολή προσφορών εκ μέρους των συμμετεχόντων στη δημοπρασία,
- τον υπολογισμό των πλειοδοτών και την έκδοση των αποτελεσμάτων κάθε γύρου,
- την άμεση πληροφόρηση των συμμετεχόντων και της ολομέλειας της ΕΕΤΤ για την πορεία της δημοπρασίας.

Το λογισμικό έχει αναπτυχθεί με τρόπο ώστε να προσαρμόζεται στους κανόνες που προβλέπει το τεύχος προκήρυξης της εκάστοτε δημοπρασίας που διενεργεί η ΕΕΤΤ, ενώ συμβάλλει (α) στην αποφυγή σφαλμάτων κατά την υποβολή προσφορών, (β) στην άμεση έκδοση των αποτελεσμάτων κάθε γύρου, (γ) στην ορθή εφαρμογή των κανόνων της δημοπρασίας και (δ) στην επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας στο σύνολό της.

Επίσης, η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει με ίδια μέσα και λειτουργεί κατάλληλη πληροφοριακή υποδομή για την αυτοματοποίηση της ανάλυσης των δεδομένων αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (market reports). Η συγκεκριμένη υποδομή περιλαμβάνει εργαλεία λογισμικού, τα οποία «διαβάζουν» τα δεδομένα που συλλέγονται από τους παρόχους υπηρε-

σιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αποθηκεύουν σε κεντρική βάση δεδομένων, δημιουργώντας κατάλληλες δομές ανάλυσης (data cubes). Τα συγκεντρωτικά στοιχεία παρέχονται μέσω συγκεντρωτικών πινάκων.

Η πληροφοριακή υποδομή της ΕΕΤΤ περιλαμβάνει επιπλέον, τη Γνωσιακή Πύλη (Intranet), η οποία αναπτύχθηκε με ίδια μέσα και τέθηκε σε λειτουργία το 2013, προκειμένου να καλύψει την ανάγκη ενημέρωσης, επικοινωνίας και διάχυσης της γνώσης εντός της ΕΕΤΤ. Η Γνωσιακή Πύλη εμπλουτίζεται διαρκώς με νέο περιεχόμενο, καθώς και διαδικτυακές υπηρεσίες που διευκολύνουν την καθημερινή εργασία του προσωπικού. Στη διάρκεια του 2015, ενσωμάτωσε εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων τεχνικής και νομικής υποστήριξης.

Επιπλέον των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ διαθέτει υποδομή επιχειρηματικής ευφυΐας, η οποία αντλεί δεδομένα από το ΟΠΣ και παρέχει στη διοίκηση της Αρχής, τη δυνατότητα παρακολούθησης στατιστικών στοιχείων που συντελούν στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.

## **1.4. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαφάνεια**

Κορυφαία προτεραιότητα της ΕΕΤΤ αποτελεί η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της διαφάνειας, με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Αρχής και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη και τις εποπτευόμενες αγορές. Στο πλαίσιο αυτό, το 2015 η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη και επέκταση των ακόλουθων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## **(α) Εφαρμογές που ενισχύουν τη διαφάνεια**

### **Εφαρμογή του προγράμματος «Δι@ύγεια»:**

Από το 2010, η ΕΕΤΤ αναρτά τις πράξεις που προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία<sup>2</sup> στο Πρόγραμμα «Δι@ύγεια». Στις αρχές του 2015, η Αρχή ολοκλήρωσε την αυτόματη διασύνδεση του ΟΠΣ με το «Δι@ύγεια II», με αποτέλεσμα, έκτοτε οι πράξεις της να αναρτώνται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://diavgeia.gov.gr/f/eett> με πλήρως αυτοματοποιημένη διαδικασία.

Κατά τη διάρκεια του έτους, αναρτήθηκαν 2.252 πράξεις, οι οποίες αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, λοιπές ατομικές διοικητικές πράξεις (1.511 πράξεις), καθώς επίσης εγκρίσεις δαπανών, πράξεις που αφορούν συλλογικά όργανα, επιτροπές, ομάδες εργασίας, ομάδες έργου και μέλη συλλογικών οργάνων, αναθέσεις έργων/προμηθειών/υπηρεσιών/μελετών και κατακυρώσεις. Επίσης, δημοσιεύθηκαν περιλήψεις διακηρύξεων, οριστικοποιήσεις πληρωμών, κανονιστικές πράξεις, συμβάσεις, αναλήψεις υποχρέωσεων, η έγκριση του προϋπολογισμού της Αρχής και ο ισολογισμός-απολογισμός της.

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

Η ΕΕΤΤ συνέχισε τον εμπλουτισμό του διαδικτυακού τόπου της με περιεχόμενο και ηλεκτρονικές εφαρμογές (βλ. Ενότητα 2.3), ενισχύοντας τη διαφάνεια και την επικοινωνία με τους πολίτες και τις εποπτευόμενες αγορές. Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία, ο διαδικτυακός τόπος της εντός του 2015, δέχτηκε 500.862 επισκέψεις από 249.180 μοναδικούς επισκέπτες. Η επι-

2. 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.

σκεψιμότητα αυξήθηκε κατά 9,6% σε σχέση με το 2014, ενώ παράλληλα οι μοναδικοί επισκέπτες αυξήθηκαν κατά 1,24%. Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν 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 του διαδικτυακού τόπου, οι συχνές ερωτήσεις για τη φορητότητα αριθμών, η σελίδα που περιγράφει τη διαδικασία υποβολής αιτήματος/καταγγελίας, η ενότητα που απευθύνεται γενικά στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ενότητα για τις ψηφιακές υπογραφές και οι online εφαρμογές. Δημοφιλείς ήταν επίσης, η αναζήτηση καταχωρητών ονομάτων χώρου (domain names) με κατάληξη .gr, οι συχνές ερωτήσεις για τις κατασκευές κεραιών, τα στοιχεία επικοινωνίας της ΕΕΤΤ.

### **«Ανοικτή» διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων της ΕΕΤΤ**

Κατά τα οριζόμενα στη σχετική νομοθεσία<sup>3</sup>, το 2015, η ΕΕΤΤ προέβη στην καταγραφή και αξιολόγηση των συνόλων εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή της, ανά κατηγορίες, με σκοπό την «ανοικτή» τους διάθεση. Στη συνέχεια εξέδωσε απόφαση<sup>4</sup>, στην οποία:

α) παρατίθενται τα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή της ΕΕΤΤ και εμπίπτουν στη δημόσια αποστολή της,

β) περιγράφονται τα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων

που διατίθενται σε ανοικτό και μηχαναγνώσιμο μορφότυπο<sup>5</sup>, εφαρμόζοντας την αρχή της ανοικτής διάθεσης της δημόσιας πληροφορίας,

γ) επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ διαθέτει τα ως άνω σύνολα χωρίς να επιβάλλει όρους για την περαιτέρω χρήση τους μέσω αδειοδότησης ή μέσω επιβολής τελών,

δ) αναφέρονται τα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων που υπόκεινται στους περιορισμούς που ορίζει η σχετική νομοθεσία και δε διατίθενται για περαιτέρω αξιοποίηση και χρήση.

Η απόφαση αναρτήθηκε στους διαδικτυακούς τόπους του Προγράμματος «Δι@ύγεια» και της ΕΕΤΤ, καθώς και στον [www.data.gov.gr](http://www.data.gov.gr), ενώ επίσης, κοινοποιήθηκε στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σε εφαρμογή της απόφασής της, η ΕΕΤΤ ανάρτησε 44 σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων στο διαδικτυακό τόπο [www.data.gov.gr](http://www.data.gov.gr) και ανέπτυξε τους απαραίτητους προγραμματιστικούς μηχανισμούς, ώστε ο επισκέπτης του [www.data.gov.gr](http://www.data.gov.gr) να λαμβάνει σε ανοικτό και μηχαναγνώσιμο μορφότυπο (συγκεκριμένα σε τύπους xml, csv, xls, txt) ανά πάσα στιγμή, τα ενημερωμένα/επικαιροποιημένα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων.

### **Χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών υπογραφής - αυθεντικοποίησης**

Η ΕΕΤΤ χρησιμοποιεί την Υποδο-

μή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure-PKI) που παρέχεται από την Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ). Αξιοποιώντας τα ψηφιακά πιστοποιητικά υπογραφής-αυθεντικοποίησης, αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ υπογράφουν και διακινούν, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης, ακριβή αντίγραφα αποφάσεων προς παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών αλλά και άλλους χρήστες του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων (π.χ. ραδιοφωνικούς/τηλεοπτικούς σταθμούς). Με αυτό τον τρόπο απλοποιείται και επιταχύνεται η διακίνηση της σχετικής πληροφορίας και ταυτόχρονα εξοικονομούνται πόροι. Ψηφιακά πιστοποιητικά υπογραφής χρησιμοποιεί η ΕΕΤΤ, επίσης, κατά την ανάρτηση προκηρύξεων/διαγωνισμών δημοσίων συμβάσεων στο Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ).

### **(β) Εφαρμογές για παρόχους**

#### **Σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών καταναλωτών «ΕΡΜΗΣ»**

Το 2015 ήταν το πρώτο έτος λειτουργίας του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ» και περισσότερα από 7.000 αιτήματα/καταγγελίες καταναλωτών που αφορούσαν την αγορά τηλεπικοινωνιών προωθήθηκαν στους παρόχους μέσω του «ΕΡΜΗΣ». Πρόκειται για μία διαδικτυακή εφαρμογή που αναπτύχθηκε εσωτερικά από την ΕΕΤΤ, με σκοπό να επιταχύνει την εξυπηρέτηση των καταναλωτών που απευθύνονται στην Αρχή. Χρήστες του συστήματος είναι

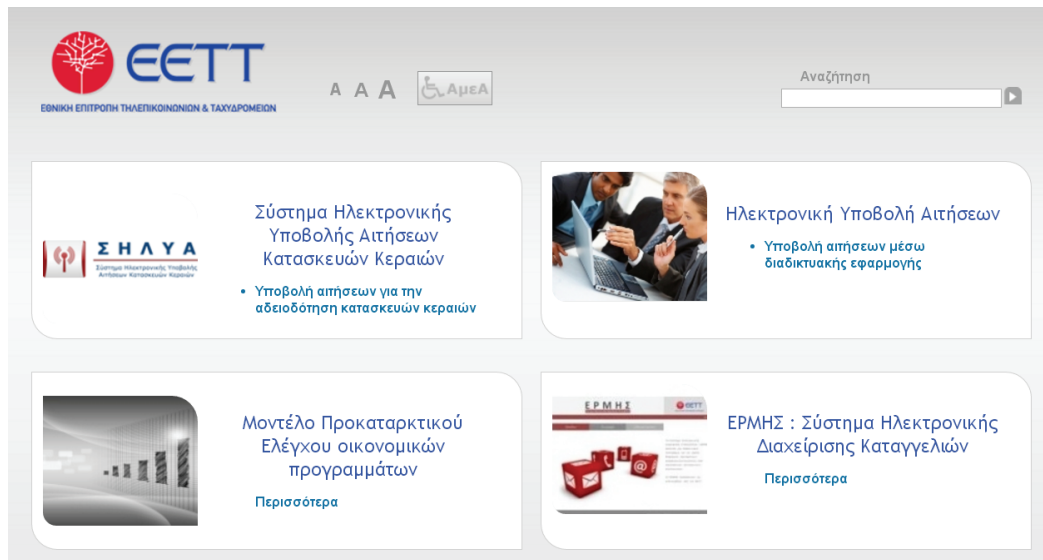
3. ΠΔ 28/2015 «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία» (ΦΕΚ 34/Α/23-03-2015) και Ν.4305/2014 «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τροποποίηση του Ν.3448/2006 (Α' 57), προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2013/37/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας, ρυθμίσεις θεμάτων εισαγωγικού διαγωνισμού ΕΣΔΔΑ και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 237/Α/31-10-2014).

4. Απόφαση ΕΕΤΤ 765/080/23-06-2015 «Εφαρμογή των νομοθετικών ρυθμίσεων του Ν. 4305/2014 για την αρχή της «ανοικτής» διάθεσης και περαιτέρω χρήσης εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα στα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και εμπίπτουν στη δημόσια αποστολή της».

5. Στο άρθρο 4 του Ν.4305/2014 δίνονται οι ακόλουθοι ορισμοί: Ως «έγγραφο, πληροφορία ή δεδομένα σε μηχαναγνώσιμο μορφότυπο» ορίζονται το ψηφιακό έγγραφο, η πληροφορία ή τα δεδομένα που είναι διαρθρωμένα κατά τρόπο ώστε οι εφαρμογές λογισμικού να μπορούν εύκολα να εντοπίζουν, να αναγνωρίζουν και να εξάγουν συγκεκριμένα δεδομένα, συμπεριλαμβανομένης της εσωτερικής τους δομής. Ως «ανοικτό μορφότυπο» ορίζεται ένα μορφότυπο, το οποίο δεν εξαρτάται από πλατφόρμα και διατίθεται στο κοινό χωρίς οποιονδήποτε περιορισμό που να παρεμποδίζει την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών, εγγράφων ή δεδομένων.



Εικόνα 1.1: Εφαρμογές στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr) για τους παρόχους



στελέχη του Τομέα Εξυπηρέτησης καταναλωτών (ΤΕΚ) της EETT, καθώς και προσωπικό των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το σύστημα «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί μία κοινή πλατφόρμα της EETT και των παρόχων, μέσω του οποίου προωθούνται τα ερωτήματα/αιτήματα των καταναλωτών από την Αρχή προς τους παρόχους, με άμεσο ηλεκτρονικό τρόπο, ενώ καθίσταται εφικτή η παρακολούθηση της εξέλιξης και του ιστορικού κάθε παραπόνου.

### Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών

Το ΣΗΛΥΑ είναι μία ηλεκτρονική εφαρμογή μονοαπευθυντικής διαδικασίας (one-stop shop) για την υποβολή και διαχείριση αιτήσεων κατασκευών κεραιών και των σχετικών εγκρίσεων και αδειών. Αποτελεί την πλατφόρμα με την οποία υποβάλλονται οι αιτήσεις από τους αιτούντες και εξετάζονται από τους αρμόδιους φορείς (βλ. Ενότητα 4.2.1). Σημειώνεται ότι το ΣΗΛΥΑ σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την EETT, ενώ από το Δεκέμβριο του 2012, που ξεκίνησε η λειτουργία του, βελτιώνεται συνεχώς. Το Μάρτιο 2015, το ΣΗΛΥΑ επεκτάθηκε ώστε να συμπεριλάβει

δηλώσεις κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών, δηλώσεις πρότυπων περιβαλλοντικών δεσμεύσεων και δηλώσεις τροποποίησης κεραιοσυστημάτων. Τον Ιούλιο 2015, προστέθηκαν στις λειτουργίες του η υποβολή και διαχείριση δηλώσεων για εγκαταστάσεις κατασκευών κεραιών χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής όχλησης (ΕΚΚΧΟ) και αιτήσεων ανάκλησης, ενώ το Σεπτέμβριο της ίδιας χρονιάς, βάσει του μητρώου αδειών κεραιοσυστημάτων του ΣΗΛΥΑ, υλοποιήθηκε από την EETT η ενημερωτική πύλη «keraies.eett.gr» (βλ. Ενότητα 2.3).

### Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων

Πρόκειται για ηλεκτρονική εφαρμογή που επιτρέπει στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών να υποβάλουν ηλεκτρονικά τις αιτήσεις/δηλώσεις τους στην EETT, επισυνάπτοντας και τα απαραίτητα συνοδευτικά στοιχεία/έγγραφα. Απευθύνεται τόσο στις ήδη εγγεγραμμένες επιχειρήσεις/φυσικά πρόσωπα στα μητρώα της EETT όσο και σε αυτούς που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στις επεπιτευόμενες από την Αρχή αγορές. Η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής

αιτήσεων αφορά τις ακόλουθες κατηγορίες υπηρεσιών:

- δήλωση καταχώρησης Γενικής Άδειας τηλεπικοινωνιών,
- αιτήσεις/δηλώσεις καταχωρητών ονομάτων χώρου,
- έκδοση πιστοποιητικών ηλεκτρονικών υπογραφών,
- έκδοση πράξης εξουσιοδότησης φορέα ως σημείου ενεργοποίησης υπηρεσιών Inmarsat (PSA),
- εκχώρηση αριθμών Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ),
- απόκτηση Γενικής Άδειας ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Το 2015 υποβλήθηκαν 550 αιτήσεις από τους παρόχους μέσω της εφαρμογής.

Πέραν της υποβολής αιτήσεων/δηλώσεων, οι πάροχοι έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν άμεσα και χωρίς έγγραφη κατάθεση αίτησης, έγκυρες βεβαιώσεις εγγραφής στα μητρώα της EETT με τη μορφή ηλεκτρονικών αρχείων. Η εφαρμογή είναι διασυνδεδεμένη με το υποσύστημα υποστήριξης επιχειρησιακών λειτουργιών του ΟΠΣ.

## Μοντέλο προκαταρκτικού ελέγχου οικονομικών προγραμμάτων (mini model)

Το σύστημα αυτό είναι μια διαδικτυακή εφαρμογή που αναπτύχθηκε εσωτερικά από την ΕΕΤΤ και παρέχει το προκαταρκτικό μοντέλο συμπίεσης περιθωρίου του ΟΤΕ στους εναλλακτικούς παρόχους (βλ. Ενότητα 3.2.6). Στη διάρκεια του 2015, το mini model χρησιμοποιήθηκε από το σύνολο των παρόχων της αγοράς για τη διεξαγωγή 576 ελέγχων.

## Ηλεκτρονική υποβολή ετήσιων τελών ταχυδρομικών υπηρεσιών

Το 2015, η ΕΕΤΤ επέβαλε ως υποχρεωτική την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων για την απόδοση τελών, καθώς και των απαραίτητων εγγράφων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια, προωθώντας υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς όφελος της αγοράς και των πολιτών. Εντός του έτους, υποβλήθηκαν 126 δηλώσεις για την απόδοση τελών. Σημειώνεται ότι ήδη από τον Ιανουάριο του 2014, η πρόσβαση των ταχυδρομικών επιχειρήσεων στο μητρώο της ΕΕΤΤ είναι αποκλειστικά ηλεκτρονική για πλήθος άλλων ενεργειών όπως την υποβολή αιτήσεων εγγραφής, τροποποίησης και διαγραφής, αλλά και την έκδοση βεβαιώσεων.

## 1.5. Ετήσιος οικονομικός απολογισμός

Ως Ανεξάρτητη Αρχή, η ΕΕΤΤ διατηρεί διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, η οποία διασφαλίζεται από την είσπραξη τελών από τις υπόχρεες επιχειρήσεις/φορείς. Τα έσοδα της ΕΕΤΤ αποτελούν δημόσιο έσοδο. Βάσει του Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014), η Αρχή αποδίδει ετησίως το 80% του θετικού της οικονομικού αποτελέσματος στον κρατικό προϋπολογισμό, αφαιρώντας το σύνολο των διοικητικών της δαπανών.

### 1.5.1. 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>6</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>7</sup>. Ειδικότερα, το συνολικό ποσό που έχει εισπράξει η ΕΕΤΤ, από το 2006 έως σήμερα, ως απόρροια της επιβολής προστίμων, ανέρχεται σε 114,8 εκατ. ευρώ (Πίνακας 1.2).

Πέραν των ανωτέρω τελών και προστίμων, στα συνολικά έσοδα εκμετάλλευσης της ΕΕΤΤ θα πρέπει να υπολογισθούν και τα χρηματοοικονομικά έσοδα, τα οποία προέρχονται από την αποτελεσματική διαχείριση των διαθεσίμων της ΕΕΤΤ και την είσπραξη τόκων υπερημερίας όπως αναλυτικότερα παρουσιάζονται στον Πίνακα 1.3.

Πίνακας 1.2: 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
2015	9,0
<b>Σύνολο</b>	<b>114,8</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.

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

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

**Πίνακας 1.3: 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
2015	2,3	1,124
<b>Σύνολο</b>	<b>77,1</b>	<b>3,326</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

**Πίνακας 1.4: Κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)**

Έτος	Κόστος λειτουργίας
2008	20,3
2009	19,4
2010	17,7
2011	15,8
2012	14,4
2013	13,8
2014	13,4
2015	11,7

Πηγή: ΕΕΤΤ

### 1.5.2. Έξοδα

Συνεχίστηκε και στη διαχειριστική χρήση έτους 2015, η μείωση του λειτουργικού κόστους της ΕΕΤΤ (Πίνακας 1.4), παρά τις συνεχώς αυξανόμενες αρμοδιότητες που αναλαμβάνει η Ρυθμιστική Αρχή. Το συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ ανήλθε

το 2015 στα 11.709.341,54 ευρώ, που προκύπτει κυρίως από έξοδα μισθοδοσίας, αμοιβές και έξοδα τρίτων (π.χ. μελέτες), έξοδα στέγασης και λοιπές δαπάνες.

Οι δαπάνες προϋπολογίζονται ετησίως από τις Διευθύνσεις και τα αυτοτελή Τμήματα της ΕΕΤΤ και εγκρί-

νονται από την ολομέλεια της. Για τον έλεγχο κάθε δαπάνης τηρούνται οι διατάξεις του Κανονισμού Οικονομικής Διαχείρισης<sup>8</sup> και του Κανονισμού Διαχείρισης Δαπανών<sup>9</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 έλεγχο του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών και του Ελεγκτικού Συνεδρίου του Κράτους.

### 1.5.3. Αποδόσεις από την ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό

Συνολικά, από το 2000 έως σήμερα η ΕΕΤΤ έχει αποδώσει πάνω από 1,9 δισ. ευρώ στον κρατικό προϋπολογισμό και στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ). Οι αποδόσεις αυτές προέρχονται από το ετήσιο θετικό οικονομικό της αποτέλεσμα και εκπληκτιστηριάσματα 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, αποδίδεται<sup>10</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 Γενικής Γραμματείας Επικοινωνιών του ΥπΥΜεΔ με απόφαση του Υπουργού (ενδεικτικά, αναφέρονται δαπάνες που αφορούν μελέτες, συνέδρια, ταξίδια κ.λπ.).

8. ΦΕΚ 1391/Β/22-10-2001.

9. ΦΕΚ 1701/Β/18-12-2001.

10. 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 1.5: Οικονομικό αποτέλεσμα και αποδόσεις ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό (σε εκατ. ευρώ)**

Έτος	Οικονομικό αποτέλεσμα	Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό	
		Ποσό απόδοσης	Χρόνος απόδοσης
2000	67,8	-	-
2001	17,8	-	-
2002	27,4	-	-
2003	25,0	110,5	Ιανουάριος 2006
2004	23,0	-	-
2005	26,0	39,2	Ιούλιος 2006
2006	33,4	-	-
2007	30,3	-	-
2008	54,2	51,0	Μάιος 2008
2009	34,8	-	-
2010	50,5	71,2	Μάιος 2010
2011	45,2	-	-
2012	71,8	76,6	Μάιος 2012
2013	36,6	-	-
2014	33,5	86,4	Μάιος 2014
2015	Απόδοση αδιάθετου αποθεματικού 1995-2012	114,4	Μάρτιος 2015
2015	33,2	33,4	Μάιος 2015
<b>Σύνολο</b>		<b>582,7</b>	

Πηγή: ΕΕΤΤ

Για το έτος 2014, η ΕΕΤΤ απέδωσε το Μάιο του 2015 στον κρατικό προϋπολογισμό το ποσό των 33.384.300,19 ευρώ, αυξάνοντας το συνολικό ποσό που έχει αποδώσει, μέσω θετικού οικονομικού αποτελέσματος, στο ύψος των 582,7 εκατ. ευρώ (Πίνακας 1.5).

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ χορηγεί δικαιώματα χρήσης φάσματος ραδιοσυχνότητων υπό συνθήκες περιορισμού, μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, τις οποίες σχεδιάζει και ολοκληρώνει βασιζόμενη σε ίδια μέσα και στο ανθρώπινο δυναμικό της. Το εισπραχθέν από την ΕΕΤΤ εκπλειστηρίασμα των διαγωνισμών αυτών αποδίδεται άμεσα στον κρατικό προϋπολογισμό ή στο ΤΑΙΠΕΔ, μετά την αφαίρεση

των εξόδων διοργάνωσης της διαγωνιστικής διαδικασίας.

Το συνολικό ποσό από εκπλειστηριάσματα που έχει αποδοθεί έως σήμερα από την ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό ανέρχεται συνολικά σε 1.363.202.918,79 ευρώ (Πίνακας 1.6), ενώ έχει εξασφαλισθεί επιπρόσθετα το ποσό των 106.564.400,00 ευρώ, το οποίο θα εισπραχθεί και θα αποδοθεί σταδιακά στα επόμενα έτη (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά τεύχη των αντίστοιχων διαγωνιστικών διαδικασιών και αποφάσεων εκχώρησης).

**Πίνακας 1.6: Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό ή στο ΤΑΙΠΕΔ από εκπλειστηριάσματα (σε εκατ. ευρώ)**

<b>Εκπλειστηριασμοί (Εκχώρηση συχνοτήτων)</b>	<b>Χρόνος</b>	<b>Ποσό</b>
3 <sup>ης</sup> UMTS / 2 <sup>ης</sup> DCS/GSM	Αύγουστος 2001	644,1
TETRA	Ιούλιος 2002	2,8
E-GSM	Ιούλιος 2002	37,9
Σταθερή ασύρματη πρόσβαση στα 3,5GHz	Ιούλιος 2006	16,2
Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 900MHz και 1,8GHz	Νοέμβριος 2011 & Νοέμβριος 2015	350,9
Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη 3,4-3,8GHz	Απρίλιος 2014	2,4
Χρήση ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής	Ιούλιος 2014	5,1
Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 800MHz και 2,6GHz	Οκτώβριος 2014 & Μάρτιος 2015	303,8
<b>Σύνολο</b>		<b>1.363,2</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

## 1.5.4. Οικονομικές καταστάσεις ΕΕΤΤ για τη χρήση 2015

Πίνακας 1.7: Ισολογισμός ΕΕΤΤ

<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>	<b>31-12-2015</b>	<b>31-12-2014</b>
<b>A. Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</b>		
<b>1. Ενσώματα πάγια</b>		
Λοιπός εξοπλισμός	702.196,06	405.484,46
<b>2. Άυλα πάγια στοιχεία</b>		
Λοιπά άυλα	562.383,58	62.702,96
<b>3. Προκαταβολές και μη κυκλοφ. στοιχεία υπό κατασκευή</b>	311.434,53	0,00
<b>4. Χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία</b>		
Δάνεια και απαιτήσεις	65.945,60	65.945,60
<b>Σύνολο μη κυκλοφορούντων</b>	<b>1.641.959,77</b>	<b>534.133,02</b>
<b>B. Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</b>		
<b>1. Αποθέματα</b>		
Πρώτες ύλες και διάφορα υλικά	219.646,80	253.737,12
<b>2. Χρηματοοικονομικά στοιχεία και προκαταβολές</b>		
Εμπορικές απαιτήσεις	662.716,80	917.496,52
Δουλευμένα έσοδα περιόδου	243.275,00	328.681,37
Λοιπές απαιτήσεις	15.024.759,96	15.271.138,89
Προπληρωμένα έσοδα	14.822,25	316.947,47
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	69.192.236,85	201.126.627,93
	85.137.810,86	217.960.892,18
<b>Σύνολο κυκλοφορούντων</b>	<b>85.357.457,66</b>	<b>218.214.629,30</b>
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>	<b>86.999.417,43</b>	<b>218.748.762,32</b>
<b>ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ, ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ &amp; ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>	<b>31-12-2015</b>	<b>31-12-2014</b>
<b>A. Καθαρή θέση</b>		
<b>Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέο</b>		
Αποθεματικά νόμων ή καταστατικού	5.920.850,96	7.729.806,71
Αποτελέσματα εις νέο	40.401.529,76	151.470.683,01
	46.322.380,72	159.200.489,72
<b>Σύνολο καθαρής θέσης</b>	<b>46.322.380,72</b>	<b>159.200.489,72</b>
<b>B. Προβλέψεις</b>		
Προβλέψεις για παροχές σε εργαζόμενους	839.302,15	737.025,35
Λοιπές προβλέψεις	13.610.000,00	10.075.000,00
<b>Σύνολο προβλέψεων</b>	<b>14.449.302,15</b>	<b>10.812.025,35</b>
<b>Γ. Υποχρεώσεις</b>		
<b>1. Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις</b>		
Κρατικές επιχορηγήσεις	1.120.936,40	125.125,18
<b>2. Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις</b>		
Εμπορικές υποχρεώσεις	305.874,02	743.709,23
Λοιποί φόροι και τέλη	15.518,44	89.477,79
Οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης	8.015,32	205.840,02
Λοιπές υποχρεώσεις	7.909.425,92	30.566.367,28
Έξοδα χρήσεως δουλευμένα	110.019,07	110.239,92
Έσοδα επόμενων χρήσεων	16.757.945,39	16.895.487,83
	25.106.798,16	48.611.122,07
<b>Σύνολο υποχρεώσεων</b>	<b>26.227.734,56</b>	<b>48.736.247,25</b>
<b>Σύνολο καθαρής θέσης, προβλέψεων και υποχρεώσεων</b>	<b>86.999.417,43</b>	<b>218.748.762,32</b>

**Πίνακας 1.8: Κατάσταση αποτελεσμάτων ΕΕΤΤ κατά λειτουργία**

	<u>01/01 - 31/12/2015</u>	<u>01/01 - 31/12/2014</u>
Κύκλος εργασιών	38.678.104,88	40.250.486,74
(-) Κόστος πωλήσεων	<u>10.330.278,52</u>	<u>11.155.459,87</u>
Μικτό αποτέλεσμα	28.347.826,36	29.095.026,87
(+) Λοιπά συνήθη έσοδα	<u>9.110.486,94</u>	<u>6.861.811,67</u>
	37.458.313,30	35.956.838,54
Μείον:		
Έξοδα διοίκησης	1.218.346,54	1.360.496,70
Λοιπά έξοδα και ζημιές	4.378.823,18	7.267.137,50
(-) Λοιπά έσοδα και κέρδη	<u>334.355,54</u>	<u>347.862,63</u>
	5.262.814,18	8.279.771,57
<b>Αποτελέσματα προ τόκων και φόρων</b>	<b>32.195.499,12</b>	<b>27.677.066,97</b>
Πλέον:		
(+) Πιστωτικοί τόκοι και συναφή έσοδα	3.307.946,63	5.504.516,50
(-) Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	<u>2.290,94</u>	<u>1.293,90</u>
	3.305.655,69	5.503.222,60
<b>Αποτελέσματα προ φόρων</b>	<b>35.501.154,81</b>	<b>33.180.289,57</b>

**Πίνακας 1.9: Κατάσταση μεταβολών Καθαρής Θέσης ΕΕΤΤ**

	<b>Αποθεματικά νόμων και καταστατικού</b>	<b>Αποτελέσματα εις νέο</b>	<b>Σύνολο</b>
<b>Υπόλοιπο 01-01-2014</b>	<b>9.159.256,76</b>	<b>204.158.093,67</b>	<b>213.317.350,43</b>
<u>Μεταβολές στοιχείων στην περίοδο</u>			
Αποδόσεις σε κρατικό προϋπολογισμό	0,00	-86.393.859,54	-86.393.859,54
Αποδόσεις βάσει αποφ. ΥΠΥΜΕΔ	0,00	-903.290,74	-903.290,74
Εσωτερικές μεταφορές	-8.850.355,80	8.850.355,80	0,00
Αποτελέσματα περιόδου	<u>7.420.905,75</u>	<u>25.759.383,82</u>	<u>33.180.289,57</u>
<b>Υπόλοιπο 31-12-2014</b>	<b>7.729.806,71</b>	<b>151.470.683,01</b>	<b>159.200.489,72</b>
<u>Μεταβολές στοιχείων στην περίοδο</u>			
Αποδόσεις σε κρατικό προϋπολογισμό	0,00	-147.747.636,73	-147.747.636,73
Αποδόσεις βάσει αποφ. ΥΠΥΜΕΔ	0,00	-631.627,08	-631.627,08
Εσωτερικές μεταφορές	-7.420.905,75	7.420.905,75	0,00
Αποτελέσματα περιόδου	<u>5.611.950,00</u>	<u>29.889.204,81</u>	<u>35.501.154,81</u>
<b>Υπόλοιπο 31-12-2015</b>	<b>5.920.850,96</b>	<b>40.401.529,76</b>	<b>46.322.380,72</b>

**Πίνακας 1.10: Κατάσταση χρηματοροών ΕΕΤΤ (Έμμεση μέθοδος)**

	<b>01/01-31/12/2015</b>	<b>01/01-31/12/2014</b>
<b><u>Χρηματοροές από λειτουργικές δραστηριότητες</u></b>		
Αποτελέσματα προ φόρων	35.501.154,81	33.180.289,57
<b><u>Μείον προσαρμογές για:</u></b>		
Αποσβέσεις και απομειώσεις ενσώματων & άυλων παγίων	-189.130,81	-205.132,70
Προβλέψεις	-3.584.920,01	-563.677,18
Εσοδα συμμετοχών και επενδύσεων	12.481,00	0,00
Χρεωστικοί και πιστωτικοί τόκοι (καθαρό ποσό)	3.305.655,69	5.503.222,60
	<b>35.957.068,94</b>	<b>28.445.876,85</b>
<b><u>Πλέον μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίου κίνησης</u></b>		
Μεταβολή αποθεμάτων	34.090,32	-15.838,75
Μεταβολή απαιτήσεων	629.612,50	-7.536.056,11
Μεταβολή υποχρεώσεων	-23.127.658,77	-2.027.019,86
	<b>13.493.112,99</b>	<b>18.866.962,13</b>
<b><u>Πλέον πληρωμές για χρεωστικούς τόκους</u></b>	-2.290,94	-1.293,90
<b>Σύνολο χρηματοροών από λειτουργικές δραστηριότητες (α)</b>	<b>13.490.822,05</b>	<b>18.865.668,23</b>
<b><u>Χρηματοροές από επενδυτικές δραστηριότητες</u></b>		
Πληρωμές για απόκτηση πάγιων στοιχείων	-985.523,03	-181.265,19
Τόκοι εισπραχθέντες	3.307.946,63	5.504.516,50
<b>Σύνολο χρηματοροών από επενδυτικές δραστηριότητες (β)</b>	<b>2.322.423,60</b>	<b>5.323.251,31</b>
<b><u>Χρηματοροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες</u></b>		
Αποδόσεις σε κρατικό προϋπολογισμό	-147.747.636,73	-86.393.859,54
<b>Σύνολο χρηματοροών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)</b>	<b>-147.747.636,73</b>	<b>-86.393.859,54</b>
<b>Καθαρή μείωση στα ταμειακά διαθέσιμα &amp; ισοδύναμα περιόδου (α) + (β) + (γ)</b>	<b>-131.934.391,08</b>	<b>-62.204.940,00</b>
<b><u>Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα έναρξης περιόδου</u></b>	<b>201.126.627,93</b>	<b>263.331.567,93</b>
<b><u>Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα λήξης περιόδου</u></b>	<b>69.192.236,85</b>	<b>201.126.627,93</b>

## 1.6. Σύνοψη δράσεων της ΕΕΤΤ για το 2015

Εντός του 2015 και με δεδομένο το δυσχερές -κυρίως από οικονομικής άποψης- περιβάλλον στην Ελλάδα, η ΕΕΤΤ συνέχισε την επιτέλεση των αρμοδιοτήτων της για τη ρύθμιση και εποπτεία της τηλεπικοινωνιακής και ταχυδρομικής αγοράς, με γνώμονα την ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού στις αγορές και το όφελος του καταναλωτή. Οι σημαντικότερες παρεμβάσεις της συνοψίζονται ως εξής:

Αναφορικά με τον καταναλωτή, η ΕΕΤΤ προέβη σε:

- *Εντατικοποίηση της λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ):* Εντός του 2015, ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε 7.301 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες, εκ των οποίων το 96,41% αφορούσε σταθερές και κινητές υπηρεσίες τηλεφωνίας και Διαδικτύου, το 2,03% θέματα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και το 1,56% ταχυδρομικές υπηρεσίες. Σημειώνεται ότι μέρος των αιτημάτων/καταγγελιών από καταναλωτές που δέχεται η ΕΕΤΤ σε θέματα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και ταχυδρομικών υπηρεσιών διαχειρίζεται η αρμόδια Διεύθυνση της ΕΕΤΤ λόγω εξειδίκευσης.
- *Συστηματική και διαρκή ενημέρωση για θέματα χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών:* Η ΕΕΤΤ εξέδωσε συστάσεις και ανακοινώσεις για θέματα υπηρεσιών και χρεώσεων σε τηλεφωνία και Διαδίκτυο, καθώς και για ζητήματα υπεύθυνης χρήσης Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ). Επίσης, προέβη στη σύνταξη Οδηγού καταναλωτή για θέματα τηλεφωνίας και Διαδικτύου, ο οποίος και εκδόθηκε το Μάρτιο του 2016.



Στον τομέα τηλεπικοινωνιών, η EETT προχώρησε σε:

- **Ανάλυση αγορών χονδρικής και λιανικής πρόσβασης:** Η EETT διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση για τον ορισμό και την ανάλυση των αγορών λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση (αγορά 1 της Σύστασης 2007) και χονδρικής παροχής τοπικής και κεντρικής πρόσβασης (αγορές 3<sup>α</sup> και 3<sup>β</sup> της Σύστασης 2014), συμπεραίνοντας ότι οι αγορές 3<sup>α</sup> και 3<sup>β</sup> δεν είναι ανταγωνιστικές και προτείνοντας τον ορισμό του ΟΤΕ ως παρόχου με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ) με την επιβολή κατάλληλων ρυθμιστικών υποχρεώσεων. Παράλληλα, η EETT διαπίστωσε ότι μια αποτελεσματική ρύθμιση των χονδρικών αυτών αγορών διασφαλίζει τον ανταγωνισμό και στην αγορά λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση και ως εκ τούτου, πρότεινε την άρση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων από την αγορά αυτή. Στο πλαίσιο των προτεινόμενων ρυθμίσεων, εξετάστηκε και η εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL vectoring στο δίκτυο πρόσβασης μέσω οπτικής ίνας μέχρι την καμπίνα (Fiber To The Cabinet-FTTC). Λόγω της πολυπλοκότητας του εν λόγω θέματος και με το πέρας της δημόσιας διαβούλευσης, η EETT οργάνωσε και συντόνισε άτυπη ομάδα εργασίας με συμμετοχή όλων των παρόχων της αγοράς, αποσκοπώντας στη διαμόρφωση τελικής πρότασης για την εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL vectoring, έχοντας λάβει τις απόψεις της αγοράς.
- **Πρωώθηση της ανάπτυξης των Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς:** Η EETT τροποποίησε διατάξεις της προσφοράς αναφοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (ΧΕΠ) και της προσφοράς αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και υποβρόχο (ΑΠΤΒ) του ΟΤΕ.

Επίσης, συστήθηκε κοινή ομάδα με τη συμμετοχή της EETT, των εναλλακτικών παρόχων και του ΟΤΕ, με αντικείμενο τον καθορισμό ευρυζωνικών μετρήσεων για την επίλυση προβλημάτων χαμηλού συγχρονισμού και συχνών αποσυνδέσεων. Παράλληλα, προχώρησε στην έγκριση νέου χονδρικού προϊόντος εικονικά μερικά αποδεσμοποίητου βρόχου (EMA light) με μεταβατικές διαδικασίες, καθώς και στην έγκριση νέων ταχυτήτων για τα χονδρικά προϊόντα EMA και EMA light. Επίσης, συνέχισε την επεξεργασία των παρατηρήσεων, οι οποίες υποβλήθηκαν σε σχετική δημόσια διαβούλευση, με στόχο τη βελτίωση του κειμένου της τεχνικής και εμπορικής περιγραφής της χονδρικής υπηρεσίας του EMA light για την αποτελεσματική διάθεσή του. Τέλος, η EETT εξέτασε την προσφορά αναφοράς διασύνδεσης του ΟΤΕ για τη διασύνδεση τεχνολογίας IP, η οποία αφορά τόσο την τεχνική λύση και την αρχιτεκτονική που θα ακολουθηθεί σε κάθε δίκτυο (ΟΤΕ και παρόχων) όσο και το χρονοδιάγραμμα της μετάβασης της διασύνδεσης όλων των δικτύων σε τεχνολογία IP. Στο πλαίσιο αυτό, οργάνωσε και συντόνισε σειρά συναντήσεων με τους εναλλακτικούς παρόχους και τον ΟΤΕ, προκειμένου να υπάρξει μία κοινά αποδεκτή λύση που τελικά θα υιοθετηθεί και θα υλοποιηθεί.

- **Πρωώθηση ευρυζωνικότητας:** Η EETT εξέδωσε νέο Κανονισμό συνεγκατάστασης, αποσκοπώντας στην ενθάρρυνση επενδύσεων σε δίκτυα υψηλών ταχυτήτων και στην αποφυγή αλληλεπικαλύψεων σε αυτές. Επίσης, ενέκρινε τις προσφορές αναφοράς των εταιριών ΟΤΕ Rural North ΑΕΕΣ και ΟΤΕ Rural South ΑΕΕΣ για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές «λευκές» περιοχές της ελληνικής επικράτειας, διατηρώντας επιφύλαξη σε ζητήματα χρεώσεων και τιμολογιακής πολιτικής.

- **Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων:** Η EETT προχώρησε στην πιλοτική φάση λειτουργίας των δύο βασικών υποσυστημάτων του Παρατηρητηρίου Τιμών (ηλεκτρονικό παρατηρητήριο και ηλεκτρονικό αποθετήριο τυποποιημένων τιμολογιακών στοιχείων) καθώς και του σχετικού συστήματος διαχείρισής τους. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε, αφού προηγήθηκε διαβούλευση, το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών λιανικών επιλογών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το οποίο και βασίζεται στο σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός εξειδικευμένου αλγορίθμου αξιολόγησης και τιμολόγησης βάσει των δεδομένων χρήσης του κάθε ενδιαφερόμενου.
- **Δείκτες ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών:** Η EETT, σε συνεργασία με τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, βελτίωσε και επικαιροποίησε τη διαδικασία υποβολής αποτελεσμάτων για τους δείκτες ποιότητας μέσω της χρήσης νέων μορφοτύπων-οδηγών, οι οποίοι και τροφοδοτούν αυτόματα το νέο πληροφοριακό σύστημα της EETT.
- **Θέματα Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ):** Η EETT εκπόνησε και υπέβαλε στο ΥΠΥΜΕΔ σχέδιο προτεινόμενων μέτρων και πολιτικών για τη διαμόρφωση μέτρων προσιτότητας για τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ). Παράλληλα, έθεσε σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο προτάσεων για τη διαμόρφωση προσιτών τιμολογίων της ΚΥ, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες και τις διεθνείς πρακτικές και έχουν κατατεθεί τα σχετικά σχόλια.
- **Υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής:** Στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου Κανονισμού 2120/2015 της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), όλες οι χρεώσεις περιαγωγής, μετά από μια μεταβατική περίοδο ενός περίπου έτους στη διάρκεια του οποίου δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν συγκε-

κριμένα επίπεδα, θα εξαλειφθούν από τον Ιούνιο του 2017. Η ΕΕΤΤ, ως ενεργό μέλος της σχετικής υποομάδας του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών (BEREC), συνέβαλε ουσιαστικά στη συγγραφή οδηγιών αναφορικά με όλα τα σημεία εφαρμογής του νέου Κανονισμού. Παράλληλα, πραγματοποίησε συναντήσεις με τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας προκειμένου να συμβάλλει στην ορθή και έγκαιρη εφαρμογή των προβλέψεων του νέου Κανονισμού.

- **Έλεγχος συμμόρφωσης παρόχων:** 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. Παράλληλα και αναφορικά με τη DIGEA, η ΕΕΤΤ προσδιόρισε τα κόστη ανάπτυξης και λειτουργίας εθνικού και περιφερειακού δικτύου για τον καθορισμό των Ανωτάτων Ορίων Τιμών (ΑΟΤ), τα οποία η εταιρία είναι υποχρεωμένη να τηρεί και έλεγξε το τεχνοοικονομικό μοντέλο της βάσει των αναλυτικών στοιχείων κόστους της τελευταίας διετίας, με σκοπό την ενημέρωση με απολογιστικά στοιχεία.
- **Παρακολούθηση αγοράς και ανταγωνισμού:** Η ΕΕΤΤ ανασχεδίασε τη διαδικασία και τον τρόπο συλλογής στοιχείων με στόχο την πληρέστερη παρακολούθηση της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τη μείωση του διοικητικού φορτίου προς τους παρόχους και την παροχή, σε πιο συχνή βάση, έγκυρης πληροφόρησης προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για την πορεία εξέλιξης της αγοράς.
- **Διενέργεια ελέγχων και ακροάσεων:** Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε ελέγχους σε εγκαταστάσεις παρόχων για την εφαρμογή του Κανονισμού φορητότητας, σε σημεία πώλησης (κατα-

στήματα) των παρόχων υπηρεσιών σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και διαδικτύου για την εφαρμογή του Κανονισμού Γενικών Αδειών και του Κώδικα Δεοντολογίας, σε αστικά κέντρα και υποδομές του ΟΤΕ για τις διαδικασίες παράδοσης τοπικών βρόχων, αλλά και διαχείριση τυχόν βλαβών τους και σε καταχωρητές ονομάτων χώρου για τη συμμόρφωσή τους με τον Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου [gr]. Εντός του 2015, η ΕΕΤΤ προέβη επίσης σε 52 ακροάσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, βάσει των οποίων επιβλήθηκαν πέντε πρόστιμα, δύο συστάσεις και 27 λοιπές κυρώσεις/αποφάσεις, ενώ σημειώθηκαν 18 απαλλαγές.

Στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνότητων, η ΕΕΤΤ, το 2015, ανέλαβε τις ακόλουθες δράσεις:

- **Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης** στο πλαίσιο διαγωνιστικής διαδικασίας της ζώνης συχνοτήτων 26GHz για την υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων σταθερής ασύρματης πρόσβασης όπου τα σχετικά χορηγηθέντα δικαιώματα έληξαν το Δεκέμβριο 2015 και Ιανουάριο 2016. Τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης έχουν κοινοποιηθεί στο ΥπΥΜεΔ.
- **Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης** στο πλαίσιο διαγωνιστικής διαδικασίας για μέρος της ζώνης των 1800MHz για κινητές ευρυζωνικές επικοινωνίες, καθώς τα συγκεκριμένα δικαιώματα που ανήκουν σε παρόχους κινητής τηλεφωνίας, επίσης, λήγουν εντός του Αυγούστου 2016. Τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης έχουν κοινοποιηθεί στο ΥπΥΜεΔ.
- **Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης** για την έκδοση Κανονισμού επί του άρθρου 85 του Ν.4313/17-12-2014 «Ρυθμίσεις θεμάτων μεταφορών, τηλεπικοινωνιών και δη-

μοσίων έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ261/Α/2014). Τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης έχουν κοινοποιηθεί στο ΥπΥΜεΔ.

