



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ετήσια έκθεση πεπραγμένων



Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Έκθεση Πεπραγμένων 2008

Μαρούσι, 2009



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Διοίκηση - Σύνθεση της ΕΕΤΤ

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων παρουσιάζει τις δράσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων για το χρονικό διάστημα 1 Ιανουαρίου – 31 Δεκεμβρίου 2008, κατά το οποίο η σύνθεσή της ήταν η ακόλουθη:

Νικήτας Αλεξανδρίδης

Πρόεδρος

Νικόλαος Κουλούρης

Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Μιχαήλ Σακκάς

Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

(21-04-2008 έως 31-12-2008)

Μέλος (01-01-2008 έως 20-04-2008)

Θοδωρής Δραβίλλας

Αντιπρόεδρος για τον Τομέα Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

(01-01-2008 έως 08-01-2008)

Παναγιώτης Κωττής

Μέλος

Ιωάννης Παλαιολόγος

Μέλος

Συμεών Παπαβασιλείου

Μέλος

Παναγιώτης Τσανάκας

Μέλος

Γεώργιος Τσαπρούνης

Μέλος

Ιωάννης Παπαϊωάννου

Μέλος (21-05-2008 έως 31-12-2008)

Μήνυμα Προέδρου

Το τέλος του 2007 βρήκε την Ελληνική Ευρυζωνική αγορά σε μία ιδιαίτερα δυναμική τροχιά, με ρυθμούς αύξησης που ξεπερνούσαν το 100%, κατατάσσοντας τη χώρα μας ως την ταχύτερα αναπτυσσόμενη ευρυζωνική αγορά στον κόσμο.

Η ραγδαία, ωστόσο, αυτή ανάπτυξη έδειξε να καταλαμβάνει σε κάποιο βαθμό εξ' αλήθειας τους παρόχους, τόσο τους εναλλακτικούς όσο και τον ΟΤΕ, που βρέθηκαν ανέτοιμοι να εξυπηρετήσουν μία συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση. Η εξυπηρέτηση, η τεχνική υποστήριξη και γενικότερα η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών χαρακτηρίζονταν ως εξαιρετικά χαμηλού επιπέδου, με αποτέλεσμα να προκαλούν μεγάλα παράπονα στους καταναλωτές και να γίνονται η αιτία για έναν υψηλό αριθμό καταγγελιών. Ως Ρυθμιστική Αρχή, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης των προβλημάτων και της ταλαιπωρίας που υπέστησαν οι καταναλωτές προκειμένου να μπορέσουν να απολαύσουν τα οφέλη της υψηλής ταχύτητας και της ποιοτικής πρόσβασης στο διαδίκτυο. Αναγνωρίζοντας το πρόβλημα και επιθυμώντας, αφενός να προλάβει την επιδείνωση της κατάστασης και αφετέρου να διασφαλίσει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τον καταναλωτή, η ΕΕΤΤ ανέλαβε μία σειρά σχετικών πρωτοβουλιών, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. Επιθυμώντας δε να τονίσει το επείγον του ζητήματος και την ανάγκη μίας γενικότερης δέσμευσης προς όφελος του καταναλωτή, χαρακτήρισε το 2008 ως «Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας».

Το «Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας» υπηρετήθηκε από την ΕΕΤΤ με σειρά δράσεων, οι οποίες είτε ολοκληρώθηκαν μέσα στο 2008 είτε βρίσκονται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθούν εντός του 2009. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η δημοσιοποίηση των δεικτών ποιότητας, η έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους καταναλωτές, η σύσταση Ειδικού Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών καθώς και η έκδοση οδηγού-εγχειριδίου με χρήσιμες πληροφορίες για τους καταναλωτές.

Πρέπει ωστόσο να επισημάνουμε ότι η ποιοτική ευρυζωνικότητα αποτελεί ένα συνεχή στόχο, η επίτευξη του οποίου δεν εξαντλείται μέσα σε ένα έτος. Η παράμετρος της ποιότητας στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών είναι μόνιμη προτεραιότητα για τη Ρυθμιστική Αρχή. Με ουσιαστικές παρεμβάσεις, αυστηρή εποπτεία της αγοράς αλλά και πολλές ενημερωτικές δράσεις, η ΕΕΤΤ προσβλέπει στο να απολαμβάνουν οι καταναλωτές διευρυμένες επιλογές παρόχων και καινοτόμων υπηρεσιών σε προσιτές τιμές, μέσω της ανάπτυξης του ανταγωνισμού, καθώς επίσης και να απολαμβάνουν ποιοτικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση.

Εκτός από τις παρεμβάσεις που υλοποίησε στο πλαίσιο του Έτους Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας, το 2008 η ΕΕΤΤ προέβη και σε περαιτέρω δράσεις για την προστασία και τη διασφάλιση των συμφερόντων του καταναλωτή. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ αποφάσισε τη σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού σε κινητά δίκτυα από την 1^η Ιανουαρίου 2009 έως και 52% για τα επόμενα δύο χρόνια, εξέδωσε Κώδικα Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης και τροποποίησε τον Κανονισμό Προεπιλογής Φορέα, αποσαφηνίζοντας κρίσιμα ζητήματα προς διευκόλυνση των καταναλωτών. Τέλος, στο πλαίσιο της εκδοτικής της δραστηριότητας, εξέδωσε πληροφοριακά έντυπα για τους καταναλωτές, ενώ βελτίωσε και το δικτυακό τόπο της για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών.

Το 2008, συνεχίστηκε η πορεία ανάπτυξης της Ευρυζωνικής αγοράς στην Ελλάδα με αιχμή και βασικό όχημα την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ). Η ευρυζωνική ανάπτυξη σηματοδοτήθηκε από την αύξηση της διείσδυσης της Ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό για το συγκεκριμένο έτος κατά 4,3 μονάδες, δηλαδή από 9,1% σε 13,4%. Οι γραμμές ΑΠΤΒ σημείωσαν νέα άνοδο, ξεπερνώντας τις 646.000 γραμμές στα τέλη του 2008, ενώ ο αριθμός των ευρυζωνικών συνδέσεων στο τέλος του Δεκεμβρίου έφτασαν τις 1.506.614. Μεταξύ των ενεργειών της ΕΕΤΤ που συνέβαλαν στην ανοδική πορεία της Ευρυζωνικότητας ήταν η τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς για την ΑΠΤΒ, η έκδοση του Κανονισμού Συνεγκατάστασης και η υλοποίηση διαφόρων ενημερωτικών δράσεων.

Ειδικότερα όσον αφορά στο ρυθμιστικό της ρόλο, το 2008 η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το δεύτερο γύρο ανάλυσης και ορισμού αγορών βάσει της νέας σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Παράλληλα, προχώρησε στην έκδοση Κανονισμών για τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών και τις Μισθωμένες Γραμμές καθώς επίσης εξειδίκευσε και ρύθμισε τις λεπτομέρειες εφαρμογής της υποχρέωσης λογιστικού διαχωρισμού στις επιμέρους ορισθείσες αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η οποία έχει επιβληθεί στον ΟΤΕ. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ, με γνώμονα την προώθηση και τη διασφάλιση του ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες, προχώρησε στην εξέταση των πακέτων των συνδυαστικών υπηρεσιών του ΟΤΕ, διερεύνησε καταγγελίες για θέματα ΑΠΤΒ, Προεπιλογής Φορέα και Φορητότητας Αριθμών και προέβη στην επιβολή προστίμων και άλλων κυρώσεων, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Στον τομέα του φάσματος ραδιοσυχνότητας, το 2008 η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην ενσωμάτωση στη λειτουργία της των νέων αρμοδιοτήτων της, σύμφωνα με το νέο πλαίσιο ρύθμισης της ψηφιακής τηλεόρασης και της ομαλής μετάβασης στην ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή. Έχοντας αποκτήσει με το

N.3548/2007, αρμοδιότητες για την εκχώρηση δικαιωμάτων χρήσης κυρίως σε τηλεοπτικούς σταθμούς εθνικής εμβέλειας, η ΕΕΤΤ, εξέδωσε κανονιστική διάταξη για τη διαδικασία που θα ακολουθείται αναφορικά με την υποβολή και εξέταση των σχετικών αιτημάτων. Επιπλέον, σύμφωνα και με τις προβλέψεις του Ν.3592/2006 η ΕΕΤΤ έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού για την εγκατάσταση εξοπλισμού εντός των πάρκων κεραιών που ορίζονται από τις προβλεπόμενες στο Νόμο Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις. Στο πλαίσιο των αυξημένων αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ προβαίνει στη ρύθμιση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τις εκπομπές ραδιοηλεκτρικών σταθμών και αφορούν στη νομιμότητα των συγκεκριμένων εκπομπών, παραβιάσεις τεχνικών χαρακτηριστικών και αμοιβαίες παρεμβολές καθώς και στην περαιτέρω επιβολή διοικητικών κυρώσεων.

Στον ίδιο τομέα, η ΕΕΤΤ ανέλαβε επίσης, δράσεις για την άρση των περιορισμών στη χρήση του φάσματος και την ανάπτυξη των ευρυζωνικών κινητών υπηρεσιών στη χώρα μας, ενώ εξακολούθησε να ασκεί με εντατικό ρυθμό τις καθιερωμένες αρμοδιότητές της στην αδειοδότηση, την εποπτεία και τον έλεγχο του φάσματος. Μεταξύ των σημαντικότερων δράσεων της ΕΕΤΤ ήταν η εισήγηση προς το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών πλήθους αλλαγών στον Εθνικό Κανονισμό Κατανομής Ζωνών Συχνότητας και η διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης για την άρση των τεχνολογικών περιορισμών στα δικαιώματα χρήσης κινητής τηλεφωνίας στη ζώνη των 900 και 1800 MHz.

Στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οι σημαντικότερες δράσεις της ΕΕΤΤ για το 2008 ήταν η διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης, με σκοπό την αναθεώρηση των Κανονισμών Γενικών / Ειδικών Αδειών καθώς και η έκδοση του Κανονισμού Γενικών Αδειών. Με το νέο Κανονισμό καθορίστηκαν για πρώτη φορά οι όροι και προϋποθέσεις παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οι οποίοι αφορούν στην προστασία των χρηστών, απλοποιήθηκαν οι διαδικασίες αδειοδότησης ταχυδρομικών επιχειρήσεων και ενισχύθηκε η ευελιξία στη λειτουργία τους. Επιπλέον, η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ διενήργησε ετήσια Μελέτη για την καταγραφή των ποσοτικών και ποιοτικών χαρακτηριστικών της ταχυδρομικής αγοράς, από την οποία προέκυψε ότι ο ρυθμός ανάπτυξης του απελευθερωμένου τομέα είναι διπλάσιος του αντίστοιχου ρυθμού ανάπτυξης της Καθολικής Υπηρεσίας.

Τέλος, το 2008 η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ εντατικοποίησε την ελεγκτική της δραστηριότητα επιδιώκοντας αφενός την ομαλή λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και αφετέρου τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών στους καταναλωτές. Στο πλαι-

σιο αυτό, προγραμματίστηκαν και πραγματοποιήθηκαν σειρά τακτικών και έκτακτων ελέγχων, οι οποίοι επικεντρώθηκαν σε επιχειρήσεις εγγεγραμμένες στο Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ και σε επιχειρήσεις μη εγγεγραμμένες στο Μητρώο, με στόχο τη διαπίστωση της ορθής λειτουργίας τους και την ενδεχόμενη λήψη μέτρων συμμόρφωσής τους ως προς το Κανονιστικό Πλαίσιο.

Το 2008, η ΕΕΤΤ διατύπωσε για πρώτη φορά 5 βασικούς στρατηγικούς άξονες δράσης στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την περίοδο 2008 - 2011:

- 1) Ενθάρρυνση του ανταγωνισμού σε επίπεδο υπηρεσιών.
- 2) Πλήρης ανάπτυξη του ανταγωνισμού στις υποδομές.
- 3) Βελτίωση διαθεσιμότητας φάσματος και υποστήριξη δημιουργίας προηγμένης υποδομής σε ασύρματα δίκτυα.
- 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.

Λαμβάνοντας ως τόση υπόψη μας τις νέες αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ όσον αφορά στα ραδιοηλεκτρονικά θέματα καθώς και τις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στο περιβάλλον των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οφείλουμε να προσθέσουμε στους άξονες αυτούς έναν ακόμη έκτο και εξαιρετικά σημαντικό στρατηγικό άξονα:

- 6) Τη διαμόρφωση του κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου για την προώθηση της σύγκλισης των τηλεπικοινωνιών και των ΜΜΕ και τη συμβολή της για τη μετάβαση στην Ψηφιακή Τηλεόραση.

Με την αρχόμενη σύγκλιση των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των ηλεκτρονικών ΜΜΕ, ανακηρύξαμε λοιπόν, το 2009 σε «Έτος Ευρυζωνικής Σύγκλισης των Τηλεπικοινωνιών & ΜΜΕ» ενώ προγραμματίζουμε και την υλοποίηση αντίστοιχων δράσεων. Αποτελώντας δε η ΕΕΤΤ τον εποπτικό βραχίονα και βασικό τεχνικό σύμβουλο της Πολιτείας σε θέματα ραδιοσυχνότητων, διαθέτουμε την σχετική εμπειρία και θεσμική θωράκιση ώστε να συμβάλουμε ενεργά στην προσπάθεια μεθοδευμένης και αποτελεσματικής μετάβασης στην ψηφιακή εποχή.

Καθηγητής Νικήτας Αλεξανδρίδης
Πρόεδρος ΕΕΤΤ
Μάρτιος 2009

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	8
1. Ο Καταναλωτής στο Κέντρο των Εξελίξεων	12
1.1. Μέρη για τον Καταναλωτή	13
1.2. Παρεμβάσεις προς Όφελος του Καταναλωτή	16
1.3. Ενημερωτικές Δράσεις	18
2. Ενέργειες για την Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας – Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας	20
2.1. Η Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα	21
2.2. Ρυθμιστικές Παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ	22
2.2.1. Τροποποίηση Προσφοράς Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο	22
2.2.2. Κανονισμός Συνεγκατάστασης	22
2.2.3. Κώδικας Δεοντολογίας για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές	22
2.2.4. Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	23
2.2.5. Αναθεώρηση Συντελεστή Retail Minus	24
2.2.6. Διασφάλιση Ακεραιότητας Δημόσιων Σταθερών Τηλεφωνικών Δικτύων	24
2.3. Αξιοποίηση της Τεχνολογίας Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών	25
2.4. Ενημερωτικές Δράσεις	26
2.5. Βράβευση της ΕΕΤΤ	27
3. Τομέας Τηλεπικοινωνιών	28
3.1. Ανάλυση Αγορών βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου	29
3.2. Εξελίξεις στο Κανονιστικό Πλαίσιο - Διασφάλιση Υγιούς Ανταγωνισμού	30
3.2.1. Διασύνδεση	30
3.2.2. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	31
3.2.3. Εξασφάλιση Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	31
3.2.4. Διενέργεια Ελέγχων σε Εταιρείες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	32
3.2.5. Έλεγχος Πακέτων Συνδυασμένων Υπηρεσιών και Παραβίαση Διατάξεων Ανταγωνισμού	32
3.2.6. Ρύθμιση Τιμών Υπηρεσιών Λιανικής Πρόσβασης και Τηλεφωνικών Υπηρεσιών	33
3.2.7. Εξαγορές / Συγχωνεύσεις	33
3.2.8. Προεπιλογή Φορέα	34
3.2.9. Φορητότητα Αριθμών	34
3.2.10. Κοστολογικοί Έλεγχοι	35
3.2.11. Λογιστικός Διαχωρισμός	35
3.2.12. Ηλεκτρονική Υπογραφή	35
3.2.13. Εκχώρηση Ονομάτων Δικτυακών Τόπων	36
3.2.14. Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής	36
3.2.15. Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμής Πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο	38
3.2.16. Μείωση Τελών Τερματισμού σε Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας	38
3.2.17. Μείωση Τελών Τερματισμού σε Δίκτυα Σταθερής Τηλεφωνίας	39
3.2.18. Μείωση των Τελών Διεθνούς Περιοδικής	39
3.2.19. Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών από Dialers	39
3.2.20. Κατάλογοι Συνδρομητών	40
3.2.21. Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης	40
3.2.22. Η Μετάβαση του Διαδικτύου από το IPv4 στο IPv6	41
3.2.23. Εκχώρηση Αριθμών της Σειράς 116 για Κοινωνικούς Σκοπούς	41
3.2.24. Τροποποίηση Κανονισμού Γενικών Αδειών Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων	42
3.3. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ	43
3.4. Στόχοι	43
4. Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνότητας	44
4.1. Εξελίξεις στο Κανονιστικό Πλαίσιο	45
4.1.1. Βήματα Σύγκλισης Τεχνολογιών και Υπηρεσιών στις Ζώνες 900 / 1800 MHz	45
4.1.2. Ψηφιακή Τηλεόραση	45
4.1.3. Τροποποίηση Εθνικού Κανονισμού Κατανομής Ζωνών Συχνότητας	46
4.1.4. Προγραμματισμός Ανάπτυξης Γραφείων της ΕΕΤΤ στην Περιφέρεια	47
4.1.5. Καθορισμός Τελών Χρήσης Ραδιοσυχνότητας εντός Ευρωπαϊκής Περιοχής	47
4.2. Χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνότητας και Εποπτεία Χρήσης Φάσματος	47
4.2.1. Σταθερή Υπηρεσία	47
4.2.2. Κινητή Υπηρεσία	48
4.2.3. Υποχρεώσεις Παρόχων Σταθερής και Κινητής Υπηρεσίας	49
4.2.4. Δορυφορικές Υπηρεσίες	49
4.2.5. Υπηρεσίες Υποστηρικτικές στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας	50
4.2.6. Ραδιοφωνία – Τηλεόραση	50
4.2.7. Αεροναυτιλία και Λοιπά Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών	52
4.2.8. Ραδιοερασιτέχνες	53
4.2.9. Δικαιώματα Χρήσης για Αθλητικά Γεγονότα	53

4.3. Εξοπλισμός για τη Βελτίωση Ασφάλειας Εργαζομένων	53
4.4. Κατασκευές Κεραιών	54
4.4.1. Αδειοδότηση Κατασκευών Κεραιών	54
4.4.2. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας	54
4.5. Συμμόρφωση ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού	54
4.5.1. Ευρωπαϊκή Εφαρμογή Κοινοποιήσεων	54
4.5.2. Συσκευές Μικρής Εμβέλειας	55
4.5.3. Επιτήρηση Αγοράς	55
4.6. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ	56
4.7. Στόχοι	56
5. Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	58
5.1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά και οι Δράσεις της ΕΕΤΤ	59
5.1.1. Πορεία Απελευθέρωσης	59
5.1.2. Στρατηγική Ανάπτυξης της Ταχυδρομικής Αγοράς	59
5.1.3. Αναθεώρηση Νομοθετικού Πλαισίου	60
5.1.4. Στοιχεία και Τάσεις της Ταχυδρομικής Αγοράς	61
5.1.5. Η Ελληνική Αγορά Ταχυμεταφορών	61
5.2. Καθολική Υπηρεσία	62
5.2.1. Μετρήσεις Ποιότητας Εσωτερικού	62
5.2.2. Μετρήσεις Ποιότητας Διεθνούς Αλληλογραφίας	63
5.2.3. Κόστος λογικό Μοντέλο ΦΠΚΥ	66
5.3. Οι Εξελίξεις στη Διεθνή Ταχυδρομική Αγορά	66
5.3.1. Αποτελέσματα Έρευνας Καταναλωτών	66
5.3.2. Πρόσβαση στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο και Τιμολόγηση Υπηρεσιών	67
5.3.3. Η Πορεία των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ευρώπη	67
5.3.4. Η Σημασία των Νέων Τεχνολογιών στην Ανάπτυξη της Αγοράς	68
5.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ	68
5.5. Στόχοι	69
6. Εθνικές και Διεθνείς Συνεργασίες	72
6.1. Συνεργασίες σε Εθνικό Επίπεδο	73
6.1.1. Επιτροπή Ανταγωνισμού	73
6.1.2. Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης	73
6.1.3. Καταναλωτικές Οργανώσεις και Φορείς Προστασίας του Καταναλωτή	73
6.2. Ευρωπαϊκή Ένωση	74
6.2.1. European Regulators Group	74
6.2.2. European Competition Network	74
6.2.3. Comité Européen de Réglementation Postale	74
6.2.4. Postal Directive Committee	75
6.2.5. 24 ^ο Συνέδριο Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης	75
6.2.6. Ετήσια Μελέτη της European Competitive Telecommunications Association για τις Ευρωπαϊκές Αγορές Τηλεπικοινωνιών	75
6.2.7. Άλλες Επίσημες Επιτροπές	76
6.3. Διεθνείς Συνεργασίες	76
6.3.1. Independent Regulators Group	76
6.3.2. European Mediterranean Regulators Network	78
6.3.3. Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures	78
6.3.4. Συνεργασία με Ρυθμιστικές Αρχές	78
6.4. Στόχοι	79
7. ΕΕΤΤ: Οργανωτική Ανάπτυξη	80
7.1. Εσωτερική Οργάνωση	81
7.1.1. Οργανωτική Δομή	81
7.1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό	81
7.1.3. Πρόγραμμα Εκπαίδευσης των Εργαζομένων της ΕΕΤΤ	83
7.1.4. Μέριμνα για τον Εργαζόμενο	83
7.2. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα	84
7.3. Δικτυακός Τόπος	84
7.4. Στόχοι	85
8. Παραρτήματα	86
8.1. Ελληνικό Νομοθετικό - Κανονιστικό Πλαίσιο (από 01-01-2008 έως 31-12-2008)	87
8.2. Γλωσσάριο	89
8.3. Πίνακας Συντομογραφιών	94
8.4. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Σχημάτων	96



Εισαγωγή



Τομέας Τηλεπικοινωνιών

Ο βασικός στόχος της στρατηγικής της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) για την τριετία 2008 – 2011, είναι η δημιουργία μιας πλήρως απελευθερωμένης και ανταγωνιστικής αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Μιας αγοράς, η οποία θα βασίζεται σε ένα 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. Οι δύο βασικοί άξονες υλοποίησης της συγκεκριμένης στρατηγικής είναι η περαιτέρω ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας σε όλη την Ελληνική Επικράτεια και η προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ ανακήρυξε το 2008 ως έτος «Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας» υλοποιώντας σημαντικές δράσεις προς αυτήν την κατεύθυνση. Πιο συγκεκριμένα, με την έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ αποσκοπεί στη διευθέτηση καίριων ζητημάτων / προβλημάτων στη σχέση παρόχου - καταναλωτή ενώ αντίστοιχα, με τη δημοσιοποίηση των Δεικτών Ποιότητας στοχεύει στην άμεση, εύκολη και γρήγορη πρόσβαση των καταναλωτών στις πληροφορίες που αφορούν στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Επιπλέον, η τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) αναμένεται να διευκολύνει περαιτέρω τη Συνεγκατάσταση στα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΟΤΕ, ώστε να επεκταθεί πιο εύκολα η Ευρυζωνικότητα ιδίως στην Περιφέρεια. Η δε ανάπτυξη των Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφόρησης (GIS) θα ωφελήσει τόσο τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, μέσω της αποτύπωσης υποδομών και δικτύων οπτικών ινών, όσο και τους καταναλωτές, μέσω των πληροφοριών που θα λαμβάνουν.

Στο πλαίσιο του ρυθμιστικού ρόλου της, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το δεύτερο γύρο ορισμού και ανάλυσης των αγορών προϊόντων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών λαμβάνοντας υπόψη τη νέα Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Παράλληλα, προχώρησε στην εξειδίκευση και ρύθμιση των λεπτομερειών εφαρμογής του λογιστικού διαχωρισμού, ο οποίος αποτελεί υποχρέωση που έχει επιβληθεί στον ΟΤΕ ως κατόχου Σημαντικής Ισχύος (ΣΙΑ) στην πλειοψηφία των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Καθοριστικής σημασίας για την περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς ήταν και η έκδοση των Κανονισμών για τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (ΧΕΓ) και για τις Μισθωμένες Γραμμές.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ προέβη σε ενέργειες για την προώθηση και την εύρυθμη λειτουργία του ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Υπό αυτό το πρίσμα, πραγματοποίησε ελέγχους σε οικονομικά πακέτα και πακέτα συνδυαστικών υπηρεσιών του ΟΤΕ ενώ παράλληλα, επέβαλε κυρώσεις σε παρόχους για παραβιάσεις της κείμενης νομοθεσίας και μη τήρηση των κανόνων ανταγωνισμού σε θέματα Προεπιλογής Φορέα και Φορητότητας Αριθμών. Επιπλέον, για

πρώτη φορά στα χρονικά της ρύθμισης της ελληνικής τηλεπικοινωνιακής αγοράς, ο κοστολογικός έλεγχος του ΟΤΕ ολοκληρώθηκε εντός του πρώτου τριμήνου του έτους, στο οποίο αφορά ο έλεγχος. Παράλληλα, τέθηκε σε ισχύ και ο Κώδικας Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσεικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), ο οποίος προβλέπει μια σειρά υποχρεώσεων για τους παρόχους ΥΠΠ. Τέλος, ιδιαίτερως σημαντική και επωφελής για τους καταναλωτές, κρίνεται η Απόφαση της ΕΕΤΤ για νέα μείωση των τελών τερματισμού σε δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.

Κατά τη διάρκεια του 2008, η ΕΕΤΤ προέβη επίσης, σε δράσεις που είχαν ως στόχο την ενημέρωση των καταναλωτών για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Σε αυτό το πλαίσιο, προχώρησε στην έκδοση του Οδηγού του Ενημερωμένου Καταναλωτή και εγκαινίασε και το βελτιωμένο δικτυακό τόπο της με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των επισκεπτών / καταναλωτών. Τέλος, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε το Διαγωνισμό για την ανάδειξη Αναδόχου, ο οποίος θα αναλάβει την υλοποίηση μιας πολυεπίπεδης εκστρατείας ενημέρωσης των καταναλωτών για τις ευρυζωνικές υπηρεσίες, τις ασύρματες επικοινωνίες, τα δικαιώματά τους και τις δυνατότητες που τους παρέχονται.

Τομέας Φάσματος

Το 2008 αποτέλεσε καταρχήν έτος ωρίμανσης της εφαρμογής του ρυθμιστικού πλαισίου στον τομέα του φάσματος. Με την έκδοση του συνόλου των ρυθμιστικών πράξεων που προβλέπονταν από το Νόμο 3431/2006, ήδη από το 2007 η αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών λειτούργησε πλέον σε ένα περιβάλλον χωρίς διοικητικούς περιορισμούς και με περισσότερες δυνατότητες επιλογών.

Στην κατεύθυνση της άρσης των περιορισμών στη χρήση του φάσματος, η ΕΕΤΤ εισηγήθηκε προς το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) πλήθος αλλαγών στον Εθνικό Κανονισμό Κατανομής Ζωνών Συχνότητας (ΕΚΚΖΣ). Οι αλλαγές αυτές υλοποιήθηκαν κατόπιν Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) των Υπουργών Εθνικής Άμυνας και ΥΜΕ. Με δεδομένο τον τροποποιημένο πλέον ΕΚΚΖΣ προετοιμάστηκε από την ΕΕΤΤ σχέδιο Κανονισμού όρων χρήσης συχνοτήτων που αναμένεται να εγκριθεί μετά από Δημόσια Διαβούλευση εντός του 2009. Ως εκ τούτου, διαμορφώνεται σταδιακά σε παράλληλο βηματισμό με την Ευρωπαϊκή Κοινότητα ένα νέο περιβάλλον που θα προσφέρει μεγαλύτερη ελευθερία επιλογών αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες στους κατόχους δικαιωμάτων χρήσης. Το περιβάλλον αυτό αναμένεται να ευνοήσει τη λειτουργία της αγοράς καθώς θα οδηγήσει σε αποδοτικότερη αξιοποίηση του φάσματος και πιο αποτελεσματικό ανταγωνισμό, ωφελώντας εντέλει του καταναλωτές.

Στο ίδιο πνεύμα, το 2008 η ΕΕΤΤ διενήργησε Δημόσια Διαβούλευση για την άρση των τεχνολογικών περιορισμών στα δικαιώματα χρήσης κινητής τηλεφωνίας στη ζώνη των 900 και 1800 MHz. Στα παραπάνω δικαιώματα προβλέπεται η χρησι-

μοποίηση μόνο της τεχνολογίας GSM. Με βάση υφιστάμενες μελέτες, η άρση του παραπάνω περιορισμού με τη δυνατότητα υιοθέτησης τεχνολογιών 3^{ης} Γενιάς (3G) θα οδηγήσει, λόγω καλύτερων χαρακτηριστικών διάδοσης, ιδίως στη ζώνη των 900 MHz, σε σημαντική μείωση του κόστους ανάπτυξης και λειτουργίας δικτύων 3^{ης} Γενιάς, από την οποία θα ωφεληθούν από κοινού η αγορά και οι καταναλωτές.

Στον τομέα των τηλεοπτικών συχνοτήτων, η ΕΕΤΤ είχε ήδη αποκτήσει από το 2007 με το Ν.3548, αρμοδιότητες για την εκχώρηση δικαιωμάτων χρήσης κυρίως σε τηλεοπτικούς σταθμούς εθνικής εμβέλειας. Στο πλαίσιο αυτό, εξέδωσε κανονιστική διάταξη για τη διαδικασία που θα ακολουθείται αναφορικά με την υποβολή και εξέταση των σχετικών αιτημάτων. Για την εφαρμογή της εν λόγω διαδικασίας και σε συνεργασία με το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ), συγκεντρώθηκαν τα τεχνικά χαρακτηριστικά των εκπομπών των νομίμως λειτουργούντων σταθμών εθνικής περιφερειακής και τοπικής εμβέλειας και εισήχθησαν στην βάση δεδομένων συχνοτήτων που τηρεί η ΕΕΤΤ, διαμορφώνοντας έτσι για πρώτη φορά μητρώο συχνοτήτων για τους τηλεοπτικούς σταθμούς. Με την ολοκλήρωση των ανωτέρω ξεκίνησε και η εξέταση των σχετικών αιτημάτων των τηλεοπτικών σταθμών.

Επιπλέον, σύμφωνα και με τις προβλέψεις του Ν.3592/2006 η ΕΕΤΤ έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού για την εγκατάσταση εξοπλισμού εντός των πάρκων κεραιών που ορίζονται από τις προβλεπόμενες στο Νόμο Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις (ΥΑ).

Στο πλαίσιο των αυξημένων αρμοδιοτήτων της στο ραδιοτηλεοπτικό φάσμα, η ΕΕΤΤ προβαίνει στη ρύθμιση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τις εκπομπές ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και αφορούν τη νομιμότητα των συγκεκριμένων εκπομπών, παραβιάσεις τεχνικών χαρακτηριστικών και αμοιβαίες παρεμβολές καθώς και στην περαιτέρω επιβολή διοικητικών κυρώσεων με προηγούμενη κλήση σε ακρόαση των εμπλεκόμενων φορέων.

Το 2008, η ΕΕΤΤ έλαβε Απόφαση σχετικά με τον προγραμματισμό της επέκτασης της εποπτείας φάσματος στην Περιφέρεια. Ο προγραμματισμός περιλαμβάνει τη δημιουργία δύο περιφερειακών γραφείων σε Πάτρα και Ηράκλειο και την προμήθεια και εγκατάσταση σταθερών και κινητών σταθμών εποπτείας. Για την υλοποίηση του προγραμματισμού απαιτείται η καταρχήν έγκριση από το ΥΜΕ και διάθεση του απαραίτητου προσωπικού για την στελέχωση των γραφείων. Σημειώνεται ότι εκτός των κεντρικών της γραφείων στην Αθήνα, η ΕΕΤΤ λειτουργεί ήδη γραφείο στην Θεσσαλονίκη με αποκλειστική αρμοδιότητα την εποπτεία και έλεγχο του φάσματος.

Επίσης, η ΕΕΤΤ, επιδεικνύοντας την οφειλόμενη ευαισθησία προς τους χρήστες του φάσματος των περιοχών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές του 2007, προχώρησε σε τροποποίηση του Κανονισμού τελών χρήσης φάσματος με μείωση κατά 80% των τελών για τρία χρόνια (2008-2010) υπέρ των επιχειρήσεων / κατόχων δικαιωμάτων χρήσης συχνοτήτων που έχουν την έδρα τους σε πληγείσες περιοχές.

Τέλος, όπως αναλυτικά περιγράφεται σε επόμενες παραγράφους της παρούσας έκθεσης, η ΕΕΤΤ εξακολούθησε να ασκεί με εντατικό ρυθμό τις καθιερωμένες αρμοδιότητές της στην αδειοδότηση, την εποπτεία και τον έλεγχο του φάσματος.

Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Η διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης, με σκοπό την αναθεώρηση των Κανονισμών Γενικών / Ειδικών Αδειών καθώς και η έκδοση του Κανονισμού Γενικών Αδειών αποτέλεσαν τα σημαντικότερα γεγονότα για τη Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ κατά το 2008. Στόχος του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών, είναι αφενός η τόνωση της σχετικά υποτονικής (σε σύγκριση με αντίστοιχες αγορές κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης) εγχώριας αγοράς και αφετέρου η αποτελεσματική προστασία των χρηστών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Η τόνωση της αγοράς, επιτυγχάνεται μέσω της απλοποίησης των διαδικασιών αδειοδότησης και της αποσαφήνισης των προϋποθέσεων που απαιτούνται για τη διακίνηση διαφημιστικών αντικειμένων. Η αγορά των διαφημιστικών αντικειμένων αναμένεται να παρουσιάσει έντονη κινητικότητα στο μέλλον, ενισχύοντας σημαντικά τα έσοδα του κλάδου. Η προστασία των καταναλωτών επιτυγχάνεται με την ενσωμάτωση στο Κανονιστικό πλαίσιο «Όρων και Προϋποθέσεων» για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπου περιλαμβάνονται διατάξεις για θέματα: δημοσιοποίησης του τιμοκαταλόγου, κοινοποίησης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, αποσαφήνισης των διαδικασιών παραλαβής / επίδοσης των αντικειμένων, ορισμού διαδικασιών επίλυσης διαφορών σε περιπτώσεις πλημμελούς ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, ενδεδειγμένης χρήσης του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ) κατά τη μεταφορά ομαδικών αποστολών, ορισμού διαδικασιών διαχείρισης ανεπίδοτων αντικειμένων και του προσδιορισμού του περιεχομένου του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ) και της Ατομικής Σύμβασης, κ.α.

Επιπλέον, το περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), η χρηματοδότηση του κόστους της ΚΥ (σε περίπτωση που αποδειχθεί ζημιογόνα) καθώς και η κωδικοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών, αποτελούν θέματα στρατηγικής σημασίας για την ανάπτυξη της αγοράς τα οποία συζητήθηκαν εκτενώς από τους συμμετέχοντες στη Δημόσια Διαβούλευση και αναμένεται να προβλεφθούν στο νέο Κανονισμό Ειδικών Αδειών που θα εκδοθεί το 2009.

Περαιτέρω, οι όροι και προϋποθέσεις διάθεσης του Δημόσιου Ταχυδρομικού Δικτύου (ΔΤΔ) σε εναλλακτικούς παρόχους Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με Γενική / Ειδική Άδεια, αποτελούν ένα ακόμη θέμα μείζον σημασίας για την ανάπτυξη της αγοράς. Ο καθορισμός των σημείων διασύνδεσης των υφιστάμενων ιδιόκτητων δικτύων με το ΔΤΔ και οι οικονομικοί όροι που θα διέπουν τις συνεργασίες αυτές (τιμές χονδρικής), θα αποσαφηνιστούν και με την ολοκλήρωση του κοστολογικού συστήματος του ΦΠΚΥ, το οποίο αναπτύσσεται υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ. Η λειτουργία του κοστολογικού συστήματος διασφαλίζει και την κοστοστρέφεια των τιμών λιανικής της ΚΥ, καθιστώντας προσιτό στους καταναλωτές ένα ευρύ φάσμα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Αξιοποιώντας την εμπειρία προηγούμενων ετών, οι έλεγχοι που διενεργήθηκαν κατά το 2008 σε εταιρείες εγγεγραμμένες στο Μητρώο της EETT, στόχευαν στη διαπίστωση της ορθής λειτουργίας τους σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Συγκεκριμένα, στους διενεργηθέντες ελέγχους, εξετάστηκε: η ορθή λειτουργία του Ειδικού Συστήματος Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ), η ύπαρξη των τυπικών αποδεικτικών επαγγελματικής ικανότητας, η ορθή καταβολή ετήσιων τελών και η ενδεχόμενη παραβίαση των αποκλειστικών δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ. Στο πλαίσιο του ελεγκτικού της ρόλου, η EETT συνεργάστηκε με άλλους αρμόδιους φορείς (Επαγγελματικά Επιμελητήρια κ.λπ.), με στόχο την εξάλειψη παράνομης δραστηριότητας, δηλαδή τον εντοπισμό εταιρειών, οι οποίες, ενώ δεν έχουν την απαιτούμενη Γενική / Ειδική Άδεια, παρέχουν Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.

Ταυτόχρονα, η καταγραφή των ποσοτικών και ποιοτικών χαρακτηριστικών της Ταχυδρομικής αγοράς κατέδειξε ότι ο ρυθμός ανάπτυξης του απελευθερωμένου τομέα είναι διπλάσιος του αντίστοιχου ρυθμού ανάπτυξης της ΚΥ.

Εθνικές και Διεθνείς Συνεργασίες

Έντονη ήταν η δραστηριοποίηση της EETT το 2008 σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, με την ανάπτυξη διμερών συνεργασιών και την ενεργή συμμετοχή της σε επίσημες επιτροπές, ομάδες εργασίας και συνέδρια.

Σε εθνικό επίπεδο και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η EETT διεύρυνε και ενίσχυσε τις συνεργασίες της με άλλες Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές, φορείς του δημοσίου και οργανώσεις πολιτών. Παράλληλα, συνέβαλε στα ευρωπαϊκά τεκταινόμενα συμμετέχοντας ενεργά στις εργασίες του European Regulators Group - ERG, του Δικτύου Αρχών Ανταγωνισμού (ECN), της Postal Directive Committee - PDC και άλλων Επιτροπών και Ομάδων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Επιπλέον, φιλοξένησε για πρώτη φορά στην Αθήνα τη Σύνοδο των Ευρωπαίων Ρυθμιστών της Ταχυδρομικής Αγοράς (CERP).

Στο πλαίσιο των διεθνών συνεργασιών της, η EETT συνυπέγραψε το μνημόνιο σύστασης του Independent Regulators Group - IRG σε νομικό πρόσωπο και είχε ισχυρή παρουσία και συμμετοχή στις εργασίες του. Επίσης, συμμετείχε στη Σύνοδο για την υπογραφή της ιδρυτικής πράξης του Δικτύου Ρυθμιστών των Ευρωμεσογειακών χωρών (EMERG), με στόχο την προώθηση της συνεργασίας στη Μεσόγειο. Τέλος, μετέφερε την τεχνογνωσία και την εμπειρία της στο πλαίσιο διμερών επαφών με τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) άλλων κρατών. Ειδικότερα, υπέγραψε μνημόνια με τις ΕΡΑ της Κύπρου και της Ινδίας, αποσκοπώντας στην εδραίωση της μεταξύ τους συνεργασίας.

Άλλες Δράσεις

Το 2008 συνεχίστηκαν οι ενέργειες για τη βελτίωση της εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας της EETT. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Ρυθμιστική Αρχή εξακολούθησε τις προσπάθειες για την κάλυψη των αναγκών της σε ανθρώπινο δυναμικό και προώθησε δράσεις αφενός για την εκπαίδευση και αφετέρου για την εγγύηση της ασφάλειας και την προστασία της υγείας των εργαζομένων της.

Το 2008 η EETT συνέχισε την υλοποίηση των έργων της που είχαν ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ) του Γ' Κοινωνικού Πλαισίου Στήριξης (Γ' ΚΠΣ). Εντός του έτους, τέθηκε σε λειτουργία το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ), έργο στρατηγικής σημασίας, η υλοποίηση του οποίου είχε ξεκινήσει το 2006. Ήδη από τους πρώτους μήνες παραγωγικής λειτουργίας του, το ΟΠΣ παρουσίασε αξιόλογα, ποσοτικά μετρήσιμα οφέλη όσον αφορά τη λειτουργία, την αποτελεσματικότητα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Ρυθμιστικής Αρχής.



1. Ο Καταναλωτής στο Κέντρο των Εξελίξεων



Η προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες πρακτικές και η διαρκής ενημέρωσή τους αποτελούν βασικούς άξονες της λειτουργίας της ΕΕΤΤ. Για το σκοπό αυτό, η ΕΕΤΤ σύστησε τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΤΕΚΤΥ) και προέβη σε ενέργειες, όπως η μείωση των τελών τερματισμού κλήσεων, η δημοσίευση δεικτών ποιότητας και η έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οι οποίες επέφεραν σημαντικά οφέλη στους καταναλωτές. Τέλος, με μια σειρά από ενημερωτικές δράσεις παρείχε στους καταναλωτές πληροφόρηση για ζητήματα του άμεσου ενδιαφέροντός τους.

1.1. Μέριμνα για τον Καταναλωτή

Η ΕΕΤΤ, σύστησε τον Ιανουάριο του 2008 τον ΤΕΚΤΥ, ο οποίος αποτελεί μια ειδική ομάδα αξιολόγησης των καταγγελιών, που υποβάλλουν οι καταναλωτές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, με σκοπό τον εντοπισμό θεμάτων που απαιτούν την κινητοποίηση του ελεγκτικού μηχανισμού της. Ο ΤΕΚΤΥ έχει αναλάβει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση και ενημέρωση καταναλωτών.
- Διαχείριση και αξιολόγηση έγγραφων καταγγελιών.
- Αυθημερόν προώθηση προς τον καταγγελλόμενο πάροχο της καταγγελίας που παρέλαβε η ΕΕΤΤ.
- Συντονισμό και επικοινωνία με συναρμόδιες Αρχές για την εξυπηρέτηση του καταναλωτή σε Ελλάδα και Ευρώπη.
- Συμμετοχή σε ρυθμιστικά κείμενα για τη βελτίωση των Κανονισμών και Αποφάσεων της ΕΕΤΤ.
- Συμμετοχή σε συναντήσεις με τους αντίστοιχους Ευρωπαϊούς Ρυθμιστές για τη εισαγωγή των απαραίτητων Κανονισμών και πρακτικών στην Ελληνική αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Καθημερινή παρακολούθηση και καταγραφή των κακών πρακτικών των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών καθώς και των παραβάσεων της Νομοθεσίας και των Κανονισμών, για τη λήψη Μέτρων και Αποφάσεων.

- Παραγωγή μηνιαίων αναφορών και στατιστικών στοιχείων σχετικά με την εξέλιξη και τα προβλήματα της αγοράς.

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

- Εντοπίζει θέματα που απαιτούν τη ρυθμιστική της παρέμβαση για την καλύτερη λειτουργία της αγοράς και προβαίνει σε Διαβουλεύσεις και σύνταξη ή τροποποίηση Κανονιστικών διατάξεων.
- Προβαίνει σε εποπτικούς ελέγχους των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών για τη διαπίστωση ενδεχομένων παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας.
- Προβαίνει σε κλήσεις σε Ακροάσεις των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών, στις περιπτώσεις διαπίστωσης παραβάσεων και επιβάλλει πρόστιμα ή Συστάσεις.
- Σχεδιάζει ενημερωτικές δράσεις για ζητήματα που ενδιαφέρουν άμεσα τους καταναλωτές.

Οι καταγγελίες για τις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες που λαμβάνει ο ΤΕΚΤΥ, αποτελούν το 89% των γραπτών καταγγελιών που δέχεται η ΕΕΤΤ, δεδομένου ότι, το 6% περίπου αφορά καταγγελίες για το φάσμα ραδιοσυχνότητας, το 4% αφορά αιτήματα γενικού ενδιαφέροντος και μόλις το 1% αφορά καταγγελίες για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (Πίνακας 1).

Πίνακας 1
Κατηγοριοποίηση Γραπτών Καταγγελιών, 2004 - 2008

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)
ΦΑΣΜΑ (κεραίες και παρεμβολές)	54	36	17	6	6
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	36	57	76	90	89
Διαδίκτυο (διάθεση υπηρεσιών και τιμολόγια)	7	11	21	10	10
Κινητή Τηλεφωνία (διάθεση υπηρεσιών, ποιότητα και τιμολόγια)	10	5	6	3	4
Σταθερή Τηλεφωνία (διάθεση υπηρεσιών, ποιότητα και τιμολόγια)	18	40	48	77	75
Ονόματα Δικτυακών Τόπων (.gr)	1	1	1	0	0
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2	1	1	1	1
ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	8	6	6	3	4

Αναφορικά με το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, τα αιτήματα / καταγγελίες που δέχθηκε η Διεύθυνση Φάσματος αφορούσαν αδειοδοτήσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας και περιπτώσεις παρεμβολών. Στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, το 2008, η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, διαχειρίστηκε επιτυχώς 167 καταγγελίες, εκ των οποίων περί το 60% αφορούσαν πλημμέλεια στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών από το ΦΠΚΥ.

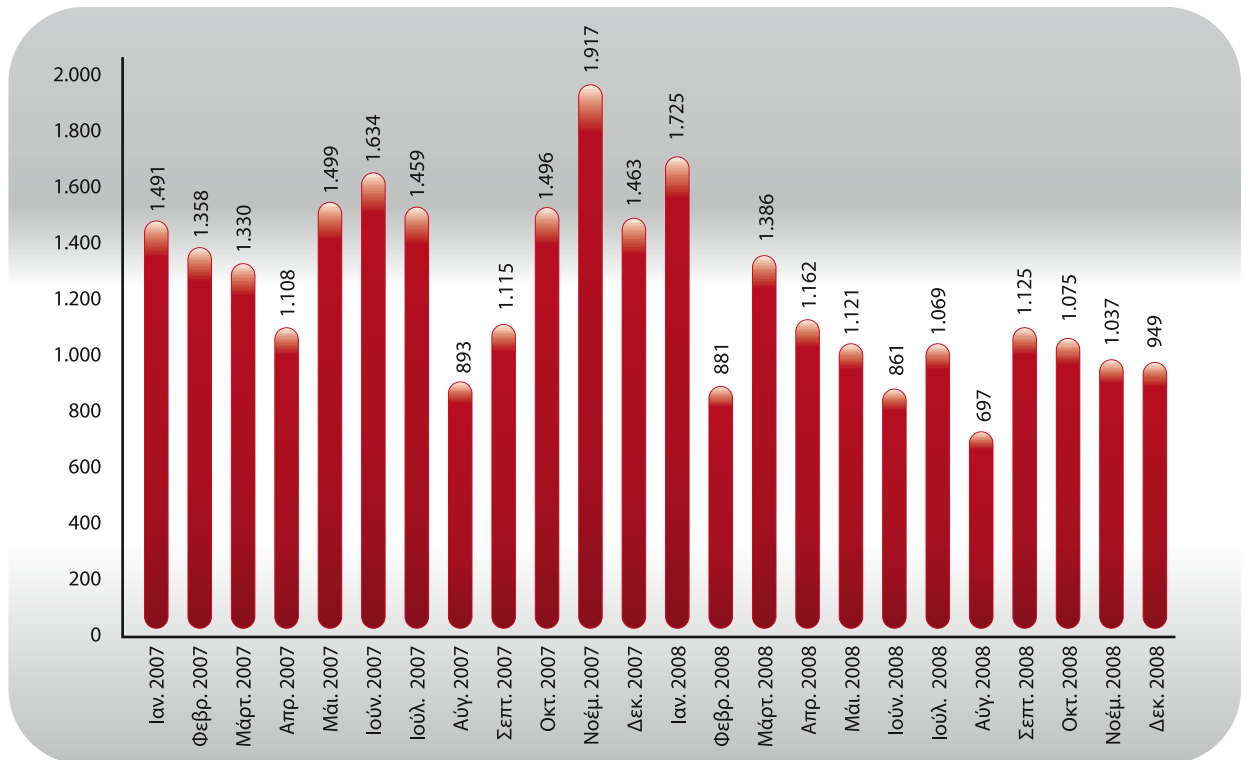
Η συνολική εικόνα για την Τηλεπικοινωνιακή αγορά με βάση τις καταγεγραμμένες καταγγελίες του ΤΕΚΤΥ, αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 1, το οποίο καταδεικνύει ότι οι καταγγελίες για το 2008 βγαίνουν μειούμενες και σταθεροποιούνται σε μέσο αριθμό 1.100 καταγγελιών το μήνα. Σε μια αγορά με 14

εκατομμύρια ενεργές συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας, 5,3 εκατομμύρια λειτουργούσες γραμμές σταθερής τηλεφωνίας, 1,5 εκατομμύριο διαρκώς αυξανόμενες ευρυζωνικές συνδέσεις, 640.000 συνδέσεις σε εναλλακτικούς παρόχους (ΑΠΤΒ), ο συνολικός αριθμός των ετήσιων καταγγελιών αναφορικά με τις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες για το 2008 μειώθηκε κατά 22% (από 16.763 το 2007 σε 13.088 το 2008).

Το 2008, το 62% των καταγγελιών για Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες αφορούσε θέματα Τοπικού Βρόχου (π.χ. βλάβες, ακυρώσεις σύνδεσης, καθυστερήσεις ενεργοποιήσεων κ.λπ.) και το 28% λοιπά θέματα σταθερής τηλεφωνίας (π.χ. Προεπιλογή Φορέα, αμφισβητήσεις λογαριασμών).

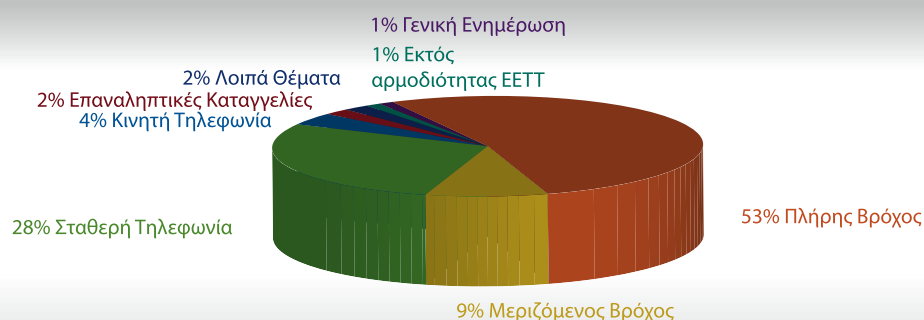
Διάγραμμα 1

Μηνιαία Εξέλιξη Συνολικού Αριθμού Καταγγελιών για Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες, 2007 - 2008



Διάγραμμα 2

Κατανομή Καταγγελιών για Θέματα Τηλεπικοινωνιών ανά Κατηγορία (2008)

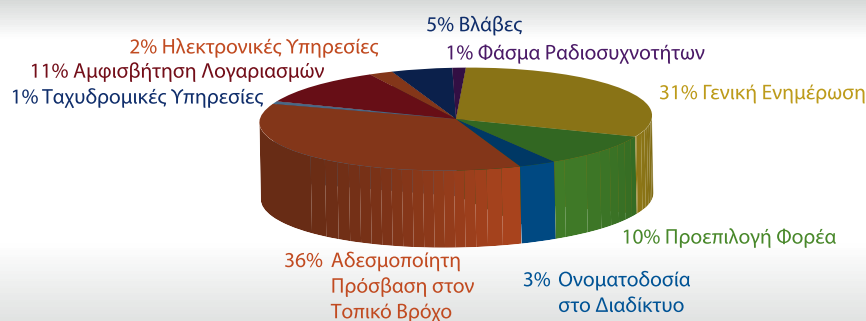


Επίσης, η ΕΕΤΤ, κατά τη διάρκεια του 2008, έγινε αποδέκτης 21.829 τηλεφωνικών αιτημάτων / παραπόνων καταναλωτών. Τα τηλεφωνικά αιτήματα / παράπονα παρουσίασαν μείωση τουλάχιστον 41% σε σχέση με το 2007 και επικεντρώθηκαν σε θέματα Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), Προεπιλογής Φορέα, αμφισβητήσεις λογαριασμών,

βλαβών, ποιότητας και διαθεσιμότητας συγκεκριμένων υπηρεσιών εταιρειών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, αδειοδοτήσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας καθώς και περιπτώσεις παρεμβολών. Η θεματική κατηγοριοποίηση των τηλεφωνημάτων παρουσιάζεται στο ακόλουθο Διάγραμμα.

Διάγραμμα 3

Κατηγοριοποίηση Τηλεφωνημάτων Καταναλωτών (%) από 01-01-2008 έως 31-12-2008



1.2. Παρεμβάσεις προς Όφελος του Καταναλωτή

Η προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή σε συνδυασμό με την παροχή ποιοτικών και καινοτόμων υπηρεσιών αποτέλεσαν επίκεντρο των δράσεων της ΕΕΤΤ στη διάρκεια του 2008 και καθορίστηκαν ως βασικοί άξονες της στρατηγικής της για τη διετία 2009 - 2011. Οι παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ προς όφελος του καταναλωτή ήταν είτε άμεσες (π.χ. μείωση τιμών) είτε έμμεσες μέσω της διαμόρφωσης ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος τόσο σε επίπεδο υποδομών όσο και σε επίπεδο υπηρεσιών. Αναλυτικότερα, οι δράσεις της ΕΕΤΤ για την προστασία και τη διασφάλιση των συμφερόντων του καταναλωτή είναι οι ακόλουθες:

Μείωση Τελών Τηλεφωνίας

Η Απόφαση της ΕΕΤΤ για σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού σε κινητά δίκτυα από την 1^η Ιανουαρίου 2009 θα επιφέρει μειώσεις έως και 52% για τα επόμενα δύο χρόνια, γεγονός που αναμένεται να μειώσει τις τιμές των κλήσεων προς κινητά τηλέφωνα.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε αναπροσαρμογή της τιμής στόχος τελών τερματισμού σε δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας για το 2009, από 0,01131 ευρώ / λεπτό σε 0,00892 ευρώ / λεπτό. Η μείωση αυτή της τάξης του 27% περίπου ενδέχεται να οδηγήσει σε περαιτέρω μείωση των λιανικών χρεώσεων σε συνδρομητές του ΟΤΕ ή των εναλλακτικών παρόχων, όταν κалούν συνδρομητές άλλων εναλλακτικών παρόχων.

Αναφορικά με τις τιμές Διεθνούς Περιογωγής, τα ανώτατα όρια των τιμών χονδρικής και λιανικής για φωνητικές κλήσεις της Ευρωχρέωσης¹ μειώθηκαν περαιτέρω. Τέλος, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδέχτηκε την παράταση για τρία χρόνια (έως τον Ιούλιο του 2013) της ρύθμισης των τιμών της φωνητικής τηλεφωνίας και εξετάζει την έναρξη ρύθμισης των τιμών Περιογωγής στα Σύντομα Γραπτά Μηνύματα (SMS) και τις υπηρεσίες δεδομένων.

Κώδικας Δεοντολογίας για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας καθορίζονται οι διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται σε κάθε στάδιο της συνεργασίας μεταξύ παρόχων και καταναλωτών, τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της συμβατικής τους σχέσης. Ουσιαστικά, ο Κώδικας στοχεύει στην προστασία του καταναλωτή καθώς θέτει κανόνες και συστάσεις που ρυθμίζουν θέματα όπως:

- Η ορθή, ολοκληρωμένη και αποτελεσματική ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία.

- Η διασφάλισή του σε θέματα σύναψης / λύσης σύμβασης.
- Η συνεχής και έγκαιρη ενημέρωσή του για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και τυχόν καθυστερήσεις.
- Η πληροφόρησή του σχετικά με θέματα ποιότητας υπηρεσιών.
- Η προώθηση της διαφάνειας στην ενημέρωσή του σχετικά με όλες τις χρεώσεις που συνδέονται με την υπηρεσία.
- Η εξυπηρέτησή του από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό.

Παράλληλα, ο Κώδικας κατοχυρώνει το δικαίωμα του καταναλωτή να εξετάζει και να δοκιμάζει τόσο νέες υπηρεσίες όσο και διαφορετικούς παρόχους ανάλογα με το συμφέρον του.

Κώδικας Δεοντολογίας για Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Ο συγκεκριμένος Κώδικας θεσπίζει κανόνες για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)² συμπεριλαμβανομένων και αυτών που παρέχονται μέσω Διαδικτύου, ωστόσο δε ρυθμίζει το περιεχόμενό τους. Ο Κώδικας δίνει έμφαση στην παροχή πλήρους και σαφούς ενημέρωσης στον καταναλωτή ενώ ρυθμίζει και θέματα που αποσκοπούν στην προστασία των χρηστών από παράνομους dialer.

