

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ en la xeu

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ
ΔΕΛΤΙΟ ΤΗΣ ΕΕΤΤ
ΤΕΥΧΟΣ Ν° 16
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2008

- > Διενέργεια Διαγωνισμού για το έργο της Ανάλυσης Αγορών
- > Διαβούλευση για την Τροποποίηση του Κανονισμού της Προεπιλογής Φορέα
- > Η Ρυθμιστική Στρατηγική της ΕΕΤΤ για τα έτη 2008-2011
- > Λειτουργικός και Δομικός Διαχωρισμός
- > Οπτικές Ύψες. Το Μέλλον δεν μπορεί να περιμένει!
Άρθρο του Γενικού Γραμματέα Επικοινωνιών, Δρ. Γ. Αναστασόπουλου
- > Δράσεις για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
- > 13^η Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
- > Απελευθέρωση στον Τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών - Οδηγία 2008/6/ΕΚ
- > Μέτρα Ανακούφισης για τους Χρήστες Ραδιοσυχνοτήτων εντός Πυρόπληκτων Περιοχών



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

http://



Περιεχόμενα

Αντί Χρονογραφήματος.....	2
Διενέργεια Διαγωνισμού για το έργο της Ανάλυσης Αγορών.....	3
Διαβούλευση για την Τροποποίηση του Κανονισμού της Προεπιλογής Φορέα	4-5
Η Ρυθμιστική Στρατηγική της EETT για τα έτη 2008-2011	6
Λειτουργικός και Δομικός Διαχωρισμός ..	7
Οπτικές Ύψες. Το Μέλλον δεν μπορεί να περιμένει! Άρθρο του Γενικού Γραμματέα Επικοινωνιών, κ. Γ. Αναστασόπουλου	8-9
13 ^η Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής	10
Ημερίδα Διαλόγου της EETT στο Πλαίσιο του Forum Ευρωζωνικότητας	11
Δράσεις για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	12-13
Απελευθέρωση στον Τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών - Οδηγία 2008/6/ΕΚ.....	14-15
Μέτρα Ανακούφισης για τους Χρήστες Ραδιοσυχνοτήτων εντός Πυρόπληκτων Περιοχών	16

Επικοινωνίες εν τάχει

Ενημερωτικό Δελτίο EETT
Επίσημη Έκδοση της Εθνικής Επιτροπής
Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (EETT)

Τεύχος: 16^ο
Μήνας: Απρίλιος • Έτος: 2008
Σελίδες: 16

Υπεύθυνος Έκδοσης σύμφωνα με το νόμο:
Καθηγητής Νικόλαος Αλεξανδρίδης

Τηλεφωνικό κέντρο EETT: 210 615 1000
Fax: 210 610 5049
URL: <http://www.eett.gr>
E-mail: info@eett.gr

Επιμέλεια Έκδοσης - Σχεδίαση - Παραγωγή:

ΚΑΠΑ ΣΙΓΜΑ ΔΕΛΤΑ

ΕΚΔΟΤΙΚΗ - ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ - ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ Α.Ε.
Τηλ.: 210 211 7676, e-mail: sec@ksd.gr

Συντακτική Ομάδα: Σ. Ανδρέαδης, Γ. Δημαράκη, Π. Καραμυνάς, Δ. Λιναρδάτος, Κ. Μπακίλης, Δ. Νικολακοπούλου, Ε. Σπιθας, Στ. Φραγκουλιόπουλος.

Το έντυπο διατίθεται δωρεάν

Τα άρθρα που δημοσιεύονται στο παρόν έντυπο δε δεσμεύουν την EETT

Αντί Χρονογραφήματος

Το Λεξιλόγιο της «Τηλεπικοινωνιακής Φυλής»

του **Νικολάου Κουλούρη**,
Αντιπροέδρου της EETT
για τον τομέα **Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών**

Αν παραγγείλεις «τυρόπιτα» σε στέκι ποδοσφαιρόφιλων στην Τούμπα ή στου Χαριλάου (αντί του διαλεκτικά ορθού «μπουγάτσα με τυρί»), όσα κασκόλη θεσσαλονικιώτικης ομάδας και να φοράς, αποκλείεται να αποφύγεις το στίγμα της αθηναϊκής ή πειραιώτικης πέμπτης φάλαγγας (και τις εντεύθεν συνέπειες). Αν ζητήσεις στα εκδοτήρια του Σταδίου Καραϊσκάκη να «σε δώσουν εισιτήριο», ο υπάλληλος της ακατανόμασσης για τους βορειοελλαδίτες πειραιώτικης ομάδας θα σημάνει συναγερμό και θα πρέπει να διαπρέψεις στο καθαρό από αναβολικά ολυμπιακό άθλημα των άπειρων μέτρων μετ' εμποδίων (με έπαθλο τη σωματική σου ακεραιότητα). Από την άλλη μεριά, είναι φυσιολογικό να αποκαλούν «κοπέλι» έναν μυστακοφόρο ευσταλή και αγριόμορφο άντρα στα Σφακιά, τοιλήμ κανείς όμως να προσφωνήσει με το ίδιο προσωνύμιο ένα αναλόγων διαστάσεων, μορφής και ύψους όν στη Μάνη;

Κάθε κάστα, συντεχνία, φυλή, εντέλει κάθε κλειστή ομάδα ανθρώπων που διακρίνεται από χαρακτηριστικά κοινωνικού αυτισμού, έχει το δικό της λεξιλόγιο. Η χρήση του αποτελεί διακριτικό γνώρισμα της ένταξης στην κλειστή ομάδα, αλληλά και διαβατήριο επιτυχούς επικοινωνίας με τα μέλη της. Το λεξιλόγιο αυτό, προϊόντος του χρόνου, αυτονομείται γλωσσολογικά από το κλασσικό λεξιλόγιο του κοινωνικού περιβάλλοντος της κλειστής ομάδας, με αποτέλεσμα μόνο οι μνημένοι σε αυτό να το κατανοούν. Θα μπορούσε να αποτελέσει, άραγε, εξαίρεση στον κανόνα αυτό η «τηλεπικοινωνιακή φυλή»;

Τα μέλη της φυλής αυτής δεν αναγνωρίζονται εύκολα στο δρόμο από το ευρύ κοινό. Αλλήλωσε, κουστούμι ή ταγιέρ σε συνδυασμό με κρεμασμένο laptop στον ώμο παραπέμπουν στην ευρύτερη κατηγορία των γιάπηδων. Τα μέλη αυτά θα τα συναντήσει όμως σίγουρα κανείς σε τηλεπικοινωνιακά συνέδρια, ημερίδες, σεμινάρια, workshops, fora, εκεί δηλαδή όπου προσφέρεται καλό, πλούσιο και κυρίως δωρεάν φαγητό, συνοδεία power point.

Στα μέρη αυτά των συνεντεύσεων των μελών της τηλεπικοινωνιακής φυλής, επιτέλους, οι γλώσσες λύνονται. Ξενικά ακρωνύμια ελληνοποιημένα, ακατάλληλα για το ευρύ (έστω και ιδιαίτερης μόρφωσης) κοινό, όπως, «οι Αϊεσπήςδες», οι «Όλος», ο «Ινκάμπεντ», το «Γουάιφάι», το «Γουάιμάξ», το «Ρίο», το «Ρούο», το «Αρμπιό», τα «Εντζιένς», το «Γιούεμιές», το «Μπακχούλιβ» κ.λπ. εκστομίζονται στερεοτυπικά κατά ριπάς, πλην όμως κατανοούνται μόνο από τους μνημένους. Οι υπόλοιποι θα χρειάζονταν το υπό έκδοση «Ερμηνευτικό λεξικό της νεότευκτης τηλεπικοινωνιακής διαλέκτου».

Ο ξενοπρεπής λόγος στον κόσμο της τηλεπικοινωνίας οδηγεί σε προοδευτική φθορά και υποβάθμιση της ελληνικής γλώσσας. Είναι δυστύχημα ότι σε ολόένα και περισσότερα τηλεπικοινωνιακά «ιβέντς», που διεξάγονται στη χώρα μας, η μόνη γλώσσα στην οποία γίνονται οι παρουσιάσεις και οι συζητήσεις είναι η αγγλική. Και αυτό ακόμη και όταν στην εκδήλωση δεν συμμετέχουν ξενόγλωσσοι. Βεβαίως, αφότου μετά την ένταξη στην EOK απωλέσαμε την αίγλη της εξωτικής χώρας της ανατολής, με αποτέλεσμα η όποια γοητεία του greek lover να μην αποτελεί πόλο έλξης για τις αλλοδαπές, πώς να κάνουμε «πράκτις» τα αγγλικά που γνωρίζουμε;

Το βίωμα συμπλέγματος κατωτερότητας όσον αφορά τη χρήση της γλώσσας μας δεν περιορίζεται βεβαίως μόνο εντός των τειχών της «τηλεπικοινωνιακής φυλής». Είναι ευρύτερη παθογένεια. Νομίζω όμως ότι αξίζει τον κόπο (και θα λειτουργήσει παραδειγματικά για τους υπολοίπους των άλλων «φυλών») το να καταφέρουμε τα μέλη της «φυλής» μας να ξεπεράσουμε τα συμπλέγματα αυτά, έτσι ώστε, όταν αναφερόμαστε στο «Ρίο», ο συνειρμός του φαντασιακού μας να μας οδηγεί αποκλειστικά στη θέση μίας καλλιγράμης βραζιλιάνας και στο άκουσμα μίας εύχνης σάμπα και όχι στο ξενέρωμα του ρυθμιστικού κυήματος της ανάλυσης της αγοράς της διασύνδεσης δικτύων (νάτα πάηη τα «ρέμεντις»!).



Διενέργεια Διαγωνισμού για το έργο της Ανάλυσης Αγορών

Η ανάγκη αναθεώρησης του ορισμού και της ανάλυσης των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προκύπτει με βάση τόσο το Εθνικό όσο και το Κοινωνικό Δίκαιο.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την Οδηγία Πλαίσιο, «Το ταχύτερο δυνατό μετά την έκδοση ή οιαδήποτε ενημέρωση της Σύστασης για τις αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οι εθνικές κανονιστικές αρχές διεξάγουν ανάλυση των σχετικών αγορών, λαμβάνοντας ιδιαίτερως υπόψη τις κατευθυντήριες γραμμές». Παράλληλα, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Ν. 3431/2006, «Η διαδικασία ανάλυσης της αγοράς, η οποία περιλαμβάνει τον ορισμό των σχετικών αγορών, τη διενέργεια ανάλυσης του επιπέδου του ανταγωνισμού, τον ορισμό επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ και τον προσδιορισμό των κατά περίπτωση κατάλληλων και αναλογικών ειδικών κανονιστικών υποχρεώσεων, διενεργείται από την ΕΕΤΤ ανά τακτά χρονικά διαστήματα, τα οποία δεν μπορεί να υπερβαίνουν τα δύο χρόνια από την ολοκλήρωση της προηγούμενης ανάλυσης».

