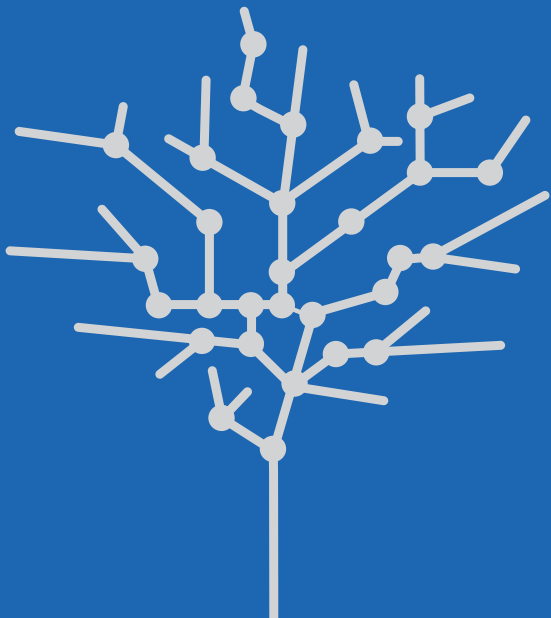


# η Αρχή της Επικοινωνίας

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

το προφίλ της ΕΕΤΤ





# Περιεχόμενα

Εισαγωγή	5
Ποια είναι η ΕΕΤΤ	6
Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	8
Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας: Στρατηγικός Στόχος της ΕΕΤΤ	10
Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων	12
Ταχυδρομεία & Ταχυμεταφορές	14
Οργάνωση & Ανθρώπινο Δυναμικό	16
Ευρωπαϊκός και Διεθνής Ρόλος	19
Στην υπηρεσία του καταναλωτή	21



# Εισαγωγή

## **Η ανθρώπινη επικοινωνία δεν έχει τέλος. Έχει όμως Αρχή!**

Είναι η στιγμή που ο άνθρωπος αποκτά συνείδηση της ύπαρξής του και προσπαθεί να επικοινωνήσει. Τόσο με το περιβάλλον του, όσο και με τους ομοίους του, επιστρατεύοντας τη γλώσσα του σώματος, χειρονομίες, εκφράσεις και άναρθρους φθόγγους. Ακολουθεί ο έναρθρος λόγος - η γλώσσα, πρώτα προφορική και αργότερα γραπτή, ενώ είχε μεσολαβήσει και η αποτύπωση συμβόλων σε διάφορα, άφθαρτα και μη υλικά.

Η ανθρώπινη ανάγκη για επικοινωνία δε σταμάτησε ποτέ. Η επικοινωνία σιγά - σιγά ξεφεύγει από τα δεσμά του χώρου και εξακοντίζεται σε μεγάλες αποστάσεις. Γίνεται **Τηλέ-** καθώς παρασέρνεται στα κύματα του ήχου και του φωτός και αργότερα του ηλεκτρισμού και του ηλεκτρομαγνητισμού.

Άνθρωποι, ανακαλύψεις και εφευρέσεις στην υπηρεσία μετάδοσης μηνυμάτων. Από τις πρώτες μορφές ταχυδρομείου, τους δρομείς, τα περιστέρια, τους τελάληδες και τις φρυκτωρίες, μέχρι τον τηλεγράφο, το τηλέφωνο, το διαδίκτυο, την κινητή τηλεφωνία. Γλώσσα, σύμβολα, φωνή, εικόνες, δεδομένα, τα μηνύματα της ανθρώπινης επικοινωνίας, μετασχηματίζονται και μεταδίδονται καθώς η επικοινωνία μπορεί να γίνεται οπτική, ακουστική, συμβολική, ενσύρματη, ασύρματη, ηλεκτρονική...

Τα τελευταία χρόνια όσο πιο εύκολη και απλή γίνεται η καθημερινή μας επικοινωνία με τους άλλους ανθρώπους, τόσο πιο πολύπλοκο γίνεται το πλαίσιο στο οποίο εφαρμόζεται. Σήμερα, πολυάριθμες εταιρίες, δίκτυα, υπηρεσίες, καταναλωτές, Πολιτεία και φορείς, συνυπάρχουν και αλληλεπιδρούν σε ένα περιβάλλον που απαιτεί ρύθμιση, κανόνες, συναίνεση, καθώς και ομαλή και ήπια υποδοχή των νέων τεχνολογιών και των εφαρμογών τους, τις οποίες μέχρι πριν λίγα χρόνια μόνο η φαντασία μπορούσε να προβλέψει.

## **Η ανθρώπινη επικοινωνία δεν έχει τέλος. Έχει όμως Αρχή!**

**Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), είναι η Ανεξάρτητη Ρυθμιστική Αρχή στην Ελλάδα,** η οποία ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει την αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθώς και την αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

*Το έντυπο που κρατάτε σας συστήνει με την ΕΕΤΤ και σας παρουσιάζει την ιστορία της, το ρόλο και την αποστολή της.*

# Ποια είναι η ΕΕΤΤ

## Ταυτότητα

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι η **Ανεξάρτητη Αρχή** η οποία αποτελεί τον **Εθνικό Ρυθμιστή** που **ελέγχει, ρυθμίζει** και **εποπτεύει**:

- Την αγορά **ηλεκτρονικών επικοινωνιών** στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και διαδικτύου και
- Την **ταχυδρομική αγορά** στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ασκεί τις αρμοδιότητες **Επιτροπής Ανταγωνισμού** στις εν λόγω αγορές, ενώ απολαμβάνει διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας.