Στο πλαίσιο του Κώδικα, οι πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται, μεταξύ άλλων, να διαθέτουν γραμμή βοήθειας (HELP LINE) χωρίς πρόσθετη χρέωση καθώς και να δημοσιεύουν πίνακα για τις ΥΠΠ που προσφέρουν μαζί με τον αντίστοιχο τιμοκατάλογο. Επιπλέον, πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τις τιμές χρέωσης όταν διαφημίζουν τις ΥΠΠ.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και κατόπιν εξέτασης καταγγελιών για ΥΠΠ, η ΕΕΤΤ απήυθυσε Σύσταση προς τους καταναλωτές να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί στη χρήση ΥΠΠ, καλώντας τους να ενημερώνονται πλήρως πριν τις χρησιμοποιήσουν.

Δείκτες Ποιότητας για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η δημοσιοποίηση από την ΕΕΤΤ στο δικτυακό τόπο της συγκριτικών πινάκων των δεικτών ποιότητας αποτέλεσε ένα σημαντικό βήμα προς τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Οι δείκτες ποιότητας στοχεύουν στην άμεση, εύκολη και γρήγορη πρόσβαση των τελικών χρηστών στις πληροφορίες που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Με τη χρήση αυτών των δεικτών, οι καταναλωτές είναι πλέον σε θέση να πραγματοποιούν έρευνες αγοράς πριν καταλήξουν στην υπηρεσία ή / και τον πάροχο που επιθυμούν, προβαίνοντας στις πιο συμφέρουσες για αυτούς επιλογές.

1. Υπενθυμίζεται ότι η Ευρωχρέωση αποτελεί ένα ανώτατο όριο τιμής στις χρεώσεις Διεθνούς Περιογωγής για την πραγματοποίηση και λήψη κλήσεων εντός των 27 κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2. Υπηρεσίες Τηλεχρηματοφόρησης (Audiotext), Οπτικής τηλεπληροφόρησης (Videotext), Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας (PSMS), Πολυμεσικών Μηνυμάτων (MMS) προστιθέμενης αξίας (PMMS).

Τροποποίηση Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα

Με την τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα αποσαφηνίστηκαν κρίσιμα ζητήματα προς διευκόλυνση και διασφάλιση των καταναλωτών, όπως η διάρκεια της συμβατικής σχέσης μεταξύ καταναλωτή και προεπιλεγμένου παρόχου. Σύμφωνα με σχετικές καταγγελίες, πολλοί καταναλωτές, αν και καταργούσαν την Προεπιλογή Φορέα, εξακολουθούσαν να λαμβάνουν λογαριασμούς με πάγια από τον κατηγορημένο προεπιλεγμένο πάροχο. Με τη σχετική τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα, όταν αλλάζει ο προεπιλεγμένος πάροχος λήγει αυτοδικαίως και η συμβατική σχέση που έχει με τον καταναλωτή όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας μέσω Προεπιλογής ή / και Επιλογής Φορέα, εφόσον οι υπηρεσίες τηλεφωνίας παρέχονται έναντι μηνιαίου παγίου. Η συμβατική σχέση μπορεί να συνεχίζει να υφίσταται όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών με Επιλογή Φορέα, αν αυτή παρέχεται χωρίς μηνιαίο πάγιο.

Παράλληλα, για την περαιτέρω προστασία του καταναλωτή, προστέθηκε στον Κανονισμό σχετική διάταξη σύμφωνα με την οποία, στη διάρκεια τηλεφωνικής υποβολής αιτήματος Προεπιλογής Φορέα, ο πάροχος οφείλει να καταγράφει μεταξύ άλλων και τα ελάχιστα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την έγκυρη κατάρτιση σύμβασης από απόσταση³.

Τροποποίηση Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίηση της Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (RUO)

Υπό το πρίσμα της διασφάλισης της ποιότητας στις παρεχόμενες Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ τροποποίησε με Απόφασή της την Προσφορά Αναφοράς για την ΑΠΤΒ εισάγοντας διαδικασίες που διευκολύνουν την ταχύτερη εξυπηρέτηση των αιτημάτων των καταναλωτών για ευρυζωνικές συνδέσεις καθώς και την ταχύτερη αποκατάσταση των βλαβών (π.χ. εισαγωγή φανταστικού αριθμού, εμπλουτισμός πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτήσεων και βλαβών κλπ.).

Κανονισμός Συνεγκατάστασης

Με την έκδοση του Κανονισμού Συνεγκατάστασης προκύπτουν οφέλη για το κοινό και τους παρόχους, όπως η μείωση της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος και της ενόχλησης του κοινού από τα έργα ανάπτυξης υποδομών, η δυνατότητα πρόσβασης περισσότερων παρόχων σε υπηρεσίες, η εξοικονόμηση χρόνου και η μείωση δαπανών για την ανάπτυξη υποδομών.

Συνεργασία με Άλλους Αρμόδιους Φορείς για Θέματα Καταναλωτών

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των δράσεών της για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, είχε κατά τη διάρκεια του 2008 στενή

συνεργασία με συναρμόδιες Αρχές σε θέματα καταναλωτών, φορείς και καταναλωτικές οργανώσεις. Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής και με πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ, πραγματοποιήθηκε συνάντηση όλων των εμπλεκόμενων, κατά την οποία τέθηκαν τα βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών καθώς και το πλαίσιο αρμοδιοτήτων κάθε εμπλεκόμενου φορέα. Στόχος είναι η ενημέρωση του καταναλωτή και η καθοδήγησή του για τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει καθώς και το φορέα που πρέπει να απευθυνθεί, σε περίπτωση που αντιμετωπίζει πρόβλημα με μια εταιρεία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Η συνάντηση ολοκληρώθηκε με προτάσεις των καταναλωτικών οργανώσεων προς τους συμμετέχοντες φορείς, οι οποίες, μεταξύ άλλων, αφορούσαν στην ταχύτερη επίλυση των καταγγελιών, τη δυνατότητα άμεσης παρακολούθησης της εξέλιξής τους από τους καταναλωτές, καθώς και τη βελτίωση των όρων της σύμβασης μεταξύ παρόχου και καταναλωτή.

Εκχώρηση Αριθμών για Κοινωνικούς Σκοπούς

Η περιοχή αριθμοδότησης που αρχίζει με «116» δεσμεύεται στα Εθνικά Σχέδια Αριθμοδότησης (ΕΣΑ) για εναρμονισμένους αριθμούς που αφορούν υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ είχε ήδη εκχωρήσει σε αρμόδιο φορέα, κατόπιν σχετικού αιτήματός του, εντός του 2007 τον σύντομο κωδικό 116000 ως ανοικτή τηλεφωνική γραμμή για την παροχή αναφορών για αγνοούμενα παιδιά.

Περαιτέρω, ο σύντομος κωδικός 116111 εκχωρήθηκε από την ΕΕΤΤ σε αρμόδιο επίσης φορέα για τη λειτουργία τηλεφωνικής γραμμής παροχής υπηρεσίας, η οποία προσφέρει βοήθεια σε παιδιά που χρειάζονται φροντίδα και προστασία και τα συνδέει με σχετικές υπηρεσίες και πόρους αρωγής.

Σημειώνεται ότι στον Κατάλογο των δεσμευμένων αριθμών που αφορούν εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος περιλαμβάνεται ο αριθμός 116123, ο οποίος είναι διαθέσιμος προς εκχώρηση από την ΕΕΤΤ ως τηλεφωνική γραμμή άμεσης βοήθειας για συναισθηματική υποστήριξη.

Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Με το νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών για την παροχή Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών καθορίστηκαν για πρώτη φορά οι όροι και προϋποθέσεις παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οι οποίοι αφορούν στην προστασία των χρηστών. Η καινοτομία που εισήχθη στο νέο Κανονισμό αφορά τις διαδικασίες εξέτασης παραπόνων των χρηστών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Οι διαδικασίες αυτές, που οφείλουν να είναι απλές και σύντομες, περιγράφουν τα στάδια επίλυσης διαφορών στην περίπτωση πλημμελούς ταχυδρομικής εξυπηρέτησης (π.χ. καθυστέρηση, ζημιά, απώλεια ή όποια άλλη αθέτηση των συμβατικών

3. Σύμφωνα με το Ν.2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών».

υποχρεώσεων της επιχείρησης κατά την παροχή υπηρεσιών). Αρχικά επιχειρείται φιλικός διακανονισμός, μέσω έγγραφης επικοινωνίας μεταξύ χρήστη και παρόχου, εντός των πλαισίων της κείμενης νομοθεσίας. Αν δεν επιτευχθεί φιλικός διακανονισμός, τότε ο χρήστης δύναται να αιτηθεί στην καταγγελλόμενη εταιρεία τη σύγκλιση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), που απαρτίζεται από στελέχη της επιχείρησης και εκπρόσωπο καταναλωτικής οργάνωσης, ενώ ο καταγγέλλων δύναται να παρίσταται στις συνεδριάσεις της ΕΕΔ αυτοπροσώπως ή μέσω γραπτού υπομνήματός του. Ο τόπος και ο χρόνος σύγκλισης της ΕΕΔ αποτελεί ευθύνη της καταγγελλομένης επιχείρησης. Σε περίπτωση που και η διαδικασία εξεύρεσης λύσης μέσω ΕΕΔ αποβεί άκαρπη, ο χρήστης δύναται να αποταθεί στην ΕΕΤΤ, που θα διευθετήσει τη διαφορά στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. Σημειώνεται ότι παράλληλα με την ανωτέρω διαδικασία, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί σε άλλες αρμόδιες αρχές ή ακόμα και να προσφύγει στη Δικαιοσύνη με σκοπό την οριστική διευθέτηση του θέματός του.

Στο νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών γίνεται ιδιαίτερη μνεία στη διαχείριση των ανεπίδοτων αντικειμένων. Συγκεκριμένα, εάν η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη (συμπεριλαμβανομένων των όποιων επαναληπτικών προσπαθειών) δεν είναι εφικτή ή ο παραλήπτης αρνείται να παραλάβει το αντικείμενο, τότε ο πάροχος επιστρέφει το αντικείμενο στον αποστολέα με χρέωση που δεν υπερβαίνει το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του. Στην περίπτωση αποτυχημένης επιστροφής του αντικειμένου στον αποστολέα, το αντικείμενο φυλάσσεται για τουλάχιστον 6 μήνες σε χώρο της επιχείρησης και ακολούθως καταστρέφεται.

Πλέον του Κανονισμού και ειδικότερα όσον αφορά στο Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ), η ΕΕΤΤ υπέβαλε στον ΦΠΚΥ προτάσεις τροποποίησης του ισχύοντος ΧΥΚ, με στόχο την αποσαφήνιση των χαρακτηριστικών των προσφερομένων υπηρεσιών, τον εμπλουτισμό των υφιστάμενων διαδικασιών επίλυσης διαφορών και την πλήρη ενημέρωση των χρηστών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών για θέματα ΚΥ.

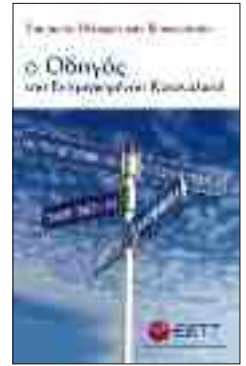
Τέλος, ο ΦΠΚΥ, ύστερα από υπόδειξη της ΕΕΤΤ, τροποποίησε τις συμβάσεις του με τους μεγάλους πελάτες, ώστε να είναι εναρμονισμένες με το Δίκαιο περί Ανταγωνισμού.

1.3. Ενημερωτικές Δράσεις

Οδηγός του Ενημερωμένου Καταναλωτή για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Στο πλαίσιο της εκδοτικής της δραστηριότητας και εξαιτίας

της έντονης ανάγκης των καταναλωτών για ενημέρωση όσον αφορά στις νέες δυνατότητες που τους προσφέρονται, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε τον Οδηγό⁴ του Ενημερωμένου Καταναλωτή για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ο οποίος δίνει απαντήσεις σε συχνά ερωτήματα καταναλωτών, περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τα δικαιώματά τους και τις υποχρεώσεις των εταιρειών και επιπλέον, καθοδηγεί τους καταναλωτές όσον αφορά στον τρόπο υποβολής καταγγελιών.



Ενημερωτικό Έντυπο «2 Χρόνια από την Ψήφιση του Νέου Τηλεπικοινωνιακού Νόμου»

Με αφορμή τη συμπλήρωση 2 ετών από την ψήφιση του νέου Νόμου περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ εξέδωσε ενημερωτικό έντυπο⁵, στο οποίο παρουσιάζονται οι εξελίξεις στον τηλεπικοινωνιακό κλάδο καθώς και τα 10 σημαντικότερα οφέλη που έχουν προκύψει για τον καταναλωτή. Στα οφέλη αυτά συγκαταλέγεται η μείωση των τιμών, η ραγδαία ανάπτυξη της ΑΠΤΒ, η εξοικείωση του κοινού με την Ευρυζωνικότητα, η κατακόρυφη αύξηση των ταχυτήτων πρόσβασης στο Διαδίκτυο και η δυνατότητα επιλογής παρόχων και καινοτόμων υπηρεσιών.



Έντυπο για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Στο πλαίσιο της ενημέρωσης του κοινού για θέματα ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ προέβη στην έκδοση ενημερωτικού εντύπου⁶ με χρήσιμες πληροφορίες για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Το έντυπο, το οποίο έχει τίτλο «Ταχυδρομικές Υπηρεσίες: Γνωρίζω = Κερδίζω» έχει ως στόχο να ενημερώσει τους καταναλωτές για τις διαθέσιμες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, τις δυνατότητες που τους παρέχονται και τα δικαιώματά τους. Επιπλέον, στο έντυπο δίνεται έμφαση στο ΧΥΚ. Ο ΧΥΚ



4. Ο Οδηγός είναι διαθέσιμος στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: <http://www.eett.gr/Εντυπα/Videos>.

5. Το έντυπο είναι διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: <http://www.eett.gr/Εντυπα/Videos>.

6. Το έντυπο είναι διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: <http://www.eett.gr/Εντυπα/Videos>.

είναι ένας επίσημος κατάλογος με τις υποχρεώσεις που έχουν τόσο τα ΕΛΤΑ όσο και οι άλλες ταχυδρομικές εταιρείες έναντι του καταναλωτή και περιλαμβάνει τις προδιαγραφές με τις οποίες λειτουργούν.

Βελτίωση Δικτυακού Τόπου της ΕΕΤΤ

Το Σεπτέμβριο 2008 η ΕΕΤΤ εγκαινίασε τον λειτουργικά, θεματικά και σχεδιαστικά αναβαθμισμένο δικτυακό τόπο της, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση επισκεπτών - καταναλωτών, ώστε να βρίσκουν ευκολότερα την πληροφορία που χρειάζονται. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε ειδική ενότητα στην οποία συγκεντρώνονται όλες οι πληροφορίες που ενδιαφέρουν τους καταναλωτές: η διαδικασία υποβολής αιτημάτων / καταγγελιών προς την ΕΕΤΤ, τα βήματα που πρέπει να ακολουθούν οι καταναλωτές για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, τα θέματα καταναλωτών για τα οποία είναι αρμόδια η ΕΕΤΤ, τα θέματα μη αρμοδιότητάς της κλπ. Οι νέες δυνατότητες και υπηρεσίες που προσφέρονται από το νέο δικτυακό τόπο είναι οι ακόλουθες:



1. Αυτόματη ενημέρωση μέσω RSS.
2. Πολυμεσικές υπηρεσίες (video).
3. Ευκολίες για Άτομα με Ειδικές Δεξιότητες.

Στρατηγική Ενημέρωσης και Υλοποίηση Σχεδίου Δράσης για το Ευρύ Κοινό

Μέσα στο 2008, η ΕΕΤΤ διενήργησε διεθνή ανοικτό διαγωνισμό για την ανάθεση του έργου «Σχεδιασμός Στρατηγικής Ενημέρωσης του Ευρέος Κοινού και Υλοποίηση Σχεδίου Δράσης». Ο διαγωνισμός ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο 2008 οπότε και υπεγράφη η σύμβαση με τον Ανάδοχο. Οι πρώτες δράσεις ενημέρωσης έχουν προγραμματιστεί για το Α' τρίμηνο του 2009.

Μέσα από την υλοποίηση της συγκεκριμένης εκστρατείας ενημέρωσης, η ΕΕΤΤ έχει ως στόχο να ενημερώσει το ευρύ κοινό για καίρια ζητήματα που αφορούν στην αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Οι βασικοί θεματικοί άξονες του έργου είναι οι ακόλουθοι:

- Διάδοση και εξοικείωση του κοινού με το ευρυζωνικό Διαδίκτυο.
- Επιστημονική ενημέρωση για θέματα κεραιών κινητής τηλεφωνίας και ορθολογικής χρήσης κινητού τηλεφώνου.
- Ενημέρωση του κοινού για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του στις αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και τις δυνατότητες επιλογών που έχει στη διάθεσή του.



2. Ενέργειες για την Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας



Με στόχο να διασφαλίσει την παροχή ποιοτικών ευρυζωνικών υπηρεσιών προς τον καταναλωτή, η ΕΕΤΤ, ανέλαβε μία σειρά σχετικών πρωτοβουλιών, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. Επιθυμώντας δε να τονίσει το επείγον του ζητήματος και την ανάγκη μίας γενικότερης δέσμευσης προς όφελος του καταναλωτή, χαρακτήρισε το 2008 ως «Έτος Ποιοτικής Ευρυζωνικότητας».

Οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ, όπως η τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) και ο Κανονισμός Συνεγκατάστασης, συνέβαλαν καθοριστικά στην προσέγγιση του στόχου της «ποιοτικής Ευρυζωνικότητας». Περαιτέρω, η δημοσίευση αφενός του Κώδικα Δεοντολογίας και αφετέρου των Δεικτών Ποιότητας για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών έπαιξαν σημαντικό ρόλο στην ενημέρωση των καταναλωτών και στην προστασία των δικαιωμάτων τους. Παράλληλα, με μια σειρά από ενημερωτικές δράσεις η ΕΕΤΤ επεδίωξε να ενημερώσει τους πολίτες για τα οφέλη και τη σημασία της Ευρυζωνικότητας.

Η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει τις δράσεις για την ταχεία ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας και την επέκτασή της παντού και για όλους, δεδομένου ότι αποτελεί ένα κοινωνικό αγαθό, το οποίο πρέπει να απολαμβάνει κάθε πολίτης.

2.1. Η Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα

Το 2008 συνεχίστηκε η πορεία σύγκλισης της Ελλάδας με τα υπόλοιπα Ευρωπαϊκά κράτη όσον αφορά στην ευρυζωνική διείσδυση. Στο τέλος του έτους οι ευρυζωνικές συνδέσεις ξεπέρασαν τις 1.500.000, σε σχέση με τις 1.017.475 στο τέλος του 2007. Σύμφωνα με την Έκθεση της COCOM για την πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ευρώπη, για το διάστημα 30 Ιουνίου 2007 έως 30 Ιουνίου 2008, η Ελλάδα σημείωσε την έκτη υψηλότερη αύξηση ευρυζωνικής διείσδυσης με 4,3 γραμμές ανά 100 κατοίκους. Ο αντίστοιχος ευρωπαϊκός μέσος όρος για το ίδιο διάστημα ήταν 3,5 γραμμές ανά 100 κατοίκους. Αποτέλεσμα της εν λόγω ανάπτυξης ήταν η κατάταξη της Ελλάδας - ήδη από τα μέσα του 2008 - στην 23^η θέση μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών.

Κύριο οδηγό της ευρυζωνικής ανάπτυξης αποτελεί η αύξηση των γραμμών Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (ΑΠΤΒ), η οποία εξακολουθεί να είναι ραγδαία. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο τέλος του 2008, περισσότερες από το 1/3 του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών παρέχονταν μέσω ΑΠΤΒ. Σημειώνεται

ότι, το ποσοστό των γραμμών πρόσβασης xDSL μέσω γραμμών ΑΡΥΣ, αν και εξακολουθεί να αποτελεί το βασικό τρόπο ευρυζωνικής πρόσβασης, βαίνει συνεχώς μειούμενο. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει την τάση των εναλλακτικών παρόχων για μεταφορά της συνδρομητικής τους βάσης από Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση (ΧΕΠ) σε ΑΠΤΒ.

Σε ότι αφορά στις ταχύτητες πρόσβασης, το σύνολο των ευρυζωνικών γραμμών (99,9%) αντιστοιχεί σε ταχύτητες άνω των 1 Mbps, ενώ ένα ποσοστό που υπερβαίνει το 1/3, υπερβαίνει ακόμα και τα 10 Mbps. Επισημαίνεται ότι στο τέλος του 2007, μόνο το 60,7% των ευρυζωνικών γραμμών ξεπερνούσαν τις ταχύτητες πρόσβασης των 1 Mbps. Αντίστοιχα, η μέση ταχύτητα των γραμμών ΑΡΥΣ, έχει υπερδιπλασιαστεί σε σχέση με αυτή του προηγούμενου έτους.

Παρά τη ραγδαία ανάπτυξη της ΑΠΤΒ στην Ελλάδα, τις πτώσεις των τιμών και την αύξηση των ταχυτήτων πρόσβασης, οι ρυθμοί αύξησης της ευρυζωνικής διείσδυσης δε θεωρούνται ακόμα ικανοποιητικοί, καθώς υποδηλώνουν ότι η Ελλάδα θα φτάσει τη μέση ευρυζωνική διείσδυση της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) σε περισσότερο από μία δεκαετία.

2.2. Ρυθμιστικές Παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ

2.2.1. Τροποποίηση Προσφοράς Αναφοράς Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο

Η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια της Δημόσιας Διαβούλευσης που διεξήγαγε⁷ το διάστημα 21 Δεκεμβρίου 2007 έως 21 Ιανουαρίου 2008, αποφάσισε⁸ την τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για την ΑΠΤΒ, η οποία προβλέπει τα ακόλουθα:

- Αποσαφήνιση της υφιστάμενης δυνατότητας εγκατάστασης καμπίνας στον προαύλιο χώρο του Αστικού Κέντρου (Α/Κ) του ΟΤΕ, ως μία ακόμα εναλλακτική της Φυσικής Συνεγκατάστασης, με ρητή και αναλυτική πρόβλεψη των σχετικών διαδικασιών.
- Διαφοροποίηση της διαδικασίας αιτήσεων για Συνεγκατάσταση, ώστε να δίνεται η δυνατότητα στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους να αιτούνται απευθείας Σύμμεικτη ή Εικονική Συνεγκατάσταση στην περίπτωση που είτε δεν υπάρχει διαθέσιμος χώρος Φυσικής Συνεγκατάστασης στα Α/Κ του ΟΤΕ είτε δεν υπάρχει δυνατότητα επέκτασης του υφιστάμενου χώρου Φυσικής Συνεγκατάστασης.
- Τροποποίηση της υποχρέωσης του ΟΤΕ σχετικά με την παροχή ειδικών πληροφοριών στους παρόχους, που θα τους βοηθήσουν στην κατάρτιση των επιχειρηματικών τους σχεδίων.
- Αποσαφήνιση υφιστάμενης δυνατότητας αυτοπαροχής υπηρεσιών σύνδεσης και μετάδοσης (backhauling) με χρήση ασύρματων μέσων του τηλεπικοινωνιακού παρόχου, εγκατεστημένων στην οροφή του Α/Κ του ΟΤΕ, και ρητή πρόβλεψη των σχετικών διαδικασιών στο κείμενο της Προσφοράς ΑΠΤΒ του ΟΤΕ.
- Αύξηση του χρονοδιαγράμματος στο οποίο ο ΟΤΕ οφείλει να παραδίδει τους ανενεργούς βρόχους.
- Τροποποίηση της διαδικασίας διαχείρισης βλαβών.
- Υποχρέωση κοινοποίησης του «φантаστικού αριθμού» βρόχου στον λιανικό καταναλωτή μέσω αναγραφής του στους λογαριασμούς. Υπενθυμίζεται ότι ο «φантаστικός αριθμός» αντιπροσωπεύει την «ταυτότητα του καλωδίου» που τερματίζει στις εγκαταστάσεις των συνδρομητών και χρησιμοποιείται από τον καταναλωτή σε κάθε αίτημά του για αλλαγή υπηρεσίας ή / και παρόχου.

2.2.2. Κανονισμός Συνεγκατάστασης

Η ΕΕΤΤ σε συνέχεια Δημόσιας Διαβούλευσης⁹ αποφάσισε¹⁰ την έκδοση Κανονισμού Συνεγκατάστασης, 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

υπηρεσιών ή / και δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σε:

1. Κτήρια: Συνεγκατάσταση εντός του κτηρίου (Φυσική σε ξεχωριστό χώρο, Σύμμεικτη) ή στον περιβάλλοντα χώρο.
2. Οικίσκους και καμπίνες ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
3. Σωληνώσεις, μικροσωληνώσεις, αγωγοί και φρεάτια.
4. Κατασκευές κεραιών.

Οι προαναφερθείσες υποδομές μπορεί να βρίσκονται σε ιδιόκτητα ή μη κτήρια, σε κοινόχρηστους χώρους, σε δημόσιους χώρους, σε χώρους Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) ή σε χώρους ιδιωτών.

Με τον Κανονισμό προκύπτουν οφέλη για το κοινό και τους παρόχους, όπως η μείωση της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος και της ενόχλησης του κοινού από τα έργα ανάπτυξης υποδομών, η δυνατότητα πρόσβασης περισσότερων παρόχων σε υπηρεσίες, η εξοικονόμηση χρόνου και η μείωση δαπανών για την ανάπτυξη υποδομών.

2.2.3. Κώδικας Δεοντολογίας για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές

Η ΕΕΤΤ σε συνέχεια Δημόσιας Διαβούλευσης αποφάσισε¹¹ τον Ιούλιο του 2008 την έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους καταναλωτές. Η αναγκαιότητα ύπαρξης του συγκεκριμένου Κώδικα προέκυψε από την πληθώρα καταγγελιών καταναλωτών για προβλήματα που παρουσιάζονται στις σχέσεις τους με τους παρόχους υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Αναλυτικότερα, ο Κώδικας Δεοντολογίας αφορά κάθε στάδιο της σχέσης μεταξύ των παρόχων και των καταναλωτών, τόσο προσυμβατικά, όσο και κατά τη διάρκεια της μεταξύ τους συνεργασίας. Αποτελείται από μία σειρά κανόνων και συστάσεων που ρυθμίζουν θέματα όπως, μεταξύ άλλων:

- Την ορθή, ολοκληρωμένη και αποτελεσματική ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία.
- Τη σύναψη σύμβασης μεταξύ παρόχου και καταναλωτή μετά από τη ρητή αποδοχή και συγκατάθεση του τελευταίου, σύμφωνα πάντα με την κείμενη νομοθεσία και εφόσον ο καταναλωτής έχει κατανοήσει πλήρως τους όρους της σύμβασης και τα δικαιώματά του σχετικά με τη λύση της.

Ο Κώδικας επιβάλλει στους παρόχους υποχρεώσεις και κανόνες που στοχεύουν αφενός στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν μέχρι τώρα εντοπιστεί από την ΕΕΤΤ και αφετέρου στην ευαισθητοποίηση των παρόχων αναφορικά με την ευθύνη που έχουν απέναντι στους καταναλωτές. Ιδι-

7. Απόφαση ΕΕΤΤ 462/173/14-12-2007.

8. Απόφαση ΕΕΤΤ 470/038/04-03-2008, ΦΕΚ 490/Β/19-03-2008.

9. Απόφαση ΕΕΤΤ 461/052/30-11-2007.

10. Απόφαση ΕΕΤΤ 472/171/21-03-2008, ΦΕΚ 885/Β/14-05-2008.

11. Απόφαση ΕΕΤΤ 488/082/15-07-2008.

αίτερη έμφαση δίνεται στη λεπτομερή και σαφή ενημέρωση των καταναλωτών καθώς και στο δικαίωμά τους να δοκιμάζουν νέες υπηρεσίες και να αλλάζουν παρόχους, χωρίς να διακινδυνεύεται το δικαίωμά τους στην επικοινωνία.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Κώδικα οι πάροχοι έχουν την υποχρέωση να ενημερώνουν σαφώς κατά τη σύναψη της σύμβασης τον καταναλωτή για:

- Το χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας που έχει αιτηθεί.
- Την ενεργοποίηση της υπηρεσίας την ίδια ημέρα που αυτή συμβαίνει και σε περίπτωση καθυστέρησης, να τον ενημερώνουν άμεσα για τον λόγο της καθυστέρησης και για το νέο χρόνο ενεργοποίησης.
- Ειδικά για τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω τοπικού βρόχου, οι πάροχοι έχουν υποχρέωση να υλοποιήσουν σύστημα ενημέρωσης στο δικτυακό τους τόπο, το οποίο θα ενημερώνεται τακτικά, τουλάχιστον 4 φορές την ημέρα και στο οποίο ο καταναλωτής θα μπορεί να παρακολουθεί την πορεία της ενεργοποίησης της υπηρεσίας του αλλά και τις βλάβες που ενδεχομένως έχουν παρουσιαστεί.

Παράλληλα, εξαιρετικά σημαντική κρίνεται η αναλυτική ενημέρωση του καταναλωτή για όλες τις λεπτομέρειες που αφορούν στην παρεχόμενη υπηρεσία δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη σαφήνεια και διαφάνεια των χρεώσεων. Η διαδικασία αυτή λαμβάνει χώρα τόσο μέσω του δικτυακού τόπου του παρόχου, όσο και μέσω καλά εκπαιδευμένου προσωπικού, το οποίο πρέπει να είναι σε θέση να απαντά σε όλες τις ερωτήσεις του καταναλωτή. Αναφορικά με τις υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι, ο καταναλωτής ενημερώνεται για τα ακόλουθα:

- Πρέπει πρώτα να γίνει η ενεργοποίηση της υπηρεσίας, προκειμένου να διαπιστωθεί αν για τη συγκεκριμένη σύνδεση του καταναλωτή μπορεί να επιτευχθεί, η ονομαστική ταχύτητα πρόσβασης την οποία αιτήθηκε.
- Η ονομαστική ταχύτητα πρόσβασης για την οποία συνάπτεται η σύμβαση, δεν είναι δυνατόν να εξασφαλίζεται αδιάκοπα καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσίας.

2.2.4. Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ, με Απόφασή της¹², καθόρισε τους δείκτες ποιότητας των υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρέχονται προς το κοινό. Οι δείκτες ποιότητας δημοσιεύονται στους δικτυακούς τόπους τόσο των παρόχων όσο και της ΕΕΤΤ και έχουν ως στόχο να διευκολύνουν τους καταναλωτές στη σύγκριση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν διαφορετικοί πάροχοι καθώς επίσης και στην πιστοποίηση της ποιότητας υπηρεσίας που ήδη λαμβάνουν.

Οι διαδικασίες μετρήσεων και η επεξεργασία των αποτελεσμάτων των δεικτών που καθορίζει η Απόφαση της ΕΕΤΤ είναι σύμφωνες με τα διεθνή πρότυπα και συστάσεις καθώς και τη διεθνή εμπειρία. Οι δείκτες ποιότητας που οφείλουν να μετρούν οι πάροχοι είναι οι ακόλουθοι:

1. Υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας:

- Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων.
- Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας.
- Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία.
- Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση.
- Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση.
- Χρόνος αποκατάστασης βλαβών.

2. Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας:

- Διαθεσιμότητα δικτύου - ραδιοκάλυψη.
- Πιθανότητα εμπλοκής κλήσης φωνής.
- Πιθανότητα διακοπής κλήσης φωνής.
- Ποιότητα φωνής.
- Χρόνος αποκατάστασης κλήσης φωνής.
- Πιθανότητα εμπλοκής κλήσεων εικονοτηλεφωνίας.
- Πιθανότητα διακοπής κλήσης εικονοτηλεφωνίας.
- Ποιότητα φωνής εικονοτηλεφωνίας.
- Ποιότητα βίντεο.
- Χρόνος εγκατάστασης εικονοτηλεφωνίας.
- Πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων ιστοσελίδων.
- Μέσος ρυθμός δεδομένων ιστοσελίδων.

3. Ευρυζωνικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Voice over Internet Protocol (VoIP):

- Ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού.
- Χωρητικότητα διασύνδεσης.
- Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων VoIP.
- Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία VoIP.
- Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση.
- Συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση.
- Χρόνος αποκατάστασης βλαβών.
- Περιορισμός στη χρήση.
- Παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας / δυνατότητα σύναψης Service Level Agreement (SLA).
- Παροχή υπηρεσιών αποκατάστασης οικιακών βλαβών.

12. Απόφαση ΕΕΤΤ 480/017/13-05-2008, ΦΕΚ 1153/Β/24-06-2008.

4. Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών:

- Διαθεσιμότητα υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.
- Χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.
- Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού τηλεφωνικών κλήσεων προς την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.
- Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.
- Ορθότητα λογαριασμού.
- Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών.

5. Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου:

- Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Επιπλέον, με την Απόφαση της ΕΕΤΤ καθορίζονται, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Η μεθοδολογία μέτρησης, το περιεχόμενο και η μορφή των προς δημοσίευση πληροφοριών ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες.
- Ο τρόπος δημοσίευσης των πληροφοριών.
- Ο χρόνος δημοσίευσης των πληροφοριών.
- Η υποχρέωση των παρόχων να παρέχουν στην ΕΕΤΤ αντίγραφο των καταγεγραμμένων μετρήσεων και πληροφοριών πριν από τη δημοσίευσή τους.

Περαιτέρω, οι πάροχοι υποχρεούνται να:

- Δημοσιεύουν κατά τρόπο σαφή και εύληπτο τους δείκτες ποιότητας (μαζί με τις σχετικές αναφορές σε επεξηγηματικά κείμενα) σε εύκολα προσβάσιμο και διακριτό σημείο της ιστοσελίδας τους και οι δείκτες να είναι πάντοτε επικαιροποιημένοι.
- Διαθέτουν ατελώς, είτε κατόπιν σχετικού αιτήματος καταναλωτή, είτε σε κάθε νέο συνδρομητή τους μαζί με τους συμβατικούς όρους, εκτύπωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας τους που δημοσιεύουν τους δείκτες ποιότητας.

Η ΕΕΤΤ δημοσιεύει σε εύκολα προσβάσιμο σημείο της ιστοσελίδας της¹³ συγκριτικούς πίνακες των δεικτών ποιότητας για όλους τους παρόχους. Οι πρώτοι δείκτες ποιότητας δημοσιεύτηκαν τον Αύγουστο του 2008 ενώ η δημοσίευση της πλειοψηφίας των δεικτών θα ολοκληρωθεί το 2009.

2.2.5. Αναθεώρηση Συντελεστή Retail Minus

Η ΕΕΤΤ αξιολόγησε, ως όφειλε βάσει Απόφασής της¹⁴, την ανάγκη αναθεώρησης του συντελεστή retail minus για τον

υπολογισμό των τιμών ΧΕΠ. Υπενθυμίζεται ότι, ο συγκεκριμένος συντελεστής καθορίστηκε¹⁵ για πρώτη φορά στην τιμή 20,58% το 2007 ενώ το Δεκέμβριο του ίδιου έτους επανακαθορίστηκε¹⁶ στο 20,81% μετά από πρόταση του ΟΤΕ για αλλαγές στα πακέτα λιανικής του (τιμολογιακές και μη). Η ΕΕΤΤ απέστειλε σχετική επιστολή προς το σύνολο των παρόχων προκειμένου να συλλέξει τα απαιτούμενα δεδομένα και χρησιμοποιώντας το σχετικό τεχνικο-οικονομικό μοντέλο (Μοντέλο Προεξοφλημένων Ταμειακών Ροών – DCF), αποφάσισε¹⁷ ότι, ο συντελεστής retail minus δε χρήζει αναπροσαρμογής για το 2008 και διατηρείται στο επίπεδο του 20,81%.

2.2.6. Διασφάλιση Ακεραιότητας Δημόσιων Σταθερών Τηλεφωνικών Δικτύων

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση για το διάστημα από τις 3 Δεκεμβρίου 2008 μέχρι και τις 19 Ιανουαρίου 2009, με αντικείμενο το σχέδιο Εισήγησης προς τον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών για την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ), η οποία θα προσδιορίζει τις ελάχιστες υποχρεώσεις των τηλεπικοινωνιακών παρόχων για τη διασφάλιση της ακεραιότητας δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και διαθεσιμότητας δημόσιων σταθερών τηλεφωνικών υπηρεσιών.

Η Διαβούλευση αυτή αποσκοπεί στην καταγραφή και αξιοποίηση των απόψεων και των σχολίων των ενδιαφερόμενων φορέων για το συγκεκριμένο σχέδιο Εισήγησης. Το σχέδιο περιλαμβάνει τις ελάχιστες υποχρεώσεις με τις οποίες θα πρέπει να συμμορφώνονται οι πάροχοι, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η λειτουργία των δημόσιων σταθερών τηλεφωνικών υπηρεσιών σε κάθε περίπτωση, ακόμα και σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή ανώτερης βίας. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες υποχρεώσεις:

- Διενέργεια αξιολόγησης διακινδύνευσης (risk assessment).
- Κατάρτιση σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan).
- Κατάρτιση σχεδίου εκτάκτων συνθηκών.
- Ενίσχυση της ανθεκτικότητας του δικτύου μέσω μέτρων εφεδρείας εξοπλισμού και τροφοδοσίας ισχύος, φυσικής ασφάλειας, συντήρησης και αποκατάστασης της λειτουργίας του δικτύου.
- Διασφάλιση της ακεραιότητας και διαθεσιμότητας της πληροφορίας, η οποία είναι απαραίτητη για την παροχή των υπηρεσιών.
- Διασφάλιση της αδιάκοπης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Επιπλέον, το σχέδιο Εισήγησης περιλαμβάνει θέματα έγκαιρης

13. http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/QualityIndicators/

14. Απόφαση ΕΕΤΤ 448/206/21-08-2007.

15. Απόφαση ΕΕΤΤ 448/206/21-08-2007.

16. Απόφαση ΕΕΤΤ 462/176/14-12-2007.

17. Απόφαση ΕΕΤΤ 486/152/04-07-2008, ΦΕΚ 1840/Β/12-09-2008.

και αποτελεσματικής ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με γεγονότα, τα οποία απειλούν ή επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών.

Η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το Ν.3431/2006 περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, θα ελέγχει τη συμμόρφωση των παρόχων με την τήρηση των ελάχιστων υποχρεώσεων, οι οποίες περιλαμβάνονται στο υπό Διαβούλευση Σχέδιο Εισήγησης.

2.3. Αξιοποίηση της Τεχνολογίας Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών

Τα Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών (GIS) αποτελούν μία ώριμη τεχνολογία που συνδυάζει πληροφορίες με γεωγραφικά δεδομένα και τις απεικονίζει σε χαρτογραφικό υπόβαθρο. Τα GIS συνιστούν ένα πολύτιμο εργαλείο για τους καταναλωτές, τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, το οποίο εκτιμάται ότι θα συμβάλει στη διάδοση της Ευρυζωνικότητας σε όλη την Ελλάδα και στη μείωση της απόστασης που μας χωρίζει από τις ψηφιακά προηγμένες χώρες της ΕΕ.

Η ΕΕΤΤ, ενισχύοντας το ρυθμιστικό της έργο, έχει επιλέξει να ενσωματώσει τις νέες δυνατότητες των GIS στα Πληροφοριακά Συστήματα με τα οποία στηρίζει τις εσωτερικές της λειτουργίες, αλλά και τις υπηρεσίες της προς τους άλλους φορείς, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ παρουσίασε το Σεπτέμβριο του 2008 στην 73^η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης (ΔΕΘ), τρεις πιλοτικές εφαρμογές GIS οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

- Καταγραφή και απεικόνιση των υποδομών των δικτύων των παρόχων.
- Πληροφόρηση των καταναλωτών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων συνδέσεων.
- Απεικόνιση Ευρυζωνικών Μητροπολιτικών δικτύων οπτικών ινών σε επιλεγμένους Δήμους και Wi-Fi hotspots.

Πιο συγκεκριμένα, με τις προαναφερθείσες εφαρμογές :

- Θα δίνεται η δυνατότητα στους καταναλωτές σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικών εφαρμογών, μέσω ειδικής ιστοσελίδας εμπλουτισμένης με χαρτογραφική απεικόνιση και αναζήτηση διευθύνσεων, να εντοπίζουν την απόστασή τους από τα Α/Κ των παρόχων και να μπορούν να προσδιορίζουν κατ' εκτίμηση την αναμενόμενη ποιότητα της σύνδεσής τους. Επίσης, θα παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές, να αξιολογούν τις παρεχόμενες από τους παρόχους υπηρεσίες, και να προβαίνουν σε σύγκριση τιμολογίων, ποιότητας και είδους υπηρεσιών.

- Θα καταγράφονται τα έργα Δικαιωμάτων Διέλευσης δικτύων οπτικών ινών και θα παρέχονται υπηρεσίες που προωθούν τη συνεργασία των παρόχων σε επίπεδο σχεδιασμού και υλοποίησης, με γνώμονα την επιτάχυνση των πολύπλοκων και γραφειοκρατικών διαδικασιών και την ταχύτερη ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων οπτικών ινών. Στο πλαίσιο αυτό, είναι απαραίτητη η καταχώρηση στο GIS των πληροφοριών σχετικά με τα ήδη εγκατεστημένα καθώς και τα προς ανάπτυξη δίκτυα οπτικών ινών.
- Θα καταγράφονται οι υποδομές και θα επιτρέπεται η διάθεση της πληροφορίας στο κοινό μέσω ιστοσελίδας, σε συνεργασία με τους Δήμους που υλοποιούν ευρυζωνικά δίκτυα και δημιουργούν σημεία πρόσβασης ασυρμάτων δικτύων (Wi-Fi hotspots). Με αυτόν τον τρόπο, ένας πολίτης θα μπορεί να γνωρίζει τη διαθεσιμότητα των ευρυζωνικών υπηρεσιών σε μία περιοχή που τον ενδιαφέρει.

Μέσω των GIS, η ΕΕΤΤ ενισχύει το έργο της με στόχο στο άμεσο μέλλον να παρουσιάσει:

- Την ψηφιακή αποτύπωση των υπαρχουσών και των προς υλοποίηση υποδομών δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών όλης της Ελληνικής Επικράτειας δημιουργώντας το «Κτηματολόγιο» της ευρυζωνικής αγοράς.
- Την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση της γεωγραφικής ανάπτυξης των ευρυζωνικών δικτύων σε όλη την Ελλάδα, καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Την καταγραφή των υποδομών των τηλεπικοινωνιακών παρόχων (φρεατίων, καλωδίων, οπτικών ινών) με στόχο την αποφυγή πρόκλησης βλαβών.
- Την ανάλυση των δεδομένων της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και τη στοχευμένη - όταν απαιτείται - λήψη ρυθμιστικών μέτρων.
- Την καταγραφή όλων των διαθέσιμων έργων διέλευσης δικτύων οπτικών ινών στην Ελληνική Επικράτεια.
- Την καταγραφή των διαθέσιμων δικτύων των Δήμων (όπως ύδρευσης, αποχετεύσεων κ.ά.), τα οποία είναι αξιοποιήσιμα σε έργα ανάπτυξης δικτύων οπτικών ινών.
- Τη διευκόλυνση του έργου των αδειοδοτήσεων και των τακτικών ελέγχων που διενεργεί η ΕΕΤΤ, καθώς και τη βελτίωση εσωτερικών διαδικασιών της, όπως είναι η διαχείριση του στόλου οχημάτων ελέγχου και ο συντονισμός των τεχνικών ελέγχων.
- Την αποτύπωση των δικτύων διανομής και παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Με στόχο την ταχεία ένταξη σε λειτουργία των εφαρμογών GIS, η ΕΕΤΤ, εντός του πρώτου τριμήνου του 2009, θα διαθέσει από την ιστοσελίδα της τις εφαρμογές που απευθύνονται στους καταναλωτές.

2.4. Ενημερωτικές Δράσεις

Ημερίδα Διαλόγου στο πλαίσιο του Φόρουμ Ευρυζωνικότητας

Ημερίδα με θέμα «Φόρουμ Ευρυζωνικότητας: Διάλογος για την Ευρυζωνική Ανάπτυξη» πραγματοποιήσε στις 26 Φεβρουαρίου 2008 η ΕΕΤΤ, για την παρουσίαση και συζήτηση των προτάσεων αλλά και των συμπερασμάτων που διατυπώθηκαν στο πλαίσιο του Φόρουμ Ευρυζωνικότητας.

Το Φόρουμ 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» και περιλαμβάνει 5 Ομάδες Εργασίας¹⁸. Στόχος του Φόρουμ ήταν να εξετασθούν κρίσιμες πτυχές για την ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας, μέσα από έναν ευρύ διάλογο που αγκαλιάζει όλους τους εμπλεκόμενους φορείς της πολιτείας, της αγοράς, της επιστημονικής κοινότητας καθώς και την κοινωνία των πολιτών.

Οι εργασίες του Φόρουμ ολοκληρώθηκαν μέσα στο 2008 με τη δημοσιοποίηση 5 κειμένων εργασίας, τα οποία παρουσιάζουν τις θέσεις της κάθε Ομάδας και είναι διαθέσιμα στο δικτυακό τόπο¹⁹ της ΕΕΤΤ.

3^ο Διεθνές Συνέδριο της ΕΕΤΤ για το Ευρυζωνικό Διαδίκτυο

Για τρίτη συνεχή χρονιά η ΕΕΤΤ διοργάνωσε το διάστημα 6 - 8 Ιουνίου 2008 τριήμερο Διεθνές Συνέδριο για την Ευρυζωνικότητα με θέμα: «Η Καινοτομία σε Ευρυζωνικά Δίκτυα και Υπηρεσίες - Innovation in Broadband Networks and Services» και κεντρική ομιλήτρια την Επίτροπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αρμόδια για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα ΜΜΕ, κα Viviane Reding.

Στόχος του Συνεδρίου ήταν να προβάλλει και να προσεγγίσει σε βάθος θέματα όπως, οι στρατηγικές προώθησης της καινοτομίας στα ευρυζωνικά δίκτυα σε παγκόσμιο επίπεδο, οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις για τη στήριξή της καθώς και η επίδραση του ανταγωνισμού στην ανάπτυξή της. Πιο συγκεκρι-

κριμένα, η πρώτη ημέρα του Συνεδρίου επικεντρώθηκε θεματικά στις στρατηγικές ανάπτυξης της καινοτομίας και στις ρυθμιστικές προκλήσεις για την ευρυζωνική καινοτομία ενώ τη δεύτερη ημέρα έμφαση δόθηκε στις ρυθμίσεις για τον ανταγωνισμό στην ευρυζωνική αγορά, στα δίκτυα επόμενης γενιάς και στις υπηρεσίες. Τέλος, οι εργασίες της τρίτης ημέρας του Συνεδρίου εστιάστηκαν στην ελληνική αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, επιχειρώντας να απαντήσουν στο ερώτημα «Η Ελληνική Καινοτομία στο Ευρυζωνικό Διαδίκτυο: Μύθος ή Πραγματικότητα;». Στο πλαίσιο αυτό, αναλύθηκε ο ρόλος των οργανισμών με Δεσπόζουσα Θέση στην αγορά, των εναλλακτικών παρόχων και της Κοινωνίας των Πολιτών.

Στο Συνέδριο συμμετείχαν, μεταξύ άλλων, εκπρόσωποι Ρυθμιστικών Αρχών της Ευρώπης και της Ασίας, διεθνείς φορείς με αρμοδιότητες στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, στελέχη της ευρωπαϊκής και εγχώριας τηλεπικοινωνιακής αγοράς, δημόσιοι οργανισμοί και εκπρόσωποι καταναλωτών καθώς και της κοινωνίας των πολιτών.

Οι ομιλίες / παρουσιάσεις και τα πρακτικά είναι διαθέσιμα στο δικτυακό τόπο²⁰ της ΕΕΤΤ.

Ευρυζωνικό Περίπτερο της ΕΕΤΤ στην 73^η ΔΕΘ

Στο πλαίσιο του έτους ποιοτικής Ευρυζωνικότητας, η ΕΕΤΤ συμμετείχε για πρώτη φορά στη ΔΕΘ. Βασικούς θεματικούς άξονες προβολής στο Περίπτερο της ΕΕΤΤ αποτέλεσαν οι ευρυζωνικές υπηρεσίες καθώς και η πληροφόρηση των χρηστών υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για τα δικαιώματά τους, τις υποχρεώσεις τους, τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν και τις δυνατότητες επιλογών που διαθέτουν.



Πιο συγκεκριμένα, οι επισκέπτες του περιπτέρου της ΕΕΤΤ είχαν τη δυνατότητα, μεταξύ άλλων:

18. Σημειώνεται ότι οι Ομάδες Εργασίας είναι οι εξής: Ψηφιακό περιεχόμενο και εφαρμογές, εκπαίδευση και επιμόρφωση, καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος, επιχειρηματικότητα, ανταγωνισμός και βιωσιμότητα και τέλος πολιτικές για την ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας.

19. www.eett.gr/Εκδηλώσεις/Ημερίδες/Συνέδρια.

20. www.eett.gr/Εκδηλώσεις/Ημερίδες/Συνέδρια.

- Να ενημερωθούν για το ευρυζωνικό Διαδίκτυο, να συνδεθούν ευρυζωνικά και να «πειραματιστούν» σε ευρυζωνικές εφαρμογές και υπηρεσίες με τη βοήθεια έμπειρου προσωπικού.
- Να παρακολουθήσουν πιλοτική εφαρμογή του GIS, το οποίο καταγράφει και απεικονίζει τις υποδομές των ευρυζωνικών δικτύων στην Ελληνική Επικράτεια και παρέχει χρήσιμες, διαδραστικές υπηρεσίες ενημέρωσης των καταναλωτών, των παρόχων και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Να ενημερωθούν για τις δραστηριότητες της EETT μέσα από το έντυπο υλικό που έχει εκδώσει.
- Να πλοηγηθούν στον ανανεωμένο και φιλικό προς τα άτομα με ειδικές δεξιότητες δικτυακό τόπο της EETT, ο οποίος έχει εμπλουτιστεί με νέες θεματικές ενότητες και σύγχρονες υπηρεσίες, όπως το αυτόματο σύστημα ειδοποιήσεων RSS, video streaming κλπ.

2.5. Βράβευση της EETT

Σημαντική αναγνώριση της συμβολής της EETT στην ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα αποτέλεσε η βράβεισή της κατά τη διάρκεια του 10^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου Τηλεπικοινωνιών Info-Com World, το οποίο πραγματοποιήθηκε στις 7 Οκτωβρίου 2008 στην Αθήνα. Ο Πρόεδρος της EETT, Καθηγητής Νικήτας Αλεξανδρίδης, αφιέρωσε το βραβείο σε όλους τους εργαζομένους της EETT. Επιπλέον, αναφερόμενος στο έργο τους, ο κ. Αλεξανδρίδης τόνισε ότι, χαρακτηρίζεται από εντατική προσπάθεια, ποιότητα και συστηματικότητα και συνέβαλε καθοριστικά στη συνεχή ανοδική πορεία της Ευρυζωνικότητας στη χώρα μας.



3. Τομέας Τηλεπικοινωνιών



Οι ενέργειες της ΕΕΤΤ στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών επικεντρώθηκαν στις ακόλουθες κατευθύνσεις:

Αναφορικά με το ρυθμιστικό της ρόλο, ξεκίνησε το δεύτερο γύρο ανάλυσης και ορισμού αγορών βάσει της νέας σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Παράλληλα, προχώρησε στην έκδοση Κανονισμών για τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (ΧΕΓ) και τις Μισθωμένες Γραμμές. Τέλος, ιδιαίτερα σημαντική κρίνεται η εξειδίκευση και ρύθμιση των ζητημάτων σχετικών με την εφαρμογή του λογιστικού διαχωρισμού των υπηρεσιών του ΟΤΕ.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ανέλαβε δράσεις για την προώθηση και τη διασφάλιση του ανταγωνισμού σε δίκτυα και υπηρεσίες. Προς αυτήν την κατεύθυνση, πραγματοποίησε ελέγχους αφενός των πακέτων των συνδυαστικών υπηρεσιών του ΟΤΕ και αφετέρου των ενεργειών άλλων εταιρειών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για θέματα Προεπιλογής Φορέα και Φορητότητας Αριθμών. Στο ίδιο πλαίσιο, ολοκλήρωσε τον κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ και έθεσε σε ισχύ τον Κανονισμό Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ). Τέλος, δημιούργησε Ομάδα Εργασίας για την παρακολούθηση των εξελίξεων στο θέμα του πρωτοκόλλου επικοινωνίας ΙΡν6.

3.1. Ανάλυση Αγορών βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου

Σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Δικτύων, η ΕΕΤΤ είναι υπεύθυνη για τον ορισμό και την ανάλυση των σχετικών αγορών στην Ελληνική Επικράτεια, καθώς και για την τυχόν επιβολή των απαραίτητων κατά περίπτωση ρυθμιστικών υποχρεώσεων όταν διαπιστώσει ότι κάποια αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική. Η διαδικασία ορισμού και ανάλυσης των αγορών οφείλει να λαμβάνει χώρα το συντομότερο δυνατό μετά την υιοθέτηση ή τη μεταγενέστερη αναθεώρηση της Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις σχετικές αγορές.

Δεδομένης της έκδοσης νέας Σύστασης της Επιτροπής²¹ αλλά και λόγω της παρέλευσης του χρονικού ορίζοντα του προηγούμενου κύκλου ανάλυσης αγορών (δύο έτη), η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το δεύτερο γύρο ορισμού και ανάλυσης των σχετικών αγορών ξεκινώντας από την αγορά 7 της Νέας Σύστασης, ενώ ακολούθησαν οι αγορές 4 και 5.

● Αγορά 7: Αγορά Τερματισμού Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Κινητά Δίκτυα

Η ΕΕΤΤ το διάστημα 4 Ιουλίου έως 4 Αυγούστου 2008 διεξήγαγε εθνική Δημόσια Διαβούλευση και ταυτόχρονα κοινοποίησε προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) το Σχέδιο Μέτρων αναφορικά με τον ορισμό, την ανάλυση του επιπέδου ανταγωνισμού και τις προτεινόμενες κανονιστικές υποχρεώσεις. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε την 1^η Αυγούστου 2008 το προτεινόμενο Σχέδιο Μέτρων και η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση σχετικής Απόφασης²² αφού έλαβε υπόψη της στο μέγιστο δυνατό βαθμό τις παρατηρήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής καθώς και τα σχόλια των συμμετεχόντων στην εθνική Δημόσια Διαβούλευση.

Σύμφωνα με την εν λόγω Απόφαση, εξακολουθούν να υφίστανται διακριτές αγορές για τον τερματισμό φωνητικών κλήσεων στο δίκτυο κάθε παρόχου κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, το γεωγραφικό εύρος των οποίων είναι η Ελληνική Επικράτεια. Επίσης, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι εταιρείες VODAFONE, COSMOTΕ και WIND εξακολουθούν να κατέχουν Σημαντική Ισχύ (ΣΙΑ) στις ορισθείσες σχετικές αγορές. Ως αποτέλεσμα, διατήρησε τις κανονιστικές υποχρεώσεις που είχαν επιβληθεί στο πλαίσιο του πρώτου γύρου ανάλυσης της σχετικής αγοράς με την εισαγωγή τροποποιήσεων αναφορικά με την υποχρέωση διαφάνειας και την υποχρέωση ελέγχου τιμών. Ειδικότερα, επιβλήθηκαν στους ανωτέρω παρόχους, οι ακόλουθες κανονιστικές υποχρεώσεις:

21. Σύσταση της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2007 «αναφορικά με σχετικές Αγορές Προϊόντων και Υπηρεσιών στον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για Δίκτυα και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών [κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό Ε(2007) 5406], (ΟJ L344/65, 28-12-2007).

22. Απόφαση ΕΕΤΤ 498/046/22-10-2008.

1. Παροχή πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου.
2. Αμεροληψία (μη διακριτική μεταχείριση).
3. Διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης δημοσίευσης Προσφοράς Αναφοράς Διασύνδεσης με ορισμένο ελάχιστο περιεχόμενο. Στο πλαίσιο του ελέγχου συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις διαφάνειας, επιβάλλεται η υποβολή της Προσφοράς Αναφοράς για την εκ των προτέρων έγκρισή της από την ΕΕΤΤ.
4. Λογιστικός διαχωρισμός.
5. Έλεγχος τιμών με την υποχρέωση εφαρμογής κοστοστρεφούς τιμολόγησης.

Επιπλέον, όπως προβλέπεται στη συγκεκριμένη Απόφαση, από 1^η Ιανουαρίου 2009 θα εφαρμοστούν μειώσεις των τελών τερματισμού σε κινητά δίκτυα μέχρι και 52% για τα επόμενα 2 χρόνια (βλ. υποενότητα 3.2.16.).

- **Αγορά 4: Αγορά Χονδρικής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου σε Σταθερή Θέση και**
- **Αγορά 5: Αγορά Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (ΧΕΠ)**

Ακολουθώντας τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προς τα κράτη μέλη για την από κοινού ανάλυση των αγορών 4 και 5, η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του δεύτερου γύρου ανάλυσης, έθεσε τις προτάσεις της για τις εν λόγω αγορές σε εθνική Δημόσια Διαβούλευση κατά το διάστημα 17 Δεκεμβρίου 2008 έως 31 Ιανουαρίου 2009.