- **Επεκτάσεις του 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) αδειοδότησης κατασκευών κεραιών. Κατά τη διάρκεια του 2015, προστέθηκε στο ΣΗΛΥΑ, η δυνατότητα υποβολής (α) δηλώσεων κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών, (β) δηλώσεων εγκαταστάσεων κατασκευών κεραιών χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής όχλησης (ΕΚΚΧΟ) και (γ) αιτημάτων ανάκλησης αδειών και δηλώσεων εγκατάστασης κατασκευών κεραιών.
- **Αδειοδότηση κατασκευών κεραιών:** Εκδόθηκαν συνολικά 1.336 αποφάσεις για άδειες κατασκευής κεραιών και πιστοποιητικά πληρότητας και υποβλήθηκαν 776 τυποποιημένες δηλώσεις τροποποίησης κεραιοσυστημάτων, ενώ στην εφαρμογή των δηλώσεων κατασκευών κεραιών ραδιοφωνικών σταθμών, εγγράφηκαν 775 χρήστες και υποβλήθηκαν περίπου 1.500 δηλώσεις που αφορούν πρωτεύουσες και δευτερεύουσες θέσεις εκπομπής.
- **Ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr»:** Η ΕΕΤΤ εντός του 2015 ανέπτυξε την ενημερωτική πύλη «keraies.eett.gr», η οποία παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τις κατασκευές κεραιών που τους ενδιαφέρουν, με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας στη διαδικασία αδειοδότησης κατασκευών κεραιών, την προώθηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση και την προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών.

- **Ολοκλήρωση ανάπτυξης Συστήματος μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών:** Το εν λόγω σύστημα επιτρέπει τη δημοσίευση στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ μέσω Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS), μετρήσεων που αφορούν ποιοτικά χαρακτηριστικά της σύνδεσης, όπως είναι το εύρος της κάλυψης ή η «πραγματική» ταχύτητα σε γεωγραφικές περιοχές και τοποθεσίες ανά την επικράτεια. Το έργο χρηματοδοτήθηκε από το ΕΣΠΑ και ολοκληρώθηκε εντός του 2015 με την παραλαβή των συστημάτων από την ΕΕΤΤ. Τα πρώτα αποτελέσματα των μετρήσεων αναμένεται να δημοσιευθούν εντός του 2016.
- **Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητας σταθερής, κινητής και δορυφορικής υπηρεσίας:** Η ΕΕΤΤ προχώρησε στη χορήγηση, τροποποίηση ή ανάκληση 1.317 δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητας σταθερής υπηρεσίας, 143 δικαιωμάτων κινητής υπηρεσίας και 20 δικαιωμάτων για δορυφορικές υπηρεσίες συλλογής ειδήσεων.
- **Εποπτεία και έλεγχος φάσματος ραδιοσυχνότητας:** Η ΕΕΤΤ έλεγξε 1.422 υποθέσεις που αφορούσαν παρεμβολές, παράνομες εκπομπές και παράνομες εγκαταστάσεις σταθμών και κεραιών και προχώρησε στις προβλεπόμενες ανά περίπτωση ενέργειες.
- **Διενέργεια ακροάσεων σε θέματα φάσματος ραδιοσυχνότητας:** Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 248 ακροάσεις, ως αποτέλεσμα των οποίων επιβλήθηκαν 153 πρόστιμα, απευθύνθηκαν 76 συστάσεις, ενώ σε 17 περιπτώσεις υπήρξε απαλλαγή.
- **Ολοκλήρωση της επίβλεψης της υλοποίησης του δικτύου ψηφιακής ευρυεκπομπής και της παύσης των αναλογικών τηλεοπτικών εκπομπών:** Η σχετική επίβλεψη της διαδικασίας ξεκίνησε το 2014 με

σκοπό τον έλεγχο των υποχρεώσεων ανάπτυξης και υλοποίησης του δικτύου σύμφωνα με το δικαίωμα χρήσης που χορηγήθηκε στον πάροχο δικτύου ψηφιακής τηλεόρασης. Για το σκοπό αυτό διενεργήθηκαν μετρήσεις σε πάνω από 3.700 σημεία σε όλη την επικράτεια που αντιστοιχούν σε δείγμα 97,05% του πληθυσμού.

- **Εποπτεία και έλεγχος Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ):** Το 2014, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους σε δείγματα ραδιοεξοπλισμού και σε εισαγωγικές εταιρίες/διανομείς, με στόχο την προστασία των χρηστών και των νόμιμων δικτύων από επιζήμιες παρεμβολές. Παράλληλα, συμμετείχε ενεργά σε διεθνείς δράσεις όπως η ευρωπαϊκή εκστρατεία ελέγχων τηλεκατευθυνόμενων πολυκοπτερών («drones») που κυκλοφορούν ευρέως στην ευρωπαϊκή αγορά.

Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η δραστηριότητα της ΕΕΤΤ για το 2015 συνοψίζεται ως εξής:

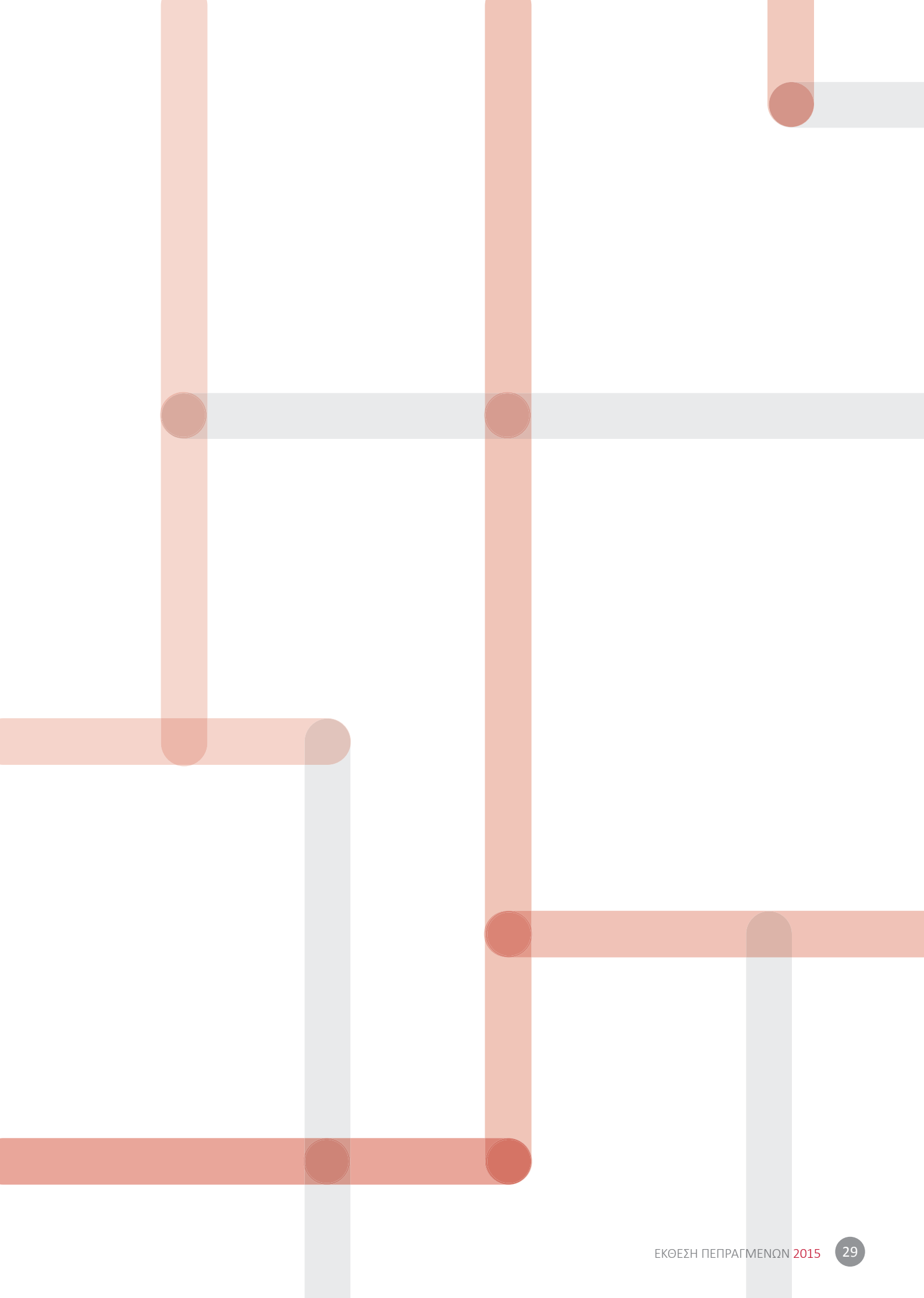
- **Έκδοση απόφασης για την υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης απόδοσης τελών και των απαιτούμενων δικαιολογητικών/εγγράφων έτους 2014:** Ο Κανονισμός προβλέπει την υποχρεωτική χρήση της διαδικτυακής εφαρμογής (ΔΔΕ) της ΕΕΤΤ, ως μέσου για την υποβολή της δήλωσης απόδοσης τελών για το έτος 2014 και την επισύναψη των απαραίτητων συνοδευτικών στοιχείων/εγγράφων που προσδιορίζονται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- **Έκδοση απόφασης για την έγκριση του πλαισίου συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου:** Στην απόφαση καταγράφεται ο αλγόριθμος που θα χρησιμοποιηθεί για τη συγκριτική αξιολόγηση των προϊόντων, ο τρόπος εισαγωγής των κριτηρίων χρήσης από το χρήστη του συστήματος και η διαδικασία που θα ακολουθείται για τη συγκριτική παρουσίαση των προϊόντων που ικανοποιούν τα δεδομένα χρήσης για το σύνολο των υπηρεσιών.

ου: Στην απόφαση καταγράφεται ο αλγόριθμος που θα χρησιμοποιηθεί για τη συγκριτική αξιολόγηση των προϊόντων, ο τρόπος εισαγωγής των κριτηρίων χρήσης από το χρήστη του συστήματος και η διαδικασία που θα ακολουθείται για τη συγκριτική παρουσίαση των προϊόντων που ικανοποιούν τα δεδομένα χρήσης για το σύνολο των υπηρεσιών.

- **Σύσταση και λειτουργία συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά:** Η ΕΕΤΤ προέβη στην ανάπτυξη των δυο τμημάτων του συστήματος, δηλαδή του ηλεκτρονικού αποθετηρίου και του ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου. Επίσης, κατόπιν διαβούλευσης, ενέκρινε το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο και πραγματοποίησε εκπαιδεύσεις στους υπόχρεους παρόχους. Το Παρατηρητήριο τιμών πρόκειται να είναι διαθέσιμο στους πολίτες εντός του 2016.
- **Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων:** Η ΕΕΤΤ ενέκρινε την εγκατάσταση γραμματοθυρίδων για τη διανομή αλληλογραφίας σε περιοχές με ελλειπή οδάρθρωση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών.
- **Αξιολόγηση και έγκριση του νέου κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ:** Σε συνεργασία με τον ανάδοχο του έργου, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε την αξιολόγηση του νέου επικαιροποιημένου κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ, το οποίο επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), ιδίως με την εισαγωγή της γεωγραφικά διαφοροποιημένης κοστολόγησης και τιμολόγησης.
- **Διενέργεια μετρήσεων ποιότητας ΚΥ:** Η ΕΕΤΤ διενήργησε μέτρηση της ποιότητας της ΚΥ, σύμφωνα με το πρότυπο EN 13850 για τη μέτρηση

του χρόνου διακίνησης της αλληλογραφίας εσωτερικού α' προτεραιότητας.

- *Διεξαγωγή μελέτης για το ηλεκτρονικό εμπόριο:* Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε μελέτη για τις υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα, στο πλαίσιο της οποίας πραγματοποίησε, σε συνεργασία με τον GRECA (Greek e-Commerce Assosiation), διαδικτυακή έρευνα ικανοποίησης των ηλεκτρονικών καταστημάτων από τις υπηρεσίες παράδοσης.
- *Διενέργεια ετήσιας μελέτης της ταχυδρομικής αγοράς:* Στην ετήσια μελέτη που συνέταξε και δημοσίευσε η ΕΕΤΤ για το 2014 παρουσιάστηκαν αναλυτικά τα οικονομικά μεγέθη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, καθώς και εξελίξεις σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Από το 2015, τα στατιστικά στοιχεία για την ελληνική ταχυδρομική αγορά δημοσιεύονται και στον ιστότοπο των EU Postal Statistics.
- *Διεξαγωγή ελέγχων και ακροάσεων:* Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε 14 επιτόπιους και πλήθος εξ' αποστάσεως ελέγχους σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις υπό καθεστώς Γενικής και Ειδικής Άδειας με σκοπό τη διαπίστωση τυχόν παράβασης της κείμενης νομοθεσίας, την προστασία των χρηστών και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.
- *Ανάπτυξη διεθνών συνεργασιών:* Η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε ομάδες εργασίας και επιτροπές ευρωπαϊκών και διεθνών φορέων στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών.



# 2. Καταναλωτής

## 2.1. Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ)

Κομβικό ρόλο σε θέματα καταναλωτών για την ΕΕΤΤ διαδραματίζει ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ). Απασχολεί έξι στελέχη τα οποία διαχειρίζονται, σε καθημερινή βάση, περίπου 80 τηλεφωνικά αιτήματα, καθώς και τις γραπτές καταγγελίες των καταναλωτών. Συνολικά, από το 2009 έως και το 2015 τα στελέχη του ΤΕΚ έχουν διαχειριστεί 69.426 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες καταναλωτών ενώ για το 2015 ο αριθμός διαμορφώθηκε σε 7.301 αιτήματα/καταγγελίες.

Το 2015, ο ΤΕΚ εντάχθηκε στο Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων της ΕΕΤΤ. Ταυτόχρονα, η λειτουργία του, αλλά και η εξυπηρέτηση των καταναλωτών βελτιώθηκε περαιτέρω με την εισαγωγή και λειτουργία του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες «ΕΡΜΗΣ», τον Ιανουάριο του 2015. Το σύστημα «ΕΡΜΗΣ» είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή που αναπτύχθηκε εσωτερικά από την ΕΕΤΤ, με σκοπό να επιταχύνει την εξυπηρέτηση των καταναλωτών που απευθύνονται στην Αρχή. Πλέον, οι καταγγελίες των καταναλωτών προωθούνται, εντός ακόμα και της ίδιας ημέρας, στους παρόχους, οι οποίοι φέρουν την υποχρέωση να

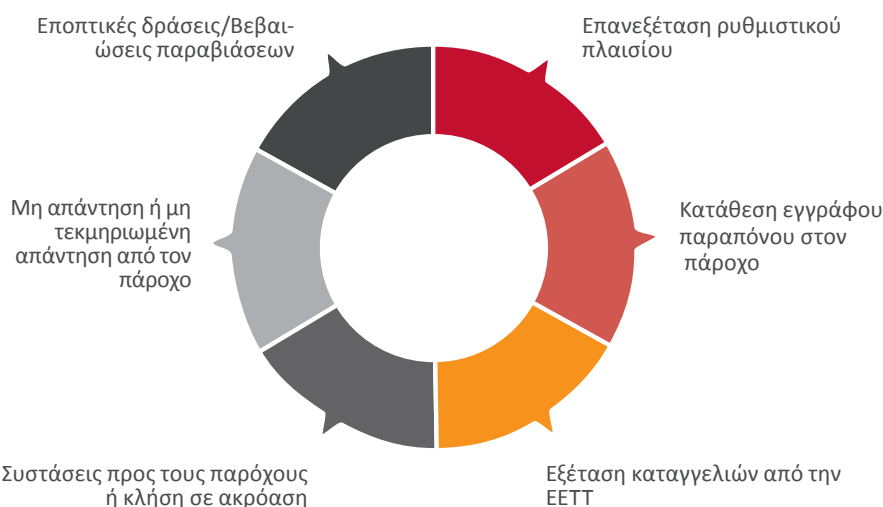
απαντήσουν εντός 20 ημερολογιακών ημερών.

### 2.1.1. Συμβολή του ΤΕΚ στο ρυθμιστικό, κανονιστικό και εποπτικό έργο της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ, μέσα από τις κανονιστικές της δράσεις, διασφαλίζει τον υγιή ανταγωνισμό σε επίπεδο υποδομών και υπηρεσιών, αλλά και τη διαφάνεια

στις σχέσεις του καταναλωτή με τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Οι ρυθμιστικές και εποπτικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ αποφέρουν σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές, όπως είναι η υπεύθυνη ενημέρωση, η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και η διάθεσή τους σε ανταγωνιστικές τιμές, καθώς και η προστασία από αθέμιτες πρακτικές.

Διάγραμμα 2.1: Αξιοποίηση των στοιχείων του ΤΕΚ για ανάληψη δράσης από την ΕΕΤΤ



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

Με την αξιοποίηση και των στατιστικών στοιχείων που εξάγονται, σε διμηνιαία βάση από τα αιτήματα/καταγγελίες που διαχειρίζεται ο ΤΕΚ, ενισχύεται το ρυθμιστικό, κανονιστικό και εποπτικό έργο της ΕΕΤΤ προς όφελος των αγορών στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, καθώς και των καταναλωτών. Από την εξέταση των καταγγελιών και την αξιοποίηση των στατιστικών στοιχείων προκύπτουν εποπτικές δράσεις της ΕΕΤΤ, όπως είναι

η διενέργεια αυτεπάγγελτων ελέγχων σε σημεία πώλησης (καταστήματα) παρόχων και συνεργατών τους προς εξακρίβωση της συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο, η έκδοση συστάσεων προς καταναλωτές, καθώς και η διεξαγωγή ακροάσεων παρόχων, οι οποίες καταλήγουν στην επιβολή κυρώσεων έως και ανακλήσεις αδειών.

### 2.1.2. Διαχείριση καταγγελιών

Εντός του 2015, ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε

7.301 αιτήματα και καταγγελίες καταναλωτών που υποβλήθηκαν εγγράφως στην Αρχή. Ειδικότερα, 7.039 αιτήματα/καταγγελίες αφορούσαν θέματα της αγοράς τηλεπικοινωνιών, 148 το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων και 114 την αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στον Πίνακα 2.1 αποτυπώνονται τα ποσοστά των γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών που διαχειρίστηκε ο ΤΕΚ εντός του έτους, ανά κατηγορία.

**Πίνακας 2.1: Κατηγοριοποίηση γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών (σε ποσοστό)**

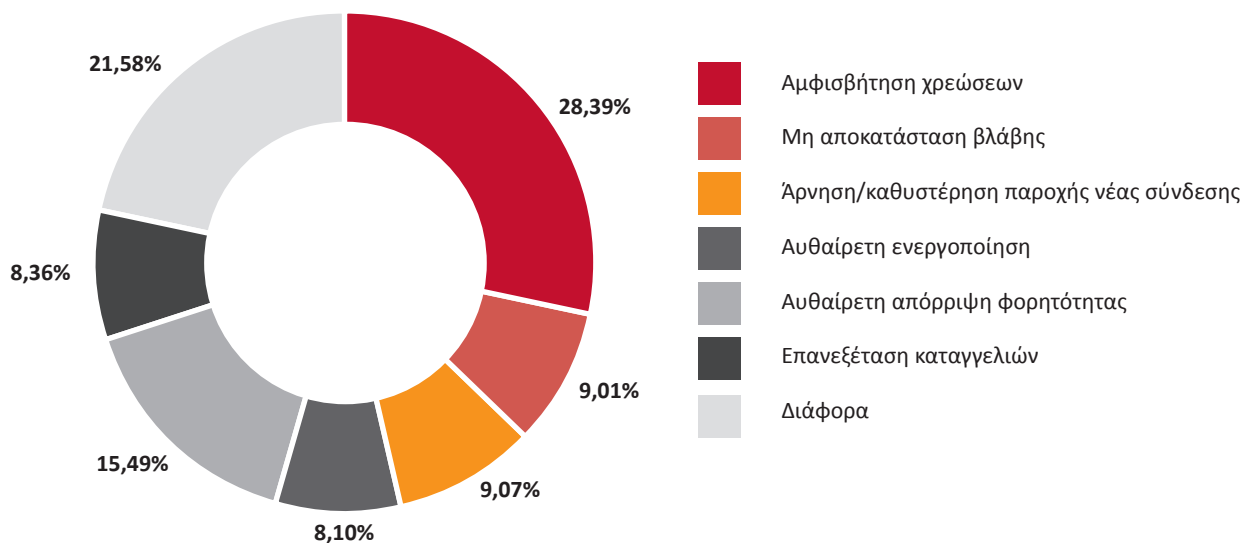
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Τηλεπικοινωνίες</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>78</b>	<b>75,1</b>	<b>75</b>	<b>76,7</b>	<b>84,6</b>	<b>85,87</b>	<b>96,41</b>
Διαδίκτυο	10	10	3	4,5	2,1	1,4	30,0	40,70	50,77
Κινητή τηλεφωνία	3	4	12	17	17,2	19,7	29,3	23,03	20,41
Σταθερή τηλεφωνία	77	75	63	48	50,5	48,2	21,3	29,87	21,92
Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)	0	0	0	5,6	5,2	7,2	4,0	4,19	3,74
Γενική ενημέρωση	3	4	7	5,2	2,6	6,3	3,3	2,21	3,16
<b>Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων (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>12,59</b>	<b>2,03</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>1,54</b>	<b>1,56</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

# Καταναλωτής

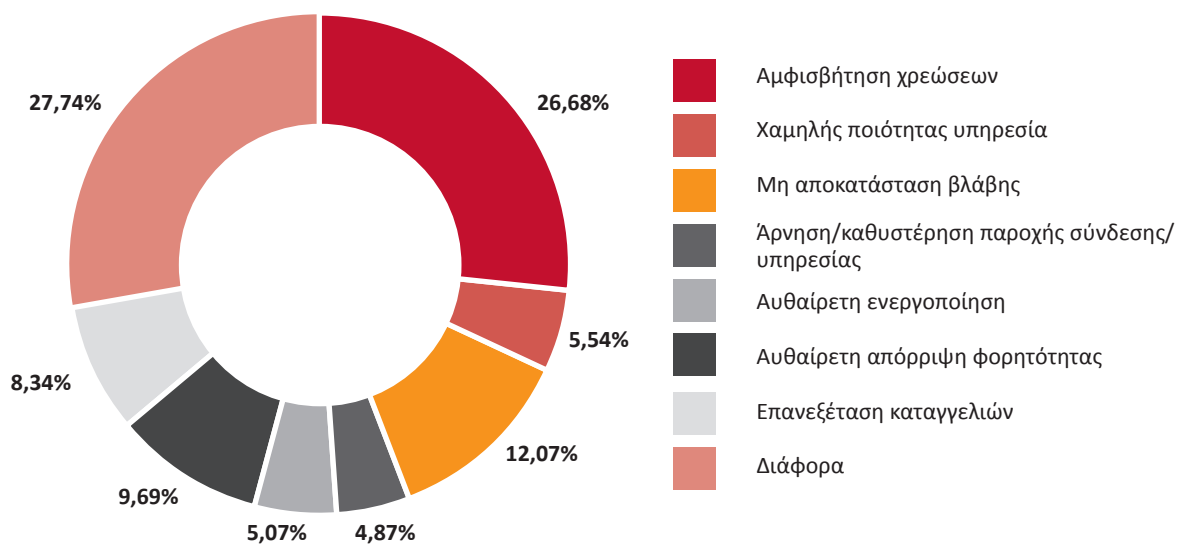
Στα Διαγράμματα 2.2. έως 2.8. παρουσιάζεται η κατανομή των καταγγελιών για το 2015.

**Διάγραμμα 2.2: Κατανομή αιτημάτων/καταγγελιών για σταθερή τηλεφωνία (2015)**



Πηγή: ΕΕΤΤ

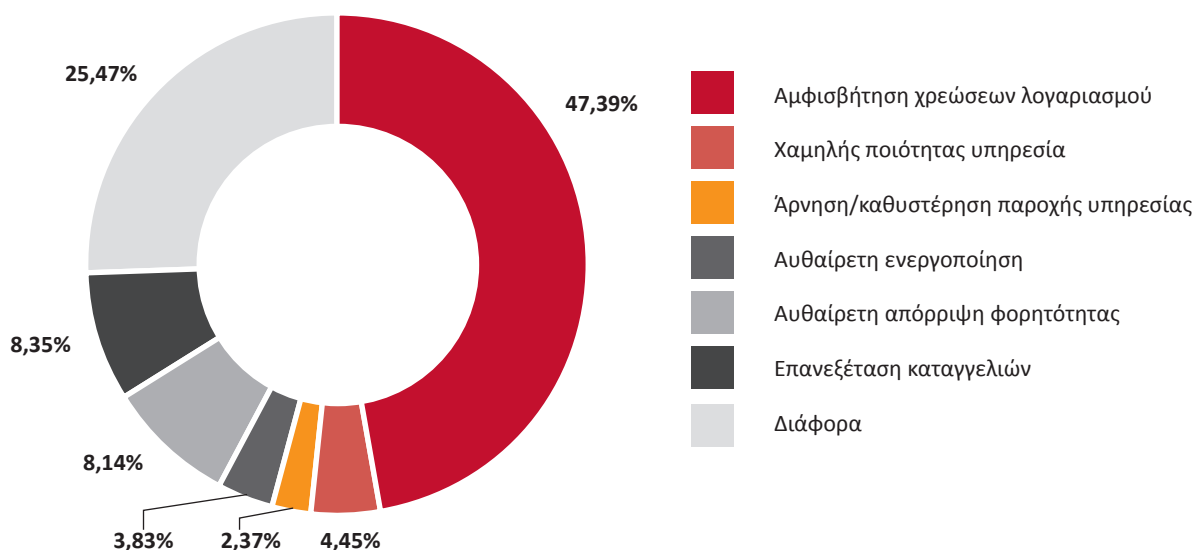
**Διάγραμμα 2.3: Κατανομή αιτημάτων/καταγγελιών για πολλαπλή σταθερή υπηρεσία (2015)**



Πηγή: ΕΕΤΤ

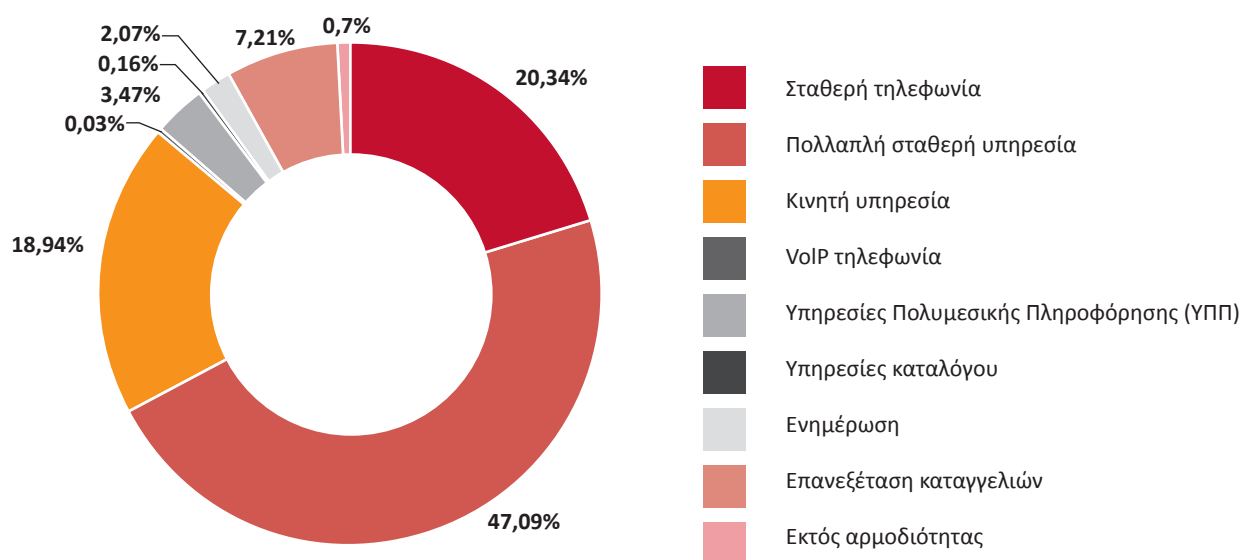


Διάγραμμα 2.4: Κατανομή αιτημάτων/καταγγελιών για κινητή υπηρεσία (2015)



Πηγή: ΕΕΤΤ

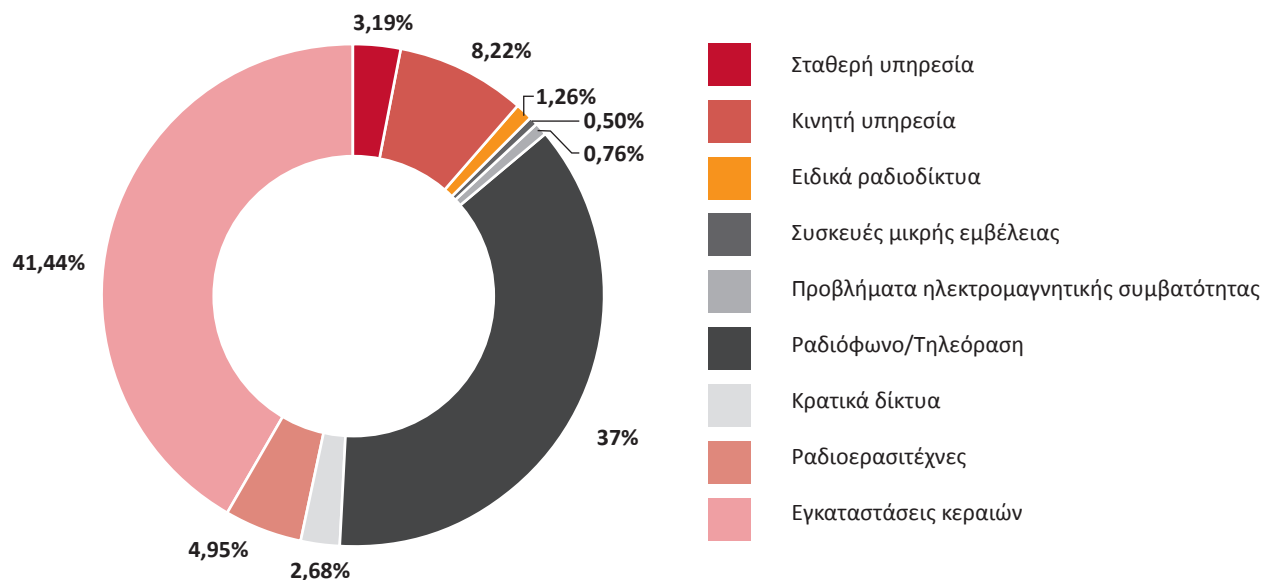
Διάγραμμα 2.5: Συνολική κατανομή αιτημάτων/καταγγελιών για σταθερές & κινητές υπηρεσίες (2015)



Πηγή: ΕΕΤΤ

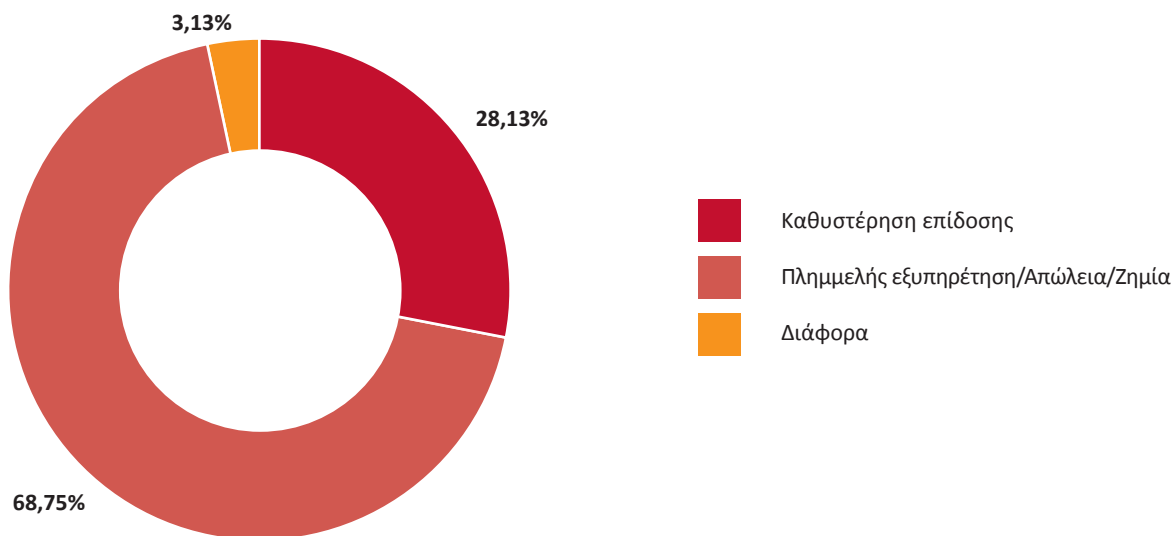
# Καταναλωτής

Διάγραμμα 2.6: Κατανομή αιτημάτων/καταγγελιών για φάσμα ραδιοσυχνότητων (2015)



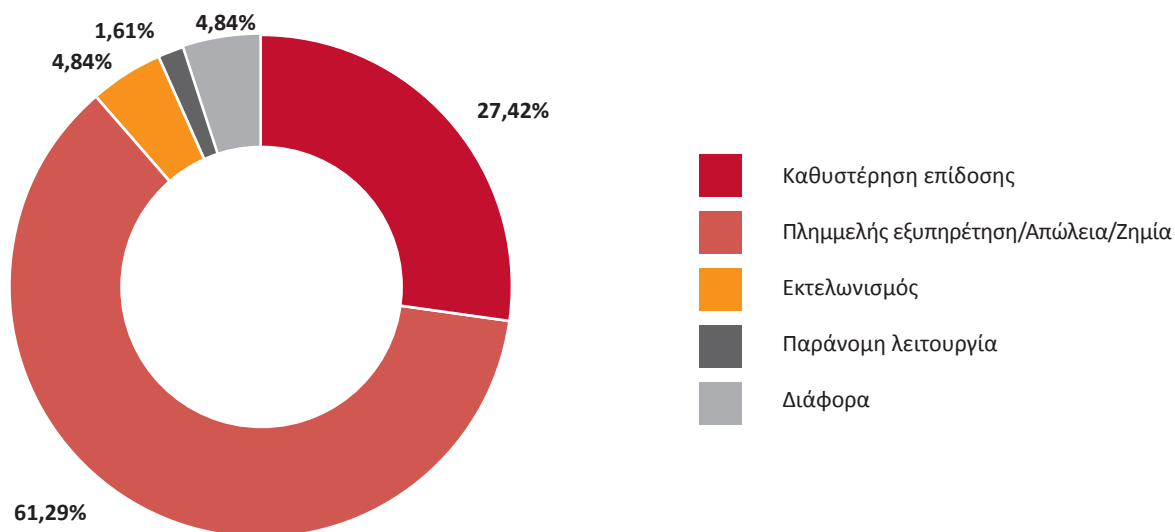
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.7: Κατανομή αιτημάτων/καταγγελιών για ΕΛΤΑ (2015)



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.8: Κατανομή αιτημάτων/καταγγελιών για ταχυμεταφορές (2015)



Πηγή: ΕΕΤΤ

## 2.2. Παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές

### Κυρώσεις σε εταιρίες κινητής τηλεφωνίας για αυθαίρετες απορρίψεις αιτήσεων φορητότητας (Μάρτιος 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. Ειδικότερα, διαπιστώθηκε η κατά παράβαση της νομοθεσίας διαχείριση αιτημάτων φορητότητας αριθμού, συνολικά κρινόμενη κατά τα έτη 2011, 2012 και 2013. Για την επιμέτρηση των προστίμων συνεκτιμήθηκε η έκταση της παράβασης ανά εταιρία, ο συνολικός αριθμός των θιγομένων συνδρομητών, η προκληθείσα οικονομική βλάβη στους καταναλωτές, τα αυξημένα έσοδα των εταιριών που

προέκυψαν από τις διαπιστωθείσες παραβάσεις και η ανάγκη αποτροπής παρόμοιων αθέμιτων πρακτικών στο μέλλον.

### Έκδοση συστάσεων

*Ενημέρωση προς συνδρομητές της On Telecoms (Ιούνιος 2015)*

Με στόχο τη διασφάλιση της συνεχούς παροχής υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε τους συνδρομητές της On Telecoms να υποβάλλουν άμεσα αίτημα μεταφοράς σύνδεσης σε άλλο πάροχο, δεδομένου του χρόνου που απαιτείται για τη διεκπεραίωση σχετικών αιτημάτων, καθότι στις 30 Ιουνίου 2015 επρόκειτο να διακοπούν οι υπηρεσίες τηλεφωνίας και Internet της εταιρίας που παρέχονταν μέσω τοπικού βρόχου.

*Προστασία καταναλωτών σε θέματα υπηρεσιών και χρεώσεων σε τηλεφωνία και Διαδίκτυο (Οκτώβριος 2015)*

Η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση συστάσεων προς τους καταναλωτές

σχετικά με την επιλογή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την αποφυγή ανεπιθύμητων χρεώσεων. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ συνέστησε στους καταναλωτές να:

- ενημερώνονται αναλυτικά για το κόστος, το περιεχόμενο και την ποιότητα των υπηρεσιών του οικονομικού προγράμματος που επιλέγουν,
- επιδεικνύουν προσοχή όταν χρησιμοποιούν το κινητό τους τηλέφωνο για να έχουν πρόσβαση στο Internet και ιδίως όταν κάνουν χρήση υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης (πολυμεσικές υπηρεσίες),
- επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή στη χρήση όλων των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας όταν βρίσκονται στο εξωτερικό ή σε παραμεθόριες περιοχές της ηπειρωτικής ή νησιωτικής Ελλάδας και
- γνωρίζουν ότι έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν από τον πάροχο την ενεργοποίηση υπηρεσιών ελέγχου χρεώσεων.

Υπεύθυνη χρήση Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) (Νοέμβριος 2015)

Η ΕΕΤΤ δημοσιοποίησε, μέσω συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων, συστάσεις και σημεία προσοχής κατά τη χρήση ΥΠΠ, την αποφυγή ανεπιθύμητων χρεώσεων και κλήσεων προς ΥΠΠ, τη λήψη/αποστολή σχετικών SMS, καθώς και για τις υποχρεώσεις των εταιριών.

### 2.3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές της ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές

Και το 2015, η ΕΕΤΤ συνέχισε να διαθέτει, μέσα από το διαδικτυακό της τόπο ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)), ηλεκτρονικές εφαρμογές – που η ίδια έχει αναπτύξει – οι οποίες απευθύνονται στους καταναλωτές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών ώστε να ενημερώνονται για ειδικά θέματα και να ελέγχουν οι ίδιοι την ποιότητα και το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών.

#### Ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr»

Το Σεπτέμβριο 2015, η ΕΕΤΤ παρουσίασε την ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr», που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την ΕΕΤΤ με στόχο την ενίσχυση της διαφάνειας σε θέματα αδειοδότησης κατασκευών κεραιών και την προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το «keraies.eett.gr», μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να αναζητούν κατασκευές κεραιών σε έναν Δήμο ή συγκεκριμένη διεύθυνση, καθώς και σε μια γεωγραφική περιοχή, μέσω χάρτη, και να ενημερώνονται για:

- τις κατασκευές κεραιών που έχουν αδειοδοτηθεί από την ΕΕΤΤ ή έχουν δηλωθεί στην ΕΕΤΤ,
- το περιεχόμενο της άδειας ή της δήλωσης όπου αναφέρονται και οι σχετικές εγκρίσεις συναρμόδιων φορέων,

- το νομοθετικό πλαίσιο και τη διαδικασία βάσει της οποίας αδειοδοτήθηκε,
- την εταιρία που είναι κάτοχος της κεραίας,
- γενικότερα θέματα κατασκευών κεραιών, όπως το νομοθετικό πλαίσιο, η διαδικασία αδειοδότησης και οι αρμόδιοι φορείς.

Οι πληροφορίες που παρέχονται στο «keraies.eett.gr» βασίζονται στα στοιχεία που τηρούνται στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών, μία ακόμα διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΕΤΤ μέσω της οποίας πραγματοποιείται η διαδικασία αδειοδότησης μίας στάσης (one-stop shop) για τις κατασκευές κεραιών. Τους πρώτους τέσσερις μήνες λειτουργίας του (από

Σεπτέμβριο έως Δεκέμβριο 2015), το «keraies.eett.gr» δέχθηκε 69.735 επισκέψεις από 53.512 μοναδικούς επισκέπτες.

#### Σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων «ΥΠΕΡΙΩΝ»

Το ΥΠΕΡΙΩΝ ([hyperiontest.gr](http://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). Μέσα στο 2015, το ΥΠΕΡΙΩΝ απέκτησε περισσότερους από 20.000 νέους χρήστες, ενώ περισσότεροι από 4.000 εγγράφηκαν στο σύστημα, μετρώντας την απόδοση και την πραγματική ταχύτητα της ADSL ή VDSL σύνδεσής τους.

Εικόνα 2.1: Ηλεκτρονικές εφαρμογές για τους καταναλωτές στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr)

The screenshot shows the EETT website interface with a navigation bar at the top containing links for 'ΕΕΤΤ', 'ΓΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ', 'ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΟΥΣ', and 'ΓΙΑ ΜΜΕ & ΑΝΑΛΥΤΕΣ'. Below the navigation bar is the EETT logo and a search bar. The main content area is titled 'Online Εφαρμογές για Καταναλωτές' and features a grid of service tiles:

- ΥΠΕΡΙΩΝ**: Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων. Includes a bullet point: 'Εσά, πόσο γρήγορα τρέχει στο internet; Κάνε μια μέτρηση τώρα'.
- keraies.eett.gr**: Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών. Includes a bullet point: 'Αναζητήστε την κατασκευή κεραίας που σας ενδιαφέρει'.
- foritotita.gr**: Φορητότητα Αριθμού. Includes bullet points: 'Βρείτε τον πάροχο ενός αριθμού' and 'Ενημερωθείτε αν η κλήση σε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο είναι εντός ή εκτός δικτύου του παρόχου σας ώστε να εκτιμήσετε τη χρέωση'.
- Γεωγραφικό Σύστημα Ταχυδρομείων**: Includes a bullet point: 'Βρείτε το πλησιέστερο σημείο ταχυδρομικής εξυπηρέτησης'.
- Έλεγχος αριθμών αυξημένης χρέωσης**: Includes a bullet point: 'Εισάγετε τον αριθμό αυξημένης χρέωσης για να δείτε σε ποιον πάροχο έχει εκχωρηθεί'.
- Γεωγραφικό Σύστημα Ευρυζωνικότητας**: Includes a bullet point: 'Δείτε πληροφορίες για τις ευρυζωνικές συνδέσεις σας'.
- Ηλεκτρονική Υποβολή Καταγγελίας για ηλεκτρονικές επικοινωνίες**: Includes a bullet point: 'Υποβάλετε ηλεκτρονικά την καταγγελία σας'.
- Ηλεκτρονική Υποβολή Καταγγελίας για ταχυδρομικές υπηρεσίες**: Includes a bullet point: 'Υποβάλετε ηλεκτρονικά την καταγγελία σας'.

Εικόνα 2.2: Ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr»



Αρχική σελίδα Ενημερωτική πύλη Αναζήτηση κεραιάς Νομοθετικό πλαίσιο Συχνές ερωτήσεις

Ενημερωτική πύλη

Νομοθετικό πλαίσιο

Συχνές ερωτήσεις

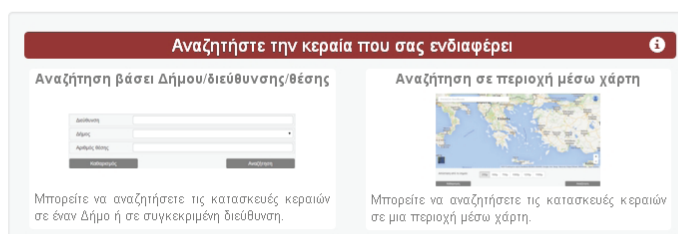
Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- Για μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας: [www.eeae.gr](http://www.eeae.gr)
- Για θέματα περιβαλλοντικής αδειοδότησης: [www.ypeka.gr](http://www.ypeka.gr)

Η Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών (keraies.eett.gr) είναι μια διαδικτυακή εφαρμογή που παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τις κατασκευές κεραιών που είναι αδειοδοτημένες ή έχουν δηλωθεί στην ΕΕΤΤ.

Στόχος είναι η ενίσχυση της διαφάνειας σε θέματα αδειοδότησης κατασκευών κεραιών και η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τους πολίτες.

Το keraies.eett.gr αναπτύχθηκε από την ΕΕΤΤ και λειτουργεί πιλοτικά.



Πηγή: ΕΕΤΤ

## Εφαρμογή «Φορητότητα αριθμού»

Πρόκειται για ειδική εφαρμογή του διαδικτυακού τύπου για τη φορητότητα αριθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας ([www.foritotita.gr/www.numberportability.gr](http://www.foritotita.gr/www.numberportability.gr)), που αναπτύχθηκε το 2014. Η εφαρμογή παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να αναζητούν τον πάροχο ηλεκτρονικών επικοινωνιών που εξυπηρετεί τη σύνδεση ενός τηλεφωνικού αριθμού. Με τον τρόπο αυτό, ο καταναλωτής ενημερώνεται εάν η κλήση που θα πραγματοποιήσει είναι εντός (on-net) ή εκτός (off-net) δικτύου του παρόχου του και δύναται να εκτιμήσει τη σχετική χρέωση ανάλογα με το οικονομικό πρόγραμμα που διαθέτει. Το 2015, το [foritotita.gr](http://foritotita.gr) δέχθηκε συνολικά 393.304 επισκέψεις. Ειδικότερα, η εφαρμογή «Βρείτε τον πάροχο ενός

αριθμού» δέχτηκε 313.913 επισκέψεις και εξυπηρέτησε 163.161 αναζητήσεις αριθμών.

## Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) για το ταχυδρομικό δίκτυο

Το Γεωγραφικό Σύστημα Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ στοχεύει στην άμεση και αξιόπιστη ενημέρωση των καταναλωτών για τα ταχυδρομικά καταστήματα. Το 2013, η ΕΕΤΤ παρουσίασε την ίδια εφαρμογή για «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα (smartphones) με λειτουργικό σύστημα iOS και Android. Και στις δύο εκδόσεις της εφαρμογής, προσφέρεται στο χρήστη η δυνατότητα πλοήγησης στο χάρτη και αναζήτησης του πλησιέστερου ταχυδρομικού σημείου (καταστήματα και πρακτορεία ΕΛΤΑ, καταστήματα ταχυμεταφορών, γραμματοθυρίδες, γραμματοκιβώτια και γραμματοκιβώτια Business Express

Post, περιοχές εξαίρεσης). Για κάθε σημείο ενδιαφέροντος, παρέχονται όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες και επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα απεικόνισης της βέλτιστης διαδρομής από το σημείο θέσης του χρήστη προς το σημείο της επιλογής του. Το 2015, η ΕΕΤΤ ανέπτυξε και διαθέτει πλέον και στην αγγλική γλώσσα, βελτιωμένη έκδοση για το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) για το ταχυδρομικό δίκτυο, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των τουριστών που επισκέπτονται την Ελλάδα. Συνολικά, το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) για το ταχυδρομικό δίκτυο δέχθηκε 2.673 επισκέψεις εντός του 2015.