## Σύντομη ιστορική αναδρομή

**Ιδρύθηκε το 1992** με την επωνυμία Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤ) και με αρμοδιότητες που επικεντρώνονταν στην απελευθερούμενη τότε αγορά των τηλεπικοινωνιών.

**1998**

Αναλαμβάνει την ευθύνη για την εποπτεία και ρύθμιση της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ελέγχει την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και μετονομάζεται σε **Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)**.

**2000**

Ενισχύεται ο εποπτικός, ελεγκτικός και ρυθμιστικός ρόλος της (\*).

**2006**

Ψηφίζεται ο Νόμος που προσαρμόζει το Κοινοτικό δίκαιο στην εθνική νομοθεσία. Σύμφωνα με το νέο Νόμο, η ΕΕΤΤ αναλαμβάνει το ρόλο της Επιτροπής Ανταγωνισμού σε θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (\*\*).

\* Με το Νόμο 2867/2000

\*\* Με τον ισχύοντα Νόμο 3431/2006



## Αποστολή

Κάθε κάτοικος της Ελλάδας να μπορεί να απολαμβάνει **υπηρεσίες** επικοινωνίας **σύγχρονες, προσιτές** και **ασφαλείς**.

Γι' αυτό, με τη δράση και το έργο της:

- **Εξασφαλίζει** την πρόσβαση όλων των πολιτών σε μεγάλο εύρος δικτύων και υπηρεσιών επικοινωνίας.
- **Προασπίζει** τα δικαιώματα των καταναλωτών σε θέματα τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- **Ενημερώνει** διαρκώς τους καταναλωτές για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
- **Διασφαλίζει** την αξιοποίηση σπάνιων εθνικών πόρων, όπως είναι το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων και οι αριθμοδοτικοί πόροι.
- **Συμβάλλει** στην ανάπτυξη ανταγωνιστικών αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, διαμορφώνοντας τους κανόνες λειτουργίας των εν λόγω αγορών.

## Όραμα

Όραμα της ΕΕΤΤ είναι να διασφαλίζει και να ενδυναμώνει τον υγιή ανταγωνισμό της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, να διευρύνει και να αναβαθμίζει διαρκώς τα δίκτυα και τις υπηρεσίες των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομείων, με απώτερο στόχο η χώρα μας να συμμετέχει ενεργά στην Κοινωνία της Γνώσης και κάθε πολίτης να απολαμβάνει υπηρεσίες και διευκολύνσεις υψηλού επιπέδου.

# Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Η ΕΕΤΤ είναι ο **Εθνικός Ρυθμιστής** της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και έχει την ευθύνη για τη θέσπιση και την εποπτεία των κανόνων λειτουργίας της.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ εξειδικεύει κάθε φορά το ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την Ελλάδα βασισμένη στον ισχύοντα εθνικό νόμο καθώς και σε μεγάλο βαθμό στο δίκαιο περί ανταγωνισμού.

Βάσει του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου, ο τομέας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών χωρίζεται σε 18 επιμέρους αγορές οι οποίες υπόκεινται σε ρύθμιση.

Η ΕΕΤΤ διεξάγει εμπεριστατωμένη ανάλυση και μελέτη για κάθε αγορά και επιβάλλει στους παρόχους που κατέχουν δεσπόζουσα θέση<sup>1</sup> σε αυτήν, συγκεκριμένες υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας του ανταγωνισμού.

Οι **ρυθμιστικές παρεμβάσεις** της ΕΕΤΤ με βάση την ανάλυση των αγορών **στοχεύουν**:

- Στη **διασφάλιση** και **ενδυνάμωση** του υγιούς ανταγωνισμού.

- Στην **ανάπτυξη** της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Στη **βελτίωση** της ποιότητας των υπηρεσιών που απολαμβάνει ο καταναλωτής.
- Στην **προστασία** του καταναλωτή.
- Στη γενικότερη **ενίσχυση** της Εθνικής Οικονομίας, με την προσέλκυση επενδύσεων.

Περαιτέρω, βασικές αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ είναι:

1. Να αδειοδοτεί τις επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
2. Να εξετάζει συμφωνίες, εξαγορές και συγχωνεύσεις μεταξύ εταιρειών του χώρου.
3. Να διαχειρίζεται το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης.
4. Να εκχωρεί δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και αριθμούς στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
5. Να εκχωρεί Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr].
6. Να εκδίδει Κώδικες Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

<sup>1</sup> Ο πάροχος με δεσπόζουσα θέση είναι σε θέση οικονομικής ισχύος στη συγκεκριμένη αγορά, η οποία του επιτρέπει να συμπεριφέρεται σε σημαντικό

βαθμό ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές του, τους πελάτες και τελικά, τους καταναλωτές





7. Να ρυθμίζει τα θέματα ηλεκτρονικών υπογραφών, φορητότητας αριθμών, επιλογής και προεπιλογής φορέα.
8. Να απευθύνει οδηγίες, απαγορεύσεις και συστάσεις καθώς και να επιβάλλει πρόστιμα ή άλλες διοικητικές κυρώσεις στις περιπτώσεις παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας περί προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού.
9. Να εκδίδει κανονισμούς για θέματα προστασίας του καταναλωτή.