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ, με Απόφαση της Ολομέλειας, προκήρυξε διαγωνισμό με αντικείμενο την επιλογή Αναδόχου για το Έργο της Ανάλυσης Αγορών και την Εκτίμηση της Σημαντικής Ισχύος στις Αγορές:

(α) Χονδρικής (φυσικής) πρόσβασης σε υποδομή δικτύου σε σταθερή θέση, στην οποία συμπεριλαμβάνονται η μεριζόμενη πρόσβαση και η πλήρως αποδεσμοποιημένη πρόσβαση (Αγορά 4 της Νέας Σύστασης),

(β) Ευρυζωνικής πρόσβασης χονδρικής (Αγορά 5 της Νέας Σύστασης) και (γ) Τερματισμού φωνητικών κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα (Αγορά 7 της Νέας Σύστασης).

Στο πλαίσιο του αντικειμένου του υπό ανάθεση έργου ο Ανάδοχος καλείται να συνδράμει την ΕΕΤΤ σε κάθε στάδιο της διαδικασίας ορισμού και ανάλυσης των αγορών που προαναφέρθηκαν.

Για την επιλογή του Αναδόχου για το συγκεκριμένο έργο θα ακολουθηθεί η διαδικασία της απευθείας ανάθεσης με συνοπτική έρευνα αγοράς.

Η παροχή της υπηρεσίας θα γίνεται στην έδρα του Αναδόχου με περιοδική παρουσία αυτού στα γραφεία της ΕΕΤΤ.

Ως υποψήφιοι Ανάδοχοι, στους οποίους θα κοινοποιηθεί η σχετική Προκήρυξη του Διαγωνισμού και θα ζητηθεί η υποβολή σχετικής Προσφοράς, θα επιλεγούν, από όσους εκδηλώσουν ενδιαφέρον, μόνο όσοι αποδείξουν ότι διαθέτουν ειδική εμπειρία σε έργα ανάλυσης επιπέδου ανταγωνισμού σε τουλάχιστον μια από τις ανωτέρω αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, είτε

με βάση την ισχύουσα, είτε την προϋφιστάμενη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Για το λόγο αυτό οι υποψήφιοι ανάδοχοι καλούνται να δηλώσουν εγγράφως το ενδιαφέρον τους στην ΕΕΤΤ, υποβάλλοντας παράλληλα τα απαραίτητα αποδεικτικά έγγραφα που να πιστοποιούν την απαιτούμενη εμπειρία.

Από τους ενδιαφερόμενους, οι οποίοι θα τεκμηριώσουν την προαναφερόμενη εμπειρία, θα προτιμηθούν οι ανάδοχοι, οι οποίοι διαθέτουν εμπειρία και στις τρεις προαναφερόμενες αγορές.

Η ανάθεση της σύμβασης θα γίνει με βάση το κριτήριο της χαμηλότερης από οικονομική άποψη προσφοράς.



Διαβούλευση για την Τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα

Δημόσια διαβούλευση διεξήγαγε η ΕΕΤΤ στο διάστημα από 5 Μαρτίου έως και 4 Απριλίου 2008 με αντικείμενο την τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά (Απόφαση της ΕΕΤΤ 366/48/8-12-2005).

Η διαβούλευση αυτή αποσκοπούσε στην καταγραφή και αξιοποίηση των απόψεων και των σχολίων των ενδιαφερόμενων φορέων για την έκδοση από την ΕΕΤΤ σχετικής απόφασης τροποποίησης του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα.

Τα κύρια σημεία ως προς τα οποία προτάθηκε η τροποποίηση του Κανονισμού είναι τα εξής:

- Εισαγωγή της Δυνατότητας Προεπιλογής Φορέα για όλες τις κλήσεις (με όποιες εξαιρέσεις κρίνονται αναγκαίες).
- Διατήρηση της υφιστάμενης Δυνατότητας Προεπιλογής Φορέα που περιλαμβάνει τις διεθνείς, αστικές, υπεραστικές και κλήσεις προς κινητά.
- Ενοποίηση των υφιστάμενων δυνατοτήτων Προεπιλογής Φορέα 1 και 2.
- Ο καθορισμός του τρόπου μετάβασης από τις προηγούμενες στις νέες Δυνατότητες Προεπιλογής Φορέα.
- Ενημέρωση του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα σύμφωνα με τα οριζόμενα από το Ν. 3431/2006.
- Αποσαφήνιση θεμάτων προστασίας καταναλωτή.

Υπενθυμίζεται ότι, σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ (ΑΠ: 394/18/6-7-2006), τελεί υπό αναβολή η έναρξη εφαρμογής της Δυνατότητας Προεπιλογής Φορέα υπ' αρ. 3 (Όλες

οι Κλήσεις), μέχρι την επανεξέταση του συνόλου των υποχρεώσεων Πρόσβασης, Διασύνδεσης και Προεπιλογής Φορέα με νεότερες Αποφάσεις της ΕΕΤΤ και κατόπιν της διεξαγωγής της ανάλυσης αγορών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και την έκδοση νέου Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης (RIO) του ΟΤΕ.

Δεδομένου ότι πληρούνται πλήρως οι προϋποθέσεις της παραπάνω Απόφασης, αφού αφενός έχει ολοκληρωθεί η ανάλυση αγορών και αφετέρου έχει εγκριθεί από την ΕΕΤΤ το RIO του ΟΤΕ, και ενόψει της επικείμενης έγκρισης από την ΕΕΤΤ της Προσφοράς Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ) διαπιστώνεται ότι εκκρεμεί η υλοποίηση/έναρξη ισχύος της Δυνατότητας 3 του Σχήματος Προεπιλογής «Όλες οι Κλήσεις». Σε αυτή τη δυνατότητα προβλέπεται να περιλαμβάνονται όλες οι διεθνείς, αστικές, υπεραστικές και κλήσεις προς μη γεωγραφικούς αριθμούς (συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων προς κινητά), εξαιρουμένων των κλήσεων σε αριθμούς της σειράς 807 ώστε σε συνδυασμό με την παροχή της Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών, να παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης ενός ενιαίου λογαριασμού από τον προεπιλεγμένο πάροχο που παράλληλα μισθώνει χονδρικά από τον ΟΤΕ τις γραμμές των συνδρομητών του. Επίσης, η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη και τις προτάσεις του ΟΤΕ

στην Προσφορά Αναφοράς για τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών για την παροχή όλων των απαραίτητων πληροφοριών θέσης του τελικού χρήστη, θεωρεί ότι στις εξαιρέσεις κλήσεων από τη Δυνατότητα 3 «Όλες οι Κλήσεις» πρέπει να περιλαμβάνονται και οι κλήσεις προς τους σύντομους κωδικούς έκτακτης ανάγκης.

Περαιτέρω, σύμφωνα με στοιχεία που έχουν τεθεί υπόψη της, η ΕΕΤΤ εκτίμησε και πρότεινε στη Διαβούλευση τη διατήρηση της υφιστάμενης Δυνατότητας «Όλες οι Κλήσεις». Η Δυνατότητα αυτή περιλαμβάνει όλες τις διεθνείς, αστικές, υπεραστικές και κλήσεις προς κινητά, δεδομένου ότι είναι σήμερα η πλέον διαδεδομένη δυνατότητα προεπιλογής και προκειμένου να περιοριστεί στο ελάχιστο δυνατό η αναστάτωση των χρηστών/καταναλωτών από την επικείμενη αλλαγή στις Δυνατότητες Προεπιλογής Φορέα. Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη και το γεγονός ότι στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι καταναλωτές που προεπιλέγουν σήμερα τη Δυνατότητα 1 με κάποιον πάροχο προεπιλέγουν παράλληλα και τη Δυνατότητα 2 με τον ίδιο πάροχο, η ΕΕΤΤ κρίνει σκόπιμο να συγχωνευθούν οι δύο αυτές δυνατότητες σε μία, ώστε να παρέχονται συνοδικά και πάλη τρεις (3) Δυνατότητες Προεπιλογής Φορέα.

Ακόμη, στην ΕΕΤΤ κοινοποιούνται πολλές καταγγελίες συνδρομητών, οι οποίοι παραπονιούνται ότι, παρό-



λο που καταργούν την Προεπιλογή Φορέα, σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπει ο Κανονισμός της Προεπιλογής Φορέα, εξακολουθούν να λαμβάνουν λογαριασμούς με πάγια από τον κατηργημένο προεπιλεγμένο πάροχο. Αυτό συμβαίνει επειδή ορισμένοι πάροχοι παρέχουν υπηρεσίες τηλεφωνίας μέσω της Προεπιλογής Φορέα με μηνιαίο πάγιο. Σε περίπτωση κατάργησης της προεπιλογής από το συνδρομητή, οι πάροχοι δε θεωρούν τη σύμβαση ως καταγγελθείσα, καθώς προβλέπουν στους Όρους Παροχής Υπηρεσιών ότι μετά την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα οι συνδρομητές θα δύνανται να διεκπεραιώνουν τις κλήσεις τους μέσω Επιλογής Φορέα. Για το λόγο αυτό οι συνδρομητές μέχρι να ενημερωθούν ότι πρέπει να καταγγείλουν και εγγράφως τη σύμβαση με τον προεπιλεγμένο πάροχο, καλούνται να καταβάλουν μηνιαία πάγια και μετά την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα, ενώ δεν κάνουν πλέον χρήση των υπηρεσιών του παρό-

χου. Προς επίλυση των παραπάνω προβλημάτων, η ΕΕΤΤ πρότεινε την εισαγωγή διάταξης στον Κανονισμό της Προεπιλογής Φορέα, σύμφωνα με την οποία, η υποβολή αιτήματος κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα στον Υπόχρεο Πάροχο και η κοινοποίηση της υλοποίησής της στον προεπιλεγμένο θα συνεπάγεται αυτοδικαίως και την καταγγελία της σχετικής συμβατικής σχέσης του συνδρομητή με τον προεπιλεγμένο πάροχο, ως προς την παροχή υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας μέσω Προεπιλογής ή/και Επιλογής φορέα, εφόσον αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται έναντι μηνιαίου παγίου. Στην περίπτωση που ο συνδρομητής επιθυμεί, μετά την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα να λαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνίας από τον κατηργημένο προεπιλεγμένο πάροχο μέσω Επιλογής Φορέα με μηνιαίο πάγιο, πρέπει να υποβάλει σχετική αίτηση προς τον πάροχο.

Επιπλέον, ειδικότερα για την αποσαφήνιση θεμάτων προστασίας του καταναλωτή, η ΕΕΤΤ διευκρινίζει στο

κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης ότι κατά την τηλεφωνική συνομιλία για την υποβολή αιτήματος Προεπιλογής Φορέα, πρέπει να καταγράφεται το σύνολο των προβλεπόμενων στις αιτήσεις στοιχείων, όπως αυτές έχουν εγκριθεί από την ΕΕΤΤ καθώς και το σύνολο των στοιχείων που είναι απαραίτητα για την έγκυρη κατάρτιση Σύμβασης από απόσταση, σύμφωνα με τον Ν.2251/1994 ΦΕΚ 191/Α/1994, όπως ισχύει.