## Εφαρμογή «Έλεγχος αριθμών αυξημένης χρέωσης»

Η εφαρμογή «Έλεγχος αριθμών αυξημένης χρέωσης» λειτουργεί από

το 2011 και αποτελεί ένα απλό και εύχρηστο εργαλείο αναζήτησης των εταιριών στις οποίες έχουν εκχωρηθεί αριθμοί αυξημένης χρέωσης για την παροχή ΥΠΠ (ψηφοφορίες, διαγωνισμοί, αγορά ringtones, logos, videos και παιχνιδιών, τεχνική υποστήριξη, αστρολογία, υπηρεσίες ενηλίκων κ.λπ). Η εφαρμογή εξυπηρετεί τους καταναλωτές/χρήστες ΥΠΠ προκειμένου να βρίσκουν εύκολα, γρήγορα και έγκυρα τα στοιχεία της εταιρίας στην οποία έχει εκχωρηθεί ένας σύντομος κωδικός ή ένας δεκαψήφιος αριθμός αυξημένης χρέωσης. Το 2015 εξυπηρέτησε 3.584 αναζητήσεις αριθμών.

## Γεωγραφικό Σύστημα Ευρυζωνικότητας (GIS)

Το Γεωγραφικό Σύστημα Ευρυζωνικότητας της ΕΕΤΤ συνδυάζει πληροφορίες για τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών με γεωγραφικά δεδομένα και τις απεικονίζει σε γεωγραφικό υπόβαθρο. Η εφαρμογή προσφέρει στο χρήστη τη δυνατότητα εντοπισμού των περιοχών στις οποίες παρέχεται ευρυζωνική κάλυψη από σταθερό δίκτυο, καθώς και των επιπέδων ευρυζωνικής κάλυψης. Επίσης, παρέχει πληροφορίες για τα τηλεπικοινωνιακά κέντρα με ευρυζωνική πρόσβαση και χρωματικές ζώνες ταχυτήτων διαδικτυακής πρόσβασης γύρω από αυτά, βάσει μοντέλου εκτίμησης απόστασης και ποιότητας. Συνολικά, το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) δέχθηκε 12.761 επισκέψεις εντός του 2015.

## Ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας για ηλεκτρονικές επικοινωνίες & ταχυδρομικές υπηρεσίες

Πρόκειται για δύο εφαρμογές μέσω των οποίων οι καταναλωτές υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ ερωτήματα/αιτήματα/καταγγελίες αναφορικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, αφού πρώτα έχουν απευθυνθεί στον πάροχό τους. Μέσω της εφαρμογής, ο καταναλωτής αποστέλλει στην ΕΕΤΤ τα πλήρη στοιχεία και την ηλεκτρονική του δι-

εύθυνση (e-mail), το μοναδικό αριθμό αναφοράς που ο πάροχος έχει αποδώσει στο ερώτημα/αίτημα/καταγγελία του και κάθε άλλη έγγραφη επικοινωνία με τον πάροχο. Οι εφαρμογές λειτουργούν στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Το 2015, μέσω των εφαρμογών, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 4.942 αιτήματα/καταγγελίες σε θέματα τηλεπικοινωνιών και 88 αιτήματα/καταγγελίες σε θέματα ταχυδρομικών υπηρεσιών.

## Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών & ταχυδρομικών προϊόντων «Pricescop»

Το Pricescop είναι μία ηλεκτρονική εφαρμογή που επιτρέπει στους καταναλωτές να συγκρίνουν, με εύχρηστο και αξιόπιστο τρόπο, τα προϊόντα σε σταθερή τηλεφωνία, κινητή και Internet, καθώς και τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών που διατίθενται στην ελληνική αγορά.

Η εφαρμογή διαθέτει δύο βασικές λειτουργίες, την αναζήτηση προϊόντων βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων και τη σύγκριση λιανικών τιμών. Περιλαμβάνει περίπου 900 τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και 80 προϊόντα ταχυμεταφορών και θα είναι διαθέσιμο στο κοινό εντός του 2016.

## Καταγραφή δυνατότητας λήψης σήματος ψηφιακής τηλεόρασης

Το 2015, η ΕΕΤΤ προέβη σε καταγραφή της δυνατότητας λήψης και αποδιαμόρφωσης του διαθέσιμου σήματος ψηφιακής τηλεόρασης (DIGEA – εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας, EPT από DIGEA, EPT) σε κάθε νομό της επικράτειας και δημοσίευσε τα αποτελέσματα σε σχετική εφαρμογή του διαδικτυακού τόπου της. Η διαδικασία αυτή περιγράφεται ως «reception possible» στην ITU-R Recommendation SM.1875-2 (08/2014). Σύμφωνα με τα παραπάνω, η λήψη και αποδιαμόρφωση σήματος DVB-T θεωρείται ως δυνατή σε μια συγκεκριμένη θέση όταν ένας τυπικός δέκτης μπορεί να διορθώσει (σχεδόν) όλα τα εμφανιζό-

μενα σφάλματα στο 99% του χρόνου και να παραγάγει έτσι αποδιαμορφωμένη εικόνα. Το BER μετά τον Viterbi decoder θα πρέπει να είναι μικρότερο από  $2 \times 10^{-4}$ .

Τα αποτελέσματα κάθε καταγραφής ανταποκρίνονται στις συνθήκες διάδοσης και λειτουργίας του δικτύου, τη χρονική περίοδο της κάθε καταγραφής και στη θέση καταγραφής. Οι μετρήσεις πραγματοποιήθηκαν στο επίπεδο του εδάφους και επομένως η στάθμη λήψης και η δυνατότητα αποδιαμόρφωσης είναι υποδεέστερη αυτής που αντιστοιχεί σε μέτρηση στη κορυφή κτιρίων από εγκατάσταση κεραίας (fixed reception). Οι μετρήσεις έγιναν σε πλήθος οικισμών (περισσότερα από 3.700 σημεία καταγραφής) που αντιστοιχούν σε δείγμα 97,05% του πληθυσμού της επικράτειας. Η πληθυσμιακή κάλυψη με δυνατότητα λήψης και αποδιαμόρφωσης των διαύλων με περιεχόμενο εθνικής εμβέλειας του παρόχου DIGEA, κυμαίνεται σε ποσοστό 95,68% έως 96,29% του πληθυσμού που ελέγχθηκε.

Η ΕΕΤΤ συνεχίζει τις μετρήσεις, τα στοιχεία των οποίων θα δημοσιεύονται, προκειμένου να επιτευχθεί μία όσο το δυνατό πληρέστερη απεικόνιση της πραγματικής δυνατότητας λήψης ψηφιακής τηλεόρασης στη χώρα. Το 2015 η εφαρμογή είχε 1.021 επισκέψεις.

## 2.4. Ενημερωτικές δράσεις

### 2.4.1. Εκδόσεις

#### Οδηγός καταναλωτή για τηλεφωνία και Διαδίκτυο

Το 2015, η ΕΕΤΤ προετοίμασε τον «Οδηγό καταναλωτή για τηλεφωνία και Διαδίκτυο» που περιλαμβάνει απαντήσεις στις 100 πιο συχνές ερωτήσεις καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως χρήστες υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εταιριών, τα βήμα-

τα για την επίλυση προβλημάτων, το ρόλο της EETT στην αγορά, καθώς και αρμοδιότητες άλλων φορέων σε θέματα καταναλωτή.

*Σημείωση: Ο «Οδηγός καταναλωτή για τηλεφωνία και Διαδίκτυο» της EETT εκδόθηκε ηλεκτρονικά στις 15 Μαρτίου 2016, Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή, και είναι διαθέσιμος στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr).*

### **Περιοδικό «Επικοινωνίες Εν Τάχει»**

Η EETT συνέχισε την έκδοση του ενημερωτικού περιοδικού «Επικοινωνίες Εν Τάχει», το οποίο περιλαμβάνει αρθρογραφία για τις πρωτοβουλίες και δράσεις της EETT 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 «News|EETTer»**

Με στόχο την τακτικότερη επικοινωνία και ενημέρωση της Πολιτείας, της αγοράς και των ΜΜΕ, η EETT συνέχισε, και το 2015, την έκδοση του ηλεκτρονικού ενημερωτικού δελτίου με τον τίτλο «News|EETTer». Το ενημερωτικό δελτίο περιλαμβάνει σύντομες ειδήσεις και ανακοινώσεις που αφορούν πρωτοβουλίες, δημόσιες διαβουλεύσεις, αποφάσεις και λοιπές εξελίξεις από την τρέχουσα επικαιρότητα της EETT και αποστέλλεται ηλεκτρονικά και σε δεκαπενθήμερη βάση σε περισσότερους από 3.500 αποδέκτες.

### **Ετήσια επισκόπηση αγορών**

Η EETT εκδίδει την ετήσια «Επισκόπηση Αγορών» που παρουσιάζει την πορεία των εποπτευόμενων αγορών μέσα από την παράθεση δεδομένων, αναλυτικών πινάκων και συγκριτικών στοιχείων με τις αντίστοιχες αγορές των λοιπών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται, συγκεντρώνονται από την EETT, βάσει ερωτηματολογίων, δημοσιευμένων εκθέσεων και ισολο-

γισμών, 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 EETT, 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 EETT είναι διαθέσιμες στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr).*

### **2.4.2. Εκδηλώσεις και Παρουσιάσεις**

#### **Ημερίδα της EETT για τις διαδικασίες αδειοδότησης κατασκευών κεραιών μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)**

Στις 4 Δεκεμβρίου 2015, η EETT διοργάνωσε ημερίδα με θέμα «Διαδικασίες αδειοδότησης κατασκευών κεραιών μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)». Στην ημερίδα παρουσιάστηκε το νομικό πλαίσιο, η δομή και οι διαδικασίες του ΣΗΛΥΑ σε μία συνολική επισκόπηση του πλαισίου αδειοδότησης κατασκευών κεραιών. Ακολούθησε η αποτίμηση των τριών χρόνων λειτουργίας του ΣΗΛΥΑ, σε μία συζήτηση στην οποία συμμετείχαν στελέχη των πολεοδομικών αρχών και των υπηρεσιών των περιφερειακών διοικήσεων κυρίως της Αττικής και των όμορων νομών. Στόχος της EETT ήταν η ενημέρωση των συναρμόδιων φορέων σε θέματα αδειοδότησης κατασκευών κεραιών, καθώς και η ενίσχυση της συμμετοχής τους στο ΣΗΛΥΑ.

### **Παρουσίαση για δείκτες ποιότητας υπηρεσιών στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες στο πλαίσιο κλαδικού συνεδρίου**

Η EETT παρουσίασε, στις 26 Νοεμβρίου 2015, στο 17<sup>ο</sup> συνέδριο «Infocom World 2015» που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα, το ρυθμιστικό πλαίσιο για την ποιότητα υπηρεσίας και εμπειρίας του χρήστη, καθώς και το έργο «Σύστημα μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών», το οποίο υλοποιήθηκε από την Αρχή στο πλαίσιο του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013». Ειδικότερα, η EETT παρουσίασε διαδραστικό σύστημα απεικόνισης και αξιολόγησης μετρήσεων για τα ποιοτικά χαρακτηριστικά σταθερών και κινητών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ανά την επικράτεια, όπως είναι το εύρος της κάλυψης ή η ταχύτητα.

### **Παρουσίαση για την κινητή ευρυζωνικότητα στο πλαίσιο κλαδικού συνεδρίου**

Η EETT παρουσίασε στοιχεία για την αγορά της κινητής ευρυζωνικότητας, τους φασματικούς πόρους που απαιτούνται για την ανάπτυξή της και τις διαγωνιστικές διαδικασίες που έχει υλοποιήσει η Αρχή, καθώς και τις εφαρμογές που διαθέτει για τους καταναλωτές και τους παρόχους, στο πλαίσιο του συνεδρίου «Mobility Everywhere: The Touch 'n' Go era», που πραγματοποιήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου 2015 στην Αθήνα.

# 3. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

## 3.1. Εξελίξεις σε διεθνές, ευρωπαϊκό και ελληνικό περιβάλλον

### Στον κόσμο

Η δεκαετία 2005-2015 χαρακτηρίζεται από σημαντική αύξηση στην πρόσβαση και χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με ιδιαίτερη έμφαση στις κινητές επικοινωνίες και την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ενώ οι παραδοσιακές υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζουν τάσεις κορεσμού. Αντίθετα, η αύξηση στη χρήση του Διαδικτύου είναι ιδιαίτερα έντονη τα τελευταία χρόνια, με κύριο όχημα τις υπηρεσίες μέσω κοινωνικής δικτύωσης (social media). Ωστόσο, το ψηφιακό χάσμα παραμένει μεγάλο και συνεχώς διευρύνεται, ιδιαίτερα μεταξύ ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών, καθώς και μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών. Οι τάσεις αυτές συνεχίστηκαν σε μεγάλο βαθμό και το 2015, όπως αποτυπώνεται και στην έκθεση της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union-ITU)<sup>11</sup>, τα σημαντικότερα ευρήματα της οποίας μπορούν να συνοψισθούν ως εξής:

- Η διείσδυση της σταθερής τηλεφωνίας παρουσιάζει συρρίκνωση που στα τέλη του 2015 εκτιμάται σε 14,5% (έναντι 15,2% στα τέλη 2014).
- Η κινητή τηλεφωνία αντίθετα, συνεχίζει να αναπτύσσεται αν και με διαρκώς μειούμενο ρυθμό ανάπτυξης. Το 2015, η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας στον παγκόσμιο πληθυσμό έφτασε το 96,8%, έναντι 96,1% το 2014.
- Το ποσοστό των νοικοκυριών που διαθέτει πρόσβαση στο Διαδίκτυο έφτασε το 46,4% το 2015, έναντι 43,9% το 2014. Στην Ευρώπη το ποσοστό αυτό διαμορφώνεται σε 82,1%.
- Η κινητή ευρυζωνική πρόσβαση παραμένει ιδιαίτερα σημαντική. Η κάλυψη δικτύων 3G στον πληθυσμό ανήλθε το 2015 σε 69%, έναντι 45% το 2011, παρουσιάζοντας ωστόσο έντονες διακυμάνσεις (89% στις αστικές περιοχές έναντι 29% στις αγροτικές). Η Groupe Spéciale Mobile Association (GSMA) εκτιμά ότι το 2020, η παγκόσμια πληθυσμιακή κάλυψη θα ανέρχεται σε 80% για δίκτυα 3G και σε 60% για δίκτυα 4G<sup>12</sup>.

### Στην Ευρώπη

Σύμφωνα με το European Information Technology Observatory (EITO)<sup>13</sup>, οι τεχνολογίες της «Τρίτης Πλατφόρμας» («Third Platform»), δηλαδή 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, εξακολουθούν να κυριαρχούν στην αγορά ψηφιακής τεχνολογίας και να καθορίζουν τις νέες τεχνολογικές προοπτικές. Παράλληλα, μία σειρά από νέες, αλληλένδετες τεχνολογίες επηρεάζουν ολοένα και περισσότερο την αγορά με χαρακτηριστικά παραδείγματα το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things), τη ρομποτική, τις τρισδιάστατες εκτυπώσεις και τις φορετές συσκευές (wearable devices).

Η έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αγορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ευρώπη το 2015<sup>14</sup> αποτυπώνει μία σειρά συμπερασμάτων για την πορεία της ευρωπαϊκής αγοράς:

- Η αγορά παρουσιάζει τάσεις συρρί-

11. ITU (2015), Measuring the Information Society Report 2015, Geneva: International Telecommunication Union.

12. GSMA (2015), The Mobile Economy 2015, GSMA.

13. EITO (2015), Key Technology Trends in Europe 2015/16, European Information Technology Observatory.

14. Commission Staff Working Document - Implementation of the EU regulatory framework for electronic communications 2015 (19-06-2015).



κνωσης με τον κύκλο εργασιών να ανέρχεται σε 230 δις. ευρώ το 2014, έναντι 246 δις. ευρώ το 2010. Τη μεγαλύτερη πτώση παρουσίασαν η σταθερή και η κινητή τηλεφωνία (20,5% και 23,7% αντίστοιχα). Αντίθετα, σημαντική αύξηση παρουσίασαν οι υπηρεσίες δεδομένων κινητής (36%) που έφτασαν να αντιστοιχούν στο 25% της αγοράς.

- Οι επενδύσεις (Capital Expenditure-CAPEX) ανήλθαν το 2013 σε 32 δις. ευρώ και παρουσιάζουν σχετική σταθερότητα. Το 68% αυτών αφορούν επενδύσεις σε δίκτυα πρόσβασης επόμενης γενιάς (Next Generation Access Networks-NGA).

- Το 97% του ευρωπαϊκού πληθυσμού καλύπτεται από δίκτυα που παρέχουν δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ενώ το 68% από NGA, τα οποία επιτρέπουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο με ταχύτητες (download) άνω των 30Mbps.

- Η πληθυσμιακή κάλυψη μέσω κινητών δικτύων με δυνατότητα ευρυζωνικής πρόσβασης (High Speed Packet Access-HSPA) έφθασε το 97%, ενώ η πληθυσμιακή κάλυψη μέσω κινητών δικτύων NGA (Long-Term Evolution-LTE) το 79%. Η πληθυσμιακή διείσδυση ευρυζωνικών συνδέσεων μέσω κινητών δικτύων ανέρχεται σε 72%.

- Οι δεσμοποιημένες υπηρεσίες (bundled services) κερδίζουν συνεχώς έδαφος (με πιο δημοφιλή εξ αυτών το συνδυασμό σταθερής τηλεφωνίας και πρόσβασης στο Διαδίκτυο) με τη διείσυσή τους στον πληθυσμό να ανέρχεται πλέον σε 41% (Ιούλιος 2014).

- Οι υπηρεσίες cloud αναπτύσσονται ταχέως και ήδη το 21% των κατοίκων της ΕΕ τις χρησιμοποιεί για φύλαξη αρχείων, ενώ το 15% για διανομή αρχείων.

Η εξέλιξη των σημαντικότερων δεικτών σχετικά με την πορεία της ευρυζωνικής αγοράς στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.1.

**Πίνακας 3.1: Βασικά μεγέθη ευρωπαϊκής ευρυζωνικής αγοράς (σε νοικοκυριά)**

	2011	2012	2013	2014
Κάλυψη ευρυζωνικών δικτύων	95%	97%	97%	97%
Κάλυψη δικτύων NGA	48%	54%	62%	68%
Σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις (% νοικοκυριών)	62%	67%	69%	70%
Ευρυζωνικές συνδέσεις με ταχύτητες >30 Mbps	9%	15%	21%	26%
Ευρυζωνικές συνδέσεις με ταχύτητες >100 Mbps	2%	3%	5%	9%
Κάλυψη δικτύων HSPA	95%	96%	97%	97%
Κάλυψη δικτύων LTE	8%	27%	59%	79%
Διείσδυση κινητής ευρυζωνικότητας	47%	54%	64%	72%

# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Έντονη κινητικότητα υπήρξε στον τομέα των συγχωνεύσεων και εξαγορών, ιδίως στο Ηνωμένο Βασίλειο, με τις British Telecom και Deutsche Telecom να συμφωνούν στην εξαγορά της κοινοπραξίας «ΕΕ» (πρώην Everything Everywhere) από την τελευταία, η οποία πλέον θα κατέχει το 12% της πρώτης, καθώς και την εξαγορά της O2, την οποία κατείχε η Telefonica, από την κινεζική Hutchison Whampoa έναντι 10,25 δισ. λιρών, δημιουργώντας τη μεγαλύτερη εταιρία κινητής τηλεφωνίας στη χώρα. Επίσης, σημαντική εξέλιξη ήταν η εξαγορά της Alcatel-Lucent από τη Nokia έναντι 15,6 δισ. ευρώ, η οποία κατέστησε τη Nokia Corporation δεύτερο μεγαλύτερο παίκτη στην παγκόσμια αγορά δικτυακού εξοπλισμού, με μερίδιο κοντά στο 35%, πίσω από την Ericsson (40%) και μπροστά από τη Huawei (20%).

Παράλληλα, το 2015 χαρακτηρίζεται από κρίσιμες εξελίξεις στο νομοθετικό πλαίσιο. Σημειώνεται ότι έχει ήδη ολοκληρωθεί η διαπραγμάτευση και η υιοθέτηση του Κανονισμού<sup>15</sup> για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό Διαδίκτυο και την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της ΕΕ, με στόχο:

- τη διασφάλιση της ισότιμης και μη διακριτικής διαχείρισης της κίνησης (network neutrality) κατά την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο και των σχετικών δικαιωμάτων των τελικών χρηστών,
- τη διασφάλιση της συνεχούς λειτουργίας του διαδικτυακού οικοσυστήματος ως κινητήριας δύναμης της καινοτομίας και
- την εξάλειψη των διαφορών μεταξύ χρεώσεων περιαγωγής και εγχώριων

χρεώσεων έως τις 15 Ιουνίου 2017.

Παράλληλα, υιοθετήθηκε η Στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά της Ευρώπης<sup>16</sup>, σύμφωνα με την οποία τα άτομα και οι επιχειρήσεις θα μπορούν, ανεξαρτήτως της εθνικότητάς τους ή του τόπου κατοικίας τους, να έχουν αδιάλειπτη πρόσβαση και να ασκούν διαδικτυακές δραστηριότητες σε συνθήκες θεμιτού ανταγωνισμού και με υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Επιπλέον, εκτιμάται ότι η επίτευξη της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς θα επιτρέψει στην Ευρώπη να διατηρήσει τη θέση της ως παγκόσμιο ηγέτη στην ψηφιακή οικονομία, καθώς θα βοηθήσει τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις να αναπτύξουν τις δραστηριότητές τους σε παγκόσμιο επίπεδο. Η στρατηγική περιλαμβάνει 16 επιμέρους πρωτοβουλίες και οικοδομείται στους ακόλουθους τρεις πυλώνες:

- *Βελτίωση της πρόσβασης για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις στα διαδικτυακά αγαθά και τις υπηρεσίες σε όλη την Ευρώπη.* Για το σκοπό αυτό απαιτείται να καταργηθούν σύντομα οι βασικές διαφορές μεταξύ του εντός και του εκτός διαδικτυακού περιβάλλοντος, ώστε να εξαλειφθούν τα εμπόδια στις διασυνοριακές διαδικτυακές δραστηριότητες.
- *Δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για την ανάπτυξη των ψηφιακών δικτύων και υπηρεσιών.* Σε αυτό το πλαίσιο, απαιτούνται υποδομές και υπηρεσίες περιεχομένου υψηλής ταχύτητας, ασφαλείς και αξιόπιστες, οι οποίες να υποστηρίζονται από κατάλληλο σύνολο κανονιστικών όρων που θα ευνοεί την καινοτομία, τις επενδύσεις, τον θεμιτό ανταγωνισμό

και θα προσφέρει ισότιμους όρους ανταγωνισμού.

- *Μεγιστοποίηση του δυναμικού ανάπτυξης της ευρωπαϊκής ψηφιακής οικονομίας.* Για το σκοπό αυτό, απαιτούνται επενδύσεις σε υποδομές και ΤΠΕ, όπως η νεφοϋπολογιστική (cloud computing) και τα μαζικά δεδομένα (big data), καθώς και στην έρευνα και καινοτομία, με στόχο την τόνωση της βιομηχανικής ανταγωνιστικότητας, τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δεξιοτήτων και την αποφυγή των αποκλεισμών.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά της Ευρώπης, έχουν ήδη ολοκληρωθεί μέσα στο 2015, 12 διεθνείς, δημόσιες διαβουλεύσεις. Οι διαβουλεύσεις αυτές, μεταξύ άλλων, είχαν ως αντικείμενο:

- την αξιολόγηση του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- τη διερεύνηση των αναγκών για ταχύτητες και ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο πέρα από το 2020,
- την αξιολόγηση της Οδηγίας για δορυφορικές υπηρεσίες και καλωδιακή τηλεόραση (Satellite and Cable Directive) και
- την αναθεώρηση της Οδηγίας για τα οπτικοακουστικά μέσα (Audiovisual Media Services Directive).

## Στην Ελλάδα

Για την ελληνική αγορά οι ακόλουθοι δείκτες παρουσιάζονται στην έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αγορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ευρώπη το 2015<sup>17</sup>:

15. Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Νοεμβρίου 2015, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R2120&from=EL>

16. Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών αναφορικά με τη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης, COM (2015) 192, 06-05-2015, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52015DC0192&from=EL>

17. Commission Staff Working Document - Implementation of the EU regulatory framework for electronic communications 2015 (19-06-2015).

- Η ευρυζωνική κάλυψη το 2014 αγγίζει το σύνολο του πληθυσμού (99%), υπερβαίνοντας ελαφρά τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (97%). Αντίθετα, η κάλυψη σε δίκτυα NGA βρίσκεται μόλις στο 34% και υστερεί σημαντικά της ευρωπαϊκής (68%) παρά τη σημαντική αύξηση που παρουσίασε σε σχέση με το 2013 (27%).
- Η ευρυζωνική διείσδυση μέσω σταθερών δικτύων φτάνει στο 63% και υστερεί του ευρωπαϊκού μέσου (70%) με τη διαφορά αυτή ωστόσο να μειώνεται σταθερά (54% έναντι 69% το 2013).
- Αντίθετα, η διείσδυση ευρυζωνικών υπηρεσιών σε πολύ υψηλές ταχύτητες παραμένει σε εμβρυακό επίπεδο. Το 2014 μόλις το 3% των ευρυζωνικών συνδέσεων ήταν σε ταχύτητες >30Mbps (2% το 2013), ενώ σταθερά μηδενικό παραμένει το ποσοστό των ευρυζωνικών συνδέσεων σε ταχύτητες >100Mbps. Η υστέρηση σε σχέση με την ΕΕ είναι σημαντική (26% για συνδέσεις >20Mbps και 9% για συνδέσεις >100Mbps) και μάλιστα βαίνει σταθερά αυξανόμενη.
- Στην κινητή ευρυζωνικότητα, η κάλυψη σε ευρυζωνικά δίκτυα ανέρχεται στο 99% και υπερβαίνει τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (97%), σε αντίθεση με την κάλυψη σε ευρυζωνικά δίκτυα κινητής νέας γενιάς (LTE), η οποία ανέρχεται σε 70% και υπολείπεται του ευρωπαϊκού μέσου όρου (79%) (τα αντίστοιχα ποσοστά το 2013 ήταν 55% και 59%).
- Παρόμοια είναι η τάση και για τη διείσδυση της κινητής ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό, η οποία ανέρχεται σε 41%, υπολειπόμενη σημαντικά του ευρωπαϊκού μέσου

όρου (72%), με τη διαφορά να βαίνει και σε αυτήν την περίπτωση αυξανόμενη (τα αντίστοιχα ποσοστά το 2013 ήταν 37% και 41%).

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

### 3.2.1. Ανάλυση αγορών βάσει του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου

Σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες και τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ είναι υπεύθυνη για τον ορισμό και την ανάλυση των σχετικών αγορών στην ελληνική επικράτεια, καθώς και για την επιβολή των απαραίτητων, κατά περίπτωση, ρυθμιστικών υποχρεώσεων όταν διαπιστώσει ότι μια αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε εθνική δημόσια διαβούλευση<sup>18</sup> σχετικά με τις αγορές:

- λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση μέσω γραμμών πρόσβασης PSTN, ISDN BRA και managed VoIP για οικιακούς και μη οικιακούς χρήστες στην Ελλάδα (3<sup>ος</sup> κύκλος ανάλυσης αγορών),
- λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση μέσω γραμμών πρόσβασης ISDN PRA στην Ελλάδα (3<sup>ος</sup> κύκλος ανάλυσης αγορών),
- χονδρικής παροχής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (4<sup>ος</sup> κύκλος ανάλυσης),
- χονδρικής παροχής κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης (4<sup>ος</sup> κύκλος ανάλυσης).

Κατά τη διαδικασία ανάλυσης των αγορών, η ΕΕΤΤ έλαβε ιδιαίτερα υπόψη της τη νέα Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις σχετικές αγορές προϊόντων<sup>19</sup>, καθώς και τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανάλυση της αγοράς και την εκτίμηση Σημαντικής Ισχύος στην Αγορά (ΣΙΑ)<sup>20</sup>.

Η νέα Σύσταση της ΕΕ περιορίζει σε τέσσερις τον αριθμό των αγορών που δέχονται εκ των προτέρων (ex-ante) ρύθμιση, ενώ διαφοροποιεί παράλληλα και τη μεθοδολογία της ανάλυσης τους. Σύμφωνα με τον νέο τρόπο ανάλυσης, η ΕΕΤΤ ακολούθησε τα εξής βήματα:

1. Όρισε τις λιανικές αγορές πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, οι οποίες, σύμφωνα με το αρχικό συμπέρασμα της ΕΕΤΤ, αφορούν αφενός την πρόσβαση τύπου PSTN, ISDN BRA και VoIP και αφετέρου την πρόσβαση τύπου ISDN PRA. Ακολούθως, διεξήγαγε ανάλυση των εν λόγω αγορών, θεωρώντας ότι δεν υπάρχει εκ των προτέρων ρύθμισή τους ή των σχετικών αγορών χονδρικής και κατέληξε στο αρχικό συμπέρασμα ότι, χωρίς τη σχετική ρύθμισή τους, δεν θα μπορούσε να αναπτυχθεί αποτελεσματικός ανταγωνισμός στις συγκεκριμένες λιανικές αγορές.
2. Ακολούθησε την ίδια διαδικασία και κατέληξε στο ίδιο συμπέρασμα αναφορικά με τη λιανική αγορά ευρυζωνικής πρόσβασης.
3. Όρισε τη χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης (αγορά 3<sup>α</sup>), η οποία περιλαμβάνει το δίκτυο πρόσβασης χαλκού και οπτικών ινών για την παροχή ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών. Αναλύοντας την εν λόγω αγορά, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο αρχικό

18. Απόφαση ΕΕΤΤ 765/15/22-06-2015.

19. Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «σχετικά με σημαντικές 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 L295/79, (2014/710/ΕΕ), 09-10-2014).

20. 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/C165/03).

# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

συμπέρασμα ότι η αγορά δεν είναι ανταγωνιστική και ότι ο ΟΤΕ θα πρέπει να οριστεί ως πάροχος με ΣΙΑ. Κατά συνέπεια, επέβαλε κατάλληλες ρυθμιστικές υποχρεώσεις, οι οποίες περιλαμβάνουν υποχρεώσεις:

- I. πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, σύμφωνα με τις οποίες, ο ΟΤΕ οφείλει, μεταξύ άλλων, να παρέχει πρόσβαση στους τοπικούς βρόχους και υποβρόχους, πρόσβαση στα εικονικά προϊόντα Virtual Partial Unbundled (VPU) και VPU light, πρόσβαση σε αγωγούς, σωληνώσεις και σκοτεινή ίνα, υπηρεσίες συνεγκατάστασης, κ.ά. Ειδικά για την πρόσβαση στους τοπικούς υποβρόχους, η πρόταση της ΕΕΤΤ περιλαμβάνει περιορισμούς στη διάθεσή τους στις περιοχές που θα αναπτυχθεί η τεχνολογία vectoring, λόγω ασυμβατότητας των δύο προϊόντων.
- II. αμεροληψίας, οι οποίες περιλαμβάνουν τη νέα ρυθμιστική υποχρέωση στον ΟΤΕ να μην προβαίνει σε συμπίεση περιθωρίου κατά την παροχή των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη συγκεκριμένη αγορά. Η ΕΕΤΤ πρότεινε επίσης, να εφαρμοστεί η αρχή ισοδυναμίας εκρών παράλληλα με την υποχρέωση δημοσίευσης συγκεκριμένων δεικτών απόδοσης, καθώς και η δοκιμή τεχνικής αναπαραγωγιμότητας.
- III. διαφάνειας, οι οποίες περιλαμβάνουν την υποχρέωση δημοσίευσης προσφοράς αναφοράς και συγκεκριμένες υποχρεώσεις πρότερης ειδοποίησης της ΕΕΤΤ και των παρόχων σε περίπτωση σημαντικών αλλαγών στο δίκτυο πρόσβασης του ΟΤΕ.
- IV. λογιστικού διαχωρισμού.
- V. ελέγχου τιμών και κοστολόγησης, σύμφωνα με την οποία δια-

τηρείται η υποχρέωση κοστοστρέφειας, με την ΕΕΤΤ να ζητά τη γνώμη της αγοράς αναφορικά με το μοντέλο που θα χρησιμοποιηθεί για την εξαγωγή των τιμών.

4. Δεδομένου ότι η ρύθμιση της αγοράς 3<sup>α</sup> δεν οδηγεί τις λιανικές αγορές πρόσβασης σε τηλεφωνικές υπηρεσίες σε αποτελεσματικό ανταγωνισμό, η ΕΕΤΤ εφάρμοσε τη δοκιμασία των τριών κριτηρίων για να διαπιστώσει εάν οι εν λόγω αγορές θα πρέπει να συνεχίσουν να ρυθμίζονται ή όχι. Σύμφωνα με τα αρχικά συμπεράσματα της ΕΕΤΤ, οι αγορές τείνουν σε αποτελεσματικό ανταγωνισμό, οπότε οι υφιστάμενες υποχρεώσεις πρέπει να αρθούν.
5. Ακολούθως, η ΕΕΤΤ όρισε την αγορά κεντρικής πρόσβασης (αγορά 3<sup>β</sup>), η οποία περιλαμβάνει τα σχετικά προϊόντα πάνω από τα δίκτυα πρόσβασης χαλκού και οπτικών ινών. Και στην περίπτωση της αγοράς 3<sup>β</sup> η ανάλυση της ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο ΟΤΕ διατηρεί τη ΣΙΑ στην αγορά και συνεπώς πρέπει να του επιβληθούν κατάλληλες και αναλογικές υποχρεώσεις. Η πρόταση της ΕΕΤΤ περιλάμβανε υποχρεώσεις:
  - I. πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, σύμφωνα με τις οποίες, ο ΟΤΕ μεταξύ άλλων, οφείλει να παρέχει τα προϊόντα Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεσης (ΑΡΥΣ) μέχρι τον πελάτη (πρόσβαση τύπου Α) ή το Broadband Remote Access Server (BRAS) (πρόσβαση τύπου Β), καθώς και τα σχετικά προϊόντα Ολοκληρωμένης Κεντρικής Σύνδεσης στο Δίκτυο ADSL (ΟΚΣΥΑ) (εθνική και περιφερειακή), όπως και υπηρεσίες συνεγκατάστασης.
  - II. αμεροληψίας, οι οποίες περιλαμβάνουν τη νέα ρυθμιστική υποχρέωση στον ΟΤΕ να μην προβαίνει σε συμπίεση περιθωρίου κατά την παροχή των υπη-

ρεσιών που περιλαμβάνονται στη συγκεκριμένη αγορά. Η ΕΕΤΤ πρότεινε επίσης, να εφαρμοστεί η αρχή ισοδυναμίας εκρών παράλληλα με την υποχρέωση δημοσίευσης συγκεκριμένων δεικτών απόδοσης, καθώς και η δοκιμή τεχνικής αναπαραγωγιμότητας.

- III. διαφάνειας, οι οποίες περιλαμβάνουν την υποχρέωση δημοσίευσης προσφοράς αναφοράς.
- IV. λογιστικού διαχωρισμού.
- V. ελέγχου τιμών και κοστολόγησης, σύμφωνα με την οποία διατηρείται η υποχρέωση κοστοστρέφειας.
6. Δεδομένου ότι, σύμφωνα με το αρχικό συμπέρασμα της ΕΕΤΤ, με τη ρύθμιση της αγοράς 3<sup>β</sup> αναμένεται να αναπτυχθεί ανταγωνισμός στην αγορά λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης, συνεπώς δεν χρειάζεται ρύθμιση της τελευταίας.

Η δημόσια διαβούλευση του σχεδίου μέτρων της ΕΕΤΤ είχε αρχικά προγραμματιστεί για το διάστημα 29-06-2015 έως 25-09-2015, αλλά, μετά από αίτημα παρόχων, παρατάθηκε έως τις 02-11-2015.

Ακολούθως, η ΕΕΤΤ οργάνωσε και συντόνισε άτυπη ομάδα εργασίας με συμμετοχή όλων των παρόχων της αγοράς για να συζητηθεί και να διαμορφωθεί η τελική πρόταση αναφορικά με την εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL vectoring στο δίκτυο πρόσβασης. Η εν λόγω τεχνολογία καθιστά δυνατή την προσφορά λιανικών υπηρεσιών με ταχύτητα έως 100Mbps, αλλά «απαιτεί» να υπάρχει μόνο ένας πάροχος σε κάθε υπαίθρια καμπίνα στην οποία παρέχεται. Κατά συνέπεια, η πλήρης εκμετάλλευση της τεχνολογίας είναι ασύμβατη με τις υπηρεσίες τοπικού υποβρόχου, γεγονός που καθιστά δύσκολο τον καθορισμό των σχετικών διαδικασιών. Οι εργασίες της εν λόγω ομάδας συνεχίζονται και εντός του 2016.

### 3.2.2. Διασύνδεση

#### Προσφορά αναφοράς διασύνδεσης (Reference Interconnection Offer-RIO 2015)

Η ΕΕΤΤ, με απόφασή της<sup>21</sup>, ενέκρινε την προσφορά αναφοράς διασύνδεσης του ΟΤΕ, έχοντας λάβει υπόψη στην τελική διαμόρφωση του κειμένου τα σχόλια που υποβλήθηκαν στο πλαίσιο δημόσιας διαβούλευσης, η οποία διεξήχθη κατά το χρονικό διάστημα από 31-07-2014 έως 14-10-2014. Η υποβολή της εν λόγω προσφοράς αναφοράς από τον ΟΤΕ εντάσσεται στις υποχρεώσεις που ορίζονται με σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>22</sup>. Παράλληλα, η εν λόγω προσφορά αναφοράς περιλαμβάνει και την πρόταση του ΟΤΕ για τη διασύνδεση τεχνολογίας IP, η μετάβαση στην οποία, επηρεάζει τόσο την τεχνική λύση και την αρχιτεκτονική που θα ακολουθηθεί σε κάθε δίκτυο (ΟΤΕ και παρόχων) όσο και το χρονοδιάγραμμα της μετάβασης όλων των δικτύων σε τεχνολογία IP. Ως εκ τούτου, οι διαδικασίες μετάβασης απαιτούν προσεκτικό σχεδιασμό, ώστε αφενός να καταστεί τεχνικά δυνατή η διασύνδεση IP και αφετέρου να περιοριστούν στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό οι επενδύσεις στην τεχνολογία πολυπλεξίας με διαίρεση χρόνου (Time Division Multiplexing-TDM), η οποία θα αποσυρθεί μόλις ολοκληρωθεί η μετάβαση σε τεχνολογία IP.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω, οργάνωσε και συντόνισε σειρά συναντήσεων με όλους τους κύριους παρόχους της αγοράς, ώστε να διαβουλευθεί τη λύση που τελικά θα υιοθετηθεί και θα υλοποιηθεί. Το συγκεκριμένο έργο θα ολοκληρωθεί με

την έγκριση της σχετικής προσφοράς του ΟΤΕ, η οποία αναμένεται να γίνει εντός του 2016.

### 3.2.3. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ)

Ο αριθμός των τοπικών βρόχων που λειτουργούν στα δίκτυα των δικαιούχων παρόχων αυξήθηκε το Δεκέμβριο του 2015 σε 2.047.268 βρόχους από 2.016.000 βρόχους που ήταν το Δεκέμβριο του 2014 (αύξηση 1,55%). Επίσης, μικρή αύξηση (1,9%) παρουσίασε και ο αριθμός των αστικών κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ στα οποία παρέχεται απομακρυσμένη συνεγκατάσταση στους δικαιούχους παρόχους, ανερχόμενος στο τέλος του έτους σε 804 έναντι 789 που ήταν την αντίστοιχη περσινή περίοδο.

#### Τροποποίηση RUO

Η ΕΕΤΤ αποφάσισε<sup>23</sup> την έγκριση της πρότασης αναθεώρησης της προσφοράς αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και υποβρόχο (ΑΠΤΒ) που κατέθεσε ο ΟΤΕ, βάσει της σχετικής υποχρέωσής του<sup>24</sup>, έχοντας λάβει υπόψη της και επεξεργαστεί τα σχόλια των παρόχων και τις προτεινόμενες τροποποιήσεις που κατέθεσε ο ΟΤΕ στο πλαίσιο της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης.

Επίσης, εντός του 2015, συστάθηκε άτυπη ομάδα εργασίας με συμμετοχή της ΕΕΤΤ, του ΟΤΕ και των παρόχων για τον καθορισμό ευρυζωνικών μετρήσεων βρόχου και με σκοπό την επίλυση προβλημάτων χαμηλού συγχρονισμού και συχνών αποσυνδέσεων που παρουσιάζονται στους τοπικούς βρόχους. Στο πλαίσιο αυτό, ζητήθηκε από τον ΟΤΕ

και τους παρόχους να στείλουν στην ΕΕΤΤ πίνακες με ευρυζωνικές μετρήσεις και τα αποδεκτά όρια τιμών κατά τις διαδικασίες παράδοσης βρόχου και άρσης βλάβης, καθώς και πιθανά αίτια στα οποία οφείλεται μία βλάβη ευρυζωνικής υπηρεσίας.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ συνέλεξε στοιχεία από την εταιρεία Cullen International και από το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) σχετικά με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης που εφαρμόζουν οι άλλες Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) στην Ευρώπη, καθώς και ποιές χώρες εφαρμόζουν ευρυζωνικές μετρήσεις, ενώ ακολούθησε η κατάθεση της πρότασης του ΟΤΕ για ευρυζωνικές μετρήσεις, την οποία σχολίασαν οι πάροχοι. Η ομάδα εργασίας θα συνεχίσει το έργο της εντός του 2016, ώστε να καθοριστεί η διαδικασία ευρυζωνικών μετρήσεων.

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

Σε συνέχεια της δημόσιας διαβούλευσης που διεξήχθη το 2014 σχετικά με τις εμπορικές και τεχνικές προδιαγραφές του νέου χονδρικού προϊόντος Virtual Partial Unbundled Loop Light (VPU Light) ή εικονικά μερικά αδεσμοποίητου βρόχου light (EMA light), η ΕΕΤΤ επεξεργάστηκε τα σχόλια των συμμετεχόντων μέσα από τα οποία αναδείχτηκε μία σειρά ελλείψεων στο κείμενο της τεχνικής και εμπορικής περιγραφής της υπηρεσίας EMA light, το οποίο είχε θεθεί στη σχετική διαβούλευση. Η ΕΕΤΤ, θεωρώντας ότι τα σημεία αυτά ήταν απαραίτητα να συμπληρωθούν αναλόγως, ώστε η παροχή της υπηρεσίας EMA

21. Απόφαση ΕΕΤΤ 750/05/19-02-2015 «Έγκριση προσφοράς αναφοράς διασύνδεσης ΟΤΕ 2014, σε εφαρμογή της απόφασης ΕΕΤΤ 714/009/10-04-2014 (ΦΕΚ1049/Β/28-04-2014)» (ΦΕΚ 442/Β/24-03-2015).

22. Απόφαση 714/09/10-04-2014 «(α) 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> κύκλος ανάλυσης). (β) Απορρύθμιση της αγοράς διαβιβαστικών υπηρεσιών στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο» (ΦΕΚ 81049/Β/28-04-2014).

23. Απόφαση ΕΕΤΤ 748/08/05-02-2015 «Τροποποίηση διατάξεων της απόφασης ΕΕΤΤ 675/09/11-12-2012 (ΦΕΚ 3402/Β/20-12-2012) ως ισχύει σήμερα» (ΦΕΚ 317/Β/09-03-2015).

24. Απόφαση ΕΕΤΤ 707/11/13-02-2014.

light να γίνει με διαφάνεια, ζήτησε από τον ΟΤΕ την υποβολή νέας πρότασης, που θα καλύπτει τα σχετικά ζητήματα. Σε συνέχεια του σχετικού αιτήματος, ο ΟΤΕ κοινοποίησε στην ΕΕΤΤ την πρότασή του σχετικά με την τροποποίηση του Παραρτήματος 24 ώστε να συμπεριλαμβάνει την τελική μορφή της υπηρεσίας EMA light, την ένταξη νέων ταχυτήτων τόσο για το προϊόν EMA όσο και για το προϊόν EMA light, καθώς και τις μεταβατικές διαδικασίες, με τις οποίες θα μπορούν οι πάροχοι να προμηθεύονται την υπηρεσία EMA light μέχρι το χρονικό σημείο ολοκλήρωσης της τελικής μορφής της. Η ΕΕΤΤ διενήργησε δημόσια διαβούλευση το διάστημα 06-04-2015 έως 18-05-2015 σχετικά με την πρόταση του ΟΤΕ. Το Μάιο του 2015 κατόπιν διενέργειας συναντήσεων με παρόχους και αφού έλαβε υπόψη τα σχόλιά τους, αποφάσισε<sup>25</sup> ότι η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας EMA light, κατά το μεταβατικό στάδιο, είναι επαρκώς λειτουργική, ώστε να εξασφαλιστεί η ομαλή και αδιάκοπη παροχή της υπηρεσίας μέχρι την υλοποίηση της τελικής της μορφής. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο της ίδιας απόφασης, ορίστηκε ότι ο ΟΤΕ δεν δύναται να διαθέτει προϊόντα λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης, των οποίων η αντίστοιχη χονδρική υπηρεσία είναι η νέα υπηρεσία EMA light, πριν από την πάροδο τουλάχιστον έξι μηνών από την έγκριση των τιμών της υπηρεσίας EMA light από την ΕΕΤΤ με νέα απόφασή της.

Τέλος, η ΕΕΤΤ με απόφασή της<sup>26</sup> τον Ιούνιο του 2015 ενέκρινε την παροχή των νέων πακέτων ταχυτήτων 2Mbps, 4Mbps και 24Mbps της υπηρεσίας EMA (EMA ADSL) και της υπηρεσίας EMA light (EMA light ADSL) με τον όρο ότι η έγκριση των τιμών των νέων ταχυτήτων της υπηρεσίας EMA και της υπηρεσίας

EMA light θα αποτελέσει αντικείμενο μεταγενέστερης απόφασης της ΕΕΤΤ. Επιπλέον, στο πλαίσιο της ίδιας απόφασης, ορίστηκε ότι μέχρι και τέσσερις μήνες από την έγκριση των τιμών της υπηρεσίας EMA ADSL ή της υπηρεσίας EMA light ADSL από την ΕΕΤΤ, ο ΟΤΕ θα πρέπει να απέχει από τη διάθεση λιανικών υπηρεσιών, οι οποίες αντιστοιχούν στις χονδρικές υπηρεσίες EMA ADSL ή EMA light ADSL ακόμα και σε υπαίθριες καμπίνες που ενδεχομένως να έχουν ήδη ενεργοποιηθεί.