Παράλληλα, η EETT έχει καθοριστικό ρόλο όσον αφορά στην **Καθολική Υπηρεσία**. Για τον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ως Καθολική Υπηρεσία ορίζεται ένα προκαθορισμένο ελάχιστο σύνολο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών συγκεκριμένης ποιότητας που πρέπει να προσφέρεται με προσιτή τιμή σε όλους, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση. Συγκεκριμένα, η EETT υποβάλλει εισηγήσεις στους αρμόδιους Υπουργούς για όλα τα ζητήματα αναφορικά με την Καθολική Υπηρεσία και εποπτεύει την παροχή της.

Στο πλαίσιο του **εποπτικού** της ρόλου, η EETT πραγματοποιεί:

- Τον κοστολογικό έλεγχο και εγκρίνει τις τιμές του ΟΤΕ.

- Έκτακτους καθώς και προγραμματισμένους επιτόπιους ελέγχους και αυτοψίες στις επιχειρήσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Τα ελεγκτικά της συνεργεία:

- Διενεργούν αυτοψίες.
- Λαμβάνουν στοιχεία και έγγραφα από το προσωπικό των εταιρειών που ελέγχθηκαν.
- Συγκεντρώνουν πληροφορίες σχετικές με το αντικείμενο του ελέγχου.

Οι **έλεγχοι** αυτοί έχουν **διπλό στόχο**: αφενός μεν την τήρηση της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τη διασφάλιση του ανταγωνισμού και την ομαλή λειτουργία της αγοράς σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία, αφετέρου δε, την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών.

Οι παραπάνω λειτουργίες ολοκληρώνονται με τη διαρκή **συλλογή στοιχείων** της αγοράς καθώς και την παρακολούθηση των τάσεων αυτής.

# Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας: Στρατηγικός Στόχος της ΕΕΤΤ

## Τι είναι Ευρυζωνικότητα

Μία τηλεπικοινωνιακή σύνδεση χαρακτηρίζεται ως **ευρυζωνική** εάν διακρίνεται από τα παρακάτω δύο χαρακτηριστικά:

- α) Προσφέρει **αδιάλειπτη πρόσβαση** στο Διαδίκτυο.
- β) Έχει **υψηλό ρυθμό μετάδοσης** δεδομένων προς το χρήστη, ώστε ο χρήστης να έχει πρόσβαση σε διαδραστικές υπηρεσίες πλούσιου περιεχομένου μέσω διαδικτύου (π.χ. τηλεφωνικές κλήσεις και κλήσεις βιντεο-τηλεφωνίας, διαδραστική τηλεόραση και βίντεο κατά παραγγελία, πλοήγηση στον παγκόσμιο ιστό).

Η ανάπτυξη της ευρυζωνικής αγοράς αποτελεί υψηλή προτεραιότητα για την Ευρωπαϊκή Ένωση και για όλα τα ανεπτυγμένα κράτη γιατί συνδέεται με την επιτάχυνση της οικονομικής ευημερίας, τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

Τα οφέλη της ευρυζωνικότητας είναι πολλαπλά για ποικίλους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής. Στο δημόσιο τομέα για παράδειγμα, η ευρυζωνικότητα

επιτρέπει την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (**e-government**) που βελτιώνουν την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, ενώ ταυτόχρονα βελτιστοποιούν διαδικασίες λειτουργίας του δημοσίου. Στους τομείς της υγείας και της εκπαίδευσης αντίστοιχα, η ευρυζωνικότητα επιτρέπει την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε απομακρυσμένες περιοχές, με χρήση εφαρμογών **τηλε-ιατρικής** και **τηλε-εκπαίδευσης**. Στον επιχειρηματικό τομέα επίσης, ανοίγει νέες δυνατότητες προώθησης αλλά και προμήθειας προϊόντων και υπηρεσιών, με τη χρήση εφαρμογών **ηλεκτρονικού εμπορίου**. Παράλληλα, αλλάζει τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων χάρη σε εφαρμογές **τηλε-εργασίας** και **τηλε-διάσκεψης**.

## Η Συμβολή της ΕΕΤΤ στην Προώθηση των Ευρυζωνικών Υπηρεσιών

Στη χώρα μας, μία σειρά από παράγοντες όπως η έλλειψη εναλλακτικών δικτύων και η καθυστέρηση στο άνοιγμα της ευρυζωνικής αγοράς είχαν ως αποτέλεσμα η Ελλάδα να υπολείπεται των άλλων ευρωπαϊκών