Τέλος, επειδή ο υφιστάμενος Κανονισμός της Προεπιλογής Φορέα εκδόθηκε πριν τη δημοσίευση και την έναρξη ισχύος του Ν.3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις», η ΕΕΤΤ έκρινε ότι πρέπει να προβεί στην τροποποίηση του Κανονισμού της Προεπιλογής Φορέα, ώστε οι διατάξεις του να βρίσκονται σε αρμονία με το ισχύον πλαίσιο που ορίζει ο Ν.3431/2006. Ως εκ τούτου, εισηγήθηκε τις σχετικές τροποποιήσεις στο κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης.





Η Ρυθμιστική Στρατηγική της ΕΕΤΤ για τα έτη 2008-2011

Τη Ρυθμιστική Στρατηγική της ΕΕΤΤ στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για τα έτη 2008-2011 παρουσίασε στις 6 Μαρτίου 2008 σε Συνέντευξη Τύπου ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ Καθηγητής Νικότας Αλεξανδρίδης.

Το όραμα της Ρυθμιστικής Αρχής μέχρι το 2011, επικεντρώνεται στη δημιουργία μιας πλήρως απελευθερωμένης και ανταγωνιστικής αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, βασιζόμενης σε σταθερό και προβλέψιμο ρυθμιστικό περιβάλλον, ώστε να προσελκύει επενδύσεις σε υποδομές ευρυζωνικών δικτύων που θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των πολιτών και θα διευκολύνουν την ανάπτυξη καινοτόμων και εξαγωγίμων υπηρεσιών πάνω από το Διαδίκτυο.

Αναφερόμενος εκτενώς στη Ρυθμιστική Στρατηγική της ΕΕΤΤ, ο κ. Αλεξανδρίδης έθεσε 5 βασικούς στρατηγικούς στόχους, οι οποίοι πλαισιώνονται από βραχυπρόθεσμους και μεσοπρόθεσμους στόχους μέχρι το 2011 και υποστηρίζονται από πολυάριθμες δράσεις που εντάσσονται στο επιχειρησιακό σχέδιο της ΕΕΤΤ. Οι κύριοι στρατηγικοί άξονες-στόχοι έχουν ως εξής:

1. Ενθάρρυνση του ανταγωνισμού σε επίπεδο Υπηρεσιών.
2. Πλήρης ανάπτυξη του ανταγωνισμού στις Υποδομές (παρέχοντας Ισότητα στην Πρόσβαση και ενθαρρύνοντας την ανάπτυξη προηγμένων τεχνολογιών).
3. Βελτίωση διαθεσιμότητας φάσματος και υποστήριξη δημιουργίας προηγμένης υποδομής σε ασύρματα δίκτυα, ώστε να δοθεί έμφαση στην αποδοτικό-

τερη χρήση, να καλλιεργηθεί ο ανταγωνισμός και να αναπτυχθεί η καινοτομία.

4. Διασφάλιση της διαθεσιμότητας καινοτόμων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.
5. Διασφάλιση των ωφελειών προς τους καταναλωτές σε όρους ποιότητας, διαθεσιμότητας υπηρεσιών και διαφάνειας στην πληροφόρηση.

Ο κ. Αλεξανδρίδης επεσήμανε «Το πρώτο μας έτος 2006 ήταν το «έτος προετοιμασίας» (προσαρμογής του Κοινοτικού Δικαίου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες στο εθνικό, περαίωσης της ανάλυσης αγορών από την ΕΕΤΤ και έκδοσης των απαραίτητων κανονιστικών πράξεων). Το δεύτερο μας έτος 2007 ήταν το «έτος εφαρμογής» (αυστηρής εφαρμογής εκ μέρους της ΕΕΤΤ των κανονιστικών πράξεων), που άλλαξε το μοντέλο της τηλεπικοινωνιακής αγοράς από την μεταπώληση σε επενδύσεις σε ιδιότητα δίκτυα, άνοιξε πλέον την αγορά στον ανταγωνισμό και επέτρεψε στους εναλλακτικούς παρόχους να προσφέρουν νέα καινοτόμα προϊόντα - όπως σύγκλιση σταθερής με κινητή τηλεφωνία και συνδυασμούς τηλεφωνίας, Ιντερνετ και TV/video - σε υψηλότερες ταχύτητες και με χαμηλότερες τιμές. Πιστεύω ακράδαντα ότι το τρίτο μας έτος 2008 θα αποτελέσει **χρονιά ορό-**

σημο για να προσεγγίσουμε το όραμα μας, δηλαδή τη δημιουργία μιας πλήρως απελευθερωμένης και ανταγωνιστικής αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, στην οποία η εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του καταναλωτή θα βρίσκεται στο επίκεντρο των εξελίξεων.

Επειδή όμως ως χώρα αργήσαμε πολύ να ενσωματώσουμε τις Κοινοτικές Οδηγίες στο εθνικό Δίκαιο, έχουμε μείνει πολύ πίσω σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για να τις φτάσουμε λοιπόν απαιτείται (1) να αρθούν τα διαρθρωτικά προβλήματα ανταγωνισμού, τα οποία έχουν υπάρξει στην αγορά για μεγάλο διάστημα (όπως π.χ. βελτίωση της σχέσης αγοράς-πώλησης μεταξύ της ΟΤΕ Α.Ε. και εναλλακτικών παρόχων που δεν λειτουργεί αποτελεσματικά) και (2) όλοι οι φορείς να εντατικοποιήσουν περισσότερο τις προσπάθειές τους. Αν επιπλέον θέλουμε να πρωταγωνιστήσουμε στην Ευρώπη, απαιτείται από την υπόλοιπη Πολιτεία μια πιο φιλόδοξη επιθετική πολιτική με καλά μελετημένες και συντονισμένες, ρηξικέλευθες και καινοτόμες δράσεις, κατεύθυνση στην οποία ευελπιστούμε ότι θα συμβάλει ουσιαστικά η νέα στρατηγική ανάπτυξης δικτύων οπτικών ινών μέχρι το σπίτι που ετοιμάζει το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών».



Λειτουργικός και Δομικός Διαχωρισμός

Οι Ρυθμιστικές Αρχές των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) λειτουργούν με βάση το ρυθμιστικό της πλαισίο το οποίο ενσωματώνουν στο εθνικό δίκαιο. Η εφαρμογή αυτού του ρυθμιστικού πλαισίου έχει στόχο την απελευθέρωση των αγορών και των υπηρεσιών των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και την επίτευξη του υγιούς ανταγωνισμού προς όφελος των καταναλωτών.

Με την πρόσφατη αναθεώρηση του Ευρωπαϊκού Ρυθμιστικού Πλαισίου (Νοέμβριος 2007), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δήλωσε την πρόθεσή της να προσθέσει ένα επιπλέον "ρυθμιστικό εργαλείο" που θα χρησιμοποιούν οι ρυθμιστικές αρχές για την επίτευξη επαρκώς ανταγωνιστικών αγορών, ήτοι τον λειτουργικό διαχωρισμό. Επί της ουσίας υπάρχουν τρεις τύποι διαχωρισμού: (1) Λογιστικός Διαχωρισμός (Accounting Separation), (2) Λειτουργικός Διαχωρισμός (Functional Separation) και ο (3) Δομικός Διαχωρισμός (Structural Separation).

Ο **Λογιστικός διαχωρισμός** διασφαλίζει τον έλεγχο συμμόρφωσης του κατεστημένου φορέα εκμετάλλευσης όσον αφορά τις υποχρεώσεις μη διακριτικής μεταχείρισης και ελέγχου τιμών, ενώ παρέχει ρυθμιστική βεβαιότητα για το μέλλον, δεδομένου ότι με την προτεινόμενη δημοσιοποίηση ορισμένων λογιστικών/ κοστολογικών καταστάσεων του κατεστημένου φορέα εκμετάλλευσης, σχετικών με τις ρυθμιζόμενες υπηρεσίες, θα αυξηθεί η διαφάνεια αναφορικά με τον τρόπο με τον οποίο κατανέμονται τα κόστη στις ρυθμιζόμενες υπηρεσίες του.

Ο **λειτουργικός διαχωρισμός** αποτελεί μέσον διασφάλισης δίκαιου ανταγωνισμού που συνεπάγεται την ελευθερία επιλογής των καταναλωτών σε μια αγορά τηλεπικοινωνιών όπου δεσπόζει ένας φορέας εκμετάλλευσης. Στην περίπτωση του λειτουργικού διαχωρισμού απαιτείται ο διαχωρισμός της υποδομής δικτύου του κατεστημένου φορέα εκμετάλλευσης από τις μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες με χρήση αυτής της υποδομής. Αν και λειτουργικά δημιουργούνται χωριστές επιχειρηματικές οντότητες, η γενική κυριότητα παραμένει αμετάβλητη. Στο **Ηνωμένο Βασίλειο** η ρυθμιστική αρχή, η OFCOM, καθιέρωσε ήδη το 2003 τον λειτουργικό

διαχωρισμό για την British Telecom, και η σουηδική κυβέρνηση πρότεινε νομοθεσία για την καθιέρωση του λειτουργικού διαχωρισμού στη Σουηδία το Μάρτιο του τρέχοντος έτους. Επίσης λειτουργικός διαχωρισμός έχει εφαρμοστεί στην **Νέα Ζηλανδία** μετά από συνεννόηση μεταξύ της ρυθμιστικής αρχής και της κυβέρνησης. Στην **Ιταλία** ανακοινώθηκε ότι λειτουργικός διαχωρισμός θα εφαρμοστεί στην Telecom Italia μετά από νομοθετική ρύθμιση για ενδυνάμωση της ρυθμιστικής αρχής, ενώ στην **Πολωνία** και την **Ισπανία** μελετούν το θέμα και προβλέπεται ότι θα προχωρήσουν σύντομα. Όσο οι τηλεπικοινωνιακές αγορές καθίστανται πιο δυναμικές, ο λειτουργικός διαχωρισμός επιτρέπει επί ίσοις όροις την πρόσβαση στο δίκτυο των νεοεισερχόμενων στην αγορά και του τμήματος λιανικών πωλήσεων του κατεστημένου φορέα. Παρέχει δε στους νεοεισερχόμενους μια καλή ευκαιρία να δημιουργήσουν υπηρεσίες χρησιμοποιώντας την υπάρχουσα υποδομή του κατεστημένου φορέα.