### **Διερεύνηση ενδεχόμενης διακριτικής μεταχείρισης ΟΤΕ στο λιανικό άκρο**

Σε συνέχεια καταγγελιών εταιριών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και μετά από εξέταση στοιχείων που εμφάνιζαν διαφοροποιήσεις στις προθεσμίες ανταπόκρισης στην κατασκευή τοπικών βρόχων μεταξύ των αιτημάτων του λιανικού άκρου του ΟΤΕ και των υπόλοιπων παρόχων, η ΕΕΤΤ έκρινε απαραίτητη την περαιτέρω διερεύνηση και αξιολόγηση του ζητήματος με τη διενέργεια ακρόασης<sup>27</sup> στις 30-04-2015. Η έκδοση της σχετικής απόφασης αναμένεται.

### **3.2.4. Έκδοση Κανονισμού συνεγκατάστασης**

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της εξουσιοδότησης του άρθρου 29 του Ν.4070/2012, εξέδωσε, το Φεβρουάριο του 2015, Κανονισμό<sup>28</sup> συνεγκατάστασης και από κοινού χρήσης ευκολιών, ο οποίος καθορίζει τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες για τη συνεγκατάσταση εξοπλισμού ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και την από κοινού χρήση συναφών ευκολιών από τους παρόχους δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Συγκεκριμένα, προσδιορίζονται οι διαδικασίες και τα χρονοδιαγράμματα

για την υποβολή αίτησης και τη σύναψη συμφωνιών συνεγκατάστασης, καθώς επίσης για την παροχή σχετικών πληροφοριών για τις οποίες είναι υποχρεωτική η συνεγκατάσταση ή η από κοινού χρήση, οι οποίες και καταχωρούνται στο ψηφιακό μητρώο που τηρεί το Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού. Στις πληροφορίες αυτές μπορούν να έχουν πρόσβαση οι πάροχοι που ενδιαφέρονται για συνεγκατάσταση σε υποδομές άλλου παρόχου. Παράλληλα, ο Κανονισμός προσδιορίζει τη διαδικασία σύναψης συμφωνίας πλαισίου, καθώς επίσης και το ελάχιστο περιεχόμενο αυτής και περιγράφει τη δυνατότητα των εμπλεκόμενων παρόχων να καταφύγουν στην ΕΕΤΤ για επίλυση διαφορών, σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας διαπραγμάτευσης συμφωνίας συνεγκατάστασης.

Ειδικά για τις περιπτώσεις συνεγκατάστασης κεραιοσυστημάτων για λόγους προστασίας του περιβάλλοντος, οι επιχειρήσεις δικαιούνται να αιτούνται συνεγκατάσταση και υποχρεούνται να παρέχουν συνεγκατάσταση κατόπιν αιτήματος άλλων επιχειρήσεων με εύλογους όρους, στο μέτρο όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό. Για τις υπόλοιπες υποδομές δικτύων, ο Κανονισμός καθιστά υποχρεωτική τη συνεγκατάσταση, ειδικά για την εγκατάσταση ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τα οποία ουσιαστικά αποτελούν το βασικό μοχλό ανάπτυξης των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα και η αλληλεπικάλυψη των υποδομών τους θα ήταν αναποτελεσματική από οικονομική άποψη και υπό προϋποθέσεις πρακτικά ανέφικτη.

25. Απόφαση ΕΕΤΤ 760/04/21-05-2015 (ΦΕΚ 1063/Β/05-06-2015).

26. Απόφαση ΕΕΤΤ 762/17/02-06-2015 (ΦΕΚ 1453/Β/10-07-2015).

27. Υπ' αριθμ. 13047/Φ.391/17-04-2015.

28. Απόφαση ΕΕΤΤ 750/07/19-02-2015 (ΦΕΚ 513/Β/03-04-2015).

### 3.2.5. Καθολική Υπηρεσία

**Υποβολή στο ΥπΥΜεΔ σχεδίου προτεινόμενων μέτρων και πολιτικών για τη διαμόρφωση μέτρων προσιτότητας για ΑμεΑ στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ)**

Η ΕΕΤΤ, βάσει των αρμοδιοτήτων της που απορρέουν από τις διατάξεις του άρθρου 61 του Ν. 4070/2012, εκπόνησε και στη συνέχεια κοινοποίησε<sup>29</sup> στο ΥπΥΜεΔ, μελέτη με τίτλο «Σχέδιο προτεινόμενων μέτρων και πολιτικών για τη διαμόρφωση μέτρων προσιτότητας για ΑμεΑ στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας», η οποία επικεντρώνεται στα εξής σημεία:

1. Εξετάζεται κατά πόσο μπορούν να διατηρηθούν τα ισχύοντα μέτρα και προτείνονται τροποποιήσεις όπου κρίνεται αναγκαίο.
2. Παρουσιάζεται η εξέλιξη των τιμολογίων:
  - του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ) ύστερα από τις εκπτώσεις για ΑμεΑ, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις όπως εφαρμόζονται από τον ΠΚΥ,
  - οικονομικών προγραμμάτων άλλων παρόχων για συνδρομητές με διαφορετικές κατηγορίες χρήσης.
3. Προτείνονται συγκεκριμένα μέτρα για την προσβασιμότητα και την προσιτότητα τιμολογίων για ΑμεΑ.

Η διαμόρφωση των προτάσεων αυτών βασίστηκε σε στοιχεία σχετικά με την επικρατούσα κατάσταση στα μέτρα που ισχύουν για τα ΑμεΑ, σε πρακτικές που εφαρμόζονται για το συγκεκριμένο θέμα σε άλλες χώρες, καθώς και σε στοιχεία σχετικά με τον πιθανό αριθμό δικαιούχων από αρμόδιους φορείς.

**Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με σχέδιο προτάσεων για τη διαμόρφωση προσιτών τιμολογίων στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ)**

Η ΕΕΤΤ, με απόφασή της<sup>30</sup>, ετοίμασε και έθεσε σε διαβούλευση, για το διάστημα από 30-06-2015 έως 16-10-2015, κείμενο αναφορικά με σχέδιο προτάσεων για τη διαμόρφωση προσιτών τιμολογίων στο πλαίσιο της ΚΥ, το οποίο αναλύει την εξέλιξη:

- των οικονομικών δεικτών (σε σχέση με τον καταναλωτή) για τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες τα τελευταία χρόνια,
- του εισοδήματος και της τηλεπικοινωνιακής δαπάνης των νοικοκυριών,
- των τιμολογίων του ΠΚΥ αλλά και των οικονομικών προγραμμάτων άλλων παρόχων για συνδρομητές με διαφορετικές κατηγορίες χρήσης.

Επιπλέον, στο κείμενο:

- παρουσιάζεται η διεθνής πρακτική όσον αφορά το ύψος της επιδότησης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ανά χρήστη στο πλαίσιο της προσιτότητας τιμολογίων,
- εξετάζεται η επιβάρυνση των τηλεπικοινωνιακών παρόχων σε σχέση με το ύψος της επιδότησης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ανά δικαιούχο και το μέγιστο αριθμό δικαιούχων,
- παρουσιάζονται εναλλακτικές μορφές διαμόρφωσης κοινωνικών τιμολογίων.

Πέντε πάροχοι υπέβαλαν σχόλια, τα οποία έως τα τέλη του 2015, ήταν υπό επεξεργασία από την ΕΕΤΤ.

### 3.2.6. Έλεγχος συνδυαστικών υπηρεσιών / πακέτων 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>31</sup> της ΕΕΤΤ. Μέχρι τον Ιούνιο του 2015, η ΕΕΤΤ εξέτασε και ενέκρινε συνολικά 50 οικονομικά προγράμματα που ο ΟΤΕ υπέβαλε από την αρχή της χρονιάς.

Το 2015 ήταν η πρώτη πλήρης χρονιά κατά την οποία η ΕΕΤΤ διέθεσε στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους τη διαδικτυακή εφαρμογή «Μοντέλο Προκαταρκτικού Ελέγχου (Preliminary Test Module) Οικονομικών Προγραμμάτων» ή αλλιώς αποκαλούμενο «mini model», βάσει του οποίου αφενός ο ΟΤΕ μπορεί να διεξάγει ο ίδιος προκαταρκτικό έλεγχο των οικονομικών του προγραμμάτων πριν την υποβολή τους προς έγκριση στην ΕΕΤΤ και αφετέρου οι εναλλακτικοί πάροχοι μπορούν να εξετάσουν 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 δε δεσμεύουν την ΕΕΤΤ. Στη διάρκεια του 2015, το mini

29. Απόφαση ΕΕΤΤ 750/04/19-02-2015

30. Απόφαση ΕΕΤΤ 765/18/23-06-2015.

31. Απόφαση ΕΕΤΤ 595/013/10-03-2011 «Ορισμός των εθνικών αγορών λιανικής των δημοσίως διαθέσιμων τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στις εν λόγω αγορές και υποχρεώσεις αυτών (2<sup>ος</sup> κύκλος ανάλυσης)» (ΦΕΚ 533/Β/06-04-2011) όπως ισχύει.

# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

model χρησιμοποιήθηκε από το σύνολο των παρόχων της αγοράς για τη διεξαγωγή 576 ελέγχων.

## 3.2.7. Κοστολογικοί έλεγχοι

### ΟΤΕ

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ελεγκτές, διενήργησε τον έλεγχο συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις υποχρεώσεις ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού έτους 2015 με απολογιστικά στοιχεία 2013 και προϋπολογιστικά στοιχεία των ετών 2014 και 2015. Ο κοστολογικός έλεγχος ΟΤΕ ξεκίνησε στα τέλη Απριλίου 2015 και ολοκληρώθηκε στα τέλη Σεπτεμβρίου του 2015. Η διαδικασία έγκρισης των αποτελεσμάτων του ελέγχου αναμένεται να ολοκληρωθεί προσεχώς δεδομένου ότι από 01-06-2016 διορίστηκε νέος Πρόεδρος στην ΕΕΤΤ.

### Digea

Η εταιρία «DIGEA-ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΑΕ» έχει υποχρέωση να τηρεί Ανώτατα Όρια Τιμών (ΑΟΤ) για την υπηρεσία μεταφοράς, διανομής και εκπομπής τηλεοπτικού περιεχομένου εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας μέσω του δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, δυνάμει της υποχρέωσης ελέγχου τιμών που της έχει επιβληθεί με σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ<sup>32</sup>. Τα ΑΟΤ προσδιορίζονται βάσει ενός τεχνοοικονομικού μοντέλου<sup>33</sup>, το οποίο αναπτύχθηκε από την ΕΕΤΤ και αποτέλεσε αντικείμενο δημόσιας διαβούλευσης, ενώ δύναται να αναθεωρείται και ενημερώνεται ανά διετία, με εξαίρεση την πρώτη φορά, η οποία μπορεί να γίνει και νωρίτερα.

Το Μάιο του 2015, η ΕΕΤΤ προχώρησε, όπως προβλέπει η σύμβαση, ότι μετά

την ολοκλήρωση της ψηφιακής μετάβασης, το τεχνοοικονομικό μοντέλο καθορισμού ΑΟΤ θα πρέπει να ελεγχθεί και στο βαθμό που κριθεί απαραίτητο να επικαιροποιηθεί και αποφάσισε<sup>34</sup> να προκηρύξει διαγωνισμό για το έργο «Έλεγχος του τεχνοοικονομικού μοντέλου της εταιρίας DIGEA-ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΑΕ», στον οποίο ανακηρύχθηκε<sup>35</sup> ανάδοχος, τον Ιούνιο του 2015, η εταιρία «MAZARS ΑΕ Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές Επιχειρηματικοί Σύμβουλοι ΑΕ».

Το Σεπτέμβριο του 2015 ξεκίνησε ο έλεγχος του τεχνοοικονομικού μοντέλου της DIGEA, βάσει των αναλυτικών στοιχείων κόστους της τελευταίας για τη διετία 2014-2015 με σκοπό την ενημέρωσή του με απολογιστικά στοιχεία. Ο έλεγχος ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2016 με την υποβολή του σχετικού παραδοτέου που προβλεπόταν από τη σύμβαση.

## 3.2.8. Λογιστικός διαχωρισμός

### Σταθερή τηλεφωνία

Ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο του κοστολογικού ελέγχου 2015 με απολογιστικά στοιχεία 2013, υπέβαλε προς έλεγχο καταστάσεις λογιστικού διαχωρισμού, ο οποίος ολοκληρώθηκε στα τέλη Σεπτεμβρίου 2015. Η σχετική απόφαση αναμένεται να εκδοθεί προσεχώς δεδομένου ότι από 01-06-2016 διορίστηκε νέος Πρόεδρος στην ΕΕΤΤ. Οι καταστάσεις και η μεθοδολογία του λογιστικού διαχωρισμού που ήταν στις αρχές του 2016, αναρτημένα στον ιστότοπο του ΟΤΕ αφορούσαν τον προηγούμενο έλεγχο.

### Κινητή τηλεφωνία

Η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση, το διάστημα από 10-06-2015 έως

10-07-2015, τις απόψεις της σχετικά με τη μεθοδολογία που πρέπει να ακολουθηθεί από τους παρόχους δικτύου κινητής για την εφαρμογή της υποχρέωσης του λογιστικού διαχωρισμού. Ειδικότερα, το σχετικό κείμενο αναφερόταν:

- στο στόχο και στο εύρος των πληροφοριών του λογιστικού διαχωρισμού,
- στις γενικές αρχές που αφορούν τον τρόπο εφαρμογής του από τους παρόχους δικτύου κινητής,
- στη μεθοδολογία επιμερισμού κόστους και εσόδων,
- στη μορφή των απαιτούμενων υποδειγμάτων αναφοράς,
- στις διαδικασίες επαλήθευσης των στοιχείων που παρέχονται στο πλαίσιο του λογιστικού διαχωρισμού και
- στις διαδικασίες δημοσίευσης μη εμπιστευτικών στοιχείων, καθώς και στο χρονικό πλαίσιο για την κατάρτιση, τον έλεγχο και τη δημοσίευση των στοιχείων που παρέχονται στο πλαίσιο του λογιστικού διαχωρισμού.

Οι συμμετέχοντες υπέβαλαν τα σχόλια και τις παρατηρήσεις τους και η σχετική απόφαση θα ληφθεί από την ΕΕΤΤ μετά την κοινοποίηση των αποτελεσμάτων της διαβούλευσης και του σχεδίου εξειδίκευσης του μέτρου στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο BEREC και στις άλλες ΕΡΑ.

## 3.2.9. Πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών λιανικών επιλογών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ, βάσει των αρμοδιοτήτων της<sup>36</sup>, έκρινε επιβεβλημένη την ανάγκη για σχεδιασμό και υλοποίηση ενός ολοκλη-

32. Απόφαση ΕΕΤΤ 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 ραδιοσυχνότητων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής για την εγκατάσταση, λειτουργία και εκμετάλλευση δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και την παροχή διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 1676/Β/24-06-2014).

33. Η λειτουργία του περιγράφεται αναλυτικά στο κείμενο των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητων εθνικής και περιφερειακής κάλυψης.

34. Απόφαση ΕΕΤΤ 759/013/14-05-2015.

35. Απόφαση ΕΕΤΤ 765/076/23-06-2015.

36. Άρθρο 66 του Ν.4070/2012 και σε συνέχεια των όσων ορίζονται στην απόφαση ΕΕΤΤ 664/11Β/10-09-2012, «Κανονισμός για την σύσταση και έναρξη λειτουργίας του συστήματος παρακολούθησης τιμών προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ελληνική αγορά» (ΦΕΚ 2973/Β/08-11-2012).



ρωμένου πλαισίου συγκριτικής αξιολόγησης των λιανικών τιμολογίων υπηρεσιών στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Υπό αυτό το πρίσμα, διεξήγαγε σχετική δημόσια διαβούλευση το διάστημα 13-02-2015 έως 06-03-2015 για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του ηλεκτρονικού παρατηρητηρίου του συστήματος παρακολούθησης τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής της EETT.

Στη διαβούλευση συμμετείχαν ενεργά οι πάροχοι COSMOTE, CYTA, HOL, FORTHNET, ON TELECOMS, OTE, VODAFONE και WIND, οι οποίοι με τις παρατηρήσεις και τις προτάσεις τους εξειδίκευσαν και εμπλούτισαν το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης.

Οι υπηρεσίες συγκριτικής αξιολόγησης αφορούν τη σταθερή τηλεφωνία, την κινητή τηλεφωνία, τη σταθερή ευρυζωνική σύνδεση, την ευρυζωνική σύνδεση μέσω δικτύου κινητής (mobile broadband), καθώς και τους συνδυασμούς των υπηρεσιών αυτών, ενώ, εφόσον επιλεγεί από το χρήστη η υπηρεσία της συνδρομητικής τηλεόρασης (IPTV, mobile TV, satellite TV), θα παρουσιάζονται στα αποτελέσματα και τα αντίστοιχα προϊόντα ταξινομημένα ανά πάροχο.

Το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης βασίζεται στο σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός εξειδικευμένου αλγορίθμου αξιολόγησης και τιμολόγησης με βάση τα δεδομένα χρήσης του κάθε ενδιαφερόμενου. Στόχος είναι να παραχθούν εικονικοί λογαριασμοί που θα αντιπροσωπεύουν τη χρήση με βάση τα εισηγμένα κριτήρια. Κατόπιν, οι λογαριασμοί αυτοί τιμολογούνται για κάθε ένα από τα προϊόντα ή τους συνδυασμούς αυτών που ικανοποιούν όλα τα κριτήρια που έχουν επιλεγεί. Το αποτέλεσμα που προκύπτει είναι μια ταξινομημένη λίστα των προϊόντων αυτών βάσει κόστους.

Η επίλυση του συγκεκριμένου προβλήματος απαιτεί υψηλή υπολογιστική πολυπλοκότητα λόγω του μεγάλου

αριθμού συνδυασμών προϊόντων προς αξιολόγηση. Στόχος του αλγορίθμου είναι ο υπολογισμός των βέλτιστων συνδυασμών ανάμεσα στο προφίλ του χρήστη και των τιμολογιακών εναλλακτικών που προκύπτουν από τα δεδομένα των παρόχων, υπό την απαίτηση της γρήγορης εξυπηρέτησης του χρήστη.

### **3.2.10. Έργα επιχειρησιακού προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013)**

#### **Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων**

Το έργο «Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων» ξεκίνησε να υλοποιείται στις αρχές Αυγούστου 2014 από την ένωση εταιριών «PRICEWATERHOUSECOOPERS BUSINESS SOLUTIONS ΑΕ» και «IKNOWHOW ΑΕ», στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013). Το σύστημα περιλαμβάνει δυο βασικά υποσυστήματα, το ηλεκτρονικό παρατηρητήριο τυποποιημένων τιμολογιακών στοιχείων και το ηλεκτρονικό αποθετήριο τυποποιημένων τιμολογιακών στοιχείων, καθώς και το σχετικό σύστημα διαχείρισής τους. Το σύστημα διακρίνεται από πληθώρα καινοτόμων χαρακτηριστικών, ιδιαίτερα για την εγχώρια αγορά, δεδομένου ότι υφίστανται πολυσύνθετα τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και πολλαπλοί τρόποι χρέωσής τους.

Μέσα στο 2015, ολοκληρώθηκε η υλοποίηση των δύο υποσυστημάτων και το σύστημα τέθηκε σε δοκιμαστική λειτουργία. Η EETT προχώρησε σε πολλαπλές συναντήσεις με τους υπόχρεους παρόχους, προκειμένου να διασφαλίσει την ενσωμάτωση και την υλοποίηση όλων των βασικών κρίσιμων προϊόντικών χαρακτηριστικών, αλλά και την από κοινού συμφωνία για ένα συγκεκριμένο πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης. Επιπλέον, εσωτερικοί χρήστες αλλά και επιλεγ-

μένοι χρήστες των παρόχων εκπαιδεύτηκαν στη χρήση των δυο συστημάτων. Παράλληλα, προχώρησε με ικανοποιητικό ρυθμό η μετάπτωση των δεδομένων από το υφιστάμενο σύστημα παρακολούθησης τιμών στο αποθετήριο. Στα τέλη του 2015, το σύστημα ξεκίνησε την πιλοτική λειτουργία του και αναμένεται να δοθεί στο κοινό εντός του 2016.

### **3.2.11. Φορητότητα αριθμών**

Στη διάρκεια του 2015, η φορητότητα αριθμών παρουσίασε εκ νέου μείωση κατά περίπου 13,5%, σε σχέση με το 2014. Αναλυτικότερα, από τους 965.903 συνολικά μεταφερθέντες αριθμούς, οι 509.656 αφορούσαν αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας (μείωση κατά 17,9% σε σχέση με το 2014) και 456.247 αφορούσαν αριθμούς κινητής τηλεφωνίας (μείωση κατά 7,8% σε σχέση με το 2014). Παράλληλα, μέχρι το τέλος του 2015, είχαν μεταφερθεί συνολικά 9.519.493 αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Ο Πίνακας 3.2 παρουσιάζει, σε ετήσια βάση και αθροιστικά, την εξέλιξη των μεταφερθέντων αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Πίνακας 3.2: Φορητότητα: Μεταφερθέντες αριθμοί σταθερής & κινητής τηλεφωνίας (2004-2015)

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
2015	456.247	4.546.539	509.656	4.972.954	965.903	9.519.493

\* Αφορά στοιχεία από 01-03-2004, ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της φορητότητας αριθμών μέσω της ΕΒΔΑΦ.

## Ακροάσεις εταιριών για θέματα φορητότητας

Σε συνέχεια ακροάσεων που είχαν διεξαχθεί το Μάιο του 2014, η ΕΕΤΤ επέβαλε το Μάρτιο του 2015 πρόστιμα συνολικού ύψους 5.486.000 ευρώ στις τρεις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας COSMOTE, VODAFONE και WIND για απορρίψεις αιτήσεων φορητότητας αριθμών κατά παράβαση του Κανονισμού φορητότητας<sup>37</sup>. Συγκεκριμένα, τα πρόστιμα ανήλθαν σε 1.223.000 ευρώ για την COSMOTE<sup>38</sup>, 2.593.000 ευρώ για τη VODAFONE<sup>39</sup> και 1.670.000 ευρώ για τη WIND<sup>40</sup>.

Η επιβολή των κυρώσεων προέκυψε κατόπιν της διενέργειας αυτεπάγγελτων ελέγχων που πραγματοποίησαν συνεργεία ελέγχου της ΕΕΤΤ στις εγκα-

ταστάσεις των παρόχων κινητής τηλεφωνίας, της επεξεργασίας στοιχείων που υποβλήθηκαν από τις εταιρίες κατόπιν αιτημάτων της ΕΕΤΤ, καθώς και της διερεύνησης σχετικών καταγγελιών καταναλωτών για αδικαιολόγητες απορρίψεις αιτήσεων φορητότητας. Οι απορρίψεις που εξετάστηκαν αφορούσαν τα έτη 2011, 2012 και 2013 και ελέγχθηκε η συμμόρφωσή τους με τις διατάξεις του Κανονισμού φορητότητας, οι οποίες ορίζουν περιοριστικά τους λόγους για τους οποίους δύναται να απορριφθεί μια αίτηση φορητότητας. Οι διαπιστωθείσες παραβατικές συμπεριφορές είχαν ως συνέπεια την καθυστέρηση μεταφοράς των αριθμών (καθώς λόγω των απορρίψεων, χρειαζόταν η πολλαπλή επανυποβολή των αιτήσεων) ή τη

μη ολοκλήρωση της μεταφοράς τους στον νέο πάροχο. Για την επιμέτρηση των προστίμων συνεκτιμήθηκε η έκταση της παράβασης ανά εταιρία, ο συνολικός αριθμός των θιγόμενων συνδρομητών, η προκληθείσα οικονομική βλάβη στους καταναλωτές, τα αυξημένα έσοδα των εταιριών που προέκυψαν από τις διαπιστωθείσες παραβάσεις και τα ανώτατα όρια επιβαλλόμενων προστίμων που ορίζει η νομοθεσία.

## 3.2.12. Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Κατά τη διάρκεια του 2015, η ΕΕΤΤ συνέχισε το έργο της επίβλεψης και δημοσίευσης των αποτελεσμάτων δεικτών

37. 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).

38. Απόφαση ΕΕΤΤ 752/27/12-03-2015.

39. Απόφαση ΕΕΤΤ 752/28/12-03-2015.

40. Απόφαση ΕΕΤΤ 752/29/12-03-2015.

ποιότητας που αποστέλλουν οι εγχώριοι πάροχοι σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών των δικτύων σταθερής τηλεφωνίας (Plain Old Telephone Service/Integrated Services Digital Network-POTS/ISDN), των σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών (xDSL) και των υπηρεσιών VoIP, καθώς και υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών (παραγγελιοληψία, βλαβοληψία, αντιμετώπιση θεμάτων/παραπόνων καταναλωτών/συνδρομητών κ.λπ.).

### I. Οδηγοί παρουσίασης αποτελεσμάτων δεικτών ποιότητας

Στο πλαίσιο του έργου ΕΣΠΑ «Σύστημα μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών» δημιουργήθηκαν νέοι οδηγοί υποβολής των αποτελεσμάτων δεικτών ποιότητας που υποβάλλουν οι πάροχοι. Οι οδηγοί αυτοί (αρχεία MS Excel) θα τροφοδοτούν αυτόματα το νέο πληρο-

φοριακό σύστημα της EETT για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων και ως εκ τούτου, είναι σε αυστηρά δομημένη μορφή και περιλαμβάνουν ελέγχους ορθότητας, αυτόματους υπολογισμούς, προσυμπλήρωση πεδίων και επιλογές από έτοιμες λίστες για τη συμπλήρωση πεδίων. Τα αρχεία αυτά ήδη χρησιμοποιήθηκαν για την υποβολή των αποτελεσμάτων δεικτών ποιότητας του β' εξαμήνου 2015, τα οποία και είναι διαθέσιμα στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr)<sup>41</sup>.

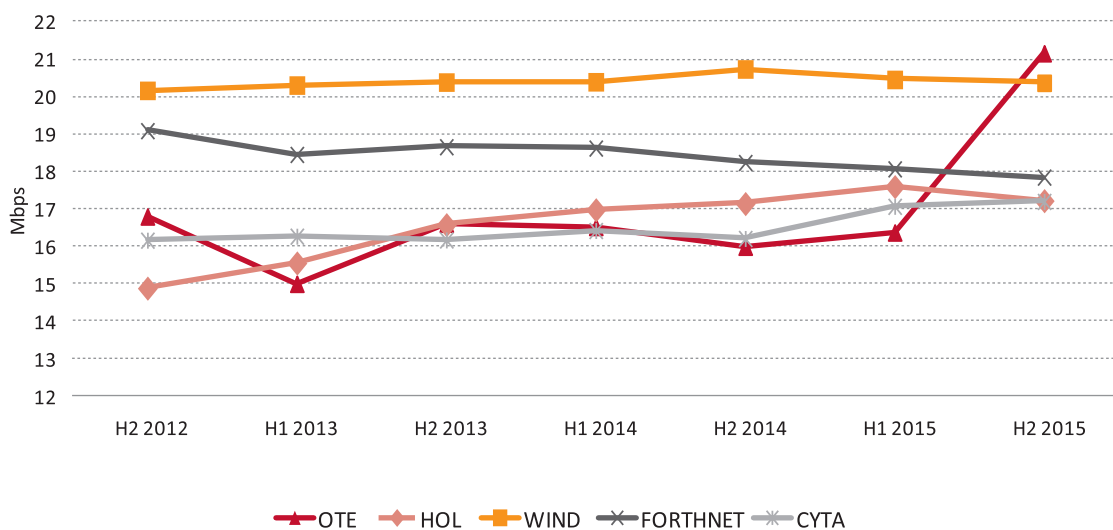
### II. Στατιστικά αποτελέσματα

Η εξέλιξη της επίδοσης των παρόχων σταθερού δικτύου με το μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών<sup>42</sup> για επιλεγμένους δείκτες ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών απεικονίζεται στα ακόλουθα διαγράμματα. Τα αποτελέσματα αφορούν την περίοδο εφαρμογής του τρέχοντος Κα-

νονισμού δεικτών ποιότητας της EETT<sup>43</sup>. Τονίζεται ότι τα γραφήματα προκύπτουν με βάση τα αποτελέσματα των μετρήσεων των παρόχων, που πραγματοποιούνται με δική τους ευθύνη, ενώ η EETT δεν προβαίνει σε επαλήθευση της ακρίβειας των μετρήσεων.

Στο Διάγραμμα 3.1. απεικονίζεται η μέση ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στη ροή καθόδου από τοπικά κέντρα (TK), όπου είναι εγκατεστημένοι οι πάροχοι, για πακέτα ADSL 24Mbps. Οι μετρήσεις γίνονται με μεταφορές αρχείων μέσω του πρωτοκόλλου FTP (File Transfer Protocol) από κάθε TK<sup>44</sup> προς εξυπηρετητές που είναι εγκατεστημένοι στα σημεία διασύνδεσης με το διεθνές Διαδίκτυο. Επομένως, στις μετρήσεις δεν λαμβάνονται υπόψη οι απώλειες του σήματος στον τοπικό βρόχο στην πλευρά του συνδρομητή.

**Διάγραμμα 3.1: Μέση ταχύτητα μετάδοσης από τοπικά κέντρα στη ροή καθόδου (πακέτα 24Mbps)**



41. <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/QualityIndicators/SubmissionInstructions/>

42. Πάροχοι με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές άμεσης υπηρεσίας.

43. Απόφαση EETT 621/011/27-09-2011 (ΦΕΚ 2417/Β/01-11-2011).

44. Χρησιμοποιούνται έως 14 TK. Ο αριθμός εξαρτάται από τη γεωγραφική κάλυψη του παρόχου και τη διαθεσιμότητα σημείων εγκατάστασης εξοπλισμού μέτρησης.

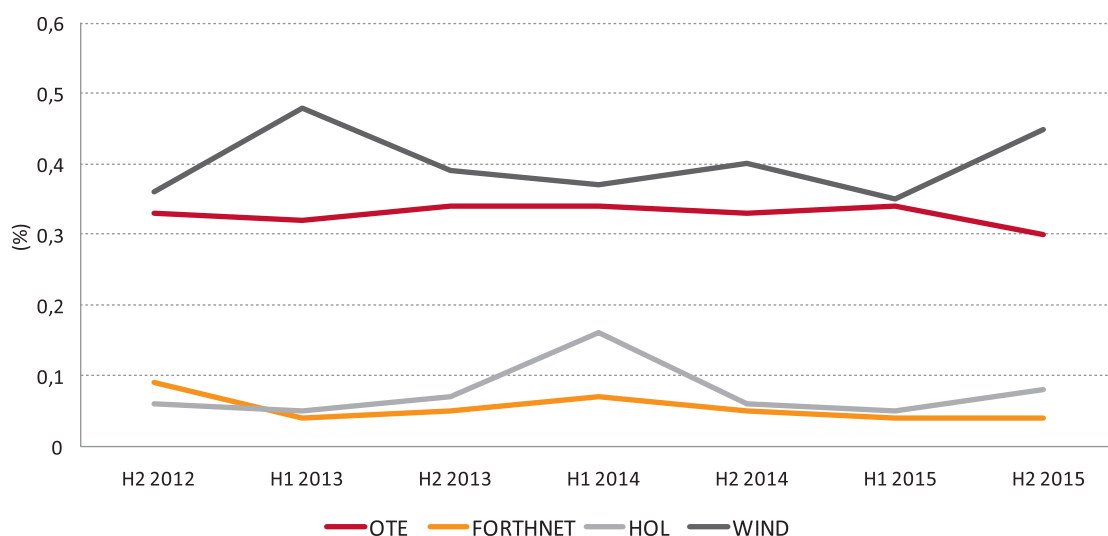
# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Στα Διαγράμματα 3.2. και 3.3. παρουσιάζεται το ποσοστό αποτυχίας κλήσεων για εθνικές κλήσεις, ανάλογα με την τεχνολογία μετάδοσης (μέσω τεχνολογίας POTS/ISDN στον τοπικό βρόχο και μέσω

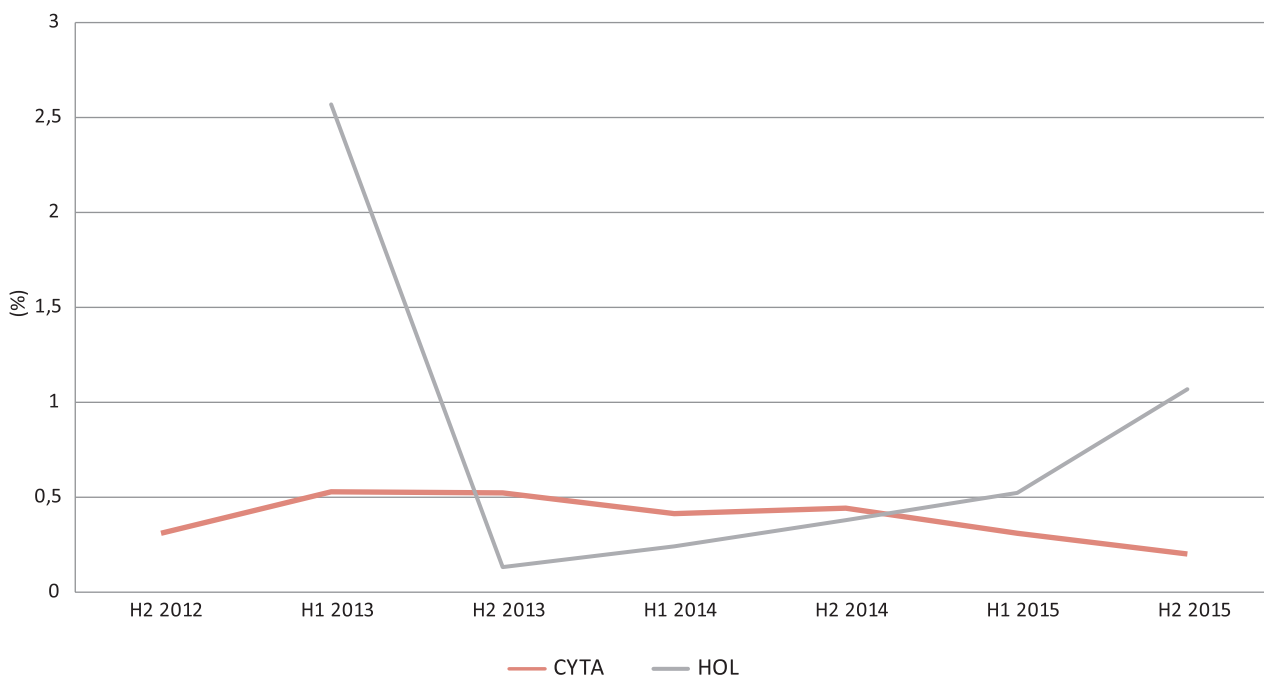
τεχνολογίας VoIP στον τοπικό βρόχο ή υποβρόχο αντίστοιχα). Η μέτρηση γίνεται με δοκιμαστικές κλήσεις από ΤΚ<sup>45</sup> που είναι εγκατεστημένοι οι πάροχοι προς διάφορους αριθμούς (τόσο σταθε-

ρών όσο και κινητών δικτύων), ανάλογα με την κίνηση που διεκπεραιώνει ο κάθε πάροχος. Γενικά, τα ποσοστά αποτυχίας κλήσεων είναι ιδιαίτερα χαμηλά ανεξαρτήτως τεχνολογίας μετάδοσης.

**Διάγραμμα 3.2: Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων POTS/ISDN (εθνικές κλήσεις)**



**Διάγραμμα 3.3: Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων VoIP (εθνικές κλήσεις)**



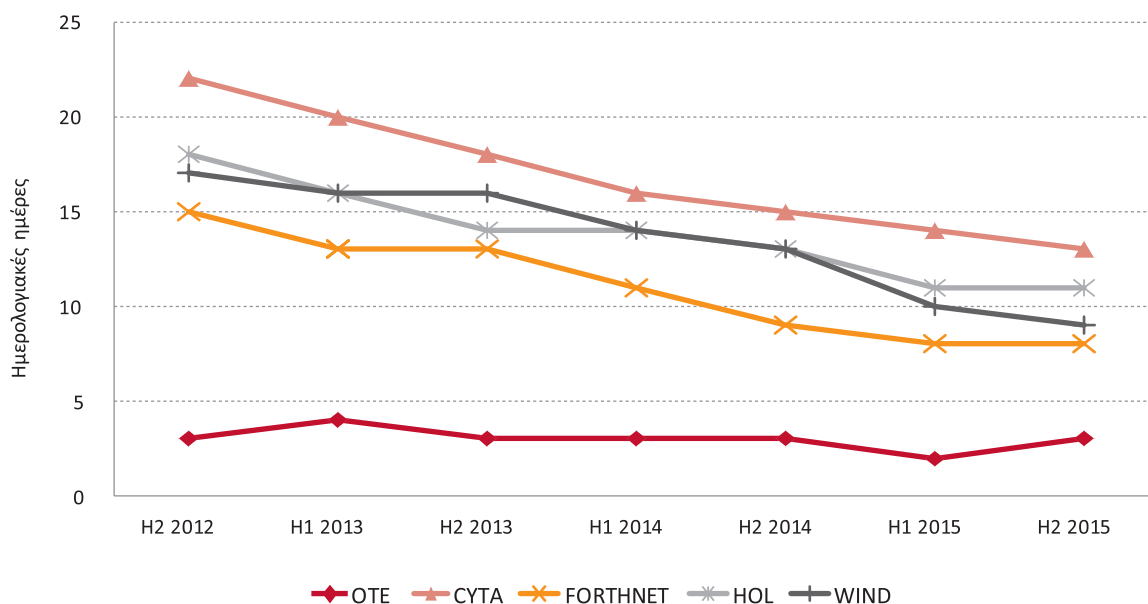
45. Χρησιμοποιούνται έως 5 ΤΚ. Ο αριθμός εξαρτάται από τη γεωγραφική κάλυψη του παρόχου και τη διαθεσιμότητα σημείων εγκατάστασης εξοπλισμού μέτρησης.

Τα Διαγράμματα 3.4 και 3.5 παρουσιάζουν το χρόνο παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση. Ο χρόνος μετράται από τη στιγμή της λήψης της παραγγελίας από το συνδρομητή μέχρι που η υπηρεσία είναι έτοιμη προς χρήση. Στο Διάγραμμα 3.4 φαίνεται η μεσαία τιμή

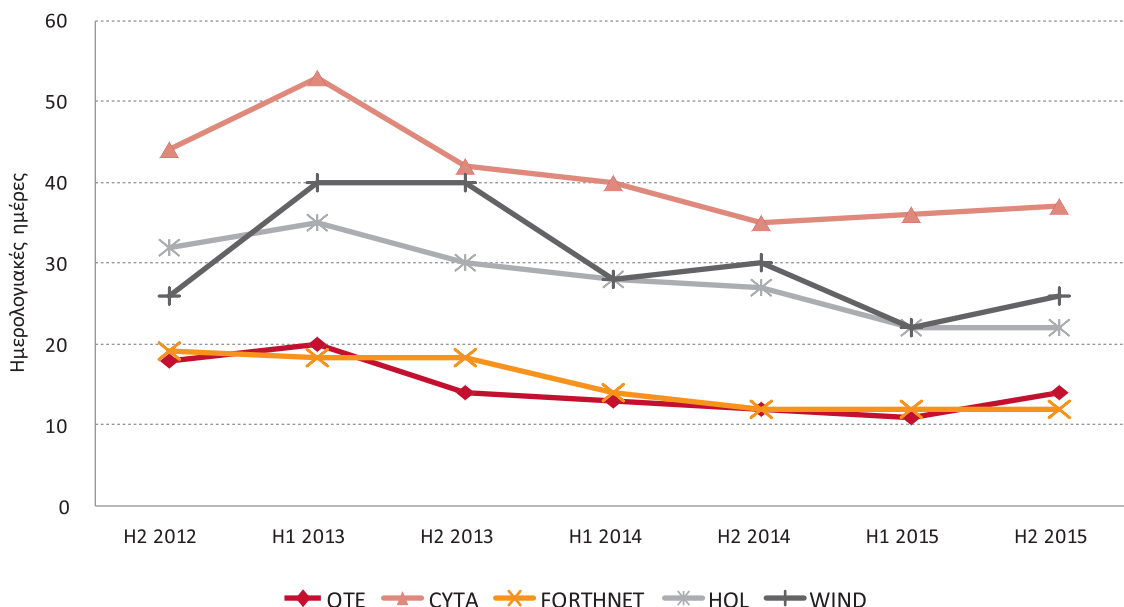
(50<sup>ο</sup> εκατοστημόριο), δηλαδή η τιμή που αντιστοιχεί στο 50% των ταχύτερα ολοκληρωμένων παραγγελιών, η οποία κυμαίνεται μεταξύ τριών και 13 ημερολογιακών ημερών για το β' εξάμηνο του 2015, με τάση μείωσης. Το Διάγραμμα 3.5 απεικονίζει την τιμή του 95<sup>ου</sup> εκατο-

στημορίου, που εκφράζει τη χειρότερη τιμή καθυστέρησης της πλειονότητας των νέων συνδρομητών και κυμαίνεται μεταξύ 12 και 37 ημερολογιακών ημερών για το β' εξάμηνο του 2015.

**Διάγραμμα 3.4: Χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (50<sup>ο</sup> εκατοστημόριο)**



**Διάγραμμα 3.5: Χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (95<sup>ο</sup> εκατοστημόριο)**



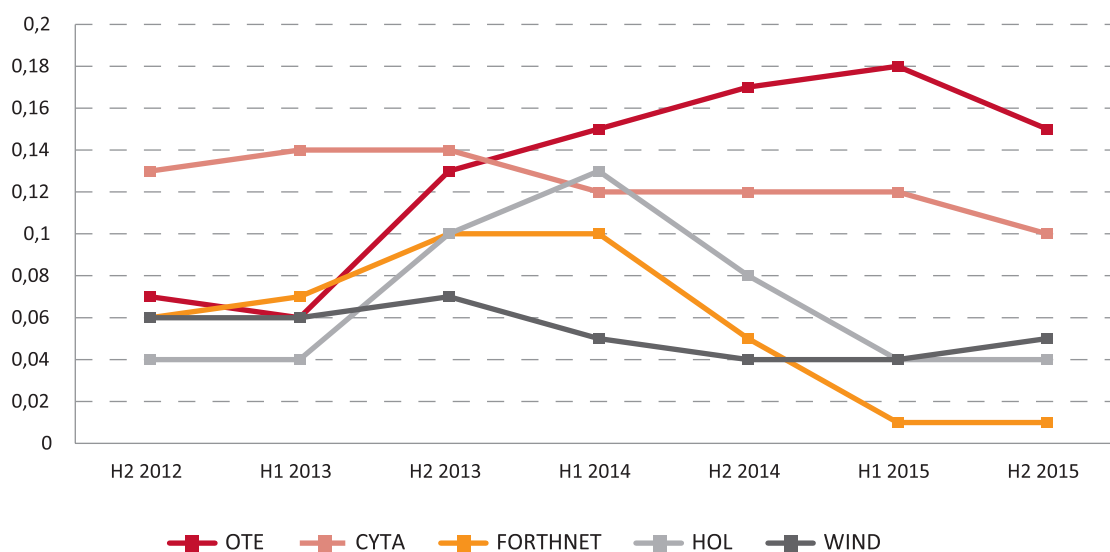
# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Ο αριθμός βλαβών ανά ευρυζωνική γραμμή πρόσβασης παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 3.6 και υπολογίζεται διαιρώντας όλες τις παραδεκτές αναφορές βλαβών στις γραμμές πρόσβασης με το μέσο αριθμό γραμμών του υπό εξέταση εξαμήνου. Το μέσο ποσοστό βλαβών ανέρχεται σε 10%.

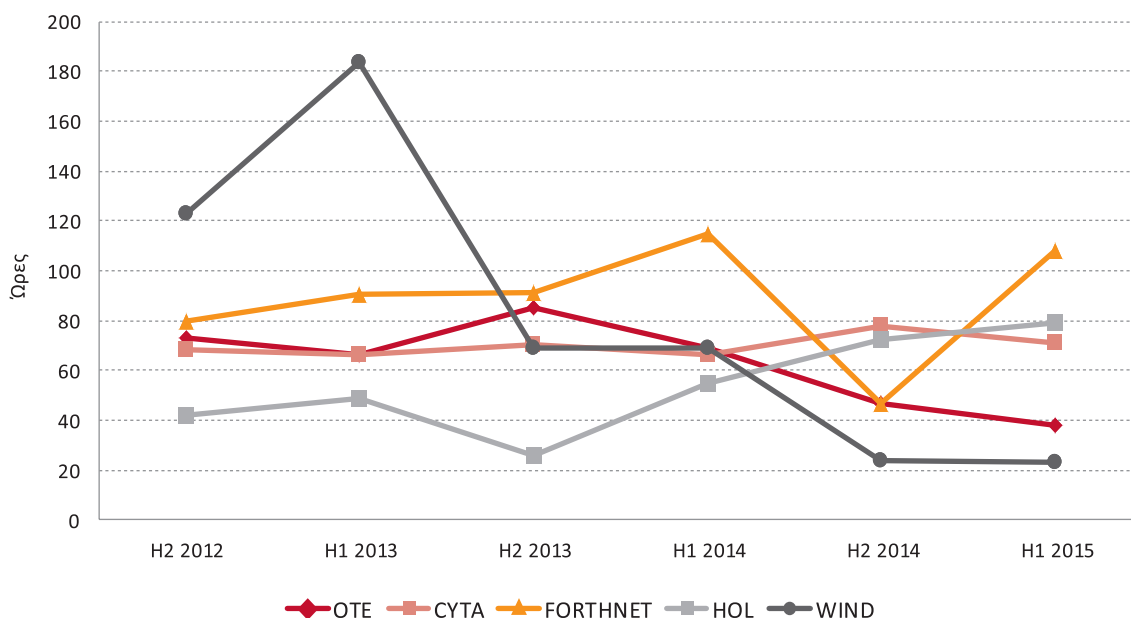
Τα Διαγράμματα 3.7 και 3.8 παρουσιάζουν το χρόνο αποκατάστασης βλαβών, ο οποίος αφορά το διάστημα από τη στιγμή αναφοράς μιας βλάβης από το συνδρομητή μέχρι την αποκατάστασή της για το σύνολο παραδεκτών βλαβών που σημειώθηκαν κατά τη διάρκεια του εξαμήνου. Η μεσαία τιμή (δηλαδή η τιμή που αντι-

στοιχεί στο 50% των ταχύτερα αποκατεστημένων βλαβών) φαίνεται στο Διάγραμμα 3.7 και κυμαίνεται από 23 έως 108 ώρες για το α' εξάμηνο του 2015, ενώ η τιμή που αντιστοιχεί στο 95% των ταχύτερα αποκατεστημένων βλαβών φαίνεται στο Διάγραμμα 3.8 και κυμαίνεται από 171 έως 451 ώρες για το ίδιο εξάμηνο.