Κατόπιν ανάλυσης των συγκεκριμένων αγορών, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, εξακολουθούν να υφίστανται αφενός διακριτή χονδρική αγορά Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) και αφετέρου διακριτή αγορά ΧΕΠ, στις οποίες δεν έχει αναπτυχθεί επαρκώς ο ανταγωνισμός. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνει να εξακολουθεί ο ΟΤΕ να κατέχει ΣΙΑ στις ορισθείσες σχετικές αγορές διατηρώντας τις περισσότερες από τις κανονιστικές υποχρεώσεις που του είχαν επιβληθεί στον πρώτο γύρο ανάλυσης. Επιπλέον, προτείνει την εισαγωγή τροποποιήσεων αναφορικά κυρίως με την υποχρέωση παροχής πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών και στις δύο αγορές καθώς και τις υποχρεώσεις ελέγχου τιμών της αγοράς ΧΕΠ. Συγκεκριμένα, για την αγορά ΑΠΤΒ, η ΕΕΤΤ πρότείνει την επιβολή των κάτωθι υποχρεώσεων:

- Παροχή πρόσβασης (πλήρης και μεριζόμενη πρόσβαση σε μεταλλικούς τοπικούς βρόχους και υποβρόχους) συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης Συνεγκατάστασης καθώς

και της υποχρέωσης παροχής πρόσβασης σε αγωγούς / σωληνώσεις και φρεάτια.

- Μη διακριτική μεταχείριση.
- Διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης δημοσίευσης των σχετικών Προσφορών Αναφοράς.
- Λογιστικός Διαχωρισμός.
- Έλεγχος τιμών με την υποχρέωση εφαρμογής κοστοστρεφούς τιμολόγησης.

Παράλληλα, για την αγορά ΧΕΠ, η ΕΕΤΤ πρότείνει τις κάτωθι υποχρεώσεις:

- Παροχή πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, με την προσθήκη νέου τύπου πρόσβασης μέχρι το σημείο παρουσίας DSLAM (ή multiplexing node).
- Μη διακριτική μεταχείριση.
- Διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης δημοσίευσης Προσφοράς Αναφοράς.
- Λογιστικός Διαχωρισμός.
- Έλεγχος τιμών με την υποχρέωση εφαρμογής κοστοστρεφούς τιμολόγησης.

Η διαδικασία ανάλυσης των συγκεκριμένων χονδρικών αγορών αποσκοπεί στην αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων ώστε ο τελικός καταναλωτής να απολαμβάνει τις υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε χαμηλές τιμές σε κάθε σημείο της Ελληνικής Επικράτειας. Η Απόφαση της ΕΕΤΤ για τις εν λόγω αγορές αναμένεται να εκδοθεί την Άνοιξη του 2009.

3.2. Εξελίξεις στο Κανονιστικό Πλαίσιο - Διασφάλιση Υγιούς Ανταγωνισμού

3.2.1. Διασύνδεση

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση από τις 30 Ιουλίου έως τις 19 Σεπτεμβρίου 2008 με αντικείμενο την έκδοση Κανονισμού Πρόσβασης και Διασύνδεσης. Η Διαβούλευση αποσκοπούσε στην καταγραφή και αξιοποίηση των απόψεων και των σχολίων των ενδιαφερόμενων φορέων για την έκδοση από την ΕΕΤΤ σχετικής Κανονιστικής Απόφασης, η οποία αφορά θέματα που άπτονται του καθορισμού των όρων, των προϋποθέσεων και των διαδικασιών για την παροχή Πρόσβασης και Διασύνδεσης σε φορείς εκμετάλλευσης δημοσίων δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, στοιχεία τα οποία η ΕΕΤΤ υποχρεούται να καθορίσει σύμφωνα με το Ν. 3431/2006²³.

Στόχος του Κανονισμού είναι η δημιουργία ενός σαφούς πλαισίου διαπραγμάτευσης των όρων Πρόσβασης και Διασύνδεσης μεταξύ των παρόχων δικτύων Ηλεκτρονικών Υψη-

23. Άρθρο 41 παρ. 3 και άρθρο 42 παρ. 3.

ρεσιών καθώς και η αποσαφήνιση των υποχρεώσεων τους όσον αφορά στην παροχή Πρόσβασης ή / και Διασύνδεσης με τρίτα δίκτυα. Επιδίωξη των προτεινόμενων ρυθμίσεων είναι η εξασφάλιση της, από άκρο σε άκρο, επικοινωνίας των τελικών χρηστών, οι οποίοι εξυπηρετούνται από διαφορετικά δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και η ανεμπόδιστη πρόσβαση αυτών σε καινοτόμες υπηρεσίες.

Ο συγκεκριμένος Κανονισμός αναμένεται να εκδοθεί εντός του πρώτου τριμήνου του 2009.

3.2.2. Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο

Η ΕΕΤΤ με Απόφασή της²⁴ προέβη στην επιβολή νέων Προσωρινών Μέτρων κατά του ΟΤΕ (με απειλή επιβολής κυρώσεων), κατόπιν έρευνας στο πληροφοριακό σύστημά του και εξέτασης καταγγελιών των εναλλακτικών παρόχων, για μη τήρηση από την πλευρά του των υποχρεώσεων του (κυρίως των προθεσμιών) που προβλέπονταν στη νέα Προσφορά Αναφοράς για την παροχή ΑΠΤΒ.

Σύμφωνα με την Απόφαση αυτή, ο ΟΤΕ όφειλε να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις του αναφορικά με την παροχή ΑΠΤΒ και ειδικότερα:

- Να ικανοποιήσει τα εκπρόθεσμα αιτήματα ενεργοποίησης των βρόχων (τα οποία εκκρεμούσαν έως και την 1^η Απριλίου 2008) εντός 15 εργάσιμων ημερών ή να τεκμηριώσει ξεχωριστά για κάθε ένα από αυτά το λόγο για τον οποίο δεν είναι σε θέση να τα υλοποιήσει.
- Να ικανοποιήσει την παράδοση - ενεργοποίηση των αιτηθέντων εκπρόθεσμων Εσωτερικών Συνδετικών Καλωδίων (ΕΣΚ) σε χώρους Φυσικής Συνεγκατάστασης, εντός 15 εργάσιμων ημερών.
- Να τροποποιήσει κατάλληλα τα πληροφοριακά του συστήματα εντός 3 μηνών το αργότερο, ώστε να επιτευχθεί έγκυρη και ολοκληρωμένη ενημέρωση και επικοινωνία μεταξύ των όποιων πληροφοριακών συστημάτων του και του πληροφοριακού συστήματος WCRM-LLU, έτσι ώστε: i) να αναγράφονται ακριβείς ή / και επικαιροποιημένες πληροφορίες, και ii) κάθε υπάλληλος του ΟΤΕ που χρησιμοποιεί πληροφορίες, οι οποίες καταχωρούνται στο WCRM-LLU, να τις λαμβάνει όπως ακριβώς καταχωρούνται σε αυτό από τους παρόχους.
- Να διατηρεί αναρτημένες πληροφορίες στο πληροφοριακό του σύστημα WCRM-LLU αναφορικά με το πλήθος των εγγεγραμμένων συνδρομητών σε κάθε Αστικό Κέντρο (Α/Κ) στο τέλος κάθε μήνα (ανεξάρτητα αν σε αυτό το Α/Κ υπάρχει Συνεγκατάσταση ή όχι).
- Να ικανοποιήσει τα εκπρόθεσμα αιτήματα βλαβών βρόχου (τα οποία εκκρεμούσαν έως και τη 2^η Απριλίου 2008) εντός

15 εργάσιμων ημερών ή να τεκμηριώσει ξεχωριστά για κάθε ένα από αυτά το λόγο για τον οποίο δεν είναι σε θέση να τα υλοποιήσει.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια της περσινης Απόφασης²⁵ της αναφορικά με την επιβολή Προσωρινών Μέτρων στον ΟΤΕ για θέματα ΑΠΤΒ, διαπίστωσε ότι, ο ΟΤΕ συμμορφώθηκε μερικώς με αυτά και ως εκ τούτου, τον Οκτώβριο του 2008, κατόπιν σχετικής Ακρόασης, του επέβαλε²⁶ πρόστιμο ύψους 10.991.300 ευρώ. Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ απηύθυνε Σύσταση στον ΟΤΕ να απέχει στο μέλλον από συμπεριφορές, οι οποίες συνιστούν παράβαση των υποχρεώσεων του, όπως αυτές απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ανταγωνισμού καθώς και από τις σχετικές Αποφάσεις της.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ αποφάσισε την επιβολή προστίμου 60.000 ευρώ στην ΟΝ TELECOMS καθώς διαπίστωσε παραβιάσεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, αναφορικά με τις διαδικασίες υποβολής αιτήσεων χρηστών που επιθυμούν να λάβουν υπηρεσίες ΑΠΤΒ. Πιο συγκεκριμένα, κατόπιν επιτόπιου ελέγχου που διενήργησε ελεγκτικό κλιμάκιο της ΕΕΤΤ, καθώς επίσης και εξέτασης σχετικών καταγγελιών καταναλωτών, διαπιστώθηκε ότι η ΟΝ TELECOMS προέβη παρανόμως στη σύναψη τηλεφωνικών συμβάσεων για υπηρεσίες ΑΠΤΒ προωθώντας και διεκπεραιώνοντας τα αιτήματα των καταναλωτών πριν ή χωρίς να λάβει την απαιτούμενη ενυπόγραφη αίτησή τους. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ απηύθυνε Σύσταση στην ΟΝ TELECOMS να αποφεύγει στο μέλλον να παραβιάσει σε παραβιάσεις της νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των σχετικών Αποφάσεων της.

3.2.3. Εξασφάλιση Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικής Δημόσιας Διαβούλευσης, εξέδωσε Απόφαση²⁷, αναφορικά με τον καθορισμό στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), τον προσδιορισμό του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου δημοσίευσής τους για τις επιχειρήσεις που έχουν υποχρεώσεις ΚΥ.

Δεδομένης της κοινωνικής διάστασης της ΚΥ, κύριος στόχος της ανωτέρω Απόφασης ήταν η διασφάλιση ενός ελάχιστου αποδεκτού ορίου ποιότητας υπηρεσιών για τον τελικό καταναλωτή, ο οποίος και λαμβάνει μία ή περισσότερες υπηρεσίες της δέσμης υπηρεσιών ΚΥ. Για το σκοπό αυτό, καθορίστηκαν στο πλαίσιο της Απόφασης συγκεκριμένοι και μετρήσιμοι δείκτες ποιότητας προκειμένου να καθίσταται δυνατός και ο έλεγχος συμμόρφωσης. Επιπρόσθετα, καθορίστηκαν όλα τα θέματα δημοσιοποίησης των σχετικών στοιχείων για λόγους διαφάνειας αλλά και ενημέρωσης του τελικού καταναλωτή.

24. Απόφαση ΕΕΤΤ 474/431/04-04-2008.

25. Απόφαση ΕΕΤΤ 455/071/05-10-2007.

26. Απόφαση ΕΕΤΤ 497/098/03-10-2008.

27. Απόφαση ΕΕΤΤ 472/170/2008, ΦΕΚ 885/Β/14-05-2008.

3.2.4. Διενέργεια Ελέγχων σε Εταιρείες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ διενεργεί ελέγχους, οι οποίοι αποσκοπούν ως επί το πλείστον στη διαπίστωση αφενός της συμμόρφωσης των εταιρειών με τις υποχρεώσεις τους ως παρόχων δικτύων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και αφετέρου στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των συνδρομητών - καταναλωτών, στο πλαίσιο της προστασίας τους από αθέμιτες και καταχρηστικές εμπορικές πολιτικές. Οι ανωτέρω έλεγχοι δύνανται να είναι αυτεπάγγελτοι ή μετά από καταγγελία. Στη διάρκεια του 2008 πραγματοποιήθηκαν έκτακτοι έλεγχοι από την ΕΕΤΤ που - μεταξύ άλλων - αφορούσαν στα ακόλουθα:

- Συνθήκες πρόσβασης και χρήσης χώρων Φυσικής Συνεγκατάστασης των Α/Κ του ΟΤΕ.
- Διαδικασίες ενεργοποίησης αιτήσεων / υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικών κέντρων από παρόχους σταθερής / κινητής τηλεφωνίας.
- Διαδικασία παροχής ΥΠΠ.
- Προσομοίωση σεναρίων χρήσης σε υπηρεσίες κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας, κ.λπ.

Σημειώνεται ότι, το σύνολο των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν από τους ελέγχους που διεξήχθησαν αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας από τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΕΕΤΤ. Στην περίπτωση διαπίστωσης παραβατικών συμπεριφορών, ακολουθεί η διαδικασία της κλήσης σε Ακρόαση των εμπλεκόμενων εταιρειών ενώπιον της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ, προκειμένου να επιβληθούν οι νόμιμες διοικητικές κυρώσεις.

3.2.5. Έλεγχος Πακέτων Συνδυασμένων Υπηρεσιών και Παραβίαση Διατάξεων Ανταγωνισμού

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε προσωρινά το Μάιο του 2008 την πιλοτική εφαρμογή του πακέτου «συνδυαστικών» υπηρεσιών «All-in-one», υπό την αυστηρή τήρηση της προϋπόθεσης ότι ο ΟΤΕ δε θα προχωρήσει σε μεταβολή των όρων / χαρακτηριστικών του πακέτου. Η αρχική έγκριση δόθηκε για χρονικό διάστημα 4 μηνών από την ημερομηνία έναρξης της εμπορικής διάθεσης του πακέτου και για την εκτιμώμενη πελατειακή βάση που έχει δοθεί από τον ΟΤΕ (23.500 πελάτες). Μετά την πάροδο των 4 αυτών μηνών ή τη συμπλήρωση του αριθμού των πελατών, η ΕΕΤΤ επιφυλάχθηκε να επανεξετάσει το πακέτο.

Εν συνεχεία, η ΕΕΤΤ επέβαλε²⁸ στον ΟΤΕ πρόστιμο ύψους 1.000.000 ευρώ για την εκπρόθεσμη και μη προσήκουσα παροχή των απαραίτητων οικονομικών στοιχείων / πληροφοριών αναφορικά με πρόγραμμα συνδυαστικών υπηρεσιών «All-in-one». Ο ΟΤΕ, παραβίασε ευθέως την υποχρέωσή του για

την παροχή λεπτομερών στοιχείων / πληροφοριών στη Ρυθμιστική Αρχή²⁹ και προκάλεσε αδικαιολόγητη κωλυσιεργία στο έργο της ΕΕΤΤ κατά τη διαδικασία της «ex-ante» εξέτασης του ανωτέρω οικονομικού προγράμματος. Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ αποφάσισε την επιβολή Σύστασης στον ΟΤΕ, έτσι ώστε ο τελευταίος να απέχει στο μέλλον από ενέργειες που συνιστούν παραβίαση των υποχρεώσεων του.

Τον Οκτώβριο του 2008, η ΕΕΤΤ ενέκρινε εκ νέου την εφαρμογή του πακέτου, υπό την αυστηρή τήρηση της προϋπόθεσης ότι ο ΟΤΕ δεν θα προχωρήσει σε μεταβολή των όρων / χαρακτηριστικών του. Η έγκριση του πακέτου δόθηκε για το χρονικό διάστημα έως τις 20 Μαΐου 2009 και για την εκτιμώμενη πελατειακή βάση που έχει δοθεί από τον ΟΤΕ, δηλαδή 70.000 πελάτες. Με την πάροδο της προαναφερθείσας ημερομηνίας, η ΕΕΤΤ επιφυλάχθηκε να επανεξετάσει «εκ των υστέρων» (ex-post) το πακέτο, βάσει των σχετικών προσκομιζόμενων στοιχείων - πληροφοριών του ΟΤΕ, για να ελέγξει την ύπαρξη αντι-ανταγωνιστικών πρακτικών, όπως σταυροειδούς επιδοτήσεως (cross subsidy ή / και horizontal leveraging), ληστρικής τιμολόγησης (predatory pricing) και συμπίεσης περιθωρίου (vertical price squeeze).

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του 2008 διεξήγαγε ελέγχους ως προς την ύπαρξη ή μη ληστρικής τιμολόγησης ή συμπίεσης περιθωρίου εκ μέρους του ΟΤΕ όσον αφορά στα παρακάτω οικονομικά προγράμματα που υπέβαλε προς έγκριση:

- Επέκταση των οικονομικών προγραμμάτων ΟΤΕtalk 24/7, ΟΤΕtalk Βράδυ και ΣΚ για κλήσεις και εκτός δικτύου ΟΤΕ με αναπροσαρμογή της τιμής.
- Συνέχιση των οικονομικών προγραμμάτων ΟΤΕmobile που αφορούν κλήσεις, οι οποίες εκκινούν από συνδρομητή ΟΤΕ και τερματίζουν σε συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας. Στα εν λόγω προγράμματα περιλαμβάνονται πέντε πακέτα χρόνου ομιλίας (ΟΤΕmobile 30, 60, 120, 240 και 480).
- Επέκταση των οικονομικών προγραμμάτων Conn-x talk 24/7 και Conn-x talk Βράδυ και ΣΚ και σε κλήσεις προς όλα τα σταθερά δίκτυα τρίτων.

Η ΕΕΤΤ με Αποφάσεις της³⁰ επέτρεψε την εμπορική διάθεση των ανωτέρω οικονομικών προγραμμάτων διότι από την «εκ των προτέρων» (ex-ante) εξέταση αυτών δεν προέκυψαν ενδείξεις πρακτικής «συμπίεσης περιθωρίου» και «ληστρικής τιμολόγησης» εκ μέρους του ΟΤΕ. Ωστόσο, η ΕΕΤΤ επέβαλε³¹ στον ΟΤΕ πρόστιμο ύψους 2.000.000 ευρώ λόγω άρνησης παροχής πληροφοριών αναφορικά με το πρόγραμμα Conn-x, στο πλαίσιο του ελέγχου και εποπτείας της αγοράς ADSL. Ο ΟΤΕ ουδέποτε απέστειλε τα ζητούμενα στοιχεία παρά τις επανειλημμένες υπενθυμίσεις της ΕΕΤΤ. Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ αποφάσισε την επιβολή Σύστασης στην εν λόγω εταιρεία, ώστε να

28. Απόφαση ΕΕΤΤ 486/176/04-07-2008.

29. Βάσει των άρθρων 64, παρ. 1 και 4, και 63, παρ.1 του Ν.3431/2006.

30. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 482/062/26-05-2008, ΦΕΚ 1029/02-06-2008, 486/151/04-07-2008, ΦΕΚ1475/28-07-2008 και 489/037/22-07-2008, ΦΕΚ 1644/14-08-2008.

31. Απόφαση ΕΕΤΤ 486/177/04-07-2008.

απέχει στο μέλλον από ενέργειες που συνιστούν παραβίαση των υποχρεώσεών της.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ επέβαλε συνολικό πρόστιμο 9.000.000 ευρώ στον ΟΤΕ για παράβαση της νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και προστασίας του ανταγωνισμού. Σύμφωνα με την εν λόγω Απόφαση, ο ΟΤΕ έθεσε ανυπέβλητα εμπόδια στο πρώτο εγχείρημα εμπορικής προώθησης double play υπηρεσίας (συνδυασμός σταθερής τηλεφωνίας και Διαδικτύου) στην ελληνική αγορά από την TELLAS. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ έκρινε ότι, ο ΟΤΕ, με την ιδιότητά του ως ο αποκλειστικός πάροχος του βασικού δικτύου πρόσβασης, παραβίασε τις σχετικές διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας περί παροχής «ανοικτού δικτύου». Επίσης, ο ΟΤΕ καταχράστηκε τη Δεσπόζουσα Θέση του στην τηλεπικοινωνιακή αγορά, καθώς υπαιτίως δεν επέτρεψε στην ανταγωνίστριά του TELLAS να προωθήσει μια καινοτόμο υπηρεσία, με το να μην της παρέχει - ως όφειλε - πρόσβαση στο δίκτυο μέσω Συνεγκατάστασης και συναφών ευκολιών, για την εξυπηρέτηση των πελατών της.

3.2.6. Ρύθμιση Τιμών Υπηρεσιών Λιανικής Πρόσβασης και Τηλεφωνικών Υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τον έλεγχο των τιμολογίων του ΟΤΕ, στις αγορές που κατέχει Δεσπόζουσα Θέση και της τήρησης των σχετικών υποχρεώσεών του, καθόρισε³² νέα ανώτατα όρια τιμής (price cap) και υπο-πλαφόν τιμής (sub-cap) για τις υπό ρύθμιση υπηρεσίες λιανικής πρόσβασης και τηλεφωνικών υπηρεσιών. Τα νέα ανώτατα όρια αφορούν, μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες υπηρεσίες:

Αστικές κλήσεις εντός δικτύου ΟΤΕ	3,04 €λεπτά / λεπτό
Υπεραστικές κλήσεις εντός δικτύου ΟΤΕ	5,32 €λεπτά / λεπτό
Κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το Διαδίκτυο (συμπεριλαμβανομένου του ΕΠΑΚ / ΠΕΑΚ) όταν ο ISP φιλοξενείται / διασυνδέεται στο δίκτυο του ΟΤΕ	1,38 €λεπτά / λεπτό

Σημείωση: Οι ανωτέρω τιμές δε συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ

Υπενθυμίζεται ότι, οι υπηρεσίες λιανικής πρόσβασης (μηνιαίο πάγιο και τέλος σύνδεσης PSTN και ISDN BRA) υπόκεινται σε ανώτατο όριο τιμής και υπό πλαφόν τιμής³³, ενώ οι λιανικές υπηρεσίες δημοσίως διαθέσιμων αστικών και εθνικών τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερή θέση υπόκεινται σε ανώτατο όριο τιμής³⁴. Αναλυτικότερα, το price

cap και το sub-cap ισούνται με την αντίστοιχη υπολογισθείσα μεσοσταθμισμένη λιανική τιμή με απολογιστικά στοιχεία (ΜΛΤ_{ΑΣ}), προσαυξημένη κατά την ποσοστιαία μεταβολή του Μέσου Ετήσιου Γενικού Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, όπως αυτός ανακοινώνεται από την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος (ΕΣΥΕ). Η ΜΛΤ_{ΑΣ} για τα προϊόντα σταθερής πρόσβασης υπολογίζεται λαμβάνοντας υπόψη αφενός τις λιανικές τιμές που εφαρμόζει ο ΟΤΕ και αφετέρου τα αντίστοιχα λιανικά έσοδά του από τα εν λόγω προϊόντα κατά τη διάρκεια του τελευταίου διαθέσιμου δωδεκαμήνου.

3.2.7. Εξαγορές / Συγχωνεύσεις

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ως Επιτροπή Ανταγωνισμού για την αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών εξέτασε³⁵ τις συμφωνίες που της γνωστοποιήθηκαν. Συγκεκριμένα, προέβη είτε στην εξέταση των στοιχείων της εξαγοράς (περίπτωση άρθρου 4^α του Ν.703/1977), είτε στη διεξοδική ανάλυση της σχετικής αγοράς που δραστηριοποιούνται οι εκάστοτε πάροχοι βάσει των σχετικών κύκλων εργασιών (περίπτωση άρθρου 4^β του Ν.703/1977), προκειμένου να ερευνηθεί κάθε ενδεχόμενο παρακώλυσης του ανταγωνισμού στις επηρεαζόμενες αγορές.

Αναλυτικότερα οι συμφωνίες που γνωστοποιήθηκαν στην ΕΕΤΤ και έλαβαν τη σχετική έγκριση στη διάρκεια του 2008, ήταν οι ακόλουθες:

1. Η γνωστοποίηση συγκέντρωσης³⁶ για την απόκτηση ελέγχου της FORTHNET A.E. από την εταιρεία FORGENTO LTD.
2. Εξαγορά³⁷ της εταιρείας INFOTE από την εταιρεία ΙΘΑΚΗ - Υπηρεσίες Καταλόγου και Συμμετοχών.
3. Εξαγορά³⁸ από τη FORTHNET A.E. των θυγατρικών εταιρειών NETMED N.V και INTERVISION SERVICES B.V που ελέγχονται από τις εταιρείες MYRIAD INTERNATIONAL HOLDINGS B.V (ΜΙΗ) και TYLETYPOS CYRPUS LIMITED.
4. Απόκτηση από την εταιρεία NETONE του συνόλου των μετοχών της εταιρείας ΑΛΓΟΝΕΤ.

Ιδιαίτερης στρατηγικής και εθνικής σημασίας υπήρξε και η εξαγορά του ομίλου ΟΤΕ από το γερμανικό όμιλο DEUTSCHE TELECOM. Η συμφωνία εξετάστηκε από την ίδια τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, λόγω του υψηλού κύκλου εργασιών των συμμετεχουσών εταιρειών, ενώ η ΕΕΤΤ περιορίστηκε στην εξέταση θεμάτων αδειοδότησης της σχετικής εξαγοράς, υπό την προϋπόθεση της κοινοποίησης εντός 2 μηνών της εγκριτικής απόφασης της Γενικής Διεύθυνσης Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

32. Απόφαση ΕΕΤΤ 491/027/25-07-2008.

33. Απόφαση ΕΕΤΤ 411/017/22-11-2007.

34. Απόφαση ΕΕΤΤ 412/021/29-11-2007.

35. Σύμφωνα με το Ν.703/1977.

36. Σύμφωνα με το άρθρο 4^α του Ν.703/1977.

37. Σύμφωνα με το άρθρο 4^α του Ν.703/1977.

38. Σύμφωνα με το άρθρο 4^β του Ν.703/1977.

3.2.8. Προεπιλογή Φορέα

Η ΕΕΤΤ έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση τις προτάσεις της για την τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα³⁹ και αφού έλαβε υπόψη τις απαντήσεις των παρόχων, εξέδωσε Απόφαση⁴⁰ για νέο Κανονισμό. Οι σημαντικότερες τροποποιήσεις που περιλαμβάνονται στον Κανονισμό είναι οι ακόλουθες:

- Προβλέπεται ότι, με την αλλαγή του προεπιλεγμένου παρόχου λήγει αυτοδικαίως η συμβατική σχέση μαζί του όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας μέσω Προεπιλογής ή / και Επιλογής Φορέα, εφόσον οι υπηρεσίες τηλεφωνίας παρέχονται έναντι μηνιαίου πάγιου. Η συμβατική σχέση μπορεί να συνεχιστεί να υφίσταται όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών με Επιλογή Φορέα αν αυτή παρέχεται χωρίς μηνιαίο πάγιο. Η συγκεκριμένη αλλαγή κρίθηκε απαραίτητη ώστε να εξαλειφθεί το φαινόμενο που είχε παρατηρηθεί και καταγγεληθεί από τους καταναλωτές, οι οποίοι, αν και καταργούσαν την Προεπιλογή Φορέα, εξακολουθούσαν να λαμβάνουν λογαριασμούς με πάγια από τον κατηγορημένο προεπιλεγμένο πάροχο⁴¹.
- Αποσαφηνίστηκε ότι, κατά την τηλεφωνική υποβολή αιτήματος Προεπιλογής Φορέα, ο πάροχος οφείλει να καταγράφει μεταξύ άλλων και τα ελάχιστα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την έγκυρη κατάρτιση σύμβασης από απόσταση⁴². Η εν λόγω διάταξη προστέθηκε για την περαιτέρω προστασία του καταναλωτή.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τις καταγγελίες των συνδρομητών για θέματα Προεπιλογής Φορέα διεξήγαγε σειρά Ακροάσεων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και επέβαλε τα παρακάτω πρόστιμα:

- Στην TELLAS⁴³ πρόστιμο συνολικού ύψους 600.000 ευρώ.
- Στη VIVODI⁴⁴ πρόστιμο ύψους 100.000 ευρώ.
- Στην TELEDOME⁴⁵ πρόστιμο ύψους 500.000 ευρώ.

Τα ανωτέρω πρόστιμα επιβλήθηκαν για παραβάσεις της νομοθεσίας των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που αφορούσαν στην παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών μέσω Προεπιλογής Φορέα όπως η μη αποδέσμευση συνδρομητών από το δίκτυο του παρόχου, περιπτώσεις αυθαίρετης ενεργοποίησης Προεπιλογής Φορέα και αυθαίρετης ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης Προεπιλογής.

3.2.9. Φορητότητα Αριθμών

Η Φορητότητα Αριθμών σημείωσε ραγδαία αύξηση και κατά τη διάρκεια του 2008 δεδομένου ότι, οι μεταφερθέντες αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας ξεπέρασαν τις 925.000 έναντι περίπου 650.000 το 2007. Αναλυτικότερα, μεταφέρθηκαν 362.601 αριθμοί κινητής τηλεφωνίας (ετήσια αύξηση 67%) και 562.961 αριθμοί σταθερής τηλεφωνίας (ετήσια αύξηση 150%).

Συνολικά, το διάστημα Μάρτιος 2004⁴⁶ - Δεκέμβριος 2008, 1.841.876 συνδρομητές άλλαξαν πάροχο διατηρώντας τον τηλεφωνικό αριθμό τους. Οι 904.649 αφορούσαν σε αριθμούς κινητής τηλεφωνίας και οι 937.227 σε αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι για πρώτη φορά οι μεταφερθέντες αριθμοί σταθερής τηλεφωνίας ξεπέρασαν τους αντίστοιχους της κινητής τηλεφωνίας, γεγονός που είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την αύξηση των γραμμών ΑΠΤΒ για την παροχή συνδυασμού υπηρεσιών, όπως π.χ. τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών, καθώς η αποδεσμοποίηση του τοπικού βρόχου συνδυάζεται στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων με παράλληλη Φορητότητα Αριθμού.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του ελεγκτικού της ρόλου, αποφάσισε⁴⁷, κατόπιν πληθώρας καταγγελιών καταναλωτών, τη λήψη Προσωρινών Μέτρων κατά της TELEDOME, για τη μη συμμόρφωση της εταιρείας με τις υποχρεώσεις της αναφορικά με τη διεκπεραίωση αιτήσεων Φορητότητας αριθμού.

Πιο συγκεκριμένα, οι υποβληθείσες καταγγελίες καταναλωτών, αφορούσαν σε αιτήματα διακοπής της σύνδεσης με την εταιρεία TELEDOME και παράλληλα, σε άρνηση της εν λόγω εταιρείας, ως παρόχου – δότη, να αποδεχτεί τα αιτήματα των καταναλωτών για Φορητότητα σε άλλους παρόχους, ως παρόχους – δέκτες. Ως αποτέλεσμα, οι καταναλωτές παρέμεναν εγκλωβισμένοι στο δίκτυο της TELEDOME ενώ ταυτόχρονα αδυνατούσαν να κάνουν χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Σύμφωνα με την Απόφαση Προσωρινών Μέτρων:

- Η TELEDOME κλήθηκε να προβεί άμεσα, σε αποδοχή, μέσω της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ), των περίπου 1.780 αιτήσεων Φορητότητας που αρνούταν να διεκπεραιώσει.
- Σε περίπτωση απράκτου παρόδου της τασσόμενης προ-

39. Απόφαση ΕΕΤΤ 366/048/08-12-2005 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά», ΦΕΚ 22/Β/17-01-2006.

40. Απόφαση ΕΕΤΤ 478/114/06-05-2008 «Τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ 366/048/08-12-2005», ΦΕΚ 1106/Β/13-06-2008.

41. Ορισμένοι πάροχοι παρείχαν υπηρεσίες τηλεφωνίας μέσω της Προεπιλογής Φορέα με μηνιαίο πάγιο και σε περίπτωση κατάργησής της από τον συνδρομητή, δε θεωρούσαν τη σύμβασή τους με τον τελευταίο ως καταγγελθείσα διότι προέβλεπαν στους όρους παροχής υπηρεσιών ότι μετά την κατάργηση της Προεπιλογής οι συνδρομητές θα μπορούν να διεκπεραιώνουν τις κλήσεις τους μέσω Επιλογής Φορέα.

42. Σύμφωνα με το Ν.2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών».

43. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 485/083/27-06-2008 και 486/175/04-07-2008.

44. Απόφαση ΕΕΤΤ 485/079/27-06-2008.

45. Απόφαση ΕΕΤΤ 485/080/27-06-2008.

46. Οπότε ξεκίνησε η λειτουργία ΕΒΔΑΦ, η οποία αποτελεί την ειδική βάση δεδομένων που διευκολύνει την υλοποίηση της Φορητότητας στην Ελλάδα.

47. Απόφαση ΕΕΤΤ 1402/Φ.610/03-10-2008.

θεσμίας, η ΕΕΤΤ ως εποπτεύουσα αρχή λειτουργίας και διαχείρισης της ΕΒΔΑΦ, επρόκειτο να δώσει εντολή στο διαχειριστή της ΕΒΔΑΦ να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες αποδοχής του συνόλου των αιτήσεων Φορητότητας που προαναφέρθηκαν.

3.2.10. Κοστολογικοί Έλεγχοι

Η ΕΕΤΤ διενήργησε και ολοκλήρωσε, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ελεγκτές τον κοστολογικό έλεγχο του 2008 με απολογιστικά στοιχεία 2006 και προϋπολογιστικά στοιχεία των ετών 2007 και 2008. Η υποβολή του κύριου όγκου των προς έλεγχο στοιχείων από τον ΟΤΕ ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2007 και ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2008.

Η ΕΕΤΤ με Απόφαση της⁴⁸ ενέκρινε τα αποτελέσματα του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ καθορίζοντας τα τιμολόγια των υπηρεσιών των σχετικών υπό ρύθμιση αγορών χονδρικής, στις οποίες ο ΟΤΕ υπέχει υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού καθώς και των υπό ρύθμιση αγορών λιανικής στις οποίες του έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών με τη μορφή κοστοστρέφειας.

Ο εν λόγω κοστολογικός έλεγχος αφορούσε τις υπηρεσίες Διασύνδεσης, ΑΠΤΒ (συμπεριλαμβάνονται και οι υπηρεσίες Συνεγκατάστασης), υπηρεσιών ΧΕΠ, Μισθωμένων Γραμμών Διασύνδεσης, Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής και λιανικής από άκρο σε άκρο, καθώς και των υπηρεσιών Φορητότητας. Τα κόστη στις παραπάνω υπηρεσίες προσδιορίστηκαν βάσει των κοστολογικών μεθόδων α) του Μεσομακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους (LRAIC), και β) του Πλήρως Κατανεμημένου Κόστους (ΠΚΚ).

Επισημαίνεται ότι, για πρώτη φορά στα χρονικά της ρύθμισης της ελληνικής τηλεπικοινωνιακής αγοράς και μετά από επίμονες προσπάθειες της ΕΕΤΤ, ο κοστολογικός έλεγχος του ΟΤΕ ολοκληρώθηκε εντός του πρώτου τριμήνου του έτους, στο οποίο αφορά ο έλεγχος, γεγονός το οποίο δημιουργεί μεγαλύτερη, σε σχέση με το παρελθόν, ασφάλεια αναφορικά με το τιμολογιακό περιβάλλον, εντός του οποίου δραστηριοποιούνται οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2008 τη διενέργεια του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ για το έτος 2009 με απολογιστικά στοιχεία 2007. Η υποβολή του κύριου όγκου των στοιχείων για το συγκεκριμένο έλεγχο ξεκίνησε από τον ΟΤΕ στα μέσα Νοεμβρίου και ολοκληρώθηκε στις αρχές Δεκεμβρίου. Τα αποτελέσματα του ελέγχου αναμένεται να ανακοινωθούν τους πρώτους μήνες του 2009.

3.2.11. Λογιστικός Διαχωρισμός

Η ΕΕΤΤ, με Απόφασή της⁴⁹, εξειδίκευσε και ρύθμισε, μεταξύ άλλων, τις λεπτομέρειες εφαρμογής της υποχρέωσης λογιστικού διαχωρισμού στις επιμέρους ορισθείσες αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η οποία έχει επιβληθεί στον ΟΤΕ, ως κατόχου ΣΙΑ. Επιπλέον, η Απόφαση συμπεριλαμβάνει τις διαδικασίες και τα χρονοδιαγράμματα υποβολής στοιχείων και ελέγχου αυτών, με στόχο τη διασφάλιση της συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού, καθώς και την αποτελεσματική εφαρμογή της αρχής της διαφάνειας στις εν λόγω αγορές.

Ειδικότερα, η εν λόγω Απόφαση της ΕΕΤΤ προσδιορίζει:

- Τις γενικές αρχές κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού.
- Τον τρόπο υλοποίησης των ρυθμιστικών υποχρεώσεων ελέγχου τιμών / κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού που επιβλήθηκαν στον ΟΤΕ.
- Τις λεπτομέρειες εφαρμογής των υποχρεώσεων δημοσιότητας / δημοσιοποίησης ορισμένων λογιστικών / κοστολογικών καταστάσεων σχετικών με τις υπό ρύθμιση υπηρεσίες του ΟΤΕ (με την επιφύλαξη του επιχειρηματικού απορρήτου).
- Διαδικαστικά ζητήματα του ετήσιου κοστολογικού ελέγχου συμμόρφωσης.

Σημειώνεται ότι, το διάστημα 21 Ιανουαρίου έως 21 Φεβρουαρίου 2008 διεξήχθη Δημόσια Διαβούλευση με αντικείμενο τις Μεθοδολογίες / Αρχές Κοστολόγησης και Λογιστικού Διαχωρισμού για την υλοποίηση των επιβληθεισών στον ΟΤΕ ρυθμιστικών υποχρεώσεων ελέγχου τιμών και κοστολόγησης στις επιμέρους ορισθείσες αγορές. Η Απόφαση της ΕΕΤΤ βασίστηκε στο εν λόγω Σχέδιο Μέτρων καθώς και στις απαντήσεις των συμμετεχόντων στη Διαβούλευση.

3.2.12. Ηλεκτρονική Υπογραφή

Στη διάρκεια του 2008, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους σε εποπτευόμενους Παρόχους Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ) Ηλεκτρονικής Υπογραφής. Οι εν λόγω έλεγχοι αφορούν στη διαπίστωση της συμμόρφωσης των παρόχων ως προς το κανονιστικό πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές και ιδίως ως προς τα κριτήρια και τις προϋποθέσεις παρόχου που εκδίδει απλά ή αναγνωρισμένα πιστοποιητικά. Οι ελεγκτικές δραστηριότητες της ΕΕΤΤ συνίστανται σε:

48. Απόφαση ΕΕΤΤ 476/014/23-04-2008, ΦΕΚ 904/Β/16-05-2008.

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

- Θεωρητικό έλεγχο των εγγράφων των ΠΥΠ που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ως προς την πληρότητα και τη συμμόρφωσή τους με την κείμενη νομοθεσία.
- Επιτόπιες επιθεωρήσεις στις εγκαταστάσεις των ΠΥΠ, με στόχο τη διαπίστωση της συμμόρφωσης των παρόχων ως προς τις κατασκευαστικές, τεχνικές, λειτουργικές, διαδικαστικές και οργανωτικές απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής.

Παράλληλα η ΕΕΤΤ, αποσκοπώντας στην προώθηση των Ηλεκτρονικών Υπογραφών στην Ελληνική αγορά συνεργάζεται

στενά με τους φορείς του Ελληνικού Δημοσίου που σχεδιάζουν ή υλοποιούν εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.2.13. Εκχώρηση Ονομάτων Δικτυακών Τόπων

Ο ρυθμός αύξησης εκχωρήσεων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] κυμάνθηκε στο 23% έναντι 21% το 2007. Ο συνολικός αριθμός Ονομάτων συμπεριλαμβανομένων των υποχώρων (.com.gr, net.gr, org.gr, edu.gr, gov.gr) παρουσιάζεται στον Πίνακα 2.

Πίνακας 2
Εκχωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr], 2007 - 2008

ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΩΡΟΥ	2007	2008
.gr	194.307	239.623
.com.gr	8.283	10.142
.net.gr	749	841
.org.gr	413	533
.edu.gr	631	746
.gov.gr	105	473
ΣΥΝΟΛΟ	204.488	252.358

Στον Πίνακα 3 παρουσιάζεται ο αριθμός εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις ανά μήνα, στο διάστημα Ιανουάριος - Δεκέμβριος 2008. Το μέσο ποσοστό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις το 2008 κυμάνθηκε στο 89%, έναντι 92% το 2007 και 91% το 2006. 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.

Η ΕΕΤΤ, τον Οκτώβριο του 2008, προκήρυξε ανοικτό Δημόσιο Διαγωνισμό για την επιλογή αναδόχου για την ανάπτυξη και εγκατάσταση του Μητρώου Συστήματος Ονοματοδοσίας Διαδικτύου για το χώρο [.gr] καθώς και για τη λειτουργία και διαχείρισή του για χρονικό διάστημα 5 ετών.

Οι πιο σημαντικές απαιτήσεις της προκήρυξης, λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης είναι οι εξής:

- Δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο με χρήση ηλεκτρο-

νικής διεύθυνσης της μορφής IPv6. Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τα κράτη μέλη καλούνται να φροντίσουν ώστε, έως το έτος 2010, τουλάχιστον το 25% των χρηστών να έχει αυτή τη δυνατότητα σύνδεσης.

- Ασφάλεια και ακεραιότητα του συστήματος Ονοματοδοσίας του Διαδικτύου. Στο πλαίσιο της ανάγκης αντιμετώπισης θεμάτων σχετικών με την ακεραιότητα και ορθότητα των απαντήσεων που αποστέλλουν οι εξυπηρετητές Ονοματοδοσίας, απαιτείται η λειτουργία του πρωτοκόλλου ασφαλείας DNSSEC (Domain Name System Security Extensions).

3.2.14. Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε⁵⁰, κατόπιν τροποποιήσεων, την Προσφορά Αναφοράς Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής του ΟΤΕ και την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή Τμηματικών

50. Απόφαση ΕΕΤΤ 470/037/04-03-2008 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, σε εφαρμογή της Απόφασης ΕΕΤΤ 401/014/06-09-2006 (ΦΕΚ 1419/Β/26-09-2006)», ΦΕΚ 498/Β/20-03-2008, Απόφαση ΕΕΤΤ 477/002/23-04-2008 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή Τμηματικών Κυκλωμάτων, σε εφαρμογή της Απόφασης ΕΕΤΤ 401/014/06-09-2006 (ΦΕΚ 1419/Β/26-09-2006)», ΦΕΚ 987/Β/28-05-2008.

Πίνακας 3

Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις Αιτήσεις, 2008

ΜΗΝΕΣ	ΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ	ΑΠΟΡΡΙΨΕΙΣ
Ιανουάριος	8.848	7.180	1.668
Φεβρουάριος	6.880	6.579	301
Μάρτιος	6.801	6.491	310
Απρίλιος	7.710	7.364	346
Μάιος	7.885	7.521	364
Ιούνιος	6.635	6.373	262
Ιούλιος	7.028	6.556	472
Αύγουστος	4.279	4.087	192
Σεπτέμβριος	6.871	6.577	294
Οκτώβριος	6.940	6.637	303
Νοέμβριος	6.875	6.484	391
Δεκέμβριος	7.052	3.073	3.979
ΣΥΝΟΛΟ	83.804	74.922	8.882

Κυκλωμάτων. Η υποχρέωση υποβολής των ανωτέρω Προσφορών είχε επιβληθεί στον ΟΤΕ, με προηγούμενη Απόφαση της ΕΕΤΤ⁵¹, ως μέτρο αντιμετώπισης της έλλειψης ανταγωνισμού στη χονδρική αγορά Μισθωμένων Γραμμών.

Η Προσφορά Αναφοράς Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής αφορά στην παροχή από τον ΟΤΕ Τερματικών και Ζευκτικών Τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών και συναφών ευκολιών, ενώ η Προσφορά Αναφοράς Τμηματικών Κυκλωμάτων αφορά στην παροχή από τον ΟΤΕ Τερματικών ή / και Ζευκτικών Τμημάτων, τα οποία συνιστούν Τμηματικά Κυκλώματα Μισθωμένων Γραμμών.

Οι επιμέρους ρυθμίσεις της Προσφοράς Αναφοράς Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής και της Προσφοράς Αναφοράς για την παροχή Τμηματικών Κυκλωμάτων ορίστηκαν με βάση τα εγκεκριμένα από την ΕΕΤΤ και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) μέτρα για τις Αγορές 13 (χονδρική αγορά Τερματικών Τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών) και 14 (χονδρική αγορά Ζευκτικών Τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών) των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες συνθήκες της Ελληνικής αγοράς και την επιτυχημένη διεθνή πρακτική. Επισημαίνεται ότι, οι Προσφορές Αναφοράς του ΟΤΕ δε ρυθ-

μίζουν τις συμβατικές σχέσεις σε επίπεδο λιανικής μεταξύ των παρόχων και των συνδρομητών.

Πιο συγκεκριμένα, οι ανωτέρω Προσφορές ορίζουν:

- Τους κανόνες, τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες, με βάση τις οποίες, ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει τις αναγκαίες υπηρεσίες και συναφείς ευκολίες στους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, προκειμένου οι τελευταίοι να είναι σε θέση να προσφέρουν ανταγωνιστικές υπηρεσίες στους καταναλωτές σε σχέση με τον ΟΤΕ.
- Τους οικονομικούς όρους που αφορούν στην προσφορά Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής, (π.χ. διαδικασίες τιμολόγησης, εξόφλησης, επίλυσης τυχόν διαφορών επί οικονομικών θεμάτων).
- Τους όρους της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA), οι οποίοι:
 - Καθορίζουν τους χρόνους στους οποίους ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες.
 - Ρυθμίζουν θέματα που σχετίζονται με την αναφορά και αποκατάσταση βλαβών.
 - Προβλέπουν την καταβολή από τον ΟΤΕ ρητρών προς τους εν λόγω παρόχους, στην περίπτωση μη συμμόρφωσής του με τα προβλεπόμενα χρονοδιαγράμματα.

51. Απόφαση ΕΕΤΤ 401/014/06-09-2006 «Λήψη απόφασης αναφορικά με τον Ορισμό των χονδρικών αγορών Μισθωμένων Γραμμών (αγορές υπ' αριθ. 13, 14 της Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής), τον Καθορισμό Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στις εν λόγω Αγορές, και τις Υποχρεώσεις αυτών», ΦΕΚ 1419/Β/26-09-2006.

3.2.15. Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμής Πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο

Η ΕΕΤΤ, με Απόφασή της⁵², ενέκρινε την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για τη ΧΕΓ. Η εν λόγω Απόφαση έλαβε υπόψη αφενός τα σχόλια που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ στο πλαίσιο Δημόσιας Διαβούλευσης που διεξήχθη σχετικά με το συγκεκριμένο θέμα και αφετέρου την τρέχουσα κατάσταση στην αγορά λιανικής PSTN και BRA-ISDN στην οποία εφαρμόζεται η ΧΕΓ.

Με τη ΧΕΓ δίνεται στους εναλλακτικούς παρόχους η δυνατότητα να εκμισθώνουν γραμμές πρόσβασης στον τελικό χρήστη με όρους χονδρικής και να τις μεταπωλούν στους καταναλωτές. Με τον τρόπο αυτό, ο εναλλακτικός πάροχος έχει μία πλήρη λιανική σχέση με τον πελάτη για όλες τις τηλεφωνικές υπηρεσίες εκδίδοντας ένα ενιαίο λογαριασμό, ο οποίος περιλαμβάνει το πάγιο και το κόστος των κλήσεων. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ΧΕΓ περιλαμβάνουν τη ΧΕΓ PSTN, τη χονδρική εκμίσθωση Ψηφιακών Γραμμών Πρόσβασης ISDN-BRA καθώς και Ψηφιακές Υπηρεσίες μέσω ΧΕΓ Πρόσβασης PSTN και ISDN-BRA.

Η διεκπεραίωση των κλήσεων μέσω ΧΕΓ βασίζεται στην υπηρεσία της Προεπιλογής Φορέα και πιο συγκεκριμένα στη Δυνατότητα 3 της προεπιλογής (όλες οι κλήσεις). Ειδικότερα, επισημαίνεται ότι θα είναι δυνατόν ο συνδρομητής που χρησιμοποιεί την υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα να μην καταβάλει σε ξεχωριστό λογαριασμό στον ΟΤΕ το μηνιαίο πάγιο των τηλεφωνικών υπηρεσιών, αλλά να το καταβάλει μέσω του ενιαίου λογαριασμού που θα εκδίδει ο εναλλακτικός πάροχος. Για την περίπτωση των κλήσεων, οι οποίες δε διεκπεραιώνονται μέσω της Δυνατότητας 3, δίνεται δυνατότητα στους παρόχους να αιτηθούν τα στοιχεία των κλήσεων, οι οποίες διεκπεραιώνονται από το δίκτυο του ΟΤΕ, προκειμένου να είναι δυνατή η έκδοση ενιαίου λογαριασμού.

Οι επιμέρους ρυθμίσεις αναφορικά με τη ΧΕΓ ορίστηκαν με βάση τα εγκεκριμένα, από την ΕΕΤΤ και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέτρα για τις αγορές λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση (αγορές 1 και 2).

Επίσης, η ΕΕΤΤ με Απόφασή της⁵³ ενέκρινε τα κόστη που σχετίζονται με την παροχή των υπηρεσιών ΧΕΓ και πιο συγκεκριμένα τα ποσοστά retail minus που εφαρμόζονται. Η εισαγωγή της ΧΕΓ αναμένεται να συμβάλλει στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού στην αγορά λιανικής, ενώ ο καταναλωτής θα επωφεληθεί από τις υπηρεσίες ΧΕΓ τόσο σε επίπεδο επιλογών όσο και τιμών.

3.2.16. Μείωση Τελών Τερματισμού σε Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας

Στο πλαίσιο της υποχρέωσης ελέγχου τιμών (βλ. υποενότητα 3.1.), η ΕΕΤΤ επέβαλε με Απόφασή της την υποχρέωση μείωσης των τελών τερματισμού στο δίκτυο του κάθε παρόχου με ΣΙΑ στις ορισθείσες αγορές σε κινητά δίκτυα σύμφωνα με μια σταδιακή πορεία (glide path). Η σταδιακή πορεία αποτελείται από τρία βήματα, τα οποία περιλαμβάνουν τις κατάλληλες προσαρμογές στη ρυθμιζόμενη ανώτατη τιμή (τιμή οροφής), οι οποίες πρέπει να υλοποιηθούν από τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας:

- Την 1^η Ιανουαρίου 2009 (τιμή οροφής 0,0786 Ευρώ / λεπτό).
- Την 1^η Ιανουαρίου 2010 (τιμή οροφής 0,0624 Ευρώ / λεπτό).
- Την 1^η Ιανουαρίου 2011 (τιμή οροφής 0,0495 Ευρώ / λεπτό).

Η τιμή στόχος η οποία θα επιτευχθεί την 1^η Ιανουαρίου 2011 (τελευταίο βήμα του glide path) θα εξακολουθήσει να ισχύει ως τιμή οροφής των τελών τερματισμού μέχρι την έκδοση νεότερης σχετικής Απόφασης από την ΕΕΤΤ.

Για τον προσδιορισμό της συμμετρικής τιμής στόχος, η ΕΕΤΤ επικαιροποίησε το κοστολογικό μοντέλο bottom up, το οποίο αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του πρώτου γύρου ανάλυσης της σχετικής αγοράς, σύμφωνα με τις επικρατούσες συνθήκες στην αγορά. Η ΕΕΤΤ, κατά τον προσδιορισμό της τιμής στόχος, έλαβε υπόψη τις κατευθυντήριες αρχές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σύμφωνα με τις οποίες, η τιμή στόχος πρέπει να είναι συμμετρική, εκτός εάν υπάρχουν σημαντικές διαφορές στο κόστος που δεν ελέγχονται από τους παρόχους και δικαιολογούν τη διατήρηση της ασυμμετρίας. Ειδικότερα, η Ομάδα Ευρωπαίων Ρυθμιστών (ERG), στην κοινή θέση, την οποία διατύπωσε αναφορικά με τη συμμετρία των τελών τερματισμού σε κινητά δίκτυα⁵⁴, υιοθετεί αυτή την αρχή δηλώνοντας ότι, «τα τέλη τερματισμού θα πρέπει υπό κανονικές συνθήκες να είναι συμμετρικά και η ασυμμετρία, η οποία μπορεί να είναι αποδεκτή σε ορισμένες περιπτώσεις, απαιτεί κατάλληλη αιτιολόγηση».

Συνολικά, από την 1^η Ιανουαρίου 2009 θα εφαρμοστούν μειώσεις των τελών τερματισμού σε κινητά δίκτυα έως και 52% για τα επόμενα δύο χρόνια, οι οποίες αναμένεται να επιφέρουν μείωση των λιανικών τιμών των κλήσεων προς κινητά, προς όφελος των καταναλωτών.

52. Απόφαση ΕΕΤΤ 478/115/06-05-2008, ΦΕΚ 988/Β/28-05-2008.

53. Απόφαση ΕΕΤΤ 499/092/22-10-2008, ΦΕΚ 2404/Β/26-11-2008.

54. ERG's Common Position on symmetry of fixed call termination rates and symmetry of mobile call termination rates, ERG (07) 83 final 080312.

3.2.17. Μείωση Τελών Τερματισμού σε Δίκτυα Σταθερής Τηλεφωνίας

Η ΕΕΤΤ, όρισε με Απόφασή της⁵⁵ την αναπροσαρμογή της τιμής στόχος για το 2009, όπως αυτή είχε προσδιοριστεί βάσει πρότερης Απόφασης της ΕΕΤΤ, στο δίκτυο επιχειρήσεων με ΣΙΑ στις επιμέρους⁵⁶ ορισθείσες αγορές χονδρικών υπηρεσιών τερματισμού κλήσεων για κλήσεις προς τελικούς χρήστες. Από την 1^η Ιανουαρίου 2009, η τιμή στόχος ορίζεται σε 0,00892 Ευρώ / λεπτό σε σύγκριση με την πρότερη τιμή των 0,01131 Ευρώ / λεπτό, μειωμένη κατά 27% περίπου. Το γεγονός αυτό ενδέχεται να οδηγήσει σε περαιτέρω μείωση των λιανικών χρεώσεων σε συνδρομητές του ΟΤΕ ή των εναλλακτικών παρόχων, όταν καλούν συνδρομητές άλλων εναλλακτικών παρόχων.

Η ΕΕΤΤ θα διενεργεί τακτικούς ελέγχους των τελών τερματισμού αφενός για να διασφαλίζει ότι εφαρμόζονται οι μειώσεις τιμών, και αφετέρου για να προλαμβάνει οποιαδήποτε πιθανή αδυναμία συμμόρφωσης με τη διαδικασία της σταδιακής μείωσης.

3.2.18. Μείωση των Τελών Διεθνούς Περιαγωγής

Μετά από ένα χρόνο εφαρμογής του Κανονισμού Περιαγωγής (Ιούνιος 2007) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καταγράφηκαν οφέλη για τους ευρωπαίους πολίτες που πραγματοποίησαν και έλαβαν φωνητικές κλήσεις στο κινητό τους ενώ ταξίδευαν εντός της ΕΕ. Υπενθυμίζεται ότι, σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι Εταιρείες Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) υποχρεούνται, από τον Αύγουστο του 2007, να προσφέρουν στους συνδρομητές τους την «Ευρωχρέωση», η οποία αποτελεί ένα ανώτατο όριο τιμής στις χρεώσεις Περιαγωγής για την πραγματοποίηση και τη λήψη κλήσεων εντός των 27 κρατών μελών της ΕΕ. Στις 30 Αυγούστου 2008 μειώθηκαν περαιτέρω τα ανώτατα όρια των τιμών χονδρικής και λιανικής για φωνητικές κλήσεις της Ευρωχρέωσης, ενώ οι χρεώσεις που ακολούθησαν οι ελληνικές ΕΚΤ κυμάνθηκαν γενικά κάτω από τα όρια αυτά.

Επιπρόσθετα, στις 23 Σεπτεμβρίου 2008, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε πρόταση για εξέταση της τροποποίησης του Κανονισμού Περιαγωγής, με επέκταση της ρύθμισης των τιμών της φωνητικής τηλεφωνίας κατά τρία χρόνια (από τον Ιούλιο του 2010 στον Ιούλιο του 2013), ενώ εξετάζεται και η έναρξη ρύθμισης των τιμών Περιαγωγής των Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων (SMS) και των υπηρεσιών δεδομένων από τον Ιούλιο του 2009, όπως και πιθανοί τρόποι προστασίας των καταναλωτών από υπέρογκους λογαριασμούς (bill shock) κυ-

ρίως όταν χρησιμοποιούν υπηρεσίες δεδομένων ενώ βρίσκονται σε Περιαγωγή.

Η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια να εξασφαλίζει τη συμμόρφωση των ΕΚΤ με τις υποχρεώσεις τους, σύμφωνα με το συγκεκριμένο Κανονισμό, εντός της Ελληνικής Επικράτειας. Παράλληλα, παρακολουθεί την εξέλιξη των τιμών χονδρικής και λιανικής για την παροχή υπηρεσιών φωνητικής τηλεφωνίας, SMS και υπηρεσιών δεδομένων σε χρήστες Διεθνούς Περιαγωγής, ενώ συνεργάζεται με την ομάδα ERG για τη σύνταξη Οδηγίων αναφορικά με τον Κανονισμό Περιαγωγής, καθώς και αναφορών για το βαθμό συμμόρφωσης των ΕΚΤ στις υποχρεώσεις τους.