κρατών στην ευρυζωνική διείσδυση. Για το λόγο αυτό, η προώθηση των ευρυζωνικών υπηρεσιών και η διάδοση των πλεονεκτημάτων τους αποτελεί στρατηγικό στόχο της ΕΕΤΤ με σκοπό τη μείωση του ψηφιακού χάσματος της χώρας σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη. Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ εργάζεται εντατικά, προβαίνοντας στις απαραίτητες ρυθμιστικές και εποπτικές ενέργειες προκειμένου να διευκολύνει την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Βασικό παράγοντα για την ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας αποτελεί η **Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ)**. Η ΑΠΤΒ είναι η δυνατότητα χρήσης από άλλους, εκτός του ΟΤΕ, Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους, του καλωδίου (Τοπικός Βρόχος) που συνδέει το χώρο του συνδρομητή με το Αστικό Κέντρο του ΟΤΕ. Μέσω της ΑΠΤΒ, οι Έλληνες καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν άλλους, εκτός του ΟΤΕ, τηλεπικοινωνιακούς παρόχους για την παροχή σταθερής τηλεφωνίας αλλά και άλλων υπηρεσιών όπως το λεγόμενο «γρήγορο» internet, η τηλεφωνία μέσω διαδικτύου (VoIP) και η συνδρομητική τηλεόραση μέσω διαδικτύου (IPTV).

Για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης ανάπτυξης της ΑΠΤΒ, η ΕΕΤΤ:

- Ενέκρινε την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίηση του Τοπικού Βρόχου (ΑΠΤΒ). Πρόκειται για το πλαίσιο που ορίζει τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες, με βάση τις οποίες ο ΟΤΕ παρέχει τις αναγκαίες υπηρεσίες και ευκολίες πρόσβασης (κυρίως τα δικαιώματα συνεγκατάστασης στα Αστικά Κέντρα του ΟΤΕ) στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, προκειμένου οι τελευταίοι να παρέχουν υπό όρους ανταγωνιστικούς, υπηρεσίες ΑΠΤΒ στους καταναλωτές.
- Παρακολουθεί στενά το πρόγραμμα κατασκευής χώρων για τη συνεγκατάσταση άλλων παρόχων στα Αστικά Κέντρα του ΟΤΕ, προκειμένου να μπορέσουν να δραστηριοποιηθούν στην παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- Εποπτεύει την ικανοποίηση από τον ΟΤΕ των αιτημάτων των παρόχων για την παροχή τοπικών βρόχων.
- Επιβάλλει κυρώσεις στις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες σε περιπτώσεις παραβίασης της νομοθεσίας αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών ΑΠΤΒ στους καταναλωτές.

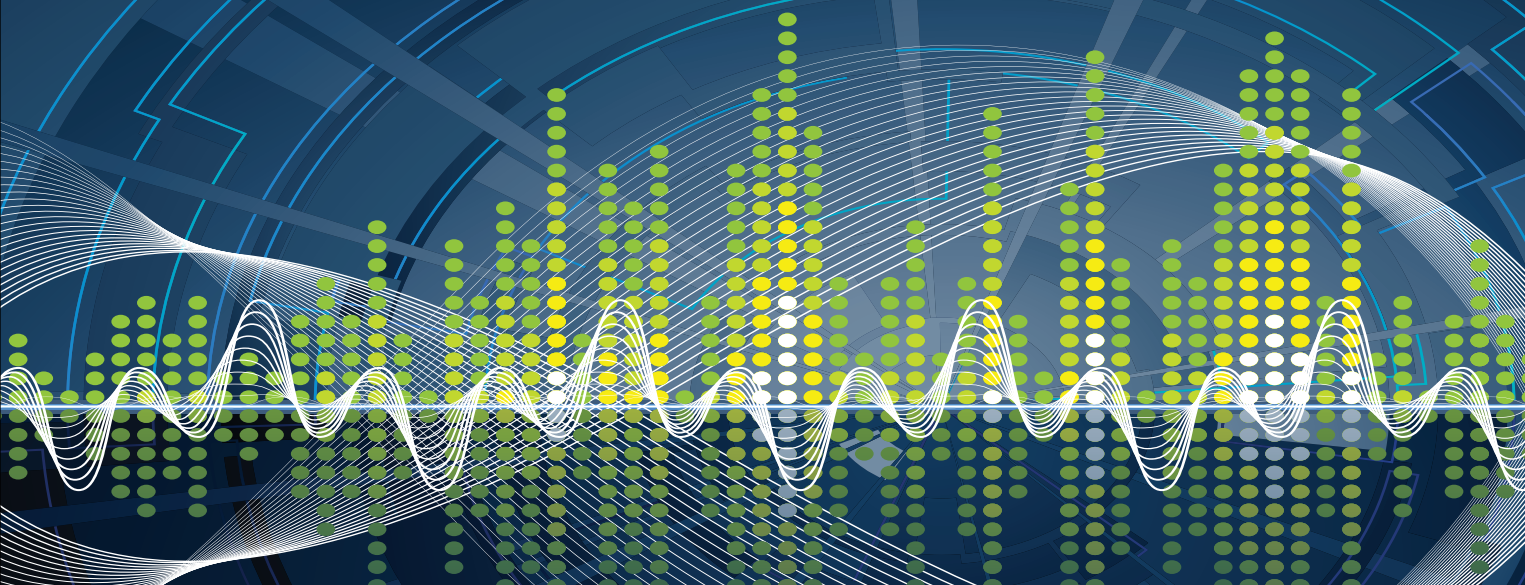
# Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων

Το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων είναι ένας εθνικός πόρος καθοριστικής σημασίας για την παροχή σύγχρονων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Αποτελεί **σπάνιο πόρο** δεδομένου ότι το σύνολο των συχνοτήτων που μπορεί να διατεθεί σε μία συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή είναι πεπερασμένο. Γι' αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία ο τρόπος διάθεσης και οι όροι χρήσης του, ώστε να εξασφαλίζεται η **βέλτιστη αξιοποίησή του** διαθέσιμου φάσματος για την κάλυψη των τωρινών καθώς και των μελλοντικών αναγκών αλλά και η μεγιστοποίηση των ωφελειών για τους χρήστες.