Τέλος, ως **δομικός διαχωρισμός** ορίζεται ο πλήρης χωρισμός της υποδομής δικτύου και των μονάδων που παρέχουν υπηρεσίες με χρήση αυτής της υποδομής του κατεστημένου φορέα εκμετάλλευσης σε χωριστές επιχειρηματικές οντότητες που λειτουργούν ως εντελώς ανεξάρτητες εταιρίες με διαφορετική κυριότητα. Παράδειγμα εφαρμογής του δομικού διαχωρισμού είναι η **Ιρλανδία** όπου ο οργανισμός τηλεπικοινωνιών Eircom εθελοντικά προχώρησε σε δομικό διαχωρισμό.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ότι ο λειτουργικός διαχωρισμός, εάν χρησιμοποιηθεί σωστά, μπορεί να χρησιμοποιήσει στις εθνικές ρυθμιστικές αρχές, προκειμένου να αντιμετωπίσουν επίμονα προβλήματα ανταγωνισμού στην τηλεπικοινωνιακή αγορά σε περίπτωση που άλλες λύσεις δεν έχουν

αποδώσει. Μάλιστα, έχει συμπεριλάβει αυτό το ρυθμιστικό μέτρο στις προτάσεις της για το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο, που τώρα συζητούνται στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Για να διασφαλιστεί ότι ο λειτουργικός διαχωρισμός σε μία χώρα δεν οδηγεί σε στρέβλωση του ανταγωνισμού στην ενιαία αγορά, η πρόταση της κάθε εθνικής ρυθμιστικής αρχής για την εισαγωγή του λειτουργικού διαχωρισμού πρέπει κατ' αρχήν να εγκριθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Τι ισχύει στην Ελλάδα;

Ο Νόμος 3431/2006, «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» παρέχει την εξουσιοδότηση στην ΕΕΤΤ να εφαρμόζει τις διατάξεις του Δικαίου του Ανταγωνισμού (Ν. 703/77) καθώς και τα Άρθρα 81 και 82 της Συνθήκης της Ρώμης και του Κανονισμού (ΕΚ) 1/2003, προκειμένου να παρακολουθεί την υγιή ανάπτυξη του ανταγωνισμού στην ελληνική αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Έως τώρα η ΕΕΤΤ, ενώ εξασκεί τις ρυθμιστικές της αρμοδιότητες για την καλύτερη λειτουργία του ανταγωνισμού στην τηλεπικοινωνιακή αγορά προς όφελος του καταναλωτή, δεν έχει εξασκήσει τις αρμοδιότητες της ως Επιτροπή Ανταγωνισμού στην αγορά αυτή σχετικά με το θέμα του λειτουργικού διαχωρισμού του Οργανισμού με δεσπόζουσα θέση στην αγορά.

Η ΕΕΤΤ παρακολουθεί συνεχώς την εξέλιξη των αγορών επικοινωνιακών υπηρεσιών και μελετά τις επιπτώσεις στη (πιθανή) στρέβλωση των αγορών αυτών από τον μη διαχωρισμό του οργανισμού με δεσπόζουσα θέση, ενώ παράλληλα βρίσκεται σε διαρκή διαβούλευση με του εταίρους της - τις Ρυθμιστικές Αρχές όλων των χωρών μελών της ΕΕ για το θέμα αυτό.

Οπτικές Ύψες. Το Μέλλον δεν μπορεί να περιμένει!

Του Γενικού Γραμματέα Επικοινωνιών, Δρ. Γιώργου Αναστασόπουλου

Τα τελευταία χρόνια είμαστε όλοι μάρτυρες μιας μεγάλης επανάστασης που συντελείται παγκόσμια και έχει ως αποτέλεσμα την ίδια την αλλαγή της καθημερινότητας, της οικονομίας, και των συνθηκών ζωής εκατομμυρίων κατοίκων του πλανήτη μας. Η ψηφιακή επανάσταση και η άνευ προηγουμένου ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών είναι ένα φαινόμενο που μας αφορά όλους και οφείλουμε και ως πολίτες αλλά και συνολικά ως Κράτος να αξιοποιήσουμε, να αναπτύξουμε αλλά και να διαμορφώσουμε τις σύγχρονες τάσεις της ψηφιακής εποχής. Οφείλουμε να συμμετέχουμε ενεργά και καθοριστικά στην νέα εποχή ως χώρα εξασφαλίζοντας το μεγαλύτερο δυνατό όφελος για την ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή και την ποιότητα ζωής των πολιτών.



Δρ. Γ. Αναστασόπουλος
Γενικός Γραμματέας Επικοινωνιών

Η Ευρυζωνικότητα οδηγεί τις εξελίξεις!

Η Ευρυζωνικότητα αποτελεί σήμερα την σημαία της ψηφιακής εποχής που πολλαπλασιάζει τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα για όλους. Διεθνή στοιχεία και έρευνες δείχνουν ότι η διάδοση της ευρυζωνικότητας μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της απασχόλησης κατά 1,5% το χρόνο, σημαντικές συνέργειες μεταξύ επιχειρήσεων, ανάπτυξη νέων αγορών, σημαντική αύξηση των νέων εταιριών, αλλά και ουσιαστική αύξηση της παραγωγικότητας μέχρι 31% σε επιχειρήσεις που υιοθετούν τεχνικές και εργαλεία όπως π.χ. το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Στις περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες αντιμετωπίζεται ως αγαθό που οφείλει να είναι προσιτό σε κάθε πολίτη. Ανεξάρτητα από τον τόπο κατοικίας του, το μορφωτικό ή το εισοδηματικό του επίπεδο. Η Ελλάδα, δεν μπορεί να μείνει ουραγός στον τομέα αυτό!

Το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, με βάση τη φιλοσοφία και τις κατευθύνσεις της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013, προχώρησε στην εκπόνηση ενός σχεδίου για την ανάπτυξη των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των νέων τεχνολογιών.

Η Στρατηγική μας ξεκινά από ένα σαφές όραμα: να γίνει η Ελλάδα μια από τις χώρες που αξιοποιούν, αναπτύσσουν και διαμορφώνουν τις σύγχρονες τάσεις της ψηφιακής εποχής, με το μεγαλύτερο δυνατό όφελος για την

ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή και την ποιότητα ζωής των πολιτών της.

Επενδύουμε στις Υποδομές

Η Ελλάδα μπορεί και αξίζει να επενδύσει σήμερα κιόλας στη δημιουργία των κατάλληλων υποδομών ώστε στο μέλλον όχι απλά να ακολουθεί τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές Χώρες στον τομέα της Ευρυζωνικότητας αλλά να είναι ανάμεσα στις πρωτοπόρες χώρες που τα επόμενα χρόνια θα οδηγήσουν τις εξελίξεις στη Νέα Ψηφιακή Οικονομία. Γι' αυτό και η Στρατηγική μας εστιάζει σε 2 βασικούς άξονες:

- **Διεθνώς:** Η αξιοποίηση της γεωγραφικής θέσης της χώρας μας ώστε να καταστεί **διεθνής επικοινωνιακός κόμβος**.
- **Στην Ελλάδα:** Η δημιουργία υποδομών που θα κάνουν προσιτή και διαθέσιμη την **ευρυζωνική σύνδεση σε όλες τις περιοχές της χώρας**.

Ός προς το κομμάτι της διεθνούς διασύνδεσης, στόχος μας είναι να αποκτήσει η Ελλάδα μια **ικανή διεθνή δικτυακή υποδομή**, ώστε να μπορεί να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μεταφοράς δεδομένων και πληροφοριών από και προς όλες τις χώρες της Ν.Α. Μεσογείου. Η Ελλάδα μπορεί να αποτελέσει τον κύριο κόμβο μεταφοράς δεδομένων από την Άπω και την Μέση Ανατολή προς την Ευρώπη.

Για αυτό και το σχέδιό μας εστιάζει κατά πρώτο λόγο στην **επίτευξη διακρατικών συμφωνιών με τις χώρες της Νοτιοανατολικής Μεσογείου**, οι οποίες αποτελούν και το σημείο



όπου καταλήγουν τα ασιατικά δίκτυα. Παράλληλα, θα επιδιώξουμε την αντίστοιχη επέκταση των καλωδίων υψηλής χωρητικότητας από την Ελλάδα προς τις γειτονικές χώρες των Βαλκανίων.

Το όφελος για τη χώρα μας από μια τέτοια εξέλιξη είναι έκδηλο, τόσο σε οικονομικό, όσο και σε γενικότερο γεωπολιτικό επίπεδο.

Στην Ελλάδα: Ο δεύτερος πολύ μεγαλύτερος στόχος, είναι η ανάπτυξη των ευρυζωνικών δικτύων εντός της χώρας, με τη χρήση των κατάλληλων τεχνολογιών, ώστε να εξασφαλίζεται πρόσβαση σε όσο το δυνατόν περισσότερους χρήστες.

Ήδη στο πλαίσιο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 έχουν γίνει πολλές και σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση αυτή. Χωρίς τις υποδομές που αναπτύχθηκαν κατά την περίοδο 2005-2008, θα ήταν αδύνατη η υλοποίηση των επομένων βημάτων, που περιλαμβάνονται στην στρατηγική μας. Παράλληλα, η ίδια η απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και οι ουσιαστικές παρεμβάσεις της Ρυθμιστικής Αρχής, έχουν δημιουργήσει μια πρωτόγνωρη έκρηξη Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα με τους συνδεδεμένους χρήστες να αγγίζουν τους 1.100.000 σήμερα. Ένα νούμερο που μόλις 2 χρόνια πριν φάνταζε απλησίαστο!

Υπάρχει πραγματική δίψα στους πολίτες αυτής της χώρας να απολαύσουν όλα τα πλεονεκτήματα της Ευρυζωνικής Πρόσβασης. Σε μία αγορά που δεν περίμενε τέτοια ζήτηση, σε μία αγορά με αρκετά προβλήματα, οι Έλληνες

απαιτούν να ζήσουν και αυτοί τις σύγχρονες εφαρμογές και υπηρεσίες. E-learning, E-government, τηλε-εργασία, τηλε-ιατρική, ψυχαγωγία, ενημέρωση, απεριόριστη επικοινωνία.

Η κατεύθυνση των επικοινωνιών είναι μονόδρομος, Ευρυζωνικά Δίκτυα Οπτικών Ινών..

Οι ανάγκες μας μέρα με την μέρα μεγαλώνουν. Αυτό φαίνεται ξεκάθαρα. Μόλις πριν 4 χρόνια τα 384 Kbps ήταν αστρονομική ταχύτητα. Μόλις πριν 4 χρόνια! Σήμερα τα 12 ή 24 Mbps - δηλαδή 30 φορές πιο γρήγορη σύνδεση - απλά μας ικανοποιούν. Αύριο τα 50 ή 60 Mbps μπορεί να μην φτάνουν. Είναι προφανές ότι πρέπει να περάσουμε στο επόμενο στάδιο. Να αναφέρουμε τις οπτικές ίνες. Όπως άλλωστε γίνεται σε ολόκληρο τον κόσμο. Η δίψα και η ανάγκη για νέες τεχνολογίες, νέες δυνατότητες, νέες υπηρεσίες, έχει οδηγήσει όλες τις αναπτυγμένες χώρες να υιοθετούν τις οπτικές ίνες και να σχεδιάζουν προγράμματα με στόχο να διασυνδέσουν τους πολίτες τους με την νέα εποχή.