3.2.19. Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών από Dialers

Σε συνέχεια των μέτρων που είχε λάβει το έτος 2007 για την προστασία των καταναλωτών από κακόβουλους dialer σε διεθνείς προορισμούς, η ΕΕΤΤ συνέχισε και το 2008 να παρακολουθεί μέσω των δεκαπενθήμερων αναφορών των παρόχων, την κίνηση προς το συγκεκριμένο κατάλογο διεθνών προορισμών⁵⁷, στους οποίους έχουν παρουσιαστεί σχετικά προβλήματα. Ως εκ τούτου, τη 15^η Φεβρουαρίου 2008 η ΕΕΤΤ προχώρησε στη φραγή του διεθνούς προορισμού Sao Tome και Principe (00 239), καθώς παρουσιάστηκε σημαντική αύξηση του αριθμού των κλήσεων προς τον συγκεκριμένο προορισμό, ενώ είχαν υποβληθεί και σχετικές καταγγελίες καταναλωτών σχετικά με ακούσιες κλήσεις.

Από τη 15^η Φεβρουαρίου 2008, οπότε και ελήφθησαν τα τελευταία μέτρα φραγής, δεν υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ άλλες καταγγελίες καταναλωτών σχετικά με ακούσιες κλήσεις προς διεθνείς προορισμούς που να πραγματοποιήθηκαν μεταγενέστερα της ημερομηνίας αυτής. Επίσης, η εξέταση των δεκαπενθήμερων αναφορών που υποβάλλουν οι πάροχοι δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας στην ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ, δεν ανέδειξαν ύποπτα αυξημένη κίνηση σε κάποιον άλλο διεθνή προορισμό.

Η φραγή έληξε για όλους τους διεθνείς προορισμούς του συγκεκριμένου καταλόγου εντός του Σεπτεμβρίου 2008. Η ΕΕΤΤ δεν προέβη σε ανανέωση των μέτρων δεδομένου ότι:

- Οι χρήστες Διαδικτύου στην Ελλάδα έχουν ενημερωθεί επαρκώς και έχουν λάβει μέτρα για την προστασία τους από κακόβουλους dialer σε διεθνείς προορισμούς.
- Η σημαντική αύξηση των χρηστών ευρυζωνικής πρόσβα-

55. Απόφαση ΕΕΤΤ 505/058/23-12-2008, ΦΕΚ 2706/Β/31-12-2008.

56. Απόφαση ΕΕΤΤ 459/135/14-11-2007, ΦΕΚ 2342/Β/11-12-2007.

57. Ο συγκεκριμένος κατάλογος περιλαμβάνει τους κάτωθι διεθνείς προορισμούς: Nauru (00 674), Solomon Islands (00 677) και Wallis and Futuna (00 681), Kirinbati (00 686), Guinea Bissau (00 245).

σης στο Διαδίκτυο έχει οδηγήσει στην αυτόματη προστασία τους από τους κινδύνους των κακόβουλων dialer.

Στο πλαίσιο του εποπτικού της ρόλου, η ΕΕΤΤ εξακολουθεί να παρακολουθεί σε συνεργασία με τους παρόχους τις πιθανές αυξήσεις στην κίνηση προς τους προορισμούς αυτούς, με σκοπό να ανιχνεύσει τυχόν απειλές κακόβουλων dialer για τους καταναλωτές και να προβεί στα απαραίτητα μέτρα.

3.2.20. Κατάλογοι Συνδρομητών

Η ΕΕΤΤ με Απόφασή της⁵⁸ ενέκρινε τον Κανονισμό για τον καθορισμό της μορφής των καταλόγων συνδρομητών, καθώς και τον καθορισμό του τρόπου και του κόστους διάθεσης από τους παρόχους συνδρομητικών στοιχείων στο πλαίσιο της παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Πιο συγκεκριμένα με τον εν λόγω Κανονισμό ρυθμίζονται τα εξής:

- Η μορφή των καταλόγων συνδρομητών, οι οποίοι διατίθενται προς τους τελικούς χρήστες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής της ΚΥ. Οι υποχρεώσεις αφορούν τόσο στην έντυπη όσο και στην ηλεκτρονική μορφή του καταλόγου.
- Ο τρόπος διάθεσης των στοιχείων συνδρομητών μεταξύ των παρόχων δικτύου ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με σκοπό την παροχή στο κοινό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου. Στο πλαίσιο αυτό, ορίζονται οι υπόχρεοι διάθεσης των στοιχείων και οι δικαιούχοι για τη λήψη των στοιχείων, η μορφή των στοιχείων που διατίθενται, καθώς και ο τρόπος διάθεσης και επικαιροποίησης των στοιχείων.
- Οι αρχές κοστολόγησης και τιμολόγησης κατά τη διάθεση των στοιχείων συνδρομητών μεταξύ των παρόχων με σκοπό την παροχή στο κοινό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου. Ρυθμίζονται, επίσης, λεπτομέρειες σχετικά με τη μεθοδολογία υπολογισμού του κόστους παροχής πρόσβασης στην ενοποιημένη βάση δεδομένων των εκάστοτε οριζόμενων παρόχων ΚΥ.

Σημειώνεται ότι με την Απόφαση αυτή, ρυθμίζονται θέματα διάθεσης και χρήσης στοιχείων συνδρομητών μόνο για την παροχή υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

3.2.21. Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Την 1^η Ιανουαρίου 2008, τέθηκε σε ισχύ ο Κώδικας Δεοντολο-

γίας για τις ΥΠΠ⁵⁹, ο οποίος θεσπίζει κανόνες για την παροχή υπηρεσιών:

- Τηλεχοπληροφόρησης (Audiotext).
- Οπτικής τηλεπληροφόρησης (Videotext).
- SMS προστιθέμενης αξίας (PSMS).
- Πολυμεσικών Μηνυμάτων (MMS) προστιθέμενης αξίας (PMMS).

Στο πλαίσιο του Κώδικα ρυθμίζονται και οι ΥΠΠ που παρέχονται μέσω του Διαδικτύου ενώ δε ρυθμίζεται το περιεχόμενο των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, οι πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται, μεταξύ άλλων, να:

- Δημοσιεύουν πίνακα, στον οποίο αναγράφονται όλες οι ΥΠΠ που παρέχουν, συμπεριλαμβανομένου και του τιμοκαταλόγου τους.
- Μη χρεώνουν τους καταναλωτές κατά την αναμονή για τη σύνδεση με την υπηρεσία.
- Διαθέτουν γραμμή βοήθειας / παραπόνων (HELP LINE), όχι πρόσθετης χρέωσης, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις - διαφημίσεις της ΥΠΠ.
- Δηλώνουν με σαφήνεια σε κάθε προωθητικό υλικό πλήρη περιγραφή της χρέωσης.
- Αναγράφουν ευκρινώς τις τιμές χρέωσης κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου Κώδικα Δεοντολογίας, ρυθμίζονται και θέματα που αποσκοπούν στην προστασία των χρηστών από παράνομους dialer. Δεδομένου ότι ο Κώδικας αναφέρεται στις ΥΠΠ που παρέχονται σε αριθμούς του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ), δεν αφορά υπηρεσίες μέσω dialers σε διεθνείς προορισμούς.

Η ΕΕΤΤ, στη διάρκεια του 2008, διενήργησε ελέγχους στις εταιρείες παροχής ΥΠΠ, προκειμένου να διαπιστώσει τη συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα Δεοντολογίας. Οι έλεγχοι έγιναν είτε αυτεπάγγελα, είτε κατόπιν καταγγελίας και αφορούν στις ΥΠΠ, οι οποίες παρέχονται τόσο μέσω της αριθμοσειράς 901XXXXXX όσο και μέσω SMS.

Ιδιαίτερο ζήτημα προέκυψε με τις ΥΠΠ που παρέχονται μέσω αποστολής και λήψης SMS στους σύντομους κωδικούς της σειράς 54XXX (π.χ. ψηφοφορίες, διαγωνισμοί κ.ά.). Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ επεξεργάστηκε το περιεχόμενο των υποβληθεισών καταγγελιών και έλεγξε εάν υφίσταται παράβαση της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας από τους παρόχους στους οποίους έχουν εκχωρηθεί οι σύντομοι κωδικοί αυτής της σειράς. Ειδικότερα, διερεύνησε, μεταξύ άλλων, εάν οι πάροχοι έχουν ενημερώσει επαρκώς τους καταναλωτές για το ύψος της χρέωσης των συγκεκριμένων ΥΠΠ.

58. Απόφαση ΕΕΤΤ 491/026/25-07-2008, ΦΕΚ 1622/Β/13-08-2008.

59. Οι ΥΠΠ στην Ελλάδα παρέχονται στους δεκαψήφιους αριθμούς 901XXXXXX, 909XXXXXX και στους πενταψήφιους σύντομους κωδικούς 14XXX, 190XX-195XX και 54XXX, οι οποίοι θα πρέπει να φαίνονται ευκρινώς σε οποιοδήποτε διαφημιστικό υλικό των παρόχων ΥΠΠ.

Απόρροια των ελέγχων που διενήργησε η ΕΕΤΤ ήταν η έκδοση Σύστασης προς τους καταναλωτές που επιθυμούν να κάνουν χρήση ΥΠΠ, με στόχο την πληρέστερη ενημέρωσή τους και την προστασία τους.

Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ συνέστησε στους καταναλωτές τα εξής:

- Να μην καταχωρούν τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου τους σε ιστοσελίδα, αν δεν έχουν πρώτα διαβάσει προσεκτικά στην ιστοσελίδα, όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις με τους οποίους παρέχεται η υπηρεσία που τους ενδιαφέρει. Διαφημίσεις για δωρεάν προσφορές ή συμμετοχή σε κληρώσεις, ενδέχεται να συνοδεύουν συνδρομητικές υπηρεσίες.
- Ένα συχνό μοντέλο ΥΠΠ είναι οι συνδρομητικές υπηρεσίες, για τις οποίες ενδέχεται να πληρώνουν ένα ποσό εφάπαξ ή ανά εβδομάδα, για να λαμβάνουν υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα είναι η τακτική λήψη wallpaper, ή η συχνή αγορά ringtones. Τα συνδρομητικά μοντέλα των ΥΠΠ διαφέρουν ανά πάροχο.
- Να διαβάζουν προσεκτικά όλους τους όρους της διαφημιστικής καταχώρισης, προκειμένου να πληροφορηθούν αν αφορά συνδρομητική υπηρεσία ή υπηρεσία που ολοκληρώνεται σε περισσότερα από 1 SMS κλπ.
- Η χρέωση του SMS μιας ΥΠΠ μπορεί να αφορά είτε στην αποστολή είτε στη λήψη του SMS. Η χρέωση με τη λήψη του SMS αφορά συνήθως στις συνδρομητικές υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση, το κόστος το οποίο παρουσιάζεται στη διαφημιστική καταχώριση, είναι αυτό με το οποίο θα πρέπει να χρεωθούν για την υπηρεσία, ανεξάρτητα αν ο πάροχος κινητής τηλεφωνίας τους χρεώνει με το εισερχόμενο ή το εξερχόμενο SMS.
- Να συκρατήσουν τον αριθμό της γραμμή βοήθειας / παραπόνων (HELP LINE), η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις - διαφημίσεις της υπηρεσίας και παρέχεται χωρίς πρόσθετη χρέωση.

3.2.22. Η Μετάβαση του Διαδικτύου από το IPv4 στο IPv6

Η λειτουργία του Διαδικτύου βασίζεται στο πρωτόκολλο επικοινωνίας IPv4, που ορίζει ένα σύστημα διευθύνσεων για την αναγνώριση των συσκευών και τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η επικοινωνία. Παρόλο που το φάσμα διευθύνσεων του IPv4 περιλαμβάνει περίπου 4,3 δισεκατομμύρια διευθύνσεις (2³²), η εκρηκτική αύξηση των χρηστών του Διαδικτύου και των συσκευών που συνδέονται σε αυτό αναμένεται να οδηγήσει σε εξάντλησή του μέχρι το 2011.

Για την αντιμετώπιση αυτού του πολύ σοβαρού προβλήματος, η επιστημονική κοινότητα στο διάστημα 1993 - 1998 ανέπτυξε ένα νέο πρωτόκολλο, το IPv6, το οποίο προσφέρει

ένα πρακτικά απεριόριστο φάσμα διευθύνσεων, με μακροπρόθεσμο στόχο να αντικαταστήσει πλήρως το IPv4. Το IPv6 είναι βελτιωμένο στους τομείς της φορητότητας, της ασφάλειας, της ποιότητας υπηρεσιών και της πολυπλοκότητας του δικτύου.

Η μετάβαση στο IPv6 δημιουργεί νέες προκλήσεις κι επιχειρηματικές ευκαιρίες. Το IPv6 δεν είναι άμεσα συμβατό με το IPv4 καθώς οι συσκευές που υποστηρίζουν μόνον το ένα πρωτόκολλο δεν μπορούν να επικοινωνήσουν απευθείας με συσκευές που υποστηρίζουν το άλλο. Συνεπώς, η μετάβαση προϋποθέτει τη χρήση κατάλληλων στρατηγικών και τεχνικών, όπως είναι η παράλληλη χρήση και των δύο πρωτοκόλλων επικοινωνίας και η χρήση συστημάτων «σήραγγας» (tunneling) και «μετάφρασης» (translation).

Η εγκατάσταση και λειτουργία του νέου πρωτοκόλλου συνεπάγεται κόστη εκπαίδευσης προσωπικού, αναβάθμισης δικτύων και εξοπλισμού. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕ έχει χρηματοδοτήσει περισσότερα από 30 έργα έρευνας και ανάπτυξης για την προώθηση του IPv6, επιτυγχάνοντας την απόκτηση τεχνογνωσίας κι εμπειρίας στην υλοποίηση και στη λειτουργία των IPv6 δικτύων.

Στη διάρκεια του 2008, η ΕΕΤΤ δημιούργησε Ομάδα Εργασίας με στόχο να παρακολουθεί τις διεθνείς εξελίξεις στο θέμα, να ενημερώνεται και να συνεργάζεται με τις αρμόδιες ρυθμιστικές αρχές κρατών μελών της ΕΕ, καθώς και να εισηγείται δράσεις, για την έγκαιρη αξιοποίηση του νέου πρωτοκόλλου και των σχετικών τεχνολογιών από την Ελληνική αγορά. Επιπλέον, σε συνεργασία με το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) και με τη συμμετοχή οργανισμών του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα, δημιούργησε Ελληνική Ομάδα Δράσης (IPv6 Task Force) για την προώθηση της χρήσης του πρωτοκόλλου IPv6 στη χώρα μας.

3.2.23. Εκχώρηση Αριθμών της Σειράς 116 για Κοινωνικούς Σκοπούς

Η περιοχή αριθμοδότησης που αρχίζει με «116» δεσμεύεται στα ΕΣΑ για εναρμονισμένους αριθμούς που αφορούν υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος⁶⁰. Σημειώνεται ότι, η εναρμονισμένη υπηρεσία κοινωνικού ενδιαφέροντος είναι προσβάσιμη από άτομα μέσω αριθμού ατελούς κλήσης και ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένη κοινωνική ανάγκη, συμβάλλοντας στην ποιότητα ζωής ή στην ασφάλεια των πολιτών ή στην παροχή αρωγής σε πολίτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες.

Οι ανωτέρω ειδικοί αριθμοί αποτελούν σε εθνικό επίπεδο σύντομους κωδικούς της σειράς 116XXX, οι οποίοι, σύμφωνα και με Απόφαση της ΕΕΤΤ⁶¹, χρησιμοποιούνται ως εξαψήφιοι σύντομοι κωδικοί για την παροχή κατά εναρμονισμένο τρόπο

60. Αποφάσεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2007/116/ΕΚ/15-02-2007 και 2007/698/ΕΚ/29-10-2007.

61. Απόφαση ΕΕΤΤ 441/121/21-06-07, «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης», ΦΕΚ 1260/Β/23-07-2007.

σε Ευρωπαϊκό επίπεδο υπηρεσιών ιδιαίτερης σπουδαιότητας για το κοινωνικό σύνολο. Η ΕΕΤΤ, είχε ήδη προβεί από το 2007 στην εκχώρηση του σύντομου κωδικού 116000⁶² σε αρμόδιο φορέα, κατόπιν σχετικού αιτήματός του, ως ανοικτή τηλεφωνική γραμμή για την παροχή αναφορών για αγνοούμενα παιδιά. Η εν λόγω υπηρεσία:

1. Δέχεται κλήσεις για την αναφορά εξαφάνισης παιδιών και τις διαβιβάζει στην αστυνομία.
2. Προσφέρει καθοδήγηση και υποστήριξη στα άτομα που έχουν την ευθύνη για τα εξαφανισμένα παιδιά.
3. Υποστηρίζει τις έρευνες.

Επιπλέον, στη διάρκεια του 2008, η ΕΕΤΤ εκχώρησε⁶³ τον κωδικό 116111 σε αρμόδιο φορέα για τη λειτουργία τηλεφωνικής γραμμής παροχής υπηρεσίας, η οποία προσφέρει βοήθεια σε παιδιά που χρειάζονται φροντίδα και προστασία: Ειδικότερα, η συγκεκριμένη υπηρεσία:

1. Συνδέει τα παιδιά με υπηρεσίες και πόρους αρωγής.
2. Παρέχει στα παιδιά τη δυνατότητα να εκφράσουν τις ανησυχίες τους και να συζητήσουν σχετικά με θέματα που τα αφορούν άμεσα.
3. Παρέχει στα παιδιά τη δυνατότητα επικοινωνίας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Παράλληλα, στον Κατάλογο των δεσμευμένων αριθμών που αφορούν εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος περιλαμβάνεται ο αριθμός 116123, ο οποίος είναι διαθέσιμος προς εκχώρηση από την ΕΕΤΤ, ως τηλεφωνική γραμμή

άμεσης βοήθειας για συναισθηματική υποστήριξη.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, παρακολουθεί τακτικά τη χρήση, ανά την Ελληνική Επικράτεια, των παραπάνω εκχωρηθέντων αριθμών, προκειμένου να ενημερώνει σχετικά την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

3.2.24. Τροποποίηση Κανονισμού Γενικών Αδειών Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων

Η ΕΕΤΤ το διάστημα 17 Νοεμβρίου 2008 έως 16 Δεκεμβρίου 2008 διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση με αντικείμενο την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών προκειμένου να καθορισθούν οι υποχρεώσεις των παρόχων δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών όταν παράγουν ή μεταδίδουν ραδιοτηλεοπτικά προγράμματα. Στο προτεινόμενο από την ΕΕΤΤ σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών προσδιορίζονται πρόσθετοι όροι Γενικών Αδειών για:

- Την παροχή δικτύου μετάδοσης σημάτων επίγειας αναλογικής και ψηφιακής ευρυεκπομπής με χρήση συχνοτήτων που έχουν χορηγηθεί για την εκπομπή ραδιοτηλεοπτικού σήματος.
- Την παροχή υπηρεσιών διανομής σημάτων ευρυεκπομπής.

Στη Δημόσια Διαβούλευση συμμετείχαν 10 φορείς μεταξύ των οποίων πάροχοι δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και πάροχοι ραδιοτηλεοπτικών προγραμμάτων. Ο σχετικός Κανονισμός αναμένεται να εκδοθεί εντός του πρώτου εξαμήνου του 2009.

62. Απόφαση ΕΕΤΤ 451/006/11-09-2007.

63. Απόφαση ΕΕΤΤ 472/167/21-03-2008.

3.3. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

ΘΕΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΚΡΟΑΣΕΩΝ	ΠΡΟΣΤΙΜΟ	ΣΥΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΛΛΑΓΗ	ΛΟΙΠΕΣ ΚΥΡΩΣΕΙΣ / ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ
Προεπιλογή φορέα	11	4	1		1
ΑΠΤΒ	13	2		2	
Dialer	77				
Κοστολογικά					
Τηλεφωνικοί Κατάλογοι	2				
Διασύνδεση / Αριθμοδότηση / Μισθωμένες Γραμμές	6		4	2	1
Ανταγωνισμός / ΣΙΑ	11	3	3		2
Ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο	67				
Λοιπά	5		1		
Παροχή Στοιχείων	10	8			
Φορητότητα	8		2	2	2
ΣΥΝΟΛΟ	210	17	11	6	6

Επισημαίνεται ότι οι Αποφάσεις επί των Ακροάσεων της ΕΕΤΤ υπόκεινται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία σε δικαστικό έλεγχο.

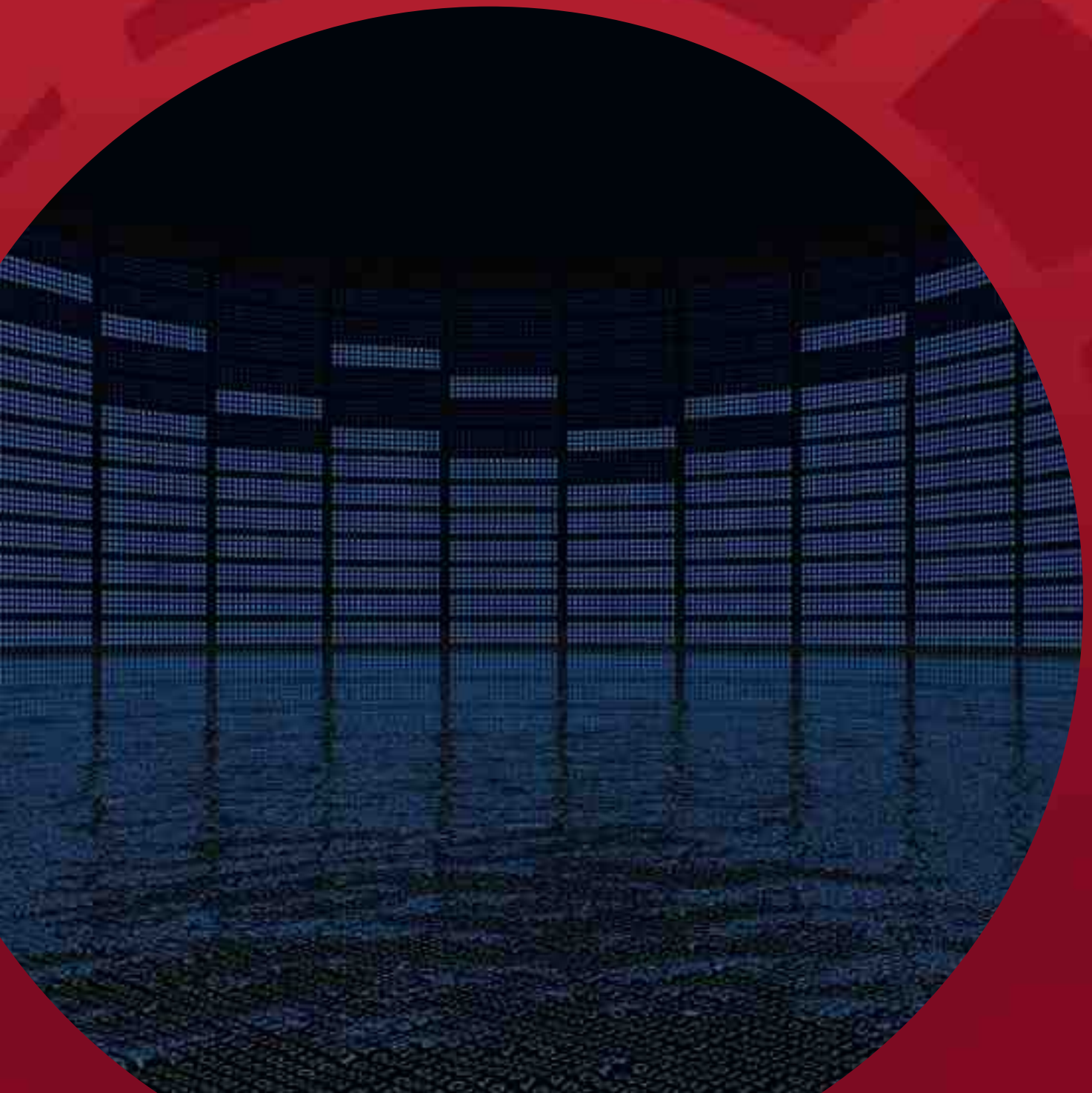
3.4. Στόχοι

Οι κύριοι στόχοι της ΕΕΤΤ στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για το 2009 έχουν ως εξής:

- Προώθηση της σύγκλισης των Τηλεπικοινωνιών και των ΜΜΕ και συμβολής για τη μετάβαση στην Ψηφιακή Τηλεόραση.
- Αύξηση του επιπέδου του ανταγωνισμού στις αγορές φωνής και Ευρυζωνικότητας με παράλληλο περιορισμό των ασύμμετρων συνθηκών στην αγορά.
- Ενθάρρυνση των τηλεπικοινωνιακών παρόχων να αναρριχηθούν στην κλίμακα επενδύσεων (ladder of investment).
- Ενδυνάμωση της ανάπτυξης της ΑΠΤΒ και διασφάλιση της ισότητας στην πρόσβαση, με στόχευση, μεταξύ άλλων, και την ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια.
- Προώθηση ρυθμίσεων για την πρόσβαση στον υπο-βρόχο, τη Διασύνδεση και την κοινή εγκατάσταση / χρήση σωληνώσεων (ducts).
- Αξιολόγηση της ρυθμιστικής συμπεριφοράς του παραδοσιακού παρόχου και Διαβούλευση για ενδεχόμενο διαχωρισμό δικτύων και υπηρεσιών.
- Ενθάρρυνση της ανάπτυξης προηγμένων τεχνολογιών και προσδιορισμός του επιχειρηματικού μοντέλου κατά τη μετάπτωση προς τα Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA) ενθαρρύνοντας την ανάπτυξη οπτικών ινών μέχρι το σπίτι (Fiber to the Home - FTTH), όπου αυτό είναι εφικτό.
- Ενθάρρυνση της εισαγωγής / ανάπτυξης προϊόντων σύγκλισης σταθερής - κινητής (Fixed Mobile Convergence) καθώς και καινοτόμων προσφορών IPTV / Video on Demand, αποτρέποντας τους παρόχους με ΣΙΑ από κατάχρηση της θέσης τους.
- Τροποποίηση του αριθμοδοτικού πλαισίου ώστε να ανταποκρίνεται στις εξελίξεις της αγοράς και εξέταση των τελών τερματισμού (κινητής / σταθερής) για την εφαρμογή του.
- Παροχή περαιτέρω διαφάνειας στους καταναλωτές και διευκόλυνση όσον αφορά στη σύγκριση των προσφερόμενων προϊόντων.
- Διασφάλιση της αδιάλειπτης διαθεσιμότητας υπηρεσιών και δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών σχετικά με τις καινοτόμες υπηρεσίες.



4. Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων



Το 2008 η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην ενσωμάτωση στη λειτουργία της των νέων αρμοδιοτήτων της, σύμφωνα με το νέο πλαίσιο ρύθμισης της ψηφιακής τηλεόρασης και της ομαλής μετάβασης στην ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή. Επίσης, ανέλαβε δράσεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης των ευρυζωνικών κινητών υπηρεσιών στη χώρα μας.

Παράλληλα, βασικό μέλημα της ΕΕΤΤ ήταν η αποτελεσματική διαχείριση του σπάνιου πόρου του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και η ενίσχυση των μηχανισμών εποπτείας αυτού. Αναλυτική περιγραφή για τις επιμέρους δράσεις δίνεται στις ενότητες που ακολουθούν.

4.1. Εξελίξεις στο Κανονιστικό Πλαίσιο

4.1.1. Βήματα Σύγκλισης Τεχνολογιών και Υπηρεσιών στις Ζώνες 900 / 1800 MHz

Η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών 3^{ης} Γενιάς (3G) από τα Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας για την κάλυψη όλο και περισσότερων αναγκών και την παροχή νέων ευκολιών στους χρήστες είναι ιδιαίτερα σημαντική στις μέρες μας. Τα Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας 3^{ης} Γενιάς παρέχουν προηγμένες διαλειτουργικές υπηρεσίες μετάδοσης φωνής, δεδομένων και πολυμέσων, χρησιμοποιώντας ευρυζωνικά κανάλια. Τα νέα πανευρωπαϊκά συστήματα κινητών επικοινωνιών προσφέρουν δυνατότητες πέραν αυτών των συστημάτων 2^{ης} Γενιάς (GSM). Ενδεικτικά πλεονεκτήματα των συστημάτων 3^{ης} Γενιάς είναι οι αυξημένες ταχύτητες μεταφοράς δεδομένων, η μειωμένη υστέρηση στην απόκριση του δικτύου δεδομένων καθώς και η αυξημένη χωρητικότητα του δικτύου. Επιπλέον, τα συστήματα 3^{ης} Γενιάς αξιοποιούν με πιο αποτελεσματικό τρόπο το σπάνιο πόρο του ραδιοφάσματος.

Υπό αυτό το πρίσμα, εξετάστηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η δυνατότητα ανάπτυξης υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας 3^{ης} Γενιάς χρησιμοποιώντας τη ζώνη των 900MHz, που χρησιμοποιείται μέχρι σήμερα για την ανάπτυξη υπηρεσιών και δικτύων GSM 2^{ης} Γενιάς.

Ως αποτέλεσμα, η Επιτροπή πρότεινε την κατάργηση της λεγόμενης «Οδηγίας GSM⁶⁴» και την έκδοση νέας Οδηγίας⁶⁵, αναφορικά με το Κανονιστικό Πλαίσιο για την πολιτική του ραδιοφάσματος στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ). Η «Οδηγία GSM» συνεχίζει να είναι σε ισχύ και υποχρεώνει επί του παρόντος τα κράτη μέλη να διαθέτουν το σύνολο της ζώνης των

900MHz (890-915 MHz και 935-960 MHz) για δίκτυα κινητής τηλεφωνίας τεχνολογίας GSM.

Ενόψει των επικείμενων αλλαγών και στο πλαίσιο των ενεργειών της για την ανάπτυξη των ευρυζωνικών κινητών υπηρεσιών στη χώρα μας, η ΕΕΤΤ διενήργησε Δημόσια Διαβούλευση το διάστημα από 7 Ιουλίου 2008 έως 1 Σεπτεμβρίου 2008 προκειμένου να λάβει τις απόψεις της αγοράς και κάθε ενδιαφερόμενου σε σχέση με το ενδεχόμενο χρήσης άλλων τεχνολογιών εκτός GSM στις ζώνες 900 αλλά και 1800MHz. Στη Διαβούλευση συμμετείχαν οι τρεις πάροχοι δικτύων κινητής τηλεφωνία στην Ελλάδα (COSMOTE, VODAFONE WIND,) καθώς και η ERICSSON.

Όπως προέκυψε από τις απαντήσεις στη Διαβούλευση, όλοι οι συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι η ανάπτυξη ευρυζωνικών κινητών δικτύων 3G στις ζώνες 900MHz και 1800MHz θα πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα στην Ελλάδα, δεδομένων των σημαντικών ωφελειών που θα προκύψουν για τους καταναλωτές. Τονίστηκε δε ότι η άρση των υφιστάμενων περιορισμών στις δυο αυτές ζώνες μπορεί να προσθέσει αξία στην ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά εφόσον γίνει με συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Ειδικά για τη ζώνη των 900 MHz, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων υποστήριξαν την εισαγωγή ουδέτερων τεχνολογικά λύσεων αμέσως μετά την έκδοση της νέας σχετικής Οδηγίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

4.1.2. Ψηφιακή Τηλεόραση

Στο πλαίσιο ρύθμισης της ψηφιακής τηλεόρασης και της ομαλής μετάβασης στην ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή και σύμφωνα με τις προβλέψεις του Ν.3592/2007⁶⁶, δημοσιεύτηκε το 2008 η Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) των Υπουργών

64. Οδηγία 87/372/ΕΟΚ, της 25^{ης} Ιουνίου 1987, πάνω στην οποία είχε αρχικά βασιστεί η ανάπτυξη των Δικτύων Κινητής Τηλεφωνίας 2^{ης} γενιάς.

65. Δυνάμει της Απόφασης 676/2002/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7^{ης} Μαρτίου 2002.

66. Σύμφωνα με το Ν. 3592/2007, ΦΕΚ 161/Α/20-08-2008, «Συγκέντρωση και αδειοδότηση Επιχειρήσεων Μέσων Ενημέρωσης και άλλες διατάξεις».

Μεταφορών και Επικοινωνιών και Επικρατείας για τη «Διαμόρφωση Χάρτη Συχνοτήτων για τη μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή»⁶⁷.

Η εν λόγω ΚΥΑ, με σκοπό να καταστεί δυνατή η μετάδοση της επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης, καθορίζει:

- Τις γεωγραφικές περιοχές και τα κέντρα ψηφιακής εκπομπής.
- Τους δίαυλους συχνοτήτων επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης ανά γεωγραφική περιοχή και τις σχετικές τεχνικές προδιαγραφές.

Οι τηλεοπτικοί σταθμοί που θα εκπέμπουν το αναλογικό τους πρόγραμμα ψηφιακά, κατά το χρονικό διάστημα της μετάβασης, υποχρεούνται να υποβάλλουν στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) και στην ΕΕΤΤ τα τεχνικά χαρακτηριστικά εκπομπής τους. Η ΕΕΤΤ σύμφωνα με την ανωτέρω ΚΥΑ επιφορτίζεται με την εποπτεία και τον έλεγχο του φάσματος και των τεχνικών χαρακτηριστικών εκπομπής των σταθμών αυτών.

Πάρκα Κεραιών

Επιπλέον, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της αναφορικά με τη διαχείριση φάσματος και σύμφωνα με τον προαναφερθέντα Νόμο⁶⁸, η ΕΕΤΤ προέβη το 2008 στην προετοιμασία Σχεδίου Απόφασης για τον Κανονισμό χορήγησης άδειας για την εγκατάσταση σταθμών ραδιοεπικοινωνίας, κεραιοσυστημάτων και υποστηρικτικού εξοπλισμού εντός των Πάρκων Κεραιών. Με το Σχέδιο αυτό, το οποίο τέθηκε σε Δημόσια Διαβούλευση από τις 8 Δεκεμβρίου 2008 έως τις 8 Ιανουαρίου 2009 καθορίζονται, μεταξύ άλλων:

1. Η διαδικασία χορήγησης άδειας για την εγκατάσταση σταθμών ραδιοεπικοινωνίας, κεραιοσυστημάτων, και υποστηρικτικού εξοπλισμού σε συγκεκριμένες θέσεις - σημεία μέσα στα Πάρκα Κεραιών, ενώ περιλαμβάνεται και η αξιολόγηση της ηλεκτρομαγνητικής επιβάρυνσης σε σχέση τόσο με το γενικό πληθυσμό όσο και τους εργαζομένους εντός του Πάρκου Κεραιών.
2. Οι προδιαγραφές για τις κατασκευές κεραιών της αναλογικής τηλεόρασης και της ραδιοφωνίας ελεύθερης λήψης και της επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη λειτουργία τους.

Η Απόφαση αυτή θα εφαρμόζεται για την εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων, πομπών και υποστηρικτικού εξοπλισμού

σε συγκεκριμένες θέσεις στα Πάρκα Κεραιών που ανήκουν σε παρόχους, οι οποίοι νομιμοποιούνται να εγκατασταθούν ή να φιλοξενηθούν στα Πάρκα Κεραιών και πιο συγκεκριμένα σε:

- α) Παρόχους δικτύων μετάδοσης σημάτων επίγειας αναλογικής ευρυεκπομπής⁶⁹.
- β) Παρόχους δικτύων μετάδοσης σημάτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής⁷⁰.
- γ) Παρόχους υπηρεσιών διανομής ραδιοτηλεοπτικών σημάτων ευρυεκπομπής.
- δ) Παρόχους υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών⁷¹.

Ο σχετικός Κανονισμός προβλέπεται να τεθεί σε ισχύ το πρώτο τρίμηνο του 2009.

4.1.3. Τροποποίηση Εθνικού Κανονισμού Κατανομής Ζωνών Συχνοτήτων

Το 2008 η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες για την αναθεώρηση του Εθνικού Κανονισμού Κατανομής Ζωνών Συχνοτήτων (ΕΚΚΖΣ), την ευθύνη των οποίων έχει σύμφωνα με το Ν.3431 το ΥΜΕ.

Η αναθεώρηση αποσκοπούσε κυρίως στην προσαρμογή του ελληνικού νομοθετικού πλαισίου σε πρόσφατες Αποφάσεις της Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων σε θέματα ραδιοφάσματος. Τα κύρια σημεία της αναθεώρησης αφορούσαν:

- Στην προσθήκη κινητής υπηρεσίας στη ζώνη 3,4-3,8 GHz.
- Στην προσθήκη επίγειων ευρυζωνικών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στη ζώνη των 2,6 GHz.
- Στη δυνατότητα χρήσης νέων συσκευών μικρής εμβέλειας (βλ. υποενότητα 4.5.2.).

Η αναθεώρηση του ΕΚΚΖΣ ολοκληρώθηκε με τη δημοσίευση της τροποποίησης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως⁷².

Σε συνέχεια της αναθεώρησης αυτής, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε άμεσα την προετοιμασία της επικαιροποίησης και αντίστοιχης αναθεώρησης του «Κανονισμού Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων». ώστε να συμπεριληφθούν οι διαδικασίες για τη χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης στις νέες ζώνες. Η αναθεώρηση αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2009.

67. ΚΥΑ 21161 ΦΕΚ 1680/Β/20-08-2008.

68. Άρθρο 11 παρ.18 του Ν.3592/2007.

69. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 6 παρ. 3 και 8 παρ. 3 του Ν.3592/2007.

70. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 13 του Ν.3592/2007.

71. Με την επιφύλαξη των όρων του άρθρου 4 παρ. ιε του Ν.3431/2006.

72. ΦΕΚ 1979/Β/24-09-2008.

4.1.4. Προγραμματισμός Ανάπτυξης Γραφείων της ΕΕΤΤ στην Περιφέρεια

Με στόχο τη βέλτιστη και πληρέστερη εποπτεία φάσματος σε ολόκληρη την Ελληνική Επικράτεια, η ΕΕΤΤ το 2008 έλαβε Απόφαση⁷³ για τον προγραμματισμό υλοποίησης της επέκτασης των γραφείων της στην Περιφέρεια.

Ο προγραμματισμός αφορά στη δημιουργία δύο επιπλέον Περιφερειακών γραφείων στην Πάτρα και στο Ηράκλειο της Κρήτης, την προμήθεια και εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού εποπτείας σε αυτά και τη στελέχωση τους με κατάλληλο προσωπικό. Επιπλέον, περιλαμβάνεται η ανάπτυξη σταθμών εποπτείας και επιτήρησης του φάσματος σε επιλεγμένες περιοχές που παρουσιάζουν μεγάλη ένταση χρήσης του φάσματος.

Για την έναρξη της υλοποίησης των ανωτέρω έργων απαιτείται η έγκριση του προγραμματισμού από τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών και η διάθεση του απαραίτητου προσωπικού.

4.1.5. Καθορισμός Τελών Χρήσης Ραδιοσυχνότητας εντός Πυρόπληκτων Περιοχών

Σε συνεργασία με συναρμόδιους Δημόσιους Φορείς, το 2008 η ΕΕΤΤ πρόβη στην έκδοση Κανονισμού⁷⁴ προκειμένου να ληφθούν μέτρα ανακούφισης σε χρήστες ραδιοσυχνότητας σταθμών ραδιοεπικοινωνιών που λειτουργούν νόμιμα και έχουν την έδρα τους σε περιοχές που επλήγησαν από τις πυρκαγιές του Ιουνίου, Ιουλίου και Αυγούστου του 2007.

Τα συγκεκριμένα μέτρα αφορούν ιδίως σε δίκτυα που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά ραδιοφωνικού ή / και τηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής στο σημείο μετάδοσης και Ειδικά Ραδιοδίκτυα εταιρειών ταξί και εταιρειών σκιούριτι.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό, τα ετήσια τέλη χρήσης φάσματος ραδιοσυχνότητας 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 αναφέρονται στο σχετικό Κανονισμό. Ως εκ τούτου, δίνεται η δυνατότητα σε συγκεκριμένες κατηγορίες επιχειρήσεων να λάβουν οικονομικές διευκολύνσεις για τις ραδιοσυχνότητες που χρησιμοποιούν.

4.2. Χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων και Εποπτεία Χρήσης Φάσματος

4.2.1. Σταθερή Υπηρεσία

Η Σταθερή Υπηρεσία περιλαμβάνει ασύρματα δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανάμεσα σε καθορισμένα σταθερά σημεία. Διακρίνονται δύο κύριες κατηγορίες όσον αφορά στις ανάγκες που τα δίκτυα αυτά εξυπηρετούν:

- Παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο κοινό.
- Κάλυψη ιδίων τηλεπικοινωνιακών αναγκών.

Για τη λειτουργία των συγκεκριμένων δικτύων απαιτείται, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, χορήγηση σχετικού Δικαιώματος Χρήσης Ραδιοσυχνότητας. Κατά τη διάρκεια του 2008, χορηγήθηκαν:

- 2.704 νέα Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνότητας δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, σε δίκτυα κορμού εταιρειών παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- 84 Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνότητας για την κάλυψη ιδίων τηλεπικοινωνιακών αναγκών, κυρίως 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 27 καταγγελίες:

- 4 για έλεγχο νομιμότητας και προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα ασύρματης πρόσβασης (WiFi και WiMAX).
- 16 για έλεγχο παρεμβολών σε αδειοδοτημένες ραδιοζεύξεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.
- 3 για έλεγχο νομιμότητας ραδιοζεύξεων ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.
- 4 για έλεγχο νομιμότητας ραδιοζεύξεων εταιρειών κινητής τηλεφωνίας.

Επιπλέον, διενήργησε εκτεταμένο έλεγχο σημάτων ραδιοζεύξεων, που εκπέμπονταν σε συχνότητες έως 3 GHz, ανά την Επικράτεια. Κατά τη διάρκεια των ελέγχων, διαπιστώθηκαν μη αδειοδοτημένες εκπομπές ραδιοζεύξεων για τη μεταφορά σήματος ραδιοτηλεοπτικών σταθμών, σε ζώνες συχνοτήτων που έχουν απονεμηθεί για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας GSM / DCS / UMTS, καθώς και για την ανάπτυξη αμυντικών συστημάτων και συστημάτων αεροναυτικής ραδιοπλοήγησης.

73. Απόφαση ΕΕΤΤ 467/073/08-02-2008 «Επέκταση της Εποπτείας Φάσματος στην Περιφέρεια».

74. Απόφαση ΕΕΤΤ 481/018/20-05-2008 «Κανονισμός Καθορισμού των Τελών Χρήσης του Φάσματος Ραδιοσυχνότητας για Νόμιμους Σταθμούς Ραδιοεπικοινωνιών Εγκατεστημένους σε Περιοχές που Επλήγησαν από τις Πυρκαγιές κατά το έτος 2007 και Λειτουργούν σε Μόνιμη Βάση».

Η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις στους συγκεκριμένους σταθμούς, προκειμένου να διακόψουν τη λειτουργία των εν λόγω ραδιοζεύξεων και να αιτηθούν τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων. Η πλειονότητα των σταθμών συμμορφώθηκε στις συστάσεις, ενώ στην περίπτωση των υπολοίπων κινήθηκαν οι διαδικασίες επιβολής των προβλεπόμενων διοικητικών κυρώσεων.

Παράλληλα, απέστειλε ενημερωτική επιστολή στις Ενώσεις Τηλεοπτικών και Ραδιοφωνικών Σταθμών της Ελληνικής Επικράτειας σχετικά με τα προβλήματα που δημιουργούνται από τη χρήση μη αδειοδοτημένων ραδιοζεύξεων για τη μεταφορά του προγράμματος των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών, αλλά και για τη διαδικασία λήψης δικαιώματος χρήσης κατάλληλης συχνότητας εντός των ζωνών που ορίζονται στον Κανονισμό Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Συχνοτήτων της ΕΕΤΤ. Ζητήθηκε δε από τις Ενώσεις Τηλεοπτικών και Ραδιοφωνικών Σταθμών να ενημερώσουν με τη σειρά τους τα μέλη τους.

Εκστρατεία Μετρήσεων στη Ζώνη υπέρ Υψηλών Συχνοτήτων (SHF)

Το Μάιο του 2008, η ΕΕΤΤ συμμετείχε με κλιμάκιο και κινητό σταθμό εποπτείας στη 2^η ευρωπαϊκή εκστρατεία μετρήσεων στη ζώνη υπέρ υψηλών συχνοτήτων (SHF 3.000-30.000 MHz) που έλαβε χώρα στην πόλη Rambouillet της Γαλλίας. Εκτός από την ΕΕΤΤ, στη συνάντηση αυτή μετείχαν οι Ρυθμιστικές Αρχές της Γαλλίας, της Γερμανίας, του Ηνωμένου Βασιλείου, του Βελγίου και της Ολλανδίας. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης πραγματοποιήθηκε καθορισμός των χαρακτηριστικών των μετρητικών διατάξεων και των κινητών σταθμών εποπτείας που χρησιμοποιούνται στη ζώνη συχνοτήτων των SHF, ενώ πολλά συμπεράσματα των διεργασιών θα χρησιμοποιηθούν από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) για εμπλουτισμό των συστάσεων της. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις συχνότητας, ισχύος, εύρους ζώνης και πόλωσης σημάτων που προέρχονταν από SNG (Satellite News Gathering - οχήματα συλλογής ειδήσεων μέσω δορυφόρου) οχήματα τηλεοπτικών σταθμών, μικροκυματικές ζεύξεις σταθμών βάσης συστημάτων κινητών επικοινωνιών και το δορυφορικό σταθμό Eutelsat.

4.2.2. Κινητή Υπηρεσία

Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας

Τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας περιλαμβάνουν ασύρματα ψηφιακά συστήματα μεταφοράς ήχου και δεδομένων, που χρησιμοποιούν την κυψελοειδή τεχνολογία GSM / DCS / UMTS, για τη λειτουργία των οποίων απαιτείται χορήγηση Δικαιώματος Χρήσης από την ΕΕΤΤ.

Το 2008 η ΕΕΤΤ έλαβε 119 καταγγελίες που αφορούσαν σε παρεμβολές στην περιοχή του φάσματος που έχει απονεμηθεί

στις Εταιρείες Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) και πιο συγκεκριμένα, στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης με τους οποίους επικοινωνούν οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας. Από τις καταγγελίες αυτές οι 37 αφορούσαν σε προβλήματα παρεμβολών στο Νομό Αττικής, οι 12 στο Νομό Θεσσαλονίκης και οι υπόλοιπες 70 αφορούσαν στους υπόλοιπους Νομούς

Όσον αφορά στο σύνολο των καταγγελιών του Νομού Αττικής, κλιμάκιο τεχνικών της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν ελέγχους και μετρήσεις και προέβησαν σε ενέργειες επίλυσης στην πλειονότητα των προβλημάτων παρεμβολών. Σε 13 περιπτώσεις δε διαπιστώθηκαν προβλήματα κατά τον έλεγχο της ΕΕΤΤ ενώ σε 3 περιπτώσεις διαπιστώθηκε ότι τα προβλήματα παρεμβολών οφείλονται σε χρήση συστημάτων παρεμπόδισης της λειτουργίας κινητών τηλεφώνων («Jammers») από κρατικούς φορείς για λόγους ασφάλειας. Η ΕΕΤΤ ενημέρωσε εγγράφως το ΥΜΕ για το εν λόγω θέμα και ζήτησε τη ρυθμιστική επέμβασή του για την εξέταση της δυνατότητας έκδοσης ειδικής οδηγίας ή κανονισμού για την εγκατάσταση και χρήση των «Jammers» από κρατικούς φορείς, η οποία θα αναφέρεται στις απαραίτητες τεχνικές προδιαγραφές των συγκεκριμένων συσκευών ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο δυνατό οι αρνητικές επιπτώσεις στις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας περιορίζοντας τη δράση των συστημάτων στο χώρο ενδιαφέροντος και μόνο.

Για το σύνολο των καταγγελιών του Νομού Θεσσαλονίκης, κλιμάκιο τεχνικών της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν ελέγχους και μετρήσεις και προέβησαν σε ενέργειες επίλυσης των σχετικών προβλημάτων παρεμβολών στην πλειονότητά τους. Σε 9 περιπτώσεις δεν διαπιστώθηκαν προβλήματα κατά τον έλεγχο της ΕΕΤΤ ενώ σε 3 περιπτώσεις διαπιστώθηκε ότι τα προβλήματα παρεμβολών οφείλονται σε παρασιτικά σήματα.

Σχετικά με τις 70 καταγγελίες που αφορούσαν στους υπόλοιπους Νομούς, η ΕΕΤΤ προέβη σε τεχνικούς ελέγχους για τις 37 από αυτές κατά προτεραιότητα, σύμφωνα με τη σημαντικότητα τους για την ομαλή λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Σε 12 από τις περιπτώσεις που ελέγχθηκαν δε διαπιστώθηκαν προβλήματα, ενώ στις υπόλοιπες περιπτώσεις η ΕΕΤΤ προέβη στις δέουσες ενέργειες για την επίλυσή τους. Περαιτέρω, 20 καταγγελίες αποσύρθηκαν πριν εξεταστούν ως παροδικές και μικρής διάρκειας και 11 καταγγελίες δεν ελέγχθηκαν και εκκρεμούν.

Συγκεντρωτικά, τις κύριες πηγές παρεμβολών αποτελούσαν:

- Συστήματα ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων για μεταφορά ήχου, εικόνας ή / και δεδομένων από ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς και στρατιωτικούς φορείς.
- Συστήματα παρεμπόδισης της χρήσης συσκευών κινητής τηλεφωνίας (Jammers).
- Παρασιτικές εκπομπές από συστήματα ευρυεκπομπής ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.
- Παρασιτικές εκπομπές από οικιακά συστήματα ενίσχυσης τηλεοπτικών σημάτων.

Ειδικά Ραδιοδίκτυα Μη Κρατικών Υπηρεσιών

Σύμφωνα με το Ν.3431/2006, οι Άδειες Ειδικών Ραδιοδικτύων εμπίπτουν στην κατηγορία των Γενικών Αδειών που χορηγούνται από την ΕΕΤΤ. Η ΕΕΤΤ είναι επίσης αρμόδια για τη χορήγηση των Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων στους κατόχους των Ειδικών Ραδιοδικτύων, πλην των δικτύων των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Υπουργείων, Πρεσβειών, του ΕΚΑΒ και άλλων κρατικών φορέων.

Το 2008 υποβλήθηκαν συνολικά 282 αιτήματα για Ειδικά Ραδιοδίκτυα, είτε για νέα δίκτυα είτε για τροποποίηση υπαρχόντων. Στις 220 περιπτώσεις χορηγήθηκε Δικαίωμα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων ή τροποποιήθηκε υφιστάμενο δικαίωμα. Στις περιπτώσεις αυτές συμπεριλαμβάνονται 10 αιτήματα προσωρινής εκχώρησης ραδιοσυχνοτήτων για αθλητικά και άλλα γεγονότα.

Κατά τη διάρκεια του 2008, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 23 καταγγελιών για παρεμβολές σε Ειδικά Ραδιοδίκτυα συνεταιρισμών ραδιοταξί, Δήμων και ιδιωτικών εταιρειών. Η πλειοψηφία των προβλημάτων παρεμβολών οφειλονταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων και σε παρασιτικές εκπομπές άλλων ραδιοδικτύων. Επίσης, εντός του 2008, η ΕΕΤΤ έλαβε 20 καταγγελίες ιδιωτών που αφορούσαν σε έλεγχο νομιμότητας κεραιοσυστημάτων ραδιοδικτύων καθώς και σε έλεγχο παρεμβολών σε συστήματα τηλεχειρισμού και σε οικιακές ηλεκτρονικές συσκευές.

Στην πλειονότητα των παραπάνω περιπτώσεων πραγματοποιήθηκε τεχνικός έλεγχος, δρομολογήθηκαν άμεσα οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση των προβλημάτων και όπου ήταν αναγκαίο, δρομολογήθηκαν οι διαδικασίες για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων.

4.2.3. Υποχρεώσεις Παρόχων Σταθερής και Κινητής Υπηρεσίας

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3431/2006, η ΕΕΤΤ το 2007 προχώρησε στη μετατροπή των Ειδικών Αδειών των εταιρειών παροχής σταθερής και κινητής υπηρεσίας σε Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων. Τα Δικαιώματα Χρήσης για τη σταθερή υπηρεσία έχουν δοθεί σε 4 εταιρείες⁷⁵ στη ζώνη των 3,5 GHz και σε 5 εταιρείες στη ζώνη των 25 GHz⁷⁶ ενώ για την κινητή υπηρεσία σε 4 εταιρείες⁷⁷.

Στα Δικαιώματα αυτά περιλαμβάνονται όροι σχετικά με τις υποχρεώσεις που πρέπει να ικανοποιεί ο πάροχος στο φυσικό επίπεδο (ποσοστά γεωγραφικής και πληθυσμιακής κάλυψης), την ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όπως πιθανότητες εμπλοκής και διακοπής κλήσεων, διαθεσιμότητα του δικτύου και

χρόνο διακοπής παροχής της υπηρεσίας, καθώς και την υποχρέωση Συνεγκατάστασης.

Οι κάτοχοι των Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για την κινητή υπηρεσία, έχουν την υποχρέωση να καταθέτουν στην ΕΕΤΤ εξαμηνιαίες εκθέσεις επέκτασης δικτύου, στις οποίες περιλαμβάνουν στοιχεία για τις προαναφερθείσες παραμέτρους. Για τη σταθερή υπηρεσία έχουν την υποχρέωση υποβολής στην ΕΕΤΤ εκθέσεων επέκτασης και εκσυγχρονισμού δικτύου ανά έτος και την ανά εξάμηνο κοινοποίηση των θέσεων των εγκατεστημένων σταθμών τους καθώς και των τεχνικών χαρακτηριστικών τους.

Το 2008, εξετάστηκαν από την ΕΕΤΤ οι εκθέσεις επέκτασης δικτύου που κατέθεσαν οι ΕΚΤ για το δεύτερο εξάμηνο του 2007 και το πρώτο εξάμηνο του 2008. Αναφορικά με τη βασική παράμετρο της ραδιοκάλυψης, προκύπτει από το περιεχόμενο των εκθέσεων ότι όλες οι ΕΚΤ καλύπτουν τις υποχρεώσεις τους τόσο στο δίκτυο 2^{ης} όσο και στο δίκτυο 3^{ης} Γενιάς.

Παράλληλα, εξετάστηκαν οι εκθέσεις επέκτασης δικτύου των εταιρειών παροχής σταθερής υπηρεσίας, οι οποίες περιλάμβαναν τα στοιχεία του δευτέρου εξαμήνου του 2007. Σύμφωνα με το περιεχόμενο των εκθέσεων οι εν λόγω εταιρείες φαίνεται να καλύπτουν τη βασική παράμετρο της ραδιοκάλυψης. Η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τον έλεγχο της ραδιοκάλυψης τόσο με χρήση θεωρητικών μοντέλων, όσο και με δειγματοληπτικούς ελέγχους στους σταθμούς βάσης των εταιρειών. Οι έλεγχοι θα συνεχιστούν και το 2009.

4.2.4. Δορυφορικές Υπηρεσίες

Για την αποφυγή παρεμβολών, η εγκατάσταση και λειτουργία επίγειων δορυφορικών σταθμών απαιτεί εθνικό και διεθνή συντονισμό με υφιστάμενα δίκτυα σταθερής και δορυφορικής υπηρεσίας. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ⁷⁸ εφάρμοσε τις προβλεπόμενες διαδικασίες της International Telecommunication Union (ITU) και εναρμόνισε και το 2008 τους εγχώριους και ξένους δορυφορικούς σταθμούς με τα υφιστάμενα ασύρματα δίκτυα.

Η πλειοψηφία των δορυφορικών σταθμών τοπολογίας VSAT δυνάμει της Απόφαση της ΕΕΤΤ δεν απαιτεί χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων εφόσον πληρούνται συγκεκριμένοι όροι και προϋποθέσεις που αναφέρονται στην Απόφαση αυτήν. Η απλοποίηση των διαδικασιών που εισάγει η συγκεκριμένη ρύθμιση συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών στη χώρα.

Κατά το έτος 2008 αδειοδοτήθηκε ένας επίγειος δορυφορικός σταθμός λήψης για συλλογή μετεωρολογικών δεδομένων και

75. COSMOTELCO, CRAIG, OTE, WIND.

76. COSMOTE, FORTHNET, TELLAS, VODAFONE, WIND.

77. COSMOTE, VODAFONE, WIND, OTE.

78. Απόφαση ΕΕΤΤ 399/034/01-08-2006, ΦΕΚ 1456/Β/03-10-2006, «Κανονισμός Όρων Χρήσης Μειονομένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων».