Κύριο μέλημα της ΕΕΤΤ είναι να διασφαλίζει την παροχή ασύρματων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε προκαθορισμένα επίπεδα ποιότητας και τον συντονισμό όσο το δυνατόν περισσότερων χρηστών.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ:

- Χορηγεί **τα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων** και καθορίζει τις περιπτώσεις στις οποίες αυτά απαιτούνται.
- Καθορίζει και εισπράττει τα **τέλη χρήσης του φάσματος** ραδιοσυχνοτήτων που καταβάλλουν οι χρήστες του φάσματος. Η επιβολή τελών λειτουργεί ως κίνητρο για την αποδοτικότερη αξιοποίηση του φάσματος.
- Τηρεί μία βάση δεδομένων στην οποία καταχωρούνται όλες οι ραδιοσυχνότητες για τις οποίες έχουν χορηγηθεί δικαιώματα χρήσης στον ελληνικό χώρο. Πρόκειται για **το εθνικό μητρώο ραδιοσυχνοτήτων**, το βασικό εργαλείο για τη διαχείριση του φάσματος.
- Εποπτεύει τη σωστή χρήση των ραδιοσυχνοτήτων.
- Εντοπίζει και επιλύει προβλήματα παρεμβολών σε νόμιμους χρήστες ραδιοσυχνοτήτων. Έμφαση δίνεται σε παρεμβολές στις συχνότητες που χρησιμοποιούνται από υπηρεσίες που συνδέονται με την ασφάλεια της ανθρώπινης ζωής και έχουν χορηγηθεί σε κρατικά δίκτυα ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης (ΥΠΑ, ΕΚΑΒ, Λιμενικό).



- Υποστηρίζει τεχνικά τις αρμόδιες αρχές κατά την παύση λειτουργίας σταθμών (π.χ. τηλεοπτικοί, ραδιοφωνικοί) που κάνουν παράνομη χρήση ραδιοσυχνοτήτων.
- Χορηγεί τις **αδειες για τις ραδιοσυχνότητες και τις κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας**, καθώς και άλλων υπηρεσιών (π.χ. ραδιοδίκτυα, δορυφορικές υπηρεσίες), ενώ από το 2007 είναι αρμόδια και για την έκδοση των αδειών κεραιών ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.
- Ανταποκρίνεται σε ερωτήματα/καταγγελίες καταναλωτών τα οποία αφορούν κυρίως ζητήματα αδειοδότησης εγκαταστάσεων κεραιών κινητής τηλεφωνίας.
- Είναι ο αρμόδιος φορέας για τα θέματα διάθεσης και χρήσης ραδιοεξοπλισμού και τερματικού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (PTTE) όπως είναι τα σταθερά, ασύρματα και κινητά τηλέφωνα, τα ασύρματα τηλεχειριστήρια, τηλεκατευθυνόμενα παιχνίδια κ.α. Στο πλαίσιο αυτό, διενεργεί τακτικούς ελέγχους, προκειμένου να διασφαλίσει ότι ο εξοπλισμός που διατίθεται και χρησιμοποιείται στην ελληνική αγορά

συμμορφώνεται με συγκεκριμένες προϋποθέσεις που έχουν τεθεί και αφορούν κυρίως στην ασφάλεια του χρήστη και την αποφυγή παρεμβολών.

Βασικό εργαλείο της ΕΕΤΤ στον τομέα του Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων αποτελεί το **Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ)**. Πρόκειται για μια τεχνολογικά προηγμένη και υψηλών προδιαγραφών υποδομή, η οποία υποστηρίζει το σύνολο των λειτουργιών της διαχείρισης και εποπτείας φάσματος και περιλαμβάνει σταθερούς και κινητούς σταθμούς εποπτείας καθώς επίσης και φορητό εξοπλισμό. Με το ΕΣΔΕΦ καθίσταται δυνατός ο έλεγχος εκπομπών σε ένα ευρύ φάσμα συχνοτήτων σε όλη την Ελλάδα.

# Ταχυδρομεία & Ταχυμεταφορές

## Ο Ρυθμιστικός και Εποπτικός Ρόλος της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ είναι η αρμόδια Αρχή για την αδειοδότηση των επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Υπό αυτό το πρίσμα, τηρεί το **Μητρώο των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων** στην Ελλάδα με πλήρη στοιχεία αυτών και των δικτύων τους.

Στις **ρυθμιστικές αρμοδιότητες** της ΕΕΤΤ εμπίπτουν επίσης, η έκδοση Κανονιστικών Πράξεων ή η εισήγηση τους στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ), καθώς και η συγκέντρωση και παρακολούθηση στοιχείων της ελληνικής και διεθνούς αγοράς.

Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ εκπονεί ετήσια μελέτη για την ταχυδρομική αγορά, η οποία αποτελεί βασικό εργαλείο για την εκτίμηση των τάσεων, την παρακολούθηση στοιχείων όπως είναι οι όγκοι, τα έσοδα και οι υποδομές των ταχυδρομικών επιχειρήσεων καθώς επίσης και για την καταγραφή των τρόπων επίλυσης διαφορών μεταξύ εταιρειών και καταναλωτών.

Επιπλέον, στοχεύοντας στη διασφάλιση ενός υγιούς και ανταγωνιστικού περιβάλλοντος προς όφελος των καταναλωτών, η ΕΕΤΤ ελέγχει και εποπτεύει την ταχυδρομική αγορά.

Στο πλαίσιο του **ελεγκτικού** της ρόλου, η ΕΕΤΤ:

- Ελέγχει την ποιότητα παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας.
- Εγκρίνει το Κοστολογικό Σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και παρακολουθεί την ορθή τήρησή του.
- Ελέγχει την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού και τη συμμόρφωση των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους όρους αδειοδότησής τους.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ διενεργεί τακτικούς και έκτακτους ελέγχους σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Οι έλεγχοι αυτοί αποσκοπούν αφενός στη διαπίστωση τυχόν πλημμελών ταχυδρομικών υπηρεσιών και αφετέρου στον εντοπισμό άσκησης παράνομης δραστηριότητας.

Κατά την ελεγκτική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει τη διενέργεια επιτόπιου ελέγχου στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, πραγματογνωμοσύνης και δειγματοληψίας, η ΕΕΤΤ διερευνά, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα ζητήματα:

- Τήρηση του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή.
- Τυχόν παραβίαση των αποκλειστικών δικαιωμάτων του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας - που είναι ο ΕΛΤΑ - από ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική ή Ειδική Άδεια.
- Ελλείψεις του Ειδικού Συστήματος Παρακολούθησης και



Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων των επιχειρήσεων.

- Εντοπισμό επιχειρήσεων, οι οποίες παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίς να διαθέτουν την απαιτούμενη Άδεια ή δεν αποδίδουν στην ΕΕΤΤ τα προβλεπόμενα τέλη.

## Επίλυση Διαφορών μεταξύ Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων και Καταναλωτών

Ρόλος της ΕΕΤΤ είναι να διασφαλίζει ότι κατά την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών εφαρμόζονται απόλυτα οι όροι της σύμβασης μεταξύ του καταναλωτή και της ταχυδρομικής εταιρείας, όπως περιγράφονται στο **Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής (voucher)**, του ταχυδρομικού αντικειμένου. Η επίλυση τυχόν διαφοράς του καταναλωτή με την ταχυδρομική εταιρεία επιχειρείται με φιλικό διακανονισμό, με βάση το **Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ)**. Αν δεν υπάρξει επίλυση, τότε το ζήτημα παραπέμπεται ενώπιον της **Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών** που λειτουργεί σε κάθε ταχυδρομική εταιρεία.

Τέλος, εάν η υπόθεση δεν επιλυθεί από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, **ο καταναλωτής μπορεί να προσφύγει στην ΕΕΤΤ υποβάλλοντας γραπτή επιστολή - καταγγελία** κατά της συγκεκριμένης εταιρείας. Η ΕΕΤΤ θα διερευνήσει

την καταγγελία και θα προβεί στις κατάλληλες ελεγκτικές ενέργειες καθώς και στην ενδεχόμενη λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

## Διασφάλιση της Ποιότητας των Παρεχόμενων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών-Καθολική Υπηρεσία

Η Καθολική Υπηρεσία αφορά στην παροχή ενός συνόλου ταχυδρομικών υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες της Ελληνικής επικράτειας, σε προσιτές τιμές και με συγκεκριμένη ποιότητα. Βασικό μέλημα της ΕΕΤΤ αποτελεί **η διασφάλιση της ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας**. Η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας έχει ανατεθεί στα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ), που αποτελούν και τον **Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας**.

Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιούνται μετρήσεις της ποιότητας παροχής Καθολικής Υπηρεσίας για την Αλληλογραφία Εσωτερικού και Εξωτερικού Α΄ Προτεραιότητας. Οι μετρήσεις αυτές αποσκοπούν στην εκτίμηση της ταχύτητας επίδοσης στους καταναλωτές της προσωπικής αλληλογραφίας τους, από οποιοδήποτε σημείο της Επικράτειας και αν προέρχεται αυτή, και κατ' επέκταση στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

# Οργάνωση & Ανθρώπινο Δυναμικό

Η **Ολομέλεια** της ΕΕΤΤ είναι εννεαμελής και απαρτίζεται από τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο για τον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τον Αντιπρόεδρο για τον Τομέα Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και έξι ακόμη Μέλη. Ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι επιλέγονται και διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών και την έκφραση γνώμης της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Τα υπόλοιπα μέλη της ΕΕΤΤ διορίζονται από τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών. Ως μέλη της ΕΕΤΤ επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής και διακρίνονται για την επιστημονική τους κατάρτιση και την επαγγελματική τους ικανότητα στον τεχνικό, οικονομικό ή νομικό τομέα.

Το **ανθρώπινο δυναμικό** της ΕΕΤΤ, το οποίο σύμφωνα με το νόμο (3431/2006) αριθμεί 220 άτομα, απαρτίζεται από το Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό, το Τακτικό Προσωπικό καθώς επίσης και από Εξωτερικούς Συνεργάτες-Μέλη Ομάδων Εργασίας και εργαζομένους για την κάλυψη ειδικών αναγκών της εποπτείας Φάσματος (π.χ. αποσπασμένοι αστυνομικοί).

πικού της ΕΕΤΤ, σημαντικό ποσοστό (άνω του 50%) των υπαλλήλων κατέχει Διδακτορικό Δίπλωμα ή Μεταπτυχιακό Τίτλο και ακολουθούν οι υπάλληλοι με πανεπιστημιακή ή τεχνολογική εκπαίδευση.

Θεωρώντας απαραίτητη τη συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση των εργαζομένων της πάνω σε θέματα της ειδικότητας και του αντικειμένου εργασίας τους, η ΕΕΤΤ υλοποιεί ευρύ πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο περιλαμβάνει εκτός άλλων, την παρακολούθηση εσωτερικών σεμιναρίων κατάρτισης και τη συμμετοχή σε Διεθνή Συνέδρια, σεμινάρια και επιστημονικές συναντήσεις.

Επίσης, στο πλαίσιο της προσπάθειας για τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και των συνθηκών εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού της, η ΕΕΤΤ προσφέρει στους υπαλλήλους της υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας, σε συνεργασία με Εξωτερική Υπηρεσία Υγείας και Ασφάλειας Εργαζομένων.



# Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ

## ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ ΕΕΤΤ

Πρόεδρος

Αντιπρόεδρος  
για τον Τομέα των  
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Αντιπρόεδρος  
για τον Τομέα Παροχής  
Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Γραμματεία Επιτροπής

Γραφείο Προέδρου

Γραφείο Νομικού Συμβούλου

Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών

Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων

Τμήμα Πληροφορικής

Διεύθυνση  
Τηλεπικοινωνιών

Τμήμα Ρύθμισης  
Τηλεπικοινωνιακών  
Θεμάτων

Τμήμα Εποπτείας  
& Ελέγχου  
Τηλεπικοινωνιακού  
Τομέα

Τμήμα  
Παρακολούθησης  
Αγοράς  
& Ανταγωνισμού

Διεύθυνση  
Φάσματος

Τμήμα  
Διαχείρισης  
Φάσματος

Τμήμα Εποπτείας  
& Ελέγχου  
Φάσματος

Τμήμα  
Εξοπλισμού  
Τηλεπικοινωνιών

Περιφερειακά  
Γραφεία

Διεύθυνση  
Ταχυδρομείων

Τμήμα Ρύθμισης  
Ταχυδρομικών  
Θεμάτων

Τμήμα Εποπτείας  
& Ελέγχου  
Ταχυδρομικού  
Τομέα

Διεύθυνση Οικονομικών  
& Διοικητικών Υπηρεσιών

Τμήμα  
Οικονομικής  
Διαχείρισης

Τμήμα  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού

Τμήμα  
Διοικητικών  
Υπηρεσιών



# Ευρωπαϊκός και Διεθνής Ρόλος

Η ΕΕΤΤ διατηρεί σημαντικές ευρωπαϊκές και διεθνείς σχέσεις. Στο πλαίσιο αυτών:

- Συμμετέχει καθοριστικά στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών ρυθμιστικών εξελίξεων.
- Παρακολουθεί την ευρωπαϊκή πορεία των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Παρουσιάζει τις ελληνικές θέσεις σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.
- Συνεργάζεται στενά με τους Ευρωπαίους εταίρους της, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και άλλους διεθνείς φορείς για θέματα αρμοδιοτήτων της.
- Παρέχει κάθε αναγκαία υποστήριξη στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) για την εκπροσώπηση της χώρας σε κοινοτικούς και διεθνείς οργανισμούς.

Η ΕΕΤΤ είναι ενεργό μέλος του **European Competition Network (ECN)**, όπως και του **European Regulators Group (ERG)**. Πρόκειται για την Ομάδα που απαρτίζουν οι 27 Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) της Ε.Ε. Στο πλαίσιο εργασιών του ERG η ΕΕΤΤ, διατυπώνει

την ελληνική ρυθμιστική εμπειρία και συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της Ομάδας.

Παράλληλα, συμμετέχει στο **Independent Regulators Group (IRG)**, όπου παρουσιάζει τις ελληνικές θέσεις σε θέματα ρύθμισης, και συνεργάζεται με τους εταίρους της, στοχεύοντας στην περαιτέρω ανάπτυξη της ενιαίας αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Επιπλέον συμμετέχει σε εργασίες ομάδων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και άλλων φορέων. Ενδεικτικά, αναφέρεται η συμμετοχή της στις εξής Επιτροπές: Ανταγωνισμού (ECN), Επικοινωνιών (COCOM) και Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ECC), Ραδιοφάσματος (RSC), Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (TCAM), Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO), Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (PDC), Ταχυδρομικής Ρύθμισης (CERP) και στο Φόρουμ Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών για την Ηλεκτρονική Υπογραφή (FESA).



# Στην υπηρεσία του καταναλωτή

Για την πληρέστερη ενημέρωση των καταναλωτών πάνω σε θέματα τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ αναπτύσσει έντονη δραστηριότητα:

- Εκδίδει ενημερωτικά έντυπα για ζητήματα του άμεσου ενδιαφέροντος των καταναλωτών (π.χ. τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, την παρουσίαση νέων υπηρεσιών, τις διευκολύνσεις και τις δυνατότητες επιλογών που έχουν στη διάθεσή τους, οδηγίες και συμβουλές κλπ).
- Διοργανώνει Ημερίδες, Συνέδρια και Σεμινάρια.
- Πραγματοποιεί τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές ενημερωτικές εκστρατείες.
- Εμπλουτίζει διαρκώς το δικτυακό της τόπο με πληροφορίες για το έργο της και απλουστευμένες απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις που θέτουν οι καταναλωτές.
- Εκδίδει Δελτία Τύπου και Ανακοινώσεις προκειμένου να πληροφορήσει τους καταναλωτές για τη δράση της και για τις εξελίξεις στους τομείς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ειδικότερα, όσον αφορά στις Τηλεπικοινωνίες, στην ΕΕΤΤ λειτουργεί ο **Τομέας Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών**, ο οποίος είναι αποδέκτης γραπτών καταγγελιών καταναλωτών για θέματα σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και internet ενώ λαμβάνει επίσης, τηλεφωνήματα καταναλωτών μέσω της **Γραμμής Επικοινωνίας 801 11000 80**.

Στόχος του Τομέα είναι ο εντοπισμός θεμάτων που απαιτούν την κινητοποίηση του ελεγκτικού μηχανισμού της ΕΕΤΤ ως προς τις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες καθώς επίσης και τη ρυθμιστική της παρέμβαση.

## Διαδικασία Εξέτασης Γραπτών Καταγγελιών

Η ΕΕΤΤ εξετάζει τα παράπονα/καταγγελίες των καταναλωτών για θέματα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών **που υποβάλλονται εγγράφως, μόνο εφόσον ο καταναλωτής έχει ακολουθήσει τα βήματα της παρακάτω διαδικασίας:**

1. Ο καταναλωτής που αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα σχετικά με υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών, πρέπει να επιδιώκει την επίλυσή του αρχικά με τον πάροχό του. Εάν μετά την επικοινωνία με τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται, ο καταναλωτής πρέπει να υποβάλει στον πάροχο γραπτή καταγγελία.
2. Εάν το πρόβλημα δεν έχει επιλυθεί **μετά την παρέλευση ενός μήνα** από την παραλαβή της καταγγελίας από τον πάροχο, τότε ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει έγγραφη καταγγελία στην ΕΕΤΤ. Στη καταγγελία πρέπει να περιλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που θα τεκμηριώνουν την επικοινωνία με τον πάροχο.
3. Η υποβολή γραπτής καταγγελίας στην ΕΕΤΤ γίνεται με τους ακόλουθους τρόπους:
  - Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: ΕΕΤΤ, Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι
  - Με fax: 210 6105049
  - Με τη συμπλήρωση ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας που είναι διαθέσιμη στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ και αποστολή της με email στην ηλεκτρονική διεύθυνση [katanalotes@eett.gr](mailto:katanalotes@eett.gr) ή [consumers@eett.gr](mailto:consumers@eett.gr)

4. Το κάθε έγγραφο παράπονο/καταγγελία περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- i. Ονοματεπώνυμο καταγγέλλοντα
- ii. Τηλεφωνικό αριθμό σύνδεσης που αφορά η καταγγελία (εφόσον υπάρχει)
- iii. Τηλέφωνο επικοινωνίας
- iv. Διεύθυνση επικοινωνίας
- v. Διατύπωση σαφούς αιτήματος προς την ΕΕΤΤ
- vi. Αριθμό πρωτοκόλλου που έχει δώσει ο πάροχος στην καταγγελία (εφόσον υπάρχει)
- vii. Επισυναπτόμενη απάντηση του παρόχου (εφόσον υπάρχει)

5. Η ΕΕΤΤ ενημερώνει άμεσα τους καταναλωτές για την παραλαβή της καταγγελίας και τη δρομολόγησή της προς τον πάροχο.

6. Η ΕΕΤΤ εξετάζει την καταγγελία μαζί με άλλες παρεμφερείς και ανά περίπτωση προχωρά σε ελεγκτικές ενέργειες προς τον πάροχο. Στη συνέχεια ενημερώνει εγγράφως τον καταναλωτή για το αποτέλεσμα των ενεργειών στις οποίες έχει τυχόν προβεί.

**Επισημαίνεται ότι η εξέταση των γραπτών καταγγελιών από την ΕΕΤΤ σε καμία περίπτωση δε διακόπτει ή αναστέλλει τυχόν διαδικασίες που εκκρεμούν ενώπιον των ελληνικών δικαστηρίων.**





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