Σχεδιάζονται και αναπτύσσονται Σύγχρονα Δίκτυα Οπτικών Ινών που καλύπτουν μέχρι και το **έσχατο άκρο, last mile**, της σύνδεσης του τελικού χρήστη με το διαδίκτυο. Είναι το περίφημο **Fiber to the Home**.

Στη Σουηδία μισό εκατομμύριο σπίτια έχουν συνδεθεί μέσω της τεχνολογίας αυτής, ενώ στη **Δανία** βρίσκεται σε εξέλιξη σχέδιο για τη σύνδεση **967.000 κατοικιών, που αντιστοιχούν στο 33% των συνοικιακών σπιτιών**.

Στην Γαλλία αναπτύχθηκε Εθνική Στρατηγική με στόχο τη σύνδεση **4 εκατομμυρίων κατοικιών** μέχρι το 2012.

Ακόμα και χώρες που έχουν ήδη προηγμένα δίκτυα, όπως τα δίκτυα cable, κάνουν νέες επενδύσεις αντικαθιστώντας τα με οπτικές ίνες. Σήμερα **στις ΗΠΑ** συζητείται η εκπόνηση ενός προγράμματος που θα καλύψει **κάθε σπίτι και κάθε επιχείρηση με κόστος 100 δισεκατομμύρια δολάρια!**

Έχοντας, λοιπόν, μελετήσει αυτή την εμπειρία, **προσανατολιζόμαστε – όσον αφορά τα μεγάλα αστικά κέντρα της χώρας – στην επέκταση των δικτύων οπτικών ινών**. Επιδιώκουμε δηλαδή να ενώσουμε τα δίκτυα κορμού (ή backbone δίκτυα όπως λέγονται) που αναπτύσσονται σήμερα σε πολλές περιοχές της χώρας, με το οικοδομικό τετράγωνο, το κτίριο ή ακόμα και το σπίτι κάθε χρήστη.

Ήδη ο Σύμβουλος Στρατηγικής του Υπουργείου μας επεξεργάζεται τα δεδομένα με σκοπό να μπορούμε να παρουσιάσουμε σε μία Δημόσια Διαβούλευση ολοκληρωμένα σενάρια ώστε ένα τέτοιο project το οποίο θα βασίζεται σε Κρατική και Ιδιωτική Χρηματοδότηση να είναι βιώσιμο, λειτουργικό, ανοικτό στον ανταγωνισμό και την Ελεύθερη αγορά και κυρίως να μπορεί να εγγυηθεί τη σύνδεση 2 εκατομμυρίων νοικοκυριών με οπτικές ίνες τα επόμενα 5 χρόνια.

Γνωρίζουμε τις δυσκολίες και τους κινδύνους ενός τέτοιου μεγάλου επιχειρήματος. Γνωρίζουμε ότι ένα τέτοιο σχέδιο πρέπει και καλά να μελετηθεί και καλά να οργανωθεί και ακόμα καλύτερα να εκτελεσθεί. Απαιτείται ωστόσο υπευθυνότητα τόσο από την πλευρά της Πολιτείας και των εμπλεκόμενων φορέων όσο και από την πλευρά του Ιδιωτικού Τομέα. Όμως, είμαστε αισιόδοξοι για την τελική έκβαση του σχεδίου μας. Γιατί αυτή η Στρατηγική δεν είναι απλά «σχέδια επί χάρτου». Είναι η ίδια η κοινωνία, οι πολίτες αυτής της χώρας που μας δείχνουν το δρόμο. Και είναι αυτοί οι μεγάλοι μας σύμμαχοι αλλά και αυτοί που καθημερινά πιέζουν και οδηγούν τις οπτικές ίνες πιο κοντά στο σπίτι τους!





13^η Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Δόθηκε στη δημοσιότητα η 13^η Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την πορεία της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ευρώπη, στην οποία αποτυπώνεται πλήρως η σημαντική πρόοδος της Ελληνικής αγοράς.

Η Έκθεση επικροτεί το έργο της Ρυθμιστικής Αρχής, όσον αφορά στην υλοποίηση του νέου τηλεπικοινωνιακού νόμου και στην έκδοση της απαραίτητης δευτερογενούς νομοθεσίας, το οποίο χαρακτηρίζει ως επιτυχημένο. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην ταχεία ολοκλήρωση της Ανάλυσης των Αγορών, στην υιοθέτηση των προβλεπόμενων κανονισμών και ρυθμιστικών μέτρων (που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ), στις πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη της Ευρυζωνικής Αγοράς καθώς και στην έντονη ενεργοποίησή της όσον αφορά σε καταγγελίες καταναλωτών (οι οποίες το 2007 παρουσιάστηκαν ιδιαίτερα αυξημένες), με τη διεξαγωγή ακροάσεων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και την επιβολή σε αυτούς διοικητικών κυρώσεων.

Ειδικά όσον αφορά στην Ευρυζωνική Αγορά, επισημαίνεται η ταχεία ανάπτυξη αυτής στην Ελλάδα κατά το 2007 και γίνεται ιδιαίτερη μνεία στην προώθηση της Φυσικής Συνεγκατάστασης και στη ραγδαία ανάπτυξη της Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ). Σημαντικές ρυθμιστικές παρεμβάσεις στον τομέα αυτό θεωρούνται η ολοκλήρωση από την ΕΕΤΤ των κανονισμών του RUO και του RBO. Η Ελλάδα μάλλον αναφέρεται, μαζί με τις Ισπανία, Γαλλία, Πορτογαλία, Τσεχία και Σλοβενία ως μία από τις χώρες όπου η αποτελεσματική ρυθμιστική πολιτική έχει βελτιώσει τις συνθήκες της αγοράς και έχει

επιτρέψει στους εναλλακτικούς παρόχους να μεταβούν σε υψηλότερες βαθμίδες της κλίμακας επενδύσεων (από bitstream σε ΑΠΤΒ).

Άλλες θετικές αποτιμήσεις της Έκθεσης αφορούν:

- Στη Σημαντική Αύξηση της Φορητότητας.
- Στα Χαμηλά Τέλη Τερματισμού Σταθερής Τηλεφωνίας.
- Στο Χαμηλό Κόστος των Γραμμών ΑΠΤΒ.
- Στη Χρήση του Αριθμού 116 για την υποστήριξη της αναζήτησης παιδιών που έχουν εξαφανισθεί. Η Ελλάδα είναι μία από τις 5 Ευρωπαϊκές χώρες όπου ο αριθμός αυτός έχει εκχωρηθεί από το Ρυθμιστή σε αρμόδια ιδρύματα και η μοναδική χώρα για την οποία αναφέρεται ότι ο αριθμός αυτός έχει ήδη τεθεί σε λειτουργία.

Αντίθετα, παραμένουν σε υψηλά επίπεδα τόσο τα τέλη τερματισμού σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας όσο και οι λιανικές τιμές κινητής τηλεφωνίας.

Σύμφωνα με την Έκθεση, οι σημαντικότερες προκλήσεις για τη χώρα μας είναι:

- Η ολοκλήρωση του θεσμικού πλαισίου για τα δικαιώματα διέλευσης, καθώς οποιαδήποτε καθυστέρηση στην κατεύθυνση

αυτή μπορεί να δημιουργήσει σοβαρούς κινδύνους στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού σε επίπεδο υποδομών.

- Οι καθυστερήσεις κατά τη διαδικασία εκδίκασης προσφυγών, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που κρίνεται ότι υπερβαίνουν τις αρμοδιότητες του Διοικητικού Εφετείου, το οποίο συχνά ολοκληρώνει την εκδίκαση σχετικών υποθέσεων με γρήγορους ρυθμούς.
- Ο μεγάλος αριθμός καταγγελιών από πλευράς καταναλωτών. Οι καταγγελίες αυτές απορρέουν από την αδυναμία των παρόχων να ανταποκριθούν στην υψηλή ζήτηση ευρυζωνικών υπηρεσιών και να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των καταναλωτών. Η Έκθεση επισημαίνει την ταχεία ανταπόκριση της ΕΕΤΤ, με τη διεξαγωγή Ακροάσεων και την επιβολή Διοικητικών Ποινών. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με την Έκθεση, η προστασία του καταναλωτή αποτελεί ευρύτερη, πανευρωπαϊκή πρόκληση. Η Έκθεση προτρέπει τα κράτη μέλη για την εντατικοποίηση των προσπαθειών τους αναφορικά με την ενημέρωση και την προστασία του καταναλωτή, με τρόπο όμως που να αποφεύγονται αλληλοεπικαλύψεις στις προσπάθειες μεταξύ των διαφόρων αρμοδίων φορέων.



Ημερίδα Διαλόγου της ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του Forum Ευρυζωνικότητας

Με ιδιαίτερη επιτυχία πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα στις 26 Φεβρουαρίου 2008 Ημερίδα Διαλόγου που διοργάνωσε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), για την παρουσίαση και συζήτηση των προτάσεων αλληλά και των συμπερασμάτων που διατυπώθηκαν στο πλαίσιο του Forum Ευρυζωνικότητας.

Το Forum Ευρυζωνικότητας αποτελεί πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ, η οποία ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2007, στο πλαίσιο της υλοποίησης ενός πολυδιάστατου προγράμματος ενεργειών για το «2007 Έτος Ευρυζωνικότητας». Στόχος του Forum ήταν να εξετασθούν κρίσιμες για την ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας πτυχές, μέσα από έναν ευρύ διάλογο που αγκαλιάζει όλους τους εμπλεκόμενους φορείς της Πολιτείας, της αγοράς, της επιστημονικής κοινότητας καθώς και την κοινωνία των πολιτών. Τα θέματα που εξετάστηκαν από τις ομάδες εργασίας του Forum, είναι τα εξής: 1) Ψηφιακό Περιεχόμενο και Διαδικτυακές Εφαρμογές, 2) Εκπαίδευση-Επιμόρφωση, 3) Γεφύρωση Ψηφιακού Χάσματος, 4) Επιχειρηματικότητα-Ανταγωνισμός-Βιωσιμότητα, 5) Πολιτικές Προώθησης Ευρυζωνικότητας.

Στην Ημερίδα απηύθυναν χαιρετισμό στο ακροατήριο ο Υπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών κ. Κωστής Χατζηδάκης, ο Γενικός Γραμματέας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κ. Βασίλειος Ανδρονόπουλος και ο Ειδικός Γραμματέας Ψηφιακού Σχεδιασμού, Καθηγητής Βασίλειος Ασημακόπουλος.