δύο επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί για την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) σε συνεργασία με το ΥΜΕ.

Επίσης, υποβλήθηκαν 3 αιτήματα από ευρωπαϊκές Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) προκειμένου να συντονιστούν επίγεια δορυφορικά δίκτυα είτε με δίκτυα της σταθερής υπηρεσίας είτε με το εθνικό δορυφορικό δίκτυο HELLAS SAT. Τα αιτήματα που απαιτούσαν συντονισμό με το δορυφορικό δίκτυο HELLAS SAT διαβιβάστηκαν στο ΥΜΕ.

Επιπλέον το 2008:

- Χορηγήθηκε 1 δικαίωμα χρήσης ραδιοσυχνότητας σε επίγειο δορυφορικό σταθμό παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Χορηγήθηκαν 4 νέα δικαιώματα χρήσης της ζώνης ραδιοσυχνότητας Ku σε επίγειους δορυφορικούς σταθμούς SNG (Satellite News Gathering) σε τηλεοπτικό σταθμό εθνικής εμβέλειας. Τα δικαιώματα αυτά χορηγήθηκαν σε συνεργασία με την ΥΠΑ και το Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας.
- Τροποποιήθηκαν 2 δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας που είχαν χορηγηθεί σε επίγειους δορυφορικούς σταθμούς SNG, προκειμένου να ισχύσουν οι ίδιοι όροι χρήσης των ραδιοσυχνότητας στην εν λόγω ζώνη.
- Ανανεώθηκε 1 δικαίωμα χρήσης ραδιοσυχνότητας σε επίγειο δορυφορικό σταθμό.

Αναφορικά με την εποπτεία και τον έλεγχο του εν λόγω φάσματος, κατά το 2008 υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 5 καταγγελίες, εκ των οποίων οι 3 αφορούσαν σε παρεμβολές σε δορυφορικά συστήματα λήψης δεδομένων από το Εθνικό Αστεροσκοπείο Αθηνών, τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Δορυφορικών Επικοινωνιών (EUTELSAT) και το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, ενώ οι υπόλοιπες 2 αφορούσαν σε παρεμβολές σε Δέκτες Δορυφορικής Ραδιοπλοήγησης (GPS). Τα περισσότερα προβλήματα οφείλονταν σε επίγειες ραδιοζεύξεις της σταθερής υπηρεσίας, οι οποίες παρεμβάλλονταν στους επίγειους δορυφορικούς δέκτες. Η ΕΕΤΤ πρόεβη άμεσα στους απαραίτητους ελέγχους και μετρήσεις για την επίλυση των προβλημάτων ενώ κατά διαστήματα διεξήγαγε τακτικούς ελέγχους στη συγκεκριμένη ζώνη συχνοτήτων.

4.2.5. Υπηρεσίες Υποστηρικτικές στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας

Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση εικόνας και ήχου αποτελούν μια σημαντική κατηγορία υπηρεσιών. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η κάλυψη ενός αθλητικού γεγονότος, μίας εξωτερικής παράστασης ή άλλου έκτακτου

γεγονότος. Για την κάλυψη τέτοιων γεγονότων απαιτείται ραδιοεξοπλισμός, όπως ασύρματες κάμερες και μικρόφωνα, καθώς και φορητές μικροκυματικές ζεύξεις και συστήματα μετάδοσης φωνής. Η μεταφορά ραδιοτηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής προς το δίκτυο μετάδοσης πραγματοποιείται με όχημα εξωτερικών μεταδόσεων (Electronic News Gathering/ ENG/ Outside Broadcasting OB) για κοντινές αποστάσεις ή όχημα συλλογής ειδήσεων μέσω δορυφόρου (SNG) για μεγαλύτερες αποστάσεις.

Το 2008, κατόπιν σχετικών αιτήσεων, χορηγήθηκαν προσωρινά Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνότητας, με μέγιστη διάρκεια 2 μηνών, σε 6 δορυφορικούς σταθμούς συλλογής ειδήσεων (SNG). Επρόκειτο κυρίως για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς μετάδοσης εικόνας και ήχου από χρήστες του εξωτερικού για την τηλεοπτική κάλυψη μικρών αθλητικών διοργανώσεων στο πλαίσιο των προκριματικών ποδοσφαιρικών αγώνων της διοργάνωσης Champions League.

Σύμφωνα με τον «Κανονισμό Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνότητας ή Ζωνών Ραδιοσυχνότητας»⁷⁹ της ΕΕΤΤ, τα ασύρματα μικρόφωνα και συστήματα επιστροφής ήχου εξαιρούνται από τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητας, εφόσον πληρούνται συγκεκριμένοι όροι και προϋποθέσεις βάσει της ανωτέρω Απόφασης (όπως μέγιστη ακτινοβολούμενη ισχύ $e_{\text{pr}} 10 \text{ mW}$). Η συγκεκριμένη ρύθμιση παρέχει σημαντικές διευκολύνσεις στους χρήστες των ανωτέρω εφαρμογών. Παρόλα αυτά σε περίπτωση υψηλής συγκέντρωσης τέτοιων συστημάτων σε συγκεκριμένο χώρο και προκειμένου να αποφευχθεί η εμφάνιση επιζήμιων παρεμβολών μεταξύ των χρηστών, η ΕΕΤΤ με τη σύμφωνη γνώμη των χρηστών προχωράει σε αδειοδότηση των παραπάνω συστημάτων.

4.2.6. Ραδιοφωνία - Τηλεόραση

Στα θέματα ραδιοφωνίας - τηλεόρασης, η ΕΕΤΤ από το 2007⁸⁰ είναι αρμόδια για την εποπτεία του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος και για τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε:

- Αναλογικούς τηλεοπτικούς σταθμούς εθνικής εμβέλειας, σε θέσεις που δεν είχαν δηλώσει στο Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ)⁸¹.
- Αναλογικούς τηλεοπτικούς σταθμούς τοπικής και περιφερειακής εμβέλειας κατόπιν σχετικής αίτησης του ενδιαφερομένου⁸².

Η ανωτέρω αρμοδιότητα για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης είναι προσωρινή και λήγει με την έκδοση κοινών Αποφάσεων του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών και του Υπουρ-

79. Απόφαση ΕΕΤΤ 399/034/16-08-2006, ΦΕΚ 1456/Β/03-10-2006.

80. Σύμφωνα με το άρθρο 9 του Ν.3548/2007 «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις».

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

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

γού στον οποίο ανατίθενται εκάστοτε οι αρμοδιότητες του Υπουργού Τύπου και ΜΜΕ, σχετικά με τη διαμόρφωση Χαρτών Συχνότητων για την αναλογική ή και ψηφιακή τηλεόραση.

Στο πλαίσιο εφαρμογής των παραπάνω η ΕΕΤΤ το 2008:

- Προέβη στην έκδοση του Κανονισμού⁸³ αναφορικά με τη διαδικασία που θα ακολουθείται για την υποβολή και εξέταση αιτημάτων χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Διαύλων στους παραπάνω σταθμούς.
- Σε συνεργασία με το ΕΣΡ συγκέντρωσε τα τεχνικά χαρακτηριστικά των εκπομπών των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών εθνικής, περιφερειακής και τοπικής εμβέλειας και ενημέρωσε με τα στοιχεία αυτά το Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνότητων, διαμορφώνοντας για πρώτη φορά μητρώο συχνοτήτων για τηλεοπτικές εκπομπές.
- Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού, δέχθηκε αιτήματα για τη χορήγηση 231 δικαιωμάτων νέων θέσεων εκπομπής αναλογικών τηλεοπτικών σταθμών. Από το σύνολο αυτών των αιτήσεων, οι 74 δεν εξετάστηκαν ή απορρίφθηκαν γιατί η χορήγηση των αιτηθεισών θέσεων εκπομπής δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του εν λόγω Νόμου.

Αναφορικά με την εποπτεία φάσματος, η ΕΕΤΤ ασκεί έλεγχο επιβάλλοντας τις προβλεπόμενες⁸⁴ διοικητικές κυρώσεις επί των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών σε σχέση με τα ακόλουθα ζητήματα:

- Μη νόμιμη χρήση φάσματος συχνοτήτων από νόμιμους ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς, μη τήρηση τεχνικών χαρακτηριστικών εκπομπής ή πρόκληση παρεμβολών σε άλλους νόμιμους χρήστες⁸⁵.
- Χρήση μη αδειοδοτημένων σταθερών ή κινητών ζεύξεων μεταφοράς προγράμματος ραδιοτηλεοπτικών σταθμών.
- Παράνομη (άνευ αδειάς) εγκατάσταση συναφών κεραιοσυστημάτων⁸⁶.

Δεδομένου ότι, εκκρεμεί η αδειοδότηση των τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών σταθμών όπως και η οργάνωση Πάρκων Κεραιών στις θέσεις που αποτελούν κέντρα εκπομπής (βλ. υποενότητα 4.1.2.), η συνολική κατάσταση στο ελληνικό ραδιοτηλεοπτικό τοπίο παρέμεινε ίδια με τα προηγούμενα χρόνια, με αποτέλεσμα να παρατηρούνται:

- Πλήθος μη νόμιμων εκπομπών, τόσο στα αστικά κέντρα όσο και στην Περιφέρεια, ιδίως από μη αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις σε κέντρα εκπομπής.
- Αμοιβαίες παρεμβολές μεταξύ τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών σταθμών.
- Επιβλαβείς παρεμβολές σε υπηρεσίες της αεροναυτιλίας.
- Παρεμβολές σε άλλες υπηρεσίες και χρήσεις του φάσματος.

Η ΕΕΤΤ προκειμένου να συνδράμει στην παύση λειτουργίας παράνομων εκπομπών, πραγματοποιεί τακτικούς ελέγχους και φροντίζει για την επίλυση προβλημάτων παρεμβολών σε συνεργασία με τις αρμόδιες αστυνομικές, δικαστικές και διοικητικές Αρχές.

Επίσης, έχει επανειλημμένως επισημανθεί ότι, για τη διασφάλιση της νόμιμης και αποδοτικής χρήσης του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος και την προστασία των νομίμως λειτουργούντων χρηστών από παρεμβολές, απαιτείται η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών της χώρας με βάση εναρμονισμένους χάρτες συχνοτήτων, καθώς επίσης και η οργάνωση και ο έλεγχος των εγκαταστάσεων των σταθμών αυτών στα κέντρα εκπομπής.

Καταγγελίες

Το 2008, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 907 καταγγελιών που αφορούσαν σε παρεμβολές, παράνομες εκπομπές και παράνομες εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και απαιτούσαν την παρέμβασή της. Οι καταγγελίες αυτές αφορούσαν:

- 85 ραδιοφωνικούς σταθμούς εντός Αττικής, 46 ραδιοφωνικούς σταθμούς εντός Νομού Θεσσαλονίκης, 400 σταθμούς στην Περιφέρεια.
- 73 τηλεοπτικούς σταθμούς εντός Αττικής, 37 τηλεοπτικούς σταθμούς εντός Νομού Θεσσαλονίκης, 144 σταθμούς στην Περιφέρεια.
- 70 έλεγχους κεραιών και κέντρων εκπομπής εντός Αττικής, 12 έλεγχους κεραιών και κέντρων εκπομπής εντός Νομού Θεσσαλονίκης, 42 έλεγχους κεραιών και κέντρων εκπομπής στην Περιφέρεια.

83. Απόφαση ΕΕΤΤ 472/157/21-03-2008, ΦΕΚ 711/Β/2008 «Κανονισμός Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Διαύλων στους Τ/Σ Εθνικής Εμβέλειας οι οποίοι κατέχουν άδεια ίδρύσεως και λειτουργίας κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του Ν.1866/1989 και στους Τ/Σ Περιφερειακής και Τοπικής Εμβέλειας που πληρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 17 του Ν.2644/1998 και το πλαίσιο χρήσης αυτών κατ'εφαρμογή του Ν.3548/2007».

84. Από το άρθρο 63 του Ν 3431/2006.

85. Απόφαση ΕΕΤΤ 479/075/09-05-2008 «Εποπτεία από την ΕΕΤΤ της χρήσης φάσματος από Ρ/Τ σταθμούς» η οποία εκδόθηκε σε συνέχεια της εν συνδυασμό ερμηνείας των διατάξεων των άρθρων 1 παρ.3, 4 παρ.2, 11, 12 στ. ιη', ιθ', κ' του Ν.3431/2006, οι οποίες εφαρμόζονται αναλογικώς και στα άρθρα 11 παρ. 3 στ. γ) και 16 του Ν.3592/2007, «Συγκέντρωση και Αδειοδότηση Επιχειρήσεων Μέσων Ενημέρωσης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 161/Α/2007.

86. Άρθρο 12 εδ. λβ' του Ν.3431/2006 όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του Ν.3534/2007 «Σύσταση Αρχής για την κατανομή του διαθέσιμου χρόνου χρήσης στους ελληνικούς αερολιμένες και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 40/Α/23-02-2007 και ειδικότερα το άρθρο 24 παρ. 2 αυτού και αρ. 1 παρ. 5 εδ. Γ' του Ν.2801/2000.

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους για την πλειονότητα των ανωτέρω καταγγελιών, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις καταγγελιών που σχετίζονταν με προβλήματα σε περιοχές της Επικράτειας, οι οποίες είναι αρκετά απομακρυσμένες από τα δύο γραφεία εποπτείας της ΕΕΤΤ (Αθήνα και Θεσσαλονίκη), ζητήθηκε η συνδρομή των αντίστοιχων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.

Στο νέο πλαίσιο αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ αναφορικά με την εποπτεία αλλά και τον έλεγχο των ραδιοηλεκτρικών εκπομπών, τα αποτελέσματα των παραπάνω ελέγχων αξιολογήθηκαν με βάση τις λίστες νομιμότητας και τα τεχνικά στοιχεία που παρέχει το ΕΣΡ και η νομοθεσία και οι παραβάτες σταθμοί κλήθηκαν από την ΕΕΤΤ να συμμορφωθούν προς αυτά.

Όσον αφορά στις περιπτώσεις ραδιοηλεκτρικών σταθμών 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 κατασχέθηκαν:

- 31 ραδιοφωνικοί και 12 τηλεοπτικοί σταθμοί, και 1 ασύρματη κάμερα εντός του λεκανοπεδίου Αττικής.
- 18 ραδιοφωνικοί σταθμοί, 1 τηλεοπτικός και 4 ραδιοηλεκτρικές ζεύξεις ραδιοηλεκτρικών σταθμών στη Περιφέρεια.

Καταγραφή Ραδιοφωνικών και Τηλεοπτικών Σταθμών ανά την Επικράτεια

Η αποτύπωση των κέντρων εκπομπής ανά την Επικράτεια, καθώς και των συχνοτήτων που χρησιμοποιούνται από τους ραδιοφωνικούς και τους τηλεοπτικούς σταθμούς, αποτελεί -ελλείψει της αδειοδότησης- σημαντικό εργαλείο για τη διαχείριση και τον έλεγχο του ραδιοηλεκτρικού φάσματος.

Το 2008, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν καταγραφές σε 15 συνολικά Νομούς εκτός Αττικής, τα αποτελέσματα των οποίων κοινοποιήθηκαν στο ΕΣΡ, που είναι η αρμόδια ΕΡΑ για τη διερεύνηση της νομιμότητας λειτουργίας των ραδιοηλεκτρικών σταθμών. Με βάση τα αποτελέσματα της καταγραφής, ο αριθμός των 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 Συχνότητας. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της πιθανότητας εμφάνισης επιβλαβών παρεμβολών σε νόμιμους χρήστες του φάσματος και την υποβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Πέρα από τους ανωτέρω ελέγχους, η ΕΕΤΤ συνέχισε την επικαιροποίηση της αποτύπωσης των εγκαταστάσεων ραδιοηλεκτρικών εκπομπών σε κέντρα εκπομπής σε Αττική και

Θεσσαλονίκη. Σκοπός αυτής της δράσης ήταν να περιέλθει σε γνώση της ΕΕΤΤ αλλά και όλων των αρμοδίων φορέων η κατάσταση που επικρατεί στα κέντρα εκπομπής Αθηνών και Θεσσαλονίκης, ώστε να υπάρχει αμεσότερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προβλημάτων που δημιουργούνται από τις εκεί παράνομες εκπομπές.

Στα παράνομα κέντρα εκπομπής ραδιοηλεκτρικών σταθμών στις θέσεις Πυροβολεία του όρους Αιγάλεω, στο Ποικίλο όρος και στα Τουρκοβούνια, η ΕΕΤΤ παρέχοντας τεχνική συνδρομή, προέβη από κοινού με την Εισαγγελία Πειραιώς και Αθηνών αντίστοιχα και την Κρατική Ασφάλεια σε επανειλημμένες επιχειρήσεις ελέγχου των εγκαταστάσεων ραδιοηλεκτρικών σταθμών ευρυεκπομπής. Αποτέλεσμα των επιχειρήσεων αυτών ήταν ο κατ' επανάληψη τερματισμός λειτουργίας κάθε παράνομης εκπομπής, η κατάσχεση του παράνομου ενεργού εξοπλισμού και η απεγκατάσταση των παράνομων κεραιών από τις αρμόδιες Αρχές. Για τα πορίσματα των ελέγχων ενημερώθηκε η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), προκειμένου να προβεί σε διακοπή ηλεκτροδότησης κάθε παροχής που δεν ανήκει σε νόμιμο χρήστη.

Όσον αφορά στην περιοχή της Θεσσαλονίκης, ολοκληρώθηκαν οι έλεγχοι με σκοπό την ακριβή αποτύπωση των θέσεων εκπομπής των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών στο κέντρο εκπομπής Χορτιάτη, διαβιβάζοντας τα σχετικά αποτελέσματα στην Ασφάλεια Θεσσαλονίκης, καθώς και σε συναρμόδιες Υπηρεσίες (Δασαρχείο, Πολοδομία) προκειμένου να προβούν στις ενέργειες της αρμοδιότητάς τους.

4.2.7. Αεροναυτιλία και Λοιπά Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών

Η απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της δημόσιας ασφάλειας αποτελεί υψηλή προτεραιότητα για την ΕΕΤΤ. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων δικτύων είναι τα δίκτυα της Αεροναυτιλίας, της Ναυσιπλοΐας, των Ενόπλων Δυνάμεων, της Ελληνικής Αστυνομίας (ΕΛ.ΑΣ.), της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας και του ΕΚΑΒ.

Το μεγαλύτερο μερίδιο προβλημάτων παρεμβολών από τα κρατικά δίκτυα αντιμετωπίζει η ΥΠΑ, καθώς το φάσμα της αεροναυτιλίας (108-137 MHz) γειτνιάζει με τη ζώνη των ραδιοφωνικών εκπομπών FM (87,5-108 MHz). Ο μεγαλύτερος αριθμός παρεμβολών που εμφανίζονται σε αυτά τα δίκτυα οφείλεται στην μη ύπαρξη τεχνικών προδιαγραφών τόσο ως προς τη συχνότητα λειτουργίας όσο και άλλων σημαντικών παραμέτρων εκπομπής, λόγω της έλλειψης αδειοδότησης.

Με στόχο την αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών, η ΕΕΤΤ εποπτεύει σε μόνιμη βάση το φάσμα της αεροναυτιλίας ανά την Επικράτεια. Οι έλεγχοι πραγματοποιούνται με τη βοήθεια των Σταθερών Σταθμών Εποπτείας (ΣΣΕ) που έχει εγκαταστήσει η ΕΕΤΤ στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ) και στα

αεροδρόμια Ηρακλείου και Ρόδου, καθώς και των Κινητών Σταθμών Εποπτείας (ΚΣΕ), κυρίως για τις περιοχές εκτός Αττικής και Θεσσαλονίκης.

Συνολικά προβλήματα παρεμβολών παρουσιάστηκαν το 2008 στα παρακάτω ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ:

1. Επικοινωνιακά συστήματα Υπηρεσίας Ελέγχου Περιοχής (τηλεπικοινωνιακά κέντρα).
2. Επικοινωνιακά συστήματα αεροδρομίων.
3. Ραδιοβοηθήματα.

Επίσης, το 2008, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 206 καταγγελιών για παρεμβολές σε ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ, από τις οποίες οι 48 αφορούσαν σε παρεμβολές σε δέκτες επικοινωνίας αεροσκαφών εν πτήση, 149 σχετίζονταν με επίγειους δέκτες επικοινωνιών και 9 αφορούσαν σε ραδιοβοηθήματα.

Η ΕΕΤΤ κινήθηκε άμεσα και επέλυσε το σύνολο των περιπτώσεων παρεμβολών σε επίγειους δέκτες και ραδιοβοηθήματα. Για τις παρεμβολές που παρατηρούνται στους δέκτες των αεροσκαφών η ΕΕΤΤ δραστηριοποιείται σε συνεργασία με την ΥΠΑ λόγω των ιπτάμενων μέσων που αυτή διαθέτει.

Τα προβλήματα παρεμβολών στην ΥΠΑ αναμένεται να περιορισθούν μόνον όταν υλοποιηθεί η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών σταθμών στην Επικράτεια και συνακόλουθα επιβληθούν κανόνες χωροταξίας και ελέγχου των εγκαταστάσεων κεραιών στα κέντρα εκπομπής.

Οι περιπτώσεις παρεμβολών στις συχνότητες λειτουργίας των υπολοίπων κρατικών δικτύων ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης, που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ το 2008 είναι συνολικά 8, οι οποίες εξετάστηκαν κατά προτεραιότητα και επιλύθηκαν άμεσα. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ δέχθηκε 2 καταγγελίες από το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας (ΥΕΝ), 1 από την Πυροσβεστική, 3 από την Πολεμική Αεροπορία, 1 από το Πολεμικό Ναυτικό και 1 από την ΕΛ.ΑΣ. Επιπλέον, υπήρξε και περίπτωση παρεμβολών σε συχνότητα που έχει εκχωρηθεί αποκλειστικά στην ΥΠΑ και αφορά ασυρματικό σύστημα διασύνδεσης απομακρυσμένου σταθμού ραδιοβοηθήματος με το ΔΑΑ.

Αναφορικά με παρεμβολές συστημάτων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της δημόσιας ασφάλειας σε διεθνές επίπεδο, στην ΕΕΤΤ υποβλήθηκαν 2 αιτήματα: 1 για την αεροναυτιλία από τη Ρυθμιστική Αρχή της Αγγλίας και 1 για τη ναυτιλία από τη Ρυθμιστική Αρχή της Γαλλίας.

4.2.8. Ραδιοερασιτέχνες

Κατά το 2008, η ΕΕΤΤ έλαβε 16 καταγγελίες για παρεμβολές σε συστήματα επικοινωνίας ραδιοερασιτεχνών και για έλεγχο νομιμότητας σχετικών κεραιοσυστημάτων. Η πλειονότητα

των προβλημάτων που ελέγχθηκαν και αντιμετωπίστηκαν από την ΕΕΤΤ, οφειλόταν σε παρασιτικές εκπομπές από ηλεκτρολογικές ή ηλεκτρονικές διατάξεις, σε παρασιτικές εκπομπές ραδιοδικτύων και σε παράνομη χρήση συχνοτήτων.

4.2.9. Δικαιώματα Χρήσης για Αθλητικά Γεγονότα

Μαραθώνιος 2008

Εξαιρετικά επιτυχείς αποδείχτηκαν οι δράσεις από πλευράς ΕΕΤΤ για τη διαχείριση και εποπτεία του φάσματος για τις ανάγκες του Μαραθωνίου της Αθήνας στις 9 Νοεμβρίου 2008.

Η ΕΕΤΤ σε συνεργασία με την εταιρεία που είχε αναλάβει την κάλυψη του Μαραθωνίου προχώρησε στη προσωρινή χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων με την ακόλουθη κατανομή ανά υπηρεσία:

- 3 συχνότητες σε επίγειους κινητούς σταθμούς (μοτοσικλέτες).
- 2 συχνότητες σε εναέριο σταθμό (αεροπλάνο Cesna).
- 1 συχνότητα σε εναέριο σταθμό (ελικόπτερο).
- 1 συχνότητα σε επίγειους κινητούς σταθμούς (αυτοκίνητο).
- 4 συχνότητες για φορητούς ασυρμάτους.
- 2 συχνότητες για μεταφερόμενες ζεύξεις μεταξύ σταθμών σημείων.

Για να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη χρήση των εν λόγω συχνοτήτων πραγματοποιήθηκε σειρά προληπτικών ελέγχων και μετρήσεων από τους σταθμούς εποπτείας που διαθέτει η ΕΕΤΤ στο Νομό Αττικής.

4.3. Εξοπλισμός για τη Βελτίωση Ασφάλειας Εργαζομένων

Το προσωπικό της Διεύθυνσης Φάσματος, στα πλαίσια της άσκησης των καθηκόντων του για την εποπτεία και τον έλεγχο του φάσματος, απαιτείται να εργάζεται σε θέσεις με υψηλή συγκέντρωση σταθμών και κεραιοσυστημάτων εκπομπής όπου παρατηρούνται αυξημένα επίπεδα τιμών του ηλεκτρομαγνητικών πεδίων. Για τη διασφάλιση της προστασίας των στελεχών του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος, η Διεύθυνση Φάσματος δρομολόγησε και ολοκλήρωσε τις κάτωθι ενέργειες:

1. Εκπαίδευση των στελεχών στα μη ιοντίζοντα ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Η εκπαίδευση υλοποιήθηκε από την Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας του Ινστιτούτου «Δημόκριτος» και έλαβε χώρα στο διάστημα 19-11-2008 έως 14-12-2008.
2. Προμήθεια εξοπλισμού προστασίας από τις μη ιοντίζουσες συχνότητες. Η προμήθεια περιελάμβανε εξοπλισμό δύο κατηγοριών:

- Κατηγορία 1: Πιστοποιημένες στολές προστασίας από μαγνητικό και ηλεκτρικό πεδίο, οι οποίες καλύπτουν ολόκληρο το σώμα του εργαζομένου για την περιοχή συχνοτήτων όλων των συστημάτων που ελέγχονται από την ΕΕΤΤ (π.χ. ραδιόφωνα, κινητή τηλεφωνία, ραντάρ κ.ά.). Ο συντελεστής μείωσης της έκθεσης που προσφέρει η στολή είναι μεγαλύτερος από 10.
- Κατηγορία 2: Εξειδικευμένα όργανα μετρήσεων των μεγεθών των μη ιοντιζουσών ακτινοβολιών. Σε αυτή την κατηγορία πραγματοποιήθηκε η προμήθεια δύο ειδών οργάνων. Το ένα είδος αφορά προσωπικούς μετρητές που φέρει ο κάθε εργαζόμενος και τον προειδοποιεί για το επίπεδο των πεδίων ανάλογα τα καθορισμένα νομοθετημένα όρια και το δεύτερο είδος είναι όργανα για μετρήσεις ακριβείας των μεγεθών των πεδίων.

4.4. Κατασκευές Κεραιών

4.4.1. Αδειοδότηση Κατασκευών Κεραιών

Κατά τη διάρκεια του 2008 κατατέθηκαν στην ΕΕΤΤ 1.700 αιτήσεις για αδειοδότηση νέων κατασκευών κεραιών. Από αυτές τις περιπτώσεις, αδειοδοτήθηκαν συνολικά 260 κατασκευές κεραιών, ενώ 94 αιτήματα απορρίφθηκαν. Παράλληλα, ανακλήθηκαν 272 άδειες κατασκευών κεραιών για ποικίλους λόγους.

Τα υπόλοιπα αιτήματα χαρακτηρίζονται ως εκκρεμή λόγω μη πληρότητας των υποβληθέντων φακέλων και κυρίως λόγω έλλειψης Έγκρισης Περιβαλλοντικών Όρων (ΕΠΟ). Για την εξέταση των ανωτέρω αιτημάτων απαιτείται η πλήρωση των φακέλων με την απαιτούμενη από τη νομοθεσία ΕΠΟ⁸⁷.

Επιπλέον, τα υφιστάμενα - με Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ή του ΥΜΕ - κεραιοσυστήματα πρέπει εντός καθορισμένων προθεσμιών να προσαρμοστούν στις περιβαλλοντικές επιταγές και τα νέα όρια ακτινοβολίας για την ασφάλεια του κοινού, κατά τα οριζόμενα στο Ν.3431/2006. Στην κατεύθυνση αυτή υποβλήθηκαν από τις ΕΚΤ 350 αιτήσεις για επιβεβαίωση της ισχύος αδειοδότησης και εκδόθηκαν 252 θετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ, ενώ 78 αιτήσεις απορρίφθηκαν και 20 αιτήματα που παραλήφθηκαν στο τέλος του χρόνου βρίσκονται σε εκκρεμότητα.

4.4.2. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας

Το 2008, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 895 καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Κατόπιν λεπτομερούς ελέγχου διαπιστώθηκε ότι 588 περιπτώσεις αφορούσαν σε αδειοδοτημένες κεραιές, για τη νομιμότητα των οποίων ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες / αιτούντες.

Οι υπόλοιπες 307 περιπτώσεις αφορούσαν σε μη αδειοδοτημένες κατασκευές. Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 209 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας, από τις οποίες 128 πραγματοποιήθηκαν εντός Αττικής και 61 εκτός Αττικής ενώ 39 αυτοψίες διενεργήθηκαν από το Περιφερειακό Γραφείο Θεσσαλονίκης. Επίσης για 20 περιπτώσεις εκτός Αττικής διενεργήθηκαν αυτοψίες από τις αρμόδιες Νομαρχίες.

Για τις περιπτώσεις των μη αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών για τις οποίες διενεργήθηκαν αυτοψίες δρομολογήθηκε στη συνέχεια η διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων. Στη διάρκεια του 2008 επιβλήθηκαν διοικητικά πρόστιμα σε 82 περιπτώσεις μη αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών.

4.5. Συμμόρφωση Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού

4.5.1. Ευρωπαϊκή Εφαρμογή Κοινοποιήσεων

Με στόχο τη διευκόλυνση της κυκλοφορίας νέου εξοπλισμού στην ευρωπαϊκή αγορά, αναπτύχθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) κεντρικό σύστημα υποβολής Κοινοποιήσεων, το οποίο βασίζεται στην εφαρμογή «One Stop Notification (OSN)». Το 2008, η ΕΕΤΤ αναγνωρίζοντας τα οφέλη της εφαρμογής αυτής προχώρησε στην άμεση ενσωμάτωσή της στη διαδικασία αποδοχής και εξέτασης κοινοποιήσεων ραδιοεξοπλισμού και στην ανάλογη τροποποίηση του Κανονισμού Κοινοποιήσεων της ΕΕΤΤ⁸⁸.

Με τη νέα εφαρμογή, κάθε ενδιαφερόμενος καταχωρεί μέσω του Διαδικτύου τα στοιχεία του εξοπλισμού σε κεντρική βάση

87. Βάσει του άρθρου 4 του Κανονισμού Αδειών Κατασκευών Κεραιών της ΕΕΤΤ.

88. Απόφαση ΕΕΤΤ 473/08/28-03-2008, ΦΕΚ 933/Β/2008.

δεδομένων που διατηρεί η ΕΕ ενώ οι αρμόδιοι φορείς κάθε κράτους μέλους ειδοποιούνται με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Μετά την εξέταση κάθε κοινοποίησης και μόνο σε περίπτωση που διαπιστωθεί ασυμφωνία με τον ισχύοντα ΕΚΚΖΣ, τον Κανονισμό Όρων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων και τις σχετικές ραδιοδιαπεφές, η ΕΕΤΤ ενημερώνει σχετικά με επιστολή τον ενδιαφερόμενο.

Το έργο αυτό άλλαξε το καθεστώς διαχείρισης κοινοποιήσεων διευκολύνοντας τόσο τους φορείς κοινοποίησης όσο και την ΕΕΤΤ, καθώς μείωσε σημαντικά τον όγκο εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων, απλοποίησε τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, ενώ παρέχει τη δυνατότητα χρήσης μιας κεντρικής βάσης δεδομένων με πλήρη έλεγχο των κοινοποιήσεων (κοινός μορφότυπος, εύκολη αναζήτηση, αυτόματη απάντηση στη πλειονότητα των κοινοποιήσεων).

4.5.2. Συσκευές Μικρής Εμβέλειας

Ένα μεγάλο τμήμα της αγοράς ΡΤΤΕ καταλαμβάνει μια σημαντική κατηγορία ραδιοεξοπλισμού οι Συσκευές Μικρής Εμβέλειας (SRDs). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει συσκευές μεταφοράς δεδομένων, συναγερμούς, παιχνίδια με τηλεχειριστήρια, συσκευές Bluetooth, εξοπλισμό τοπικών ασύρματων δικτύων κ.ά. Η χρήση των SRDs ρυθμίζεται με το Προεδρικό Διάταγμα (ΠΔ) 44/2002⁸⁹, τον ΕΚΚΖΣ⁹⁰ και την πρόσφατη αναθεώρηση αυτού⁹¹ (βλ. υποενότητα 4.1.3.).

Σύμφωνα με την ανωτέρω αναθεώρηση επιτρέπεται πλέον και στην Ελλάδα η χρήση μικροπομπών FM (FM transmitters), συσκευών που χρησιμοποιούνται για την μέτρηση της στάθμης περιεχομένου δεξαμενών (Tank level probing radar) και συσκευών υπερ-ευρείας ζώνης (Ultra wide band-UWB). Οι συσκευές υπερ-ευρείας ζώνης περιλαμβάνουν συσκευές που παρέχουν ασύρματη μετάδοση video για οικιακά κινηματογραφικά συστήματα (Home theatre systems) και ψηφιακή τηλεόραση, συστήματα ασφάλειας και πλοήγησης αυτοκινήτων κ.ά.

4.5.3. Επιτήρηση Αγοράς

Η ΕΕΤΤ διενεργεί τακτικούς ελέγχους στην αγορά ΡΤΤΕ για να προστατέψει τους καταναλωτές από παράνομο εξοπλισμό και να αποτραπούν πιθανές επιβλαβείς παρεμβολές. Στο πλαίσιο αυτό, ελέγχει εάν ο ΡΤΤΕ που διατίθεται και χρησιμοποιείται

στην Ελληνική αγορά, συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που θέτει το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο⁹².

Υπό αυτό το πρίσμα, διενήργησε 10 ελέγχους σε επιχειρήσεις διάθεσης ΡΤΤΕ και εξέτασε 28 δείγματα εξοπλισμού, που ανήκαν σε διαφορετικές κατηγορίες ΡΤΤΕ. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων (26 δείγματα), από το διοικητικό ή / και τον τεχνικό έλεγχο, προέκυψε μη συμμόρφωση με τις ουσιαστικές απαιτήσεις του ΠΔ 44/2002. Σε αυτές τις περιπτώσεις, κατόπιν διεξαγωγής σχετικών Ακροάσεων, επιβλήθηκαν συστάσεις ή πρόστιμα.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ από το Σεπτέμβριο του 2008 συμμετέχει και στην τρίτη Ευρωπαϊκή Εκστρατεία Επιτήρησης της Αγοράς που θα διαρκέσει μέχρι τις 30 Ιουνίου 2009. Σκοπός της εκστρατείας είναι να εξαχθούν χρήσιμα στατιστικά συμπεράσματα για τη συμμόρφωση του ΡΤΤΕ σε ευρωπαϊκό επίπεδο και σε περίπτωση διαπίστωσης ανάγκης για ενίσχυση της συμμόρφωσης με την Οδηγία 99/5/ΕΚ να προγραμματιστούν από την ΕΕ αλλά και από τις ΕΡΑ, κατάλληλες ενημερωτικές ενέργειες (π.χ. επιμορφωτικά σεμινάρια, workshops).

Έκδοση Οδηγού Επιτήρησης Αγοράς

Για τη διευκόλυνση του προσωπικού που διενεργεί ελέγχους στο πλαίσιο της επιτήρησης αγοράς ΡΤΤΕ και σε συμμόρφωση με τις οδηγίες της ADCO (Group of Administrative Cooperation Under the RTTE Directive), η ΕΕΤΤ συνέταξε Οδηγό Επιτήρησης Αγοράς. Ο Οδηγός αυτός είναι συμπληρωματικός του «Μπλε Οδηγού» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής⁹³, ο οποίος παρέχει γενική επισκόπηση των αρχών που διέπουν την επιτήρηση της αγοράς ΡΤΤΕ και των ευθυνών των κρατών μελών της ΕΕ.

Πιο συγκεκριμένα, ο Οδηγός Επιτήρησης Αγοράς περιλαμβάνει αναφορές στις Αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Τηλεπικοινωνιακής Επιτροπής Επιτήρησης Αγοράς και Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης (TCAM), διευκρινίζει ζητήματα που έχουν προκαλέσει δυσκολίες στο προσωπικό επιτήρησης αγοράς και περιγράφει την ακολουθία δραστηριοτήτων στη διαδικασία Μέτρων Διασφάλισης. Τα Μέτρα Διασφάλισης αφορούν στις ενέργειες σε νομικό επίπεδο (π.χ. σε περίπτωση κυρώσεων) που ακολουθούνται από την Αρχή Επιτήρησης Αγοράς όταν βρεθεί εξοπλισμός που δεν συμμορφώνεται με ό,τι ορίζει η Οδηγία RTTE.

89. «Ραδιοεξοπλισμός και τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός και αμοιβαία αναγνώριση της συμμόρφωσης των εξοπλισμών αυτών - Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 99/5/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9 Μαρτίου 1999», ΦΕΚ 44/Α/07-03-2002.

90. ΦΕΚ 399/Β/03-04-2006.

91. ΦΕΚ 1979/Β/24-09-2008.

92. ΠΔ 44/2002.

93. «Οδηγός για την εφαρμογή Οδηγιών που εκπονούνται με βάση τις διατάξεις της Νέας Προσέγγισης και της Σφαιρικής Προσέγγισης», http://ec.europa.eu/enterprise/newapproach/legislation/guide/document/alchapters_el.pdf.

4.6. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

ΘΕΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΚΡΟΑΣΕΩΝ	ΠΡΟΣΤΙΜΟ	ΣΥΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΛΛΑΓΗ	ΛΟΙΠΕΣ ΚΥΡΩΣΕΙΣ / ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ
Κεραίες Κινητής Τηλεφωνίας	82	80		2	
Λοιπές Κατασκευές Κεραιών	12	2	7	3	
Τερματικός Εξοπλισμός	14		13		1 αρχειοθέτηση
Χρήση μη Εκχωρημένων Ραδιοσυχνοτήτων για τη Λειτουργία Ραδιοζεύξεων ⁹⁴	23	1	22		
Εποπτεία Ραδιοτηλεοπτικών Σταθμών ⁹⁵	11		11		
ΣΥΝΟΛΟ	142	83	53	5	1

Επισημαίνεται ότι οι Αποφάσεις επί των Ακροάσεων της ΕΕΤΤ υπόκεινται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία σε δικαστικό έλεγχο.

4.7. Στόχοι

Οι κύριοι στρατηγικοί άξονες της ΕΕΤΤ όσον αφορά στα θέματα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων εντοπίζονται στο δίπτυχο:

1. Βελτίωση διαθεσιμότητας φάσματος και ενίσχυση του ανταγωνισμού.
2. Βέλτιστη τεχνική και οικονομική διαχείριση του φάσματος.

Με βάση τους παραπάνω στρατηγικούς άξονες, οι δράσεις της ΕΕΤΤ για το 2009 όσον αφορά στα θέματα φάσματος θα επικεντρωθούν στην υλοποίηση των εξής επιμέρους στόχων:

- Άρση περιορισμών υφιστάμενων δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ως προς τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία ή / και προσφερόμενες υπηρεσίες.
- Διάθεση προς χρήση νέων ζωνών φάσματος κατόπιν αξιολόγησης των αναγκών της αγοράς.

- Επαναξιολόγηση και επαναδιαμόρφωση τεχνικών κριτηρίων εκχώρησης προκειμένου να επιτευχθεί αποδοτικότερη χρήση του φάσματος.
- Διασφάλιση της εφαρμογής των όρων των δικαιωμάτων χρήσης φάσματος μέσω αποτελεσματικής εποπτείας και ελέγχου. Γεωγραφική επέκταση της εποπτείας φάσματος με δημιουργία νέων Περιφερειακών γραφείων και εγκατάσταση νέων Σταθμών Εποπτείας.
- Απλοποίηση διαδικασιών αδειοδότησης με τη διαμόρφωση πιο ευέλικτου ρυθμιστικού πλαισίου, σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς.
- Ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ανταπόκριση σε αιτήματα χρηστών φάσματος με εισαγωγή ηλεκτρονικών διαδικασιών υποβολής αιτημάτων.
- Διαμόρφωση του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ ως αποτελεσματικού κόμβου πληροφόρησης για υφιστάμενους και υποψήφιους χρήστες φάσματος.

94. Ραδιοτηλεοπτικοί Σταθμοί / ΟΤΕ.

95. Τεχνικά χαρακτηριστικά εκπομπής, παρεμβολές.





5. Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών



Το 2008 αποτέλεσε έτος αναμόρφωσης του νομοθετικού πλαισίου παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Η ΕΕΤΤ, διεξάγοντας Δημόσια Διαβούλευση, αφού κατέγραψε τις ανάγκες / απόψεις όλων των ενδιαφερομένων μερών (καταναλωτών, παρόχων, Πολιτείας), προέβη στη δημοσίευση του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών (ΚΓΑ), ενώ ταυτόχρονα υπέβαλε προτάσεις στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) για την αναθεώρηση του Ν. 2668/1998 και την εναρμόνισή του με την 3^η Ταχυδρομική Οδηγία.

Παράλληλα, το 2008, εντατικοποιήθηκε η ελεγκτική διαδικασία, με την πραγματοποίηση σειράς τακτικών και εκτάκτων ελέγχων σε εγγεγραμμένες και μη επιχειρήσεις στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, με στόχο τη λήψη μέτρων στην περίπτωση διαπίστωσης παραβίασης του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου.

5.1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά και οι Δράσεις της ΕΕΤΤ

5.1.1. Πορεία Απελευθέρωσης

Η 3^η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Οδηγία (2008/6/ΕΚ), εισάγει τον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στον ελεύθερο ανταγωνισμό. Σε 16 από τις 27 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) που αντιπροσωπεύουν το 95% της αγοράς, το καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης θα ισχύσει από την 1^η Ιανουαρίου 2011, ενώ στις υπόλοιπες 11 χώρες (μεταξύ αυτών και η Ελλάδα) από την 1^η Ιανουαρίου 2013.

Με στόχο την αποτελεσματικότερη και ποιοτικότερη παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), η νέα Οδηγία παρέχει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα του ορισμού περισσότερων του ενός Φορέων Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) λαμβάνοντας υπόψη το εύρος και τη γεωγραφική κάλυψη των παρεχομένων υπηρεσιών των υποψηφίων ΦΠΚΥ.

Από τις βασικότερες τροποποιήσεις που εισάγει η νέα Οδηγία είναι η κατάργηση του αποκλειστικού τομέα, ο οποίος αποτελεί έναν από τους τρόπους χρηματοδότησης της ΚΥ. Στην Ελλάδα, ο αποκλειστικός τομέας αποτελεί το 72% των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών του ΦΠΚΥ σε όρους όγκου και το 49% σε όρους εσόδων, σύμφωνα με προϋπολογιστικά στοιχεία 2008. Νέοι τρόποι χρηματοδότησης του κόστους της ΚΥ, στην περίπτωση που αυτή αποδειχθεί ζημιογόνα, είναι τα κρατικά κεφάλαια ή ο επιμερισμός του κόστους μεταξύ των φορέων παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

5.1.2. Στρατηγική Ανάπτυξης της Ταχυδρομικής Αγοράς

Η ΕΕΤΤ ανταποκρινόμενη στην αναγκαιότητα προσαρμογής της κείμενης νομοθεσίας στις επιταγές της νέας Οδηγίας, πραγματοποίησε στα μέσα του έτους Δημόσια Διαβούλευση,

στο πλαίσιο της οποίας φορείς της Πολιτείας, εκπρόσωποι της αγοράς και χρήστες Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, κλήθηκαν να καταθέσουν τις απόψεις τους αναφορικά με θέματα που αφορούσαν:

- Τη στρατηγική ανάπτυξης της εγχώριας ταχυδρομικής αγοράς.
- Την αναθεώρηση των Κανονισμών Γενικών / Ειδικών Αδειών.

Ειδικότερα τα θέματα που συζητήθηκαν στο πλαίσιο της Δημόσιας Διαβούλευσης, είναι:

Περιεχόμενο ΚΥ

Οι συμμετέχοντες στη Δημόσια Διαβούλευση, επεσήμαναν ότι τόσο η βιωσιμότητα της ΚΥ, όσο και το επίπεδο ανταγωνισμού στην αγορά, σχετίζονται άρρηκτα με το περιεχόμενο της ΚΥ. Ως εκ τούτου, για την επιλογή του εύρους των υπηρεσιών που υπάγονται στην ΚΥ, πρέπει να ληφθεί υπόψη η ανάπτυξη της σχετικά υποτονικής αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών στη χώρα μας. Σημειώνεται ότι ο αριθμός των ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο σήμερα, είναι περίπου 5 φορές μικρότερος του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Οι συμμετέχοντες στη Δημόσια Διαβούλευση επεσήμαναν επίσης, την ανάγκη εισαγωγής κριτηρίων για την υπαγωγή ή μη ταχυδρομικών προϊόντων στην ΚΥ. Τέλος, υπογράμμισαν ότι η καταγραφή των ταχυδρομικών αναγκών των χρηστών, αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση εκσυγχρονισμού του περιεχομένου της ΚΥ.

Χρηματοδότηση της ΚΥ

Οι συμμετέχοντες ανέδειξαν την ανάγκη εκπόνησης μελέτης με στόχο την επίλυση σειράς ζητημάτων, όπως είναι ο καθορισμός μεθοδολογίας υπολογισμού καθαρού κόστους ΚΥ, καθώς και ο προσδιορισμός μηχανισμού χρηματοδότησης ΚΥ στην περίπτωση που η παροχή της ΚΥ αποδειχθεί ζημιογόνα.

Η αξιοποίηση της ευρωπαϊκής εμπειρίας σε θέματα κοστολόγησης δικτύων κρίνεται απαραίτητη. Επιπλέον, υπογραμμίστηκε η ανάγκη υπολογισμού του αποτελεσματικού κόστους του ΦΠΚΥ, ενώ τονίστηκε η δυσκολία ποσοτικοποίησης των ωφελειών που απολαμβάνει ο ΦΠΚΥ από την παροχή της ΚΥ.

Διασύνδεση Δικτύων Παρόχων με το Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο

Η διασύνδεση των ταχυδρομικών δικτύων παρόχων με Γενική Άδεια αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Η διάθεση του Δημόσιου Ταχυδρομικού Δικτύου (ΔΤΔ) σε εναλλακτικούς παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, είναι περιορισμένη σήμερα στη χώρα μας. Σε σχετική ερώτηση στη Δημόσια Διαβούλευση, οι συμμετέχοντες επεσήμαναν ότι δεδομένου ότι η παραγωγική αλυσίδα του ταχυδρομικού έργου είναι πολυσύνθετη, ο ακριβής προσδιορισμός των σημείων διασύνδεσης εναλλακτικών παρόχων στο ΔΤΔ, καθίσταται αναγκαίος. Η ενδεχόμενη διασύνδεση του ΔΤΔ με δίκτυα εναλλακτικών παρόχων αναμένεται να επηρεάσει άμεσα τόσο τις επενδύσεις στον κλάδο όσο και τις τιμές χονδρικής / λιανικής. Ειδικότερα, τέθηκε το θέμα διαφοροποίησης των τιμών βάσει της χιλιομετρικής απόστασης των σημείων παραλαβής / επίδοσης για τα αντικείμενα διασυνδεδεμένων δικτύων με το ΔΤΔ. Τέλος, δεδομένου ότι η διασπορά και η πυκνότητα του ΔΤΔ, παίζει σημαντικό ρόλο τόσο στην εξυπηρέτηση πελατών λιανικής όσο και στις συνεργασίες χονδρικής, κρίνεται απαραίτητη από τους συμμετέχοντες στη Δημόσια Διαβούλευση η θεσμοθέτηση ελάχιστων απαιτήσεων πυκνότητας / διασποράς του ΔΤΔ.

Λήψη Μέτρων Τόνωσης της Αγοράς

Η λήψη μέτρων τόνωσης της εγχώριας αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών, αποτέλεσε ένα ακόμα από τα θέματα της Διαβούλευσης. Οι συμμετέχοντες παραδέχθηκαν ότι το επιστολικό ταχυδρομείο παραδοσιακά καταγράφει χαμηλούς όγκους στη χώρα μας, ενώ η κατάσταση επιδεινώθηκε από την ευρεία χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Από την άλλη μεριά, το διαφημιστικό ταχυδρομείο, οι δραστηριότητες logistics και το ηλεκτρονικό εμπόριο, αν και βρίσκονται στα αρχικά στάδια ανάπτυξής τους στη χώρα μας, αναμένεται να αυξήσουν σημαντικά τους διακινούμενους όγκους. Οι συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι το περαιτέρω άνοιγμα της αγοράς θα συντελέσει αποφασιστικά στην ανάπτυξή της.

Κωδικοποίηση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Τέλος, η προτεινόμενη στη Δημόσια Διαβούλευση κωδικοποίηση ταχυδρομικών υπηρεσιών, κρίνεται εν γένει χρήσιμη από τους συμμετέχοντες, με την προϋπόθεση ότι είναι κατανοητή από τους χρήστες και επιτρέπει τη σύγκριση υπηρεσιών μεταξύ παρόχων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

5.1.3. Αναθεώρηση Νομοθετικού Πλαισίου

Η έκδοση του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών⁹⁶ είναι απόρροια της εμπειρίας που αποκτήθηκε από την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου, των τακτικών ελέγχων που διεξάγει η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, των πορισμάτων της μελέτης της Ελληνικής και Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής αγοράς που διενήργησε η ΕΕΤΤ με ανεξάρτητο φορέα καθώς και της επικείμενης απελευθέρωσης της Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς. Η δε δημοσίευση του Κανονισμού Ειδικών Αδειών αναμένεται εντός του 2009.

Ο νέος Κανονισμός έχοντας ως στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών αδειοδότησης, παρέχει τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις με Γενική / Ειδική Άδεια να ανήκουν ταυτόχρονα σε δίκτυο άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης που κατέχει Ειδική/ Γενική Άδεια. Ειδικότερα, υποχρέωση καταβολής τελών στην ΕΕΤΤ έχει πλέον η επιχείρηση που αναλαμβάνει την ευθύνη της διακίνησης του ταχυδρομικού αντικειμένου και εκδίδει το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ).

Επιπλέον, ο νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών οριοθετεί τις υπηρεσίες η παροχή των οποίων απαιτεί την έκδοση Γενικής Άδειας και διευθετεί θέματα αδειοδότησης για τις εταιρείες που διακινούν διαφημιστικά αντικείμενα. Συγκεκριμένα, διακίνηση διαφημιστικού αντικειμένου με ονοματεπώνυμο και διεύθυνση παραλήπτη (επί του αντικειμένου ή σε ξεχωριστή λίστα), εσωκλειόμενο σε φάκελο ή παρεμφερή συσκευασία, απαιτεί την έκδοση Ειδικής Άδειας για τη διακίνησή του. Εάν το διαφημιστικό αντικείμενο δε φέρει ονοματεπώνυμο και διεύθυνση παραλήπτη, αλλά είναι εσωκλειόμενο σε ειδική συσκευασία, τότε η διακίνησή του απαιτεί μεν την κατοχή Γενικής Άδειας, αλλά δεν απαιτείται η καταγραφή του στο ΕΣΠΕΤΑ της επιχείρησης. Στην περίπτωση διακίνησης διαφημιστικού αντικειμένου χωρίς στοιχεία παραλήπτη και μη εσωκλειόμενο σε ειδική συσκευασία, δεν απαιτείται η κατοχή Γενικής / Ειδικής Άδειας.

Επιπρόσθετα, ο νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών εισάγει ενιαίο κείμενο όρων και προϋποθέσεων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών για όλες τις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια, όπου μεταξύ άλλων καταγράφονται οι υποχρεώσεις των επιχειρήσεων (π.χ. δημοσιοποίηση περιεχομένου, ποιότητας και τιμοκαταλόγου παρεχομένων υπηρεσιών, στοιχεία ΣΥΔΕΤΑ κ.α.) καθώς και μέτρα διασφάλισης των δικαιωμάτων των χρηστών (π.χ. διαδικασία επίλυσης διαφορών, διαχείριση ανεπίδοτων αντικειμένων, Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή - ΧΥΚ, δυνατότητα τήρησης αρχείου υπογραφών παράδοσης για 6 μήνες για τις αποστολές εσωτερικού κ.α.), ενώ επιβραβεύει τις επιχειρήσεις που επενδύουν σε οικολογικές τεχνολογίες μέσω μείωσης των ανταποδοτικών τελών.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ, με γνώμονα την 3^η Ταχυδρομική Οδηγία, υπέβαλε προτάσεις τροποποίησης του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου στο ΥΜΕ. Οι προτάσεις αυτές αφορούν:

- Τον επαναπροσδιορισμό του ανώτατου ορίου βάρους από

96. Απόφαση ΕΕΤΤ 504/152/16-12-2008, ΦΕΚ 46/Β/19-01-2009.

20 σε 35 κιλά των αντικειμένων που μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο ταχυμεταφοράς.

- Την ενίσχυση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ σχετικά με τον καθορισμό: της πυκνότητας των σημείων πρόσβασης, της ελάχιστης συχνότητας ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, των προδιαγραφών ποιότητας, των εξαιρούμενων από την κανονικότητα περιοχών, των διαδικασιών έγκρισης τιμολογίων, της έκδοσης κώδικα δεοντολογίας, της πληροφόρησης αναφορικά με τις υποβληθείσες καταγγελίες και τον τρόπο επίλυσης αυτών, των ελεγκτικών διαδικασιών επί του ΦΠΚΥ κ.α.
- Θέματα λογιστικών συστημάτων Ειδικής Άδειας.
- Τον καθορισμό διαδικασιών επιβολής προστίμων ή άλλων διοικητικών κυρώσεων σε περίπτωση παράβασης των όρων Γενικής / Ειδικής Άδειας.

5.1.4. Στοιχεία και Τάσεις της Ταχυδρομικής Αγοράς

Η παρακολούθηση της αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών αποτελεί βασική προτεραιότητα της ΕΕΤΤ. Η συλλογή ποσοτικών στοιχείων και η καταγραφή ποιοτικών χαρακτηριστικών της αγοράς, αφορά δεδομένα που σχετίζονται με τη ζήτηση, την προσφορά, το επίπεδο του ανταγωνισμού, τις επενδύσεις και το κόστος Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα αιτηθέντα στοιχεία για το 2007 υποβλήθηκαν για πρώτη φορά και σε ηλεκτρονική μορφή από τους παρόχους Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης για το έτος 2007, στο σύνολο του ελληνικού ταχυδρομικού κλάδου κυρίαρχο μερίδιο αγοράς από πλευράς εσόδων κατέχει ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) με μερίδιο 60% περίπου της συνολικής ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, ενώ το υπόλοιπο 40% αφορά στους ιδιωτικούς παρόχους που δραστηριοποιούνται στην αγορά υπό καθεστώς Γενικής (39%) ή Ειδικής Άδειας (λιγότερο από 1%).

Όσον αφορά στα μερίδια αγοράς από πλευράς πλήθους διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων στον ταχυδρομικό κλάδο, ο ΦΠΚΥ το 2007 διακίνησε 93% των συνολικών ταχυδρομικών αντικειμένων, και το υπόλοιπο ποσοστό 7% διακινήθηκε από τους ιδιωτικούς παρόχους.

Από τη μελέτη προκύπτει επίσης, ότι ο καταναλωτής πληρώνει κατά μέσο όρο περί τα 0,60 ευρώ για την αποστολή ενός αντικειμένου με χρήση υπηρεσιών ΚΥ, ενώ η τιμή αυτή δεκαπλασιάζεται εάν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες Ταχυμεταφορών. Η απόκλιση των τιμών μεταξύ υπηρεσιών που υπάγονται στην ΚΥ και υπηρεσιών Ταχυμεταφορών, υποδηλώνει τη διαφορετικότητα στο περιεχόμενο των υπηρεσιών αυτών.

Το 2007, η αγορά παρουσιάζει έντονη κινητικότητα. Εκτιμάται ότι το έτος αυτό, διακινήθηκαν περί τα 770 εκατ. αντικείμενα, που απέφεραν έσοδα περί τα 717 εκατ. ευρώ στις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο. Η αγορά της ΚΥ, ως ωριμότε-

ρη, παρουσιάζει χαμηλότερους ετήσιους ρυθμούς ανάπτυξης σε σχέση με την αγορά των Ταχυμεταφορών. Ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης τόσο των όγκων όσο και των εσόδων την τριετία 2005 - 2007 για την αγορά της ΚΥ εκτιμάται στο 4%, σχεδόν υποδιπλάσιος του μέσου ετήσιου ρυθμού ανάπτυξης της αγοράς Ταχυμεταφορών για την ίδια περίοδο (11% σε όρους όγκου, 10% σε όρους εσόδων). Σημειώνεται ότι οι ρυθμοί ανάπτυξης και των δύο αγορών φαίνεται να έχουν επιβραδυνθεί σημαντικά το 2007 σε σύγκριση με προηγούμενα έτη.