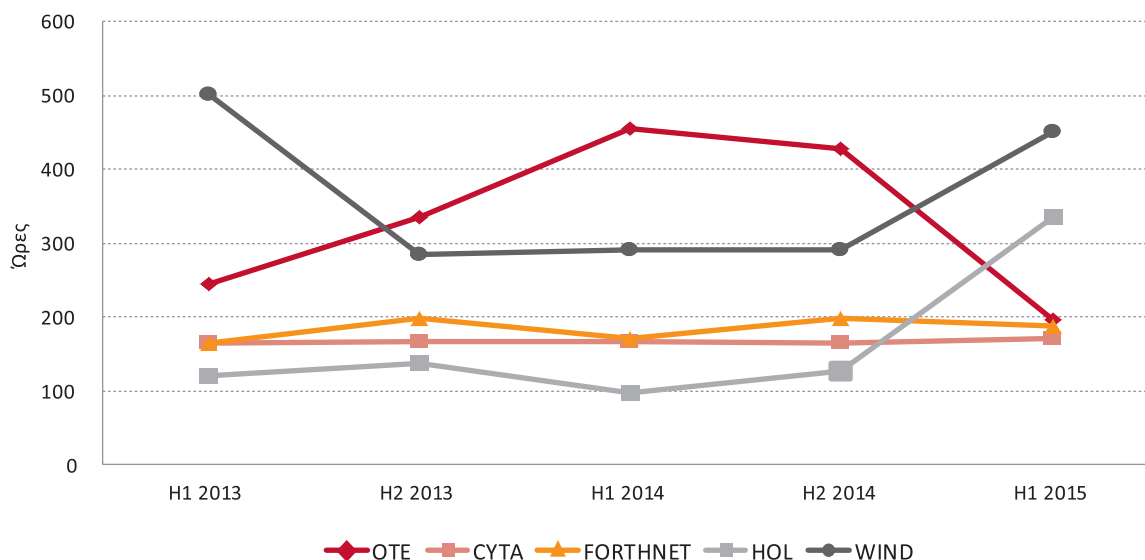
**Διάγραμμα 3.6: Αριθμός βλαβών ανά ευρυζωνική γραμμή πρόσβασης**



**Διάγραμμα 3.7: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών σε γραμμές ευρυζωνικής πρόσβασης (50° εκατοστημόριο)**



Διάγραμμα 3.8: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών σε γραμμές ευρυζωνικής πρόσβασης (95<sup>ο</sup> εκατοστημόριο)

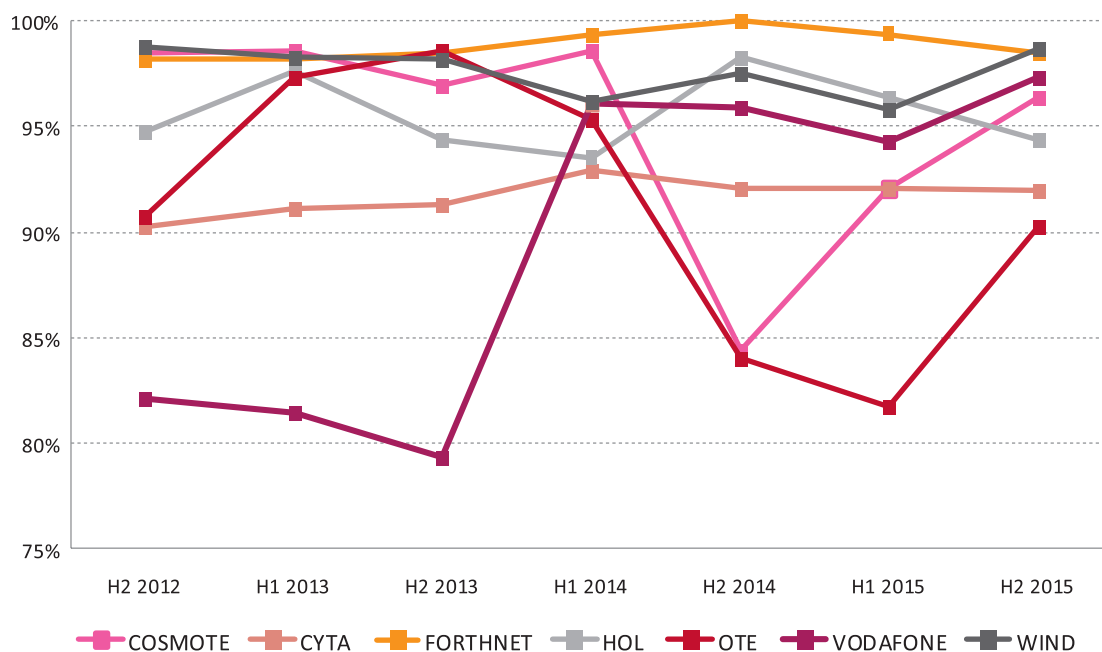


Στο Διάγραμμα 3.9 απεικονίζεται το ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών, ήτοι το ποσοστό παραπόνων τελικών χρηστών που

αντιμετωπίστηκαν επαρκώς από τον κάθε πάροχο εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους από το συνδρομητή. Τα ποσοστά

αυτά είναι ιδιαίτερα υψηλά και είναι πάνω από 90% για όλους τους παρόχους, σύμφωνα με τα στοιχεία του β' εξαμήνου 2015.

Διάγραμμα 3.9: Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών



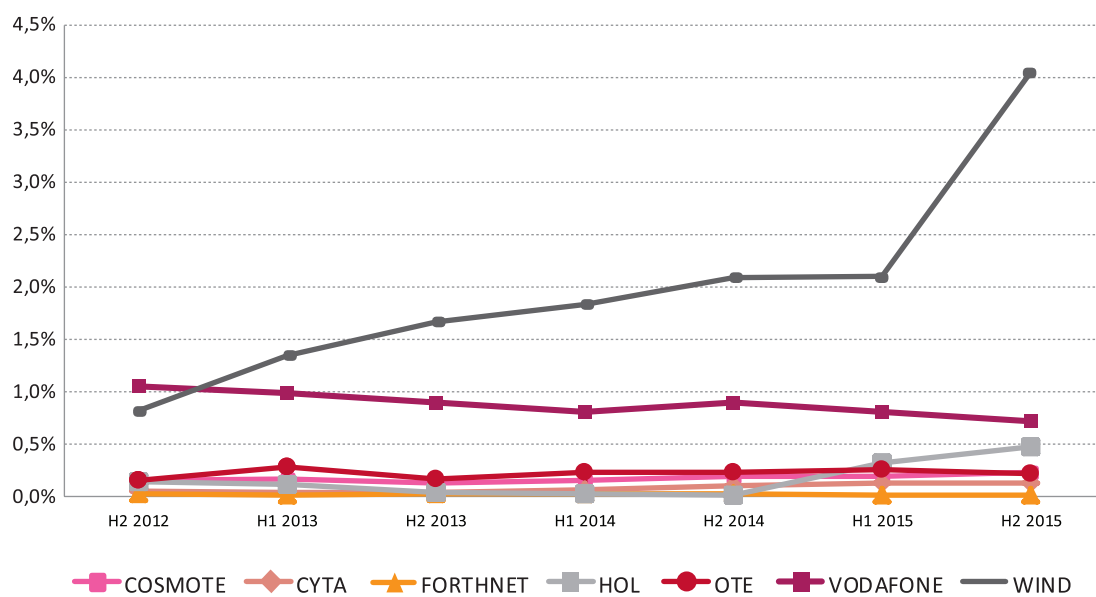
# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Τέλος, το Διάγραμμα 3.10 παρουσιάζει το ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού, το οποίο προκύ-

πτει από τη διαίρεση του συνολικού αριθμού παραπόνων σχετικά με λογαριασμούς που εκφράστηκαν από

συνδρομητές κάθε παρόχου προς το σύνολο των λογαριασμών που εκδόθηκαν από τον κάθε πάροχο.

Διάγραμμα 3.10: Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού



### 3.2.13. Εφαρμογή Κανονισμού διεθνούς περιαγωγής

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Ενιαίας Αγοράς Επικοινωνιών (Telecom Single Market-TSM), δημοσιεύθηκε το Νοέμβριο του 2015, ο Κανονισμός 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>46</sup>, σύμφωνα με τον οποίο θα πρέπει σταδιακά να εξαλειφθούν οι χρεώσεις περιαγωγής εντός ΕΕ.

Αναλυτικότερα και για το διάστημα από 30-04-2016 έως 15-06-2017, όταν κάποιος ταξιδεύει εντός ΕΕ και χρησιμοποιεί το κινητό του τηλέφωνο, η εταιρία κινητής τηλεφωνίας θα τον «χρεώνει σαν να είναι στη χώρα του»

(Roaming Like at Home-RLAH), προσθέτοντας μία επιπλέον χρέωση έως:

- €0,05/λεπτό για τις εξερχόμενες κλήσεις (χωρίς ΦΠΑ),
- €0,01/λεπτό για τις εισερχόμενες κλήσεις (χωρίς ΦΠΑ),
- €0,02 για τα εξερχόμενα SMS (χωρίς ΦΠΑ) και
- €0,05/MB για μεταφορά δεδομένων με χρέωση ανά KB (χωρίς ΦΠΑ).

Επιπλέον, από τις 15-06-2017 θα απαγορεύεται η εφαρμογή επιπλέον χρεώσεων περιαγωγής για κλήσεις, SMS και χρήση Διαδικτύου στο εξωτερικό εντός της ΕΕ. Επομένως, οι καταναλω-

τές θα επιβαρύνονται μόνο με εθνικές χρεώσεις. Ειδικά για τις εξερχόμενες κλήσεις, θα λαμβάνεται υπόψη ο τρόπος χρέωσης των κλήσεων προς άλλες εταιρίες (κινητής ή σταθερής) της χώρας. Πέρα από τις ρυθμιζόμενες τιμές περιαγωγής, οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν εναλλακτικά πακέτα/προγράμματα για υπηρεσίες περιαγωγής, τα οποία οι συνδρομητές μπορούν να επιλέξουν ανάλογα με τις ανάγκες τους για επικοινωνία όταν βρίσκονται στο εξωτερικό. Παράλληλα και προκειμένου να αποφευχθούν οι υπερχρεώσεις, έχει τεθεί ανώτατο όριο στον όγκο των δεδομένων που μπορεί να «κατεβάσει» κάποιος από

46. Κανονισμός 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την Καθολική Υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του Κανονισμού 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης (ΕΕ L310/1, 26-11-2015).



το κινητό του στα 50 ευρώ (ή το αντίστοιχο ποσό σε άλλο νόμισμα), εκτός αν έχει συμφωνήσει διαφορετικό όριο με την εταιρία στην οποία είναι συνδρομητής. Θα λαμβάνει επίσης προειδοποίηση όταν φθάσει στο 80% του ορίου που έχει συμφωνήσει.

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.

### 3.2.14. Εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr]

Η εκχώρηση των ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] παρουσιάζει για πρώτη φορά μικρή πτώση (0,15%)

σε σχέση με το 2014. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι την τελευταία δεκαετία (2005-2015), ο αριθμός των εκχωρημένων ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] έχει υπερτριπλασιαστεί, υποδηλώνοντας την αυξανόμενη χρήση του Διαδικτύου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών στη χώρα μας. Ο συνολικός τους αριθμός, συμπεριλαμβανομένων των υποχώρων (.com.gr, .net.gr, .org.gr, .edu.gr, .gov.gr) παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.3, ενώ ο Πίνακας 3.4 παρουσιάζει τον αριθμό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις ανά μήνα, κατά το διάστημα Ιανουάριος-Δεκέμβριος 2015. Το μέσο ποσοστό εκχωρήσεων ανήλθε στο 97%. Σημειώνεται ότι, προκειμένου να είναι συγκρίσιμα τα νούμερα

που εμφανίζονται στους πίνακες αιτηθέντων και εκχωρηθέντων ονομάτων δικτυακών τόπων, ως χρονική αναφορά ορίσθηκε η ημερομηνία της αίτησης και όχι της απόφασης εκχώρησης/απόρριψης της ΕΕΤΤ. Επισημαίνεται ότι σχεδόν όλες οι αιτήσεις εξετάστηκαν μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας (72.313 από το σύνολο των 72.387). Η ΕΕΤΤ, μέσω της διαδικασίας αυτής, έχει επιτύχει σημαντική μείωση στο χρόνο αναμονής για την εκχώρηση ονομάτων χώρου. Σημειώνεται ότι ο μεγάλος αριθμός απορρίψεων που εμφανίζεται το μήνα Μάρτιο αφορά, κατά κύριο λόγο, ονόματα χώρου που δεν ήταν διαθέσιμα προς εκχώρηση.

Πίνακας 3.3: Εκχωρημένα ονόματα διαδικτυακών τόπων (domain names) με κατάληξη [.gr] (2009-2015)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>.gr</b>	283.643	318.852	351.307	372.757	397.360	412.205	411.702
<b>.com.gr</b>	12.029	13.169	14.041	15.030	15.933	16.590	16.254
<b>.net.gr</b>	895	852	855	1.014	1.165	1.198	1.158
<b>.org.gr</b>	599	590	638	733	797	837	848
<b>.edu.gr</b>	902	1.016	1.131	1.266	1.392	1.561	1.757
<b>.gov.gr</b>	605	651	673	689	684	421	429
<b>Σύνολο</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>	<b>432.148</b>

# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

**Πίνακας 3.4: Αριθμός εκχωρηθέντων ονομάτων διαδικτυακών τόπων (domain names) με κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις αιτήσεις (2015)**

Μήνας	Αιτήσεις	Εκχωρήσεις	Απορρίψεις
Ιανουάριος	6.204	6.159	45
Φεβρουάριος	5.929	5.884	45
Μάρτιος	8.670	7.241	1.429
Απρίλιος	6.119	6.091	28
Μάιος	6.622	6.394	228
Ιούνιος	6.320	6.278	42
Ιούλιος	3.422	3.411	11
Αύγουστος	3.813	3.682	131
Σεπτέμβριος	6.032	6.012	20
Οκτώβριος	6.826	6.711	115
Νοέμβριος	6.521	6.119	402
Δεκέμβριος	5.909	5.823	86
<b>Σύνολο</b>	<b>72.387</b>	<b>69.805</b>	<b>2.582</b>

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ, κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης που διεξήχθη από 20-11-2014 έως 22-12-2014, προχώρησε στην έκδοση νέου Κανονισμού για τη διαχείριση και εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr]<sup>47</sup>, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 24-03-2015. Οι νέες ρυθμίσεις της ΕΕΤΤ ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των επιχειρήσεων και των πολιτών που διαθέτουν ή αποκτούν όνομα χώρου, αυξάνουν τις επιλογές με την προσθήκη περίπου 8.000 νέων ονομάτων χώρου και παρέχουν επιπρόσθετη προστασία από κακόβουλες πρακτικές. Συγκεκριμένα, δίνεται πλέον η δυνατότητα απόκτησης ονομάτων χώρου με δύο χαρακτήρες (όπως για παράδειγμα «aa.gr» και «aa.com.gr»). Επιπλέον, σύμφωνα με το νέο Κανονισμό της ΕΕΤΤ, ενισχύεται η ασφάλεια, καθώς αλλαγές στοιχείων που αφορούν το όνομα χώρου - όπως μεταβίβαση χρήσης ή

μεταβολή επωνυμίας του κατόχου ή μεταβολή/διαγραφή θυγατρικών εξυπηρετητών του ονόματος χώρου που εξασφαλίζουν την καλή λειτουργία του - είναι «κλειδωμένα» και πραγματοποιούνται μόνο από τον κάτοχο του ονόματος χώρου και όχι από τον καταχωρητή. Η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη από τις 24-11-2015. Παράλληλα και λόγω της εφαρμογής του νέου πρωτοκόλλου IDNA2008, στα ονόματα χώρου με ελληνικούς χαρακτήρες, διαφοροποιείται πλέον ο ελληνικός χαρακτήρας [ς] από τον αλφαριθμητικό ελληνικό χαρακτήρα [σ]. Για παράδειγμα, στον κάτοχο του ονόματος χώρου «σεπτεμβριος.gr» εκχωρείται, χωρίς επιπλέον χρέωση και το όνομα χώρου «σεπτεμβριος.gr», ενώ το όνομα χώρου «σεπτεμβριος.gr» δεσμεύεται για τον ίδιο κάτοχο, αλλά ενεργοποιείται κατόπιν δήλωσής του.

Επίσης, για τη βέλτιστη λειτουργία του μητρώου ονομάτων χώρου, επιβάλλεται στους καταχωρητές η υποχρεωτική τήρηση του ορίου των 400 δηλώσεων καταχώρησης εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ, κατά την απόκτηση ονόματος χώρου με κατάληξη [.gr], προσφέρει ήδη υπηρεσίες για:

- επίλυση διαφορών σε περιπτώσεις διεκδίκησης ονόματος χώρου όπως π.χ., κατοχή εμπορικού σήματος,
- διατήρηση της ίδιας ηλεκτρονικής διεύθυνσης ακόμα και σε περίπτωση αλλαγής της εταιρίας παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου,
- απόκτηση ονόματος χώρου και με ελληνικούς χαρακτήρες όπως π.χ., «τονομαμου.gr».

47. Απόφαση ΕΕΤΤ 750/02/19-02-2015 (ΦΕΚ 412/Β/24-03-2015).

### 3.2.15. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης

Η ΕΕΤΤ, με απόφασή της<sup>48</sup>, όρισε τις αριθμοσειρές, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιούνται για ειδικούς σκοπούς από φορείς ιδιωτικού τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας, έχοντας λάβει υπόψη της τα σχόλια που υποβλήθηκαν στη σχετική δημόσια διαβούλευση που διενεργήθηκε στο διάστημα από 28-01-2015 έως 13-02-2015. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις διατάξεις της προαναφερόμενης απόφασης:

1. οι σύντομοι κωδικοί της σειράς 198ΥΧ, όπου Υ=8-9 και Χ=0-9, χρησιμοποιούνται για την οικονομική ενίσχυση φορέων ιδιωτικού τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας,
2. οι σύντομοι κωδικοί της σειράς 198ΥΧ, όπου Υ=0-5 και Χ=0-9, χρησιμοποιούνται για ΥΠΠ από φορείς ιδιωτικού τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας.

Παράλληλα, στις 31-03-2015 και σύμφωνα με την τροποποίηση του Κανονισμού αριθμοδότησης που πραγματοποιήθηκε το 2014<sup>49</sup>, έληξαν τα δικαιώματα χρήσης αριθμοδοτικών πόρων, για τους οποίους δεν είχαν εξοφληθεί τα τέλη έως την ως άνω προθεσμία. Η ΕΕΤΤ, με αποφάσεις της<sup>50</sup>, ανακάλεσε τις αποφάσεις εκχώρησης αριθμοδοτικών πόρων σε εταιρίες, οι οποίες δεν εξόφλησαν τα αναλογούντα τέλη και επομένως δεν ανανέωσαν την ισχύ των δικαιωμάτων χρήσης των αριθμών τους, ενώ παράλληλα παρακολουθεί την εξόφληση των τελών από

εταιρίες, οι οποίες έχουν δηλώσει ότι πρόκειται να τα εξοφλήσουν μέσω διακανονισμού. Μέσω της εφαρμογής της νέας αυτής διαδικασίας, η παρακολούθηση της εξόφλησης των τελών αριθμοδοτικών πόρων από την ΕΕΤΤ έγινε περισσότερο αποτελεσματική και συμφέρουσα για τους παρόχους, καθώς προβλέπονται κίνητρα για την έγκαιρη τακτοποίηση των οφειλόμενων ποσών.

### 3.2.16. Έλεγχοι μητρώου

Στη διάρκεια του 2015, η ΕΕΤΤ προέβη στη διενέργεια ελέγχων των εγγεγραμμένων παρόχων στο μητρώο παρόχων δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με σκοπό την επικαιροποίησή του. Συγκεκριμένα, διεξήχθησαν 25 έλεγχοι παρόχων στη δηλωθείσα έδρα τους και 15 εξ αυτών διεγράφησαν, δεδομένου ότι κατέστη αδύνατη η επικοινωνία μαζί τους, ενώ παράλληλα δεν είχαν υποβάλει τροποποιητική δήλωση καταχώρησης για αλλαγή των στοιχείων της έδρας τους.

### 3.2.17. Ηλεκτρονικές υπογραφές

Η ΕΕΤΤ προκήρυξε διαγωνισμό για την επιλογή αναδόχου παροχής υπηρεσιών με αντικείμενο τη διεξαγωγή ελέγχων σε εποπτευόμενους παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης (ΠΥΠ) ηλεκτρονικών υπογραφών. Με το διαγωνισμό αυτό, η ΕΕΤΤ αποσκοπεί στην επιλογή εξειδικευμένου φορέα που θα συνδράμει τις υπηρεσίες της στη διεξαγωγή επιτόπιων επιθεωρήσεων των εγκαταστάσεων των ΠΥΠ που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, στην εξέταση των συστημάτων που χρησιμοποιούν και στην αξιολόγηση των διαδικασιών που ακολουθούν ώστε να αξιολογηθεί η συμμόρφωσή τους με το κανονιστικό

πλαίσιο. Ο διαγωνισμός αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2016.

### 3.2.18. Ανασχεδιασμός της διαδικασίας συλλογής στοιχείων της αγοράς από τους παρόχους δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο συλλογής στοιχείων πληροφόρησης για την ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προέβη το 2015 σε επικαιροποίηση των διαδικασιών που ακολουθεί και των ερωτηματολογίων που χρησιμοποιεί για τη συλλογή στοιχείων από τους παρόχους σε τακτική βάση, αποσκοπώντας αφενός στην ανάπτυξη ενός ευέλικτου και κατά το δυνατόν παγιωμένου, ομοιόμορφου και οργανωμένου τρόπου συλλογής στοιχείων και αφετέρου στον περιορισμό του διοικητικού βάρους/φόρτου των παρόχων και στη διευκόλυνση του προγραμματισμού των σχετικών εργασιών τους.

Το νέο σύστημα, έχοντας λάβει υπόψη τις ποικίλες ανάγκες της ΕΕΤΤ για στοιχεία και δείκτες και τα αντίστοιχα συστήματα συλλογής στοιχείων των σημαντικότερων ΕΡΑ, βασίζεται σε ένα σύνολο από απλά και παρόμοια ερωτηματολόγια (MS Excel αρχεία), τα οποία οι πάροχοι καλούνται να συμπληρώσουν με βάση τις υπηρεσίες που παρέχουν και εφόσον ο ετήσιος κύκλος εργασιών τους από δραστηριότητες που άπτονται της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπερβαίνει τις 150.000 ευρώ. Τα ερωτηματολόγια οφείλουν να υποβάλλονται σύμφωνα με ένα προκαθορισμένο ετήσιο χρονοδιάγραμμα και καλύπτουν το σημα-

48. Απόφαση ΕΕΤΤ 751/15/05-03-2015 «Τροποποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ 677/03/08-01-2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης των αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» ως ισχύει» (ΦΕΚ 170/Β/31-01-2013)», (ΦΕΚ 496/Β/01-04-2015).

49. 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).

50. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 762/003/02-06-2015, 762/004/02-06-2015, 762/005/02-06-2015, 762/006/02-06-2015, 762/007/02-06-2015 και 762/008/02-06-2015.

# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

ντικότερο τμήμα της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε επίπεδο τόσο λιανικής όσο και χονδρικής. Συγκεκριμένα, αφορούν στοιχεία:

- οικονομικής πληροφόρησης,
- ευρυζωνικής αγοράς (χονδρικής και λιανικής),
- σταθερών επικοινωνιών,
- κινητών επικοινωνιών,
- συνδυαστικών δεσμοποιημένων προσφορών (bundles),
- διασύνδεσης (κινητής και σταθερής τηλεφωνίας),
- κάλυψης και χωρητικότητας δικτύων,
- μισθωμένων γραμμών,
- Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ).

Τα στοιχεία που συλλέγονται, αποθηκεύονται σε σχετική βάση δεδομένων της ΕΕΤΤ, η οποία μεταξύ άλλων διευκολύνει τη διενέργεια ελέγχων επί των υποβληθέντων στοιχείων και επιτρέπει την αποτελεσματικότερη διαχείριση των αποθηκευμένων στοιχείων, όπως π.χ. την ανάκτηση και σύνοψή τους, την ταχεία αναφορά αποτελεσμάτων, κ.λπ.

### 3.2.19. Πλαίσιο διαχείρισης διοικητικών τελών αδειοδοτημένων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Σύμφωνα με το άρθρο 12 του ισχύοντος Κανονισμού Γενικών Αδειών<sup>51</sup>, σε όλα τα πρόσωπα που λειτουργούν υπό καθεστώς γενικών αδειών και παρέχουν δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες

ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εντός της ελληνικής επικράτειας, επιβάλλεται ετήσιο διοικητικό τέλος, το οποίο υπολογίζεται ως ποσοστό επί των συνολικών ακαθαρίστων εσόδων από την παροχή των προαναφερθεισών υπηρεσιών και καταβάλλεται το αργότερο έως τις 30 Ιουνίου του επόμενου ημερολογιακού έτους.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη στοιχεία και πληροφορίες από πολλαπλές πηγές (π.χ. ΥΠΟΙΚ), πραγματοποίησε ελέγχους, εξ αποστάσεως ή επιτόπιους<sup>52</sup>, σε 100 εταιρίες από τις περίπου 500 που είναι εγγεγραμμένες στο μητρώο της, διαπιστώνοντας εκκρεμότητες, οι οποίες και επιλύθηκαν, αποδίδοντας τα προβλεπόμενα έσοδα.

### 3.2.20. Δράσεις ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του έργου «Ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές «λευκές» περιοχές της ελληνικής επικράτειας και υπηρεσίες εκμετάλλευσης-αξιοποίησης των υποδομών» στη γεωγραφική ζώνη 2

Το έργο «Ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές «λευκές» περιοχές της ελληνικής επικράτειας και υπηρεσίες εκμετάλλευσης-αξιοποίησης των υποδομών με Συμπράξεις Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ)» αποσκοπεί στη μείωση του «ευρυζωνικού χάσματος» μεταξύ των πλέον μειονεκτικών περιοχών της Ελλάδας και των περιοχών της υπόλοιπης χώρας όπου ήδη προσφέρονται ευρυζωνικές υπηρεσίες. Το έργο εστιάζει σε ορεινές και μειονεκτικές περιοχές της

ελληνικής επικράτειας<sup>53</sup>, στις οποίες δεν παρέχεται ευρυζωνική πρόσβαση και δεν υπάρχουν σχέδια από ιδιώτες επενδυτές να αναπτύξουν τέτοια υποδομή στο εγγύς μέλλον<sup>54</sup>.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του έργου, πραγματοποίησε συναντήσεις με αρμόδια στελέχη των εταιριών ΟΤΕ Rural North ΑΕΕΣ και ΟΤΕ Rural South ΑΕΕΣ, όπου τους ζητήθηκε να προχωρήσουν σε τροποποιήσεις, προσθήκες και βελτιώσεις σε συγκεκριμένα σημεία των προσφορών τους. Οι εταιρίες υπέβαλαν στην ΕΕΤΤ νέα κείμενα προσφορών αναφοράς, στα οποία είχαν ενσωματώσει το σύνολο των παρατηρήσεων/προτάσεων της.

Επίσης, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συναντήσεις με στελέχη της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ), σχετικά με τα σημεία εκείνα των προσφορών αναφοράς, τα οποία απαιτούσαν την έγκριση της ΚτΠ, πριν την εξέτασή τους από την ΕΕΤΤ.

Η ΕΕΤΤ, ενέκρινε με απόφασή της<sup>55</sup> τις προσφορές αναφοράς των ΟΤΕ Rural North ΑΕΕΣ και ΟΤΕ Rural South ΑΕΕΣ για το προαναφερθέν έργο<sup>56</sup>, με την επιφύλαξη των παραγράφων που αναφέρονται σε ζητήματα χρεώσεων και τιμολογιακής πολιτικής που θα εξετασθούν σε μεταγενέστερο στάδιο και στο πλαίσιο της διαδικασίας έγκρισης τιμών από την ΕΕΤΤ. Επίσης, θα επανεξετασθούν ορισμένα σημεία που ανέφερε<sup>57</sup> η ΕΕΤΤ στην ΚτΠ, τα οποία αφορούν την απρόσκοπτη εμπορικά προσφορά των υπηρεσιών του εν λόγω έργου από τους φορείς σύμπραξης, μετά από τον πρώτο χρόνο της εμπορικής διάθεσής τους.

51. Απόφαση ΕΕΤΤ 676/41/20-12-2012 (ΦΕΚ 298/Β/14-02-2013).

52. Απόφαση ΕΕΤΤ 15389/Φ.610/05-03-2015.

53. «Αγροτικές» περιοχές στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

54. «Λευκές» περιοχές στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

55. Απόφαση ΕΕΤΤ 765/016/23-06-2015 (ΦΕΚ 1932/Β/09-09-2015).

56. Ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές «λευκές» περιοχές της ελληνικής επικράτειας και υπηρεσίες εκμετάλλευσης-αξιοποίησης των υποδομών με ΣΔΙΤ στις γεωγραφικές ενότητες 1 και 3, βάσει των υπ' αριθμ. 1239/29-12-2014 και 1249/29-12-2014 συμβάσεων σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και των ως άνω εταιριών».

57. Επιστολή ΕΕΤΤ υπ' αριθμ. ΕΕΤΤ 31124/11-06-2015 προς την ΚτΠ.

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

Τα αποτελέσματα των ελέγχων αξιοποιούνται από την ΕΕΤΤ τόσο σε ελεγκτικό όσο και σε ρυθμιστικό επίπεδο. Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβιάσεων των σχετικών κανονισμών εκκινούνται διαδικασίες για τη συμμόρφωση των παρόχων, ενώ παράλληλα εξετάζεται η όποια ανάγκη τροποποίησης του ρυθμιστικού πλαισίου.

#### 3.3.1. Διενέργεια ελέγχων σε εταιρίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

##### Έλεγχοι εφαρμογής του Κανονισμού φορητότητας αριθμών

Το 2015, συνεργεία ελέγχου της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν 20 επιτόπιους ελέγχους στις εγκαταστάσεις των εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας με αντικείμενο τη φορητότητα αριθμών, σε συνέχεια των ελέγχων κατά τα έτη 2013 και 2014 (βλ. παρ. 3.2.11) λόγω της μεγάλης σημασίας που έχει η φορητότητα αριθμών για τη λειτουργία του ανταγωνισμού στην αγορά.

Ειδικότερα, κατά τους επιτόπιους ελέγχους, ελέγχθηκε ιδίως εάν η διαδικασία που εφαρμόζουν οι εταιρίες όσον αφορά την υποβολή από τους συνδρομητές των αιτήσεων φορητότητας του αριθμού τους, ήταν σύμφωνη με τον Κανονισμό φορητότητας αριθμών και εάν συνέτρεχαν οι λόγοι απόρριψης τυχαία επιλεγθεισών αιτήσεων φορητότητας. Η ΕΕΤΤ θα αξιολογήσει τα ευρήματα των ελέγχων και θα καλέσει σε ακρόαση τις εταιρίες για τις οποίες θα διαπιστωθούν παραβάσεις του Κανονισμού.

Με βάση τα πρώτα ευρήματα των ελέγχων, η ΕΕΤΤ ζήτησε από τις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας να παρέχουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα τηλεφωνικής υποβολής, μέσω αυτόματου συστήματος τηλεφωνικών συναλλαγών (Interactive Voice

Response-IVR), των αιτήσεων ακύρωσης των αιτημάτων φορητότητας τους, όπως προβλέπεται από τον Κανονισμό φορητότητας.

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

Κατά το 2015 η ΕΕΤΤ διενέργησε 144 εκτεταμένους ελέγχους σε παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών 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. Οι έλεγχοι αυτοί διεξήχθησαν σε σημεία πώλησης (καταστήματα) των παρόχων υπηρεσιών σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και Διαδικτύου στην Αττική και στην επικράτεια.

Σκοπός των ελέγχων ήταν να διαπιστωθεί κατά πόσο το προσωπικό των εταιριών, το οποίο έρχεται σε επικοινωνία με τους καταναλωτές για προώθηση και πώληση υπηρεσιών και την εξυπηρέτησή τους, είναι πλήρως ενημερωμένο και παρέχει με ακρίβεια και σαφήνεια πληροφόρηση σχετικά με τα ακόλουθα:

- όρους σύμβασης σχετικά με τις χρεώσεις,
- έλεγχο ύψους λογαριασμού,
- μεταβολή των όρων σύμβασης και τιμολογίων,
- τέλη περιαγωγής,
- καρτοκινητή τηλεφωνία,
- δήλωση κλεμμένης συσκευής,
- ενεργοποίηση νέας σύνδεσης,
- αιτήσεις ακύρωσης φορητότητας και υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών.

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

Η ΕΕΤΤ διενήργησε τεχνικούς ελέγχους για να διαπιστώσει τη συμμόρφωση των παρόχων που εμπλέκονται στην παροχή ΥΠΠ με τις προβλέψεις

του σχετικού κανονιστικού πλαισίου και ιδίως του Κώδικα Δεοντολογίας. Η ιεράρχηση των ελέγχων βασίζεται κυρίως στο πλήθος των καταγγελιών που η ΕΕΤΤ λαμβάνει από καταναλωτές ώστε να αντιμετωπιστούν τα πιο συχνά και σοβαρά περιστατικά. Ως αποτέλεσμα αυτής της ιεράρχησης, ελέγχθηκαν εταιρίες που αντιπροσωπεύουν περίπου το 80% του συνόλου των καταγγελιών για το 2015.

Οι ελεγκτικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ υλοποιούνται με βάση αυστηρές διαδικασίες για κάθε μέσο ενημέρωσης που διενεργεί προωθητικές ενέργειες που αφορούν ΥΠΠ. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ αναμόρφωσε περαιτέρω και συστηματοποίησε τη διαδικασία των τακτικών ελέγχων για όλες τις μορφές εντύπων και ηλεκτρονικών μέσων ενημέρωσης, αποσκοπώντας στην πρόληψη των παραβάσεων από τις εταιρίες που εμπλέκονται στην παροχή ΥΠΠ, στην καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών και στην ελαχιστοποίηση των φαινομένων παραπλάνησης ή εξαπάτησης του καταναλωτικού κοινού. Οι έλεγχοι αυτοί σχεδιάστηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε, μέσα από μία τυχαία δειγματοληψία, να επιτυγχάνεται μακροπρόθεσμα η εποπτεία και ο έλεγχος της πλειονότητας των καταγεγραμμένων εντύπων που κυκλοφορούν στην αγορά.

Επιπρόσθετα, η ΕΕΤΤ:

- Απέστειλε επιστολές προς τους παρόχους ΥΠΠ, με σκοπό αφενός να επισημάνει ή/και να αποσαφηνίσει σημεία του κανονιστικού πλαισίου που έχρηζαν περαιτέρω προσοχής και αφετέρου να απαιτήσει την περαιτέρω συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ.
- Απηύθυνε παραινήσεις σε παρόχους ΥΠΠ, με στόχο αφενός τη διευκόλυνση παροχής νέων καινοτόμων υπηρεσιών και αφετέρου την ενθάρρυνση περαιτέρω συνεργασίας όλων των εμπλεκόμενων μερών και ιδίως των παρόχων, αποσκοπώντας στην αποτελεσματική ρύθμιση του κλάδου.

# Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

## Επιτόπιοι έλεγχοι σε υποδομές δικτύων σταθερής τηλεφωνίας και Διαδικτύου

Ειδικευμένα κλιμάκια στελεχών της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν αυτεπάγγελτους έλεγχους και αυτοψίες στις υποδομές των παρόχων με στόχο τον έλεγχο εφαρμογής των διαδικασιών παράδοσης των τοπικών βρόχων και διαχείρισης βλαβών. Συγκεκριμένα, διεξήχθησαν συνολικά 38 έλεγχοι σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο Κρήτης. Τα κλιμάκια έλεγχου της ΕΕΤΤ επισκέφθηκαν εκτός από τα Α/Κ του ΟΤΕ και τα αντίστοιχα τερματικά ση-

μεία του δικτύου του ΟΤΕ σε συνδρομητές. Κατά τη διάρκεια των ελέγχων, πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις στο άκρο του συνδρομητή, στο Α/Κ του ΟΤΕ και στο χώρο της φυσικής συνεγκατάστασης των παρόχων.

## Έλεγχοι καταχωρητών

Στη διάρκεια του 2015, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε ελέγχους σε καταχωρητές ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] ώστε να διαπιστωθεί η συμμόρφωσή τους με τον ισχύοντα Κανονισμό<sup>58</sup> και ειδικά με τις υποχρεώσεις που έχουν οι καταχωρητές αναφορικά με το περιεχόμενο που πρέπει να αναρτούν

στην ιστοσελίδα τους. Συγκεκριμένα, παρουσιάστηκαν ελλείψεις στους ιστότοπους 136 καταχωρητών, ενώ κατόπιν παρέμβασης της ΕΕΤΤ, 94 εξ αυτών συμμορφώθηκαν και 8 διεγράφησαν από το σχετικό μητρώο.

## 3.3.2. Ακροάσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Συνολικά, εντός του 2015, η ΕΕΤΤ προέβη σε 52 ακροάσεις για τη διερεύνηση παραβάσεων της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ως αποτέλεσμα των ακροάσεων, επιβλήθηκαν πέντε πρόστιμα.

Πίνακας 3.5: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2015)

Θέμα	Ακροάσεις	Πρόστιμο	Σύσταση	Απαλλαγή/απόρριψη καταγγελίας	Λοιπές κυρώσεις/αποφάσεις
Αριθμοδότηση/ΥΠΠ	6	4	2	-	-
ΑΠΤΒ	1	-	-	1	-
Ονοματοδοσία στο διαδίκτυο	45	1	-	17	27
<b>Σύνολο</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>27</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

58. Απόφαση ΕΕΤΤ 750/02/19-02-2015 (ΦΕΚ 412/Β/24-03-2015).

### 3.4. Διεθνείς συνεργασίες στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

#### 3.4.1. Σώμα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC)

Το Σώμα Ευρωπαϊκών 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 πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις ιδιαίτερα εντατικές εργασίες του Σώματος (όπως έχουν διαμορφωθεί από τα μέσα του 2015) αναφορικά με την παροχή κατευθυντηρίων γραμμών για την εναρμόνιση του σχεδίου 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 διασφαλιστεί ότι η τελική πρόταση δε θα προκαλεί στρεβλώσεις στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε τόσο στα θέματα διεθνούς περιαγωγής, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι προβλέψεις του Κανονισμού δεν θα οδηγούν σε αύξηση τιμών για τους εγχώριους χρήστες, όσο και σε θέματα ουδετερότητας δικτύου (net neutrality).

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε ομάδες ειδικών (Expert Working Groups), σύμφωνα με το ετήσιο πρόγραμμα εργασιών του BEREC. Οι εργασίες και τα παραδοτέα ομάδων έχουν πληθώρα αντικειμένων όπως το ρυθμιστικό πλαίσιο, την οικονομική ανάλυση, τα ειδικά θέματα υλοποίησης στα Δίκτυα

Πρόσβασης Νέας Γενιάς, τη διεθνή περιαγωγή, την ουδετερότητα του Διαδικτύου, θέματα τελικών χρηστών, μεθοδολογίες συγκριτικών μετρήσεων (benchmark), καθώς και τα ζητήματα ρυθμιστικής κοστολόγησης.

#### 3.4.2. 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 σύστασης της και συμμετέχει ενεργά στις εργασίες της. Σήμερα στο IRG συμμετέχουν 37 Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών της Ευρώπης και συγκεκριμένα οι ΕΡΑ, οι οποίες συμμετέχουν στο BEREC είτε ως μέλη είτε ως παρατηρητές.

### 3.5. Στόχοι για το 2016

Η ΕΕΤΤ για το 2016 και αναφορικά με τον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

(α) Ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς

- Διαμόρφωση ρυθμιστικού πλαισίου 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 ΝGA, ως μέσων παροχής υπερταχείας ευρυζωνικής πρόσβασης στα αστικά κέντρα και περιορισμού του ψηφιακού χάσματος στην περιφέρεια.
- Αξιοποίηση τεχνικών ενσύρματης και ασύρματης πρόσβασης για Δίκτυα Νέας Γενιάς 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.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ θα δρομολογήσει τόσο την επικαιροποίηση του Κανονισμού Έγκυσης Φάσματος Βρόχου όσο και την 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, όπου αυτό απαιτείται (π.χ. έγκριση προσφορών αναφορών, έλεγχος τιμών κ.λπ.).

(β) Διαφύλαξη του ανταγωνισμού στις εποπτευόμενες αγορές

- Ανάλυση ρυθμιστικών δράσεων για την ανταγωνιστική ανάπτυξη προηγμένων υποδομών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και καινοτόμων υπηρεσιών προς τους πολίτες (π.χ. επικαιροποίηση τρόπου παρουσίασης δεικτών ποιότητας παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επικαιροποίηση του συστήματος ΥΠΕΡΙΩΝ κ.λπ.).
- Αποτελεσματική ενσωμάτωση της πρόσφατης Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας (π.χ. Proposal for a Connected Continent -TSM Regulation), σε συνεχή συνεργασία με τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για θέματα περιαγωγής όπως το Roam Like At Home και ουδετερότητας δικτύου (Net Neutrality).
- Διαφύλαξη της ρυθμιστικής σταθερότητας και της διαφάνειας, μέσω της εμπειριστατωμένης εξέτασης και αξιολόγησης μεγάλων υποθέσεων ανταγωνισμού.
- Ενίσχυση του εποπτικού έργου της ΕΕΤΤ μέσω της αναλυτικής επεξεργασίας και αξιολόγησης των στοιχείων που λαμβάνονται από την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών όσον αφορά τους χρόνους παροχής χονδρικών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων (π.χ. ΑΠΤΒ).

# 4. Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

## 4.1. Διαχείριση και εποπτεία φάσματος

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

Εντός του 2015, ολοκληρώθηκε το έργο «Σύστημα μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών», με προϋπολογισμό 1.000.000 ευρώ. Το έργο περιλάμβανε δύο υποέργα:

#### Υπόεργο 1: Διαδραστικό σύστημα απεικόνισης μετρήσεων για δείκτες ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Με το εν λόγω υποέργο, ολοκληρώθηκε η προμήθεια, ανάπτυξη, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία των απαραίτητων συστημάτων και υποστηρικτικών υπηρεσιών που περιγράφονταν στην προκήρυξη της ΕΕΤΤ. Ανάδοχος του έργου ήταν η ένωση εταιριών «Artemis Ολοκληρωμένες Τεχνικές Υπηρεσίες ΑΕ» και «Vector Technologies Εισαγωγή και Εμπορία Ηλεκτρονικών Συστημάτων ΕΠΕ», ενώ ο μετρητικός εξοπλισμός που προμηθεύτηκε η ΕΕΤΤ είναι του φινλανδικού οίκου Anite. Ειδικότερα, ολοκληρώθηκε η προ-

μήθεια και ανάπτυξη των εξής:

- διατάξεις μέτρησης δεικτών ποιότητας κινητών υπηρεσιών εν κινήσει,
- δίκτυο μέτρησης των ευρυζωνικών δεικτών ποιότητας σε σταθερά σημεία και
- πληροφοριακό σύστημα παρουσίασης των μετρήσεων.

Το σύστημα μέτρησης και παρουσίασης των δεικτών ποιότητας των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το οποίο έχει τεθεί σε λειτουργία στο πλαίσιο του υποέργου 1, αποτελείται από τρία δομικά υποσυστήματα:

#### Υποσύστημα 1: Διατάξεις μέτρησης δεικτών ποιότητας εν κινήσει

Το υποσύστημα 1 περιλαμβάνει:

- έναν κινητό σταθμό μέτρησης (ειδικά τροποποιημένο όχημα για κάλυψη μετρήσεων για μεγάλες αποστάσεις), ο οποίος χρησιμοποιείται για τη διενέργεια μετρήσεων εν κινήσει στο οδικό δίκτυο και τις πόλεις της επικράτειας,
- έναν κινητό σταθμό μέτρησης (ειδικά τροποποιημένο σακίδιο πλάτης), ο οποίος χρησιμοποιείται για τη διενέργεια μετρήσεων κατά την κίνηση (πεζοπορία) εντός ή εκτός εγκαταστάσεων ιδιαίτερου ενδιαφέροντος (π.χ. αεροδρόμια, μεγάλα εμπορικά κέντρα κ.λπ.).

Οι προαναφερόμενοι κινητοί σταθμοί διενεργούν με υψηλή ακρίβεια και αξιοπιστία τις μετρήσεις των δεικτών ποιότητας, καθώς χρησιμοποιούν ειδικό μετρητικό εξοπλισμό υψηλής ποιότητας και τεχνολογίας και συνοδεύονται από το αντίστοιχο λογισμικό καταγραφής και επεξεργασίας των δεδομένων μέτρησης.

Η διαδικασία μέτρησης των δεικτών ποιότητας που αφορούν τη φωνή βασίζεται σε ένα αυτοματοποιημένο σύστημα κλήσεων, το οποίο μεταδίδει συγκεκριμένα ηχητικά μηνύματα σε ειδικά εγκατεστημένο εξυπηρετητή κλήσεων (voice server). Επιπρόσθετα, η μέτρηση δεικτών ποιότητας δεδομένων επιτυγχάνεται με την επικοινωνία με ανεξάρτητο εξυπηρετητή δεδομένων (data server). Στο πλαίσιο του υποέργου 1, έγινε η προμήθεια και των δύο προαναφερόμενων εξυπηρετητών.

Οι ανωτέρω μετρητικές διατάξεις διαθέτουν τη δυνατότητα μέτρησης όλων των τεχνολογιών δικτύων κινητών επικοινωνιών 2G, 3G, 4G, 4G+, ταυτόχρονα για όλους τους αντίστοιχους παρόχους που δραστηριοποιούνται εντός της επικράτειας.

#### Υποσύστημα 2: Δίκτυο μέτρησης των ευρυζωνικών δεικτών ποιότητας σε σταθερά σημεία

Το υποσύστημα 2 περιλαμβάνει 20



ειδικές συσκευές (probes) που προμηθεύτηκε η ΕΕΤΤ για τη δημιουργία δικτύου, το οποίο διενεργεί σε πραγματικό χρόνο μετρήσεις δεικτών ποιότητας ευρυζωνικών υπηρεσιών των δικτύων κινητών επικοινωνιών όλων ταυτόχρονα των παρόχων στην επικράτεια. Για την απρόσκοπτη διενέργεια μετρήσεων δεικτών ποιότητας δεδομένων, ο εξοπλισμός αυτός επικοινωνεί με τον ανεξάρτητο εξυπηρετητή δεδομένων (data server). Σημειώνεται ότι οι συσκευές αυτές παρέχουν τη δυνατότητα απομακρυσμένης διαχείρισης, ενώ διαθέτουν τη δυνατότητα μέτρησης όλων των τεχνολογιών δικτύων κινητών επικοινωνιών 2G, 3G, 4G, 4G+.