Ο κ. Χατζηδάκης τόνισε στο χαιρετισμό του: «Αν αξιοποιήσουμε σωστά και έγκαιρα τις ευκαιρίες που κρύβονται πίσω από τις νέες τεχνολογίες μπορούμε να ωφεληθούμε ως άτομα, ως πολιτεία, ως χώρα. Μπορούμε να ενισχύσουμε την ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας. Μπορούμε να δημιουργήσου-

με νέες και καλές θέσεις εργασίας. Μπορούμε να διευκολύνουμε την καθημερινότητα του Πολίτη. Οι νέες τεχνολογίες επικοινωνίας μπορούν να συμβάλουν αποφασιστικά στην άρση του κοινωνικού αποκλεισμού ευπαθών αλληλά και γεωγραφικά αποκλεισμένων ομάδων του πληθυσμού».

Ο Γενικός Γραμματέας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κ. Βασίλειος Ανδρονόπουλος αναφέρθηκε στην έννοια της χρηστής Διακυβέρνησης που αποτελεί στρατηγικό στόχο του Επιχειρησιακού Προγράμματος του Υπουργείου Εσωτερικών "Διοικητική Μεταρρύθμιση". Κλείνοντας το χαιρετισμό του, ο κ. Ανδρονόπουλος επεσήμανε ότι προσπάθειες, όπως το Forum Ευρυζωνικότητας, συμβάλλουν στην ευαισθητοποίηση και την καλύτερη προετοιμασία των ΟΤΑ για την πληρέστερη ανταπόκρισή τους στις επερχόμενες απαιτήσεις σε σχέση με την εισαγωγή και εφαρμογή διοικητικών αλλαγών.

Ο Ειδικός Γραμματέας Ψηφιακού Σχεδιασμού, Καθηγητής Βασίλειος Ασημακόπουλος δήλωσε: «Θέλουμε να ενσωματώσουμε ενδεχόμενες δράσεις που θα προκύψουν από το Forum Ευρυζωνικότητας στις δράσεις που ήδη σχεδιάζουμε, γιατί μας ενδιαφέρει μία πραγματικά ποιοτική ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας. Αν η ποιοτική ευρυζωνικότητα περιοριστεί για άλλη μία φορά, όπως στο παρελθόν, σε συζητήσεις για ταχύτητες σύνδεσης και σε υποδομές, τότε μπορεί να έχουμε

πετύχει κάποιο θετικό αποτέλεσμα, αλλά θα είναι για άλλη μία φορά θετικό αποτέλεσμα για τους λίγους και όχι για όλους».

Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Καθηγητής Νικήτας Αλεξανδρίδης, κατά την εισαγωγική του ομιλία χαρακτήρισε το 2007, κομβική χρονιά για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες στην Ελλάδα. Ο κ. Αλεξανδρίδης αναφέρθηκε στη σημαντική πρόοδο που έχει σημειωθεί, επισημαίνοντας παράλληλα ότι παρά τις σημαντικές προσπάθειες, έχουμε ακόμα πολύ δρόμο μπροστά μας μέχρι να καλυφθεί η απόσταση που μας χωρίζει από τις πιο προηγμένες αγορές. Επιπλέον, τόνισε: «Η επιδίωξη αυτή, θεωρούμε, ότι είναι πολυδιάστατη και δεν εξαντλείται μόνο σε δίκτυα υποδομής και σε αριθμούς συνδρομητών. Απαιτεί (1) εφαρμογές που θα δώσουν χρήσιμο και ελκυστικό περιεχόμενο στην ευρυζωνικότητα, (2) νέες δεξιότητες από τους πολίτες, από τις επιχειρήσεις και από τον κρατικό μηχανισμό και (3) νέα επιχειρηματικά μοντέλα και νέες πολιτικές. Και κυρίως, βέβαια, απαιτεί τη συμβολή όλων μας, της Πολιτείας με τα συντεταγμένα της όργανα, του επιχειρηματικού κόσμου, των τοπικών κοινοτήτων και των κοινωνικών φορέων. Στο πλαίσιο του Forum Ευρυζωνικότητας έγινε, τους τελευταίους 8 μήνες, μια γιγάντια προσπάθεια να συγκεντρωθούν και να συντονιστούν οι εκπρόσωποι των φορέων που ανταποκρίθηκαν στην πρόσκληση μας».



Δράσεις για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Του Σάββα Ανδρεάδη,

Συντονιστή Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ

Το Έτος 2008 έχει χαρακτηριστεί από την ΕΕΤΤ ως έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας. **Βασικός στόχος** της Ρυθμιστικής Αρχής είναι να έχουν οι καταναλωτές διευρυμένες επιλογές παρόχων και καινοτόμων υπηρεσιών, μέσω της ανάπτυξης του ανταγωνισμού, καθώς επίσης και να **απολαμβάνουν ποιοτικές τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση**.

α) Δράσεις με γνώμονα τον καταναλωτή

Υπό το πρίσμα της **διασφάλισης της ποιότητας στις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες**, η ΕΕΤΤ έχει δρομολογήσει την υλοποίηση συγκεκριμένων δράσεων, οι οποίες αποβλέπουν άμεσα και έμμεσα οφέλη για τους καταναλωτές. Πιο συγκεκριμένα:

1. Συστήνει Ειδική Ομάδα Αξιολόγησης των καταγγελιών που λαμβάνει από τους καταναλωτές ηλεκτρονικών υπηρεσιών με σκοπό τον εντοπισμό θεμάτων που απαιτούν την κινητοποίηση του ελεγκτικού μηχανισμού της ΕΕΤΤ ως προς τις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες.
2. Εντατικοποιεί τους ελέγχους σε τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και σε συνδεδεμένες με αυτούς εταιρείες.
3. Προετοιμάζει την έκδοση Εγχειριδίου για τους Καταναλωτές Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, το οποίο θα δίνει απαντήσεις σε συχνά ερωτήματα καταναλωτών, θα περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τα δικαιώματά τους και τις υποχρεώσεις των εταιρειών και επιπλέον, θα καθοδηγεί τους καταναλωτές όσον αφορά τον τρόπο υποβολής καταγγελιών.
4. Προετοιμάζει Κώδικα Δεοντολογίας και συμπεριφοράς

των παρόχων προς τον καταναλωτή, ο οποίος θα περιλαμβάνει βασικές υποχρεώσεις των παρόχων αναφορικά με την ενημέρωση και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

5. Συντονίζει τις δράσεις της με άλλες ανεξάρτητες αρχές που συνδράμουν τους καταναλωτές, όπως η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και ο Συνήγορος του Καταναλωτή, διενεργώντας συναντήσεις με αυτές.
6. Εξέδωσε Κανονισμό αναφορικά με τους Δείκτες Ποιότητας των Παρεχομένων προς το κοινό Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Οι συγκεκριμένοι δείκτες θα δημοσιεύονται στις ιστοσελίδες των παρόχων και της ΕΕΤΤ. Με αυτόν τον τρόπο, οι καταναλωτές θα είναι σε θέση να διεξάγουν αξιόπιστη έρευνα αγοράς πριν επιλέξουν την τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία που επιθυμούν και θα μπορούν, συγκρίνοντας τους σαφώς ορισμένους δείκτες ποιότητας ομοειδών υπηρεσιών (όπως για παράδειγμα την ταχύτητα απάντησης σε κλήσεις πελατών, την ταχύτητα αποκατάστασης βλάβης, τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών του παρόχου, την αποδοτικότητα της γραμμής εξυπηρέτησης παραπόνων, την ορθότητα των λογαριασμών) κ.ά. να προβαί-

νουν στις καλύτερες για αυτούς επιλογές.

7. Εμπλουτίζει διαρκώς το δικτυακό της τόπο, με προσθήκη χρήσιμων πληροφοριών, ενώ προγραμματίζεται η δημιουργία φωνητικής πύλης για καλύτερη και πιο διαδραστική εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

β) Διαχείριση καταγγελιών

Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ έχει αναλάβει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση και Ενημέρωση Καταναλωτών.
- Διαχείριση και Αξιολόγηση έγγραφων καταγγελιών.
- Συντονισμό και επικοινωνία με συναρμόδιες Αρχές για την εξυπηρέτηση του καταναλωτή σε Ελλάδα και Ευρώπη.
- Συμμετοχή σε ρυθμιστικά κείμενα για την βελτίωση των Κανονισμών και Αποφάσεων της ΕΕΤΤ.
- Καταγραφή των κακών πρακτικών των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών καθώς και των παραβάσεων της Νομοθεσίας και των Κανονισμών, για τη λήψη Μέτρων και Αποφάσεων.

Αναφορικά με τη διαχείριση των έγγραφων καταγγελιών, επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ τις αξιοποιεί για να:



- Εντοπίζει θέματα που απαιτούν την παρέμβαση της και προβαίνει σε ρυθμιστικές δράσεις, Διαβουλεύσεις και Σύνταξη Κανονιστικών διατάξεων.
- Προβαίνει σε ελέγχους των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών.
- Προβαίνει σε κλήσεις σε ακροάσεις των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών, στις περιπτώσεις διαπίστωσης παραβάσεων.
- Σχεδιάζει ενημερωτικές δράσεις για τους καταναλωτές πάνω σε ζητήματα του άμεσου ενδιαφέροντός τους.

Από την επεξεργασία των καταγγελιών, η ΕΕΤΤ καταγράφει τα προβλήματα που προκύπτουν και καλεί τις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες σε ακροάσεις. Ως απόρροια των ακροάσεων, η ΕΕΤΤ έχει τη δυνατότητα να επιβάλει στις εταιρείες πρόστιμα ή συστάσεις. Επιπλέον, προβαίνει στην έκδοση των κατάλληλων Κανονισμών και Αποφάσεων για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και τη βελτίωση της λειτουργίας της τηλεπικοινωνιακής αγοράς.

γ) Διαδικασία υποβολής καταγγελίας

Όταν οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα σχετικά με τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες πρέπει ν' ακολουθήσουν τα βήματα της διαδικασίας που περιγράφεται στη συνέχεια.

1. Οι καταναλωτές επιδιώκουν την επίλυσή των προβλημάτων τους αρχικά με τους παρόχους. Οι καταναλωτές απευθύνονται στην ΕΕΤΤ μόνο μετά την υποβολή της γραπτής καταγγελίας στον πάροχο και αφού παρέλθουν είκοσι ημέρες χωρίς την επίλυση του προβλήματος.
2. Σε περίπτωση προφορικού παραπόνου/καταγγελίας, οι καταναλωτές θα σημειώνουν όλα τα σχετικά στοιχεία της επικοινωνίας τους με τον πάροχο (ημέρα, όνομα και θέση

υπαλλήλου, αρ. αναφοράς παραπόνου – σε περίπτωση που ο πάροχος το διαθέτει – και ημερομηνία τυχόν ανταπόκρισης του παρόχου στο αίτημα).