Η ύπαρξη αποκλειστικού τομέα, που αποτελεί και μέτρο αποζημίωσης για την παροχή της ΚΥ από το ΦΠΚΥ, έχει ως αποτέλεσμα την κυριαρχία του ΦΠΚΥ στην αγορά του επιστολικού ταχυδρομείου. Το 2007, ο ΦΠΚΥ διακινεί περί το 95% του όγκου στην αγορά αυτή, σε αντιδιαστολή με την απελευθερωμένη αγορά των δεμάτων όπου η παρουσία του ΦΠΚΥ είναι σχετικά περιορισμένη (μόλις το 14% των δεμάτων μεταφέρονται από το ΦΠΚΥ).

Το σταδιακό άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς δημιούργησε, όπως είναι φυσικό, νέες θέσεις εργασίας. Σήμερα, απασχολούνται στον κλάδο περίπου 22.000 εργαζόμενοι, οι μισοί (48%) εκ των οποίων εργάζονται σε εταιρείες ταχυμεταφορών. Οι εν λόγω θέσεις εργασίας είναι κατά κανόνα μόνιμες (μόλις το 11% του προσωπικού είναι μερικής απασχόλησης), ενώ λόγω της φύσης του ταχυδρομικού έργου, το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων δεν είναι ιδιαίτερα υψηλό (88% είναι απόφοιτοι μέσης - υποχρεωτικής εκπαίδευσης). Επισημαίνεται ότι ο αριθμός των εργαζομένων σε εταιρείες ταχυμεταφορών στη χώρα μας, εκφρασμένος ως ποσοστό επί του συνόλου των εργαζομένων στον κλάδο, είναι από τους υψηλότερους μεταξύ των χωρών της ΕΕ.

5.1.5. Η Ελληνική Αγορά Ταχυμεταφορών

Στο απελευθερωμένο τμήμα της αγοράς, όπου σύμφωνα με στοιχεία του Μητρώου της ΕΕΤΤ στις 31 Δεκεμβρίου 2007 δραστηριοποιούνται πάνω από 1.000 αδειοδοτημένες επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των δικτύων τους), αξιοσημείωτη είναι η διαφοροποίηση των τιμών ανάλογα με τον τόπο προέλευσης / προορισμού των διακινούμενων αντικειμένων.

Συγκεκριμένα, η ταχυμεταφορά αντικειμένου στο εσωτερικό της χώρας στοιχίζει κατά μέσο όρο περί τα 4,5 ευρώ, ενώ ξεπερνά τα 35 ευρώ εάν ο τόπος προορισμού είναι χώρα του εξωτερικού. Συνεπώς, ενώ η πλειονότητα (πάνω από 90%) των διακινούμενων όγκων αφορά αντικείμενα εσωτερικού, τα παραγόμενα έσοδα από τη δραστηριότητα αυτή δεν ξεπερνούν το 70% των συνολικών εσόδων. Επομένως, οι διεθνείς συνεργασίες, αφενός τονώνουν οικονομικά την Ελληνική αγορά, αφετέρου η τεχνογνωσία που αποκομίζουν εγχώριοι πάροχοι από τις συνέργιες αυτές, συμβάλλει καθοριστικά στην ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στη χώρα μας.

Δεδομένου ότι οι πάροχοι με σημαντικούς όγκους φροντίζουν να αναπτύσσουν αυτόνομα δίκτυα διακίνησης αντικειμένων πανελλαδικά, είτε μέσω συνεργασιών με αδειοδοτημένους παρόχους τοπικής εμβέλειας, είτε ενσωματώνοντας στο δίκτυό τους μικρότερες αλλά μη αδειοδοτημένες επιχειρήσεις, πάνω από το 90% των διακινούμενων όγκων και των παραγόμενων εσόδων επιτυγχάνονται μέσω αυτόνομης διακίνησης. Σημειώνεται ότι η ανάπτυξη αυτόνομων, ευέλικτων, αποτελεσματικών δικτύων, συμβάλλει στην προσπάθεια μείωσης του χρόνου διακίνησης των αντικειμένων. Επίσης, το γεγονός ότι περί το 85% των αντικειμένων ταχυμεταφορών επιδίδονται στον παραλήπτη τους εντός 1 ημέρας, αποτελεί ένδειξη αποτελεσματικής λειτουργίας των υποδομών που έχουν αναπτυχθεί διαχρονικά από τις εταιρείες ταχυμεταφορών.

Το γεγονός ότι πάροχοι με τοπική δραστηριότητα αναπτύσσουν αποκλειστική συνεργασία με ισχυρότερες επιχειρήσεις, δηλαδή μικρές επιχειρήσεις γίνονται τοπικοί αντιπρόσωποι μεγαλύτερων εταιρειών, οδηγεί την αγορά σε υψηλά επίπεδα συγκέντρωσης. Ως εκ τούτου, οι 9 μεγαλύτερες επιχειρήσεις διακινούν πάνω από το 90% των αντικειμένων της αγοράς και καρπώνονται πάνω από το 90% των παραγόμενων εσόδων. Η επιβίωση των εταιρειών αυτών σε μια σχετικά μικρή αγορά όπως η ελληνική, οφείλεται στο ότι καλύπτουν τις ανάγκες διαφορετικών τμημάτων της αγοράς, προσφέροντας ευρύ φάσμα προϊόντων προσαρμοσμένα στις απαιτήσεις της υποαγοράς που ειδικεύονται. Ήδη, από την έρευνα της ΕΕΤΤ, διαπιστώνεται ότι 5 από τις 9 επιχειρήσεις ειδικεύονται στις αποστολές εσωτερικού, ενώ οι υπόλοιποι 4 πάροχοι ειδικεύονται στις αποστολές εξωτερικού (πρόκειται για παραρτήματα πολυεθνικών εταιρειών). Επίσης, η πλειοψηφία των μεγάλων εταιρειών (6/9) διακινεί αντικείμενα βάρους έως 2Kg (έγγραφα, μικροδέματα - αποτελούν το 82% των διακινούμενων αντικειμένων), ενώ οι υπόλοιπες διακινούν δέματα βάρους έως 20Kg.

Όπως είναι φυσικό, τα μεγάλα αστικά κέντρα λόγω πληθυσμιακής συγκέντρωσης, παράγουν την υψηλότερη ζήτηση για τις εταιρείες ταχυμεταφορών. Για παράδειγμα, στην Αττική λόγω της πυκνοκατοίκησης της, αντιστοιχούν 7 αντικείμενα ανά κάτοικο, ενώ Αθήνα και Θεσσαλονίκη αποτελούν τόπο προέλευσης του 80% των αντικειμένων εσωτερικού. Ως αποτέλεσμα, οι περισσότερες αδειοδοτημένες επιχειρήσεις (60%) επιλέγουν να εγκαθίστανται στις πόλεις αυτές. Οι πελάτες των εταιρειών ταχυμεταφορών είναι είτε εμπορικές επιχειρήσεις (πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών, λιανικού εμπορίου, εκδοτικοί οίκοι κ.α.), είτε επιχειρήσεις που ειδικεύονται στην παροχή υπηρεσιών (τράπεζες, ασφαλιστικοί οργανισμοί, διαφημιστικές εταιρείες, τουριστικές επιχειρήσεις κ.α.) και οι οποίες επίσης εδρεύουν στις δύο μεγαλουπόλεις. Οι πελάτες αυτοί παράγουν πάνω από το 70% του διακινούμενου όγκου. Από την άλλη μεριά, οι αμοιβές προσωπικού και τα λειτουργικά έξοδα αποτελούν τις σημαντικότερες πηγές κόστους για τις επιχειρήσεις του κλάδου. Όμως, παρά την αύξηση του κόστους λειτουργίας και την απειλή από υποκατάστατα προϊόντα, η βιωσιμότητα του κλάδου φαίνεται να διασφαλίζεται μέσω ανάπτυξης συγγενών κλάδων, όπως του διαφημιστικού ταχυδρομείου και του ηλεκτρονικού εμπορίου.

5.2. Καθολική Υπηρεσία

5.2.1. Μετρήσεις Ποιότητας Εσωτερικού

Η ΚΥ σήμερα στη χώρα μας περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, η παροχή των οποίων υποστηρίζεται από ένα εκτεταμένο ταχυδρομικό δίκτυο σε όλη την επικράτεια. Τα προϊόντα της ΚΥ προσφέρονται σε τιμές που διαφέρουν βάσει του είδους του αντικειμένου (επιστολή / δέμα), του τόπου προέλευσης / προορισμού (εσωτερικού / εξωτερικού), της ταχύτητας εξυπηρέτησης, του βάρους, του μεγέθους, της κατηγορίας αποστολέα (ιδιώτης / επιχείρηση), του τρόπου διαχείρισης (π.χ. βεβαιωμένη επίδοση), των επιπρόσθετων προστιθέμενης αξίας υπηρεσιών (π.χ. δηλωμένη αξίας), και μία σειράς άλλων παραγόντων που περιγράφονται αναλυτικά στον τιμοκατάλογο του ΦΠΚΥ. Σημειώνεται ότι ο ΦΠΚΥ διατηρεί, μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2012, το δικαίωμα της αποκλειστικής διακίνησης αντικειμένων που ζυγίζουν μέχρι 50 γρ. με την προϋπόθεση ότι η τιμή τους δεν ξεπερνά τα 1,43 ευρώ (αποκλειστικός τομέας).

Ένας από τους δείκτες ποιότητας της ΚΥ είναι ο χρόνος που απαιτείται για ένα αντικείμενο που εκκινεί από το πλησιέστερο σημείο πρόσβασης του ΦΠΚΥ του αποστολέα (π.χ. κοινόχρηστο γραμματοκιβώτιο, ταχυδρομικό γραφείο κλπ.) να επιδοθεί στο πλησιέστερο σημείο πρόσβασης του ΦΠΚΥ του παραλήπτη (π.χ. κοινόχρηστο γραμματοκιβώτιο στην έδρα του παραλήπτη ή γραμματοθυρίδα σε μικρή απόσταση από την έδρα του παραλήπτη).

Μετρήσεις ποιότητας διενεργούνται για την Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στο πρότυπο EN13850. Από τις μετρήσεις αυτές, εξαιρούνται οι κάτοικοι των περιοχών, όπου η πρόσβαση μέσω οδικού / ακτοπλοϊκού / αεροπορικού δικτύου είναι εξαιρετικά δυσχερής, ενώ η περισυλλογή και διανομή στις περιοχές αυτές, διενεργούνται τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες που πραγματοποιούνται οδικά, ακτοπλοϊκά ή αεροπορικά δρομολόγια (Υπουργική Απόφαση ΥΑ 28977/811/2006). Συνεπώς, οι κάτοικοι της χώρας που δεν απολαμβάνουν πενθήμερη ταχυδρομική εξυπηρέτηση (περίπου 7%), εξαιρούνται των μετρήσεων.

Επιπλέον, εκτιμάται ότι υφίσταται σημαντικό ποσοστό κατοίκων (περίπου 13%), για τους οποίους η επίδοση της αλληλογραφίας δεν πραγματοποιείται «κατ' οίκον», αλλά πραγματοποιείται είτε σε προσυμφωνημένο σημείο (γραμματοθυρίδα) που απέχει μικρή απόσταση από την έδρα τους (περίπου 6%), είτε σε άλλες προσηκουσες εγκαταστάσεις (περίπου 7%). Σε αυτές τις περιπτώσεις, η δυνατότητα μέτρησης ποιότητας ΚΥ καθίσταται δυσχερής, αφού αύξηση της απόστασης του σημείου επίδοσης της αλληλογραφίας και της έδρας του παραλήπτη μειώνει την αξιοπιστία των μετρήσεων. Επομένως, οι διενεργηθείσες μετρήσεις αφορούν κατά κανόνα τους κατοίκους της χώρας με πενθήμερη συχνότητα ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, στους οποίους η επίδοση αλληλογραφίας πραγματοποιείται στην έδρα τους (περίπου 80%).

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ έχει ξεκινήσει τη διαδικασία συλλογής και αξιολόγησης αναλυτικών στοιχείων σχετικά με τις περιοχές που εξαιρούνται πενθήμερης ταχυδρομικής εξυπηρέτησης και τις περιοχές που δεν πραγματοποιείται «κατ' οίκον» διανομή.

Το 2008, η ΕΕΤΤ ανέθεσε σε διεθνή οίκο, την επεξεργασία των μετρήσεων του ΦΠΚΥ. Οι στόχοι ποιότητας καθορίζονται στην ΥΑ 28977/811/2006. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.

Πίνακας 4
Αποτελέσματα Μετρήσεων Ποιότητας Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας

ΕΤΟΣ	ΕΞΑΜΗΝΟ	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 28977/811/2006		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων					
		H+1	H+3	H+1		H+3		Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)	
2006	Α' Εξάμηνο	85%	98%	75,3%	77,7%	97,3%	97,3%	1,20	1,15
	80,0%			97,4%		1,11			
2007	Α' Εξάμηνο	86%	98%	78,7%	78,8%	97,8%	97,8%	1,16	1,18
	78,8%			97,8%		1,19			
2008	Α' Εξάμηνο	87%	98%	79,2%		98,3%		1,14	

Από τα αποτελέσματα ποιότητας του Πίνακα 4, προκύπτει ότι η ταχύτητα επίδοσης (δηλαδή το ποσοστό επιστολών ελέγχου που επιδίδονται στον προορισμό τους εντός 1 εργάσιμης ημέρας από την ημέρα κατάθεσής τους) της Αλληλογραφίας Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού κατά το Α' εξάμηνο του 2008 υστερεί σημαντικά του στόχου, ενώ η αξιοπιστία παροχής της εν λόγω υπηρεσίας (δηλαδή το ποσοστό επιστολών ελέγχου που επιδίδονται στον παραλήπτη τους εντός 3 εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσής τους) προσεγγίζει ικανοποιητικά τον αντίστοιχο στόχο. Επισημαί-

νεται ότι οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας μετά το 2007, έχουν ουσιαστικά σταθεροποιηθεί περί το 79% και 98% αντίστοιχα.

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός, ότι από τις μετρήσεις ποιότητας εξαιρείται σημαντικό ποσοστό του πληθυσμού της χώρας (εκτιμάται σε 20% περίπου), ο χρόνος επίδοσης της Αλληλογραφίας Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού για το Α' εξάμηνο του 2008 για το σύνολο των κατοίκων της χώρας, συνοψίζεται στον Πίνακα 5.

Πίνακας 5
Ταχύτητα Ταχυδρομικής Εξυπηρέτησης Εσωτερικού Α' Εξαμήνου 2008

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ	%
Καθημερινή εξυπηρέτηση στην έδρα του παραλήπτη	Εντός 1 ημέρας	63,4
Καθημερινή εξυπηρέτηση στην έδρα του παραλήπτη	Σε περισσότερες από 1 ημέρες	16,6
Μη καθημερινή εξυπηρέτηση στην έδρα του παραλήπτη	Δεν πραγματοποιούνται μετρήσεις	7,0
Καθημερινή εξυπηρέτηση πλησίον της έδρας του παραλήπτη (γραμματοθυρίδα)	Δεν πραγματοποιούνται μετρήσεις	6,0
Καθημερινή εξυπηρέτηση πλησίον της έδρας του παραλήπτη (άλλες προσήκουσες εγκαταστάσεις)	Δεν πραγματοποιούνται μετρήσεις	7,0
ΣΥΝΟΛΟ		100,0

5.2.2. Μετρήσεις Ποιότητας Διεθνούς Αλληλογραφίας

Αντίστοιχες μετρήσεις ποιότητας για τη Διεθνή Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας, πραγματοποιεί σε ετήσια βάση η IPC. Το 2007, για την αλληλογραφία από Ελλάδα προς 28 χώρες

της Ευρώπης (Διεθνής Εξερχόμενη Αλληλογραφία), οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας (στην περίπτωση της Διεθνούς Αλληλογραφίας ορίζονται ως το ποσοστό επιστολών ελέγχου που επιδίδονται σε 3 και 5 εργάσιμες ημέρες από την ημέρα κατάθεσης αντίστοιχα), είναι υψηλότεροι του αντίστοιχου

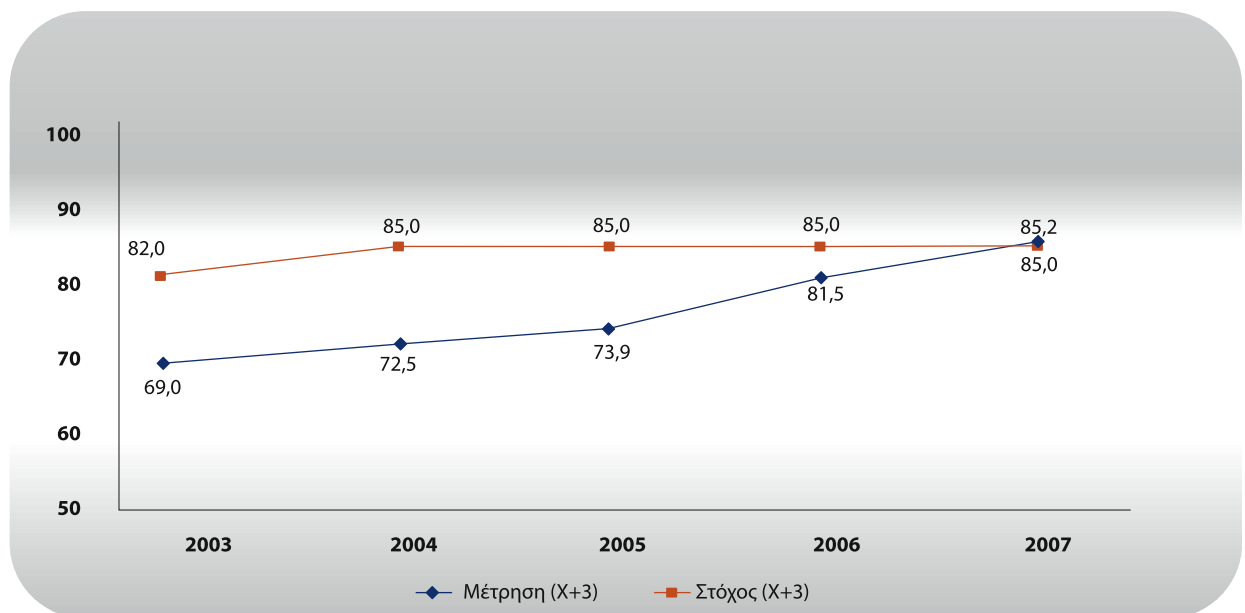
στόχου, για την πλειοψηφία των χωρών (>70%) που μετέχουν στις μετρήσεις.

Δεδομένου ότι η επίδοση είναι η πιο χρονοβόρα και κοστοβόρα φάση του ταχυδρομικού έργου, η αποτελεσματικότητα του ΦΠΚΥ της χώρας μας σε σύγκριση με τους ΦΠΚΥ άλλων ευρωπαϊκών κρατών, κρίνεται από την ταχύτητα και την αξιοπιστία που επιδιέχεται αλληλογραφία προερχόμενη από χώρες της Ευρώπης στη Ελλάδα (Διεθνής Εισερχόμενη Αλληλογραφία). Επισημαίνεται ότι από τις μετρήσεις ποιότητας της Διεθνούς Εισερχόμενης Αλληλογραφίας και της Αλληλογραφίας Εσωτερικού, επηρεάζεται και το ύψος των καταληκτικών τελών που καταβάλλει η χώρα Α στη χώρα Β για την επίδοση αλληλογραφίας στη χώρα Β προερχόμενη από τη χώρα Α (τέλη τερματισμού). Οι μετρήσεις ποιότητας που διενήργησε η IPC το 2007, αφορούν μεταξύ άλλων, την ταχύτητα επίδοσης και την αξιοπιστία της Διεθνούς Αλλη-

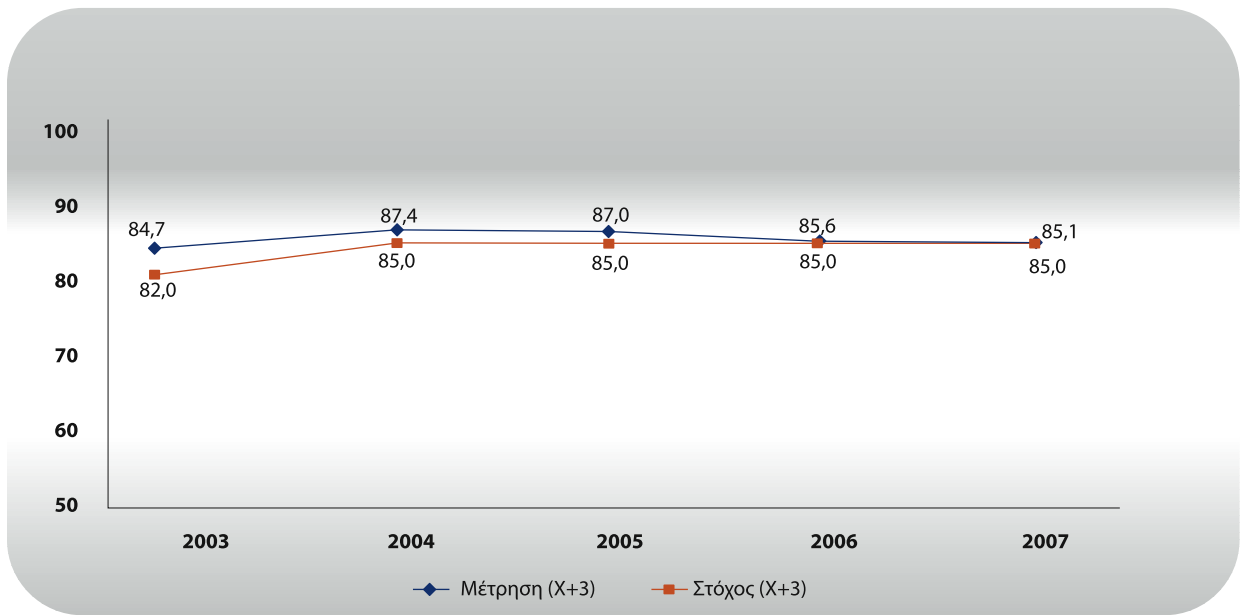
λογραφίας Α' Προτεραιότητας από 27 χώρες της Ευρώπης προς την Ελλάδα. Ο δείκτης αξιοπιστίας υπερτερεί του στόχου στην πλειονότητα των περιπτώσεων (74%). Όμως, η ταχύτητα επίδοσης στη χώρα μας της Διεθνούς Εισερχόμενης Αλληλογραφίας, κρίνεται ικανοποιητική μόνο στις μισές (14 από 27) από τις χώρες που μετείχαν στις μετρήσεις. Δεδομένου ότι το Ηνωμένο Βασίλειο, η Γερμανία, η Γαλλία και η Ολλανδία αποτελούν τις μεγαλύτερες, από άποψη όγκων και εσόδων, ταχυδρομικές αγορές της Ευρώπης, η παρουσίαση της ταχύτητας επίδοσης της αλληλογραφίας που προέρχεται από τις χώρες αυτές και επιδιέχεται στη χώρα μας, αποκτά ιδιαίτερη σημασία (βλ. Διαγράμματα 4 έως 7).

Γίνεται φανερό, ότι η ταχύτητα επίδοσης της αλληλογραφίας που προέρχεται από τις 4 αυτές χώρες προς τη χώρα μας, είναι υψηλή (υπερτερεί του στόχου). Μάλιστα η ταχύτητα επίδοσης έχει βελτιωθεί σημαντικά μετά το 2005.

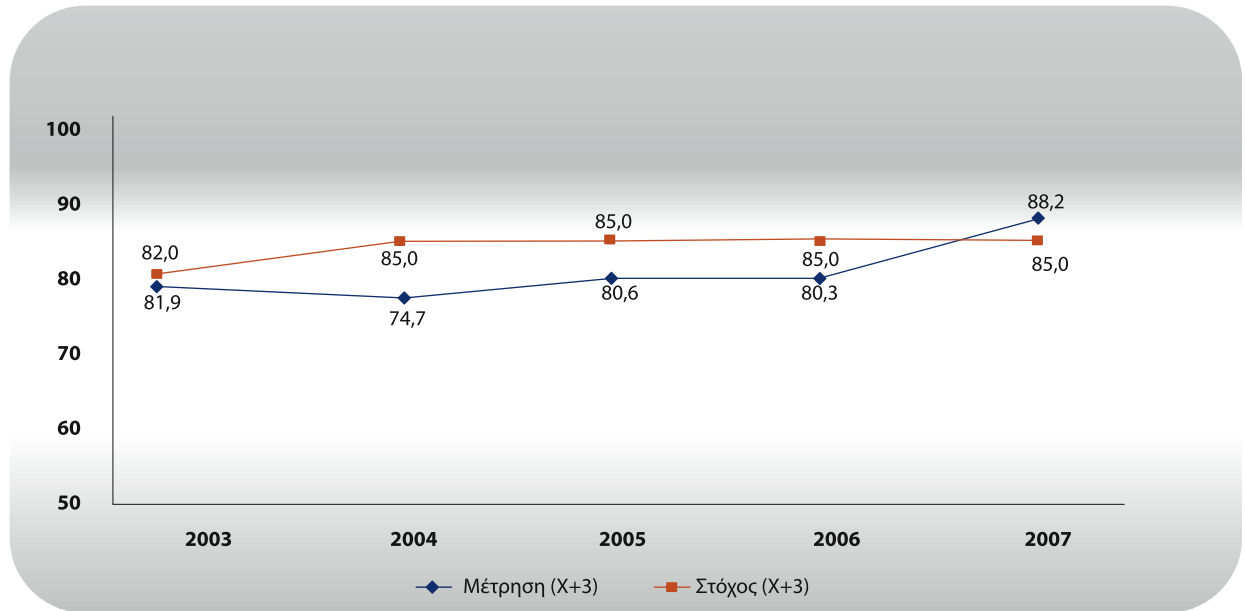
Διάγραμμα 4
Ταχύτητα Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού, Ηνωμένο Βασίλειο



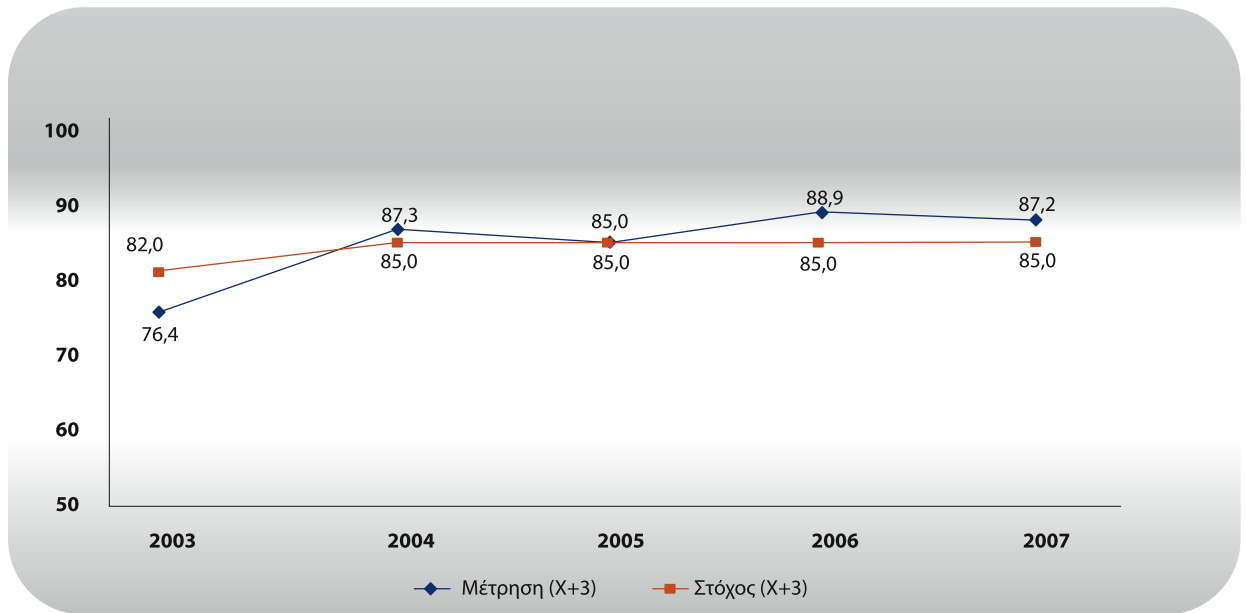
Διάγραμμα 5
 Ταχύτητα Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού, Γερμανία



Διάγραμμα 6
 Ταχύτητα Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού, Γαλλία



Διάγραμμα 7
Ταχύτητα Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού, Ολλανδία



5.2.3. Κοστολογικό Μοντέλο ΦΠΚΥ

Το 2008, ο ΦΠΚΥ σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, συνέχισε εντατικά τις προσπάθειες ανάπτυξης σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος για τον προσδιορισμό του κόστους ταχυδρομικών και μη υπηρεσιών του, με χρήση της μεθόδου «Κοστολόγηση Βασισμένη σε Δραστηριότητες (Activity Based Costing – ABC)». Σύμφωνα με τη μεθοδολογία ABC, αφού αρχικά καθοριστούν οι πηγές κόστους (αμοιβές προσωπικού, λειτουργικά έξοδα, κόστος πωληθέντων, αποσβέσεις παγίων κλπ.), ακολούθως επιμερίζονται σε δραστηριότητες (κύριες, βοηθητικές και υποστηρικτικές) και τελικά στα προϊόντα (πάνω από 4.000). Σημειώνεται ότι οι δραστηριότητες καλύπτουν όλες τις φάσεις του ταχυδρομικού έργου (περισυλλογή, ταξινόμηση, μεταφορά, επίδοση), ενώ οι συντελεστές (οδηγοί) που χρησιμοποιούνται για τον επιμερισμό του κόστους από φάση σε φάση καθορίζονται με βάση την αρχή πρόκλησης του κόστους.

5.3. Οι Εξελίξεις στη Διεθνή Ταχυδρομική Αγορά

Οι κυριότερες εξελίξεις στην ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Αγορά τη διετία 2006 - 2008 συνοψίζονται σε σχετική Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία δημοσιεύθηκε το Σεπτέμβριο του 2008 και καλύπτει θέματα όπως: καταγραφή της προόδου εφαρμογής της νέας Οδηγίας από τα κράτη μέλη, εξέλιξη της ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς, αποτύπωση των αναγκών των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και η επίπτωση της χρήσης νέων τεχνολογιών στο ταχυδρομικό έργο.

5.3.1. Αποτελέσματα Έρευνας Καταναλωτών

Σε διαδικτυακή έρευνα που διεξήχθη στο πλαίσιο εκπόνησης της Έκθεσης, διαπιστώθηκε ότι Ευρωπαίοι καταναλωτές με σημαντικούς ετήσιους όγκους (κυρίως επιχειρήσεις, τράπεζες, οργανισμοί κ.λπ.) θεωρούν ως σημαντικότερη επίπτωση του ανοίγματος της αγοράς τη μείωση των τιμών. Αντίθετα, καταναλωτές με σχετικά περιορισμένη χρήση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, θεωρούν ότι ο ανταγωνισμός τους παρέχει περισσότερες δυνατότητες επιλογής, ασκεί πίεση στους παρόχους (και ειδικότερα στο ΦΠΚΥ) να προσαρμόσουν περαιτέρω τις υπηρεσίες τους στις ανάγκες των χρηστών, ενώ ενθαρρύνει τον εκσυγχρονισμό των υφιστάμενων και την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών.

Η έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατέδειξε επίσης ότι το 35% των χρηστών δεν είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο ΦΠΚΥ. Η δε ανταπόκριση του ΦΠΚΥ στα παράπονα των καταναλωτών κρίνεται αρνητικά από την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (75%). Οι περισσότερες καταγγελίες που υποβάλλονται στο ΦΠΚΥ, είτε δεν αντιμετωπίζονται, είτε οι διαδικασίες που ακολουθούνται για την επίλυση του προβλήματος είναι περίπλοκες και χρονοβόρες για τον καταγγέλλοντα. Πάντως, οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι υπάρχει αντιστάθμιση μεταξύ ποιότητας και χρέωσης ταχυδρομικών υπηρεσιών, όμως ο μέσος ευρωπαίος καταναλωτής εκφράζει των ανησυχία του για το γεγονός ότι οι εταιρείες του κλάδου δεν κρατούν τις υποσχέσεις τους στην παροχή των υπηρεσιών.

Τέλος, οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στη διαδικτυακή έρευνα, επεσήμαναν την ανάγκη τυποποίησης των υπηρεσιών δι-

εθνούς αλληλογραφίας (π.χ. τρόπος αναγραφής διεύθυνσης, διάκριση σε έγγραφο / δέμα κ.α.).

5.3.2. Πρόσβαση στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο και Τιμολόγηση Υπηρεσιών

Για τους Ευρωπαίους Ρυθμιστές το θέμα της πρόσβασης στο ΔΤΔ είναι κρίσιμο για το μέλλον της αγοράς. Μάλιστα διακρίνουν δύο είδη πρόσβασης στο ΔΤΔ: πρόσβαση στις υποδομές χρηστών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, και πρόσβαση στο δίκτυο του ΦΠΚΥ. Το πρώτο είδος πρόσβασης στο ΔΤΔ αφορά τη χρήση από εναλλακτικούς παρόχους, των υποδομών (π.χ. γραμματοκιβωτίων, γραμματοθυρίδων κ.α.) ιδιωτών ή επιχειρήσεων, τη διάθεση βάσης δεδομένων διευθύνσεων και ταχυδρομικών κωδικών (με αυτόματη ενημέρωση σε περίπτωση αλλαγών) σε εναλλακτικούς παρόχους και τη δυνατότητα συνεργασίας όσον αφορά την επαναδρομολόγηση αντικειμένων στην περίπτωση που είτε επιδόθηκαν σε λάθος διεύθυνση είτε δεν βρέθηκε ο παραλήπτης τους. Ο δεύτερος τρόπος πρόσβασης αφορά τη χρήση των υποδομών του ΦΠΚΥ (Κέντρων Διαλογής, Μονάδων Διανομής, κοινόχρηστων γραμματοκιβωτίων) από αδειοδοτημένους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών. Σε χώρες που εφαρμόζεται κάποια από τις μεθόδους πρόσβασης στο ΔΤΔ, οι όροι και οι προϋποθέσεις καθορίζονται είτε από τον Ρυθμιστή με διαφανή και ισότιμο τρόπο, είτε με ιδιωτικές συμφωνίες μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών. Το αντίτιμο που καταβάλλει ο εναλλακτικός πάροχος στο ΦΠΚΥ για την πρόσβαση στο ΔΤΔ, καθορίζεται βάσει της λιανικής τιμής υπηρεσιών, μειωμένης κατά το ποσό που απαλλάσσεται ο ΦΠΚΥ από τις υπηρεσίες χονδρικής που προσφέρει ο εναλλακτικός πάροχος (retail minus). Εξάιρεση στον κανόνα αυτόν αποτελεί η τιμολόγηση πρόσβασης στο ΔΤΔ που εφαρμόζεται στο Ηνωμένο Βασίλειο, η οποία στηρίζεται στο κόστος τερματισμού στο σημείο πρόσβασης (δηλαδή δεν λαμβάνεται υπόψη το σταθερό κόστος περισυλλογής από το σημείο πρόσβασης), αλλά και στη χρήση από τον εναλλακτικό πάροχο του σημείου πρόσβασης (ομαδικές ή απλές αποστολές).

Οι ΦΠΚΥ των κρατών μελών της ΕΕ οφείλουν να παρέχουν την ΚΥ σε τιμές προσιτές στους Ευρωπαίους καταναλωτές. Όμως, η παρατηρούμενη υψηλή διακύμανση στην ετήσια μεταβολή των τιμών της ΚΥ στις χώρες της ΕΕ, οδήγησε κάποια κράτη μέλη στην υιοθέτηση αυστηρότερων μέτρων με στόχο τη συγκράτηση του ρυθμού ετήσιας αύξησης των τιμών λιανικής της ΚΥ. Σε αρκετές χώρες, η μέγιστη επιτρεπόμενη ετήσια αύξηση τιμών λιανικής της ΚΥ είναι συνδεδεμένη με το Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ). Από την άλλη, σε χώρες που υφίσταται αποκλειστικός τομέας, έχει καταβληθεί προσπάθεια προσαρμογής των τιμών στο κόστος των υπηρεσιών. Δυστυχώς όμως, τα χαμηλής ποιότητας και επιπέδου λεπτομέρειας δεδομένα κοστολόγησης υπηρεσιών που υποβάλλονται από το ΦΠΚΥ στο Ρυθμιστή, και καθώς και η έλλειψη τεχνογνωσίας από πλευράς Ρυθμιστή στην ανάλυση των υποβληθέντων στοιχείων, δυσχεραίνει το έργο ελέγχου της κοστοστρέφειας των τιμών λιανικής της ΚΥ. Για παράδειγμα, στη διαδικασία κο-

στολόγησης, για τον επιμερισμό του κόστους ΚΥ στα προϊόντα της, ως κλειδές μερισμού χρησιμοποιούνται οι διακινούμενοι όγκοι των υπό εξέταση υπηρεσιών. Σε αρκετές περιπτώσεις, ο ΦΠΚΥ αδυνατεί να υποβάλλει ακριβή στοιχεία όγκων για συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων εντός της ΚΥ. Τα μέτρα ελέγχου αύξησης των τιμών της ΚΥ από τα κράτη μέλη (είτε μέσω του ΔΚΤ, είτε μέσω κοστολόγησης υπηρεσιών), που λογικά θα οδηγούσαν τους ΦΠΚΥ να περιορίσουν το κόστος παροχής της ΚΥ ώστε να αυξήσουν τα περιθώρια κέρδους τους, δεν φαίνεται να επιτυγχάνουν το στόχο τους. Ίσως, θα πρέπει να συυπολογιστεί η επίδραση του ανταγωνισμού στις τιμές της ΚΥ.

5.3.3. Η Πορεία των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ευρώπη

Η ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς συνδέεται άρρηκτα με τη γενικότερη οικονομική ανάπτυξη των κρατών μελών. Πράγματι, στις 12 νεοεισερχόμενες χώρες της ΕΕ όπου οι ρυθμοί οικονομικής ανάπτυξης είναι ακόμα υψηλοί, ο όγκος των διακινούμενων αντικειμένων παρουσιάζει μέση ετήσια αύξηση της τάξης του 6,5% τη διετία 2004 - 2006. Σημειώνουμε ότι στις χώρες αυτές, το διαφημιστικό ταχυδρομείο (δηλαδή της αλληλογραφίας με όνομα και διεύθυνση παραλήπτη από επιχειρήσεις σε ιδιώτες) είναι εκείνη η κατηγορία αλληλογραφίας που συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη του κλάδου. Αντίθετα, στις υπόλοιπες 15 χώρες της ΕΕ, όπου η μέση ετήσια αύξηση του ΑΕΠ είναι περιορισμένη, περιορισμένος είναι και ο ετήσιος ρυθμός αύξησης των διακινούμενων όγκων, που δεν ξεπερνά το 1,5% τη διετία 2004 - 2006. Στις χώρες αυτές, οι ρυθμοί ανάπτυξης της αλληλογραφίας με διεύθυνση παραλήπτη είναι σχεδόν μηδενική. Πάντως, σε όλες τις χώρες της ΕΕ, η ηλεκτρονική υποκατάσταση έχει επηρεάσει αρνητικά τους διακινούμενους όγκους σε όλες τις κατηγορίες αλληλογραφίας, πλην της κατηγορίας των δεμάτων. Η κατηγορία των δεμάτων αναμένεται να δώσει σημαντική ώθηση στα έσοδα του κλάδου.

Ο ανταγωνισμός στην αγορά της αλληλογραφίας με διεύθυνση παραλήπτη εντός της ΚΥ είναι περιορισμένος στις περισσότερες χώρες της ΕΕ. Όμως, σε κάποιες χώρες (Ισπανία, Σουηδία, Γερμανία, Ολλανδία), οι εναλλακτικοί πάροχοι διακινούν σημαντικό ποσοστό (9-14%) στη συγκεκριμένη κατηγορία αλληλογραφίας από άκρο σε άκρο. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, όπου ήδη έχουν υπογραφεί συμφωνίες συνεργασίας μεταξύ του ΦΠΚΥ και εναλλακτικών παρόχων για τη χρήση του ΔΤΔ, περί το 20% του διακινούμενου όγκου εντός της ΚΥ διακινείται μέσω των συνεργασιών αυτών, αλλά μία μόνο εταιρεία έχει αναπτύξει τις απαραίτητες υποδομές για παροχή υπηρεσιών (ανταλλαγή εγγράφων) από άκρο σε άκρο.

Ωστόσο, η κατηγορία των δεμάτων είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστική σε σχέση με την αγορά της αλληλογραφίας. Οι πάροχοι που ειδικεύονται στην περισυλλογή / επίδοση δεμάτων, προσφέρουν, είτε υπηρεσίες επείγουσας διαβίβασης με υψηλό κόστος, είτε υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις των

πελατών τους (κανονική εξυπηρέτηση, χαμηλότερου κόστους, αλλά προσυμφωνημένου τύπου και χρόνου παράδοσης). Οι πάροχοι υπηρεσιών δεμάτων δραστηριοποιούνται είτε στις εγχώριες αγορές με αποστολές επιχειρήσεις και παραλήπτες ιδιώτες, είτε στις διεθνείς αγορές.

Ως μερικά από τα σημαντικότερα εμπόδια στην περαιτέρω ανάπτυξη του ανταγωνισμού στην Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική αγορά χαρακτηρίζονται τα ακόλουθα:

- Τα ιδιαίτερα προνόμια του ΦΠΚΥ (π.χ. απαλλαγή από ΦΠΑ).
- Η μη διάθεση του ΔΤΔ.
- Τα χαρακτηριστικά της ΚΥ (περιεχόμενο, κόστος, χρηματοδότηση).

Το απασχολούμενο εργατικό δυναμικό στον ταχυδρομικό κλάδο στην ΕΕ των 27 κρατών μελών απαριθμεί περίπου 1,6 εκατ. εργαζόμενους το 2006, εκ των οποίων περί τις 200 χιλ. απασχολούνται στις Ταχυμεταφορές. Τη δεκαετία 1997 - 2006 παρατηρήθηκε μείωση της τάξης του 7,7% στον αριθμό των εργαζομένων στους ΦΠΚΥ των κρατών μελών. Η πτώση αυτή οφείλεται αφενός στην προσπάθεια επαναδιοργάνωσης των ΦΠΚΥ ενόψει του ανοίγματος της αγοράς, και αφετέρου στις νέες τεχνολογίες. Σημειώνεται ότι τη διετία 2005 - 2006, οι θέσεις εργασίας (περί τις 20 χιλ.) που χάθηκαν από τους ΦΠΚΥ των κρατών μελών, αναπληρώθηκαν από νέες θέσεις εργασίας στους εναλλακτικούς παρόχους. Οι ΦΠΚΥ έχουν αναπτύξει θυγατρικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται τόσο στις Ταχυμεταφορές (express), όσο και στις μεταφορές (logistics). Όμως, η πλειονότητα των εργαζομένων τους απασχολείται στο παραδοσιακό ταχυδρομικό έργο, με εξαίρεση τα «Γερμανικά Ταχυδρομεία», όπου παρατηρείται ισοκατανομή των εργαζομένων στις τρεις δραστηριότητες. Σημειώνεται ότι τα «Γερμανικά Ταχυδρομεία» κατέχουν ηγετική θέση στην παγκόσμια αγορά των Ταχυμεταφορών και logistics.

5.3.4. Η Σημασία των Νέων Τεχνολογιών στην Ανάπτυξη της Αγοράς

Οι νέες τεχνολογίες οδηγούν σε ταχύτερες, πιο αξιόπιστες και εν γένει ποιοτικότερες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Επιπρόσθετα, η μείωση του κόστους, η παραγωγικότερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και η αύξηση των κερδών μέσω προσφοράς υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, είναι μερικές από τις θετικές επιδράσεις της τεχνολογίας στο ταχυδρομικό έργο.

Μέχρι τα τέλη του προηγούμενου αιώνα, το εργατικό κόστος αποτελούσε υψηλό ποσοστό (> 80%) του συνολικού κόστους των ΦΠΚΥ των κρατών μελών. Σήμερα, η αυτοματοποίηση της παραγωγικής αλυσίδας, ιδιαίτερα της φάσης της διαλογής, οδηγεί σε σημαντική πτώση του ποσοστού που συνεισφέρει το εργατικό στο συνολικό κόστος (55% - 75%). Το ερώτημα που τίθεται εύλογα είναι αν οι νέες τεχνολογίες οδηγούν σε ουσιαστική μείωση του συνολικού κόστους του ταχυδρομικού έργου. Οι ΦΠΚΥ των κρατών μελών, προωθούν

αυτοματοποιημένες διαδικασίες διαλογής, που ενδέχεται να επιφέρουν μείωση μέχρι 10% στο συνολικό κόστος. Όμως, αυτοματοποίηση της φάσης διανομής, που θα μπορούσε να περιορίσει το κόστος του ταχυδρομικού έργου στο ήμισυ, δεν είναι ακόμα εφικτή. Επιπλέον, στις χώρες της ΕΕ, το επίπεδο αυτοματοποίησης στη φάση της διαλογής διαφέρει. Για παράδειγμα, σε ορισμένες χώρες μόνο οι διακινούμενοι όγκοι των μεγαλύτερων πελατών του ΦΠΚΥ ταξινομούνται αυτόματα βάσει του τύπου προορισμού τους στο Κέντρο Διαλογής, σε άλλες χώρες η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται για όλες τις επιχειρήσεις (ανεξαρτήτως μεγέθους επιχείρησης), ενώ υπάρχουν χώρες όπου το σύνολο της αλληλογραφίας (επιχειρήσεις / ιδιώτες) ταξινομείται αυτόματα προ της εισόδου του στην επόμενη φάση της παραγωγικής αλυσίδας.

Το υβριδικό ταχυδρομείο παράγεται και προωθείται ηλεκτρονικά από τον αποστολέα στον πάροχο της επιλογής του, ο πάροχος δρομολογεί ηλεκτρονικά το μήνυμα στο πλησιέστερο στον παραλήπτη σημείο, όπου τυπώνεται, εμφακελώνεται και επιδίδεται στον προορισμό του με φυσικό τρόπο. Σύμφωνα με στοιχεία της UPU, το 2004 διακινήθηκαν πάνω από 2 δις αντικείμενα σε όλο τον κόσμο με το σύστημα του υβριδικού ταχυδρομείου. Για τον καταναλωτή, η συνεργασία μοντέρνων τεχνολογιών και παραδοσιακού ταχυδρομείου, μειώνει το κόστος και βελτιώνει την ταχύτητα επίδοσης του αντικειμένου, αφού η περισυλλογή, η μεταφορά και η διαλογή πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικά μέσα.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας προστιθέμενης αξίας με χρήση νέων τεχνολογιών, αποτελεί το ηλεκτρονικό γραμματόσημο, όπου στοιχεία του αντικειμένου (π.χ. τύπος υπηρεσίας που χρησιμοποιεί ο αποστολέας, διεύθυνση παραλήπτη, κόστος, ημερομηνία αποστολής κ.α.) αποθηκεύονται κρυπτογραφημένα. Η παραγωγή και αγορά τέτοιων γραμματοσήμων πραγματοποιείται μέσω Διαδικτύου, ο δε αποστολέας μπορεί να τυπώσει και να επικολλήσει το ηλεκτρονικό γραμματόσημο στο ταχυδρομικό αντικείμενο. Το ηλεκτρονικό γραμματόσημο είναι η ταυτότητα του αντικειμένου, που για λόγους ασφαλείας, δεν μπορεί να αναπαραχθεί για δεύτερη φορά. Μία άλλη εφαρμογή της τεχνολογίας στο καθημερινό ταχυδρομικό έργο, είναι η χρήση ηλεκτρονικής αναγνωριστικής πλακέτας (RFID) από παρόχους Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με σκοπό την παρακολούθηση των αντικειμένων κατά τη δρομολόγησή τους στο ταχυδρομικό δίκτυο. Με τον τρόπο αυτό, βελτιστοποιούνται οι φάσεις παραγωγής και μειώνονται οι χρόνοι διακίνησης των αντικειμένων από τον αποστολέα στον παραλήπτη.

5.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

Οι έλεγχοι που διενεργούνται από τη Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, δύνανται να κατηγοριοποιηθούν ως ακολούθως:

- Τακτικοί επιτόπιοι σε εγγεγραμμένες στο Μητρώο εταιρείες, κατά τους οποίους διαπιστώνεται η συμμόρφωση

της επιχείρησης με τους όρους και τις προϋποθέσεις της Άδειάς της (π.χ. λειτουργία ΕΣΠΕΤΑ, ορθή καταβολή τελών, τήρηση του ΧΥΚ, ενδεχόμενη καταστρατήγηση των αποκλειστικών δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ κ.α.).

- Έκτακτοι επιτόπιοι κυρίως σε μη εγγεγραμμένες στο Μητρώο εταιρείες, που διενεργούνται ύστερα από καταγγελίες χρηστών ή παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, με αντικείμενο τη διερεύνηση του κατά πόσο η ελεγχόμενη παρέχει Ταχυδρομικές Υπηρεσίες χωρίς την απαιτούμενη Γενική / Ειδική Άδεια.
- Εξ' αποστάσεως έλεγχοι ΕΣΠΕΤΑ, σε εγγεγραμμένες στο Μητρώο εταιρείες, κατά τους οποίους ζητείται αποστολή δείγματος από το ΕΣΠΕΤΑ των ελεγχόμενων.
- Εξ' αποστάσεως έκτακτοι έλεγχοι, κυρίως σε μη εγγεγραμμένες στο Μητρώο εταιρείες που διενεργούνται ύστερα από καταγγελίες χρηστών ή / και παρόχων αναφορικά με παράβαση της κείμενης νομοθεσίας.
- Έλεγχοι απευθείας μέσω Ακρόασεων, κυρίως σε μη εγγεγραμμένες στο Μητρώο εταιρείες, χωρίς τη διενέργεια ελέγχου προ της Ακρόασης, που διενεργούνται ύστερα από καταγγελίες χρηστών ή παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Το 2008 πραγματοποιήθηκαν 7 επιτόπιοι τακτικοί έλεγχοι σε ολόκληρη την Επικράτεια. Όπως και τα προηγούμενα χρόνια, η ελλιπής καταχώρηση στοιχείων διακίνησης των αντικειμένων στο ΕΣΠΕΤΑ της ελεγχόμενης (λόγω ελλιπούς συμπλήρωσης του αντίστοιχου ΣΥΔΕΤΑ) και η μη ορθή καταβολή τελών, αποτελούν τις συνηθέστερες παρατηρούμενες αποκλίσεις των ελεγχόμενων εταιρειών από τους όρους και προϋποθέσεις της Άδειάς τους.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στους εξ αποστάσεως ελέγχους ΕΣΠΕΤΑ. Συνολικά διενεργήθηκαν 175 τέτοιοι έλεγχοι, σε 37 από τους οποίους, ζητήθηκε επιπλέον να υποβληθεί στην ΕΕΤΤ απόδειξη της επαγγελματικής ικανότητας του φυσικού προσώπου που διευθύνει την επιχείρηση. Σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, κάθε επιχείρηση που διαθέτει Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οφείλει να διατηρεί σε ηλεκτρονική μορφή, για τουλάχιστον 6 μήνες από την ημερομηνία παραλαβής, τα ακόλουθα στοιχεία για τα αντικείμενα που διακινεί με ευθύνη της: στοιχεία αποστολέα / παραλήπτη, κωδικό αντικείμενου, ημερομηνία / τόπο / ώρα παραλαβής και επίδοσης, βάρος, διάκριση αντικείμενου σε έγγραφο / δέμα, είδος παρεχόμενης υπηρεσίας σύμφωνα με το ΧΥΚ και στοιχεία αναφορικά με τις προσπάθειες επανέπιδοσης ανεπίδοτων αντικειμένων.

Στους εξ' αποστάσεως ελέγχους ΕΣΠΕΤΑ, ζητείται η αποστολή δείγματος (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) από το ΕΣΠΕΤΑ της ελεγχόμενης, για τα αντικείμενα που διακινήθηκαν με ευθύνη της επιχείρησης εντός μιας συγκεκριμένης χρονικής περιόδου. Εκ των 175 ελέγχων ΕΣΠΕΤΑ που διενεργήθηκαν, 93 επιχειρήσεις (53%) υπέβαλαν δείγμα του ΕΣΠΕΤΑ τους στην ΕΕΤΤ. Ύστερα από έλεγχο των υποβληθέντων στοιχείων, διαπιστώθηκε ότι σε 49 επιχειρήσεις, υπήρχαν από 2 έως

5 ελλείψεις στα υποχρεωτικά στοιχεία διακίνησης που καταγράφονται στο ηλεκτρονικό σύστημα παρακολούθησης ταχυδρομικών αντικειμένων των ελεγχόμενων επιχειρήσεων. Οι παρατηρούμενες ελλείψεις, κατά φθίνουσα τάξη μεγέθους, παρουσιάζονται στον Πίνακα 6.

Σημειώνεται ότι στις εταιρείες, με διαπιστωμένες από το διενεργηθέντα έλεγχο, ελλείψεις στο σύστημα ΕΣΠΕΤΑ τους, απεστάλη σχετική επιστολή συμμόρφωσης. Προγραμματίζεται δε, επανέλεγχος συστήματος ΕΣΠΕΤΑ, σε όσες επιχειρήσεις παρατηρήθηκε υψηλός αριθμός ελλείψεων στοιχείων διακίνησης αντικειμένων στην καταγραφή στο ηλεκτρονικό σύστημά τους. Για τις επιχειρήσεις που δεν προσκόμισαν στοιχεία ΕΣΠΕΤΑ, αφού συνυπολογίστηκε η ανταπόκριση τους, αφενός στην υποβολή δικαιολογητικών και την ορθή καταβολή τελών έτους 2007 και αφετέρου στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων με στοιχεία Αγοράς του ίδιου έτους, λήφθηκε η απόφαση κλήσης σε ακρόαση 101 επιχειρήσεων.

Με τους διενεργηθέντες τακτικούς ελέγχους και ελέγχους ΕΣΠΕΤΑ έτους 2008, το σύνολο των εγγεγραμμένων στο Μητρώο εταιρειών έως 31-12-2006 (341 επιχειρήσεις) έχει πλέον ελεγχθεί από την ΕΕΤΤ. Ειδικότερα, οι διενεργηθέντες, μέχρι 31-12-2008, τακτικοί επιτόπιοι έλεγχοι παρουσία Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή (70 συνολικά), καλύπτουν το 98% της Αγοράς σε όρους όγκων και εσόδων.

Τέλος, επισημαίνεται ότι οι αυτοψίες που πραγματοποιήθηκαν από την ΕΕΤΤ στις περιοχές Διώνη Πικερμίου και Ντράφι Πεντέλης, με σκοπό την εξέταση των προϋποθέσεων εξαίρεσης της εν λόγω περιοχής από την κανονικότητα παροχής της ΚΥ και εξυπηρέτησης της από σώματα γραμματοθυρίδων, οδήγησε στην κλήση σε ακρόαση του ΦΠΚΥ, κατά την οποία υποβλήθηκαν στοιχεία στην ΕΕΤΤ αναφορικά με τη χρήση γραμματοθυρίδων ανά την Επικράτεια.

5.5. Στόχοι

Οι στόχοι της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ για το 2009, έχουν ως ακολούθως:

- Έκδοση Κανονισμού Ειδικών Αδειών.
- Διοργάνωση ενημερωτικών δράσεων με εκπροσώπους της αγοράς, της Πολιτείας και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς για την ταχύτερη προσαρμογή του κλάδου στις απαιτήσεις του αναθεωρημένου Κανονισμού Γενικών Αδειών.
- Προετοιμασία και υποβολή ολοκληρωμένου σχεδίου νέου Νόμου στο ΥΜΕ για την τροποποίηση του Ν.2668/1998 και εναρμόνισή του με την Οδηγία 2008/6.
- Αξιολόγηση, υποβολή βελτιωτικών προτάσεων και έγκριση ή μη του κοστολογικού συστήματος του ΦΠΚΥ.
- Παρακολούθηση της ποιότητας παροχής της ΚΥ, εξέταση των αιτημάτων εξαίρεσης από τις μετρήσεις ποιότητας, με ταυτόχρονη αξιολόγηση των περιοχών που εξαιρούνται

- της κανονικότητας, καθώς και των περιοχών όπου η διανομή δεν πραγματοποιείται «κατ' οίκον».
- Υποβολή προτάσεων στο ΥΜΕ αναφορικά με την έκδοση της αναθεωρημένης ΥΑ περί «Επανακαθορισμού των Ποιοτικών Προδιαγραφών και των όρων Παροχής της ΚΥ».
 - Συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς για τον εντοπισμό εταιρειών που παρέχουν υπηρεσίες χωρίς την απαιτούμενη Γενική / Ειδική Άδεια.
 - Συλλογή, αξιολόγηση στοιχείων και σύνταξη μελετών αναφορικά με: την εγχώρια αγορά, τη χάραξη στρατηγικής για την καλύτερη αξιοποίηση του ΔΤΔ προς όφελος του ανταγωνισμού, την επίδραση της ανάπτυξης των υπηρεσιών μεταφορών/ logistics στην αγορά Ταχυμεταφορών.
 - Προσαρμογή του Μητρώου Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ στις απαιτήσεις του αναθεωρημένου Κανονισμού Γενικών Αδειών (καταγραφή δικτύων κ.λπ.).