*Υποσύστημα 3: Πληροφοριακό σύστημα παρουσίασης αποτελεσμάτων δεικτών ποιότητας*

Το υποσύστημα 3 αφορά τη δημιουργία πληροφοριακού συστήματος που παρουσιάζει στους τελικούς χρήστες, τα αποτελέσματα των μετρήσεων δεικτών ποιότητας που διενεργεί η ΕΕΤΤ για κινητές υπηρεσίες, καθώς και οι υπόχρεοι πάροχοι σταθερών δικτύων.

Τα αποτελέσματα απεικονίζονται σε ψηφιακά γεωγραφικά υπόβαθρα και η παρουσίασή τους γίνεται με σαφή και εύκολα κατανοητό τρόπο. Σκοπός είναι η παροχή τόσο σε οικιακούς όσο και σε εταιρικούς χρήστες της δυνατότητας σύγκρισης, ερμηνείας και αποτελεσματικής αξιοποίησης των δεδομένων. Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα σε εξειδικευμένους χρήστες ή ομάδες χρηστών να εξαγουν πιο σύνθετα συμπεράσματα, που μπορεί να αποδειχθούν χρήσιμα και σε χρήστες με μέση ή χαμηλή κατάρτιση.

**Υπόεργο 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 εν λόγω υποέργο υλοποιήθηκε εξ ολοκλήρου από την ΕΕΤΤ (με ίδια μέσα) το 2014 και είχε ως στόχο τη διερεύνηση σύγχρονων μεθοδολογιών παροχής πληροφοριών σχετικών με την ποιότητα των προσφερόμενων από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

#### **4.1.2. Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τον περιορισμό των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 1800MHz και τη διαδικασία χορήγησής τους**

Στη ζώνη των 1800MHz έχουν χορηγηθεί δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στους υφιστάμενους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα για εγκατάσταση, λειτουργία και εκμετάλλευση δημόσιου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως αναφέρεται στον Πίνακα 4.1.

Στο πλαίσιο εφαρμογής της σχετικής ΚΥΑ<sup>59</sup> και του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου<sup>60</sup> της και για απελευθέρωση της χρήσης φάσματος 1800MHz, η ΕΕΤΤ καλείται να διασφαλίσει τις βασικές αρχές ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων.

Με βάση τα προαναφερόμενα και με δεδομένο ότι κάποια από τα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων λήγουν στις 05-08-2016, η ΕΕΤΤ προχώρησε στη διενέργεια δημόσιας διαβούλευσης, με σκοπό:

59. ΚΥΑ 58626/2224/Φ1/10-06-2010

60. Απόφαση 2009/766 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όπως τροποποιήθηκε με την απόφαση 2011/251/EU.

# Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Πίνακας 4.1: Δικαιώματα φάσματος στη ζώνη των 1800MHz

Πάροχος	Φάσμα downlink (MHz)	Φάσμα uplink (MHz)	Ημερομηνία έναρξης δικαιώματος χρήσης	Ημερομηνία λήξης δικαιώματος χρήσης
COSMOTE	1855-1880	1760-1785	05-12-1995	04-12-2020
COSMOTE	1845-1855	1750-1760	01-07-2012	31-06-2027
VODAFONE	1820-1830	1725-1735	01-07-2012	31-06-2027
VODAFONE	1830-1845	1735-1750	06-08-2001	05-08-2016
WIND	1810-1820	1715-1725	06-08-2001	05-08-2016
WIND	1805-1810	1710-1715	06-08-2001	05-08-2016

- να διερευνηθεί το ενδιαφέρον της αγοράς όσον αφορά την ανάπτυξη επίγειων ασύρματων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη ζώνη συχνοτήτων 1800MHz, προκειμένου η Πολιτεία να επανεξετάσει τον περιορισμό των δικαιωμάτων χρήσης που θα χορηγήσει,
- να διατυπωθούν οι απόψεις όλων των ενδιαφερομένων αναφορικά με τα τεχνικά μέτρα, τους όρους χρήσης των ραδιοσυχνοτήτων και τις υποχρεώσεις που προτείνεται να επιβληθούν στους παρόχους, οι οποίοι θα αποκτήσουν δικαιώματα στις εν λόγω ζώνες και
- να διατυπωθούν οι απόψεις όλων των ενδιαφερομένων σχετικά με τη διαδικασία χορήγησης και το χρονοδιάγραμμα που προτείνεται.

Η ΕΕΤΤ διαμόρφωσε τις προτάσεις της αναφορικά με τον τρόπο διάθεσης των εν λόγω δικαιωμάτων, με γνώμονα την προαγωγή του ανταγωνισμού και των συμφερόντων των χρηστών, καθώς και την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς, υπό το πρίσμα της αποτελεσματικότερης διαχείρισης και χρήσης του φάσματος.

Η δημόσια διαβούλευση πραγματοποιήθηκε το διάστημα μεταξύ 11-09-2015

και 12-10-2015 και σε αυτή συμμετείχαν οι τρεις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE, WIND). Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την επεξεργασία των αποτελεσμάτων το Νοέμβριο του 2015 και στη συνέχεια απέστειλε τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στο ΥπΥΜεΔ. Η διαδικασία αναμένεται να ολοκληρωθεί προσεχώς δεδομένου ότι από 01-06-2016 διορίστηκε νέος Πρόεδρος στην ΕΕΤΤ.

### 4.1.3. Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 24,5-26,5 GHz

Μετά από την απαραίτητη προετοιμασία τόσο σε οικονομο-τεχνικό όσο και σε διαχειριστικό επίπεδο, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 24,5-26,5GHz, το οποίο και εστάλη το Μάρτιο του 2015 στον Υπουργό Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού προς έγκριση. Η έγκριση δόθηκε τελικά το Σεπτέμβριο του 2015 και ακολούθησε η διενέργεια της δημόσιας διαβούλευσης από 11-09-2015 μέχρι και 12-10-2015 με τη συμμετοχή των τριών εται-

ριών κινητής τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE, WIND) και της FORTHNET. Η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την επεξεργασία των αποτελεσμάτων το Νοέμβριο του 2015 και στη συνέχεια απέστειλε τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στο ΥπΥΜεΔ. Η διαδικασία αναμένεται να ολοκληρωθεί προσεχώς δεδομένου ότι από 01-06-2016 διορίστηκε νέος Πρόεδρος στην ΕΕΤΤ.

### 4.1.4. Πανευρωπαϊκό αποθετήριο χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων (400MHz-6GHz)

Η καταγραφή των υφιστάμενων χρήσεων του φάσματος (Radio Spectrum Inventory) θεσπίστηκε με απόφαση της ΕΕ<sup>61</sup> και αποτελεί μία από τις κύριες δράσεις του Προγράμματος Πολιτικής για το Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων (Radio Spectrum Policy Programme-RSPP). Η καταγραφή αφορά:

(α) τη συλλογή και παροχή δεδομένων από τα κράτη μέλη προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με τις υφιστάμενες χρήσεις του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων,

(β) την ανάπτυξη μεθοδολογίας για την ανάλυση των τάσεων της τεχνολογίας, των μελλοντικών αναγκών και της

61. Απόφαση αριθ. 243/2012/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14<sup>ης</sup> Μαρτίου 2012 σχετικά με την καθιέρωση πολυετούς προγράμματος πολιτικής για το ραδιοφάσμα.

ζήτησης φάσματος στους τομείς που καλύπτονται από το πρόγραμμα πολιτικής για το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, ώστε να εντοπιστούν αναπτυσσόμενες και δυνητικά σημαντικές χρήσεις του φάσματος, ιδίως στην περιοχή συχνοτήτων μεταξύ 400MHz και 6GHz.

Η ΕΕΤΤ συνέβαλε και το 2015 στο έργο της καταγραφής των υφιστάμενων χρήσεων του φάσματος σε ευρωπαϊκό επίπεδο με διάφορους τρόπους, όπως:

(α) συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Radio Spectrum Committee, DG Joint Research Center), αποστέλλοντας στοιχεία σχετικά με τα εθνικά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και σχετικά με τις ομάδες εφαρμογών που έχει στο εθνικό μητρώο ραδιοσυχνοτήτων, με σκοπό την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που πηγάζουν από τις σχετικές αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

(β) ανανέωση και αναβάθμιση των δεδομένων της Ελλάδας στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Πληροφοριών για τις Συχνότητες (EFIS-European Frequency Information System),

(γ) συμμετοχή σε αναφορές και ερωτηματολόγια του ECO και της Electronic Communications Committee (ECC) σχετικά με τη χρήση φάσματος σε διάφορες ζώνες συχνοτήτων και υπηρεσίες (ECC Report 173, ECO Report 03, ECC questionnaires).

Κύριος στόχος της ΕΕΤΤ είναι τα αποτελέσματα της ανάλυσης που πραγματοποιείται σε ευρωπαϊκό επίπεδο για τη χρήση του φάσματος και τις προβλέψεις για μελλοντική ζήτηση φάσματος να είναι όσο το δυνατόν αντιπροσωπευτικά και για την Ελλάδα, ώστε να υπάρχει πληροφόρηση υποψήφιων επενδυτών στο χώρο των ασύρματων επικοινωνιών.

#### 4.1.5. 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 ραδιοσυχνότητας. Κατά τη διάρκεια του 2015, χορηγήθηκαν:

- 981 νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν, πρωτίστως, δίκτυα κορμού εταιριών παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- 316 τροποποιήσεις δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητας αμφίδρομων δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν δίκτυα κορμού εταιριών παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και
- 20 δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας για την κάλυψη ιδίων 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 38 καταγγελίες:

- μία για έλεγχο νομιμότητας κεραίας ραδιοζεύξης,

- 20 για έλεγχο νομιμότητας κεραίας Wi-Fi,
- τρεις για έλεγχο νομιμότητας ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων και
- 14 για έλεγχο παρεμβολών σε αδειοδοτημένη ραδιοηλεκτρική ζεύξη.

Επιπρόσθετα, κατόπιν αυτεπάγγελτων ελέγχων που πραγματοποίησαν τα Περιφερειακά Γραφεία (ΠΓ) της ΕΕΤΤ (σε Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο) στις περιοχές ευθύνης τους, διαπιστώθηκαν έξι μη αδειοδοτημένες εκπομπές ραδιοζεύξεων για τη μεταφορά σήματος ραδιοηλεκτρικών σταθμών σε ζώνες συχνοτήτων που έχουν απονεμηθεί για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας GSM/DCS/UMTS, καθώς και για την ανάπτυξη αμυντικών συστημάτων και συστημάτων αεροναυτικής και δορυφορικής ραδιοπλοήγησης. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκαν συστάσεις και κυρώσεις στους συγκεκριμένους σταθμούς, προκειμένου να διακοφίσει τη λειτουργία των μη αδειοδοτημένων ραδιοζεύξεων και να αιτηθούν τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητας.

#### 4.1.6. 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 2015, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 98 καταγγελιών για παρεμβολές στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης με τους οποίους επικοινωνούν οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας των χρηστών. Από τις καταγγελίες αυτές, οι 58 αφορούσαν προβλήματα παρεμβολών στους νομούς όπου εδρεύουν τα κεντρικά και περιφερειακά γραφεία της ΕΕΤΤ και οι 40 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 δια-

# Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

θέτει, με κριτήριο προτεραιότητας τη σημασία τους για την ομαλή λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Κατόπιν ενεργειών της ΕΕΤΤ, επιλύθηκε το σύνολο σχεδόν των προβλημάτων παρεμβολών, ενώ σε ελάχιστες περιπτώσεις απαιτήθηκαν επανέλεγχοι και περαιτέρω ενέργειες. Τα προβλήματα παρεμβολών οφείλονταν κυρίως σε:

- ασύρματες συσκευές σταθερής τηλεφωνίας τεχνολογίας DECT 6.0<sup>62</sup>,
- παρασιτικές εκπομπές από οικιακά συστήματα ενίσχυσης τηλεοπτικών σημάτων,
- συστήματα αναμεταδοτών των σημάτων κινητής τηλεφωνίας («repeaters»),
- παρασιτικές εκπομπές από συστήματα ευρυεκπομπής ραδιοηλεκτρονικών σταθμών,
- παρασιτικές εκπομπές από σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας,
- παρεμβολές λόγω συνενκατάστασης σταθμών βάσης κινητών επικοινωνιών διαφορετικών παρόχων.

## Ειδικά ραδιοδίκτυα

Ειδικά ραδιοδίκτυα είναι τα Ιδιωτικά Δίκτυα Κινητής Υπηρεσίας (Private Mobile Radio-PMR) που χρησιμοποιούνται για την κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας διάφορων επαγγελματιών χρηστών, όπως π.χ. τα δίκτυα επικοινωνίας των ραδιοταξί, των εταιριών παροχής υπηρεσιών ασφάλειας (εταιριών security), των εθελοντικών ομάδων διάσωσης και δασοπροστασίας κ.λπ. Η ΕΕΤΤ χορηγεί δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ως επί το πλείστον στις ζώνες VHF και UHF. Τα δικαιώματα αυτά αφορούν δίκτυα ευρύτερων ή περιορισμένων περιοχών για τα οποία η ΕΕΤΤ εισπράττει τα αναλογούντα τέλη. Σύμφωνα με το Ν.4070/2012, η εγκατάσταση και λειτουργία ειδικών ραδιο-

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

Το 2015, εκδόθηκαν συνολικά 143 αποφάσεις, από τις οποίες οι 113 αφορούσαν χορήγηση νέων ή τροποποίηση υφιστάμενων δικαιωμάτων, οι 18 ανάκληση υφιστάμενων δικαιωμάτων μετά από αίτημα των κατόχων τους και οι 12 χορήγηση προσωρινών δικαιωμάτων για την κάλυψη εκδηλώσεων.

Περαιτέρω, κατά τη διάρκεια του 2015, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 15 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. Περαιτέρω, υποβλήθηκαν 15 καταγγελίες που αφορούσαν τον έλεγχο παρεμβολών σε συστήματα τηλεχειρισμού και σε οικιακές ηλεκτρονικές συσκευές, καθώς και τον έλεγχο νομιμότητας κεραιοσυστημάτων ραδιοδικτύων. Στο σύνολο των παραπάνω περιπτώσεων πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος και δρομολογήθηκαν οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση των προβλημάτων.

## 4.1.7. Δορυφορικές υπηρεσίες

Η εγκατάσταση και λειτουργία επίγειων δορυφορικών σταθμών απαιτεί εθνικό και διεθνή συντονισμό με υφιστάμενα επίγεια δίκτυα σταθερής και δορυφορικής υπηρεσίας για την αποφυγή παρεμβολών. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2015, η ΕΕΤΤ προέβη στις δέουσες ενέργειες για τον έλεγ-

χο και την επίλυση δύο προβλημάτων παρεμβολών σε δέκτες συστημάτων δορυφορικής ραδιοπλοήγησης GPS. Οι ως άνω παρεμβολές οφείλονταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων για εφαρμογές της σταθερής υπηρεσίας.

## 4.1.8. 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 προς το δίκτυο μετάδοσης, η κάλυψη ενός αθλητικού γεγονότος, μιας εξωτερικής παράστασης ή άλλου έκτακτου γεγονότος. Για την κάλυψη τέτοιων περιπτώσεων απαιτείται ραδιοεξοπλισμός, όπως ασύρματες κάμερες και μικρόφωνα, καθώς και φορητές μικροκυματικές ζεύξεις και συστήματα μετάδοσης φωνής.

Η ΕΕΤΤ χορηγεί μόνιμα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη των αναγκών των ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών σταθμών (ζεύξεις μεταφοράς σήματος) ή προσωρινά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη προγραμματισμένων γεγονότων με μέγιστη διάρκεια τους δύο μήνες. Το 2015, κατόπιν σχετικών αιτήσεων, χορηγήθηκαν προσωρινά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε 20 δορυφορικούς σταθμούς συλλογής ειδήσεων. Πρόκειται κυρίως για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς μετάδοσης εικόνας και ήχου από χρήστες του εξωτερικού για την τηλεοπτική κάλυψη έκτακτων γεγονότων (ενδεικτικά, επισκέψεις υψηλών προσώπων, αθλητικές διοργανώσεις, βουλευτικές εκλογές).

62. Επισημαίνεται ότι η τεχνολογία DECT 6.0 χρησιμοποιείται εκτός ΕΕ και προβλέπει χρήση της ζώνης συχνοτήτων 1920-1930MHz, η οποία στην ΕΕ χρησιμοποιείται για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας. Το σύνολο των συσκευών που εντοπίστηκαν είχαν αγοραστεί εκτός ΕΕ, ενώ από ελέγχους της εγχώριας αγοράς από την ΕΕΤΤ δεν διαπιστώθηκε η εμπορική διάθεση DECT 6.0 συσκευών ([http://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/News/news\\_1268.html](http://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/News/news_1268.html)).

#### 4.1.9. Ραδιοφωνία -Τηλεόραση

*Συμπληρωματικές Εγκαταστάσεις Εκπομπής (ΣΕΕ) ψηφιακής τηλεόρασης*

Η ΕΕΤΤ διενήργησε δημόσια διαβούλευση στο πλαίσιο έκδοσης Κανονισμού<sup>63</sup> περί Συμπληρωματικών Εγκαταστάσεων Εκπομπής (ΣΕΕ) σημάτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής. Η δημόσια διαβούλευση διήρκησε από τις 20-03-2015 μέχρι και τις 03-04-2015 και κατέθεσαν σχόλια 17 συμμετέχοντες.

Το σχέδιο Κανονισμού της ΕΕΤΤ ρυθμίζει τη διαδικασία βάσει της οποίας, όταν υπάρχουν περιοχές εντός μιας περιφερειακής ζώνης (ΠΖ) όπου δεν είναι δυνατή η λήψη και αποδιαμόρφωση του διαύλου που μεταφέρει περιεχόμενα περιφερειακών τηλεοπτικών σταθμών που εκπέμπουν νομίμως εντός αυτής, να επιτρέπεται η ψηφιακή αναμετάδοση του ανωτέρω διαύλου και από σημεία εκτός της ΠΖ, μέσω ΣΕΕ, οι οποίες εντάσσονται σε ομοσυνχρονικό δίκτυο που λειτουργεί εντός της ανωτέρω ΠΖ.

Το σχέδιο Κανονισμού της ΕΕΤΤ εφαρμόζεται σε περιπτώσεις όπου δεν είναι δυνατόν να επιτευχθεί πλήρης τηλεοπτική κάλυψη ούτε μέσω των κέντρων εκπομπής που προβλέπει ο χάρτης συχνοτήτων για την εκάστοτε ΠΖ ούτε μέσω σταθμών συμπληρωματικής κάλυψης (gap fillers).

*Μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση*

Στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης της μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση, το 2015 η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε τον κύριο όγκο της καταγραφής<sup>64</sup> της δυνατότητας λήψης και αποδιαμόρφωσης του διαθέσιμου σήματος ψηφιακής τηλεόρασης (DIGEA - εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας, EPT από DIGEA, EPT) σε κάθε νομό της επικράτειας και ανάρτησε τα αποτελέσματα

στο διαδικτυακό τόπο της. Σημειώνεται ότι καταγραφές σε επιπλέον σημεία πραγματοποιούνται κατόπιν αιτήματος φορέων ή πολιτών.

Σύμφωνα με τα προαναφερόμενα, η λήψη και αποδιαμόρφωση σήματος DVB-T θεωρείται ως δυνατή σε μια συγκεκριμένη θέση όταν ένας τυπικός δέκτης μπορεί να διορθώσει (σχεδόν) όλα τα εμφανιζόμενα σφάλματα στο 99% του χρόνου και να παράγει αποδιαμορφωμένη εικόνα. Το BER μετά τον Viterbi decoder θα πρέπει να είναι μικρότερο από 2x10<sup>-4</sup>.

Οι μετρήσεις της ΕΕΤΤ πραγματοποιήθηκαν με την ακόλουθη διαδικασία:

- Φορητό όργανο μέτρησης/καταγραφής.
- Κεραία μέτρησης: κατευθυντική, φορητή κεραία, η οποία εδραζόταν στο χέρι του τεχνικού που έκανε τη μέτρηση.
- Καταγραφή σε μεγάλο πλήθος οικισμών ανά νομό, με σκοπό τον έλεγχο όσο το δυνατό ευρύτερου πληθυσμιακού δείγματος.
- Μέτρηση στο επίπεδο του δρόμου με την κεραία σε ύψος περίπου δύο μέτρων και χωρίς τη χρήση ενισχυτικής διάταξης. Η στάθμη λήψης και επομένως η δυνατότητα αποδιαμόρφωσης είναι υποδεέστερη αυτής που αντιστοιχεί σε μέτρηση στην κορυφή κτιρίων (fixed reception).
- Επιλογή θέσης μέτρησης χωρίς άμεσο εμπόδιο (κτίρια, δέντρα κ.ο.κ.) στην κατεύθυνση λήψης των κεραίων των κατοίκων.
- Καταγραφή φάσματος (spectrum snapshot).
- Καταγραφή κάθε εκπαιμπόμενου διαύλου (ψηφιακού και αναλογικού) όλων των SFN που καλύπτουν τη θέση μέτρησης.

ο DVB-T

- διάυλος - SFN
- στάθμη λήψης
- C/N
- MER
- CBER
- VBER
- αποδιαμόρφωση

ο αναμεταδότες (ψηφιακοί ή αναλογικοί) και εκπομπές από όμορες χώρες

- δίαυλοι
- διακριτικοί τίτλοι
- στάθμη λήψης
- παρεμβολή σε ψηφιακά
- θέση εκπομπής (στις περιπτώσεις που ο εντοπισμός ήταν προφανής κατά τη μέτρηση)

Τα αποτελέσματα κάθε καταγραφής ανταποκρίνονται στις συνθήκες διάδοσης και λειτουργίας του δικτύου, τη χρονική περίοδο της κάθε καταγραφής και στη θέση καταγραφής. Οι μετρήσεις πραγματοποιήθηκαν στο επίπεδο του εδάφους και επομένως η στάθμη λήψης και η δυνατότητα αποδιαμόρφωσης είναι υποδεέστερη αυτής που αντιστοιχεί σε μέτρηση στην κορυφή κτιρίων από εγκατάσταση κεραίας (fixed reception).

Οι μετρήσεις έγιναν σε πλήθος οικισμών (περισσότερα από 3.700 σημεία καταγραφής) που αντιστοιχούν σε δείγμα 97,05% του πληθυσμού της επικράτειας. Η πληθυσμιακή κάλυψη με δυνατότητα λήψης και αποδιαμόρφωσης των διαύλων με περιεχόμενο εθνικής εμβέλειας του παρόχου DIGEA κυμαίνεται σε ποσοστό 95,68% έως 96,29% του πληθυσμού που ελέγχθηκε.

63. Κατ' εφαρμογή του άρθρου 85 του Ν.4313/17-12-2014 «Ρυθμίσεις θεμάτων μεταφορών, τηλεπικοινωνιών και δημοσίων έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ261/Α/2014).

64. Η διαδικασία αυτή καταγραφής περιγράφεται ως «reception possible» στην ITU-R Recommendation SM.1875-2 (08/2014).

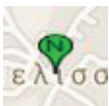
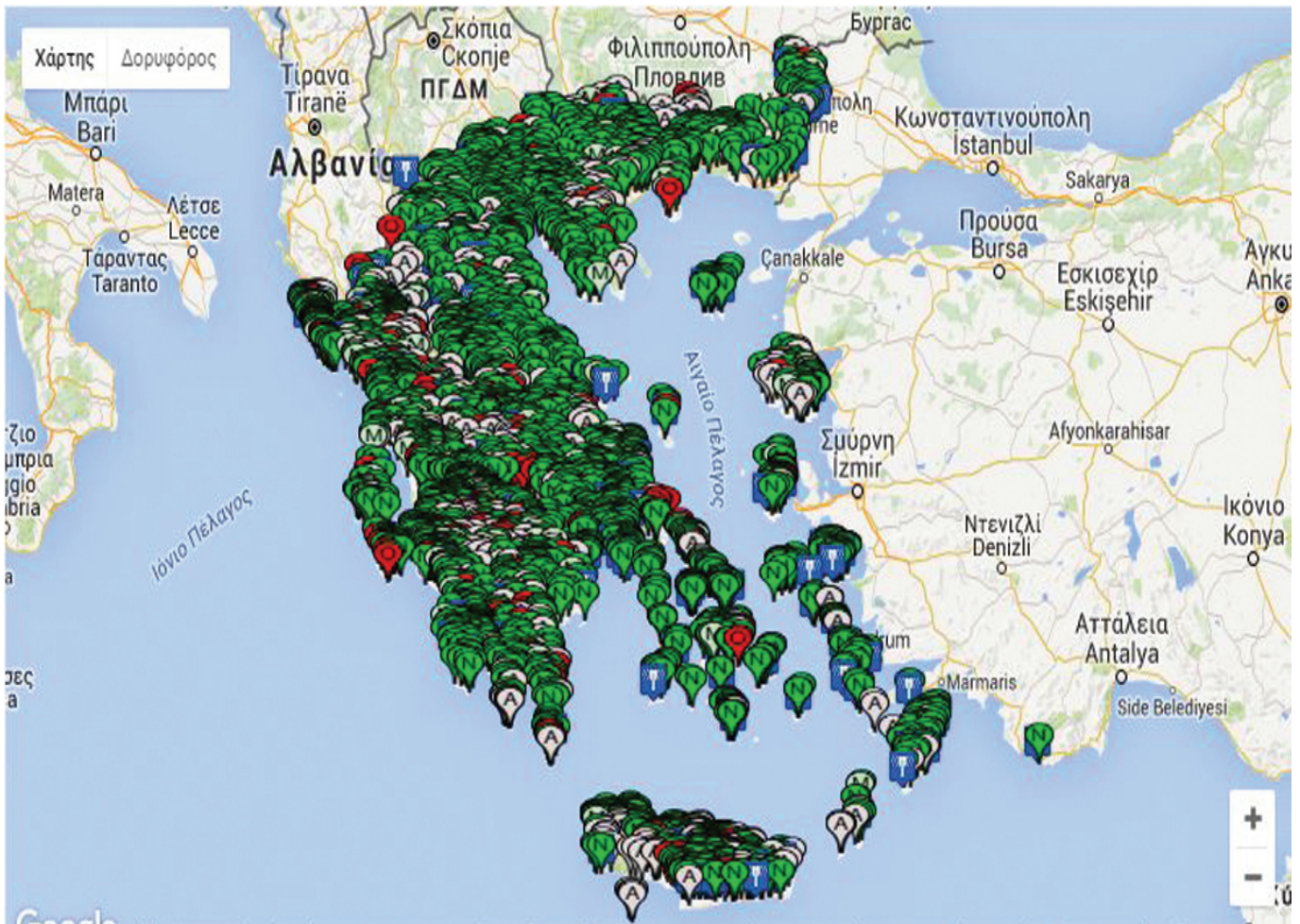
# Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Με τη χρήση τοπικών αναμεταδοτών που έχουν ενεργοποιηθεί από τοπικούς φορείς, η προαναφερόμενη πληθυσμιακή κάλυψη αυξάνεται, σε σημεία όπου

δεν υπήρχε δυνατότητα λήψης του ψηφιακού σήματος του παρόχου δικτύου. Ενδεικτικά, καταγράφηκε αποκλειστικά λήψη από αναλογικό/ψηφιακό αναμε-

ταδότη σε 398/103 σημεία που αντιστοιχούν σε 2,16%/0,6% του πληθυσμού που ελέγχθηκε αντίστοιχα.

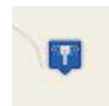
Εικόνα 4.1: Αποτελέσματα μετρήσεων ΕΕΤΤ για λήψη διαθέσιμου σήματος ψηφιακής τηλεόρασης



**ΝΑΙ:** λαμβάνεται και αποδιαμορφώνεται σήμα και των δύο προβλεπόμενων διαύλων με πρόγραμμα εθνικής εμβέλειας, προερχόμενο από τα οριζόμενα στο χάρτη κέντρα εκπομπής.



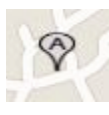
**ΜΕΡΙΚΗ:** είτε ένας εκ των δύο προβλεπόμενων διαύλων με πρόγραμμα εθνικής εμβέλειας δεν λαμβάνεται ή/και δεν αποδιαμορφώνεται είτε μέρος του οικισμού είναι εκτός κάλυψης (δεν καταγράφηκε οποιαδήποτε λήψη/αποδιαμόρφωση).



Κέντρο εκπομπής DIGEA



**ΟΧΙ:** δεν λαμβάνεται/αποδιαμορφώνεται σήμα κανενός εκ των δύο προβλεπόμενων διαύλων εθνικής εμβέλειας, προερχόμενο από τα οριζόμενα στο χάρτη κέντρα εκπομπής.



**ΑΝΑΜΕΤΑΔΟΤΗΣ:** δεν λαμβάνεται/αποδιαμορφώνεται σήμα κανενός εκ των δύο προβλεπόμενων διαύλων εθνικής εμβέλειας, προερχόμενο από τα οριζόμενα στο χάρτη κέντρα εκπομπής. Λήψη γίνεται μόνο από τοπικό αναμεταδότη εκτός δικτύου DIGEA.

Τα σχετικά στοιχεία που αφορούν τη δυνατότητα λήψης ψηφιακού σήματος εθνικής εμβέλειας οικισμών ανά την επικράτεια, παρουσιάζονται στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ. Η Αρχή συνεχίζει τις καταγραφές και θα αναρτά κάθε νέο αποτέλεσμα καταγραφής προκειμένου να είναι διαθέσιμη για κάθε ενδιαφερόμενο, μια όσο το δυνατό πληρέστερη απεικόνιση της πραγματικής δυνατότητας λήψης ψηφιακής τηλεόρασης στην επικράτεια.

#### Διερεύνηση καταγγελιών

Όσον αφορά τα θέματα εποπτείας ραδιοτηλεόρασης το 2015, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 732 εγγράφων και καταγγελιών, οι οποίες αφορούσαν παροχή στοιχείων, έλεγχο νομιμότητας, τήρηση τεχνικών προδιαγραφών εκπομπής, παρεμβολές, παράνομες εκπομπές και παράνομες εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και κεραιών.

Από αυτές, 160 αφορούσαν υποθέσεις στην Αττική, 34 γενικότερες υποθέσεις στην επικράτεια, 275 υποθέσεις στην ευρύτερη περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, 234 υποθέσεις στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 10 υποθέσεις στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και 19 υποθέσεις στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου. Από τις καταγγελίες αυτές, καθώς και από αυτεπάγγελτους ελέγχους και καταγραφές της ΕΕΤΤ, προέκυψαν 441 νέες υποθέσεις. Πιο συγκεκριμένα, από αυτές:

- 188 αφορούσαν θέματα ραδιοφωνικών σταθμών: 47 εντοπίζονταν στο Ν. Αττικής, 18 στο Ν. Θεσσαλονίκης, 42 στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας (εκτός Ν. Αττικής), 56 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης (εκτός Ν. Θεσσαλονίκης), 13 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και εννέα στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου. Επιπλέον, τρεις υποθέσεις αφορούσαν θέματα στην επικράτεια.
- 201 αφορούσαν θέματα τηλεοπτικών σταθμών: 21 εντοπίζονταν στο Ν. Ατ-

τικής, τέσσερις στο Ν. Θεσσαλονίκης, 77 στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας (εκτός Ν. Αττικής), 55 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης (εκτός Ν. Θεσσαλονίκης), 32 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και επτά στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου. Επιπλέον, πέντε υποθέσεις αφορούσαν θέματα στην επικράτεια.

- 52 αφορούσαν ελέγχους κεραιών και κέντρων εκπομπής: 12 εντοπίζονταν στο Ν. Αττικής, δύο στο Ν. Θεσσαλονίκης, επτά στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας (εκτός Ν. Αττικής), μία στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης (εκτός Ν. Θεσσαλονίκης), 28 στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και δύο στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους για την πλειονότητα των ανωτέρω καταγγελιών, αποστέλλοντας επιτόπου κλιμάκιο τεχνικών με τον κατάλληλο ανά περίπτωση εξοπλισμό, ενώ ζητήθηκε και η συνδρομή των τοπικών αρχών, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο.

Τα αποτελέσματα των καταγραφών αξιολογήθηκαν με βάση τις αποφάσεις και τα τεχνικά στοιχεία που παρείχε το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ) και το ΥπΥΜεΔ και οι παραβάτες σταθμοί κλήθηκαν να συμμορφωθούν.

Με την αποστολή σχετικών επιστολών συμμόρφωσης προωθήθηκαν σε διοικητικό έλεγχο:

- δύο περιπτώσεις μη επιτρεπόμενων αναλογικών εκπομπών από τηλεοπτικούς σταθμούς, μία περίπτωση μη επιτρεπόμενης αναμετάδοσης ψηφιακών εκπομπών από εξωραϊστικό σύλλογο, καθώς και 58 περιπτώσεις μη επιτρεπόμενης εγκατάστασης τοπικών τηλεοπτικών αναμεταδοτών αναλογικής/ψηφιακής τεχνολογίας στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας,
- 39 περιπτώσεις μη επιτρεπόμενης εγκατάστασης τοπικών τηλεοπτικών

αναμεταδοτών αναλογικής/ψηφιακής τεχνολογίας στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης,

- 66 περιπτώσεις μη επιτρεπόμενης εγκατάστασης τοπικών τηλεοπτικών αναμεταδοτών αναλογικής/ψηφιακής τεχνολογίας, στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας,
- 16 περιπτώσεις μη επιτρεπόμενης εγκατάστασης τοπικών τηλεοπτικών αναμεταδοτών αναλογικής/ψηφιακής τεχνολογίας στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

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

- 23 (14 για κεραιές και εννέα για ραδιόφωνο) στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας,
- 20 (13 για κεραιές και επτά για ραδιόφωνο) στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης,
- Εννέα υποθέσεις κατασκευών κεραιών για ραδιοφωνική εκπομπή στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας,
- Επτά (πέντε για κεραιές και δύο για ραδιόφωνο) στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

Σε εννέα περιπτώσεις ραδιοφωνικών σταθμών στην περιοχή αρμοδιότητας του γραφείου της Αθήνας και σε επτά περιπτώσεις ραδιοφωνικών σταθμών στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης για τους οποίους το ΕΣΡ αποφάνθηκε ότι λειτουργούν παράνομα, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε εγγράφως τις αρμόδιες εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές για την εφαρμογή των προβλεπόμενων ποινικών διαδικασιών.

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

- 40 περιπτώσεις ραδιοφωνικής εκπομπής και μία αναλογικής τηλεοπτικής εκπομπής εντός του Ν. Αττικής,

# Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

- δύο τηλεοπτικούς αναμεταδότες ευρέως φάσματος στην περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας,
- τρεις ραδιοφωνικές εκπομπές στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης,
- έξι περιπτώσεις ραδιοφωνικής εκπομπής και μία τηλεοπτικής εκπομπής στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας.

## Καταγραφή ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών ανά την επικράτεια

Η αποτύπωση των κέντρων εκπομπής ανά την επικράτεια, καθώς και των συχνοτήτων που χρησιμοποιούνται από τους ραδιοφωνικούς σταθμούς και τους τοπικούς τηλεοπτικούς αναμεταδότες, αποτελεί -ελλείψει της αδειοδότησης- σημαντικό εργαλείο για τη διαχείριση και τον έλεγχο του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος. Οι καταγραφές της υπηρεσίας ευρυεκπομπής (συχνότητες και κέντρα εκπομπής) συνεχίστηκαν και το 2015, ενώ τα αποτελέσματά τους ελέγχθηκαν με βάση τα στοιχεία του ΕΣΡ, που είναι η αρμόδια Αρχή για τη διερεύνηση της νομιμότητας λειτουργίας των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και τα στοιχεία του ΥπΥΜεΔ που είναι αρμόδιο για τη νομιμότητα της λειτουργίας δευτερευουσών θέσεων εκπομπής των ραδιοφωνικών σταθμών. Από τα αποτελέσματα των καταγραφών, ο συνολικός αριθμός εκπομπών των νομίμως λειτουργούντων ιδιωτικών ραδιοφωνικών σταθμών ανά νομό είναι κατά μέσον όρο τριπλάσιος ή και τετραπλάσιος, σε σύγκριση με τον αριθμό των εκπομπών που προβλέπονται από τους χάρτες συχνοτήτων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αυξημένη πιθανότητα εμφάνισης επιβλαβών παρεμβολών σε νόμιμους χρήστες του φάσματος, καθώς και την αντίστοιχη υποβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Το 2015, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν 70 επιχειρήσεις εκτός Αττικής (σύνολο ημερών 212) (εκ των οποίων δύο επιχειρήσεις σε συνεργασία με το ΠΓ Θεσσαλονίκης,

δύο με το ΠΓ Πάτρας και πέντε με το ΠΓ Ηρακλείου), 82 εκτός Θεσσαλονίκης (σύνολο ημερών 110), 14 εκτός Ηρακλείου (σύνολο ημερών 17) και 24 επιχειρήσεις εκτός έδρας στην περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας (σύνολο ημερών 100) για την επίλυση υποθέσεων και την πραγματοποίηση καταγραφών σε συνολικά 49 νομούς και 44 νησιά.

Επίσης, εντός του έτους η ΕΕΤΤ προέβη στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τερματισμό των αναλογικών εκπομπών που λειτουργούσαν εντός του φάσματος των διαύλων 57 με 67, το οποίο πλέον έχει αποδοθεί σε άλλες υπηρεσίες, καθώς και τη διευθέτηση τοπικών αναλογικών και ψηφιακών τηλεοπτικών αναμεταδοτών ώστε να δημιουργείται η μικρότερη δυνατή όχληση (δυνατότητα λήψης τηλεοπτικού προγράμματος σε περιοχές χωρίς ψηφιακή κάλυψη, περιορισμός παρεμβολών σε άλλες υπηρεσίες) και την απομάκρυνση των ανενεργών πλέον εγκαταστάσεων της αναλογικής τηλεοπτικής εκπομπής λόγω ύπαρξης ψηφιακής κάλυψης.

Πέρα από τους ανωτέρω ελέγχους, η ΕΕΤΤ συνέχισε την επικαιροποίηση της αποτύπωσης των εγκαταστάσεων ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών σε κέντρα εκπομπής ανά την επικράτεια καθώς και την καταγραφή σε παραμεθόριες περιοχές ευρυεκπομπών προερχόμενων από όμορες χώρες και τη διαβίβαση των καταγραφών αυτών στο ΥπΥΜεΔ για δικές του ενέργειες σε διεθνές επίπεδο.

## 4.1.10. 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 προτεραιότητα 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:

- υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης όπως η Ελληνική Αστυνομία (ΕΛΑΣ), το Πυροσβεστικό Σώμα (ΠΣ) και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ) και
- υπηρεσίες ασφάλειας των μεταφορών (αεροναυτιλίας, ναυσιπλοΐας και σιδηροδρόμων).

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 2015, 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 συνολικά 23 επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση γραπτών καταγγελιών για παρεμβολές σε ασύρματα συστήματα της ΥΠΑ, από τις οποίες οι 16 σχετίζονταν με επίγειους δέκτες επικοινωνιών, τέσσερις με δέκτες αεροσκαφών, δύο με το σύστημα επικοινωνίας εκτάκτου ανάγκης, ενώ μία αφορούσε ραδιοβοηθήματα. Η ΕΕΤΤ κινήθηκε άμεσα και επέλυσε το σύνολο των περιπτώσεων παρεμβολών. Ειδικά για την περίπτωση παρεμβολών σε δέ-



κτες αεροσκαφών, η EETT έκανε χρήση και των αεροσκαφών της Μονάδας Πτητικών Μέσων της ΥΠΑ.

Επισημαίνεται ότι τα προβλήματα παρεμβολών στην ΥΠΑ αναμένεται να περιοριστούν μόνον όταν υλοποιηθεί η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών σταθμών ανά την επικράτεια με χάρτη συχνοτήτων και συνακόλουθα επιβληθούν κανόνες χωροταξίας και ελέγχου των εγκαταστάσεων κεραιών στα κέντρα εκπομπής (αδειοδοτημένα πάρκα κεραιών).

Οι περιπτώσεις παρεμβολών στις συχνότητες λειτουργίας των υπόλοιπων κρατικών δικτύων ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης, που υποβλήθηκαν στην EETT το 2015 ήταν εννέα, εξετάστηκαν κατά προτεραιότητα και επιλύθηκαν άμεσα. Πιο συγκεκριμένα, η EETT δέχθηκε μία καταγγελία από την αμερικανική βάση στη Σούδα μία από την Πολεμική Αεροπορία, μία από το ΕΚΑΒ, μία από την ΕΛΑΣ, μία από το ΠΣ και τέσσερις από το Ολυμπία Ράδιο.

#### 4.1.11. Ραδιοερασιτέχνες

Κατά το 2015, η EETT έλαβε 22 καταγγελίες για παρεμβολές σε συστήματα επικοινωνίας ραδιοερασιτεχνών και 37 καταγγελίες για έλεγχο νομιμότητας σχετικών κεραιοσυστημάτων και πιθανής πρόκλησης παρεμβολών από τη χρήση τους. Στο σύνολο των προαναφερόμενων περιπτώσεων πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος και δρομολογήθηκαν άμεσα οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση των προβλημάτων, η πλειονότητα των οποίων οφειλόταν σε παρασιτικές εκπομπές από ηλεκτρομηχανολογικές ή ηλεκτρολογικές ή ηλεκτρονικές διατάξεις, καθώς και σε μη αδειοδοτημένη χρήση συχνοτήτων.

## 4.2. Κατασκευές κεραιών

### 4.2.1. Διαδικασία αδειοδότησης μίας στάσης (one-stop shop): Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)

Κατά τη διάρκεια του 2015, συνεχίστηκε η ανάπτυξη της διαδικτυακής εφαρμογής του ΣΗΛΥΑ, που θεσπίστηκε με το Ν.4070/2012, για την υλοποίηση της μονοαπευθυντικής διαδικασίας αδειοδότησης κατασκευών κεραιών (one-stop shop) και αναπτύχθηκε από την EETT. Η λειτουργία του ΣΗΛΥΑ ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2012, δίνοντας στους παρόχους τη δυνατότητα να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις αιτήσεις κατασκευών κεραιών και στους αρμόδιους φορείς να τις διεκπεραιώνουν μέσω διαδικτυακής πρόσβασης.

Οι βασικές επεκτάσεις του ΣΗΛΥΑ που υλοποιήθηκαν εντός του 2015, αφορούσαν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης των ακόλουθων τύπων δηλώσεων:

- δηλώσεις κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών<sup>65</sup>. Στο ΣΗΛΥΑ αναπτύχθηκε η απαραίτητη λειτουργικότητα τόσο για την ηλεκτρονική εγγραφή των ραδιοφωνικών σταθμών στην εφαρμογή όσο και για την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών και
- δηλώσεις εγκαταστάσεων κατασκευών κεραιών χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής όχλησης (ΕΚΚΧΟ).<sup>66</sup>

Οι υποβληθείσες στο ΣΗΛΥΑ δηλώσεις κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών, καθώς και οι δηλώσεις ΕΚΚΧΟ δημοσιεύονται στην ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών

«keraies.eett.gr» που αναπτύχθηκε από την EETT και τέθηκε σε λειτουργία το Σεπτέμβριο του 2015 (βλ. Ενότητα 4.2.2).

Επιπλέον, στο ΣΗΛΥΑ αναπτύχθηκε η απαραίτητη λειτουργικότητα για την υποβολή και διαχείριση αιτημάτων ανάκλησης αδειών και δηλώσεων εγκατάστασης κατασκευών κεραιών.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για περαιτέρω βελτίωση της διαδικασίας αδειοδότησης κατασκευών κεραιών με την αύξηση της συμμετοχής στο ΣΗΛΥΑ των συναρμόδιων φορέων του δημοσίου, η EETT διοργάνωσε στις 04-12-2015 ημερίδα με τίτλο «Διαδικασίες αδειοδότησης κατασκευών κεραιών μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ)» με τη συμμετοχή στελεχών των πολεοδομικών αρχών και των υπηρεσιών των περιφερειακών διοικήσεων κυρίως της Αττικής και των όμορων νομών.

### 4.2.2. Διαδικασία αδειοδότησης μίας στάσης (one-stop shop): Ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr»

Αξιοποιώντας το ηλεκτρονικό μητρώο του ΣΗΛΥΑ, η EETT το 2015 σχεδίασε και ανάπτυξε την ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών για το κοινό, «keraies.eett.gr». Πρόκειται για μία εύχρηστη διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τις κατασκευές κεραιών που τους ενδιαφέρουν, με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας στη διαδικασία αδειοδότησης κατασκευών κεραιών, την προώθηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση και την προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών.

65. Σύμφωνα με το άρθρο 61 του Ν.4313/2015 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014) και την απόφαση EETT ΑΠ 746/5/22-1-2015 «Καθορισμός της διαδικασίας ηλεκτρονικής υποβολής των δηλώσεων κεραιοσυστημάτων νομίμως λειτουργούντων ραδιοφωνικών σταθμών και της ΝΕΡΙΤ σύμφωνα με το άρθρο 61 του Ν.4313/2014» (ΦΕΚ 277/Β/25-02-2015).

66. Σύμφωνα με την Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) υπ' αριθμ. 27217/505/04-06-2013 «Εγκαταστάσεις κατασκευών κεραιών χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής όχλησης, εξαιρούμενες από την αδειοδότηση σύμφωνα με την παρ. 23 του άρθρου 30 του Ν.4070/2012» (ΦΕΚ 1442/Β/14-06-2013).

# Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Στο «keraies.eett.gr» οι πολίτες μπορούν, με απλά βήματα, να αναζητήσουν κατασκευές κεραιών σε έναν Δήμο ή βάσει συγκεκριμένης διεύθυνσης, καθώς και σε μια γεωγραφική περιοχή μέσω χάρτη και στη συνέχεια, να ενημερωθούν για:

- τις κατασκευές κεραιών που έχουν αδειοδοτηθεί από την ΕΕΤΤ ή έχουν δηλωθεί στην ΕΕΤΤ,
- το περιεχόμενο της άδειας ή της δήλωσης όπου αναφέρονται και οι σχετικές εγκρίσεις συναρμόδιων φορέων,
- το νομοθετικό πλαίσιο και τη διαδικασία αδειοδότησης και
- την εταιρία που είναι κάτοχος της κατασκευής.

Επίσης, παρέχονται πληροφορίες για θέματα όπως:

- οι κατηγορίες κατασκευών κεραιών για τις οποίες απαιτείται έκδοση άδειας, καθώς και εκείνες που, ενώ εξαιρούνται της αδειοδότησης, πρέπει να δηλωθούν στην ΕΕΤΤ και
- τους αρμόδιους φορείς για την αδειοδότηση και τους ελέγχους.

Οι πληροφορίες που παρέχονται στο «keraies.eett.gr» βασίζονται στα στοιχεία που τηρούνται στο ΣΗΛΥΑ.

Σημειώνεται ότι η ενημερωτική πύλη δεν περιλαμβάνει πληροφορίες για:

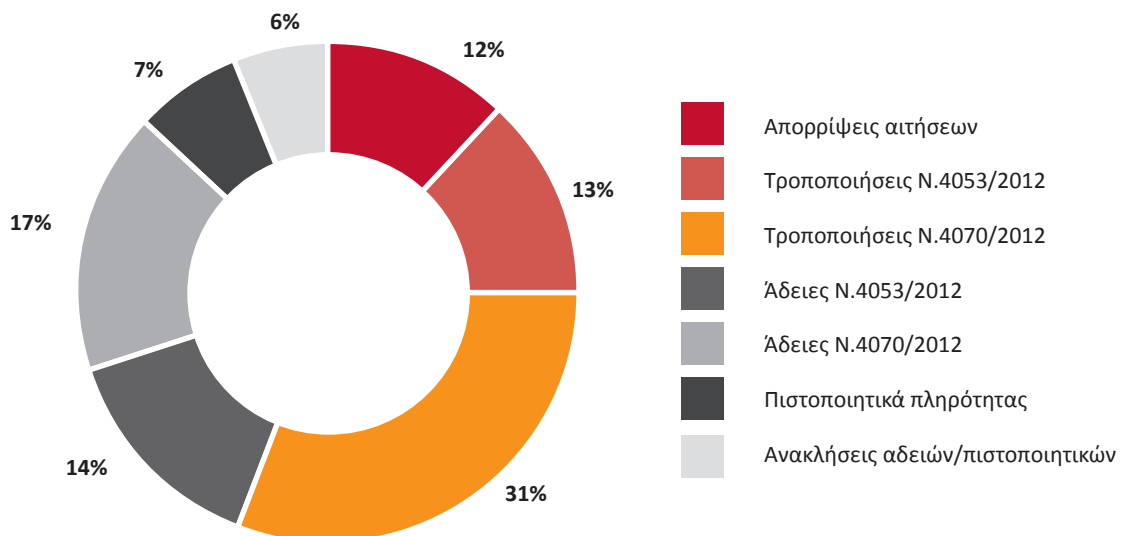
- κατασκευές κεραιών που εξαιρούνται της υποχρέωσης αδειοδότησης

ή δήλωσης στην ΕΕΤΤ, καθώς αυτές δεν είναι καταχωρημένες στο μητρώο της ΕΕΤΤ,

- στοιχεία ελέγχων που έχουν πραγματοποιηθεί από την ΕΕΤΤ,
- αιτήσεις για τις οποίες δεν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία αδειοδότησης και
- θέματα που σχετίζονται με τα όρια και τις μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικών πεδίων, καθώς αυτά εμπίπτουν στο πλαίσιο αρμοδιοτήτων της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ).

Το διάστημα 10-09-2015 με 31-12-2015 επισκέφτηκαν το «keraies.eett.gr» περίπου 70.000 χρήστες.

Διάγραμμα 4.1: Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων (2015)



### 4.2.3. Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων

Κατά τη διάρκεια του 2015, κατατέθηκαν στο ΣΗΛΥΑ 1.046 νέες αιτήσεις χορήγησης ή τροποποίησης αδειών κατασκευών κεραιών. Συνολικά, η ΕΕΤΤ, αξιοποιώντας τη διαδικτυακή εφαρμογή του ΣΗΛΥΑ:

- χορήγησε 110 πιστοποιητικά πληρότητας και 509 άδειες κατασκευών κεραιών,
- τροποποίησε 717 άδειες,
- απέρριψε 206 αιτήσεις χορήγησης άδειας κατασκευής κεραίας,
- ανακάλεσε 97 άδειες κατασκευής κεραίας.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2015, υποβλήθηκαν 776 τυποποιημένες δηλώσεις τροποποίησης κεραιοσυστημάτων.

Στο Διάγραμμα 4.1 απεικονίζεται η κατανομή ανά είδος των σχετικών διοικητικών πράξεων που εκδόθηκαν εντός του 2015.

### 4.2.4. Δηλώσεις κατασκευών κεραιών ραδιοφωνικών σταθμών

Η ΕΕΤΤ ανέπτυξε ειδική διαδικτυακή εφαρμογή για την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών, δεδομένου ότι, σύμφωνα με το άρθρο 61 του Ν.4313/2014, τα κεραιοσυστήματα των νομίμως λειτουργούντων ραδιοφωνικών σταθμών εξαιρέθηκαν από τη διαδικασία χορήγησης άδειας κατασκευής κεραίας του Ν.2801/2000 μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία αδειοδότησης των ραδιοφωνικών σταθμών και θεσπίστηκε η υποχρέωση δήλωσής τους στην ΕΕΤΤ. Η υποχρέωση αυτή ισχύει και για την ΕΡΤ ΑΕ και για όλα τα κεραιοσυστήματα, τα οποία μεταδίδουν ή αναμεταδίδουν ραδιοφωνικές εκπομπές του δημόσιου ραδιοτηλεοπτικού φορέα. Σύμφωνα με τα στοιχεία του ΕΣΡ, στην επικράτεια λειτουργούν νο-

μίμως 919 ραδιοφωνικοί σταθμοί, οι οποίοι, σύμφωνα με το Ν.4313/2014, οφείλουν να δηλώσουν στην ΕΕΤΤ τα κεραιοσυστήματά τους.

Η διαδικτυακή εφαρμογή που ανέπτυξε η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του ΣΗΛΥΑ, σχεδιάστηκε με γνώμονα τη βελτίωση και την επιτάχυνση της διαδικασίας, καθώς και τη διευκόλυνση υποβολής της δήλωσης από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Η εφαρμογή υποστηρίζει την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων αφού προηγηθεί η ηλεκτρονική εγγραφή των ραδιοφωνικών σταθμών σε αυτή για την απόκτηση σχετικής πρόσβασης. Η δήλωση περιλαμβάνει περιγραφή της κατασκευής κεραίας και της ακριβούς θέσης της, καθώς και φωτογραφίες της εγκατάστασης και του οικίσκου με το περιεχόμενό του. Προς διευκόλυνση των χρηστών, εκδόθηκαν από την ΕΕΤΤ αναλυτικές οδηγίες και δημιουργήθηκε σχετικό video με τα αναλυτικά βήματα της διαδικασίας, ώστε να είναι δυνατή η σύντομη ολοκλήρωση της υποβολής των δηλώσεων κάθε ραδιοφωνικού σταθμού ακόμα και από άτομα χωρίς ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ προέβη στις απαραίτητες ενέργειες ειδοποίησης και ενημέρωσης των ραδιοφωνικών σταθμών μέσω επιστολών, αλλά και σχετικών ανακοινώσεων στον Τύπο και στην κεντρική σελίδα του διαδικτυακού της τόπου με αναλυτικές οδηγίες.

Οι ολοκληρωμένες δηλώσεις των κεραιοσυστημάτων των ραδιοφωνικών σταθμών δημοσιεύονται στην ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr» (βλ. Ενότητα 4.2.2).

Στο ΣΗΛΥΑ έχουν εγγραφεί 775 νομίμως λειτουργούντες ραδιοφωνικοί σταθμοί, ενώ ενεργές βρίσκονται 1.500 δηλώσεις που αφορούν πρωτεύουσες και δευτερεύουσες θέσεις εκπομπής. Από αυτές και για όσες δεν έχει μεσολαβήσει ανάκληση, 560 έχουν ήδη δημοσιευθεί στον ανωτέρω ιστότοπο, ενώ συνεχίζε-

ται η διαδικασία για τη δημοσίευση και των υπολοίπων.

### 4.2.5. Παράνομες εγκαταστάσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας

Το 2015, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 494 καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Από αυτές, 373 αφορούσαν την περιοχή αρμοδιότητας της Αθήνας, 86 την περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 13 την περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Πάτρας και 22 την περιοχή αρμοδιότητας του ΠΓ Ηρακλείου.

Κατόπιν λεπτομερούς ελέγχου, διαπιστώθηκε ότι 295 περιπτώσεις αρμοδιότητας της Αθήνας αφορούσαν αδειοδοτημένες και νομίμως λειτουργούσες κεραίες, για τη νομιμότητα των οποίων ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες/αιτούντες, ενώ 65 αφορούσαν περιπτώσεις αρμοδιότητας του ΠΓ Θεσσαλονίκης, 13 του ΠΓ Πάτρας και 14 του ΠΓ Ηρακλείου. Εβδομήντα οκτώ περιπτώσεις της Αθήνας, 21 του ΠΓ Θεσσαλονίκης, τρεις του ΠΓ Πάτρας και οκτώ του ΠΓ Ηρακλείου αφορούσαν μη αδειοδοτημένες κατασκευές.

Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 249 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας, από τις οποίες 187 πραγματοποιήθηκαν εντός Αττικής και 62 εκτός. Από τα τεχνικά κλιμάκια του ΠΓ Θεσσαλονίκης διενεργήθηκαν 128 αυτοψίες, εκ των οποίων 50 πραγματοποιήθηκαν εντός του Ν. Θεσσαλονίκης και 78 εκτός. Τα δε τεχνικά κλιμάκια του ΠΓ Πάτρας και του ΠΓ Ηρακλείου διενήργησαν 23 αυτοψίες και 22 αυτοψίες αντίστοιχα. Για τις περιπτώσεις των μη αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών που διενεργήθηκαν αυτοψίες ακολουθήθηκε στη συνέχεια η διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων.

# Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

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

Η ΕΕΤΤ διενεργεί διοικητικούς και τεχνικούς ελέγχους στην αγορά Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ), με στόχο την προστασία των καταναλωτών από παράνομο εξοπλισμό και την αποτροπή πιθανών επιβλαβών παρεμβολών. Στο πλαίσιο αυτό, ελέγχει τη συμμόρφωση του ΡΤΤΕ που διατίθεται και χρησιμοποιείται στην ελληνική αγορά, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που θέτει το ΠΔ 44/2002.

Το 2015, η ΕΕΤΤ διενήργησε τακτικούς ελέγχους σε καταστήματα διάθεσης ΡΤΤΕ, οι οποίοι αφορούσαν διαφορετικές κατηγορίες εξοπλισμού (όπως τηλεκατευθυνόμενα πολυκόπτερα (drones),

κινητά τηλέφωνα, συσκευές μικρής εμβέλειας, ασύρματα παιχνίδια, κ.λπ.). Αναλυτικά:

- ελέγχθηκαν διοικητικά ή/και τεχνικά, συνολικά 80 δείγματα ΡΤΤΕ,
- πραγματοποιήθηκαν δειγματοληπτικοί έλεγχοι σε ΡΤΤΕ σε 41 εταιρίες οι οποίες λειτουργούν 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 49 εισαγωγικές εταιρίες, υπεύθυνες για τη διάθεση ΡΤΤΕ στην ελληνική αγορά,
- πραγματοποιήθηκαν δειγματοληπτικοί έλεγχοι σε τέσσερις εταιρίες που δραστηριοποιούνται ως κατασκευαστές ΡΤΤΕ στην ελληνική αγορά,

- διαπιστώθηκε η μη συμμόρφωση προς τις διοικητικές απαιτήσεις του ΠΔ 44/2002 για 69 δείγματα ΡΤΤΕ. Η ΕΕΤΤ για αυτές τις περιπτώσεις προέβη σε όλες τις εκ του νόμου οριζόμενες ενέργειες, οι οποίες είναι σε εξέλιξη και

- πραγματοποιήθηκαν τεχνικές μετρήσεις βάσει ευρωπαϊκών προτύπων σε πέντε δείγματα ΡΤΤΕ και η υπόθεση βρίσκεται σε εξέλιξη.

## 4.4. Ελεγκτικές και εποπτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Εντός του 2015, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 248 ακροάσεις σχετικά με θέματα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και επέβαλε πρόστιμα σε 153 περιπτώσεις (Πίνακας 4.2).

Πίνακας 4.2: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων (2015)

Θέμα	Αριθμός ακροάσεων	Πρόστιμο	Σύσταση	Απαλλαγή	Λοιπές κυρώσεις / αποφάσεις
Κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας	132	131	1	-	-
Λοιπές κατασκευές κεραιών	11	4	7	-	-
Ραδιοεξοπλισμός	26	13	10	1	2
Λοιπά (Φάσμα)	2	1	1	-	-
Εποπτεία ραδιοηλεκτρονικών σταθμών	77	4	57	16	-
<b>Σύνολο</b>	<b>248</b>	<b>153</b>	<b>76</b>	<b>17</b>	<b>2</b>

## 4.5. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με το ΥπΥΜεΔ, αναπτύσσει έντονη δράση σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο, εκπροσωπώντας την Ελλάδα σε ομάδες εργασίας που συμμετέχουν στη διαμόρφωση των ρυθμιστικών εξελίξεων. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ, κατά τη διάρκεια του 2015, συμμετείχε στις παρακάτω ομάδες.

### 4.5.1. Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (RSPG)

Η Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Policy Group-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. Αντικείμενο της RSPG είναι να διαβουλευείται 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 και για μη εμπορικούς σκοπούς, καθώς και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος.

Κατά τη διάρκεια του 2015, 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 αναφέρθη-

καν από κράτη μέλη και προέρχονταν κυρίως από την Ιταλία, διαμεσολαβώντας για την επίλυσή τους. Είναι μία συνεχής διαδικασία, η οποία θα συνεχιστεί και το επόμενο έτος.

- *Αποδοτική αξιοποίηση και χρήση του φάσματος (Efficient awards and use of spectrum)*: Η ομάδα εργασίας συγκέντρωσε την εμπειρία των κρατών μελών σχετικά με δημοπρασίες φάσματος σε μία πολυσέλιδη αναφορά όπου αποτυπώνονται οι καλύτερες πρακτικές για το θέμα. Η τελική έκδοση της αναφοράς θα υιοθετηθεί στις αρχές του επόμενου έτους.
- *Προετοιμασία για τη Διεθνή Σύνοδο Ραδιοεπικοινωνιών WRC-15*: Εντάθηκαν οι εργασίες της σχετικής υπο-ομάδας, η οποία συγκέντρωσε τις ευρωπαϊκές θέσεις σχετικά με τα θέματα της 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 στα τέλη του 2015.
- *Wireless Backhaul*: Για το θέμα, ολοκληρώθηκαν οι εργασίες της σχετικής υπο-ομάδας. Η τελική αναφορά περιέχει τεχνολογικά (τοπολογίες δικτύων, εναρμόνιση υπηρεσιών και φάσματος), ρυθμιστικά (χρήση ζωνών συχνοτήτων, είδος αδειοδότησης) και θέματα πολιτικής σχετικά με τις ανάγκες για τη διασύνδεση των σταθμών βάσης που προσφέρουν ευρυζωνικές υπηρεσίες στο κοινό. Η τελική αναφορά υιοθετήθηκε στα μέσα του 2015.
- *Ψηφιακή Ενιαία Αγορά (Digital Single Market)*: Για την πρωτοβουλία αυτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η ομάδα RSPG σε συνεργασία με το BEREC υπέβαλε σχόλια που εστιάζονταν στα ρυθμιστικά / κανονιστικά θέματα για το ραδιοφάσμα.
- *Μελλοντικό πρόγραμμα εργασιών του RSPG*: Η ομάδα RSPG κατάρτισε και έθεσε σε δημόσια διαβούλευση το πρόγραμμα εργασιών της από το 2016

και πέρα, προέβη σε επισκόπηση και ανανέωση του προγράμματος για το ραδιοφάσμα σύμφωνα με τις τεχνολογικές και ρυθμιστικές εξελίξεις.

- *Ανεπίσημες συναντήσεις*: Τέλος, η ομάδα RSPG πραγματοποίησε τρεις ανεπίσημες συναντήσεις όπου δεν συμμετείχαν άλλα όργανα παρά μόνο εκπρόσωποι από κράτη μέλη ώστε να συζητηθούν οι σχέσεις της ομάδας με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η ενδυνάμωση του ρόλου της ομάδας RSPG καθώς και δράσεις που μπορεί να αναλαμβάνει παράλληλα με το πλαίσιο συνεργασίας-παροχής συμβουλών προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- *Αλλαγή Προεδρίας της ομάδας RSPG*: Εν όψει της λήξης της θητείας της γαλλικής Προεδρίας (ANFR) της ομάδας, στην τελευταία συνάντηση αποφασίστηκε η ανάληψη της Προεδρίας από τη ρυθμιστική αρχή του Ηνωμένου Βασιλείου (OFCOM) με αντιπρόεδρο τη σουηδική Ρυθμιστική Αρχή (PTS).

### 4.5.2. Επιτροπή Ραδιοφάσματος (RSC)

Το 2015, η ΕΕΤΤ συμμετείχε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, ως παρατηρητής στην Επιτροπή Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Committee-RSC) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Τα κυριότερα θέματα που απασχόλησαν την εν λόγω Επιτροπή ήταν:

- Η εξέταση του υφιστάμενου πλαισίου και του τρόπου εφαρμογής των δικτύων κινητής που είναι εγκατεστημένα σε πλωτά και εναέρια μέσα (MCV και MCA αντίστοιχα), με σκοπό την ανάληψη πρωτοβουλιών σε κανονιστικό επίπεδο, ώστε να είναι δυνατή η αναβάθμιση των υπηρεσιών στις πλατφόρμες αυτές για να περιλαμβάνουν και νέας γενιάς δίκτυα τεχνολογίας LTE.
- Η προετοιμασία σε επίπεδο ραδιοεξοπλισμού και αποφάσεων εφαρμογής για την έλευση του «ψηφιακού μερίσματος II» στη ζώνη των 700MHz.

# Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Στο πλαίσιο αυτό, έγιναν συναντήσεις από κοινού με την αντίστοιχη επιτροπή του ραδιοεξοπλισμού TCAM. Έγιναν εκτενείς συζητήσεις επί του περιεχομένου του σχεδίου απόφασης για τη διάθεση της ζώνης των 700MHz για ευρυζωνικά ασύρματα δίκτυα και συγκεκριμένα αν θα πρέπει να προσδιορίζονται στην εν λόγω απόφαση οι εναλλακτικές χρήσεις για τις ζώνες προστασίας (guard bands) που θα οριζηθούν εντός της ζώνης. Στο θέμα αυτό προέκυψαν σημαντικές διαφωνίες εντός της Επιτροπής από κράτη μέλη, οι οποίες συνεχίστηκαν κατά τη διάρκεια του έτους.

- Η σύνταξη των σχετικών αποφάσεων για την διάθεση των ζωνών 1900-1920MHz και 2010-2025MHz που χρησιμοποιούνταν για την κινητή τηλεφωνία, για εναλλακτικές χρήσεις, συμπεριλαμβανομένων της χρήσης για δίκτυα εδάφους - αέρος με σκοπό την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών εν πτήση, καθώς και δικτύων υποστηρικτικών της δημιουργίας τηλεοπτικού περιεχομένου (video PMSE). Τελικά αποφασίστηκε η διάθεση της ζώνης 2010-2025MHz για τη δεύτερη χρήση με το τελικό σχέδιο της απόφασης να αναμένεται στις αρχές του 2016, ενώ για την πρώτη χρήση αποφασίστηκε να μην προχωρήσουν οι διαδικασίες, αλλά να αναζητηθούν εναλλακτικές χρήσεις για τη ζώνη 1900-1920MHz.
- Συνεχίστηκαν οι εργασίες και οι τεχνικές μελέτες για την προετοιμασία της διάθεσης της ζώνης 2,3GHz πανευρωπαϊκά για την ανάπτυξη ευρυζωνικών ασύρματων δικτύων. Στη ζώνη 2,3GHz παρουσιάστηκαν από τα κράτη μέλη αρκετές ενστάσεις για τη διαθεσιμότητα της ζώνης σε εθνικό επίπεδο και τη δυνατότητα διάθεσης με όρους «μοιραζόμενης αδειοδότησης» (Licensed Shared Access-LSA). Επίσης, ζητήθηκε, μέσω της συνεργασίας με την επιτροπή TICAM για τον ραδιοεξοπλισμό αλλά και με τις ομάδες της CEPT, να γίνουν μελέτες συμβατό-

τητας με τη γειτονική ζώνη WiFi στα 2,4GHz, ώστε να αποφευχθούν τυχόν παρεμβολές.

- Για τη ζώνη των 1,5GHz εκδόθηκε η απόφαση για την εναρμονισμένη διάθεση της υποζώνης 1452-1492 MHz για την ανάπτυξη ευρυζωνικών ασύρματων δικτύων με όρους μοιραζόμενης χρήσης σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.
- Έγιναν εργασίες και τεχνικές μελέτες για την προετοιμασία της διάθεσης των ζωνών 2,7-2,9GHz πανευρωπαϊκά για την ανάπτυξη ασύρματων καμερών, με όρους μοιραζόμενης χρήσης του ραδιοφάσματος.
- Έγινε χρήση των δεδομένων του πανευρωπαϊκού μητρώου φάσματος (spectrum inventory) για να αναλυθούν οι ζώνες ελεύθερης χρήσης στην περιοχή 400MHz-6GHz σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

## 4.5.3. CEPT

Η EETT κατά τη διάρκεια του 2015 συμμετείχε στις παρακάτω ομάδες εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Electronic Communications Committee-ECC), που αποτελεί το όργανο της CEPT:

### Ομάδα εργασίας FM-51 της CEPT

Η ομάδα ασχολείται με την αναθεώρηση των φασματικών αναγκών για επίγειες ζεύξεις ήχου και εικόνας (ασύρματες κάμερες - ασύρματα μικρόφωνα) που χρησιμοποιούνται σε πληθώρα εφαρμογών για την κάλυψη ειδικών γεγονότων ή τη δημιουργία προγράμματος (Programme Making and Special Events applications-PMSE).

Δεδομένου ότι τα τελευταία χρόνια, το διαθέσιμο φάσμα για αυτές τις εφαρμογές έχει μειωθεί, καθώς τμήματα αυτού έχουν διατεθεί για άλλες χρήσεις (ψηφιακή τηλεόραση, ψηφιακό μέρισμα), η ECC, στο πλαίσιο του στρατηγικού της πλάνου για την πενταετία 2015-2020, διερευνά τη χρήση υψηλότερων συχνοτήτων, την υλοποίηση ψηφιακής τεχνολογίας, καθώς και την υιοθέτηση

λύσεων cognitive sharing διατηρώντας όμως την ποιότητα των παραγόμενων προγραμμάτων.

Η ομάδα συνεδρίασε εντός του 2015 πέντε φορές (δύο εξ αυτών, μέσω Διαδικτύου), ενώ σημειώνεται πως η τρίτη από τις συναντήσεις αυτές φιλοξενήθηκε στην Αθήνα στην έδρα της EETT στις 6 και 7 Οκτωβρίου 2015. Αντικείμενο των εργασιών ήταν η αναθεώρηση της Σύστασης 25-10-2003, στην οποία προσδιορίζονται τα φασματικά εύρη για τις εφαρμογές των PMSE καθώς και οι ενέργειες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις εφαρμογές των PMSE. Επίσης, η ομάδα ξεκίνησε να εργάζεται επί της συμβατότητας μεταξύ των radars και των ασύρματων καμερών στη συχνοτική ζώνη των 2,7-2,9GHz κατόπιν εντολής της CEPT. Η εν λόγω αναφορά βρίσκεται ακόμη υπό διαμόρφωση.

### Ομάδα εργασίας (PT) FM44 της CEPT

Η EETT συμμετέχει στην ομάδα εργασίας FM 44, στην οποία εξετάζονται θέματα διαχείρισης φάσματος της σταθερής και κινητής δορυφορικής υπηρεσίας. Με βάση τα αποτελέσματα της ομάδας, διαμορφώνονται οι σχετικές αποφάσεις και συστάσεις της CEPT για τη δορυφορική υπηρεσία. Συγκεκριμένα, εντός 2015 τα θέματα που εξετάστηκαν αφορούσαν:

- επίγειους σταθμούς σε κινητές πλατφόρμες (Earth stations on mobile platforms-ESOMPS) όπου επικοινωνούν με δορυφόρους γεωστατικής και μη γεωστατικής τροχιάς,
- τη χρήση μέρους της ζώνης 17,7-19,7GHz από δορυφορικούς σταθμούς που δεν χρήζουν εθνικού ή διεθνούς συντονισμού,
- μια νέα τεχνική που θα βοηθήσει στην επίλυση θεμάτων παρεμβολών στους δορυφόρους (Carrier ID). Με τη νέα τεχνική θα εντοπίζεται εύκολα ο επίγειος δορυφορικός σταθμός που παρεμβάλλει,
- το ECC Report 66 του 2006 «Protection

of aircraft from satellite earth stations operating on the ground in the vicinity of the airfields», σχετικά με την προστασία των αεροδρομίων/ελικοδρομίων, προκειμένου να επανεξεταστεί το όριο έντασης ηλεκτρικού πεδίου των 20 V/m, το οποίο χρησιμοποιείται για τον έλεγχο του ηλεκτρικού πεδίου που δημιουργείται από επίγειους δορυφορικούς σταθμούς που γειτνιάζουν με αεροδρόμια και λειτουργούν στις ζώνες συχνοτήτων 14-14,5GHz και 29,5-30GHz. Το συγκεκριμένο αντικείμενο εργασίας ξεκίνησε με πρωτοβουλία της Ελλάδας.

*Ομάδα εργασίας Διαχείρισης Συχνοτήτων (WGFM)*

Το 2015, η EETT συμμετείχε στις εργασίες της ομάδας WGFM της CEPT. Τα σημαντικότερα θέματα που εξετάστηκαν κατά τις δύο τακτικές διασκέψεις που πραγματοποιήθηκαν ήταν: η διευθέτηση των ζωνών 1,9GHz και 5,8GHz για ευρυζωνική επικοινωνία εδάφους-αεροσκάφους (BDA2GC), η ολοκλήρωση της πρώτης φάσης των μελετών για την επέκταση της χρήσης των ασυρμάτων δικτύων WAS/RLAN στις ζώνες των 5GHz, η ολοκλήρωση της αξιολόγησης των υποψήφιων ζωνών για συστήματα Public Protection & Disaster Relief (PPDR) και η έκδοση της σχετικής αναφοράς.

*Ομάδα έργου (PT) FM22 της CEPT-ECC*

Ανήκει στην ευρύτερη ομάδα εργασίας (working group) WG FM "Frequency Management" της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Electronic Communications Committee-ECC) της CEPT. Αντικείμενο της ομάδας αποτελούν θέματα μετρήσεων εποπτείας φάσματος, καθώς και θέματα κανονισμών εποπτείας και ελέγχου φάσματος.

Το Μάιο και τον Οκτώβριο του 2015 πραγματοποιήθηκαν στην Κοπεγχάγη 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 μετρήσεις ραδιοκάλυψης των δικτύων LTE,
- τη συλλογή στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τις περιπτώσεις παρεμβολών που υποβάλλονται στις ρυθμιστικές αρχές κάθε χώρας προκειμένου να εξαχθούν τα σχετικά συμπεράσματα και
- τη διαμόρφωση σχεδίου για επικαιροποίηση της μεθοδολογίας που αφορά μετρήσεις ERP.

#### **4.5.4. Επιτροπή των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (COCOM)**

*Ομάδα εργασίας της COCOM για την κινητή δορυφορική υπηρεσία*

Η EETT συμμετέχει στην ομάδα εργασίας «MSS Implementation Group» της COCOM, στην οποία εξετάζονται θέματα διαχείρισης φάσματος, αδειοδότησης και υλοποίησης του πλαισίου για την παροχή κινητών δορυφορικών υπηρεσιών (MSS).

Ένα πολύ σημαντικό θέμα είναι η λειτουργία των Συμπληρωματικών Επίγειων Σκελών (ΣΕΣ) που χρησιμοποιούνται από τους δύο δορυφορικούς παρόχους κινητών δορυφορικών δικτύων (Inmarsat και Echostar). Στο πλαίσιο των συζητήσεων, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν διάφορα πιθανά σχήματα λειτουργίας των ΣΕΣ:

- αναμετάδοση των υπηρεσιών που παρέχονται από το δορυφόρο σε γεωγραφικές περιοχές όπου δεν υπάρχει ικανοποιητική δορυφορική κάλυψη,
- παράκαμψη του δορυφόρου και προώθηση υπηρεσιών απευθείας στους τελικούς χρήστες. Σε αυτή την περίπτωση δίνεται η δυνατότητα να επαναχρησιμοποιηθεί σχεδόν όλο το διαθέσιμο φάσμα και σε οποιαδήποτε

τε γεωγραφική περιοχή. Με αυτό το σχήμα αυξάνει η χωρητικότητα του ΣΕΣ σε σχέση με το δορυφόρο και δημιουργείται ένα υβριδικό σύστημα δορυφόρου και ΣΕΣ χωρίς να αυξάνει τις απαιτήσεις σε φάσμα και

- παροχή υπηρεσιών σε τερματικούς σταθμούς εγκατεστημένους σε αεροπλάνα μέσω ΣΕΣ.

Η EETT έχει διαμορφώσει το σχετικό ρυθμιστικό πλαίσιο (αδειοδότησης και τελών) για τα ΣΕΣ σε λειτουργία αναμετάδοσης, επιτρέποντας κατόπιν αιτήματος, να εξεταστεί κάποια άλλη μελλοντική χρήση.

#### **4.5.5. Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU)**

Η EETT, σε συνεργασία με το ΥπΥΜεΔ, αναπτύσσει έντονη δράση σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο, εκπροσωπώντας την Ελλάδα σε ομάδες εργασίας που συμμετέχουν στη διαμόρφωση των ρυθμιστικών εξελίξεων. Στο πλαίσιο των ανωτέρω ενεργειών, η EETT συμμετείχε στις εργασίες του Study Group 1 της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union-ITU) και ειδικότερα στις εργασίες των Working Parties 1B (Μεθοδολογίες και οικονομικές στρατηγικές διαχείρισης φάσματος/Spectrum management methodologies and economic strategies) και 1C (Εποπτεία φάσματος/Spectrum monitoring).

Κατά τις εργασίες του WP 1B, οι συμμετέχοντες ασχολούνται με θέματα οικονομικών στρατηγικών, εθνικών και διεθνών ρυθμιστικών πλαισίων και ευέλικτων απονομών φάσματος. Πιο συγκεκριμένα, στις εργασίες του 2015, εξετάστηκαν ζητήματα που αφορούν το ψηφιακό μέρισμα και κυρίως τις προκλήσεις και ευκαιρίες που παρουσιάζονται στη διαχείριση φάσματος ως αποτέλεσμα της μετάβασης στην επίγεια ψηφιακή τηλεόραση στις συχνοτικές ζώνες VHF και UHF. Επίσης, συζητήθηκαν θέματα σχετικά με συστήματα γνωσιακού ραδιοεξοπλισμού (cognitive radio) με την ταξινόμηση των συσκευών

# Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

μικρής εμβέλειας (Short Range Devices-SRD), καθώς και καινοτόμα ρυθμιστικά εργαλεία για την υποστήριξη της κοινής χρήσης φάσματος (shared use).

Κατά τις εργασίες του WP 1C, οι συμμετέχοντες ασχολούνται με θέματα που άπτονται τεχνικών εποπτείας και ελέγχου του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και του σχετικού εξοπλισμού. Πιο συγκεκριμένα στις εργασίες του 2015, εξετάστηκαν η εξέλιξη της τεχνολογίας δικτύων εποπτείας φάσματος, ο τύπος και η επεξεργασία των δεδομένων που συλλέγονται από τα συγκεκριμένα δίκτυα, διαδικασίες εποπτείας φάσματος κατά τη διάρκεια μεγάλων αθλητικών διοργανώσεων, η μετρητική διαδικασία επαλήθευσης θεωρητικού μοντέλου κάλυψης ψηφιακής τηλεόρασης, η διαδικασία μέτρησης κατάληψης φάσματος και διαδικασίες μέτρησης της ακρίβειας συστημάτων ραδιογωνιομέτρησης στη θέση εγκατάστασης ("On-site measurements of DF accuracy"). Η EETT κατέθεσε πρόταση για την προσθήκη σε κείμενο προς επεξεργασία (Recommendation) διαδικασίας αξιολόγησης της λειτουργικότητας και της απόδοσης μεταφερόμενων συστημάτων ραδιογωνιομέτρησης (Transportable DF units).

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

Αποστολή της Επιτροπής Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης της Αγοράς (TCAM) είναι να επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και να εξετάζει κάθε θέμα σχετικό με την εφαρμογή της Οδηγίας για τον Ραδιοεξοπλισμό. Εντός του 2015 πραγματοποιήθηκε μία συνάντηση της TCAM και μία επιπλέον κοινή συνεδρίαση με την Επιτροπή RSC (Radio Spectrum Committee-Επιτροπή Ραδιοφάσμα-

τος), στις οποίες υπήρξε συμμετοχή της EETT.

Τα κύρια θέματα που τέθηκαν και συζητήθηκαν στην συνάντηση της TCAM αφορούσαν την εφαρμογή της Οδηγίας RED, με έμφαση στον αεροναυτικό εξοπλισμό και τις εκτελεστικές αποφάσεις σχετικά με τη ρύθμιση θεμάτων ραδιοεξοπλισμού που εξουσιοδοτείται να εκδίδει η Κοινότητα. Επιπλέον, συζητήθηκαν θέματα σχετικά με ενστάσεις που είχαν διατυπωθεί από το Βέλγιο και τη Γαλλία για την καταλληλότητα συγκεκριμένων εναρμονισμένων προτύπων που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης και ακόμη η κατηγοριοποίηση του ραδιοεξοπλισμού σε κλάσεις και οι σχετικές ραδιοδιεπαφές.

Η κοινή συνεδρίαση TCAM - RSC πραγματοποιήθηκε προκειμένου να ανταλλάξουν απόψεις σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος. Τα κυριότερα εξ αυτών περιλάμβαναν τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιεί ο εξοπλισμός των τηλεοπτικών δεκτών εν όψει της μη συγχρονισμένης εισαγωγής του τεχνολογίας LTE στην ζώνη των 700MHz, τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούν οι συσκευές που λειτουργούν σε συχνότητες κάτω από 9KHz, τις επιδόσεις των δεκτών κινητών τηλεφώνων, τις ανάγκες σε φάσμα του ραδιοεξοπλισμού που χρησιμοποιείται σε βιομηχανικούς αυτοματισμούς και το πλαίσιο αξιολόγησης της συμμόρφωσης για ραδιοεξοπλισμό που ελέγχεται από λογισμικό.

## 4.5.7. Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (Administrative Cooperation Group ADCO) της αγοράς ΡΤΤΕ

Η EETT συμμετέχει από το 2002 στην Επιτροπή Διοικητικής Συνεργασίας για θέματα επιτήρησης της αγοράς ΡΤΤΕ (Administrative Co-operation Group), που αποτελεί επίσημη επιτροπή της ΕΕ και της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελευθέρων Συναλλαγών (ΕΖΕΣ), στην οποία συμμε-

τέχει κάθε κράτος μέλος με εκπρόσωπό του. Το 2015 πραγματοποιήθηκαν τρεις συναντήσεις της ADCO ΡΤΤΕ, με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και τη συνεργασία με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές αρχές επιτήρησης της αγοράς.

Το 2015 η EETT έλαβε μέρος σε ευρωπαϊκή εκστρατεία ελέγχων τηλεκατευθυνόμενων πολυκοπτερών ("drones") που κυκλοφορούν ευρέως στην ευρωπαϊκή αγορά. Τα αποτελέσματα της εκστρατείας επικεντρώνονται στη συμμόρφωση του ραδιοεξοπλισμού με τις ουσιαστικές απαιτήσεις που ανακοινώθηκαν στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕ<sup>67</sup>.

## 4.5.8. Συμμετοχές σε συνέδρια

Στελέχη της Διεύθυνσης Φάσματος συμμετείχαν σε συνέδρια, όπως π.χ. το συνέδριο με τίτλο «FORECAST '14 - Shaping a Broadcasting Future», το οποίο πραγματοποιήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση Ευρυεκπομπής (European Broadcasting Union-EBU) στις 20 και 21-10-2015, στη Γενεύη. Το εν λόγω συνέδριο αποτελεί πλέον θεσμό της EBU καθώς εξετάζει θέματα τεχνολογίας και διαχείρισης φάσματος ευρυεκπομπής, φέρνοντας στον ίδιο χώρο, ειδικούς επιστήμονες σε θέματα ευρυεκπομπής, ραδιοτηλεοπτικούς οργανισμούς, ερευνητές, στελέχη ρυθμιστικών αρχών και φορείς χάραξης πολιτικής. Σκοπός του φετινού συνεδρίου ήταν να εξετάσει το μέλλον της χρήσης της ζώνης 700MHz και την περαιτέρω εξέλιξη της ψηφιακής τηλεόρασης και του ψηφιακού ραδιοφώνου.

## 4.6. Στόχοι για το 2016

Σε ό,τι αφορά τη διαχείριση και τον έλεγχο του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, η EETT έχει θέσει τους εξής στόχους για το 2016:

(α) Διεξαγωγή δύο διαγωνιστικών διαδικασιών φάσματος για ασύρματες επικοινωνίες εντός του έτους και πιο συγκεκριμένα:

67. [http://ec.europa.eu/growth/news/index\\_en.htm?tpa=1038](http://ec.europa.eu/growth/news/index_en.htm?tpa=1038)



- ολοκλήρωση της διαδικασίας της δημοπρασίας της ζώνης συχνοτήτων 26GHz για την υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων σταθερής ασύρματης πρόσβασης όπου τα σχετικά χορηγηθέντα δικαιώματα λήγουν εντός του 2016 και
  - ολοκλήρωση της διαδικασίας της δημοπρασίας για μέρος της ζώνης των 1800MHz για κινητές ευρυζωνικές επικοινωνίες, καθώς τα συγκεκριμένα δικαιώματα που ανήκουν σε παρόχους κινητής τηλεφωνίας, επίσης, λήγουν εντός του 2016.
- (β) Εκκίνηση της διαδικασίας για δύο δημοπρασίες φάσματος:
- δημοπρασία της ζώνης των 1500MHz για ευρυζωνικές κινητές επικοινωνίες και
  - δημοπρασία της ζώνης του TETRA όπου τα σχετικά χορηγηθέντα δικαιώματα λήγουν εντός του 2017.
- (γ) Επέκταση του ΣΗΛΥΑ με νέες λειτουργίες προς τους παρόχους και νέες ρυθμίσεις που θα επιταχύνουν την υλοποίηση των ασυρμάτων δικτύων.
- (δ) 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.
- (ε) Προμήθεια Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος με ηλεκτρονική πλατφόρμα υποβολής αιτήσεων, που θα οδηγήσει στον εκσυγχρονισμό των τεχνικών εργαλείων που χρησιμοποιεί για τη διαχείριση φάσματος και παράλληλα θα προσφέρει στους συναλλασσόμενους φορείς, τη δυνατότητα να έχουν ευκολότερη και αμεσότερη πληροφόρηση για τα αιτήματά τους.
- (στ) Εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού εποπτείας φάσματος σε όλες τις μονάδες εποπτείας, ώστε να κατα-

στεί η Αρχή αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη στην προστασία των νόμιμων χρηστών ραδιοσυχνοτήτων.

# 5. Ταχυδρομικές υπηρεσίες

## 5.1. Εξελίξεις στο διεθνές, ευρωπαϊκό και ελληνικό περιβάλλον

### Στον κόσμο

Οι αλλαγές στο παγκόσμιο οικονομικό περιβάλλον, ιδιαίτερα η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, και οι σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις προσφέρουν σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, αλλά και θέτουν μεγάλες προκλήσεις στους ταχυδρομικούς παρόχους. Οι φορείς της παγκόσμιας ταχυδρομικής αγοράς καλούνται να αξιοποιήσουν την καινοτομία, να επενδύσουν στις υποδομές τους και να δημιουργήσουν νέα προϊόντα, προκειμένου να διασφαλίσουν το μέλλον του κλάδου. Ήδη, πολλές ταχυδρομικές επιχειρήσεις αλλάζουν τον τρόπο με τον οποίο παραδίδουν τα δέματα, ενσωματώνοντας πρόσθετες υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, όπως η λειτουργία αυτοματοποιημένων θυρίδων παράδοσης/παραλαβής δεμάτων και η ειδοποίηση του παραλήπτη μέσω μηνύματος. Το αίτημα των καταναλωτών για μεγαλύτερη διαφάνεια και προβλεψιμότητα στην παράδοση των δεμάτων οδηγεί τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις σε δράσεις για την ολοκλή-

ρωση των δικτύων, των προϊόντων και των υπηρεσιών τους.

Σύμφωνα με στοιχεία της IPC (International Post Corporation), η προοπτική ανάπτυξης της παγκόσμιας ταχυδρομικής αγοράς είναι θετική. Τα έσοδα αυξήθηκαν κατά 3,3% το α' εξάμηνο του 2015, σε σύγκριση με 2,5% το αντίστοιχο εξάμηνο του 2014. Επιπλέον, η αύξηση των εσόδων για την επιστολική αλληλογραφία ήταν σχεδόν σταθερή (0,2%), ενώ για τα δέματα ήταν αρκετά υψηλότερη (10,5%) και μάλιστα διπλάσια σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

### Στην Ευρώπη

Καθώς οι υπηρεσίες αποστολής δεμάτων δεν αποτελούσαν μέρος του αποκλειστικού τομέα των ΦΠΚΥ (Φορείς Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας), ο ανταγωνισμός φαίνεται να έχει εξελιχθεί σε μεγαλύτερο βαθμό στην αγορά μεταφοράς δεμάτων συγκριτικά με την επιστολική αγορά. Οι εταιρίες ταχυμεταφορών όπως οι UPS, FedEx, TNT και DHL καθώς και οι μεταφορικές εταιρίες που παλαιότερα επικεντρώνονταν σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μεταξύ επιχειρήσεων (B2B), τα

τελευταία χρόνια αναπτύσσουν συστηματικά υπηρεσίες που απευθύνονται στους καταναλωτές (B2C) ώστε να επωφεληθούν από την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ταυτόχρονα, οι ΦΠΚΥ προετοιμάζουν την ανάπτυξη πιο προηγμένων υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων, όπως για παράδειγμα εγγυώμενες προθεσμίες παράδοσης, ώστε να επωφεληθούν από τις διαδικτυακές αγορές. Ως αποτέλεσμα, παρατηρείται σύγκλιση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τους διάφορους τύπους επιχειρήσεων υπηρεσιών παράδοσης και τα μεταξύ τους όρια γίνονται όλο και πιο δυσδιάκριτα<sup>68</sup>.

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου αποτελεί σημαντική παράμετρο για την υλοποίηση της στρατηγικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), με σκοπό την οικοδόμηση μιας ενιαίας ψηφιακής αγοράς στην Ευρώπη. Η διάθεση οικονομικά προσιτών και υψηλής ποιότητας υπηρεσιών για τη διασυνοριακή αποστολή δεμάτων αποτελεί προϋπόθεση για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην αγορά διαδικτυακών πωλήσεων. Τα βασικά προβλήματα που εντοπίζονται

68. COM(2015) 568 final, 17-11-2015 «Έκθεση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή της Οδηγίας για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες (Οδηγία 97/67/ΕΚ, όπως τροποποιήθηκε από τις Οδηγίες 2002/39/ΕΚ και 2008/6/ΕΚ)».

στον τομέα αυτό αφορούν κυρίως την έλλειψη διαφάνειας, το υπέρογκο κόστος των μικρών αποστολών, την έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων επιχειρήσεων που εμπλέκονται σε μια διασυνοριακή μεταφορά και την επακόλουθη μη ικανοποιητική εξυπηρέτηση του τελικού καταναλωτή<sup>69</sup>.

Παράλληλα με τη στρατηγική για την ενιαία ψηφιακή αγορά που εγκρίθηκε στις 6 Μαρτίου 2015, η Επιτροπή πραγματοποίησε δημόσια διαβούλευση προκειμένου να εντοπίσει τρόπους βελτίωσης της διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων και να κατανοήσει καλύτερα τον τρόπο λειτουργίας της εν λόγω αγοράς. Τα βασικότερα προβλήματα που ανέφεραν οι καταναλωτές είναι η αβεβαιότητα αναφορικά με το χρόνο παράδοσης, η αδυναμία επιλογής της ακριβούς ημέρας και ώρας παράδοσης από τον καταναλωτή, καθώς και οι υψηλές τιμές παράδοσης. Οι επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου ανέφεραν

ότι οι τιμές και η ύπαρξη συστημάτων παρακολούθησης και εντοπισμού των αντικειμένων (track and trace) αποτελούν τους πιο σημαντικούς παράγοντες για την επιλογή παρόχου παράδοσης δεμάτων. Οι ΦΠΚΥ επεσήμαναν ότι η διαλειτουργικότητα των συστημάτων και η αύξηση του ανταγωνισμού θα μπορούσαν να βελτιώσουν τις διασυνοριακές υπηρεσίες παράδοσης<sup>70</sup>.

Κατά το πρώτο εξάμηνο του 2016, η Επιτροπή θα δρομολογήσει μέτρα για τη βελτίωση της διαφάνειας των τιμών και την ενίσχυση της εποπτείας της μεταφοράς δεμάτων. Επίσης, από το 2016, η Επιτροπή θα δημοσιεύει στατιστικές σε ετήσια βάση, για να παρέχει τακτική ενημέρωση σχετικά με τις εξελίξεις στις αγορές επιστολών και παράδοσης δεμάτων στην ΕΕ.

#### **Στην Ελλάδα**

Η αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφορών στην Ελλάδα συνεχίζει την πτωτική της τάση

και το 2015, με το δείκτη κύκλου εργασιών να είναι ελαφρώς χαμηλότερος (ΔΚΕ 2015=89,6) συγκριτικά με την προηγούμενη χρονιά (ΔΚΕ 2014=90,6)<sup>71</sup>.

Το 2015, στην ελληνική ταχυδρομική αγορά δραστηριοποιήθηκαν 444 εταιρίες ταχυμεταφορών υπό το καθεστώς Γενικής Άδειας και 12 με Ειδική Άδεια, πέραν των ΕΛΤΑ, έναντι 365 και 11 εταιριών αντίστοιχα το 2014. Επισημαίνεται ότι τα ΕΛΤΑ, σύμφωνα με το Ν.4053/2012, δραστηριοποιούνται ως ΦΠΚΥ μέχρι το 2028.

## **5.2. Διασφάλιση ποιότητας στην Καθολική Υπηρεσία**

### **5.2.1. Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων σε περιοχές με ελλιπή οδοαρίθμηση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών**

Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο<sup>72</sup>, ο ΦΠΚΥ υποβάλλει προς έγκριση στην ΕΕΤΤ κατάσταση με τις

69. COM(2015) 192 final, 06-05-2015 «Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των περιφερειών - Στρατηγική για μια ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης».

70. 17-12-2015 «Summary of responses to the European Commission's 2015 public consultation on cross-border parcel delivery».

71. Με έτος βάσης το 2005 (ΔΚΕ 2005=100), στοιχεία από την ΕΛΣΤΑΤ.

72. ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» και 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' όγκον διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ είκοσι (20) χгр., στο πλαίσιο παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας».

# Ταχυδρομικές υπηρεσίες

νέες περιοχές εγκατάστασης γραμματοθυρίδων. Το 2015, η ΕΕΤΤ ενέκρινε σχετικά αιτήματα του ΦΠΚΥ και εξέδωσε αποφάσεις<sup>73</sup> για την εγκατάσταση γραμματοθυρίδων σε περιοχές με ελλιπή οδοαρίθμηση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών. Οι γραμματοθυρίδες θα μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

## 5.2.2. Έλεγχος του κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ

Σε συνεργασία με τον ανάδοχο του έργου, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε την αξιολόγηση του νέου επικαιροποιημένου κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ με ειδικότερους στόχους:

- τη διαπίστωση της καταλληλότητας της μεθοδολογίας που ακολούθηθηκε από τα ΕΛΤΑ για την κοστολόγηση κατά την επικαιροποίηση και τροποποίηση του νέου κοστολογικού συστήματος,
- τον έλεγχο συμμόρφωσης της μεθοδολογίας, αλλά και του ίδιου του κοστολογικού συστήματος με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο και τις ρυθμιστικές απαιτήσεις της ΕΕΤΤ, όπως αυτές έχουν κοινοποιηθεί στα ΕΛΤΑ,
- τη διαπίστωση της καλής λειτουργίας του κοστολογικού συστήματος

και

- τη διατύπωση εφαρμόσιμων συστάσεων για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων, ελλείψεων και αδυναμιών στην υλοποίηση του κοστολογικού συστήματος των ΕΛΤΑ, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται καλύτερα στις ρυθμιστικές απαιτήσεις της ΕΕΤΤ.

Τα αποτελέσματα του ελέγχου αναμένεται να ανακοινωθούν εντός του 2016.

## 5.2.3. Μέτρηση ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ πραγματοποιεί, με ευθύνη και δαπάνες της, ετήσιο έλεγχο της ποιότητας αλληλογραφίας α' προτεραιότητας εσωτερικού της ΚΥ, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο EN13850, όπως ισχύει<sup>74</sup>. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε το 2015 ανοιχτό διεθνή διαγωνισμό για την επιλογή αναδόχου για το έργο, με δωδεκάμηνη περίοδο μέτρησης.

Για το ενδοκοινοτικό και διεθνές διασυνοριακό ταχυδρομείο, η ΕΕΤΤ χρησιμοποιεί τα στοιχεία που δημοσιεύει η International Post Corporation (IPC), από τις μετρήσεις που πραγματοποιεί στο διεθνές διασυνοριακό ταχυδρομείο και αφορούν τους χρό-

νους επίδοσης της διεθνούς αλληλογραφίας α' προτεραιότητας.

Οι ποιοτικές προδιαγραφές<sup>75</sup> για τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού α' προτεραιότητας από το ΦΠΚΥ στον παραλήπτη, διαμορφώνονται ως εξής:

- επίδοση των αποστολών εντός μιας εργάσιμης ημέρας (H+1) κατά 87% και
- επίδοση των αποστολών εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) κατά 98%.

Αντίστοιχα, για τα ποσοστά επίδοσης αλληλογραφίας ενδοκοινοτικού διασυνοριακού ταχυδρομείου ισχύει η ακόλουθη υποχρέωση του ΦΠΚΥ<sup>76</sup>:

- επίδοση των αποστολών εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) κατά 85% και
- επίδοση των αποστολών εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) κατά 97% των αποστολών.

Η ΕΕΤΤ δημοσιεύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας παροχής της ΚΥ όσον αφορά την αλληλογραφία εσωτερικού α' προτεραιότητας (Πίνακας 5.1) καθώς και τη διεθνή αλληλογραφία α' προτεραιότητας (Πίνακες 5.2 και 5.3).

Πίνακας 5.1: Εσωτερική αλληλογραφία α' προτεραιότητας (2015)

Δ' Τρίμηνο	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων		
	H+1	H+3	Μέση διάρκεια επίδοσης (σε ημέρες)
2015	91,7%	100%	1,05
2014	88,5%	99,9%	1,04

H=Ημέρα κατάθεσης

73. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 17675/610/29-09-2015, 17109/610/27-08-2015, 16040/610/05-05-2015, 16934/610/21-07-2015.

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

75. Βάσει της ΥΑ 72142/1663/2014 (ΦΕΚ 3423/Β/19-12-2014).

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

Πίνακας 5.2: Διεθνής εξερχόμενη αλληλογραφία ΦΠΚΥ (2015)

	A	B	A	B	Γ
	Εξερχόμενη (H+3)		Εισερχόμενη (H+5)		Εξερχόμενη
Χώρα προορισμού (από Ελλάδα)	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει N.4053/2012 %	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ %	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει N.4053/2012 %	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ %	Μέσος όρος ημερών επίδοσης
Αυστρία	85,0	81,1	97,0	96,9	2,6
Βέλγιο	85,0	82,8	97,0	94,5	2,8
Βουλγαρία	85,0	64,5	97,0	84,7	3,7
Γαλλία	85,0	88,0	97,0	96,3	2,5
Γερμανία	85,0	77,7	97,0	94,9	2,9
Δανία	85,0	82,0	97,0	97,2	2,5
Ελβετία	85,0	90,4	97,0	98,6	2,3
Εσθονία	85,0	32,7	97,0	67,0	5,0
Ην. Βασίλειο	85,0	84,7	97,0	97,7	2,5
Ιρλανδία	85,0	64,9	97,0	90,8	3,7
Ισπανία	85,0	65,5	97,0	89,4	3,3
Ιταλία	85,0	73,2	97,0	94,7	3,1
Κροατία	85,0	58,7	97,0	92,5	3,5
Κύπρος	85,0	57,8	97,0	88,1	3,7
Λιθουανία	85,0	37,5	97,0	70,7	4,8
Λουξεμβούργο	85,0	79,8	97,0	97,4	2,7
Μάλτα	85,0	48,7	97,0	89,6	3,7
Νορβηγία	85,0	55,1	97,0	88,8	3,7
Ολλανδία	85,0	59,3	97,0	90,0	3,7
Ουγγαρία	85,0	76,4	97,0	93,0	2,9
Πολωνία	85,0	73,6	97,0	94,0	3,1
Πορτογαλία	85,0	70,7	97,0	94,3	3,4
Ρουμανία	85,0	80,8	97,0	92,9	2,7
Σερβία	85,0	80,0	97,0	91,0	3,0
Σουηδία	85,0	81,4	97,0	95,6	2,7
Τσεχία	85,0	84,9	97,0	96,1	2,5
Φινλανδία	85,0	55,4	97,0	84,3	3,9

H= Ημέρα κατάθεσης

# Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Πίνακας 5.3: Διεθνής εισερχόμενη αλληλογραφία ΦΠΚΥ (2015)

	A	B	A	B	Γ
	Εξερχόμενη (H+3)		Εισερχόμενη (H+5)		Εξερχόμενη
Χώρα προέλευσης (προς Ελλάδα)	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει Ν.4053/2012 %	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ %	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει Ν.4053/2012 %	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ %	Μέσος όρος ημερών επίδοσης
Αυστρία	85,0	62,0	97,0	84,7	3,8
Βέλγιο	85,0	58,7	97,0	88,8	3,7
Βουλγαρία	85,0	8,3	97,0	38,7	6,9
Γαλλία	85,0	63,9	97,0	88,3	3,6
Δανία	85,0	64,9	97,0	80,6	3,8
Ελβετία	85,0	73,8	97,0	92,5	3,1
Εσθονία	85,0	17,2	97,0	43,3	6,9
Ην. Βασίλειο	85,0	66,0	97,0	87,4	3,5
Ιρλανδία	85,0	48,6	97,0	76,1	4,6
Ισπανία	85,0	49,5	97,0	87,7	3,9
Ιταλία	85,0	60,2	97,0	83,2	4,1
Κύπρος	85,0	30,2	97,0	64,0	5,2
Λιθουανία	85,0	25,3	97,0	65,8	5,3
Λουξεμβούργο	85,0	48,0	97,0	82,5	4,2
Μάλτα	85,0	2,1	97,0	24,4	7,1
Νορβηγία	85,0	66,3	97,0	92,2	3,4
Ολλανδία	85,0	55,4	97,0	83,8	3,9
Ουγγαρία	85,0	16,6	97,0	59,0	5,9
Πολωνία	85,0	47,6	97,0	79,1	4,3
Πορτογαλία	85,0	58,4	97,0	86,0	3,8
Ρουμανία	85,0	16,1	97,0	46,9	6,2
Σερβία	85,0	32,9	97,0	78,7	4,5
Σουηδία	85,0	49,6	97,0	79,2	4,3
Τσεχία	85,0	23,2	97,0	62,0	5,4
Φινλανδία	85,0	47,1	97,0	81,8	4,4

H= Ημέρα κατάθεσης

Για το 2015, στις μετρήσεις της ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας α' προτεραιότητας της Διεθνούς Ταχυδρομικής Ένωσης (International Post Corporation-IPC) συμμετείχαν 4.000 αντεπιστέλλοντες από 32 χώρες, ενώ χρησιμοποιήθηκαν 266.000 επιστολές ελέγχου για την κάλυψη 817 διαδρομών μεταξύ χωρών.

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 27 χώρες το 2015. Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε δύο από 27 χώρες (7,4%), ο δείκτης ταχύτητας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός τριών εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης) είναι υψηλότερος ή ίσος του αντίστοιχου δείκτη που ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με το Ν.4053/2012 για το 2015,
- σε έξι από 26 χώρες (23,1%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2015 σε σχέση με το 2014,
- σε τέσσερις από 27 χώρες (14,8%), ο δείκτης αξιοπιστίας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης) είναι υψηλότερος ή ίσος του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ σύμφωνα με το Ν.4053/2012 για το 2015,
- σε πέντε από 26 χώρες (19,2%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2015 σε σχέση με το 2014,
- σε έξι από 26 χώρες (23,1%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2015 σε σχέση με το 2014.

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 25 χώρες το 2015. Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε καμία από 25 χώρες, ο δείκτης ταχύτητας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός τριών εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης) είναι υψηλότερος ή ίσος του αντίστοιχου δείκτη που ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με το Ν.4053/2012, που αποτελεί επίσημη για το 2015,
- σε τρεις από 24 χώρες (12,5%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2015 σε σχέση με το 2014,
- σε καμία από 25 χώρες, ο δείκτης αξιοπιστίας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης) δεν είναι υψηλότερος ή ίσος του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ σύμφωνα με το Ν.4053/2012 για το 2015,
- σε τρεις από 24 χώρες (12,5%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2015 σε σχέση με το 2014,
- σε τέσσερις από 24 χώρες (16,7%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2015 σε σχέση με το 2014.

Οι μετρήσεις ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας μεταξύ των 32 συμμετεχόντων χωρών κατέγραψαν δείκτη ταχύτητας 89,0% (υψηλότερο του στόχου 85,0%), δείκτη αξιοπιστίας 97,1% (υψηλότερο του στόχου 97,0%) και μέσο αριθμό ημερών επίδοσης από χώρα σε χώρα 2,5 ημέρες.

### **5.3. Δράσεις για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς**

#### **5.3.1. Σύστημα παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών**

Στο πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση»

(ΕΣΠΑ 2007-2013), η ΕΕΤΤ ανέπτυξε μία νέα καινοτόμο εφαρμογή, το «Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής». Όσον αφορά τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, η εφαρμογή επιτρέπει στους καταναλωτές να αναζητούν και να συγκρίνουν, με εύχρηστο και αξιόπιστο τρόπο, το λιανικό κόστος για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών που διατίθενται στην ελληνική αγορά.

Στο πλαίσιο του εν λόγω έργου και εντός του 2015, η ΕΕΤΤ διενήργησε δημόσια διαβούλευση για τον τρόπο εισαγωγής των κριτηρίων χρήσης του Παρατηρητηρίου και τον αλγόριθμο για τη συγκριτική παρουσίαση των προϊόντων. Πιο συγκεκριμένα, στο κείμενο της διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ περιέγραψε τις υπηρεσίες του συστήματος, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα στο χρήστη να εισάγει δεδομένα για διαφορετικά σενάρια χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ο αλγόριθμος αξιολόγησης αντλεί τα τιμολογιακά στοιχεία των εμπορικά διαθέσιμων υπηρεσιών λιανικής που είναι καταχωρημένες στο υποσύστημα του αποθετηρίου και αναζητά τις λύσεις που αντιστοιχούν στα κριτήρια του χρήστη. Τα αποτελέσματα θα παρουσιάζονται στο διαδικτυακό τόπο του Παρατηρητηρίου της ΕΕΤΤ. Ο τρόπος παρουσίασης των αποτελεσμάτων έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι απλός, αντικειμενικός και σαφής, περιλαμβάνοντας το σύνολο της πληροφορίας των διαθέσιμων υπηρεσιών που αντιστοιχούν στα κριτήρια αναζήτησης του χρήστη.

Σε συνέχεια της δημόσιας διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ έλαβε απόφαση<sup>77</sup> για την έγκριση του πλαισίου συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών

77. Απόφαση ΕΕΤΤ 762/18/02-06-2015 «Πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου του «Συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά» της ΕΕΤΤ κατόπιν ολοκλήρωσης δημόσιας διαβούλευσης».

# Ταχυδρομικές υπηρεσίες

για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου. Στην απόφαση καταγράφεται ο αλγόριθμος που θα χρησιμοποιηθεί για τη συγκριτική αξιολόγηση των προϊόντων, ο τρόπος εισαγωγής των κριτηρίων χρήσης από το χρήστη του συστήματος και η διαδικασία που θα ακολουθείται για τη συγκριτική παρουσίαση των προϊόντων που ικανοποιούν τα δεδομένα χρήσης για το σύνολο των υπηρεσιών.

Ακολούθησαν εκπαιδεύσεις στους υπόχρεους παρόχους<sup>78</sup>, κατά τις οποίες παρουσιάστηκε λεπτομερώς το υποσύστημα του αποθετηρίου στο οποίο πραγματοποιείται η καταχώρηση των λιανικών τιμών υπηρεσιών ταχυμεταφορών των παρόχων. Το Παρατηρητήριο τιμών πρόκειται να είναι διαθέσιμο στο κοινό εντός του 2016.

## 5.3.2. Διαδικτυακή εφαρμογή του μητρώου ταχυδρομικών επιχειρήσεων της EETT

Η διαδικτυακή εφαρμογή της EETT (ΔΔΕ) αποτελεί την ηλεκτρονική υπηρεσία μέσω της οποίας οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις υποβάλλουν υποχρεωτικά ηλεκτρονικά τη δήλωση παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας για την εγγραφή τους στο μητρώο της EETT, τη διαγραφή τους από αυτό, αλλά και οποιαδήποτε τροποποίηση των στοιχείων της Γενικής Άδειας<sup>79</sup>. Το 2015, διεκπεραιώθηκαν από την EETT 260 αιτήματα μέσω της ΔΔΕ, από τα οποία τα 111 αφορούσαν εγγραφή στο μητρώο, τα 12 διαγραφή από το μητρώο και τα υπόλοιπα 137 αφορούσαν τροποποιήσεις στα στοιχεία της Γενικής Άδειας των επιχειρήσεων.

Επιπλέον, με απόφαση της EETT<sup>80</sup>, κατέστη υποχρεωτική η χρήση της ΔΔΕ για την υποβολή της δήλωσης απόδοσης τελών έτους 2014 και την επισύναψη των απαραίτητων συνοδευτικών στοιχείων/εγγράφων που προσδιορίζονται στο Παράρτημα ΙΙΙ του Κανονισμού Γενικών Αδειών από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια.

## 5.3.3. Μελέτη για το ηλεκτρονικό εμπόριο

Το 2015 ολοκληρώθηκε μελέτη της EETT<sup>81</sup> με θέμα τις προτιμήσεις των χρηστών ηλεκτρονικού εμπορίου αναφορικά με τις υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων. Στο πλαίσιο της μελέτης, η EETT:

- κατέγραψε τις τάσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά, με έμφαση σε ζητήματα επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου που αφορούν τους ταχυδρομικούς παρόχους, τα ηλεκτρονικά καταστήματα και τους καταναλωτές,
- πραγματοποίησε, με ίδια μέσα, ποιοτική διαδικτυακή έρευνα ικανοποίησης των ηλεκτρονικών καταστημάτων από τις υπηρεσίες παράδοσης, σε συνεργασία με τον GRECA (Greek E-Commerce Association). Από τις απαντήσεις των ηλεκτρονικών καταστημάτων αναδείχθηκαν οι τάσεις και οι προοπτικές της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου, το επίπεδο ικανοποίησης των e-shops για επιμέρους πτυχές των υπηρεσιών παράδοσης, ενώ προσδιορίστηκαν τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες,
- διεξήγαγε συνεντεύξεις με στελέχη από τις 12 μεγαλύτερες ταχυ-

δρομικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα από τις οποίες προέκυψαν οι σημαντικότερες τάσεις, αλλά και προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην παράδοση δεμάτων ηλεκτρονικού εμπορίου,

- πραγματοποίησε συγκριτική αξιολόγηση των χρεώσεων ηλεκτρονικού εμπορίου στην ΕΕ και
- διεξήγαγε έρευνα σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών επίδοσης αντικειμένων ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα, στο πλαίσιο της οποίας εξετάστηκαν οι διαδικτυακοί τόποι 90 ελληνικών ηλεκτρονικών καταστημάτων των βασικότερων κλάδων της ελληνικής αγοράς όσον αφορά τους όρους επίδοσης των προϊόντων των παραγγελιών τους.

Τα αποτελέσματα της μελέτης δημοσιεύθηκαν στην «Επισκόπηση αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών 2014» της EETT, η οποία είναι διαθέσιμη στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr).

## 5.3.4. Ετήσια μελέτη για την ταχυδρομική αγορά

Η EETT συντάσσει, σε ετήσια βάση, μελέτη για την ταχυδρομική αγορά, η οποία αποτελεί ένα χρήσιμο ενημερωτικό εργαλείο τόσο για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις όσο και για τους καταναλωτές, καθώς παρουσιάζει μια ολοκληρωμένη εικόνα της αγοράς και των βασικών μεγεθών της. Σε συνεργασία με τις εγγεγραμμένες στο μητρώο της EETT ταχυδρομικές επιχειρήσεις, η Αρχή συγκεντρώνει ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία για την ελληνική ταχυδρομική αγορά, τα οποία συνδυάζονται με στοιχεία και τάσεις από την ευρωπαϊκή και διεθνή

78. ΦΕΚ 83/Β/19-01-2015 «Απόφαση EETT για τη σύσταση και θέση σε λειτουργία Συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά».

79. ΦΕΚ 1700/Β/10-07-2013 «Κανονισμός Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών».

80. Απόφαση EETT 762/19/02-06-2015 «Υποχρεωτική χρήση της διαδικτυακής εφαρμογής της EETT ως μέσου υποβολής της δήλωσης απόδοσης τελών και των απαιτούμενων δικαιολογητικών/εγγράφων έτους 2014, από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών».

81. Απόφαση EETT 738/017/30-10-2014 «Συγκρότηση ομάδας εργασίας για την διεξαγωγή μελέτης σχετικά με τις υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα».



ταχυδρομική αγορά, καταλήγοντας σε καίρια συμπεράσματα για την πορεία του κλάδου. Τα αποτελέσματα της μελέτης δημοσιεύονται στην ετήσια επισκόπηση αγορών από την ΕΕΤΤ, η οποία είναι διαθέσιμη στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr).

#### 5.4. Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις της ΕΕΤΤ στην ταχυδρομική αγορά

##### Έλεγχοι

Στο πλαίσιο του ελεγκτικού της ρόλου<sup>82</sup> η ΕΕΤΤ διενήργησε κατά τη διάρκεια του 2015, 14 επιτόπιους ελέγχους σε επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες, με στόχο τη διαπίστωση τυχόν παράβασης της κείμενης νομοθεσίας, την προστασία των χρηστών και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Επίσης, το 2015 η ΕΕΤΤ διενήργησε 10 ελέγχους στους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον Κανονισμό Ειδικών Αδειών<sup>83</sup>. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ διερεύνησε τη συμμόρφωση των υπόχρεων παρόχων ως προς (α) τη δημοσίευση της ετήσιας έκθεσης με τον αριθμό των

παραπόνων των χρηστών και (β) την τήρηση των βασικών απαιτήσεων του Κανονισμού. Οι βασικές απαιτήσεις του Κανονισμού περιλαμβάνουν την τήρηση του απορρήτου της αλληλογραφίας, της ασφάλειας του δικτύου τους, των εθνικών και διεθνών κανονισμών για τη μεταφορά επικίνδυνων προϊόντων, των όρων και προϋποθέσεων του καθεστώτος απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης, την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τις διατάξεις περί προστασίας του περιβάλλοντος και της χωροταξίας. Στο πλαίσιο αυτών των ελέγχων, οι πάροχοι προσκόμισαν όλα τα σχετικά πιστοποιητικά και τις βεβαιώσεις συμμόρφωσης και διαπιστώθηκε ο βαθμός εκπλήρωσης των απαιτήσεων του Κανονισμού Ειδικών Αδειών.

Περαιτέρω, διενεργήθηκαν 46 περιοδικοί έλεγχοι εξ αποστάσεως σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας αναφορικά με την πληρότητα των υποβληθέντων στην ΕΕΤΤ στοιχείων (φορολογικά έγγραφα, ερωτηματολόγιο συλλογής στοιχείων ταχυδρομικής αγοράς), καθώς και την ορθή καταβολή των ταχυδρομικών τελών. Με αυ-

τόν τον τρόπο, δόθηκε η δυνατότητα επικαιροποίησης των στοιχείων του μητρώου ταχυδρομικών παρόχων που τηρείται στην ΕΕΤΤ, καθώς και η τακτοποίηση τυχόν οικονομικών εκκρεμοτήτων των παρόχων παλαιότερων ετών.

##### Ακροάσεις

Το έτος 2015 κλήθηκαν σε ακρόαση οκτώ ταχυδρομικές επιχειρήσεις προς διερεύνηση της συμμόρφωσής τους με το υφιστάμενο κανονιστικό ταχυδρομικό πλαίσιο και το πλαίσιο ανταγωνισμού. Συγκεκριμένα:

- έξι επιχειρήσεις κλήθηκαν σε ακρόαση για θέματα αδειοδότησης, εκ των οποίων σε τέσσερις επιβλήθηκε πρόστιμο και σε δύο σύσταση,
- μία επιχείρηση κλήθηκε σε ακρόαση δύο φορές για θέματα ΚΥ και της επιβλήθηκε πρόστιμο και σύσταση και
- μία επιχείρηση κλήθηκε σε ακρόαση για θέματα ανταγωνισμού και της επιβλήθηκε σύσταση.

Πίνακας 5.4: Αποφάσεις ακροάσεων της ΕΕΤΤ στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών (2015)

Θέμα	Ακροάσεις	Πρόστιμο	Σύσταση
Αδειοδότηση	6	4	2
Καθολική Υπηρεσία	2	1	1
Ανταγωνισμός	1	-	1
<b>Σύνολο</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

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

83. ΦΕΚ 1876/Β/31-07-2013 «Κανονισμός Ειδικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών».

## 5.5. Διεθνείς συνεργασίες στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών

### 5.5.1. Σώμα Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στις δραστηριότητες του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP). Το ERGP λειτουργεί ως φορέας προβληματισμού, συζήτησης και παροχής συμβουλών προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για θέματα της ταχυδρομικής αγοράς και στοχεύει να διευκολύνει τη συνεννόηση, το συντονισμό και τη συνεργασία μεταξύ των χωρών της ΕΕ και της Επιτροπής.

Το 2015, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες των ομάδων εμπειρογνομώνων του ERGP με τα ακόλουθα θέματα:

- Χρήση κόστους για ρυθμιστικούς σκοπούς και ρύθμιση της τιμολογιακής πολιτικής των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών

Στόχος της ομάδας ήταν να καταγράψει και να αναλύσει σε ευρωπαϊκό επίπεδο τις νομικές υποθέσεις που αφορούν πιθανολογούμενες μη ανταγωνιστικές στρατηγικές τιμολόγησης στην ταχυδρομική αγορά και να εξετάσει τα πρότυπα κόστους που χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση πιθανής μη ανταγωνιστικής τακτικής τιμολόγησης. Το τελικό παραδοτέο της ομάδας υιοθετήθηκε από την ολομέλεια του ERGP.

- Εφαρμογή και εξέλιξη της υποχρέωσης παροχής ΚΥ

Στόχος της ομάδας ήταν να διερευνήσει την εφαρμογή της υποχρέωσης παροχής ΚΥ στον ταχυδρομικό τομέα, καθώς και να αναλύσει τις επιπτώ-

σεις που έχουν οι πρόσφατες εξελίξεις της ταχυδρομικής αγοράς, στο πεδίο εφαρμογής και την μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της υποχρέωσης παροχής ΚΥ στις ευρωπαϊκές χώρες. Το κείμενο συζήτησης της ομάδας περιλαμβάνει και τις απόψεις των φορέων της αγοράς στο πλαίσιο σχετικής δημόσιας διαβούλευσης.

- Ικανοποίηση του τελικού χρήστη και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της αγοράς

Η ομάδα ασχολήθηκε με δυο δράσεις: (α) να εκτιμήσει τα επίπεδα και την εξέλιξη της ποιότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και των δεικτών που αξιολογούν το επίπεδο προστασίας των χρηστών και διαχείρισης των παραπόνων τους από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών στα κράτη μέλη και (β) να παράσχει πληροφορίες αναφορικά με τους βασικούς δείκτες για την παρακολούθηση της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς. Τα δυο τελικά παραδοτέα της ομάδας υιοθετήθηκαν από την ολομέλεια του ERGP.

- Διασυνοριακή παράδοση δεμάτων ηλεκτρονικού εμπορίου

Η ομάδα εξέτασε τα διαφορετικά νομοθετικά πλαίσια που διέπουν την παράδοση των εγχώριων ή διασυνοριακών δεμάτων ηλεκτρονικού εμπορίου στις χώρες της ΕΕ για τη διαπίστωση τυχόν αντικρουόμενων νομοθετικών προβλέψεων στην παροχή παρόμοιων ταχυδρομικών υπηρεσιών. Το τελικό παραδοτέο της ομάδας υιοθετήθηκε από την ολομέλεια του ERGP.

### 5.5.2. Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU)

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις συνεδριάσεις του συμβουλίου διοίκησης (Council of Administration) της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (Universal

Postal Union-UPU), του οποίου είναι εκλεγμένο μέλος. Κύρια θέματα που συζητήθηκαν ήταν η ανάδειξη ρυθμιστικών θεμάτων εντός της UPU, η αντιμετώπιση νομικών, ρυθμιστικών, λειτουργικών και οικονομικών προβλημάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία πολλαπλών φορέων παροχής Καθολικής (ή μη) Υπηρεσίας, θέματα διασυνοριακού ταχυδρομείου, ο διαχωρισμός ρυθμιστικών και λειτουργικών θεμάτων εντός της UPU και η επικαιροποίηση των κανονιστικών κειμένων.

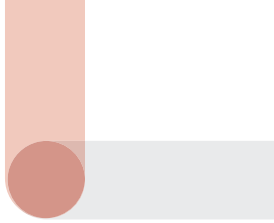
Επίσης, τον Οκτώβριο του 2015 συμμετείχε στο «Global Addressing Conference» που διοργάνωσε η UPU στη Βέρνη. Στόχος του συνεδρίου ήταν να διερευνηθεί πώς μπορεί να επεκταθεί η πρόσβαση σε υποδομή δικτύου διευθύνσεων και να συζητηθούν νέοι τρόποι για την ταχεία και οικονομική ανάπτυξη και υλοποίηση διευθύνσεων, ιδιαίτερα με τη χρήση νέων τεχνολογιών.

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

Το Δεκέμβριο του 2015, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε συνάντηση της Επιτροπής Σχεδιασμού και Εφαρμογής Ευρωπαϊκών Οδηγιών (Postal Directive Committee-PDC) στις Βρυξέλλες, όπου συζητήθηκαν τα ακόλουθα βασικά θέματα:

- η υιοθέτηση της έκθεσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή της Οδηγίας για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Η έκθεση συνοψίζει τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόστηκε η Οδηγία<sup>84</sup> για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στην ΕΕ και τις κυριότερες εξελίξεις που έχουν σημειωθεί στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών από το Δεκέμβριο του 2008. Επιπλέον, περιλαμβάνει παράρτημα σχετικά με τον υπολο-

84. Οδηγία 97/67/ΕΚ, όπως τροποποιήθηκε από τις Οδηγίες 2002/39 και 2008/6/ΕΚ.



γισμό του καθαρού κόστους της υποχρέωσης παροχής ΚΥ,

- τα αποτελέσματα της μελέτης για τις διασυνοριακές τιμές των ΦΠΚΥ, όπου αναλύθηκε η συσχέτιση των διαφορών μεταξύ των διασυνοριακών και εγχώριων τιμών με διάφορες εξεταζόμενες μεταβλητές,
- η πρωτοβουλία για μια ψηφιακή ενιαία αγορά για την παράδοση δεμάτων στην Ευρώπη, η οποία αποσκοπεί στη βελτίωση της ρυθμιστικής εποπτείας και της διαφάνειας των τιμών,
- η πρόοδος εργασιών στο πλαίσιο του αιτήματος τυποποίησης προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (European Committee of Standardisation-CEN) με σκοπό την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των εργασιών παράδοσης δεμάτων και την προώθηση της δημιουργίας μιας ενιαίας ψηφιακής αγοράς στην ΕΕ και
- στατιστικά στοιχεία ταχυδρομικών υπηρεσιών, διεθνή θέματα και δραστηριότητες του ERGP.

Τον Απρίλιο του 2015, η EETT συμμετείχε στη συνάντηση εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τις ρυθμιστικές αρχές με θέμα τη ρυθμιστική εποπτεία της διασυνοριακής και εγχώριας αγοράς παράδοσης δεμάτων.

#### 5.5.4. Συμμετοχή σε διεθνείς συναντήσεις και συνέδρια

- Τον Απρίλιο 2015, η EETT συμμετείχε στη συνάντηση εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τις ρυθμιστικές αρχές με θέμα τη ρυθμιστική εποπτεία της διασυνοριακής και εγχώριας αγοράς παράδοσης δεμάτων.
- Τον Ιούνιο 2015, η EETT συμμετείχε στο συνέδριο της Copenhagen

Economics “Pricing in the postal sector, commercial interests and legal constraints” στην Κοπεγχάγη, όπου συζητήθηκαν σημαντικά οικονομικά και νομικά ζητήματα που αφορούν την τιμολογιακή πολιτική των παρόχων σε θέματα όπως διαφοροποίηση των τιμών κι εκπτώσεις. Τον Ιούνιο 2015, η EETT συμμετείχε στο “23<sup>rd</sup> Conference on Postal and Delivery Economics” του πανεπιστημίου Rutgers, που διοργανώθηκε στην Αθήνα. Στο διεθνές συνέδριο παρουσιάστηκαν οικονομικά και ρυθμιστικά θέματα της ταχυδρομικής αγοράς, διεθνή ζητήματα και μελλοντικές ευκαιρίες.

### 5.6. Στόχοι για το 2016

Το 2016, η EETT έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους σε θέματα της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς:

(α) Ανάπτυξη ηλεκτρονικού εμπορίου

- Εφαρμογή των μέτρων που θα θεσμοθετήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη βελτίωση της διαφάνειας των τιμών και την ενίσχυση της κανονιστικής εποπτείας της μεταφοράς δεμάτων.
- Θέση σε επιχειρησιακή λειτουργία και βελτιστοποίηση του «Παρατηρητηρίου τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής» με εφαρμογή και στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ηλεκτρονικών καταστημάτων.

(β) Ενίσχυση ανταγωνισμού

- Θέση σε λειτουργία της υπηρεσίας επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ιδιωτικών παρόχων σε ταχυδρομικές θυρίδες εντός καταστημάτων ΕΛΤΑ<sup>85</sup>.
- Επίλυση θεμάτων ανταγωνισμού που προκύπτουν σε μία απελευθερωμένη αγορά.

(γ) Βιωσιμότητα ΚΥ

- Αξιολόγηση και έγκριση του καθαρού κόστους που επιβαρύνει το ΦΠΚΥ λόγω των υποχρεώσεων που οφείλει να εκπληρώνει.

(δ) Προάσπιση δικαιωμάτων καταναλωτών

- Ενημέρωση των καταναλωτών για τις διαδικτυακές αγορές και τις υπηρεσίες παράδοσης.
- Έναρξη λειτουργίας διαδικτυακής εφαρμογής στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr) για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των καταγγελιών από καταναλωτές.

85. Βάσει του Κανονισμού 728/006/2014 (ΦΕΚ 2589/Β/29-09-2014) της EETT.

# 6. Παράρτημα

## 6.1. Νομοθετικό/Κανονιστικό πλαίσιο (από 01-01-2015 έως 31-12-2015)

### (α) Νόμοι/Υπουργικές Αποφάσεις/πράξεις υπουργικού συμβουλίου

Αριθμός	Τίτλος	ΦΕΚ δημοσίευσης		
		α/α	Τεύχος	Ημ/νία
ΥΑ 24977/2015	Αποδοχή παραίτησης του Προέδρου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.	161	ΥΟΔΔ	23-03-2015
Ν.4339/2015	Αδειοδότηση παρόχων περιεχομένου επίγειας ψηφιακής τηλεοπτικής ευρυεκπομπής ελεύθερης λήψης – Ίδρυση συνδεδεμένης με την ΕΡΤ ΑΕ ανώνυμης εταιρίας για την ανάπτυξη δικτύου επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής – Ρύθμιση θεμάτων Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) – Εθνική επικοινωνιακή πολιτική, Οργάνωση της επικοινωνιακής διπλωματίας – Σύσταση Εθνικού Κέντρου Οπτικοακουστικών Μέσων και Επικοινωνίας και Μητρώου Επιχειρήσεων Ηλεκτρονικών Μέσων Ενημέρωσης – Τροποποίηση διατάξεων του Ν.4070/2012 (Α' 82) και άλλες διατάξεις.	133	A	29-10-2015

## (β) Κανονιστικά κείμενα

Αριθμός απόφασης			Τίτλος	ΦΕΚ δημοσίευσης		
Συνεδρίαση	α/α	Ημ/νία		α/α	Τεύχος	Ημ/νία
746	004	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.	277	B	25-02-2015
746	005	22-01-2015	Καθορισμός της διαδικασίας ηλεκτρονικής υποβολής των δηλώσεων κεραιοσυστημάτων νομίμως λειτουργούντων ραδιοφωνικών σταθμών και της ΝΕΡΙΤ σύμφωνα με το άρθρο 61 του Ν.4313/2014.	277	B	25-02-2015
750	002	19-02-2015	Κανονισμός διαχείρισης και εκχώρησης ονομάτων χώρου (domain names) με κατάληξη .gr και άλλες διατάξεις.	412	B	24-03-2015
750	005	19-02-2015	Έγκριση προσφοράς αναφοράς διασύνδεσης ΟΤΕ 2014, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 714/009/10-04-2014 (ΦΕΚ 1049/Β'/28-04-2014).	442	B	24-03-2015
750	007	19-02-2015	Κανονισμός συνεγκατάστασης και από κοινού χρήσης ευκολιών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 29 παρ. 3 του Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012).	513	B	03-04-2015
751	001	05-03-2015	Τροποποίηση και κωδικοποίηση της υπ' αριθμόν 529/138/30-06-2009 απόφασης της ΕΕΤΤ «Υπαγωγή κατασκευών κεραιών Femtocells» στο άρθρο 1 παρ. 2 εδ. στ' του Ν.2801/2000.	1462	B	14-07-2015

## (β) Κανονιστικά κείμενα (συνέχεια)

Αριθμός απόφασης			Τίτλος	ΦΕΚ δημοσίευσης		
Συνεδρίαση	α/α	Ημ/νία		α/α	Τεύχος	Ημ/νία
751	015	05-03-2015	Τροποποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 677/03/2013 «Τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης των αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» ως ισχύει.	496	B	01-04-2015
751	016	05-03-2015	Παροχή πληροφοριών στην ΕΕΤΤ από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών μέσω ερωτηματολογίων.	434	B	24-03-2015
760	003	21-05-2015	Τροποποίηση άρθρου 23 του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης ονομάτων χώρου (domain names) με κατάληξη .gr (ΦΕΚ 412/Β'/2015).	1063	B	05-06-2015
760	004	21-05-2015	Παροχή από την εταιρία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (OTE ΑΕ)» της υπηρεσίας χονδρικής με την ονομασία virtual partial unbundled loop light (VPU light) ή εικονικά μερικά αδεσμοποίητος βρόχος light (EMA light).	1063	B	05-06-2015
762	017	02-06-2015	Παροχή από την εταιρία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (OTE ΑΕ)» νέων ταχυτήτων για τις υπηρεσίες χονδρικής virtual partial unbundled loop (VPU) ή εικονικά μερικά αδεσμοποίητου βρόχου (EMA) και virtual partial unbundled loop light (VPU light) ή εικονικά μερικά αδεσμοποίητου βρόχου light (EMA light).	1453	B	10-07-2015
762	019	02-06-2015	Υποχρεωτική χρήση της διαδικτυακής εφαρμογής της ΕΕΤΤ ως μέσου υποβολής της δήλωσης απόδοσης τελών και των απαιτούμενων δικαιολογητικών/εγγράφων έτους 2014 από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.	1483	B	16-07-2015
763	001	11-06-2015	Καθορισμός της διαδικασίας ηλεκτρονικής υποβολής και δημοσίευσης των δηλώσεων ΕΚΧΟ σύμφωνα με το άρθρο 6 της κοινής υπουργικής απόφασης υπ' αριθμ. 27217/505/04-06-2013 (ΦΕΚ Β' 1442).	1405	B	08-07-2015
765	016	23-06-2015	Έγκριση προσφορών αναφοράς «OTE Rural North Α.Ε.ΕΣ» και «OTE Rural South Α.Ε.Ε.Σ.» για το έργο «Ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές «λευκές» περιοχές της ελληνικής επικράτειας και υπηρεσίες εκμετάλλευσης – αξιοποίησης των υποδομών με ΣΔΙΤ στις γεωγραφικές ενότητες 1 και 3, βάσει των υπ' αριθμ. 1239/29-12-2014 και 1249/29-12-2014 συμβάσεων σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και των ως άνω εταιριών».	1932	B	09-09-2015
765	019	23-06-2015	Έγκριση τιμών για την παροχή από την εταιρία «OTE Α.Ε.» των υπηρεσιών EMA ADSL για τις ταχύτητες 2Mbps, 4Mbps και 24Mbps.	1483	B	16-07-2015

## (γ) Ευρωπαϊκή νομοθεσία

Είδος/Αριθμός	Τίτλος
Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120	Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25 <sup>ης</sup> Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό Διαδίκτυο και την τροποποίηση της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την ΚΥ και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

## 6.2. Συντομογραφίες

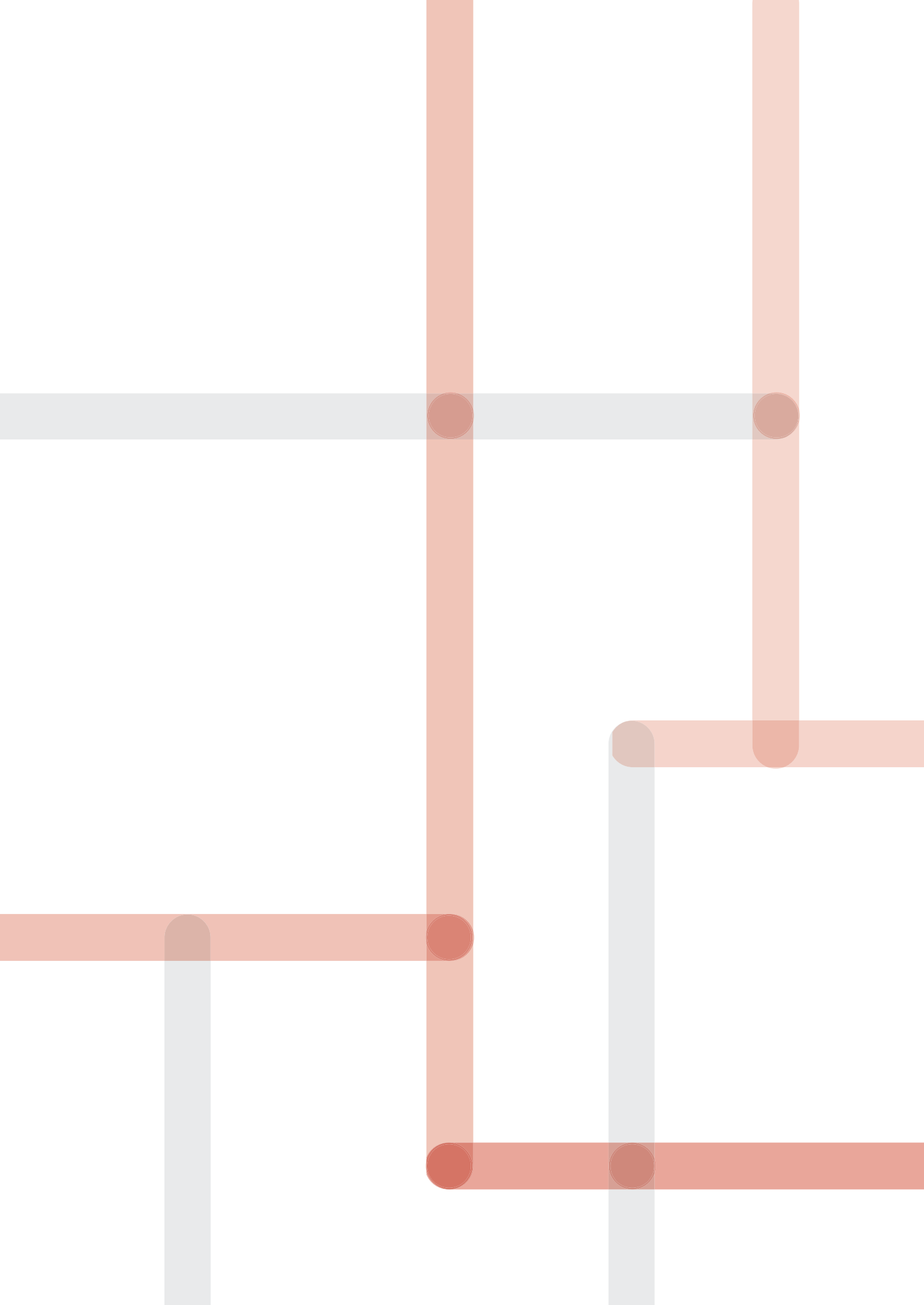
A/K	Αστικά Κέντρα
ΑμεΑ	Άτομα με Αναπηρία
ΑΟΤ	Ανώτατα Όρια Τιμών
ΑΠΕΔ	Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου
ΑΠΤΒ	Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
ΑΡΥΣ	Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση
ΔΔΕ	Διαδικτυακή Εφαρμογή
ΔΚΕ	Δείκτης Κύκλου Εργασιών
ΕΒΔΑΦ	Εθνική Βάση Δεδομένων για τη Φορητότητα Αριθμών
ΕΕ	Ευρωπαϊκή 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
ΕΚΚΧΟ	Εγκαταστάσεις Κατασκευών Κεραίων Χαμηλής Όχλησης
ΕΛΑΣ	Ελληνική Αστυνομία
ΕΛΠ	Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΕΡΑ	Εθνική Ρυθμιστική Αρχή
ΕΣΑ	Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης
ΕΣΔΕΦ	Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος
ΕΣΗΔΗΣ	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
ΕΣΡ	Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης
ΙΔΑΧ	Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜΜΕ	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
ΟΚΣΥΑ	Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση στο Δίκτυο ADSL
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος
ΠΓ	Περιφερειακό Γραφείο
ΠΓΗ	Περιφερειακό Γραφείο Ηρακλείου
ΠΓΘ	Περιφερειακό Γραφείο Θεσσαλονίκης
ΠΓΠ	Περιφερειακό Γραφείο Πάτρας
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΖ	Περιφερειακή Ζώνη
ΠΚΥ	Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας



ΠΣ	Πυροσβεστικό Σώμα
ΠΥΠ	Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης
ΡΤΤΕ	Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός
ΣΔΙΤ	Σύμπραξη Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα
ΣΕΕ	Συμπληρωματική Εγκατάσταση Εκπομπής
ΣΕΣ	Συμπληρωματικό Επίγειο Σκέλος
ΣΗΛΥΑ	Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών
ΣΙΑ	Σημαντική Ισχύς στην Αγορά
ΤΑΙΠΕΔ	Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου
ΤΕΚ	Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΤΚ	Τοπικό Κέντρο
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΥΠΑ	Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
ΥΠΠ	Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης
ΥπΥΜεΔ	Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας
ΧΕΠ	Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση
ADCO	Administrative Cooperation Group
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
BER	Bit Error Rate
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BRA	Basic Rate
BRAS	Broadband Remote Access Server
B2B	Business to Business
CAPEX	Capital Expenditure
CEN	European Committee of Standardisation
CEPT	European Conference of Postal and Telecommunications Administrations
DCM	Digital Cellular System
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunications
DSL	Digital Subscriber Line
DVB-T	Digital Video Broadcasting — Terrestrial
EBU	European Broadcasting Union
ECC	Electronic Communications Committee
EFIS	European Frequency Information System
EITO	European Information Technology Observatory
ERGP	European Regulators Group for Postal Services
ERP	Effective Radiated Power
ESOMPS	Earth Station on Mobile Platforms
FTTC	Fiber to the Cabinet
FTP	File Transfer Protocol
GIS	Geographical Information System
GRECA	Greek e-Commerce Association

# Παράρτημα

GSM	Global System for Mobile Communications
GSMA	Groupe Spéciale Mobile Association
HSPA	High Speed Packet Access
IP	Internet Protocol
IPC	International Post Corporation
IRG	Independent Regulators Group
ISDN	Integrated Services Digital Network
ITU	International Telecommunication Union
IVR	Interactive Voice Response
LTE	Long Term Evolution
LSA	Licensed Shared Access
NGA	Next Generation Access networks
PDC	Postal Directive Committee
PKI	Public Key Infrastructure
PMR	Private Mobile Radio
PMSE	Programme Making and Special Events
POTS	Plain Old Telephone Service
PPDR	Public Protection & Disaster Relief
PRA	Primary Rate Access
PSTN	Public Switched Telephone Network
RLAH	Roaming Like at Home
RIO	Reference Interconnection Offer
RSC	Radio Spectrum Committee
RSPG	Radio Spectrum Policy Group
RSPP	Radio Spectrum Policy Program
RUO	Reference Unbundling Offer
SMS	Short Message Service
SRD	Short Range Device
TCAM	Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee
TDM	Time Division Multiplexing
TSM	Telecom Single Market
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UPU	Universal Postal Union
VDSL	Very High Speed Digital Subscriber
VoIP	Voice over Internet Protocol
VPU	Virtual Partial Unbundled Loop
WG	Working Group





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)