3. Σε περίπτωση γραπτής καταγγελίας θα πρέπει να κρατούνται αντίγραφα των στοιχείων που προσκομίζονται στον πάροχο (γραπτή καταγγελία, παράπονο για το ίδιο θέμα, λογαριασμός, σύμβαση, κ.λπ.).
4. Στη γραπτή καταγγελία πρέπει να περιέχονται απαραίτητα τα ακριβή στοιχεία του καταναλωτή (ονοματεπώνυμο, αρ. σύνδεσης, τηλέφωνο, διεύθυνση). Το κείμενο της καταγγελίας θα είναι συνοπτικό και θα συνοδεύεται με σχετικά έγγραφα που θα διευκολύνουν στην επίλυση του προβλήματος.
5. Ο πάροχος θα δίνει στις καταγγελίες καταναλωτών έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς που θα περιλαμβάνει και την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας. Ο πάροχος θα κοινοποιεί τον αριθμό αυτό στον καταναλωτή εντός συντόμου χρονικού διαστήματος από την παραλαβή της καταγγελίας. Σε περίπτωση που απαιτούνται συμπληρωματικά στοιχεία ή διευκρινήσεις, αυτά λαμβάνονται με πρωτοβουλία του παρόχου.
6. Εάν παρέλθουν είκοσι ημέρες από την παραλαβή της καταγγελίας από τον πάροχο καθώς και των τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων που ο πάροχος έχει ζητήσει από τον καταναλωτή και εφόσον το πρόβλημα δεν έχει επιλυθεί, τότε ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει έγγραφη καταγγελία στην ΕΕΤΤ. Στην καταγγελία θα περιλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που θα τεκμηριώνουν την επικοινωνία με τον πάροχο.

7. Η υποβολή καταγγελιών στην ΕΕΤΤ γίνεται ταχυδρομικώς ή με Fax ή με συμπλήρωση ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας που είναι διαθέσιμη στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.
8. Το κάθε έγγραφο παράπονο/καταγγελία περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:
 - Ονοματεπώνυμο Καταγγέλλοντα.
 - Τηλεφωνικό Αριθμό Σύνδεσης που αφορά η καταγγελία (εφόσον υπάρχει).
 - Τηλέφωνο Επικοινωνίας.
 - Διεύθυνση Επικοινωνίας.
 - Διατύπωση Σαφούς Αιτήματος προς την ΕΕΤΤ.
 - Αριθμό Πρωτοκόλλου που έχει δώσει ο πάροχος στην καταγγελία (εφόσον υπάρχει).
 - Επισυναπτόμενη Απάντηση του Παρόχου (εφόσον υπάρχει).
9. Η ΕΕΤΤ θα ενημερώνει άμεσα τους καταγγέλλοντες για την παραλαβή της καταγγελίας, την πολιτική της ΕΕΤΤ σχετικά με τις καταγγελίες, και τη δρομολόγηση της καταγγελίας προς τον πάροχο.
10. Οι καταγγελίες εξετάζονται με άλλες παρεμφερείς και ανάλογα με την περίπτωση η ΕΕΤΤ προχωρεί σε ελεγκτικές ενέργειες προς τον πάροχο. Σε περίπτωση που οι καταγγελίες έχουν προχωρήσει σε ακραματική διαδικασία.

Η ΕΕΤΤ, εκ του νόμου, δεν έχει την αρμοδιότητα να επιλύει τις συμβατικές διαφορές μεταξύ παρόχων και καταναλωτών.

Η εξέταση των καταγγελιών από την ΕΕΤΤ γίνεται δωρεάν, και σε καμία περίπτωση δε διακόπτει ή αναστέλλει ήδη υπάρχουσες προσφυγές υποθέσεων στα ελληνικά δικαστήρια.

Απελευθέρωση στον Τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών - Οδηγία 2008/6/EK

Της Γεωργίας Δημαράκη, Ειδικού Επιστήμονα της ΕΕΤΤ

Με την έκδοση των Οδηγιών 97/67/EK και 2002/39/EK, σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες σε κοινοτικό επίπεδο, τέθηκαν, σε πρωτογενές στάδιο, οι θεμέλιοι λίθοι για την οργάνωση και ανάπτυξη του τομέα, αλλά και το σταδιακό άνοιγμα τμημάτων της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών στον ανταγωνισμό. Έκτοτε, με τη – λιγότερο ή περισσότερο - επιτυχημένη εφαρμογή των μέτρων που υιοθετήθηκαν, σε συνδυασμό με διάφορους παράγοντες αλληλών, όπως οι μεταβαλλόμενες ανάγκες των χρηστών, η διαφοροποίηση και εξέλιξη των παρεχομένων υπηρεσιών, η εισαγωγή νέων τεχνολογιών, και, σε μεγάλο βαθμό, το διεθνές οικονομικό περιβάλλον, δημιουργήθηκαν οι προϋποθέσεις εκείνες που κατέστησαν επιτακτική την ανάγκη πλήρους ανοίγματος της αγοράς στον ελεύθερο ανταγωνισμό, ως μόνος και ενδεδειγμένος πρότασης για την περαιτέρω βελτίωση και προώθηση των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Ανταποκρινόμενη στις νέες απαιτήσεις, η Κοινότητα, εξέδωσε, την 20^η Φεβρουαρίου 2008, την 2008/6/EK Οδηγία, για την τροποποίηση της προϋφιστάμενης 97/67/EK, σχετικά με την πλήρη υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς των κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Αν θεωρήσουμε, ότι η Οδηγία 97/67/EK ήταν εκείνη, η οποία έθετε τους όρους, τις προϋποθέσεις και τους κοινούς κανόνες, για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς των κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, η νέα Οδηγία, είναι αυτή που καλείται να προάγει τον τομέα, να τον «οδηγήσει» ένα βήμα μπροστά, και να τον εντάξει στον ελεύθερο ανταγωνισμό, σύμφωνα με τις σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές απαιτήσεις.

Αναμφίβολα, πρόκειται για μία απόφαση σταθμό στα ταχυδρομικά δεδομένα, ιδιαίτερα σε χώρες, όπου παρατηρείται, ακόμη, έντονη, η εύνοια προς το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), όπως προκύπτει, τόσο από την εφαρμοζόμενη πρακτική, όσο, και κυρίως, από το νομικό πλαίσιο των συγκεκριμένων κρατών μελών.

Και σε αυτήν την Οδηγία, βασική επιδίωξη αποτελεί η κατά το δυνατόν, αποτελεσματικότερη παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), στο σύνολο των χωρών της Κοινότητας, με υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά. Ωστόσο, οι διατάξεις της, δεν περιορίζονται στη δυνατότητα καθορισμού ΦΠΚΥ, αλλά παρέχουν στα κράτη μέλη, επίπλέον, (πέραν του καθορισμού, δηλαδή, ενός ή περισσοτέρων ΦΠΚΥ για διαφορετικά στοιχεία της Καθολικής Υπηρεσίας ή διαφορετική γεωγραφική κάλυψη), την ευχέρεια επιλογής, διαζευκτικά και σωρευτικά, μεταξύ της παροχής της ΚΥ από τις δυνάμεις της αγοράς και της παροχής υπηρεσιών, μέσω διαδικασιών δημόσιων συμβάσεων.

Η βασική τροποποίηση που εισάγει η νέα Οδηγία, είναι σαφώς η κατάργηση του αποκλειστικού τομέα και των ειδικών δικαιωμάτων, ως μέσων, για την εξασφάλιση της χρηματοδότησης της ΚΥ. Κατάργηση που κυριολεκτικά ισοδυναμεί με επανάσταση στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, εφόσον, πλέον, απελευθερώνεται το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών, και ο ΦΠΚΥ καθίσταται, ένας σχεδόν ισότιμος - με τους υπόλοιπους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών-, παίκτης, στην αγορά των ταχυδρομείων. Βέβαια, ακόμη και με τη νέα Οδηγία ο ή οι ΦΠΚΥ εξακολουθεί να κατέχει, θέση «πρώτου μεταξύ ίσων».

Η διαφοροποίηση αυτή του ΦΠΚΥ από τους λοιπούς «παίκτες» της αγοράς έγκειται στη δυνατότητα διατήρη-

σης, από τα κράτη μέλη, της εξωτερικής χρηματοδότησης του κατάλοιπου καθαρού κόστους της ΚΥ. Η Οδηγία 2008/6, καταργεί τον αποκλειστικό τομέα και τα ειδικά δικαιώματα, όχι όμως τους εναλλακτικούς τρόπους χρηματοδότησης της ΚΥ, τους οποίους και επιτρέπει, «εφόσον απαι-



τείται και δικαιολογείται επαρκώς», αφήνοντας στη διακριτική ευχέρεια των κρατών μελών την επιλογή του μηχανισμού χρηματοδότησης.

Συγκεκριμένα, όταν ένα κράτος μέλος διαπιστώσει, ότι οι υποχρεώσεις παροχής ΚΥ, συνεπάγονται καθαρό κόστος, το οποίο αποτελεί άδικη οικονομική επιβάρυνση για τον/τους ΦΠΚΥ, έχει τη δυνατότητα να καθιερώσει μηχανισμό αποζημίωσης, είτε με κρατικά οικονομικά μέσα (οπότε θα πρέπει να τηρηθούν οι κοινοτικοί κανόνες περί κρατικών ενισχύσεων), είτε επιμερισμού του καθαρού κόστους της ΚΥ, μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών ή/ και των χρηστών. Στη δεύτερη αυτή περίπτωση, είναι δυνατή η ίδρυση Ταμείου Απο-



ζημίωσης (δυνατότητα, η οποία δεν παρουσιάζεται για πρώτη φορά, καθόσον αντίστοιχη πρόβλεψη υπήρχε και στην 97/67 και, κατ' επέκταση στο Ν. 2668/1998), χρηματοδοτούμενου από τέλη καταβαλλόμενα από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και τους χρήστες, τηρουμένων πάντοτε των αρχών διαφάνειας, της απαγορεύσεως των διακρίσεων και της αναλογικότητας. Τα κράτη μέλη, μάλιστα, δύνανται, στην ουσία, να επιβάλουν στους παρόχους, διαζευκτικά, είτε την υποχρέωση συνεισφοράς στο Ταμείο, είτε τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις της ΚΥ,



εξαρτώντας τη χορήγηση άδειας από τις προϋποθέσεις αυτές.