Πίνακας 6

Αποτελέσματα Εξ' Αποστάσεως Ελέγχων ΕΣΠΕΤΑ Έτους 2008

ΜΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΟΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΤΟ ΕΣΠΕΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Προϊόν κατά ΧΥΚ	71
Διάκριση σε Έγγραφο / Δέμα	62
Ώρα Παραλαβής	55
Βάρος ή Κλιμάκιο Βάρους	48
Ώρα Επίδοσης	40
Στοιχεία Αποστολέα	39
Τόπος Παραλαβής	37
Ημερομηνία Επίδοσης	32
Τόπος Επίδοσης	31
Στοιχεία Παραλήπτη	30
Ημερομηνία Παραλαβής	12
Κωδικός Αντικειμένου	11

Πίνακας 7

Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ

Συστάσεις - Προειδοποιήσεις	8
Πρόστιμα	6
Περαιτέρω Διερεύνηση	3
Επαναπροσδιορισμός Τελών	2
Απαλλαγές	1
Προς Έκδοση Αποφάσεως	18
ΣΥΝΟΛΟ	38





6. Εθνικές και Διεθνείς Συνεργασίες



Η βαρύτητα και το εύρος του ρόλου της ΕΕΤΤ καθιστούν απαραίτητη τη συνεχή συνεργασία της με άλλους φορείς, κρατικούς και μη. Παράλληλα, το δυναμικά μεταβαλλόμενο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται υπαγορεύει την ανάγκη στενής συνεργασίας σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Υπό αυτές τι συνθήκες, η ΕΕΤΤ έχει αναγάγει τις εθνικές, ευρωπαϊκές και διεθνείς σχέσεις σε αναπόσπαστο κομμάτι του τρέχοντος έργου της. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, συνεργάζεται με άλλες Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές, φορείς του δημοσίου και οργανώσεις πολιτών, ενώ παράλληλα συντονίζει τη δράση της με Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ), την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και άλλους κοινοτικούς και διεθνείς οργανισμούς.

Μέσα από αυτή τη δυναμική πτυχή της δραστηριότητάς της η ΕΕΤΤ, δεν αποκομίζει απλώς πολύτιμη τεχνογνωσία, αλλά επιπλέον προωθεί το έργο της, προβάλλει τις θέσεις της Ελλάδας και συνεισφέρει στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών και διεθνών εξελίξεων.

6.1. Συνεργασίες σε Εθνικό Επίπεδο

6.1.1. Επιτροπή Ανταγωνισμού

Το 2008 αποτέλεσε μια ακόμη χρονιά στενής και αποτελεσματικής συνεργασίας μεταξύ της ΕΕΤΤ και της Ελληνικής Επιτροπής Ανταγωνισμού. Η συνεργασία των δύο Αρχών επικεντρώθηκε κυρίως στην αντιμετώπιση πολύπλοκων ζητημάτων που συνδύαζαν ταυτόχρονα την αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και την αγορά της παροχής ραδιοτηλεοπτικών υπηρεσιών, προκειμένου να διευκρινιστούν περαιτέρω θέματα αρμοδιοτήτων και να δοθούν οι σχετικές κατευθύνσεις.

Η συντονισμένη δράση επιβεβαιώνεται από τις συνεχείς κοινοποιήσεις εγγράφων στις υπηρεσίες και των δυο Αρχών, τις ταυτόχρονες γνωστοποιήσεις εξαγορών - συγχωνεύσεων εταιρειών, όπως επίσης και πλήθος συμβάσεων και άλλων αιτημάτων.

Η συνεργασία επεκτάθηκε και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στο Δίκτυο των Αρχών Ανταγωνισμού (European Competition Network - ECN), όπου οι δυο Αρχές αποτελούν ενεργά μέλη, δίνοντας έμφαση στην ανταλλαγή πρακτικών και εμπειριών για την εναρμονισμένη εφαρμογή των κανόνων του Ευρωπαϊκού Δικαίου Ανταγωνισμού.

6.1.2. Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης

Προκειμένου να ασκήσει τις αρμοδιότητές της ως προς την εποπτεία του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος και τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης τηλεοπτικών διαύλων, η ΕΕΤΤ συνεργάστηκε στενά το 2008 με το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ) που είναι η αρμόδια ΕΡΑ για τη διερεύνηση της νομιμότητας λειτουργίας των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ το 2008 ενημερώθηκε από το ΕΣΡ για:

• Τους αδειοδοτημένους και νομίμως λειτουργούντες ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς.

• Για τους δηλωθέντες διαύλους των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών, ανά περιοχή.

Επίσης, η ΕΕΤΤ κοινοποίησε στο ΕΣΡ, για περαιτέρω ενέργειες αρμοδιότητάς του:

- Τα στοιχεία της καταγραφής των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών που πραγματοποίησε μέσα στο έτος ανά την Επικράτεια.
- Τα αποτελέσματα του ελέγχου της χρήσης του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος.
- Τις σχετικές Αποφάσεις που εξέδωσε.

6.1.3. Καταναλωτικές Οργανώσεις και Φορείς Προστασίας του Καταναλωτή

Στο πλαίσιο της επίλυσης παραπόνων και καταγγελιών συνδρομητών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ μέσω του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΤΕΚΤΥ), προετοίμασε και ολοκλήρωσε το 2008, σειρά συναντήσεων με Ελληνικές καταναλωτικές οργανώσεις (πχ. Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας - ΙΝΚΑ, Ένωση Καταναλωτών -Η Ποιότητα της Ζωής, ΕΚΠΟΙΖΩ, Κέντρο Προ-

στασίας Καταναλωτών - ΚΕΠΚΑ, Ένωση Πολιτών Ευρωζώνης κ.α.) καθώς επίσης και με φορείς του Δημοσίου όπως η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Στόχος των συναντήσεων ήταν η ενημέρωση των ανωτέρω οργανώσεων και φορέων για τα εξής:

- Τον τρόπο διαχείρισης των καταγγελιών από την ΕΕΤΤ και την προβλεπόμενη διαδικασία υποβολής καταγγελίας.
- Τις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σε θέματα καταναλωτών.
- Τα έντυπα και κανονιστικά κείμενα που έχει εκδώσει η ΕΕΤΤ (π.χ. Ο «Οδηγός του Ενημερωμένου Καταναλωτή» και ο «Κώδικας Δεοντολογίας για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες»).
- Την ανάρτηση στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ συγκριτικών πινάκων με τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Επίσης, η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε συνέδριο που διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) στην Αθήνα με αντικείμενο τα οφέλη της αγοράς από την αποτελεσματική και συνεχή ενημέρωση και εξυπηρέτηση του Έλληνα καταναλωτή.

6.2. Ευρωπαϊκή Ένωση

6.2.1. European Regulators Group

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά το 2008 στις εργασίες του European Regulators Group (ERG). Οι βασικοί άξονες στους οποίους επικεντρώθηκε το πρόγραμμα εργασίας του ERG, ήταν οι ακόλουθοι:

- Αναθεώρηση του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, που έχει ξεκινήσει από το 2005 και όπου το ERG έπαιξε ενεργό συμβουλευτικό ρόλο.
- Ρυθμιστικά θέματα σχετικά με τα Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς.
- Τρέχουσες εξελίξεις σε τεχνολογίες και αγορές.
- Εναρμόνιση των ρυθμιστικών μέτρων που εφαρμόζονται στα κράτη μέλη.
- Υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αναθεώρηση του Κανονισμού σχετικά με τη Διεθνή Περιορισμένη.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του ERG, συμμετείχε σε ομάδες εργασίας για την ανάλυση των ακόλουθων θεμάτων:

- Σημαντική Ισχύς στην Αγορά.
- Διασύνδεση σε επίπεδο IP και Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς.
- Διεθνής Περιορισμένη.
- Θέματα σύγκλισης.
- Ρυθμιστική κοστολόγηση.
- Συνεργασία μεταξύ ERG και Radio Spectrum Policy Group - RSPG.

Στις 24 Οκτωβρίου 2008, η ΕΕΤΤ φιλοξένησε στην Αθήνα συνάντηση της ομάδας εργασίας για τη Σημαντική Ισχύς στην Αγορά (SMP Project Team).

Τέλος, αξιοσημείωτη ήταν η συμμετοχή της ΕΕΤΤ σε ομάδες εργασίας του ERG για θέματα καταναλωτών, καθώς και σε συνέδρια που οργάνωσε το «Consumer panel» της Βρετανικής Ρυθμιστικής Αρχής «Ofcom» στη Μεγάλη Βρετανία και στις Βρυξέλλες.

6.2.2. European Competition Network

Η ΕΕΤΤ, λόγω της αρμοδιότητάς της στις αγορές των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και κατόπιν σχετικής πρόσκλησης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, συμμετέχει ως ενεργό μέλος στο European Competition Network (ECN) και ειδικότερα στο ECN «Telecoms Sectoral Subgroup», το οποίο χειρίζεται και εξετάζει εκκρεμείς υποθέσεις - πρακτικές του τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε όλη την Ευρώπη που αφορούν παραβάσεις των άρθρων 81 και 82 της Συνθήκης ΕΚ. Ειδικότερα, τα μέλη του ECN συζητούν τόσο εκκρεμείς όσο και ολοκληρωμένες υποθέσεις «περιοριστικών πρακτικών» τηλεπικοινωνιακών παρόχων, πρακτικές τιμολογιακής πολιτικής, καταχρηστικής εκμετάλλευσης δεσπόζουσας θέσης των πρώην μονοπωλιακών παρόχων, καθώς και άλλα πολύπλοκα ζητήματα ανταγωνισμού της συγκεκριμένης αγοράς. Κύρια θέματα στη γενική ημερήσια διάταξη των συναντήσεων των μελών του ECN αποτέλεσαν, μεταξύ άλλων:

- Το πρόγραμμα Επιείκειας (Leniency programme) για τις επιχειρήσεις που σχετίζονται με αντιμονοπωλιακές συμπεριφορές.
- Η αναθεώρηση του άρθρου 82 της Συνθήκης ΕΚ (ιδίως το «Discussion Paper» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής).
- Οι αποζημιώσεις των εταιρειών και των φυσικών προσώπων από παραβιάσεις των άρθρων 81 και 82 της Συνθήκης ΕΚ.
- Η γενικότερη ανταλλαγή πρακτικών μεταξύ των εθνικών Αρχών για διάφορα θέματα πολιτικής ανταγωνισμού.

6.2.3. Comité Européen de Réglementation Postale

Τον Οκτώβριο του 2008 η ΕΕΤΤ φιλοξένησε για πρώτη φορά στην Αθήνα τη Σύνοδο των Ευρωπαίων Ρυθμιστών της Ταχυδρομικής Αγοράς (CERP) στην οποία συμμετείχαν αντιπροσωπείες από 32 χώρες, εκπρόσωποι διεθνών οργανισμών (UPU, EE) και αξιωματούχοι της Ελληνικής Πολιτείας (Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών - ΥΜΕ).

Ειδικότερα, για τα κράτη μέλη της ΕΕ, ως μείζον ζήτημα αναδείχθηκε η επιτάχυνση των διαδικασιών για την εφαρμογή της 3^{ης} Ταχυδρομικής Οδηγίας. Ως εκ τούτου, συμφωνήθηκε ότι θέματα όπως ο προσδιορισμός του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), η πρόσβαση στα Δημόσια Ταχυδρομικά Δίκτυα (ΔΤΔ), η κοστολόγηση - τιμολόγηση Καθολι-

κής Υπηρεσίας (ΚΥ), οι διαδικασίες διευθέτησης παραπόνων χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, αλλά και η παρακολούθηση της αγοράς θα πρέπει να αντιμετωπιστούν στο πνεύμα της νέας Οδηγίας. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπρόσωποι των ΕΡΑ αναφέρθηκαν στις τοποθετήσεις τους στα εξής:

- Δομή και σημαντικότερες εξελίξεις της εγχώριας Αγοράς (Ελλάδα).
- Επίπτωση της σταδιακής απελευθέρωσης της εγχώριας Αγοράς στο ΦΠΚΥ (Πολωνία).
- Διαδικασίες αποζημίωσης παροχής ΚΥ (Λιθουανία).
- Προσδιορισμός κόστους ΚΥ (Γαλλία και Δανία).

Τέλος, στο πλαίσιο της Συνόδου, διοργανώθηκε συζήτηση στρουγγυλής τραπέζης με θέμα την απελευθέρωση του διεθνούς Ταχυδρομείου στην Ευρώπη.

6.2.4. Postal Directive Committee

Μετά τη Σύνοδο του CERP στην Αθήνα, πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες συνάντηση της Επιτροπής για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών αναφορικά με Ταχυδρομικά Θέματα (Postal Directive Committee - PDC), κατά τη διάρκεια της οποίας τέθηκε το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης της 3^{ης} Ταχυδρομικής Οδηγίας.

Η συνάντηση αυτή επικεντρώθηκε στα ακόλουθα:

- Την ανάγκη διμερούς συνεργασίας κάθε κράτους μέλους με την ΕΕ για την επίλυση πρακτικών ζητημάτων που ανακύπτουν στις εγχώριες αγορές κατά την εφαρμογή της νέας Οδηγίας.
- Την καταγραφή των κοινών εμπειριών και προβληματισμών των κρατών μελών, που ανακύπτουν κατά την υλοποίηση της νέας Οδηγίας.
- Την περιοδική επισκόπηση της προόδου επίτευξης των στόχων της Οδηγίας για όλα τα κράτη μέλη μέσω της ανάλυσης δεδομένων των τοπικών αγορών.

6.2.5. 24^ο Συνέδριο Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες του 24^{ου} Συνεδρίου της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (ΠΤΕ) όπου αποφασίζονται οι αλλαγές στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, που διέπει τις σχέσεις των ταχυδρομικών υπηρεσιών παγκοσμίως και το οποίο πραγματοποιείται κάθε τέσσερα χρόνια.

Τα κύρια θέματα που συζητήθηκαν αφορούν την αποτελεσματικότερη διασύνδεση ταχυδρομικών δικτύων παγκοσμίως, το δικαιότερο προσδιορισμό των καταληκτικών τελών και την αποδοτικότερη χρήση των νέων τεχνολογιών στο ταχυδρομικό έργο.

Ένα επίσης βασικό θέμα του Συνεδρίου ήταν η αντικατάσταση του όρου Postal Administration με τους όρους Member

Country ή / και Designated Operator, με σκοπό τη μεταβίβαση πλήθους αρμοδιοτήτων από τους δημόσιους παρόχους στο κράτος μέλος, πλήρως ή μερικώς, αντικατοπτρίζοντας τη βαθμιαία αλλαγή που συντελείται στο καθεστώς λειτουργίας των δημόσιων ταχυδρομικών παρόχων.

Στο κλείσιμο του Συνεδρίου, η χώρα μας πέτυχε μία πολύ σημαντική διάκριση, με την ανάληψη της προεδρίας του Συμβουλίου Ταχυδρομικής Εκμετάλλευσης της ΠΤΕ.

6.2.6. Ετήσια Μελέτη της European Competitive Telecommunications Association για τις Ευρωπαϊκές Αγορές Τηλεπικοινωνιών

Η ετήσια μελέτη της European Competitive Telecommunications Association (ECTA) με τίτλο «ECTA Regulatory Scorecard», αναλύει το περιβάλλον της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε 20 ευρωπαϊκές χώρες που περιλαμβάνουν 18 κράτη μέλη της ΕΕ, τη Νορβηγία και (από το 2008) την Τουρκία.

Η Ελλάδα το 2008 κατατάσσεται 16^η (μεταξύ 20 χωρών), το 2007 ήταν επίσης 16^η (μεταξύ 19 χωρών) και το 2005 τελευταία. Παρά τη χαμηλή κατάταξη, είναι εμφανής η σημαντική πρόοδος που έχει συντελεστεί την τελευταία τριετία, γεγονός που επισημαίνεται και στη μελέτη, η οποία αναφέρει σχετικά: «Αν και η κατάταξη της δεν έχει βελτιωθεί, η Ελλάδα παρουσιάζει σημαντική πρόοδο σε σχέση με το Scorecard 2007, ιδιαίτερα στην υλοποίηση της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο».

Εντυπωσιακή θα πρέπει να θεωρηθεί και η συνολική πρόοδος που παρουσιάζει η χώρα μας την τελευταία τριετία, αφού από τελευταία που ήταν το 2005 έχει φτάσει το 2008 να συγκαταλέγεται στην τρίτη από τις τέσσερις ομάδες δυναμικότητας, μαζί με χώρες όπως η Σουηδία, η Ισπανία και το Βέλγιο. Η πρόοδος αυτή αποτυπώνεται πλήρως στον Πίνακα 8, όπου παρουσιάζεται η κατάταξη των χωρών στις μελέτες ECTA Scorecard για τα έτη 2005 - 2008.

- Το 2005 η Ελλάδα είχε συγκεντρώσει 218 βαθμούς και βρισκόταν 222 βαθμούς πίσω από το πρώτο Ηνωμένο Βασίλειο.
- Το 2008 η Ελλάδα συγκέντρωσε 247 βαθμούς και βρέθηκε 126 βαθμούς πίσω από το πρώτο Ηνωμένο Βασίλειο.

Μία περαιτέρω εμβάθυνση στη βαθμολογία της ECTA δείχνει ότι από τις 19 επιμέρους κατηγορίες που αναλύονται στη μελέτη, η Ελλάδα παρουσιάζει: υψηλή επίδοση σε 6 κατηγορίες, μεσαία επίδοση σε 9 κατηγορίες, χαμηλή επίδοση σε 6 κατηγορίες.

Τα αντίστοιχα μεγέθη το 2007 ήταν (σε σύνολο 19 κατηγοριών) 6 με υψηλή επίδοση, 4 με μέση επίδοση και 9 με χαμηλή επίδοση. Υπάρχουν δηλαδή ορατά βήματα βελτίωσης.

Ιδιαίτερη μνεία θα πρέπει να γίνει στα εξής:

- Στο ρυθμιστικό πλαίσιο, η Ελλάδα εμφανίζεται να έχει την υψηλότερη βαθμολογία μαζί με τη Δανία και την Ιταλία. Πρόκειται για ένα σημαντικό επίτευγμα, ιδιαίτερα αν ληφθεί υπόψη ότι η χώρα μας μόλις πριν από 3 χρόνια είχε παραπεμφθεί στο Ευρωπαϊκό Δικαστήριο για τη μεγάλη καθυστέρηση στην προσαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου.
- Στην κατάσταση της ευρυζωνικής αγοράς, η Ελλάδα βρίσκεται στη μεσαία ομάδα δυναμικότητας. Πρόκειται για αξιοσημείωτη πρόοδο, δεδομένου ότι μέχρι πριν 2 χρόνια η χώρα μας ήταν τελευταία σε ευρυζωνική διείσδυση και ακόμη παραμένει η μοναδική χώρα της ΕΕ όπου τα εναλλακτικά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα (όπως καλωδιακή τηλεόραση, δίκτυα σταθερής ασύρματης πρόσβασης, δίκτυα οπτικών ινών κ.λπ.) αποτελούν λιγότερο από το 1% των ευρυζωνικών γραμμών.

Επιπλέον, μέσα από τη μελέτη διαφαίνονται σημαντικά περιθώρια βελτίωσης σε πολλούς τομείς. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:

- Η καθυστέρηση στην υπογραφή της Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) για τα Δικαιώματα Διέλευσης, για την οποία η ΕΕΤΤ είχε υποβάλει σχετική εισήγηση από τον Ιούνιο 2007, αντανakλάται πλήρως στην αντίστοιχη ενότητα του ερωτηματολογίου, όπου η Ελλάδα βαθμολογείται με 0 (με μέγιστο το 20).
- Η καθυστέρηση στη μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση, η έλλειψη σαφούς πρόβλεψης για την αξιοποίηση του ψηφιακού μερίσματος για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και η έλλειψη σαφούς σχεδιασμού για τη χρήση φάσματος στην παροχή τηλεοπτικών υπηρεσιών μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (mobile TV) - θέματα τα οποία βρίσκονται εκτός των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ - αποτυπώνονται στη χαμηλή βαθμολογία της χώρας στην ενότητα για τις συχνότητες.
- Στην ενότητα για τεχνολογική ουδετερότητα στη ρύθμιση, η χώρα μας βαθμολογείται με 0 (με μέγιστο το 30). Η βαθμολογία αυτή είναι αναμενόμενη, δεδομένου ότι τα περισσότερα κριτήρια αφορούν σε ρυθμιστικές ενέργειες που σχετίζονται με δίκτυα πρόσβασης επόμενης γενιάς και ήταν πρώιμο να συμπεριληφθούν στον προηγούμενο κύκλο της ανάλυσης και ρύθμισης των αγορών (2006 - 2007). Πολλά από τα θέματα αυτά αναμένεται να αντιμετωπιστούν στον τρέχοντα κύκλο ανάλυσης και ρύθμισης (2008 - 2009), με γνώμονα πάντα τις ανάγκες της Ελληνικής αγοράς.

6.2.7. Άλλες Επίσημες Επιτροπές

Το 2008 η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες Επιτροπών και Ομάδων της ΕΕ, συμβάλλοντας έτσι στη διαμόρφωση των Ευρωπαϊκών εξελίξεων. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις ακόλουθες Επιτροπές / Ομάδες:

- Επιτροπή Επικοινωνιών (Communications Committee - COCOM): Η ΕΕΤΤ λαμβάνει μέρος ως παρατηρητής και αναπληρώνει το ΥΜΕ, το οποίο είναι και ο επίσημος εκπρόσωπος της χώρας μας στην Επιτροπή αυτή.
- Ομάδα Εργασίας Διαχείρισης Συχνοτήτων (Working Group Frequency Management - WGFM): Πρόκειται για Ομάδα Εργασίας της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ECC) που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση συχνοτήτων. Η WGFM, με τη συμμετοχή των κρατών μελών του CEPT, εκδίδει ειδικές κανονιστικές διατάξεις⁹⁷ για όλα τα θέματα που άπτονται της διαχείρισης συχνοτήτων, όπως θέματα κινητής υπηρεσίας, ευρυζωνικής ασύρματης πρόσβασης, συστημάτων IMT και συσκευών μικρής εμβέλειας. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος στις εργασίες της υπο-ομάδας WGFM PT22 για την εποπτεία του φάσματος, με αντικείμενο την εφαρμογή διαδικασιών για τεχνικές μετρήσεων, τη σύναψη συμφωνιών για διασυννοιακές δραστηριότητες και την ανταλλαγή πληροφοριών σε τεχνικό και διοικητικό επίπεδο. Επίσης, συμμετείχε και στην υπο-ομάδα WGFM PT44 για θέματα διαχείρισης φάσματος της δορυφορικής υπηρεσίας.
- Επιτροπή Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Committee - RSC): Δημιουργήθηκε με Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με στόχο την εξασφάλιση εναρμονισμένων προϋποθέσεων για τη διαθεσιμότητα και την αποτελεσματική χρήση του ραδιοφάσματος, οι οποίες είναι απαραίτητες για την εγκαθίδρυση και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς σε τομείς κοινοτικής πολιτικής, όπως οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, οι μεταφορές και η έρευνα και ανάπτυξη.
- Επιτροπή Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee - TCAM): Ιδρύθηκε για να επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και να γνωμοδοτεί σχετικά με θέματα εφαρμογής της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ για τον Ραδιοεξοπλισμό και τον Τηλεπικοινωνιακό Τερματικό Εξοπλισμό (PTTE) και εφόσον είναι σκόπιμο, να εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για επιμέρους ζητήματα.
- Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (Administrative Cooperation Group - ADCO): Βασική αρμοδιότητά της είναι η υποστήριξη των δράσεων που σχετίζονται με την κοινή αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν στην επιτήρηση της αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού.

6.3. Διεθνείς Συνεργασίες

6.3.1. Independent Regulators Group

Η ΕΕΤΤ, μέσω της συμμετοχής της στο Independent Regulators Group (IRG), συνέχισε τη συνεργασία της με τους Ευρωπαίους

Πίνακας 8

Κατάταξη των Χωρών της ΕΕ στις Μελέτες ECTA Scorecard για τα Έτη 2005 - 2008

2008		2007		2006		2005	
Ηνωμένο Βασίλειο	373	Ηνωμένο Βασίλειο	385	Ηνωμένο Βασίλειο	390	Ηνωμένο Βασίλειο	440
Ολλανδία	362	Ολλανδία	381	Δανία	356	Δανία	398
Νορβηγία	360	Δανία	341	Γαλλία	345	Γαλλία	349
Δανία	344	Νορβηγία	320	Ολλανδία	344	Αυστρία	339
Γαλλία	322	Γαλλία	304	Σουηδία	306	Ιρλανδία	327
Ιρλανδία	302	Ιταλία	284	Ιταλία	300	Ιταλία	311
Ιταλία	302	Σουηδία	284	Ισπανία	295	Σουηδία	311
Φινλανδία	300	Πορτογαλία	279	Ουγγαρία	293	Πορτογαλία	300
Πορτογαλία	286	Ισπανία	277	Ιρλανδία	290	Ολλανδία	296
Αυστρία	282	Φινλανδία	263	Πορτογαλία	275	Ισπανία	291
Ουγγαρία	282	Ιρλανδία	261	Φινλανδία	266	Ουγγαρία	286
Γερμανία	280	Αυστρία	258	Αυστρία	266	Βέλγιο	281
Ισπανία	266	Γερμανία	253	Τσεχία	251	Τσεχία	244
Σουηδία	265	Ουγγαρία	240	Βέλγιο	248	Πολωνία	230
Βέλγιο	254	Σλοβενία	238	Γερμανία	231	Γερμανία	220
Σλοβενία	251	Βέλγιο	229	Ελλάδα	224	Ελλάδα	218
Ελλάδα	247	Ελλάδα	216	Πολωνία	203		
Τσεχία	190	Τσεχία	204				
Πολωνία	180	Πολωνία	196				
Τουρκία	140						

εταίρους, προκειμένου να διερευνηθούν οι προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης της ενιαίας αγοράς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Σημειώνεται ότι στο IRG συμμετέχουν 45 ΕΡΑ των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Το 2008 αποτέλεσε ένα κομβικό έτος για το IRG, καθώς ολοκληρώθηκε η διαδικασία της σύστασής του σε νομικό πρόσωπο με βάση το Βελγικό Δίκαιο και έδρα τις Βρυξέλλες. Τη διοίκηση του νέου αυτού θεσμού αναλαμβάνει Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο απαρτίζεται από Προέδρους των ΕΡΑ που συμμετέχουν στο IRG, έχει μονοετή θητεία και εκλέγεται από την ολομέλεια των Προέδρων των Ρυθμιστικών Αρχών του IRG. Η λειτουργία του υποστηρίζεται από γραμματεία και από μία εσωτερική πλατφόρμα επικοινωνίας (IRGNet),

η οποία τέθηκε σε λειτουργία κατά το 2008. Μέσα από τις εξελίξεις αυτές, το IRG καθίσταται ένας πιο αποτελεσματικός και συνεκτικός οργανισμός με αυξημένη ικανότητα να συμβάλει στην ανάπτυξη και ολοκλήρωση της πανευρωπαϊκής αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η ΕΕΤΤ είναι ένα από τα 33 ιδρυτικά μέλη που έχουν συνυπογράψει το μνημόνιο σύστασης του νομικού προσώπου και συμμετέχει ενεργά σε αυτό.

Κατά το 2008 το IRG, μεταξύ άλλων, συνέχισε τη μελέτη και το σχολιασμό των προτάσεων της αρμόδιας Επιτροπής για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα ΜΜΕ, κυρίας Νίνιανε Reding, σχετικά με την αναθεώρηση του υφιστάμενου Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

νίες. Στο πλαίσιο αυτό, τον Οκτώβριο του 2008, με το πέρασμα των εργασιών της Συνόδου στο Δουβλίνο, το I/ERG κατέληξε σε κοινή δήλωση, σχετικά με τις πρόσφατες εξελίξεις των διαβουλεύσεων στο Συμβούλιο της ΕΕ και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Τα κυριότερα σημεία δήλωσης είναι τα ακόλουθα:

- Το I/ERG πιστεύει πως, με βάση τη μέχρι σήμερα εμπειρία, η ανεξαρτησία των ΕΡΑ είναι θεμελιώδους σημασίας για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του νέου ρυθμιστικού πλαισίου. Υπό αυτό το πρίσμα, χαιρετίζει την Έκθεση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, με την οποία εγκρίθηκαν οι τροποποιήσεις που πρότείνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Οδηγία - Πλαίσιο και που αποσκοπούν στην ενίσχυση της ανεξαρτησίας των ΕΡΑ.
- Το I/ERG καλωσορίζει το διάλογο σχετικά με τις μελλοντικές θεσμικές ρυθμίσεις και ιδιαίτερα την ανάγκη να διαδραματίσουν οι ΕΡΑ τον κεντρικό ρόλο στην επίτευξη μεγαλύτερης εναρμόνισης του ρυθμιστικού πλαισίου.
- Η πρόταση να θεσμοθετηθεί ένα μοντέλο συνεργασίας μεταξύ των ΕΡΑ μέσω μιας συνεκτικής δομής, με καθήκοντα εστιασμένα σε ρυθμιστικά θέματα και με τις ΕΡΑ να έχουν τον έλεγχο των καθημερινών λειτουργιών, αντλεί το μέγιστο όφελος από την κοινή εμπειρία των ΕΡΑ και βασίζεται στο αποτελεσματικό μοντέλο συνεργασίας που ήδη εφαρμόζεται εντός του I/ERG.
- Το I/ERG θεωρεί πως η οποιαδήποτε αναθεώρηση του ρυθμιστικού πλαισίου θα πρέπει να αντικατοπτρίζει το κλίμα διαρκούς και γόνιμης συνεργασίας, τόσο μεταξύ των ΕΡΑ όσο και μεταξύ των ΕΡΑ και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
- Το I/ERG επαναδιατυπώνει την αρχή ότι οι ΕΡΑ είναι αυτές που έχουν τη σχετική εμπειρία να προσδιορίσουν και να εφαρμόσουν ρυθμιστικά μέτρα προσαρμοσμένα στις εθνικές αγορές και ότι οι τελικές ρυθμιστικές αποφάσεις θα πρέπει να συνεχίσουν να λαμβάνονται σε εθνικό επίπεδο.

Επίσης, στο πλαίσιο του IRG, η ΕΕΤΤ φιλοξένησε το Δεκέμβριο του 2008 στην Αθήνα συνάντηση της Ομάδας Εργασίας για θέματα ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών (Network and Information Security), ενώ συμμετείχε και στις ομάδες εργασίας για θέματα καταναλωτών.

6.3.2. European Mediterranean Regulators Network

Στην ίδρυση του Δικτύου Ρυθμιστών των Ευρωμεσογειακών χωρών (EMERG), προχώρησαν οι Ρυθμιστικές Αρχές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των Ευρωμεσογειακών χωρών, οι οποίες ένωσαν τις δυνάμεις τους για να ενισχύσουν τη γειτονική συνεργασία και να διευκολύνουν την ανταλλαγή εμπειριών.

Η Σύνοδος για την υπογραφή της ιδρυτικής πράξης πραγματοποιήθηκε στις αρχές Ιουλίου στη Μάλτα, με τη συμμετοχή και της ΕΕΤΤ, η οποία συγκαταλέγεται μεταξύ των ιδρυτικών μελών του Δικτύου.

Οι στόχοι του EMERG, αφορούν, μεταξύ άλλων:

- Στη δημιουργία μιας βιώσιμης αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς όφελος των καταναλωτών και των επιχειρήσεων.
- Στο γεφύρωμα του ψηφιακού χάσματος, καθιστώντας τα οφέλη της Κοινωνίας της Πληροφορίας προσιτά σε όλους, ιδίως δε παρέχοντας ΚΥ.

Υπό το πρίσμα της ενίσχυσης της Ευρωμεσογειακής ρυθμιστικής συνεργασίας, το Δίκτυο EMERG θα ξεκινήσει ένα φιλόδοξο πρόγραμμα δραστηριοτήτων που θα περιλαμβάνει:

- 1) Την από κοινού ανάλυση της προόδου και ανάπτυξης των αγορών και των ρυθμιστικών πλαισίων στην περιοχή (benchmarking).
- 2) Την προώθηση μιας συντονισμένης προσέγγισης στη ρυθμιστική μεθοδολογία και την εναρμόνιση με τις αρχές του πλαισίου της ΕΕ.
- 3) Κοινές προσπάθειες σε τοπικό επίπεδο για τη μεταφορά γνώσης και την ανταλλαγή πληροφοριών, με σκοπό να επιτευχθεί μια κοινή κατεύθυνση.
- 4) Την προώθηση διμερών συνεργασιών.

6.3.3. Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures

Η ΕΕΤΤ, στα πλαίσια των ρυθμιστικών και ελεγκτικών αρμοδιοτήτων της για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές, συμμετείχε ενεργά το 2008 στο Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures (FESA), το Φόρουμ των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές. Σκοπός του Φόρουμ είναι η συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων φορέων, η ανταλλαγή απόψεων και η ανάπτυξη κοινών θέσεων σε ζητήματα που προκύπτουν σχετικά με την εφαρμογή των Ηλεκτρονικών Υπογραφών.

6.3.4. Συνεργασία με Ρυθμιστικές Αρχές

Τον Απρίλιο του 2008 η ΕΕΤΤ υπέγραψε Μνημόνιο Συνεργασίας με το Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ), για θέματα ρύθμισης και ανταγωνισμού στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Το Μνημόνιο Συνεργασίας αποσκοπεί, μεταξύ άλλων, στην ανταλλαγή πληροφοριών και τεχνογνωσίας μεταξύ των δύο κρατών σχετικά με ζητήματα εποπτείας, ρύθμισης και ανταγωνισμού, στη συντονισμένη και ομοιογενή εφαρμογή του Κοινοτικού ρυθμιστικού δικαίου, στην αποτελεσματική αντιμετώπιση σημαντικών ζητημάτων που αφορούν στους αντίστοιχους τομείς

των δύο χωρών, καθώς και στην ανάπτυξη της Τηλεπικοινωνιακής και Ταχυδρομικής αγοράς προς όφελος των εθνικών οικονομιών της Ελλάδας και της Κύπρου.

Επιπλέον, τον Ιούνιο 2008 υπεγράφη Μνημόνιο μεταξύ της ΕΕΤΤ και της Εθνικής Ρυθμιστικής Αρχής της Ινδίας (TRAI), με στόχο την προώθηση της συνεργασίας των δύο Αρχών σε πεδία όπως η ρύθμιση της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο και η προώθηση της καινοτομίας στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

6.4. Στόχοι

Στον τομέα των διεθνών σχέσεων, η ΕΕΤΤ έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

- Διαρκής συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και με Διεθνείς Οργανισμούς για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Παροχή συνδρομής προς το ΥΜΕ και γενικότερα την Πολιτεία για την εκπροσώπηση της χώρας σε Ευρωπαϊκούς και Διεθνείς Οργανισμούς.
- Ανελλιπή συμμετοχή και συμβολή στη διαμόρφωση των ρυθμιστικών εξελίξεων στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, πρωτίστως μέσω των Ομάδων ERG και IRG.
- Προώθηση της συνεργασίας των ΕΡΑ σε περιφερειακό επίπεδο και ανάπτυξη διμερών συνεργασιών, ιδιαίτερα στην περιοχή των Βαλκανίων και της Μεσογείου. Η ΕΕΤΤ φιλοδοξεί να αποτελέσει γέφυρα συνεργασίας μεταξύ των ομάδων του IRG/ERG και των ΕΡΑ περιφερειακών χωρών, μέσω της μετάδοσης τεχνογνωσίας και της ανταλλαγής εμπειριών σε θέματα απελευθέρωσης.
- Ισχυρή παρουσία και συμμετοχή στα Ευρωπαϊκά και διεθνή τεκταινόμενα στο πεδίο των ραδιοεπικοινωνιών.
- Συστηματική παρακολούθηση της ευρωπαϊκής πορείας σε θέματα φάσματος και ραδιοσυχνοτήτων.
- Συμβολή στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών μέσω της ενεργούς συμμετοχής στις εργασίες των Επιτροπών CERP και PDC.



7. ΕΕΤΤ: Οργανωτική Ανάπτυξη



7.1. Εσωτερική Οργάνωση

Η ΕΕΤΤ είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, με διοικητική αυτοτέλεια και οικονομική ανεξαρτησία. Βασικές αρμοδιότητες της είναι η ρύθμιση, ο έλεγχος και η εποπτεία της αγοράς παροχής δικτύων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και της αγοράς παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα. Στόχο της ΕΕΤΤ αποτελεί αφενός η εύρυθμη λειτουργία των δύο αγορών σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και αφετέρου η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

7.1.1. Οργανωτική Δομή

Η ΕΕΤΤ απαρτίζεται από:

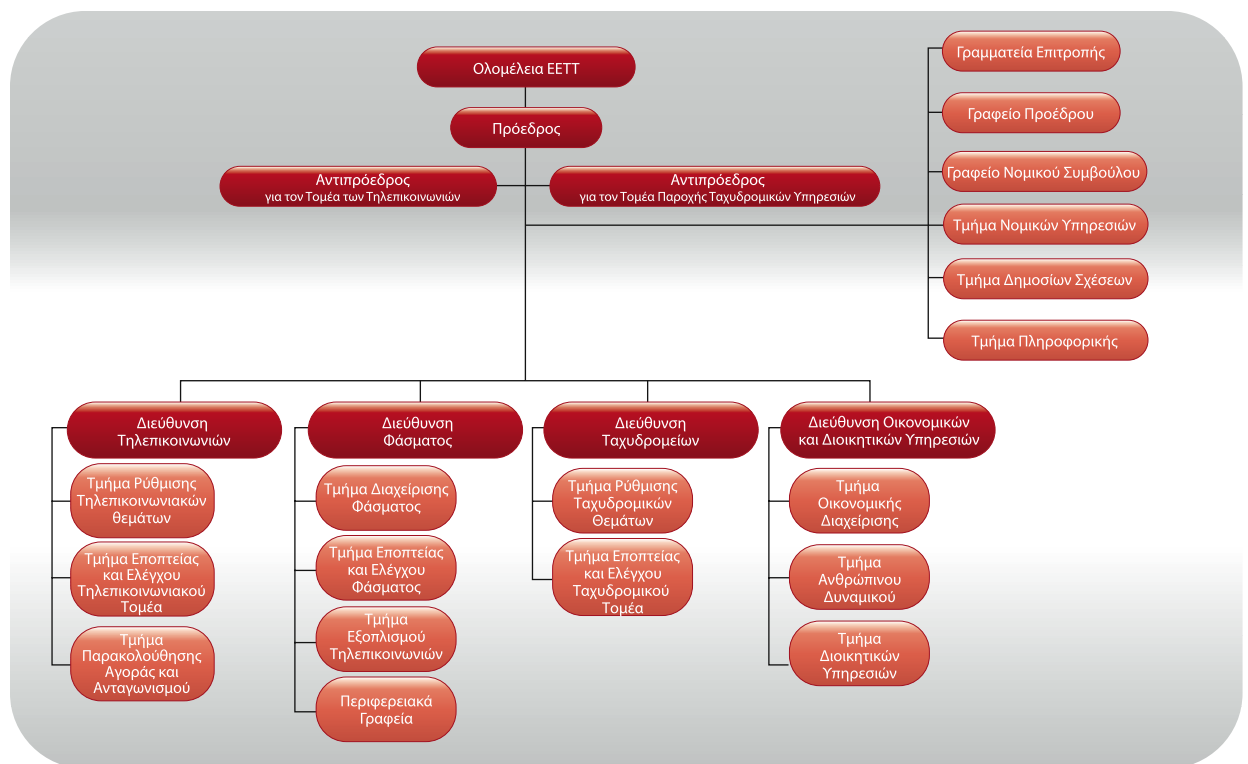
- Την εννεαμελή Επιτροπή, η οποία αποτελείται από τον

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 γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Τα υπόλοιπα Μέλη της ΕΕΤΤ διορίζονται από τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών.

- Το Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό.
- Το Τακτικό Προσωπικό.

Η οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται αναλυτικά στο Σχήμα 1.

Σχήμα 1
Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ



7.1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό

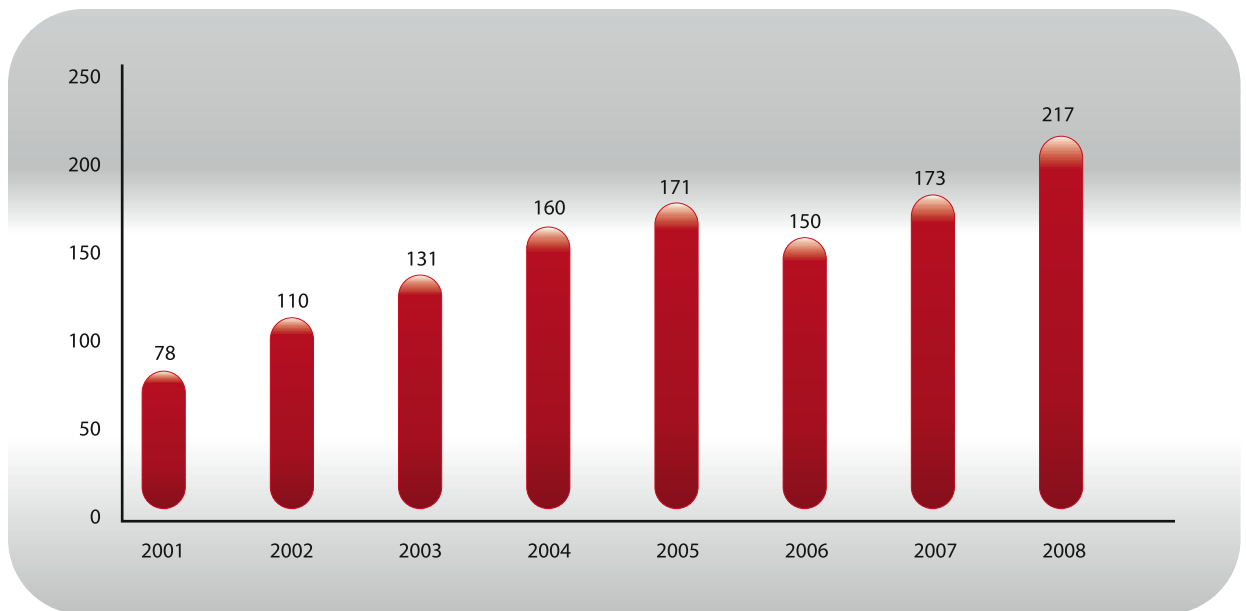
Στο τέλος του 2008 το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε στους 217 απασχολούμενους έναντι 173 στο τέλος του 2007.

Από τους ανωτέρω, 146 απασχολούνταν σε μόνιμη βάση (κατείχαν δηλαδή οργανική θέση), ενώ 68 ήταν Εξωτερικοί Συνεργάτες - Μέλη Ομάδων Εργασίας. Επίσης, 3 αποσπασμένοι

αστυνομικοί κάλυπταν τις σχετικές ανάγκες της εποπτείας φάσματος.

Η εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 8 και ο αριθμός των απασχολούμενων ανά κατηγορία προσωπικού στον Πίνακα 9.

Διάγραμμα 8
Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΕΤΤ, 2001 - 2008

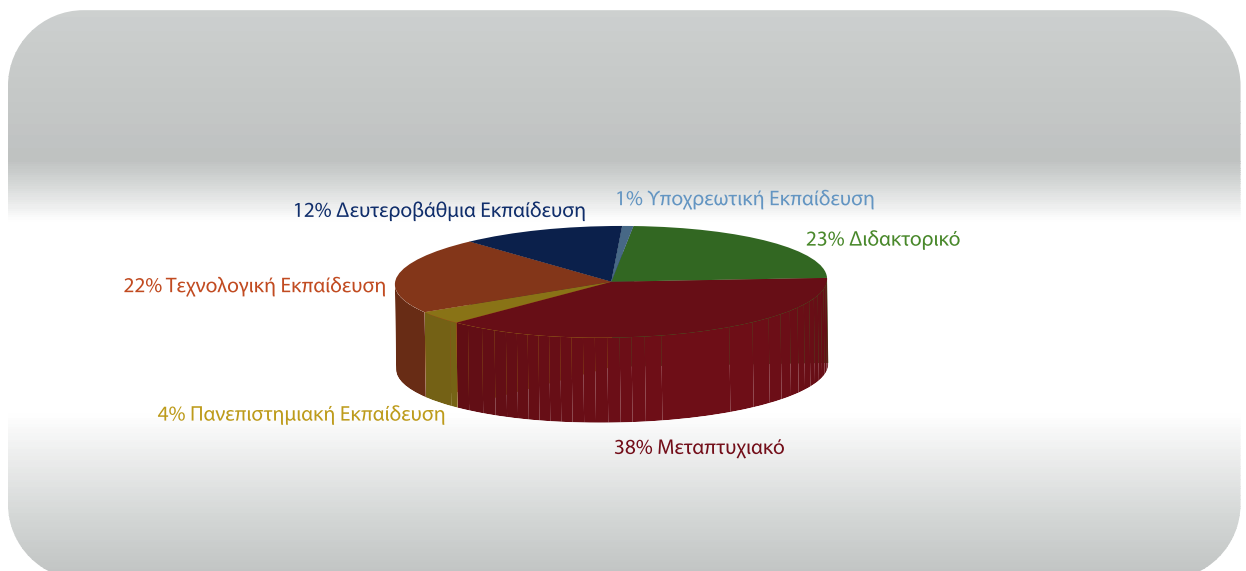


Πίνακας 9
Κατανομή Απασχολουμένων ανά Κατηγορία Προσωπικού, 2001 - 2008

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό	37	56	69	64	70	69	85	83
Τακτικοί Υπάλληλοι	21	35	42	42	63	66	68	66
Εποχικό Προσωπικό	0	0	0	34	0	0	0	0
Εξωτερικοί Συνεργάτες (Μέλη Ομάδων Εργασίας)	20	19	20	20	38	15	20	68
ΣΥΝΟΛΟ	78	110	131	160	171	150	173	217

Το επίπεδο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ απεικονίζεται στο Διάγραμμα 9.

Διάγραμμα 9
Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ



7.1.3. Πρόγραμμα Εκπαίδευσης των Εργαζομένων της ΕΕΤΤ

Στο πλαίσιο της συνεχούς ενημέρωσης και επιμόρφωσης των εργαζομένων πάνω σε θέματα της ειδικότητας και του αντικειμένου εργασίας τους, η ΕΕΤΤ υποστηρίζει ευρύ πρόγραμμα εκπαίδευσης, το οποίο περιλαμβάνει την παρακολούθηση σεμιναρίων κατάρτισης, τη συμμετοχή σε ημερίδες και διεθνή συνέδρια κ.ά.

Στο πλαίσιο του προγράμματος εκπαίδευσης που υλοποιήθηκε κατά το 2008, πραγματοποιήθηκαν εκπαιδευτικές δράσεις στις ακόλουθες θεματικές ενότητες:

- 1. Θέματα Λειτουργίας Ρυθμιστικών Αρχών:** Η εκπαίδευση επικεντρώθηκε σε θεσμικά, νομικά, και οικονομικά θέματα που αντιμετωπίζει η ΕΕΤΤ ως Ρυθμιστική Αρχή.
- 2. Τεχνολογίες Αιχμής:** Η ενότητα περιλαμβάνει κατάρτιση σε νέες τεχνολογίες στους τομείς των Ραδιοεπικοινωνιών, του Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων και των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- 3. Χρήση Σύγχρονων Πληροφορικών Συστημάτων:** Περιλαμβάνει εξειδίκευση των εργαζομένων σε διαχειριστικά συστήματα και εφαρμογές Πληροφορικής, καθώς και στην εφαρμογή του Ολοκληρωμένου Πληροφορικού Συστήματος (ΟΠΣ) της ΕΕΤΤ.
- 4. Οικονομική Ανάλυση και Διαχείριση:** Κατάρτιση επί θεμάτων Χρηματοοικονομίας, Μισθοδοσίας, Οικονομικής Διαχείρισης και Κοστολόγησης.
- 5. Διαχειριστικές και Διοικητικές Δεξιότητες:** Περιλαμβάνει δεξιότητες απαραίτητες για τη βελτίωση της διοικητικής υποστήριξης, της εξωτερικής και εσωτερικής επικοινωνίας, της εξυπηρέτησης του πολίτη, της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, της διαχείρισης έργων, καθώς και για τη διασφάλιση της ποιότητας των διαδικασιών που ακολουθεί και των υπηρεσιών που προσφέρει η ΕΕΤΤ.

Συνολικά πραγματοποιήθηκαν 15 εκπαιδευτικές δράσεις, με προϋπολογισμό 150.000 ευρώ περίπου και με τη συμμετοχή του συνόλου των εργαζομένων στην ΕΕΤΤ, ενώ πληθώρα εργαζομένων συμμετείχε επίσης σε διεθνή συνέδρια και σεμινάρια. Σημαντικό μέρος του εκπαιδευτικού προγράμματος της ΕΕΤΤ χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ) του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ' ΚΠΣ).

Ειδικότερα, όσον αφορά τα στελέχη της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων, η εκπαίδευση τους, μεταξύ άλλων, περιλάμβανε επισκέψεις:

- Στο Κέντρο Διαλογής Αθηνών (ΚΔΑ) του ΦΠΚΥ.
- Στο Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου (ΚΑΤ) του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ).
- Στις εγκαταστάσεις (Κέντρα Διαλογής) δύο παγκοσμίου φήμης πολυεθνικών εταιρειών παροχής υπηρεσιών Ταχυμεταφορών στο εξωτερικό.

- Στις εγκαταστάσεις διαβίβασης αποστολών εισερχομένων / εξερχόμενων εξωτερικού στο Αεροδρόμιο Αθηνών εταιρείας Ταχυμεταφορών.

7.1.4. Μέριμνα για τον εργαζόμενο

Παροχή Υπηρεσιών Υγείας και Ασφάλειας

Με γνώμονα την εγγύηση της ασφάλειας και την προστασία της υγείας των εργαζομένων, η ΕΕΤΤ παρέχει στο προσωπικό της υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας, τις οποίες έχει αναθέσει σε εξωτερικό συνεργάτη. Η δράση στοχεύει στην ελαχιστοποίηση των επαγγελματικών κινδύνων και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων και ασθενειών, μέσω της λήψης των απαραίτητων μέτρων και της ενημέρωσης των εργαζομένων.

Η ΕΕΤΤ λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, κατ'εφαρμογή των υποδείξεων του τεχνικού ασφαλείας και σε συνεργασία με την Επιτροπή Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, η οποία απαρτίζεται από εκπροσώπους των εργαζομένων. Παράλληλα, το σύνολο των εργαζομένων ενημερώνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, από τον τεχνικό και τον ιατρό εργασίας, για ατομικά μέτρα προφύλαξης κατά τη διάρκεια άσκησης της εργασίας του.

Δωρεάν παροχή ADSL

Η ΕΕΤΤ παρέχει από το 2006 δωρεάν κατ'οίκον συνδέσεις ADSL σε όλους τους εργαζομένους της. Με τον τρόπο αυτό, οι υπάλληλοι εξοικειώνονται με τις σύγχρονες μεθόδους πρόσβασης στο Διαδίκτυο και απολαμβάνουν όλα τα οφέλη από τη χρήση του ευρυζωνικού διαδικτύου, όσον αφορά στην αναζήτηση πληροφοριών, την ενημέρωση και την επικοινωνία. Στα τέλη του 2008 το σύνολο των εργαζομένων στην ΕΕΤΤ απολαμβάνει σύνδεση υψηλής ποιότητας και μεγάλης ταχύτητας.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Στη διάρκεια του 2008 η ΕΕΤΤ συνέχισε την υλοποίηση έργων της στο πλαίσιο του ΕΠ ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ. Επί του παρόντος υλοποιούνται στο πλαίσιο του ΕΠ ΚτΠ τα ακόλουθα έργα:

- Υλοποίηση του ΟΠΣ της ΕΕΤΤ.
- Υλοποίηση του Εθνικού Συστήματος Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων (ΕΣΔΕΦ) - Α' Φάση.
- Εκπαίδευση - Κατάρτιση των στελεχών της ΕΕΤΤ.

Τα έργα αυτά αναμένονται να ολοκληρωθούν μέχρι το τέλος του 2009.

Στο ΕΠ ΚτΠ έχουν ενταχθεί συνολικά 10 έργα, τα οποία απαρτίζονται από 15 υποέργα. Εξ αυτών, τα 11 υποέργα έχουν ολοκληρωθεί και 4 βρίσκονται σε φάση υλοποίησης, η οποία θα διαρκέσει μέχρι το τέλος του 2009.

7.2. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

Εντός του έτους 2008 τέθηκε σε λειτουργία το ΟΠΣ της ΕΕΤΤ, το οποίο αποτελεί ένα φιλόδοξο έργο που αποσκοπεί να αναβαθμίσει δραστικά αφενός τον τρόπο λειτουργίας της ΕΕΤΤ και αφετέρου το επίπεδο εξυπηρέτησης των καταναλωτών και των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Οι στόχοι του έργου είναι οι εξής:

- Βελτίωση της παραγωγικότητας / αποδοτικότητας του προσωπικού.
- Ενίσχυση της προοπτικής των οριζόντιων συνεργασιών ανάμεσα στα στελέχη και τις οργανικές μονάδες της ΕΕΤΤ.
- Αναβάθμιση των μηχανισμών και των δυνατοτήτων πληροφοροφόρησης.
- Βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η ΕΕΤΤ προς τους πολίτες και τους φορείς με τους οποίους συναλλάσσεται.

Το λογισμικό του ΟΠΣ απαρτίζεται από τα ακόλουθα τέσσερα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων και εργασιών, το οποίο έχει οριζόντιο χαρακτήρα και στοχεύει στην ηλεκτρονική διακίνηση και παρακολούθηση εγγράφων.
- Υποσύστημα υποστήριξης επιχειρησιακών λειτουργιών, που αφορά στη διαχείριση και την παρακολούθηση των Αδειών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών καθώς επίσης, των καταγγελιών καταναλωτών.
- Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων.
- Υποσύστημα επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, το οποίο παρέχει την απαραίτητη υποδομή για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας, καθώς και των δράσεων δημοσιότητας και ενημέρωσης της ΕΕΤΤ.

Τα οφέλη του ΟΠΣ είναι εμφανή από τα πρώτα βήματα παραγωγικής λειτουργίας του. Σε συνδυασμό με άλλες διοικητικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ, η αποδοτικότητα στη χρέωση και διεκπεραίωση εγγράφων βελτιώθηκε σε σχέση με το έτος 2007 σε ποσοστό που προσεγγίζει το 100%. Ιδιαίτερα για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων καταναλωτών και επιχειρήσεων η βελτίωση έφθασε το 60%.

Ο κύριος στόχος για την αξιοποίηση του ΟΠΣ για το έτος 2009 εστιάζεται στην πλήρη ψηφιοποίηση της διακίνησης των εγγράφων της ΕΕΤΤ με χρήση Ηλεκτρονικής Υπογραφής.

Το ΟΠΣ της ΕΕΤΤ συγχρηματοδοτείται από το ΕΠ ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ. Ποσοστό 80% του έργου χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ).

7.3. Δικτυακός Τόπος

Ο δικτυακός τόπος της ΕΕΤΤ αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών αναφορικά με το έργο της ΕΕΤΤ και τις αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και

Ταχυδρομικών Υπηρεσιών γενικότερα. Το 2008 η ΕΕΤΤ προέβη στην αναμόρφωση του δικτυακού τόπου της επιτυγχάνοντας:

- **Τη βελτίωση του περιεχομένου του:** Στο πλαίσιο αυτό, ο δικτυακός τόπος εμπλουτίστηκε με νέες ενότητες όπως «Για δημοσιογράφους», «Ημερίδες / Συνέδρια», «Συνεντεύξεις Τύπου», «Συμμετοχή σε Εκθέσεις», καθώς και με νέα θεματολογία όπως «Οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σε θέματα καταναλωτών», «Για ποια θέματα καταναλωτών δεν είναι αρμόδια η ΕΕΤΤ», «Διαδικασία υποβολής αιτήματος / καταγγελίας».
- **Την αναβάθμιση της εμφάνισής του:** Ο νέος δικτυακός τόπος διαθέτει σύγχρονο εικαστικό σχεδιασμό που είναι παράλληλα καλαίσθητος, φιλικός και συνάδει με την εταιρική εικόνα της ΕΕΤΤ.
- **Την αναβάθμιση της δομής του:** Ο ανανεωμένος δικτυακός τόπος οργανώνει και ομαδοποιεί την πληροφορία ανά κατηγορία επισκέπτη (Καταναλωτές - Πάροχοι - Δημοσιογράφοι) και ανά υπηρεσία (Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες - Ταχυδρομικές Υπηρεσίες). Με τον τρόπο αυτό ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες των διαφορετικών τύπων επισκεπτών. Η αναδιοργάνωση έχει επεκταθεί και σε άλλα επιμέρους σημεία του περιεχομένου βελτιώνοντας τη σύνδεση ανάμεσα στις θεματικές ενότητες.
- **Τη βελτίωση της χρηστικότητάς του:** Η νέα δομή διευκολύνει την πλοήγηση του επισκέπτη. Το πλήθος των επιλογών του κεντρικού μενού έχει περιοριστεί, ενώ οι τελευταίες ειδήσεις αναδεικνύονται στην κεντρική σελίδα με τη μορφή κυλιόμενου κειμένου. Παράλληλα, ο νέος δικτυακός τόπος αναπτύχθηκε σύμφωνα με τις οδηγίες της Πρωτοβουλίας για την Προσβασιμότητα του Παγκόσμιου Ιστού (Web Accessibility Initiative – WAI) της Διεθνούς Κοινοπραξίας WorldWideWeb Consortium (W3C), έτσι ώστε να είναι ευκολότερα προσβάσιμος από άτομα με αναπηρία. Ειδικότερα, για διευκόλυνση των ατόμων με προβλήματα όρασης, ο νέος δικτυακός τόπος παρέχει λειτουργίες μεγέθυνσης περιεχομένου και είναι συμβατός με τη δυνατότητα φωνητικής απόδοσης περιεχομένου (Voice Browsers).
- **Την παροχή νέων δυνατοτήτων και υπηρεσιών:** Ο ανανεωμένος δικτυακός τόπος παρέχει αυτόματη ενημέρωση μέσω Really Simple Syndication (RSS). Πρόκειται για τεχνολογία που επιτρέπει στο χρήστη να ενημερώνεται αυτόματα για τις τελευταίες ειδήσεις (Δελτία Τύπου και ανακοινώσεις) που δημοσιεύονται στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ χωρίς να χρειάζεται να τον επισκέπτεται συνεχώς. Επιπλέον, ο νέος δικτυακός τόπος διαθέτει υπηρεσία «Video Streaming» για μετάδοση πολυμέσων σε πραγματικό χρόνο και υπηρεσία «Video On Demand» για επιλογή, ανάκτηση και παρουσίαση οπτικοακουστικού περιεχομένου (όπως βιντεοσκοπημένη διάλεξη ή παρουσίαση).
- **Την αυτόματη δημοσίευση στοιχείων από εφαρμογές ή δεδομένα του ΟΠΣ της ΕΕΤΤ:** Ο νέος δικτυακός τόπος συνεργάζεται με τη βάση δεδομένων του ΟΠΣ από όπου αποκομίζει στοιχεία, τα οποία και εμφανίζει άμεσα χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Προς το παρόν, οι λειτουργίες αυτόματης δημοσιοποίησης πληροφοριών περιλαμβάνουν τα μητρώα παρόχων δικτύων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καταχωρη-

τών ονομάτων χώρου και εκχωρημένων και δεσμευμένων αριθμών του Εθνικού Συστήματος Αριθμοδότησης (ΕΣΑ).

Το 2008 η ΕΕΤΤ αξιοποίησε το δικτυακό τόπο της για την προβολή εκδηλώσεων που διοργάνωσε στη διάρκεια του έτους. Συγκεκριμένα, την άνοιξη δημιούργησε ειδική περιοχή αφιερωμένη στο «3^ο Διεθνές Συνέδριο για το Ευρυζωνικό Διαδίκτυο». Στο ίδιο πλαίσιο, ανάρτησε ενημερωτικό μπάνερ (banner) για την ημερίδα «Forum Ευρυζωνικότητας: Διάλογος για την Ευρυζωνική Ανάπτυξη» και πρόβαλε δραστηριότητες όπως την πρώτη συμμετοχή της ΕΕΤΤ στη Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης (ΔΕΘ).

Η επισκεψιμότητα του δικτυακού τόπου συνέχισε την ανοδική πορεία της το 2008 υπερβαίνοντας τις 445.700 επισκέψεις έναντι 410.000 το προηγούμενο έτος. Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν οι σελίδες με τις Εκχωρήσεις Αριθμών, τον Κατάλογο Καταχωρητών, τις Τελευταίες Ειδήσεις μέσω RSS, τη Μηχανή Αναζήτησης, τα Στοιχεία Επικοινωνίας της ΕΕΤΤ και τα Μητρώα Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων και Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Μεταξύ των κύριων θεματικών ενότητων, τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα παρουσίασαν οι «Πληροφορίες για καταναλωτές» και ακολούθησαν οι «Τηλεπικοινωνίες».



Εικόνα 1
Ο Δικτυακός Τόπος της ΕΕΤΤ

7.4. Στόχοι

Αναφορικά με την εσωτερική λειτουργία και πληροφοριακή υποστήριξη, η ΕΕΤΤ έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους:

- Κάλυψη των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό. Στο πλαίσιο αυτό η ΕΕΤΤ θα προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την ολοκλήρωση των διαδικασιών πρόσληψης 26 Ειδικών Επιστημόνων, καθώς και 7 Δικηγόρων με έμμισθη εντολή και πάγια αντιμισθία.
- Εύρεση νέων χώρων στέγασης για τη μετεγκατάσταση των κεντρικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ στην Αθήνα, σε συνεργασία με την Κτηματική Εταιρεία του Δημοσίου.
- Κάλυψη των στεγαστικών αναγκών του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης.
- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων του ΟΠΣ, επικεντρώνοντας στην πλήρη ψηφιοποίηση της διακίνησης των εγγράφων της ΕΕΤΤ με τη χρήση Ηλεκτρονικής Υπογραφής.
- Εμπλουτισμός του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ με διαδραστικές υπηρεσίες για καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών.
- Υλοποίηση Γεωγραφικού Πληροφοριακού Συστήματος (Geographic Information System - GIS) στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ με σκοπό την πληροφόρηση του χρήστη για τις ευρυζωνικές υπηρεσίες που προσφέρονται στην περιοχή του και την αναμενόμενη ποιότητα σύνδεσης.
- Πιλοτική Εφαρμογή GIS για την αποτύπωση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων οπτικών ινών στις μεγάλες τουλάχιστον πόλεις, με σκοπό την ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων φορέων.
- Υλοποίηση συστήματος φωνητικής εξυπηρέτησης και παροχής πληροφόρησης προς τους καταναλωτές.
- Ανάπτυξη και λειτουργία Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (Information Security Management System), με στόχο τη συνολική και συστηματική διαχείριση της ευαίσθητης πληροφορίας και των κινδύνων που την απειλούν, έτσι ώστε η πληροφορία που διαχειρίζεται η ΕΕΤΤ να παραμένει ασφαλής.
- Δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποβολής αιτημάτων από τις εταιρείες για χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητων.



8 . Παραρτήματα



8.1. Ελληνικό Νομοθετικό - Κανονιστικό Πλαίσιο (από 01-01-2008 έως 31-12-2008)

I. Νόμοι Προεδρικά Διατάγματα και Λοιπές Νομοθετικές Πράξεις

Υπ' αριθμ. 44867/1637 ΚΥΑ «Λήψη μέτρων για τελικούς χρήστες που είναι Άτομα με Αναπηρίες», ΦΕΚ 1667/Β/18-08-2008

II. Κανονιστικά Κείμενα

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	ΤΙΤΛΟΣ	ΦΕΚ
504/099/2008	Παράταση της ημερομηνίας έναρξης λειτουργίας του συστήματος ενημέρωσης των καταναλωτών, τεθείσης δυνάμει του άρθρου 7, παρ.7, της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 488/82/2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές».	2654/Β/30-12-2008
491/027/2008	Καθορισμός ανώτατου ορίου τιμής (price cap) και υπο-πλαφόντος τιμής (sub-cap) για τις υπό ρύθμιση υπηρεσίες λιανικής πρόσβασης και τηλεφωνικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ΑΠ ΕΕΤΤ 411/017/2007 και 412/021/2007, αντίστοιχα.	1615/Β/12-08-2008
488/082/2008	Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.	1505/Β/30-07-2008
491/026/2008	Κανονισμός για τον καθορισμό της μορφής των καταλόγων συνδρομητών, κατ' εφαρμογή της παραγράφου 3, του άρθρου 48 του Ν. 3431/2006, και του τρόπου και του κόστους διάθεσης από τους παρόχους συνδρομητικών στοιχείων στο πλαίσιο της παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου και καταλόγων, κατ' εφαρμογή της παραγράφου 6, του άρθρου 48 του Ν. 3431/2006.	1622/Β/13-08-2008
481/018/2008	Κανονισμός Καθορισμού των Τελών Χρήσης του Φάσματος Ραδιοσυχνότητων για Νόμιμους Σταθμούς Ραδιοεπικοινωνιών Εγκατεστημένους σε Περιοχές που Επλήγησαν από τις Πυρκαγιές κατά το έτος 2007 και Λειτουργούν σε Μόνιμη Βάση.	1066/Β/09-07-2008
482/051/2008	Μεθοδολογίες / Αρχές Κοστολόγησης και Λογιστικού Διαχωρισμού για την υλοποίηση των επιβληθέντων στον ΟΤΕ ρυθμιστικών υποχρεώσεων ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού στις επιμέρους ορισθείσες αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και λοιπές ρυθμίσεις.	1151/Β/24-06-2008
480/017/2008	Κανονισμός των προς μέτρηση δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΑΠ ΕΕΤΤ 480/017/13-05-2008).	1153/Β/24-06-2008
478/114/2008	Τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα (ΑΠ ΕΕΤΤ 478/114/06-05-2008).	1106/Β/13-06-2008
478/115/2008	Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 478/115/06-05-2008 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών ΟΤΕ 2007, σε εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ υπ' αριθμ. 411/017/2006 (ΦΕΚ 1873/Β/28-12-2006)» (ΦΕΚ 988/Β/28-05-2008).	988/Β/28-05-2008
477/002/2008	Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή Τμηματικών Κυκλωμάτων, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 401/014/06-09-2006 (ΦΕΚ1419/Β/2007).	987/Β/28-05-2008
476/010/2008	Λήψη Απόφασης αναφορικά με α) τον Ορισμό Εθνικής Χονδρικής Αγοράς Τερματισμού Κλήσεων στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο της ΟΝ TELECOMS Α.Ε., τον καθορισμό Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών και β) την τροποποίηση του Παραρτήματος Ι της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 406/34/11-10-2006 (ΦΕΚ 1669/Β/2006).	976/Β/27-05-2008
473/008/2008	Τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ 296/49/24-10-2003 «Κανονισμός Κοινοποίησης Ραδιοεξοπλισμού στην ΕΕΤΤ».	933/Β/21-05-2008
476/014/2008	Απόφαση της ΕΕΤΤ 476/014/23-04-2008 «Αποτελέσματα Κοστολογικού Ελέγχου του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ) έτους 2008 (με απολογιστικά στοιχεία 2006) (ΦΕΚ 904/16-05-2008)».	904/Β/16-05-2008
472/170/2008	Κανονισμός για τον καθορισμό στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, τον προσδιορισμό του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και του τρόπου δημοσίευσής τους για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας.	885/Β/14-05-2008
472/171/2008	Έγκριση «Κανονισμού Συνεγκατάστασης», κατ' εφαρμογή του άρθρου 30 παρ. 3 του Ν.3431/2006.	885/Β/14-05-2008

474/052/2008	Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ στον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ.	711/Β/23-04-2008
472/157/2008	Έγκριση του Κανονισμού Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Διαύλων στους Τηλεοπτικούς Σταθμούς (Τ/Σ) Εθνικής Εμβέλειας οι οποίοι κατέχουν άδεια ιδρύσεως και λειτουργίας κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του Ν. 1866/1989 και στους Τ/Σ Περιφερειακής και Τοπικής Εμβέλειας που πληρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 17 του Ν. 2644/1998 και το πλαίσιο χρήσης αυτών κατ' εφαρμογή του Ν.3548/2007.	711/Β/23-04-2008
472/154/2008	Έγκριση τελικών κείμενων διεπαφής σύμφωνα με το άρθρο 4.1 του ΠΔ 44/2002.	667/Β/16-04-2008
470/037/2008	Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 401/014/06-09-2006 (ΦΕΚ 1419/Β/2007).	498/Β/20-03-2008
470/038/2008	Τροποποίηση Διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 388/012/31-05-2006, όπως αυτή εγκρίθηκε με την ΑΠ ΕΕΤΤ 429/015/04-04-2007.	490/Β/19-03-2008
469/024/2008	Τροποποίηση Ποσών του Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ.	424/Β/13-03-2008
491/055/2008	Παροχή εξουσιοδότησης στον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ για την κλήση σε ακρόαση εταιρειών, και τον ορισμό των σχετικών επιτροπών για τη διενέργεια αυτών.	1935/Β/19-09-2008
493/023/2008	Μεταβολή στελέχωσης του Περιφερειακού Γραφείου της ΕΕΤΤ στη Θεσσαλονίκη.	1996/Β/25-09-2008
496/051/2008	Τροποποίηση Διατάξεων της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ ΕΕΤΤ 470/037/04-03-2008 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 401/014/06-09-2006 (ΦΕΚ 1419/Β/2007)» (ΦΕΚ 498/Β/20-03-2008).	2116/Β/14-10-2008
498/046/2008	Ορισμός Αγοράς Τερματισμού Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Δίκτυα Κινητών Επικοινωνιών, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών.	2260/Β/05-11-2008
499/092/2008	Έγκριση των τιμών ποσοστών retail minus των υπηρεσιών Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ) σε εφαρμογή της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 411/017/22-11-2006.	2404/Β/26-11-2008
499/093/2008	Εξέταση της πρότασης της εταιρείας «ΟΤΕ Α.Ε.» σχετικά με την εισαγωγή, επέκταση της εμπορικής διάθεσης οικονομικών προγραμμάτων φωνής όπως κοινοποιήθηκαν στην ΕΕΤΤ με την με ΑΡ. ΠΡ. ΕΜΠ. ΥΠΗΡ. 1838/Φ.960/20-06-2008 επιστολή του ΟΤΕ.	2289/Β/11-11-2008
499/094/2008	Άρση της φραγής των διεθνών προορισμών Nauru (00 674), Solomon Islands (00677), Wallis and Futuna (00 681), Kiribati (00686), Guinea-Bissau (00245) και Sao Tome and Principe (00239) και παροχή πληροφοριών σύμφωνα με το αρθ. 12 στοιχείο ιστ του Ν.3431/2006.	2404/Β/26-11-2008
504/099/2008	Παράταση της ημερομηνίας έναρξης λειτουργίας του συστήματος ενημέρωσης των καταναλωτών, τεθείσης δυνάμει του άρθρου 7, παρ.7, της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 488/82/2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ 1505/Β/2008).	2654/Β/30-12-2008
504/145/2008	Έγκριση Κανονισμού Γενικών Αδειών.	46/Β/19-01-2009
505/058/2008	Αναπροσαρμογή της Τιμής Στόχου, όπως αυτή προσδιορίστηκε δυνάμει της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 459/135/14-11-2007, (ΦΕΚ 2342/Β/11-12-2007), κατ' εφαρμογή των οριζόμενων στην Απόφαση της ΕΕΤΤ υπ' αριθ. 406/34/11-10-2006 «Ορισμός των αγορών χονδρικής διασύνδεσης Δημόσιων Σταθερών Δικτύων, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στις εν λόγω αγορές και υποχρεώσεις αυτών», (ΦΕΚ 1669/Β/14-11-2006).	2706/Β/31-12-2008

8.2. Γλωσσάριο

ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
Comité Européenne de Réglementation Postale (CERP)	Επιτροπή που ιδρύθηκε το 1992 στο πλαίσιο της CERT (European Conference of Postal and Telecommunication Administration) και ασχολείται με ταχυδρομικά θέματα.
Dialers	Τα προγράμματα dialer είναι λογισμικό, το οποίο μπορεί να μεταδοθεί μέσω Διαδικτύου και να εγκατασταθεί στον Η/Υ του καταναλωτή. Το συγκεκριμένο λογισμικό αλλάζει τις ρυθμίσεις (settings) του modem του καταναλωτή από μία συγκεκριμένη διεύθυνση στο Διαδίκτυο σε μία άλλη. Συνήθως, η αλλαγή που γίνεται είναι από το συνήθη αριθμό του παρόχου Διαδικτύου (ISPs) που χρησιμοποιεί ο καταναλωτής, σε έναν αριθμό αυξημένης χρέωσης, είτε αυτός είναι της σειράς 90XXXXXXX είτε αριθμός στο εξωτερικό (00XXXXXXX).
Double Play Services	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την παροχή μιας στενοζωνικής υπηρεσίας (τηλεφωνία) και μιας ευρυζωνικής υπηρεσίας (Διαδίκτυο) μέσω μιας μονής ευρυζωνικής σύνδεσης.
European Conference of Postal and Telecommunication Administration (CEPT)	Ιδρύθηκε το 1959 από 19 χώρες. Σήμερα αριθμεί 48 κράτη μέλη και καλύπτει σχεδόν ολόκληρη τη γεωγραφική περιοχή της Ευρώπης. Στις δραστηριότητές της συγκαταλέγονται θέματα εμπορικά, διαχειριστικά, ρυθμιστικά και θέματα τεχνικής τυποποίησης.
European Regulators Group (ERG)	Ομάδα που απαρτίζουν οι 25 Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) της ΕΕ, καθώς και οι 8 ΕΡΑ παρατηρητές (Βουλγαρίας, Ελβετίας, Ισλανδίας, Κροατίας, Λιχτενστάιν, Νορβηγίας, Ρουμανίας και Τουρκίας). Στόχος του ERG είναι να ενθαρρύνει τη συνεργασία και το συντονισμό ανάμεσα στις ΕΡΑ και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ώστε να προωθείται η ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες δικτύων και υπηρεσιών. Παράλληλα, επιδιώκει τη συνεπή εφαρμογή των διατάξεων που ορίζονται στις Οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου σε όλα τα κράτη μέλη.
Fly Away	Εύκολα μεταφερόμενος εξοπλισμός που επιτρέπει ταχεία δορυφορική σύνδεση σε απόμακρες περιοχές για μεταφορά δεδομένων, ήχου, εικόνας.
Geographic Information Systems (GIS)	Το Σύστημα Γεωγραφικών Πληροφοριών, γνωστό ευρέως και ως GIS, είναι ένα σύστημα διεύθυνσης χωρικών δεδομένων (spatial data) και συσχετισμένων ιδιοτήτων. Στην πιο αυστηρή μορφή του, είναι ένα ψηφιακό σύστημα, ικανό να ενσωματώσει, αποθηκεύσει, προσαρμόσει, αναλύσει και παρουσιάσει γεωγραφικά σημασμένες (geographically-referenced) πληροφορίες. Σε πιο γενική μορφή, είναι ένα εργαλείο «έξυπνου χάρτη» το οποίο επιτρέπει στους χρήστες του να δημιουργήσουν διαδραστικά ερωτήσεις (αναζητήσεις δημιουργούμενες από το χρήστη), να αναλύσουν τα χωρικά δεδομένα (spatial data) και να τα προσαρμόσουν. Βασικό χαρακτηριστικό των GIS είναι ότι λειτουργούν με γεωγραφικές συντεταγμένες σε αντίθεση με άλλα συστήματα διανυσματικής σχεδίασης (CAD).
IMT Συστήματα	Τεχνολογία που περιλαμβάνει την «IMT - 2000», την οικογένεια προτύπων κινητής τηλεφωνίας 3 ^{ης} Γενιάς που είναι αναγνωρισμένη από την ΙΤU, με την κοινή ονομασία «3G» (UMTS), καθώς και την «IMT - Advanced», η οποία περιλαμβάνει την οικογένεια προτύπων κινητής τηλεφωνίας με τα συστήματα κινητών επικοινωνιών 4 ^{ης} Γενιάς («4G») με τα οποία θα παρέχεται κινητή ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση σε κυβελωτή αρχιτεκτονική οπουδήποτε.
Independent Regulators Group (IRG)	Ομάδα που απαρτίζουν 45 ευρωπαϊκές ΕΡΑ, η οποία ιδρύθηκε το 1997 με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών και πρακτικών ανάμεσα στα μέλη της για θέματα κοινού ρυθμιστικού ενδιαφέροντος. Το 2008 ολοκληρώθηκε η διαδικασία της σύστασής της σε νομικό πρόσωπο με βάση το Βελγικό Δίκαιο και έδρα τις Βρυξέλλες.
Information Security Management System	Βλ. Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.
Internet Protocol Version 4 (IPv4)	Το IPv4 χρησιμοποιεί διευθύνσεις των 32 - bit (4 byte), που περιορίζουν το πλήθος διευθύνσεων σε 4.294.967.296 (232) πιθανές μοναδικές διευθύνσεις. Εντούτοις, πολλές παρακρατούνται για ειδικούς λόγους, όπως για χρήση σε ιδιωτικά δίκτυα (~18 εκατομμύρια) ή διευθύνσεις multicast (~1 εκατομμύριο). Κατά αυτόν τον τρόπο, μειώνεται ο αριθμός που μπορεί να διατεθεί για δημόσιες διευθύνσεις Διαδικτύου και, καθώς ο αριθμός διαθέσιμων διευθύνσεων καταναλώνεται, η έλλειψη εμφανίζεται να είναι αναπόφευκτη μακροπρόθεσμα. Αυτός ο περιορισμός έχει βοηθήσει στη στροφή προς το IPv6, που είναι αυτήν την περίοδο σε αρχικά στάδια επέκτασης και ο μόνος υποψήφιος αντικαταστάτης του IPv4.
Internet Protocol Version 6 (IPv6)	Στο IPv6, το νέο standard (αλλά όχι ακόμα εκτεταμένης χρήσης) Πρωτόκολλο Διαδικτύου, οι διευθύνσεις έχουν μέγεθος 128 bit, το οποίο, ακόμη και με γενναιοδωρή ανάθεση netblocks, θα είναι αρκετό για να επαρκέσει στο κοντινό μέλλον. Θεωρητικά, θα υπάρχουν ακριβώς 2128, ή περίπου 3,403 × 1038 μοναδικές διευθύνσεις για διεπιφάνειες διακομιστών (host interfaces). Αυτό το μεγάλο πλήθος διευθύνσεων θα εποικηθεί αραιά, γεγονός που καθιστά πιθανή την κωδικοποίηση περισσότερων πληροφοριών δρομολόγησης στις ίδιες τις διευθύνσεις.
Quad Play Services	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την παροχή μιας στενοζωνικής υπηρεσίας (τηλεφωνία), δύο ευρυζωνικών υπηρεσιών (Διαδίκτυο και Τηλεόραση) μέσω μιας μονής ευρυζωνικής σύνδεσης και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.
Really Simple Syndication (RSS)	Τεχνολογία που επιτρέπει στο χρήστη του διαδικτύου να ενημερώνεται αυτόματα για τις τελευταίες ειδήσεις που δημοσιεύονται σε ένα δικτυακό τόπο χωρίς να χρειάζεται να τον επισκέπτεται συνεχώς.

Reference Interconnection Offer (RIO)	Βλ. Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης.
Reference Unbundling Offer (RUO)	Βλ. Υπόδειγμα Προσφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ).
Triple Play Services	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την παροχή μιας στενοζωνικής υπηρεσίας (τηλεφωνία) και δύο ευρυζωνικών υπηρεσιών (Διαδίκτυο και Τηλεόραση) μέσω μιας μονής ευρυζωνικής σύνδεσης.
Very Small Aperture Terminals (VSAT)	Τερματικά σταθμών με κεραία μικρής διαμέτρου.
Video on Demand	Σύστημα που επιτρέπει στο χρήστη του να επιλέξει και να παρακολουθήσει οπτικοακουστικό περιεχόμενο κατά απαίτηση.
Video Streaming	Μετάδοση πολυμέσων σε πραγματικό χρόνο.
Voice Browser	Πρόγραμμα περιήγησης ιστού (web browser) που αποδίδει φωνητικά το περιεχόμενο του ιστού.
Voice over Internet Protocol (VoIP)	Γενικός όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη μεταφορά φωνής μέσω δικτύων δεδομένων χρησιμοποιώντας μεταγωγή πακέτων (packet switching), σε αντιδιαστολή με τη μεταγωγή κυκλώματος (circuit switching) που χρησιμοποιείται στη κλασική τηλεφωνία. Η τεχνολογία αυτή επιτρέπει την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων μέσω του Διαδικτύου.
Web Accessibility Initiative (WAI)	Προσπάθεια για τη βελτίωση της προσβασιμότητας του παγκόσμιου ιστού από άτομα με αναπηρίες που ξεκίνησε το 1997 από την World Wide Web Consortium (W3C). Το Web Accessibility Initiative (WAI) διατηρεί ομάδες εργασίας, συνεργάζεται με οργανισμούς σε όλο τον κόσμο και αναπτύσσει στρατηγικές, κατευθυντήριες γραμμές και πόρους ώστε να βοηθήσει να καταστεί ο παγκόσμιος ιστός προσβάσιμος σε άτομα με αναπηρία.
Wireless Fidelity (Wi-Fi)	Ασύρματο τοπικό δίκτυο, το οποίο χρησιμοποιεί ραδιοσυχνότητες προκειμένου να μεταδώσει και να λάβει δεδομένα και το οποίο βασίζεται στην οικογένεια προτύπων της IEEE 802.11.
World Interoperability for Microwave Access (Wi-MAX)	Ασύρματο δίκτυο, το οποίο χρησιμοποιεί ραδιοσυχνότητες προκειμένου να μεταδώσει και να λάβει δεδομένα και το οποίο βασίζεται στην οικογένεια προτύπων της IEEE 802.16
World Wide Web Consortium (W3C)	Η κυριότερη οργάνωση προτυποποίησης για τον παγκόσμιο ιστό. Έχει συσταθεί ως ένωση οργανισμών, στην οποία τα μέλη διατηρούν προσωπικό πλήρους απασχόλησης, το οποίο συνεργάζεται για την ανάπτυξη διεθνών προτύπων για τον παγκόσμιο ιστό. Ειδικότερα, αναπτύσσει διαλειτουργικές τεχνολογίες (προδιαγραφές, οδηγίες, λογισμικό και εργαλεία) με σκοπό την πλήρη αξιοποίηση του παγκόσμιου ιστού.
ΑΡΥΣ	Ευρυζωνική τεχνολογία που χρησιμοποιεί τα υπάρχοντα καλώδια χαλκού των τηλεφωνικών συνδέσεων για να επιτύχει μεγαλύτερες ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων (αλλά και την ταυτόχρονη μετάδοση φωνής).
Ατελούς Χρέωσης Υπηρεσία	Κλήση για την οποία δεν χρεώνεται ο καλών.
Γεωγραφικοί Αριθμοί	Οι αριθμοί, το πρόθεμα των οποίων δηλώνει τη γεωγραφική θέση των κατόχων τους.
Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα	Βλ. Geographic Information Systems (GIS).
Διαβίβαση	Η υπηρεσία κατά την οποία το ένα εκ των δύο συμβαλλόμενων μερών διαβιβάζει στο δίκτυο τρίτου μέρους μια κλήση, προερχόμενη από το δίκτυο του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.
Διασύνδεση	Η φυσική και λογική σύνδεση δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των συμβαλλόμενων μερών προκειμένου να παρέχεται στους χρήστες τους η δυνατότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους ή με χρήστες τρίτου μέρους ή να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτο μέρος.
Διεθνής Εισερχόμενη Κίνηση	Το σύνολο της κίνησης που εισέρχεται στο δίκτυο ενός παρόχου, προερχόμενη από παρόχους του εξωτερικού.
Διεθνής Εξερχόμενη Κίνηση	Το σύνολο της κίνησης που δρομολογείται από δίκτυο ενός παρόχου, προς παρόχους του εξωτερικού.
Δίκτυα Επόμενης Γενιάς	Δίκτυα μεταγωγής πακέτων, τα οποία δύνανται να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με βάση πολλαπλές τεχνολογίες πρόσβασης και κορμού (οι οποίες είναι σε θέση να παρέχουν υψηλά επίπεδα ποιότητας). Επιπλέον, οι τεχνολογίες αυτές θα μπορούν να δίνουν συνεχή κάλυψη υπηρεσιών στο χρήστη και πρόσβαση σε περισσότερους από έναν παρόχους υπηρεσιών ταυτοχρόνως (εάν είναι επιθυμητό).
Δορυφορικές Υπηρεσίες	Πρόκειται για υπηρεσίες, η παροχή των οποίων βασίζεται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει στην εγκατάσταση και λειτουργία δικτύων επίγειων δορυφορικών σταθμών. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον ραδιοεπικοινωνιακή ζεύξη, μέσω επίγειων δορυφορικών σταθμών, με το διαστημικό τμήμα («ανοδικές ζεύξεις») και ραδιοεπικοινωνιακή ζεύξη, μεταξύ του διαστημικού τμήματος και των επίγειων δορυφορικών σταθμών («καθοδικές ζεύξεις»).
Εθνική Εισερχόμενη Κίνηση	Το σύνολο της κίνησης που εισέρχεται στο δίκτυο ενός παρόχου, προερχόμενο από τα δίκτυα των υπόλοιπων εγχώριων παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
Εθνική Εξερχόμενη Κίνηση	Το σύνολο της κίνησης που δρομολογείται από δίκτυο ενός παρόχου προς τα δίκτυα των υπόλοιπων εγχώριων παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Εθνική Βάση Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ)	Βάση δεδομένων που διεκπεραιώνει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ του παρόχου - δότη και του παρόχου - δέκτη για την υλοποίηση των αιτήσεων Φορητότητας και αποστέλλει προς όλους τους παρόχους τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη δρομολόγηση των κλήσεων προς τους αριθμούς που έχουν μεταφερθεί.
Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνοτήτων (EMP)	Βάση Δεδομένων που περιλαμβάνει το σύνολο των ραδιοσυχνοτήτων που έχουν εκχωρηθεί σε εθνικό επίπεδο.
Εθνικό Σύστημα Αριθμοδότησης	Το σύνολο των κανόνων που προσδιορίζει τη δομή των αριθμών που χρησιμοποιούνται από τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την παροχή υπηρεσιών στους χρήστες.
Ειδικά Ραδιοδίκτυα	Ιδιωτικά Δίκτυα Κινητής Υπηρεσίας (Private Mobile Radio - PMR). Ο όρος «Ειδικά Ραδιοδίκτυα» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τα επαγγελματικά ραδιοδίκτυα της κινητής υπηρεσίας ξηράς, τα οποία χρησιμοποιούνται για την κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας διαφόρων επαγγελματιών χρηστών αλλά και υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.
Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ)	Πληροφοριακό σύστημα για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό των ταχυδρομικών αντικειμένων.
Ενεργοί Συνδρομητές	Ως ενεργοί συνδρομητές ορίζονται όλοι οι συνδρομητές με συμβόλαιο και εκείνοι με καρτοκινητό, οι οποίοι κατά το διάστημα των τριών τελευταίων μηνών συνέβαλαν στη δημιουργία εσόδου είτε λιανικού (κλήση ή αποστολή μηνύματος SMS / MMS κλπ.) είτε χονδρικού (αποδοχή κλήσης ή μηνύματος SMS / MMS κλπ.).
Ενοποιημένος Τηλεφωνικός Κατάλογος (ΕΤΚ)	Ο τηλεφωνικός κατάλογος που περιλαμβάνει τους αριθμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας των συνδρομητών όλων των παρόχων.
Εξαρτημένοι Σταθμοί (στις δορυφορικές υπηρεσίες)	Επίγειοι σταθμοί, η πρόσβαση των οποίων στο διαστημικό τμήμα πραγματοποιείται υπό τον έλεγχο και την επίβλεψη σταθμού υποδομής.
Επαυξητικό Κόστος	Το επαυξητικό κόστος μιας υπηρεσίας ορίζει, συνήθως, τη χαμηλότερη τιμή στην οποία μπορεί να χρεωθεί μια υπηρεσία, εφόσον περιλαμβάνει μόνο το κόστος που μεταβάλλεται συναρτήσει της παροχής της στο βραχυχρόνιο διάστημα, υποθέτοντας ότι το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών του κυρίαρχου παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών δεν παρουσιάζει καμία μεταβολή στην παροχή του.
Επίγειοι Σταθμοί Υποδομής (στις δορυφορικές υπηρεσίες)	Επίγειοι σταθμοί με διατάξεις ελέγχου και επίβλεψης, οι οποίοι αποτελούν τους πυρήνες παροχής δορυφορικών υπηρεσιών. Παραδείγματα αυτής της κατηγορίας αποτελούν οι σταθμοί εκπομπής ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων, σταθμοί HUB σε δίκτυο VSAT TDM / TDMA κλπ.
Επιλογή Φορέα	Η δυνατότητα που παρέχεται στους συνδρομητές του ΟΤΕ να διεκπεραιώνουν τις κλήσεις τους μέσω άλλου παρόχου, με την πληκτρολόγηση του ειδικού τετραψήφιου ή πενταψήφιου Κωδικού Επιλογής Φορέα του συγκεκριμένου παρόχου.
Επιτροπή Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (ΤΣΑΜ)	Επιτροπή που ιδρύθηκε για να επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και να γνωμοδοτεί σχετικά με τα καθήκοντα εποπτείας όσον αφορά στην εφαρμογή της Οδηγίας 99/5/ΕΚ και εφόσον κρίνεται σκόπιμο να εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για επιμέρους ζητήματα.
Επιτροπή Διοικητικής Συνεργασίας (ΑΔΚΟ)	Επιτροπή με βασική αρμοδιότητα την υποστήριξη των δράσεων που σχετίζονται με την κοινή αντιμετώπιση προβλημάτων και την ανταλλαγή εμπειριών σε θέματα που αφορούν στην επιτήρηση της Αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και Τερματικού Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ).
Ευρειακή Επικοινωνία	Μετάδοση ηχητικών ή και οπτικών σημάτων (προγράμματα) σε ένα ευρύ αριθμό αποδεκτών (ακροατές ή τηλεθεατές).
Ζεύξη	Το σύνολο του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που απαιτείται για την υλοποίηση της σύνδεσης ανάμεσα σε δύο σημεία ενός δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
Ζεύξη Διασύνδεσης	Η ζεύξη μεταξύ ενός κέντρου μεταγωγής (κόμβου) του ΟΤΕ και ενός κέντρου μεταγωγής (κόμβου) του δικτύου του παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η οποία καθιστά δυνατή τη Διασύνδεση.
Καθολική Υπηρεσία - ΚΥ (στον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)	Η Καθολική Υπηρεσία αφορά στις κλασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες και εξασφαλίζει την παροχή στους χρήστες, ανεξαρτήτως του σημείου της Ελληνικής Επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, να απολαμβάνουν μονίμως και σε προσιτές τιμές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες συγκεκριμένης ποιότητας. Η Καθολική Υπηρεσία στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών περιλαμβάνει: (α) την περισυλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως δύο κιλών, (β) τη συλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως 20 κιλών, (γ) τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία. Η ΚΥ περιλαμβάνει τόσο εθνικές όσο και διασυνοριακές υπηρεσίες.
Καθολική Υπηρεσία - ΚΥ (στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών)	Η παροχή ενός προκαθορισμένου συνόλου βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που διατίθεται προς όλους τους πολίτες της Ελληνικής Επικράτειας ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση και σε προσιτή τιμή.
Κινητή Υπηρεσία	Υπηρεσία ραδιοεπικοινωνίας μεταξύ Κινητών Σταθμών και Σταθμών Ξηράς ή ανάμεσα σε Κινητούς Σταθμούς.
Μεθοδολογία Προεξόφλησης Ταμειακών Ροών (DCF - Discounted Cash Flow)	Οικονομική μέθοδος για την ανάλυση της απόδοσης μιας επένδυσης εντός μιας χρονικής περιόδου. Η εν λόγω μεθοδολογία λαμβάνει υπόψη τη διαχρονική αξία του χρήματος, υπολογίζοντας την αξία των μελλοντικών ταμειακών ροών στην τρέχουσα αξία τους.

Μεσομακροπρόθεσμο Επαυξητικό Κόστος	Είναι η κοστολογική μέθοδος σύμφωνα με την οποία, το συνολικό μακροπρόθεσμο μέσο επαυξητικό κόστος μιας υπηρεσίας (service total long run incremental cost) ισούται με τη διαφορά που προκύπτει εάν από το συνολικό κόστος μιας επιχείρησης που παρέχει ένα σύνολο υπηρεσιών αφαιρεθεί το συνολικό κόστος της επιχείρησης εάν συνεχίσει να παρέχει όλες τις υπηρεσίες που παρήγαγε εκτός της συγκεκριμένης.
Μεριζόμενη Πρόσβαση Υπηρεσία	Κλήση, το κόστος της οποίας μοιράζεται μεταξύ του καλούντος και του καλούμενου, δεδομένου ότι η χρέωση δεν υπερβαίνει τη μέγιστη κανονική χρέωση μιας εθνικής κλήσης.
Μη Γεωγραφικοί Αριθμοί	Όλοι οι αριθμοί εκτός των Γεωγραφικών, δηλαδή οι αριθμοί, το πρόθεμα των οποίων δε δηλώνει τη γεωγραφική θέση των κατόχων τους.
Ο.Κ.Σ.Υ.Α.	Η υπηρεσία Ο.Κ.Σ.Υ.Α. II παρέχει σύνδεση με διεπαφές πρόσβασης GigabitEthernet (GE), STM-1 POS και ATM και παρέχεται με τους παρακάτω τύπους: Τοπική - Περιφερειακή - Κεντρική. Η ΟΚΣΥΑ II παρέχεται σε Σημεία Παροχής (POPs) στα οποία είναι εγκατεστημένοι ΕΕΑΠ (BRAS) για τη δρομολόγηση της κίνησης ADSL από όλους τους κόμβους ΕΕΑΠ της συγκεκριμένης Περιοχής (POP) στις Εγκαταστάσεις του Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου.
Ονόματα Δικτυακών Τόπων	Ένα αλφαριθμητικό στοιχείο το οποίο εξατομικεύει κατά τρόπο μοναδικό έναν υπολογιστή συνδεδεμένο σε δίκτυο ή μια ομάδα υπολογιστών συνδεδεμένων σε δίκτυο σύμφωνα με τις αρχές του Συστήματος Ονοματοδοσίας Διαδικτύου.
Παρεμβολή	Το αποτέλεσμα ανεπιθύμητης ενέργειας που οφείλεται σε μία ή συνδυασμό περισσότερων εκπομπών, ακτινοβολιών ή επαγωγών κατά τη λήψη σε ένα σύστημα ραδιοεπικοινωνιών και η οποία εκδηλώνεται με οποιαδήποτε μείωση της απόδοσης, λανθασμένης ερμηνείας ή απώλειας πληροφορίας, η οποία θα μπορούσε να ληφθεί χωρίς την ανεπιθύμητη αυτή ενέργεια.
Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ)	Φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή άλλοι φορείς, που εκδίδουν πιστοποιητικά ή παρέχουν άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές.
Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας (στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Πλήρως Κατανεμημένο Κόστος	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το Ελληνικό Κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.
Προεπιλογή Φορέα	Είναι η κοστολογική μέθοδος σύμφωνα με την οποία, όλα τα στοιχεία κόστους, συμπεριλαμβανομένου του έμμεσου κόστους, επιμερίζονται στα παραγόμενα προϊόντα ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενός συνόλου αλγορίθμων.
Πρόσθετης Χρέωσης Υπηρεσία	Η δυνατότητα που παρέχεται στους συνδρομητές του ΟΤΕ, εφόσον το επιθυμούν, να επιλέγουν σε μόνιμη βάση τον πάροχο ο οποίος θα διεκπεραιώνει μία ή περισσότερες κατηγορίες τηλεφωνικών κλήσεων (διεθνείς, αστικές, υπεραστικές και κλήσεις προς κινητά), χωρίς να απαιτείται η πληκτρολόγηση του τετραψήφιου ή πενταψήφιου κωδικού, όπως συμβαίνει στην Επιλογή Φορέα.
Ραδιοβοηθήματα	Κλήση, η οποία χρεώνεται υψηλότερα από τη μέγιστη χρέωση κλήσης Γεωγραφικών Αριθμών εντός της χώρας και μέρος της αυξημένης χρέωσης λαμβάνεται από τον καλούμενο, στον οποίο έχει εκχωρηθεί ο εν λόγω αριθμός.
Ραδιοεξοπλισμός	Τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας που δίνουν πληροφορίες στους πιλότους για τη διακυβέρνηση του αεροσκάφους.
Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ)	Εξοπλισμός που περιλαμβάνει πομπό ή /και δέκτη και παρέχει επικοινωνία μέσω ραδιοκυμάτων με τη χρήση του Φάσματος.
Ρύθμιση Retail Minus (λιανική τιμή μείον)	Βλ. Ραδιοεξοπλισμός, Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός.
Σημαντική Ισχύς στην Αγορά (ΣΙΑ)	Είναι η επιβολή υποχρέωσης ελέγχου τιμών επί τη βάσει ενός συντελεστή retail-minus. Αναφέρεται σε ένα μηχανισμό ο οποίος χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό ρυθμιζόμενων χρεώσεων υπηρεσιών χονδρικής (upstream) στη βάση των τιμών παρόμοιων ή σχετικών υπηρεσιών λιανικής (downstream) του υπό ρύθμιση παρόχου.
Σταθερή Υπηρεσία (Ραδιοεπικοινωνιών)	Μια επιχείρηση θεωρείται ότι κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά εφόσον, είτε ατομικά είτε σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις, βρίσκεται σε θέση ισοδύναμη προς δεσπόζουσα θέση, δηλαδή σε θέση οικονομικής ισχύος που της επιτρέπει να συμπεριφέρεται, σε σημαντικό βαθμό, ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές, τους πελάτες και, τελικά, τους καταναλωτές.
Συνεγκατάσταση Φυσική	Υπηρεσία Ραδιοεπικοινωνιών η οποία περιλαμβάνει ασύρματα δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανάμεσα σε καθορισμένα σταθερά σημεία για την υλοποίηση των οποίων χρησιμοποιούνται ραδιοσυχνότητες.
Συνεγκατάσταση Απομακρυσμένη	Τύπος συνεγκατάστασης σύμφωνα με τον οποίο ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο ρυθμιστικών του υποχρεώσεων, κατασκευάζει ειδικά διαμορφωμένο χώρο εντός των Αστικών Κέντρων του, ο οποίος διατίθεται σε Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους για την εγκατάσταση εξοπλισμού.
Συνεγκατάσταση Εικονική	Τύπος συνεγκατάστασης σύμφωνα με τον οποίο, στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, ένας πάροχος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αποκτά πρόσβαση σε πόρους του ΟΤΕ μέσω συνδετικών καλωδίων.
Συνεγκατάσταση Σύμμεικτη	Αφορά στη δυνατότητα συνεγκατάστασης εξοπλισμού Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου, σε χώρο εντός των κτηρίων Αστικών Κέντρων του ΟΤΕ, στον οποίο είναι εγκατεστημένος αντίστοιχος εξοπλισμός του ΟΤΕ. Στην περίπτωση της Εικονικής Συνεγκατάστασης, η οποία παρέχεται στα πλαίσια ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, η συντήρηση και η λειτουργία του εξοπλισμού του Παρόχου γίνεται από τον ΟΤΕ.

Συνοδευτικό Δελτίο	Αφορά στη δυνατότητα εγκατάστασης εξοπλισμού Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου σε χώρο εντός των κτηρίων Αστικών Κέντρων του ΟΤΕ στον οποίο είναι εγκατεστημένος αντίστοιχος εξοπλισμός του ΟΤΕ. Στην περίπτωση της Εικονικής Συνεγκατάστασης, η οποία παρέχεται στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, η συντήρηση και η λειτουργία του εξοπλισμού του Παρόχου γίνεται από τον Πάροχο.
Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ)	Έντυπο το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού.
Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών	Συνολική και συστηματική διαχείριση της ευαίσθητης πληροφορίας και των κινδύνων που την απειλούν, έτσι ώστε η πληροφορία να παραμένει ασφαλή. Περιλαμβάνει πληροφοριακά συστήματα, διαδικασίες και ρόλους.
Τερματισμός κλήσης	Η τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία, στα πλαίσια της οποίας ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη, το οποίο παρέχει και την υπηρεσία, τερματίζει στο δίκτυο του μια κλήση που προέρχεται από το δίκτυο του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.
Τηλεμετρία	Η χρήση των τηλεπικοινωνιών για την αυτόματη ένδειξη ή καταγραφή μετρήσεων, η οποία γίνεται σε απόσταση από το όργανο μετρήσεων.
Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός	Εξοπλισμός που προορίζεται να συνδεθεί άμεσα ή έμμεσα με οποιοδήποτε τρόπο σε τηλεπικοινωνιακά δίκτυα (δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, δημόσια αναλογικά και ψηφιακά δίκτυα τηλεφωνίας καθώς και δίκτυα δεδομένων) που χρησιμοποιούνται για παροχή υπηρεσιών προσιτών στο κοινό.
Τοπικός Βρόχος	Ο Τοπικός Βρόχος είναι το κύκλωμα που συνδέει το τερματικό σημείο του δικτύου κάθε συνδρομητή με τον κύριο καταμεμητή στο Αστικό Κέντρο του ΟΤΕ.
Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης (ΥΠΔ)	Το κείμενο αναφοράς βάσει του οποίου υπογράφεται σύμβαση Διασύνδεσης μεταξύ του ΟΤΕ και άλλων παρόχων. Το κείμενο δημοσιεύεται από τον ΟΤΕ και εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ.
Υπόδειγμα Προσφοράς ΑΠΤΒ	Το κείμενο αναφοράς βάσει του οποίου υπογράφεται σύμβαση για την παροχή Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) από τον ΟΤΕ προς άλλους παρόχους. Το εν λόγω κείμενο δημοσιεύεται από τον ΟΤΕ και εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ.
Υπηρεσία Ραδιοεπικοινωνίας	Υπηρεσία που περιλαμβάνει τη μεταβίβαση, εκπομπή ή / και λήψη ραδιοκυμάτων για ειδικούς σκοπούς τηλεπικοινωνίας.
Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)	Οι ΥΠΠ περιλαμβάνουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και αυξημένης τιμολόγησης, όπως υπηρεσίες ζωντανής συνομιλίας, λήψης πληροφοριών με χρήση μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων, συνομιλίας περισσότερων των δύο συμμετεχόντων (Chat), παροχής ειδικού περιεχομένου μέσω Διαδικτύου (Audiotex, Videotex και Premium Rate SMS-PSMS κ.ά.).
Υπηρεσίες Υποστηρικτικές στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας Φανταστικός Αριθμός	Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση εικόνας και ήχου αφορούν υπηρεσίες μεταφοράς ραδιοηλεκτρονικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής προς το δίκτυο μετάδοσης ή κάλυψης ενός αθλητικού γεγονότος, μιας εξωτερικής παράστασης ή άλλου έκτακτου γεγονότος. Για την κάλυψη τέτοιων γεγονότων απαιτείται ραδιοεξοπλισμός, όπως ασύρματες κάμερες και μικρόφωνα, καθώς και φορητές μικροκυματικές ζεύξεις και συστήματα μετάδοσης φωνής.
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας - ΦΠΚΥ (στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών)	Ο αριθμός που ορίζει μονοσήμαντα το συγκεκριμένο στρεπτό ζεύγος μεταλλικών αγωγών που τερματίζει στο συνδρομητή, αποτελώντας τη ταυτότητα του βρόχου.
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών)	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το Ελληνικό Κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. Σήμερα ο ΦΠΚΥ είναι ο Οργανισμός Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).
Φορητότητα Αριθμών	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το Ελληνικό Κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.
Χάρτης Συχνότητας	Η δυνατότητα που παρέχεται στους καταναλωτές να διατηρούν τον αριθμό τους όταν αλλάζουν πάροχο.
Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ)	Καταγραφή των διαθέσιμων διαύλων για χρήση σε καθορισμένη γεωγραφική θέση και κάτω από καθορισμένες συνθήκες.
Χορήγηση Δικαιώματος Χρήσης	Οι επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας οφείλουν να καταρτίζουν ΧΥΚ, στον οποίο περιλαμβάνονται: (α) η περιγραφή των χαρακτηριστικών της παρεχόμενης υπηρεσίας και των χρονικών ορίων εντός των οποίων παρέχεται, (β) η ενημέρωση των χρηστών για τις τιμές, με βάση τα στοιχεία που τις διαμορφώνουν στα οποία περιλαμβάνεται και η προσδοκώμενη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, (γ) η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών με τη συμμετοχή εκπροσώπου των χρηστών και με δικαίωμα παράστασης του ενδιαφερόμενου χρήστη (καταναλωτή). Ο ΧΥΚ περιέχει επίσης, κάθε άλλη αναγκαία πληροφορία σε σχέση με τα χαρακτηριστικά της ταχυδρομικής επιχείρησης, τις υποχρεώσεις και τις δεσμεύσεις της απέναντι στους χρήστες όσον αφορά την ευθύνη της επιχείρησης, τη διαχείριση των ταχυδρομικών αντικειμένων, την εξυπηρέτηση των χρηστών και τη δυνατότητα αποζημίωσής τους.
	Εξουσιοδότηση που παρέχεται σε πρόσωπο, για την έναρξη χρήσης από έναν ραδιοηλεκτρικό σταθμό μιας συγκεκριμένης ραδιοσυχνότητας ή ενός συγκεκριμένου ραδιοηλεκτρικού διαύλου σε συγκεκριμένη θέση και με συγκεκριμένα τεχνικά χαρακτηριστικά.

8.3. Πίνακας Συντομογραφιών

ADCO	Administrative Cooperation Group
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
B2B	Business To Business
B2C	Business To Consumers
CEPT	Conference of European Postal and Telecommunications
CERP	Comité Européenne de Réglementation Postale
COCOM	Communications Committee
CPG	Conference Preparatory Group
CPM	Conference Preparatory Meeting
DCF	Discounted Cash Flow
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
DCS	Digital Communication System
DNSSE	Domain Name System Security Extensions
ECC	Electronic Communication Committee
ECN	European Competition Network
ECTA	European Competitive Telecommunications Association
ECTRA	European Committee for Regulatory Telecommunications Affairs
EECMA	European Electronic Communications Market Authority
EMERG	Euro-Mediterranean ERG
ERG	European Regulators Group
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
EUTELSAT	European Telecommunications Satellite
FESA	Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures
FTTC	Fiber To The Cabinet
FTTH	Fiber To The Home
GIS	Geographic Information Systems (Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφόρησης)
GMDSS	Global Maritime Distress and Safety System
GSM	Global System for Mobile Communications
IMT	International Mobile Telecommunications
IPC	International Post Corporation
IPTV	Internet Protocol Television
IPv4	Internet Protocol Version 4
IPv6	Internet Protocol Version 6
IRG	Independent Regulators Group
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISPs	Internet Service Providers
ITU	International Telecommunication Union
ITU-R	International Telecommunication Union – Radiocommunication Sector
KPIs	Key Performance Indicators
LLU	Local Loop Unbundling
LRAIC	Long Run Average Incremental Cost
MMS	Multimedia Messaging Service
NGA	Next Generation Access
NGN	Next Generation Network
NTRA	National Telecommunications Regulatory Authority (EPA της Αιγύπτου)
OSN	One stop Notification
PCM-4	Pulse Code Modulation for 4 Channels
PDC	Postal Directive Committee
PIBs	Principles of Implementation and Best Practice
PMMS	Premium Multimedia Messaging Services
PSMS	Premium Short Message Services
PMR	Private Mobile Radio
PT1	Project Team 1
RBO	Reference Broadband Offer
RIO	Reference Interconnection Offer
RLAN	Radio Local Area Network
RSC	Radio Spectrum Committee
RSPG	Radio Spectrum Policy Group
RSS	Really Simple Syndication
RUO	Reference Unbundling Offer
SLAs	Service Level Agreements
SMP	Significant Market Power

SMS	Short Message Service
SRDs	Short Range Devices
TCAM	Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee
TRAI	Telecom Regulatory Authority of India
TRIS	Technical Regulations Information System
UHF	Ultra High Frequency
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UPU	Universal Postal Union
VoIP	Voice over IP
VSAT	Very Small Aperture Terminals
W3C	World Wide Web Consortium
WAI	Web Accessibility Initiative
WAS	Wireless Access System
WCRM	Wholesale Customer Relation Management
WGFM	Working Group Frequency Management
WGFM PT22	Working Group Frequency Management Project Team 22
WGFM PT44	Working Group Frequency Management Project Team 44
Wi-Fi	Wireless Fidelity
Wi-Max	World Interoperability for Microwave Access
WRC	World Radiocommunications Conference (Παγκόσμια Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών)
ΑΔΑΕ	Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου Τηλεπικοινωνιών
A/K	Αστικά Κέντρα
ΑΠΤΒ	Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
ΑΡΥΣ	Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση
Γ' ΚΠΣ	Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΓΕΡΗΕΤ	Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Κύπρου
ΔΑΑ	Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών
ΔΕΘ	Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΔΤΔ	Δημόσια Ταχυδρομικά Δίκτυα
ΕΒΔΑΦ	Εθνική Βάση Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα
ΕΔΕΤ	Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΑΕ	Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΙΕΠ	Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
ΕΚΑΒ	Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
ΕΚΚΖΣ	Εθνικός Κανονισμός Κατανομής Ζωνών Ραδιοσυχνότητας
ΕΚΠΟΙΖΩ	Ένωση Καταναλωτών-Η Ποιότητα της Ζωής
ΕΚΤ	Εταιρείες Κινητής Τηλεφωνίας
ΕΛΑΣ	Ελληνική Αστυνομία
ΕΛΟΤ	Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΕΜΠ	Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
ΕΜΡ	Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνότητας
ΕΜΥ	Εθνική Μετεωρολογική Υπηρεσία
ΕΠΚτΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας
ΕΠΟ	Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων
ΕΠΥ	Ελληνική Εταιρεία Επιστημόνων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής
ΕΡΑ	Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές
ΕΣΑ	Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης
ΕΣΔΕΦ	Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας του Φάσματος
ΕΣΠΕΤΑ	Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων
ΕΣΚ	Εσωτερικό Συνδετικό Καλώδιο
ΕΣΡ	Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοηλεκτρονικής
ΕΣΥΕ	Εθνική Στατιστική Υπηρεσία
ΕΤΠΑ	Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
ΙΝΚΑ	Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας
ΚΕΔ	Κτηματική Εταιρεία του Δημοσίου
ΚΕΠΚΑ	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών
ΚΣΕ	Κινητοί Σταθμοί Εποπτείας
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί
ΜΛΤ _{ΑΣ}	Μεσοσταθμισμένη Λιανική Τιμή με Απολογιστικά Στοιχεία

8.4. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Σχημάτων

Διάγραμμα 1	Μηνιαία Εξέλιξη Συνολικού Αριθμού Καταγγελιών για Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες, 2007 - 2008	14
Διάγραμμα 2	Κατανομή Καταγγελιών για Θέματα Τηλεπικοινωνιών ανά Κατηγορία (2008)	15
Διάγραμμα 3	Κατηγοριοποίηση Τηλεφωνημάτων Καταναλωτών (%) από 01-01-2008 έως 31-12-2008	15
Διάγραμμα 4	Ταχύτητα Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού, Ηνωμένο Βασίλειο	64
Διάγραμμα 5	Ταχύτητα Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού, Γερμανία	65
Διάγραμμα 6	Ταχύτητα Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού, Γαλλία	65
Διάγραμμα 7	Ταχύτητα Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού, Ολλανδία	66
Διάγραμμα 8	Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΕΤΤ, 2001 - 2008	82
Διάγραμμα 9	Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ	82
Πίνακας 1	Κατηγοριοποίηση Γραπτών Καταγγελιών, 2004 - 2008	13
Πίνακας 2	Εκχωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr], 2007 - 2008	36
Πίνακας 3	Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις Αιτήσεις, 2008	37
Πίνακας 4	Αποτελέσματα Μετρήσεων Ποιότητας Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας	63
Πίνακας 5	Ταχύτητα Ταχυδρομικής Εξυπηρέτησης Εσωτερικού Α' Εξαμήνου 2008	63
Πίνακας 6	Αποτελέσματα Εξ' Αποστάσεως Ελέγχων ΕΣΠΕΤΑ Έτους 2008	70
Πίνακας 7	Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ	70
Πίνακας 8	Κατάταξη των Χωρών της ΕΕ στις Μελέτες ECTA Scorecard για τα Έτη 2005 - 2008	77
Πίνακας 9	Κατανομή Απασχολουμένων ανά Κατηγορία Προσωπικού 2001 - 2008	82
Εικόνα 1	Ο Δικτυακός Τόπος της ΕΕΤΤ	85
Σχήμα 1	Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ	81



Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι
Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049
www.eett.gr, e-mail: info@eett.gr