Η προθεσμία για την ενσωμάτωση της Οδηγίας είναι η 31^η Δεκεμβρίου 2010, ωστόσο, η χώρα μας, μαζί με άλλα κράτη μέλη (Τσεχία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ουγγαρία, Πολωνία, Ρουμανία και Σλοβακία) μπορεί να αναβάλει την έναρξη εφαρμογής της, έως την 31^η Δεκεμβρίου 2012, και να διατηρήσει σε ισχύ, για το προαναφερθέν χρονικό διάστημα, τον αποκλειστικό τομέα. Αιτιολογική βάση, για την εξαίρεση αυτή, αποτελεί, αφενός μεν, η μετά την εφαρμογή της Οδηγίας 2002/39/ΕΚ, είσοδος κάποιων νέων χωρών στην Ε.Ε. και την, κατά συνέπεια, ενδεχόμενη αδυναμία τους να

προσαρμοσθούν σε μεταγενέστερο στάδιο των ταχυδρομικών μεταρρυθμίσεων, και αφ' ετέρου, τα ειδικά χαρακτηριστικά ορισμένων κρατών μελών, όπως ο μικρός πληθυσμός και το περιορισμένο γεωγραφικό μέγεθος, η ιδιαίτερα δύσκολη τοπογραφία, ο μεγάλος αριθμός νησιών, περίπτωση η οποία αφορά και/κυρίως στη χώρα μας.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι από τα νέα κράτη μέλη, η Εσθονία, η Βουλγαρία και η Σλοβενία, επέλεξαν να μην χρησιμοποιήσουν το δικαίωμα παράτασης και να ανοίξουν την αγορά τους, στις 31/12/2010.

Η εξαίρεση αυτή, ίσως φαίνεται ότι ωφελεί την Ελλάδα, με το σκεπτικό, ότι ο τομέας παρουσιάζει, για ένα πλήθος αντικειμενικών παραγόντων, σημαντική καθυστέρηση, σε σχέση με τα υπόλοιπα, αρχικά, κράτη μέλη, ως προς την καθιέρωση του συστήματος ελεύθερου ανταγωνισμού. Είναι πιθανόν, όμως, η όποια αναβολή στην εφαρμογή της νέας Οδηγίας, να αναχαιτίσει, για σημαντικό χρονικό διάστημα, την πρόοδο του τομέα και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, καθιστώντας, εν τέλει, την ελληνική αγορά, λιγότερο έτοιμη, για την πλήρη απελευθέρωση, σε σχέση με αυτές κρατών μελών, τα οποία θα έχουν ήδη εφαρμόσει, τον πλήρη ανταγωνισμό στις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Σε ένα τέτοιο ενδεχόμενο, τόσο ο/οι ΦΠΚΥ, όσο και οι λοιποί πάροχοι, θα βρεθούν σε μειονεκτική θέση, έναντι άλλων επιχειρήσεων, που έχουν, ήδη, «ασκηθεί» στο πλαίσιο του ελεύθερου ανταγωνισμού. Κατά συνέπεια, κρίνεται απαραίτητο, πλέον, το χρονικό διάστημα της αναμονής να αποδειχθεί γόνιμο, ώστε με κατάλληλα κανονιστικά μέτρα, γόνιμη συνεργασία και όραμα, να προχωρήσουμε σε περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς και προώθηση του ανταγωνισμού.

Αναμενόμενο είναι, ότι ο ρόλος της ΕΕΤΤ, ως Ρυθμιστικής Αρχής, καθώς διαβαίνουμε σε ένα ολοένα και περισσότερο ανταγωνιστικό περιβάλλον, θα αποδεικνύεται, ανάλογα, σημαντικός. Η υφιστάμενη τριμερής σχέση Κράτους -ΦΠΚΥ - ΕΕΤΤ, θα τείνει να μετατραπεί, σε διμερή, με κύριους

άξονες τον ή τους ΦΠΚΥ και τη Ρυθμιστική Αρχή. Ο ρόλος της κρατικής παρέμβασης σταδιακά θα μειώνεται, κατά τις επιταγές της απελευθέρωσης, υπό το πρίσμα της κατάρτησης των αποκλειστικών δικαιωμάτων, προβάλλοντας, ως προσδοκώμενα, τα αποτελέσματα της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και της τελικής μείωσης των τιμών, προς όφελος του χρήστη.

Στο πλαίσιο αυτό, της ενσωμάτωσης και της εφαρμογής νέων πρακτικών στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, θα είναι πραγματικά ενδιαφέρουσα μία, επ' ευκαιρίας, τροποποίηση της κείμενης νομοθεσίας, με δύο, πρωτίστως, στόχους: α) Την κατά το δυνατόν ακριβέστερη, χωρίς αποκλίσεις, εφαρμογή της Οδηγίας και β) Την ομαλότερη μετάβαση σε ένα πλήρως ανταγωνιστικό περιβάλλον, υπό το φως της αρχής του διαχωρισμού των εκτελεστικών και των κανονιστικών αρμοδιοτήτων και της αποφυγής διακρίσεων μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η νέα Οδηγία, επιτάσσει την ένταξη του τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών στον ελεύθερο ανταγωνισμό, προαναγγέλλοντας σημαντικές αλλαγές. Επιπρόσθετα, όμως, αποτελεί και μία μοναδική ευκαιρία για την αναδιάρθρωση του τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, τόσο σε κανονιστικό, όσο και σε πρακτικό επίπεδο, με βάση την εμπειρία από την εφαρμογή των προηγούμενων Οδηγιών. Σήμερα, διαθέτουμε την εμπειρία, (μέσα από τις επιτυχίες ή ακόμην και λανθασμένες ρυθμίσεις του παρελθόντος), και έχουμε τη δυνατότητα, δεδομένης της αλληλλαγής του Κοινοτικού Πλαισίου, να αναβαθμίσουμε τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στη χώρα μας. Έχοντας θέσει τον στόχο αυτό, είναι απαραίτητη, η γόνιμη και ουσιαστική συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων παραγόντων, του Κράτους, της Ρυθμιστικής Αρχής, του ΦΠΚΥ και των λοιπών παρόχων.



Μέτρα Ανακούφισης για τους Χρήστες Ραδιοσυχνοτήτων εντός Πυρόπληκτων Περιοχών

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, τη Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας, το Υπουργείο Εσωτερικών και το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων και δεδομένης της κατάστασης στις πυρόπληκτες περιοχές, με τις άμεσες συνέπειες στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη της περιφέρειας, προέβη στην σύνταξη σχετικού Σχεδίου Κανονισμού, ο οποίος βρίσκεται σε Δημόσια Διαβούλευση. Στόχος του Κανονισμού είναι να δοθούν διευκολύνσεις σε χρήστες ραδιοσυχνοτήτων για δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών εντός περιοχών που επλήγησαν από τις πυρκαγιές του Ιουνίου, Ιουλίου και Αυγούστου του 2007. Ο συγκεκριμένος κανονισμός εντάσσεται στο πλαίσιο σειράς μέτρων της κυβέρνησης για την ανακούφιση των πληγέντων και την ανασυγκρότηση των πυρόπληκτων περιοχών.

Σύμφωνα με το Σχέδιο του Κανονισμού, που τίθεται σε Διαβούλευση από τις 31 Μαρτίου 2008 έως και τις 30 Απριλίου 2008, τα ετήσια τέλη χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για τους εν λόγω σταθμούς ραδιοεπικοινωνιών μειώνονται κατά 80%. Η ευνοϊκή αυτή ρύθμιση θα ισχύει για τα έτη 2008, 2009 και 2010 με συγκεκριμένους όρους και προϋποθέσεις που περιγράφονται στο

κείμενο της Διαβούλευσης. Ως εκ τούτου, δίνεται η δυνατότητα σε συγκεκριμένες κατηγορίες επιχειρήσεων να λάβουν οικονομικές διευκολύνσεις για τις ραδιοσυχνότητες που χρησιμοποιούν.

Ειδικότερα, τα μέτρα αυτά αφορούν αποκλειστικά σε:

(α) Δίκτυα που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά ραδιοφωνικού ή/και τηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής στο σημείο μετάδοσης.

(β) Ειδικά Ραδιοδίκτυα κατηγορίας Α, (π.χ. εταιρειών ταξί).

(γ) Ειδικά Ραδιοδίκτυα κατηγορίας Β (π.χ. εταιρειών σεκιούριτι).

όπου η έδρα της επιχείρησης στην οποία έχει χορηγηθεί δικαίωμα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων, σύμφωνα με το Εθνικό Μητρώο ραδιοσυχνοτήτων, βρίσκεται εντός πυρόπληκτης περιοχής. Να σημειωθεί ότι στις ανωτέρω κατηγορίες δεν εντάσσονται τα δίκτυα της κινητής τηλεφωνίας.

Οι Δικαιούχοι των διευκολύνσεων είναι όσοι πληρούν τις εξής προϋποθέσεις:

(α) Τους έχει χορηγηθεί ατομικό δικαίωμα χρήσης ραδιοσυχνότητας σε μόνιμη βάση, ή πρόκειται να χορηγηθεί.

(β) Έχουν εκπληρώσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους προς την ΕΕΤΤ.

(γ) Η έδρα του νομικού προσώπου, όπου έχει χορηγηθεί το δικαίωμα χρήσης των ραδιοσυχνοτήτων ή δηλώνεται στην αίτηση χορήγησης δικαιώματος χρήσης ραδιοσυχνότητας, σύμφωνα με το Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνοτήτων, βρίσκεται εντός Πυρόπληκτης Περιοχής.

Ως Πυρόπληκτες Περιοχές ορίζονται οι περιοχές που επλήγησαν από τις πυρκαγιές του Ιουνίου, Ιουλίου και Αυγούστου 2007 στα διοικητικά όρια των παρακάτω Νομών: Αργολίδας, Αρκαδίας, Άρτας, Αιτωλοακαρνανίας, Αχαΐας, Βοιωτίας, Εύβοιας, Ζακύνθου, Ηλείας, Κεφαλληνίας, Κορινθίας, Λακωνίας, Λάρισας, Μαγνησίας, Μεσσηνίας, Φθιώτιδας.

Η ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό αυτό συμβάλλει στο τομέα της ενημέρωσης, της ψυχαγωγίας καθώς και της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης της περιφέρειας.

Το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης είναι διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, <http://www.eett.gr> /Κεντρική Σελίδα: Διαβουλεύσεις.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049

Αίτηση Εγγραφής στον κατάλογο αποδεκτών του «Επικοινωνίες εν τάξει»

Εάν επιθυμείτε να λαμβάνετε δωρεάν το Ενημερωτικό Δελτίο της ΕΕΤΤ, παρακαλούμε να αποστείλετε είτε την ακόλουθη αίτηση συμπληρωμένη στο fax: 210 610 5049 είτε ηλεκτρονικό μήνυμα με τα ίδια δεδομένα στη διεύθυνση newsletter@eett.gr

ΝΕΑ ΕΓΓΡΑΦΗ

ΑΛΛΑΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

(Συμπληρώστε το ονοματεπώνυμό σας και μόνο τα στοιχεία που αλλάζουν)

Επώνυμο: Όνομα:

Εταιρεία: Αντικείμενο Εταιρείας:

Θέση στην Εταιρεία:

Διεύθυνση:

ΤΚ:..... Περιοχή:

Τηλ.:..... Fax:

e-mail:

