

■ 2009 Έκθεση Πεπραγμένων

Έτος Ευρωζωνικής Σύγκλησης Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Έκθεση Πεπραγμένων 2009

Μαρούσι, 2010

Διοίκηση-Σύνθεση της ΕΕΤΤ

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων παρουσιάζει τις δράσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) για το χρονικό διάστημα από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2009.

Η σύνθεση της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ διαμορφώθηκε ως εξής:

1 Ιανουαρίου-31 Ιουλίου 2009**Νικήτας Αλεξανδρίδης**

Πρόεδρος

Νικόλαος ΚουλούρηςΑντιπρόεδρος για τον Τομέα
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών**Μιχάλης Σακκάς**Αντιπρόεδρος για τον Τομέα
Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**Παναγιώτης Κωττής**

Μέλος

Ιωάννης Παλαιολόγος

Μέλος

Συμεών Παπαβασιλείου

Μέλος

Ιωάννης Παπαϊωάννου

Μέλος

Παναγιώτης Τσανάκας

Μέλος

Γεώργιος Τσαπρούνης

Μέλος

2 Σεπτεμβρίου-31 Δεκεμβρίου 2009**Λεωνίδα Κανέλλος**

Πρόεδρος

Άγγελος ΣυρίγοςΑντιπρόεδρος για τον Τομέα
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών**Μιχάλης Σακκάς**Αντιπρόεδρος για τον Τομέα
Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος**

Μέλος

Παναγιώτης Κωττής

Μέλος

Ιωάννης Παπαϊωάννου

Μέλος

Νικόλαος Παπαουλάκης

Μέλος

Γεώργιος Παπαπούλου

Μέλος

Ιωάννης Τζιώνας

Μέλος

Περιεχόμενα

I. Μήνυμα Προέδρου	8
II. Ποια είναι η ΕΕΤΤ	10
III. Διάρθρωση	11
IV. Η Νέα Σύνθεση της Ολομέλειας	12
Εισαγωγή	16
1. Οι Ρυθμιζόμενες Αγορές	20
1.1. Η Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	21
1.2. Η Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.....	23
2. Ο Καταναλωτής στο Κέντρο των Εξελίξεων	26
2.1. Μέριμνα για τον Καταναλωτή.....	27
2.2. Παρεμβάσεις προς Όφελος του Καταναλωτή.....	28
2.3. Ενημερωτικές Δράσεις.....	32
3. Τομέας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	34
3.1. Ανάλυση Αγορών βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου.....	35
3.2. Προώθηση και Διασφάλιση Υγιούς Ανταγωνισμού σε Δίκτυα και Υπηρεσίες.....	36
3.2.1. Διασύνδεση.....	36
3.2.2. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο-Συνεγκατάσταση.....	36
3.2.3. Εξασφάλιση Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.....	38
3.2.4. Διενέργεια Ελέγχων σε Παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	38
3.2.5. Έλεγχος Συνδυασμένων Υπηρεσιών/ Προγραμμάτων του ΟΤΕ.....	39
3.2.6. Αναπροσαρμογή Ρυθμιζόμενων Τιμών.....	39
3.2.7. Γνωστοποιήσεις Εξαγορών και Σύστασης Επιχειρήσεων.....	40
3.2.8. Προεπιλογή Φορέα.....	40
3.2.9. Φορητότητα Αριθμών.....	40
3.2.10. Κοστολογικοί Έλεγχοι.....	41
3.2.11. Λογιστικός Διαχωρισμός.....	42
3.2.12. Ηλεκτρονική Υπογραφή.....	42
3.2.13. Εκχώρηση Ονομάτων Δικτυακών Τόπων.....	42
3.2.14. Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής.....	44
3.2.15. Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμής Πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο.....	44
3.2.16. Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών από Dialers.....	44
3.2.17. Χρεώσεις Διεθνών Τηλεφωνικών Αριθμών.....	45
3.2.18. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης.....	45
3.2.19. Διασφάλιση Ακεραιότητας των Δημόσιων Σταθερών Τηλεφωνικών Δικτύων και Διαθεσιμότητας των Δημόσιων Σταθερών Τηλεφωνικών Υπηρεσιών.....	45
3.2.20. Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης.....	46
3.2.21. Κανονισμός Διεθνούς Περιορισμού.....	46
3.2.22. Ταυτοποίηση Ανώνυμων Χρηστών Καρτοκινητής Τηλεφωνίας.....	47
3.3. Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας.....	47
3.3.1. Η Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα.....	47
3.3.2. Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς.....	48
3.3.3. Δικαιώματα Διέλευσης.....	48
3.3.4. Κόμβος Μετρήσεων Ευρυζωνικών Χαρακτηριστικών.....	49
3.3.5. Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών.....	50
3.3.6. Σύγκλιση Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ.....	51
3.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ.....	53
3.5. Στόχοι.....	54
4. Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνότητας	56
4.1. Διαχείριση και Εποπτεία Φάσματος.....	57
4.1.1. Αναθεώρηση Κανονισμού Όρων Χρήσης.....	57
4.1.2. Σταθερή Υπηρεσία.....	57
4.1.3. Δορυφορικές Υπηρεσίες.....	58
4.1.4. Κινητή Υπηρεσία.....	59
4.1.5. Υπηρεσίες Υποστηρικτικές στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας.....	61
4.1.6. Ραδιοφωνία-Τηλεόραση.....	61
4.1.7. Αεροναυτιλία και Λοιπά Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών.....	63
4.1.8. Ραδιοερασιτέχνες.....	64
4.1.9. Δικαιώματα Χρήσης για Αθλητικά Γεγονότα.....	64



4.2. Αδειοδότηση Κατασκευών Κεραιών.....	64
4.2.1. Εξέλιξη Αδειοδότησης	64
4.2.2. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας	65
4.2.3. Πάρκα Κεραιών	65
4.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός.....	65
4.3.1. Επικαιροποίηση Ραδιοεπαφών Συσκευών Μικρής Εμβέλειας	65
4.3.2. Διεπαφές Εξοπλισμού και Συστημάτων Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας	66
4.3.3. Επιτήρηση της Αγοράς	66
4.4. Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος.....	67
4.4.1. Τυποποίηση Διαδικασιών ΕΣΔΕΦ για τη Ραδιοτηλεόραση	67
4.4.2. Πέμπτος Σταθερός Σταθμός Εποπτείας στην Αίγινα	67
4.4.3. Επέκταση Εποπτείας στην Περιφέρεια	67
4.5. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ.....	67
4.6. Στόχοι.....	68
5. Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	70
5.1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά και οι Δράσεις της ΕΕΤΤ	71
5.1.1. Ενσωμάτωση της 3 ^{ης} Ταχυδρομικής Οδηγίας	71
5.1.2. Κανονισμός Γενικών/Ειδικών Αδειών	73
5.1.3. Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	73
5.1.4. Θέματα Ανταγωνισμού	74
5.2. Ποιότητα Καθολικής Υπηρεσίας	75
5.3. Κοστολόγηση Καθολικής Υπηρεσίας	77
5.4. Στοιχεία και Τάσεις της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς	78
5.5. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ	80
5.6. Στόχοι	81
6. Εθνικές και Διεθνείς Συνεργασίες	82
6.1. Συνεργασίες σε Εθνικό Επίπεδο	83
6.1.1. Επιτροπή Ανταγωνισμού	83
6.1.2. Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης	83
6.1.3. Συνήγορος του Καταναλωτή-Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος	84
6.1.4. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας	84
6.1.5. Καταναλωτικές Οργανώσεις και Φορείς Προστασίας του Καταναλωτή	84
6.2. Διεθνείς Συνεργασίες	84
6.2.1. European Regulators Group	84
6.2.2. Independent Regulators Group	85
6.2.3. European Competition Network	85
6.2.4. Δίκτυο Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών	85
6.2.5. Comité Européen de Réglementation Postale	85
6.2.6. Postal Directive Committee	86
6.2.7. 13 ^η Έκθεση PostExpo	86
6.2.8. Άλλες Επίσημες Επιτροπές	86
6.2.9. Επαφές με Ευρωπαϊκές Ρυθμιστικές Αρχές	87
6.3. Στόχοι	87
7. ΕΕΤΤ: Οργανωτική Ανάπτυξη	88
7.1. Εσωτερική Οργάνωση	89
7.1.1. Οργανωτική Δομή	89
7.1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό	89
7.1.3. Πρόγραμμα Εκπαίδευσης των Εργαζομένων της ΕΕΤΤ	89
7.1.4. Μέριμνα για τον Εργαζόμενο	89
7.2. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα	92
7.3. Δικτυακός Τόπος	92
7.4. Οικονομικά Στοιχεία	93
7.5. Στόχοι	95
8. Παραρτήματα	96
8.1. Ελληνικό Νομοθετικό-Κανονιστικό Πλαίσιο (από 01-01-2009 έως 31-12-2009)	97
8.2. Γλωσσάριο	99
8.3. Πίνακας Συντομογραφιών	104
8.4. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Εικόνων	108



I. Μήνυμα Προέδρου

Κατά τη διάρκεια του έτους 2009, η ελληνική αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών παρέμεινε σε τροχιά ανάπτυξης, παρά την έντονα αρνητική οικονομική συγκυρία. Οι συνεχείς προσπάθειες της ΕΕΤΤ για ενίσχυση της ευρυζωνικότητας απέδωσαν θεαματικά αποτελέσματα, όπως επιβεβαιώνεται και από τα επίσημα στατιστικά στοιχεία. Ειδικότερα, η ευρυζωνική διείσδυση ανήλθε στις 31 Δεκεμβρίου 2009 σε ποσοστό 17% (ήτοι περίπου 1.900.000 γραμμές), έναντι 13,4% στις 31 Δεκεμβρίου 2008. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Communications Committee (COCOM) για τα μέσα του έτους, η αύξηση της ευρυζωνικής διείσδυσης στην Ελλάδα την περίοδο από 30 Ιουνίου 2008 έως 30 Ιουνίου 2009 ήταν η 4^η υψηλότερη ανάμεσα στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Παράλληλα, συνεχίζουν να αυξάνονται οι ονομαστικές ταχύτητες πρόσβασης και να διευρύνονται οι επιλογές για τον καταναλωτή με την προσφορά καινοτόμων πολυμεσικών υπηρεσιών που συνδυάζουν τηλεφωνία, πρόσβαση στο Διαδίκτυο και οπτικοακουστικό περιεχόμενο.

Η ανωτέρω θετική εικόνα οφείλεται αναμφίβολα στις επενδυτικές πρωτοβουλίες των παρόχων. Σημαντική όμως ήταν και η συνεισφορά της Ανεξάρτητης Αρχής μας, μέσω της αποτελεσματικής ρύθμισης, της απελευθέρωσης του τοπικού βρόχου και της προώθησης του ανταγωνισμού σύμφωνα με τις επιταγές του ευρωπαϊκού δικαίου.

Λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς εξελίξεις και την τεχνολογική σύγκλιση, η ΕΕΤΤ ανέλαβε δράσεις ευαισθητοποίησης των συναρμόδιων πολιτειακών φορέων για την ανάγκη επιτάχυνσης των διαδικασιών μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση, απλοποίησης των διαδικασιών αδειοδότησης ενσύρματων και ασύρματων υποδομών και την επωφελή για τη χώρα αξιοποίηση του Ψηφιακού Μερισματος. Ανακηρύσσοντας το 2009 σε «Έτος Ευρυζωνικής Σύγκλισης Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ», η Ρυθμιστική Αρχή μας τροποποίησε τον Κανονισμό Γενικών Αδειών για τους παρόχους δικτύων που παράγουν ή μεταδίδουν ραδιοτηλεοπτικά προγράμματα, προέβη στην εκπόνηση μελέτης για το βέλτιστο εύρος του Ψηφιακού Μερισματος και στην προετοιμασία Κανονισμού με τον οποίο καθορίζονται οι υποχρεώσεις των φορέων εκμετάλλευσης σχετικά με την πρόσβαση στις Διεπαφές Προγράμματος Εφαρμογής (API) και τους Ηλεκτρονικούς Οδηγούς Προγραμμάτων (EPG).

Η διαρκής ενημέρωση του καταναλωτή και η διασφάλιση της προστασίας των δικαιωμάτων του από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, μέσω επιβολής κυρώσεων κατά

παρανοούντων παρόχων, σε συνδυασμό με την παροχή ποιοτικών και καινοτόμων υπηρεσιών, αποτέλεσαν βασικούς άξονες δράσης της ΕΕΤΤ καθόλη τη διάρκεια του 2009. Σε αυτή την προοπτική, μεταξύ των ενεργειών που υλοποιήθηκαν είναι η ενημερωτική εκστρατεία για την ευρυζωνικότητα, η δημιουργία υποστηρικτικού εργαλείου γεωγραφικών πληροφοριών (Γεωγραφικό σύστημα Πληροφοριών-GIS) που παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να μετρούν οι ίδιοι τα χαρακτηριστικά των ευρυζωνικών συνδέσεων τους, η δημοσίευση συστάσεων για την προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες πρακτικές και η τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ).

Όσον αφορά το ρυθμιστικό ρόλο της, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε το 2009 το δεύτερο κύκλο ορισμού και ανάλυσης των Αγορών 4 και 5 που αφορούν την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις επιταγές της σχετικής Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Παράλληλα, κατόπιν υποδείξεων της ΕΕΤΤ, ο ΟΤΕ δημοσίευσε για πρώτη φορά καταστάσεις λογιστικού διαχωρισμού ανά αγορά και ανά προσφερόμενη υπηρεσία.

Συνεπώς με την πεποίθησή της ότι για κρίσιμα ρυθμιστικά ζητήματα απαιτείται διάλογος και καταγραφή των θέσεων όλων των εμπλεκόμενων φορέων, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε κατά το 2009 σειρά Δημόσιων Διαβουλεύσεων. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται Διαβουλεύσεις για τις Προσφορές Αναφοράς Διασύνδεσης των τριών παρόχων κινητής τηλεφωνίας, καθώς και για την τροποποίηση των Προσφορών Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) και την εξειδίκευση των κριτηρίων επιλογής Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ). Με ανάλογη διαδικασία, η ΕΕΤΤ πρότεινε την τροποποίηση των Κανονισμών Φορητότητας Αριθμών και Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Δικτυακών Τόπων. Επίσης, το Μάρτιο του 2009 η Αρχή μας αποφάσισε την υποβολή Εισηγήσης προς τους αρμόδιους Υπουργούς για την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ), η οποία θα αποσκοπεί στη διασφάλιση της παροχής σταθερής τηλεφωνικής υπηρεσίας προς τους πολίτες ακόμα και σε έκτακτες συνθήκες. Τέλος, τον Ιούνιο του 2009 η Ανεξάρτητη Αρχή μας εξέδωσε Κανονισμό για τον υπολογισμό των τελών διέλευσης δικτύων, με στόχο τη δημιουργία ενιαίων κανόνων αντιμετώπισης των επενδύσεων σε κρίσιμες δικτυακές υποδομές ανά την ελληνική επικράτεια. Όπως η ΕΕΤΤ τονίζει σε κάθε ευκαιρία, η σταθερότητα, η διαφάνεια και η προβλεψιμότητα του κόστους ανάπτυξης δικτύων, χωρίς γραφειοκρατικά

προσκόμματα και διαφοροποιήσεις ανά δήμο ή περιφέρεια, είναι αναγκαίος όρος για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας προς όφελος του πολίτη και της εθνικής οικονομίας.

Στον τομέα του φάσματος ραδιοσυχνότητας, το 2009 η ΕΕΤΤ συνέχισε την επικαιροποίηση του ρυθμιστικού πλαισίου και την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις. Στο πλαίσιο αυτό, προχώρησε στην αναθεώρηση του Κανονισμού Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων. Η δράση αυτή αναμένεται να διευρύνει σημαντικά τις προσφερόμενες υπηρεσίες στο κοινό, να προαγάγει την κινητή ευρυζωνικότητα, αλλά και να βελτιώσει τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες από τους κατόχους δικαιωμάτων χρήσης. Απώτερος στόχος μας είναι η αποδοτικότερη αξιοποίηση του σπάνιου πόρου του φάσματος και η προσέλκυση νέων επενδύσεων στον τομέα.

Με στόχο την ομαλή μετάβαση στην ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή, η ΕΕΤΤ επικαιροποίησε το Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνοτήτων με τα τεχνικά χαρακτηριστικά των εκπομπών των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών. Παράλληλα, ασκώντας τον εποπτικό ρόλο της στο ραδιοηλεκτροπτικό φάσμα, συνέχισε τους ελέγχους και την εξέταση ζητημάτων που σχετίζονται με τη νομιμότητα των εκπομπών ραδιοηλεκτροπτικών σταθμών, τις παραβιάσεις τεχνικών χαρακτηριστικών των σταθμών και την αποτροπή αμοιβαίων παρεμβολών. Περαιτέρω, δίνοντας προτεραιότητα στην απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων για την προστασία της ανθρώπινης ζωής και την ασφαλή αεροπλοΐα, το έτος 2009 η ΕΕΤΤ συνεργάστηκε στενά με την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη αντιμετώπιση προβλημάτων επιζήμιων παρεμβολών που αντιμετωπίζουν τα δίκτυα της αεροναυτιλίας.

Στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, σημαντική εξέλιξη μέσα στο 2009 υπήρξε η υποβολή από την ΕΕΤΤ σχεδίου Νόμου στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥΠΥΜεΔ), με αντικείμενο την οργάνωση του τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ο οποίος ενσωματώνει την 3^η Ταχυδρομική Οδηγία στο εθνικό δίκαιο, αποσκοπώντας στην επιτάχυνση της διαδικασίας απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς. Επιπλέον, εκδόθηκαν οι νέοι Κανονισμοί Γενικών και Ειδικών Αδειών με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία της αγοράς και τέθηκε σε λειτουργία το νέο κοστολογικό σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ ΑΕ). Ακόμα, συνεχίστηκε με εντατικούς ρυθμούς η ελεγκτική δράση της ΕΕΤΤ με την πραγματοποίηση πλήθους επιτόπιων ελέγχων σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις με σκοπό τη διερεύνηση

θεμάτων συμμόρφωσης προς το κανονιστικό πλαίσιο, ενώ εξετάστηκαν καταγγελίες καταναλωτών, οι οποίες αφορούσαν πλημμελή ταχυδρομική εξυπηρέτηση. Τέλος, ολοκληρώθηκε με επιτυχία Διαβούλευση για την κατάρτιση σχεδίου Κώδικα Δεοντολογίας αναφορικά με την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στους καταναλωτές.

Εκτός από τις ρυθμιστικές και εποπτικές πρωτοβουλίες στην εσωτερική αγορά, ιδιαίτερη μνεία αξίζει να γίνει και στην επιτυχή εκπροσώπηση της χώρας μας σε διεθνή fora και επιτροπές από την ΕΕΤΤ. Ενισχύοντας την εξωστρέφεια και προωθώντας τις διμερείς και διεθνείς συνεργασίες, η Αρχή μας απέκτησε μεγαλύτερη τεχνογνωσία, δημιούργησε δεσμούς και διαύλους επικοινωνίας με άλλους ρυθμιστές και διατύπωσε εποικοδομητικές προτάσεις, ώστε να περιληφθούν στο πρόγραμμα εργασίας και θέματα ειδικού ενδιαφέροντος για τη χώρα μας. Στις διεθνείς δραστηριότητές μας ανήκουν οι συμμετοχές στο European Regulators Group (ERG), που πρόσφατα μετεξελίχθηκε στο επίσημο ευρωπαϊκό όργανο BEREC (Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών), βάσει του Νέου Κανονιστικού Πλαισίου, στο Independent Regulators Group (IRG), στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Αρχών Ανταγωνισμού (ECN), στο Δίκτυο Ρυθμιστών Ευρω-Μεσογειακών χωρών (EMERG) και στην Ολομέλεια των Ευρωπαίων Ρυθμιστών της Ταχυδρομικής Αγοράς (CERP).

Με στόχο τη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού, του πλουραλισμού, την αποτελεσματική ρύθμιση και εποπτεία των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, την προσέλκυση επενδύσεων, την ενίσχυση της διαφάνειας, την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η ΕΕΤΤ προετοιμάζεται διαρκώς να αντιμετωπίσει τις ρυθμιστικές προκλήσεις του αύριο.

Η ΕΕΤΤ, Ανεξάρτητη Αρχή με υψηλή αξιοπιστία και μέλος του BEREC, θα σταθεί στο πλευρό της Πολιτείας υποστηρίζοντας με όραμα, συνέπεια, εμπειρία και εξειδικευμένη τεχνογνωσία τις όποιες αναπτυξιακές επιλογές της. Ταυτόχρονα, το σημερινό τεχνολογικό και οικονομικό περιβάλλον καθιστά καίριο το ρόλο της στην εδραίωση κανόνων και αρχών που να εγγυώνται τη σταθερότητα στην αγορά και να επιτρέπουν στις υγιείς δυνάμεις της επιχειρηματικότητας να αναπτυχθούν και να ευημερήσουν προς όφελος της εθνικής οικονομίας, των καταναλωτών και του κοινωνικού συνόλου.

Δρ. Λεωνίδας Ι. Κανέλλος

Πρόεδρος ΕΕΤΤ
Μάιος 2010



II. Ποια είναι η ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων), είναι η Ανεξάρτητη Αρχή, η οποία αποτελεί τον Εθνικό Ρυθμιστή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει: (α) την αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι πάροχοι σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και Διαδικτύου και (β) την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι πάροχοι Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ασκεί τις αρμοδιότητες Επιτροπής Ανταγωνισμού στις εν λόγω αγορές.

Ιδρύθηκε με το Ν.2075/1992 με την επωνυμία Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤ) και οι αρμοδιότητές της επικεντρώνονταν στην εποπτεία της απελευθερωμένης αγοράς των τηλεπικοινωνιών. Η λειτουργία της

όμως ξεκίνησε το καλοκαίρι του 1995. Με την ψήφιση του Ν.2668/1998 ο οποίος καθόριζε τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ανατέθηκε στην ΕΕΤ και η ευθύνη για την εποπτεία και τη ρύθμιση της αγοράς των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και μετονομάστηκε σε Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Με το Ν.2867/2000 ενισχύθηκε ο εποπτικός, ελεγκτικός και ρυθμιστικός ρόλος της ΕΕΤΤ. Με τον ισχύοντα Ν.3431/2006 περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που ενσωματώνει τις νεότερες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις καθορίζεται το πλαίσιο παροχής δικτύων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και συναφών ευκολιών εντός της ελληνικής Επικράτειας και διευρύνονται οι αρμοδιότητές της.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



III. Διάρθρωση

Η ΕΕΤΤ διοικείται από την Ολομέλεια που αποτελείται από 9 μέλη: τον Πρόεδρο, δύο Αντιπροέδρους αρμόδιους για τους τομείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών αντίστοιχα, και 6 Μέλη. Τα μέλη της Ολομέλειας απολαμβάνουν πλήρους προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Σύμφωνα με το Ν.3371/2005, ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι επιλέγονται και διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥΠΥΜΕΔ, πρώην Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών) και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Τα υπόλοιπα μέλη διορίζονται από τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων. Ως μέλη της ΕΕΤΤ επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής και διακρίνονται για την επιστημονική κατάρτισή τους και την επαγγελματική ικανότητά τους στον τεχνικό, οικονομικό ή νομικό τομέα. Η θητεία των μελών είναι τετραετής ενώ δεν επιτρέπεται ο διορισμός μελών για περισσότερες από δύο συνεχείς θητείες.

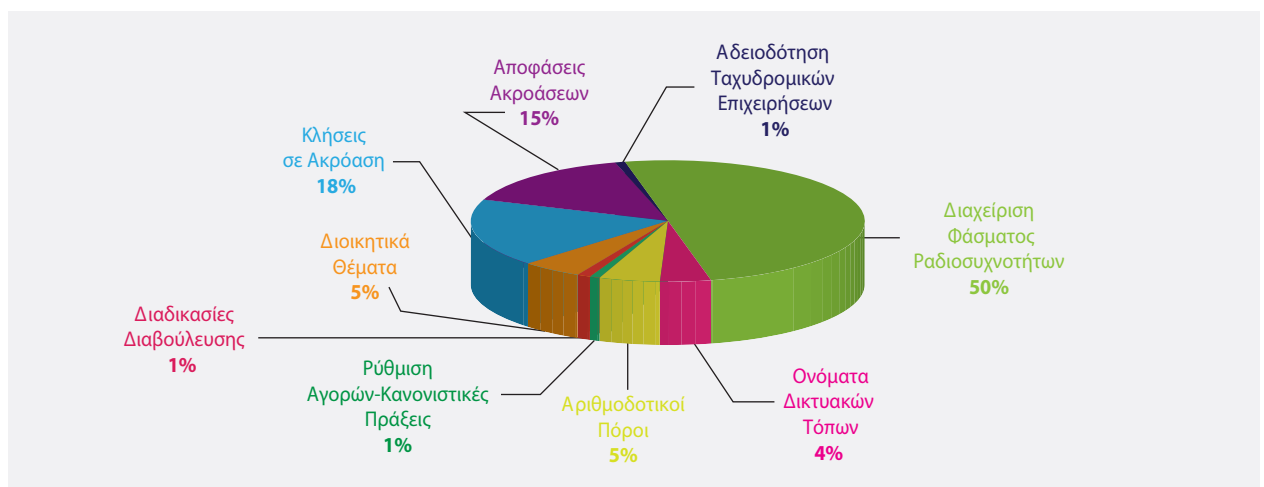
Η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ συνεδριάζει τακτικά και κατά κανόνα σε εβδομαδιαία βάση. Το 2009 πραγματοποιή-

θηκαν 41 συνεδριάσεις και ελήφθησαν συνολικά πάνω από 4.000 Αποφάσεις, ενώ επιβλήθηκαν 281 διοικητικές κυρώσεις και πρόστιμα συνολικού ύψους 17.795.632 ευρώ. Η θεματική κατηγοριοποίηση των Αποφάσεων της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ εμφανίζεται αναλυτικά στο Διάγραμμα Ι.

Η ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων της Ολομέλειας, καθώς και οι Αποφάσεις της ΕΕΤΤ δημοσιεύονται στο δικτυακό τόπο της. Οι Αποφάσεις που αφορούν ρυθμιστικές και κανονιστικές πράξεις δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ).

Στο πλαίσιο της τακτικής ενημέρωσης των Επιτροπών της Βουλής για το έργο της ΕΕΤΤ, το Προεδρείο της ΕΕΤΤ εκλήθη το Δεκέμβριο του 2009, σε Ακρόαση από την Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας. Κατά τη διάρκεια της Ακρόασης, συζητήθηκαν μεταξύ άλλων, ζητήματα μετάβασης στην επίγεια ψηφιακή τηλεόραση, προτάσεις της ΕΕΤΤ για απλοποίηση της διαδικασίας αδειοδότησης των κεραιών κινητής τηλεφωνίας, θέματα εποπτείας ραδιοφάσματος, οι παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ υπέρ της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή, καθώς και τα πρόστιμα που έχουν επιβληθεί στους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για παραβάσεις της νομοθεσίας.

Διάγραμμα Ι
Θεματική Κατανομή Αποφάσεων Ολομέλειας



IV. Η Νέα Σύνοψη της Ολομέλειας

Στις 2 Σεπτεμβρίου 2009 ορίστηκε η νέα Ολομέλεια της ΕΕΤΤ, η σύνοψη της οποίας είναι η ακόλουθη:

Δρ. Λεωνίδας Κανέλλος

Πρόεδρος

Ο Δρ. Λεωνίδας Κανέλλος είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (1984). Είναι κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (DEA Δικαίου Πληροφορικής και Νομικής Πληροφορικής) από το Πανεπιστήμιο Montpellier της Γαλλίας (1985), καθώς και Διδακτορικού Διπλώματος από το ίδιο Πανεπιστήμιο με θέμα τη σύγκλιση των τεχνολογιών πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και οπτικοακουστικών (1990).

Είναι δικηγόρος Αθηνών με 20ετή επαγγελματική πρακτική εμπειρία στους παραπάνω τομείς. Διετέλεσε Μέλος του Legal Advisory Board της Γενικής Διεύθυνσης Κοινωνία της Πληροφορίας και ΜΜΕ της Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης-ΕΕ (1986-2001) και εμπειρογνώμονας του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τυποποίησης-CEN (2001-2002).

Έλαβε μέρος σε πολλές νομοπαρασκευαστικές επιτροπές για την ενσωμάτωση των ευρωπαϊκών ρυθμίσεων στην ελληνική νομοθεσία (1989-2009). Μεταξύ αυτών ανήκει ο ιδρυτικός νόμος της ΕΕΤΤ, η νομοθεσία ραδιοφάσματος, η δευτερογενής νομοθεσία για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, η νομική προστασία λογισμικού και βάσεων δεδομένων, οι ηλεκτρονικές υπογραφές, η προστασία του καταναλωτή, το Δίκτυο Οπτικών Ινών στο Σπίτι (FTTH).

Συνεργάστηκε σε συμβουλευτικό επίπεδο με Ανεξάρτητες Αρχές, μεταξύ των οποίων και η ΕΕΤΤ (2003-2005).

Διαθέτει πλούσιο συγγραφικό έργο σε πολλές γλώσσες. Επίσης, έχει πλούσια εκπαιδευτική εμπειρία ως Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Πειραιά, στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου και σε άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Άγγελος Συρίγος

Αντιπρόεδρος για τον Τομέα

Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Ο κ. Άγγελος Συρίγος αποφοίτησε το 1988 από τη Νομική Σχολή του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Συνέχισε τις σπουδές του σε Μεταπτυχιακό επίπεδο στη Νομική Σχολή του Bristol University

Βρετανίας, όπου και ανακηρύχθηκε Διδάκτωρ Νομικής το 1994.

Είναι δικηγόρος και Επίκουρος Καθηγητής του διεθνούς δικαίου και της εξωτερικής πολιτικής στο Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών του Παντείου Πανεπιστημίου.

Έχει διατελέσει Επιστημονικός Σύμβουλος του Υπουργείου Εξωτερικών (1999-2001, 2004-2005). Επίσης, ήταν Επιστημονικός Συνεργάτης του Research Centre for International Law του University of Cambridge Αγγλίας (1993-1994), του Συμβουλίου της Ευρώπης (2000-2002), καθώς και του Ινστιτούτου Διεθνών Σχέσεων του Παντείου Πανεπιστημίου και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Δημοσίου Δικαίου.

Διετέλεσε Γενικός Διευθυντής του Διεθνούς Κέντρου Ολυμπιακής Εκεχειρίας (2005-2009) και Ειδικός Γραμματέας του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων (Οκτώβριος 2007-Ιανουάριος 2009). Κατά το παρελθόν, έχει προσφέρει νομικές υπηρεσίες στην ΕΕΤΤ.

Μιχάλης Σακκάς

Αντιπρόεδρος για τον Τομέα

Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ο κ. Μιχάλης Σακκάς αποφοίτησε από την Ανωτάτη Σχολή Μηχανικών-Ηλεκτρολόγων του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ) το 1970. Εργάστηκε ως Τηλεπικοινωνιακός Μηχανικός στον ΟΤΕ (1973-1989), ως Τεχνικός Διευθυντής και Σύμβουλος Τηλεπικοινωνιών σε επιχειρήσεις του κλάδου (1994-2003), καθώς και ως Καθηγητής σε τεχνικές και επαγγελματικές σχολές (1974-1982).

Διετέλεσε Γενικός Γραμματέας στα Υπουργεία Πολιτισμού και Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων (1989-1990 και 1993), Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος του ΟΤΕ (1990-1993), Διευθύνων Σύμβουλος της ΕΘΕΛ (2005-2006), Πρόεδρος του ΟΑΣΑ (2006-2007), καθώς και Μέλος της ΕΕΤΤ (2005-2008).

Επίσης, ήταν Γραμματέας του Κοινοβουλευτικού Τομέα Μεταφορών και Επικοινωνιών και Τεχνικός Σύμβουλος στην Εθνική Επιτροπή της Βουλής για την Προστασία του Απορρήτου των Επικοινωνιών.

Διετέλεσε επί σειρά ετών αιρετό Μέλος της Κεντρικής Αντιπροσωπείας του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΤΕΕ).

Εικόνα Ι
Η νέα Ολομέλεια της ΕΕΤΤ



Από αριστερά προς τα δεξιά: οι κ.κ. Ι. Τζιώνας-Μέλος, Γ. Παπαπαύλου-Μέλος, Π. Κωττής-Μέλος, Μ. Σακκάς-Αντιπρόεδρος, Λ. Κανέλλος-Πρόεδρος, Α. Συρίγος-Αντιπρόεδρος, Ι. Παπαϊωάννου-Μέλος, Κ. Δεληκωστόπουλος-Μέλος, Ν. Παπαουλάκης-Μέλος.

Από το 2008 είναι Αντιπρόεδρος της ΕΕΤΤ για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Δρ. Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος

Μέλος

Ο Δρ. Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος είναι απόφοιτος του Κολλεγίου Αθηνών, πτυχιούχος Νομικής του London School of Economics and Political Science Βρετανίας και του Πανεπιστημίου των Παρισίων. Επίσης, είναι κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου DEA Ιδιωτικού Δικαίου του Πανεπιστημίου των Παρισίων.

Είναι Maître de Conférences του Ιδιωτικού Δικαίου στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου των Παρισίων 2 και το 2000 ανακηρύχθηκε Διδάκτωρ του Δικαίου. Επίσης, διδάσκει στο Ινστιτούτο Δικαστικών Μελετών του συγκεκριμένου Πανεπιστημίου.

Είναι δικηγόρος Παρισίων (σε άδεια), καθώς και δικηγόρος στον Άρειο Πάγο.

Διετέλεσε Μέλος της Επιτροπής Εισαγωγικών Εξετάσεων στη Σχολή Δικηγόρων Παρισίων και ερευνητής στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου του Χάρβαρντ των ΗΠΑ.

Είναι Μέλος του Επιστημονικού Συμβουλίου του Ελληνικού Κέντρου Ευρωπαϊκών Μελετών (ΕΚΕΜ) και του Εποπτικού Συμβουλίου του Γαλλικού Ινστιτούτου Αθηνών.

Καθηγητής Παναγιώτης Κωττής

Μέλος

Ο Καθηγητής Παναγιώτης Κωττής έλαβε το Δίπλωμα του Μηχανολόγου-Ηλεκτρολόγου Μηχανικού από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (ΕΜΠ) το 1979. Έκανε Μεταπτυχιακές σπουδές στις Τηλεπικοινωνίες και τα Μικροκύματα στο Πανεπιστήμιο του Manchester (UMIST) Βρετανίας και το ΕΜΠ.

Το 1986 ξεκίνησε την ακαδημαϊκή σταδιοδρομία του στη Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του ΕΜΠ στην οποία από το 1996 είναι Καθηγητής. Παράλληλα, το διάστημα 1987-1997, διέτελεσε Ειδικός Επιστήμονας στη Σχολή Ναυτικών Δοκίμων.

Κατά την τριετία Σεπτέμβριος 2003-Σεπτέμβριος 2006 διετέλεσε Αντιπρύτανης του ΕΜΠ και Πρόεδρος του ΔΣ του Τεχνολογικού Πολιτιστικού Πάρκου Λαυρίου. Κατά την τριετία Ιούλιος 2004-Ιούλιος 2007 διετέλεσε Πρόεδρος του Γνωμοδοτικού Τεχνικού Συμβουλίου του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Είναι Μέλος της ΕΕΤΤ από τον Αύγουστο του 2005.

Ιωάννης Παπαϊωάννου

Μέλος

Ο κ. Ιωάννης Παπαϊωάννου είναι πτυχιούχος του Τμήματος Πληροφορικής της Σχολής Θετικών Επιστημών



και Τεχνολογίας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου Πατρών.

Ασχολείται με την Πληροφορική από το 1982 αναπτύσσοντας εξειδικευμένες εφαρμογές με βάσεις δεδομένων.

Διετέλεσε Προϊστάμενος του Τμήματος Μηχανογράφησης του Οργανισμού Βάμβακος (1993). Το 2001 ανέλαβε τη Διεύθυνση Πληροφορικής της Νέας Δημοκρατίας.

Είναι Μέλος της ΕΕΤΤ από το Μάιο του 2008.

Δρ. Νικόλαος Παπαουλάκης

Μέλος

Ο Δρ. Νικόλαος Παπαουλάκης είναι απόφοιτος του Πειραματικού Σχολείου Πανεπιστημίου Αθηνών (ΠΣΠΑ). Κατέχει δίπλωμα Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Η/Υ (2002), καθώς και Διδακτορικό Τίτλο (2007) από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (ΕΜΠ).

Από το 2001 είναι ερευνητής στο Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών και Υπολογιστών (ΕΠΙΣΕΥ) της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του ΕΜΠ.

Διετέλεσε Μέλος της Ομάδας δημιουργίας τεχνικού εγχειριδίου για Tactical AdHoc συστήματα επικοινωνίας του ΝΑΤΟ.

Επίσης, συμμετείχε στην Ομάδα Εργασίας του Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) για τεχνικές διαχείρισης ραδιοπόρων σε δίκτυα IEEE 802.11.

Γεώργιος Παπαπαύλου

Μέλος

Ο κ. Γεώργιος Παπαπαύλου είναι Πτυχιούχος Δημοσίου Δικαίου και Πολιτικών Επιστημών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, με Μεταπτυ-

χιακές σπουδές στο London School of Economics and Political Science Βρετανίας.

Το 1974 ξεκίνησε την επαγγελματική σταδιοδρομία του ως Ακόλουθος και στη συνέχεια, ως Γραμματέας Τύπου της Ελληνικής Πρεσβείας στο Λονδίνο (1974-1982) και της Γενικής Γραμματείας Τύπου και Πληροφοριών-ΓΤΠ (1982-1985).

Το διάστημα 1985-2008, διετέλεσε υπάλληλος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδιος για θέματα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, κατέχοντας σημαντικές θέσεις.

Το διάστημα Μάιος 2004-Δεκέμβριος 2008 είχε την ευθύνη της παρακολούθησης και διευκόλυνσης της εφαρμογής του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες από τα κράτη μέλη της ΕΕ.

Δρ. Ιωάννης Τζιώρας

Μέλος

Ο κ. Ιωάννης Τζιώρας το 1987 αποφοίτησε από τη Νομική Σχολή του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης. Έκανε Μεταπτυχιακές σπουδές στο Δίκαιο της ΕΕ και στο Διεθνές Οικονομικό Δίκαιο στο London School of Economics and Political Science Βρετανίας (1989). Εκπόνησε τη Διδακτορική διατριβή του στο Institute of Advanced Legal Studies του University of London Βρετανίας στο Διεθνές και Ευρωπαϊκό Οικονομικό Δίκαιο (1992).

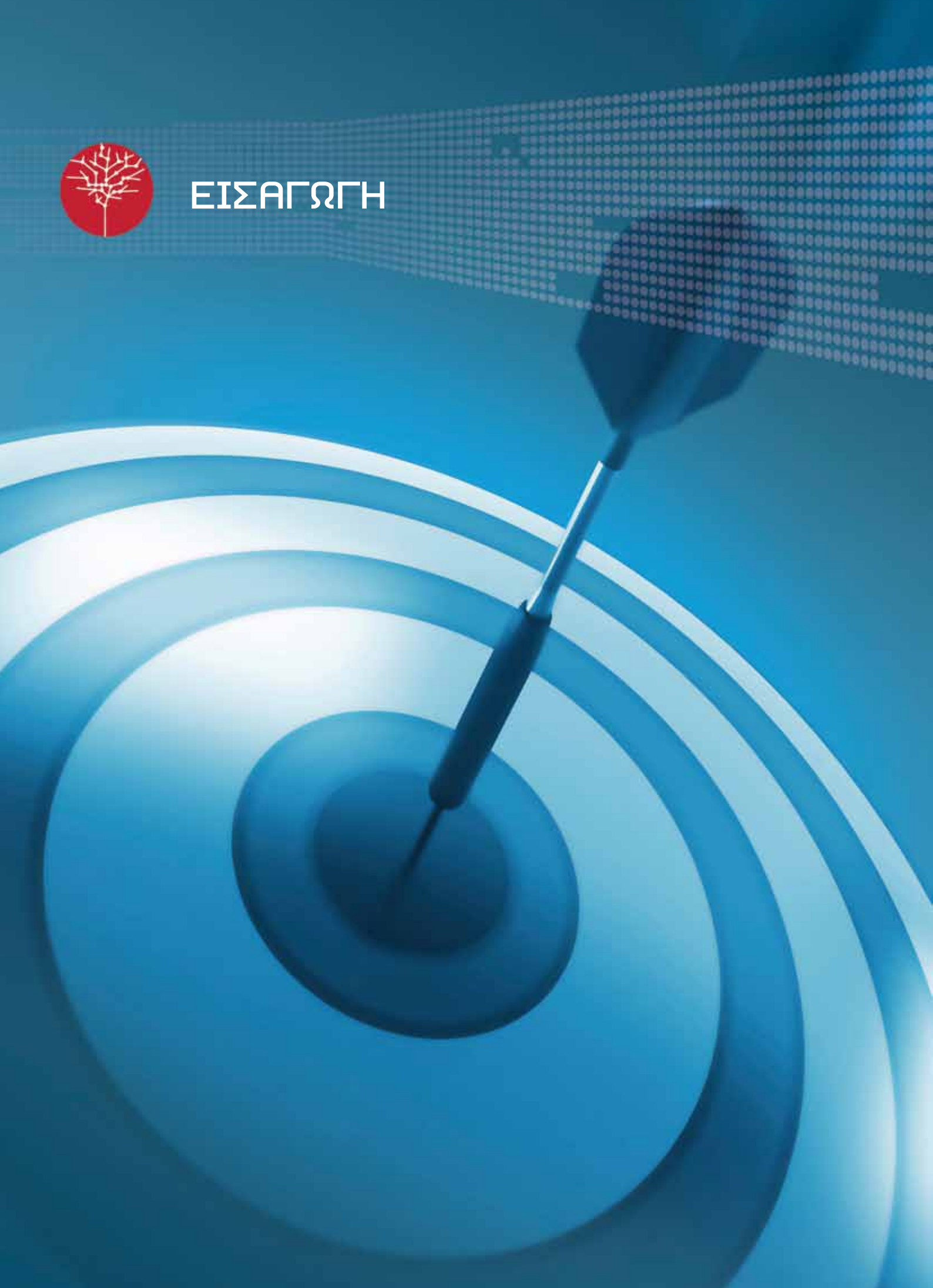
Είναι Δικηγόρος και Αναπληρωτής Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Από το 1999 ανήκει στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό του Τμήματος Βαλκανικών, Σλαβικών και Ανατολικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Διετέλεσε Εισηγητής σε προγράμματα Μεταπτυχιακών σπουδών του University of London και του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.



ΕΙΣΑΓΩΓΗ



Τομέας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ αποσκοπούν στη δημιουργία ενός σταθερού και προβλέψιμου ρυθμιστικού περιβάλλοντος, το οποίο θα διασφαλίζει τη λειτουργία υγιούς ανταγωνισμού σε επίπεδο υπηρεσιών και υποδομών, θα ενθαρρύνει την προσέλκυση επενδύσεων στην αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και θα προστατεύει τα συμφέροντα του καταναλωτή.

Προς αυτή την κατεύθυνση, ολοκληρώθηκε στη διάρκεια του 2009, ο δεύτερος κύκλος ορισμού και ανάλυσης των αγορών που άπτονται της παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών, δηλαδή της Αγοράς 4 «Χονδρικής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου σε Σταθερή Θέση» και της Αγοράς 5 «Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης», σύμφωνα με τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις σχετικές αγορές του τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών¹. Παράλληλα και κατόπιν συστηματικών υποδείξεων της ΕΕΤΤ, δημοσιεύτηκαν για πρώτη φορά από τον ΟΤΕ καταστάσεις λογιστικού διαχωρισμού.

Λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη διαλόγου με την αγορά πριν από τη λήψη σημαντικών ρυθμιστικών Αποφάσεων, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε μια σειρά Δημόσιων Διαβουλεύσεων για τις Προσφορές Αναφοράς Διασύνδεσης των τριών παρόχων κινητής τηλεφωνίας, καθώς και για την τροποποίηση των Προσφορών Αναφοράς του ΟΤΕ που αφορούν την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), την παροχή Ζευκτικών και Τερματικών Κυκλωμάτων Μισθωμένων Γραμμών και την Παροχή Τμηματικών Κυκλωμάτων. Με αντίστοιχη διαδικασία, εξειδικεύτηκαν τα κριτήρια επιλογής Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ), προτάθηκαν τροποποιήσεις των Κανονισμών Φορητότητας Αριθμών, Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, καθώς και του Κώδικα Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ). Η ΕΕΤΤ προχώρησε επίσης στην υποβολή Εισήγησης προς τους αρμόδιους Υπουργούς για την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ), η οποία θα προσδιορίζει τις ελάχιστες υποχρεώσεις των παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για τη διασφάλιση της ακεραιότητας των δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και της διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών από σταθερή θέση.

Παράλληλα, συνεχίστηκαν οι ενέργειες της ΕΕΤΤ, οι οποίες αποσκοπούν στην περαιτέρω ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας. Η μορφολογία της Ελλάδας ως νησιωτικής και ορεινής χώρας, καθώς και η απουσία εναλλακτικών υποδομών, καθιστούν ως ύψιστη προτεραιότητα την ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA). Η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά στη διαμόρφωση τόσο του κειμένου για τη ρύθμιση πρόσβασης σε NGA, όσο και των κατευθυντήριων γραμμών για τις κρατικές

ενισχύσεις στην αγορά των ευρυζωνικών δικτύων. Επιπρόσθετα, προχώρησε στην έκδοση του Κανονισμού, ο οποίος καθορίζει τα τέλη για τα δικαιώματα διέλευσης, με στόχο τόσο την άρση των υπαρχουσών δυσχερειών, όσο και την υλοποίηση επενδύσεων για την ανάπτυξη υποδομών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Τέλος, στο πλαίσιο της σύγκλισης Τηλεπικοινωνιών και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών για τους παρόχους δικτύων που παράγουν ή μεταδίδουν ραδιοτηλεοπτικά προγράμματα και εκπόνησε μελέτη για το βέλτιστο εύρος του Ψηφιακού Μερισίματος.

Κατά τη διάρκεια του 2009, οι δράσεις της ΕΕΤΤ είχαν σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές τόσο σε οικονομικό όσο και σε καθαρά ενημερωτικό επίπεδο. Οι μειώσεις των τελών τερματισμού κινητής τηλεφωνίας και Διεθνούς Περιαγωγής αποτελούν σημαντική οικονομική ελάφρυνση για τους καταναλωτές, οι οποίοι παράλληλα αρχίζουν να απολαμβάνουν πλήθος ευρυζωνικών υπηρεσιών με χαμηλότερες τιμές και υψηλότερες ταχύτητες. Περαιτέρω, μέσω των εργαλείων που έχει αναπτύξει η ΕΕΤΤ στο δικτυακό τόπο της (Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών-GIS, Κόμβος Μετρήσεων Ευρυζωνικών Χαρακτηριστικών-ΚΟΜΕΧ), οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα μέτρησης των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ευρυζωνικών συνδέσεων τους. Τέλος, η ΕΕΤΤ υλοποίησε σειρά ενημερωτικών δράσεων (π.χ. εκστρατεία για την Ευρυζωνικότητα, Οδηγός Ενημερωμένου Καταναλωτή, Λεξικό Πληροφορικής και Ευρυζωνικότητας, Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών), αναμόρφωσε στο δικτυακό τόπο της την ενότητα για τους καταναλωτές και επίσης, όπου κρίθηκε απαραίτητο, εξέδωσε συστάσεις για την προστασία τους από αθέμιτες πρακτικές.

Τομέας Φάσματος Ραδιοσυχνότητας

Κύρια στρατηγική επιδίωξη της ΕΕΤΤ αναφορικά με το φάσμα ραδιοσυχνότητας αποτελεί η βέλτιστη τεχνική και οικονομική διαχείρισή του, με έμφαση στη βελτίωση της διαθεσιμότητας του σπάνιου αυτού πόρου και την ενίσχυση του ανταγωνισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ το 2009 προέβη στην αναθεώρηση του Κανονισμού Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων, ο οποίος αποτελεί το βασικό εργαλείο διαχείρισης του φάσματος. Με την αναθεώρηση αυτή διαμορφώνεται 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

1. C (2007) 5406 rev1.



αυτό αναμένεται να ευνοήσει τη λειτουργία της αγοράς, καθώς θα οδηγήσει σε αποδοτικότερη αξιοποίηση του φάσματος και πιο αποτελεσματικό ανταγωνισμό, ωφελώντας εντέλει τους 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. Εντός του 2009 προέβη σε επικαιροποίηση του Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων με τα τεχνικά χαρακτηριστικά των εκπομπών των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών εθνικής, περιφερειακής και τοπικής εμβέλειας. Το Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνοτήτων και συγκεκριμένα το μητρώο συχνοτήτων για τις τηλεοπτικές εκπομπές, διαμορφώθηκε για πρώτη φορά από την ΕΕΤΤ και περιλαμβάνει γύρω στις 5.360 εγγραφές.

Αναφορικά με την εποπτεία του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος, η ΕΕΤΤ προβαίνει στη ρύθμιση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τις εκπομπές ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και τα οποία σχετίζονται με τη νομιμότητα των συγκεκριμένων εκπομπών, παραβιάσεις τεχνικών χαρακτηριστικών και αμοιβαίες παρεμβολές, καθώς και στην επιβολή περαιτέρω διοικητικών κυρώσεων με προηγούμενη κλήση σε Ακρόαση των εμπλεκόμενων φορέων.

Δίνοντας προτεραιότητα στην απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας, το 2009 η ΕΕΤΤ συνεργάστηκε στενά με την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), με στόχο την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη αντιμετώπιση του μεγάλου αριθμού προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα δίκτυα της αεροναυτιλίας.

Με στόχο την εναρμόνιση με τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις, η ΕΕΤΤ προχώρησε μέσα στο έτος στην επικαιροποίηση του συνόλου των υφιστάμενων ραδιοδιαπαφών Συσκευών Μικρής Εμβέλειας (SRD), οι οποίες καλύπτουν ένα μεγάλο τμήμα της αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ).

Τέλος, η ΕΕΤΤ εξακολούθησε να ασκεί με εντατικό ρυθμό τις αρμοδιότητές της στην αδειοδότηση, την εποπτεία και τον έλεγχο του φάσματος.

Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Μία από τις σημαντικότερες δράσεις της ΕΕΤΤ για το 2009 ήταν η υποβολή στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥΠΥΜΕΔ, πρώην ΥΜΕ) αιτιολογημένου σχεδίου Νόμου για την οργάνωση του τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ενσωματώνοντας με αυτό τον τρόπο την

Οδηγία 2008/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (3^η Ταχυδρομική Οδηγία) στο Εθνικό Δίκαιο. Η πρόταση της ΕΕΤΤ, αποσκοπεί στην επιτάχυνση της διαδικασίας απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς και την καλύτερη αξιοποίηση του εναπομένου χρόνου έως την ημερομηνία πλήρους ανοίγματός της. Επίσης, η ΕΕΤΤ υπέβαλε στο ΥΠΥΜΕΔ γνώμη επί του σχεδίου της αναθεωρημένης Υπουργικής Απόφασης (ΥΑ) περί «Επανακαθορισμού Ποιοτικών Προδιαγραφών και Όρων Παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας», η οποία βασίζεται στην ευρωπαϊκή και την εγχώρια εμπειρία, καθώς και στην κείμενη νομοθεσία.

Το 2009 η ΕΕΤΤ προέβη στην έκδοση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, ο οποίος απλοποιεί τις διαδικασίες αδειοδότησης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Επίσης, εξέδωσε τον Κανονισμό Ειδικών Αδειών, στον οποίο περιγράφονται οι γενικές αρχές λειτουργίας των αδειοδοτημένων επιχειρήσεων και προσδιορίζονται με σαφήνεια οι υποχρεώσεις τους απέναντι στο κράτος και τους καταναλωτές και επίσης, ενθαρρύνεται η χρήση φιλικών στο περιβάλλον τεχνολογιών.

Στο πλαίσιο της εύρυθμης λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε το Νοέμβριο του 2009, Δημόσια Διαβούλευση με αντικείμενο την έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, με σκοπό την καταγραφή και την αξιοποίηση των απόψεων των ενδιαφερόμενων φορέων και καταναλωτών. Επίσης, εντός του έτους ολοκλήρωσε την αξιολόγηση του κοστολογικού συστήματος του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ). Το νέο σύστημα, διευκολύνει σημαντικά την αξιολόγηση της κοστοστρέφειας (προσιτότητας) των τιμολογίων του ΦΠΚΥ.

Εντατική ήταν και η ελεγκτική δραστηριότητα της ΕΕΤΤ, με πληθώρα επιτόπιων ελέγχων σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Στις περιπτώσεις που εντοπίστηκαν παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας, οι επιχειρήσεις κλήθηκαν σε Ακρόαση. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ διερεύνησε πλήθος καταγγελιών, οι οποίες αφορούσαν πλημμελή ταχυδρομική εξυπηρέτηση και κλήθηκαν σε Ακρόαση περισσότερες από 100 επιχειρήσεις για τη διερεύνηση θεμάτων συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο.

Περαιτέρω, το 2009 η ΕΕΤΤ εκπόνησε την ετήσια μελέτη ανάλυσης των ποσοτικών και ποιοτικών χαρακτηριστικών της εγχώριας ταχυδρομικής αγοράς, με τη συμμετοχή επιχειρήσεων με Γενική/Ειδική Άδεια και του ΦΠΚΥ. Τα συμπεράσματα της μελέτης είναι ιδιαίτερα χρήσιμα για τον εντοπισμό των προβλημάτων/αδυναμιών της αγοράς και τη λήψη κατάλληλων ρυθμιστικών μέτρων. Ταυτόχρονα, η Διοίκηση της ΕΕΤΤ, συναντήθηκε με εκπροσώπους της αγοράς Ταχυμεταφορών, με αντικείμενο την ανταλλαγή απόψεων για θέματα που απασχολούν τον κλάδο.

Τέλος, υλοποιώντας πλήθος δράσεων ενημέρωσης των παρόχων και των καταναλωτών (διοργάνωση ημερίδας, έκδοση ενημερωτικών εντύπων, ανάρτηση πλήθους πληροφοριών στο δικτυακό τόπο της), η ΕΕΤΤ συνέβαλε στην ομαλή λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς.

Εθνικές και Διεθνείς Συνεργασίες

Στο πεδίο των συνεργασιών, το 2009 αποτέλεσε μια εποικοδομητική χρονιά. Σε εθνικό επίπεδο, η ΕΕΤΤ συντόνισε τη δράση της με άλλες Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές και φορείς του Δημοσίου, όπως η Επιτροπή Ανταγωνισμού, το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ), ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Σώμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Επιπρόσθετα, υπέγραψε μνημόνιο συνεργασίας με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Με γνώμονα την προστασία και εξυπηρέτηση του πολίτη, συνεργάστηκε στενά με καταναλωτικές οργανώσεις και φορείς προστασίας του καταναλωτή.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ συνέχισε το πολύπλευρο έργο της σε διεθνές επίπεδο και ιδιαίτερα στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, συνέβαλε στις εργασίες του European Regulators Group (ERG), του Independent Regulators Group (IRG), του Ευρωπαϊκού Δικτύου Αρχών Ανταγωνισμού (ECN), του Δικτύου Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών χωρών (EMERG) και άλλων επίσημων Επιτροπών και Ομάδων. Στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, συμμετείχε ενεργά στην Ολομέλεια των Ευρωπαίων Ρυθμιστών της Ταχυδρομικής Αγοράς (CERP) και στην Επιτροπή για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών αναφορικά με Ταχυδρομικά Θέματα (PDC) και επίσης, παρακολούθησε την 13^η Έκθεση PostExpro της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (UPU).

Επίσης, έντονη ήταν η δραστηριοποίηση της ΕΕΤΤ σε διεθνές επίπεδο με τη συμμετοχή της σε συνέδρια και

συναντήσεις και την πραγματοποίηση διμερών συνεργασιών. Ενδεικτικά, η ΕΕΤΤ φιλοξένησε στα γραφεία της στελέχη του Γραφείου Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Κύπρου (ΓΕ-ΡΗΕΤ) και εκπροσωπήθηκε από τον Πρόεδρό της στην 8^η συνάντηση των Προέδρων Ρυθμιστικών Αρχών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, καθώς και στην ετήσια διεθνή συνδιάσκεψη της Ισπανικής Ρυθμιστικής Αρχής Τηλεπικοινωνιών (CMT).

Άλλες Δράσεις

Το 2009, συνεχίστηκαν οι ενέργειες για τη βελτίωση της εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας της ΕΕΤΤ. Στα τέλη του έτους, εντάχθηκε στο δυναμικό της το σύνολο σχεδόν των 26 νέων Ειδικών Επιστημόνων. Επίσης, προκειμένου να διασφαλισθεί η εύρυθμη λειτουργία του Περιφερειακού Γραφείου της ΕΕΤΤ στη Θεσσαλονίκη, ολοκληρώθηκε η διαδικασία για την απόκτηση πρόσθετων χώρων. Περαιτέρω, ξεκίνησε η διενέργεια διαγωνισμού για την πλήρωση 7 θέσεων δικηγόρων με έμμισθη εντολή. Σε κάθε περίπτωση η ΕΕΤΤ ανέλαβε πρωτοβουλίες και προώθησε δράσεις αφενός για την εκπαίδευση και αφετέρου για την εγγύηση της ασφάλειας και την προστασία της υγείας των εργαζομένων της.

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε η οριστική παραλαβή του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) της ΕΕΤΤ. Πρόκειται για έργο στρατηγικής σημασίας, το οποίο άρχισε να υλοποιείται το 2006 και τέθηκε σε λειτουργία το 2008. Το ΟΠΣ εμπλουτίστηκε με νέα λειτουργικότητα για την καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή και αναβαθμίστηκε μέσω αυτόματης διασύνδεσης με το Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ). Το ΟΠΣ έχει βελτιώσει δραστικά αφενός τον τρόπο λειτουργίας και την αποτελεσματικότητα της ΕΕΤΤ και αφετέρου το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών της προς τους καταναλωτές και τις αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.





1. ΟΙ ΠΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ



Οι έντονα ανοδικοί ρυθμοί ανάπτυξης της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα, συνεχίστηκαν και το 2009, με τη διείσδυση της ευρυζωνικότητας να υπερβαίνει το 17% επί του συνολικού πληθυσμού της χώρας και τις γραμμές Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) να αγγίζουν ποσοστό 18,8% επί των κυρίων τηλεφωνικών γραμμών.

Επίσης, στην αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σημειώθηκαν αυξητικοί ρυθμοί, ειδικά στις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών που λειτουργούν υπό καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης. Η απελευθέρωση της υποαγοράς Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) παραμένει η μεγάλη πρόκληση για την προσεχή περίοδο, καθώς μπορεί υπό προϋποθέσεις να οδηγήσει σε σημαντικές εξελίξεις στον κλάδο.

1.1. Η Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ²

Οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες στην Ελλάδα αποτελούν ένα δυναμικό τομέα της ελληνικής οικονομίας. Σύμφωνα με τη 14^η Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2008³, το μέγεθος της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα το 2007 αποτέλεσε το 3,73% του ΑΕΠ, ενώ οι επενδύσεις του τομέα το 2008 αποτέλεσαν το 0,57% του ΑΕΠ. Τα αντίστοιχα ποσοστά της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) το 2008 ήταν 2,9% και 0,43%. Για το 2008 το μέγεθος της αγοράς συρρικνώθηκε στο 3,42% του ΑΕΠ, ενώ οι επενδύσεις διατηρήθηκαν στο 0,57% του ΑΕΠ.

Παράλληλα, οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες αποτελούν το μοναδικό κλάδο στον οποίο ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή παρουσιάζει διαχρονικά (από την απελευθέρωσή του) πτωτικές παρά ανοδικές τάσεις (Διάγραμμα 1.1.). Ωστόσο, κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2009, όπως προκύπτει και από το Διάγραμμα 1.1., ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή για τις Επικοινωνίες παρουσίασε αύξηση και μάλιστα μεγαλύτερη από εκείνη του

Γενικού Δείκτη Τιμών. Η αύξηση αυτή συσχετίζεται με την αύξηση του τέλους κινητής τηλεφωνίας, η οποία επιβλήθηκε τον Ιούλιο του 2009, δεδομένου ότι οι αντίστοιχοι δείκτες τόσο για τη σταθερή τηλεφωνία όσο και για το Διαδίκτυο παρέμειναν σταθεροί καθόλη τη διάρκεια του έτους.

Η Ευρυζωνικότητα παρουσιάζει σταθερή ανοδική πορεία φτάνοντας στο τέλος του 2009 τις 1.916.630 γραμμές, (Διάγραμμα 1.2.) καταγράφοντας διείσδυση 17% στον πληθυσμό. Σημειώνεται ότι η αντίστοιχη διείσδυση στην ΕΕ στις 30 Ιουνίου 2008 (τελευταία διαθέσιμα στοιχεία) ήταν 23,8%.

Όχημα για την ανάπτυξη αυτή αποτελεί η ΑΠΤΒ. Οι γραμμές ΑΠΤΒ κατά το 2009 έφτασαν τις 987.310, (Διάγραμμα 1.3.) ήτοι ποσοστό 18,8% επί των κύριων τηλεφωνικών γραμμών.

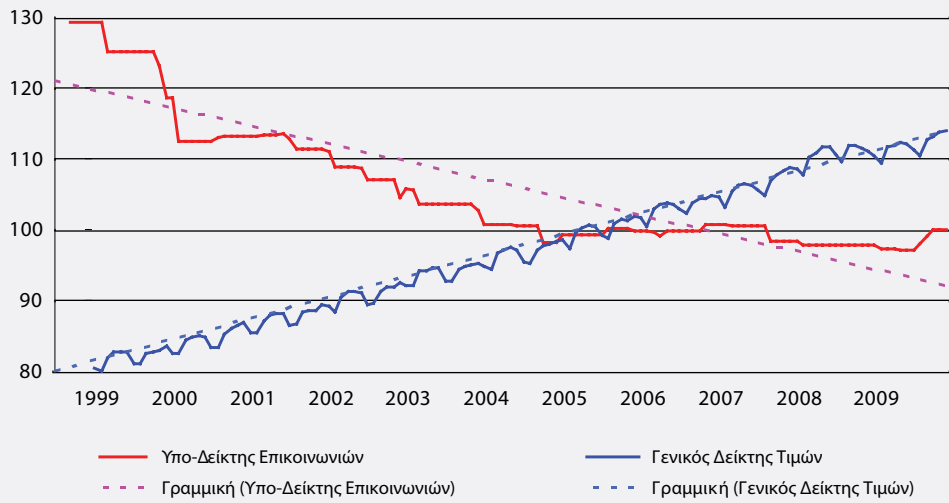
Οι ενεργοί συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας ανήλθαν σε 14.090.504, δηλαδή διείσδυση 125,7% στον πληθυσμό (Διάγραμμα 1.4.).

2. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ εκδίδει αναλυτική επισκόπηση αγορών με πλήρη στοιχεία για τις ρυθμιζόμενες αγορές (αναλυτικούς πίνακες, συγκριτικά στοιχεία, διαγράμματα κλπ.), η οποία διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή.

3. Η αντίστοιχη Έκθεση για το 2009 δεν ήταν διαθέσιμη κατά τη σύνταξη της παρούσας.

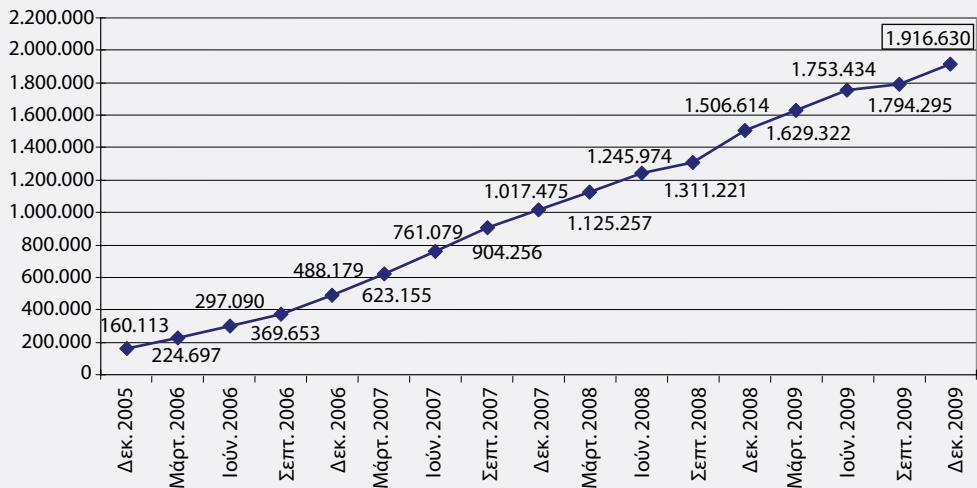


Διάγραμμα 1.1.
Εξέλιξη του Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή



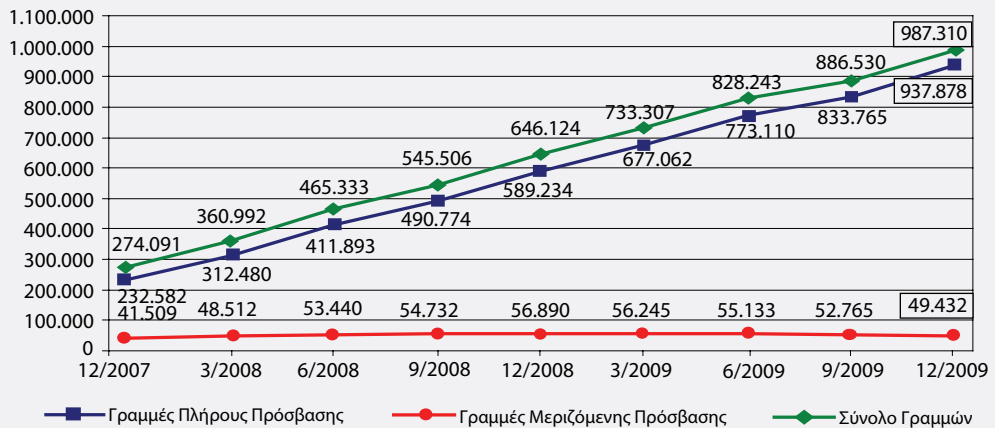
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων ΕΣΥΕ)

Διάγραμμα 1.2.
Εξέλιξη των Ευρυζωνικών Γραμμών



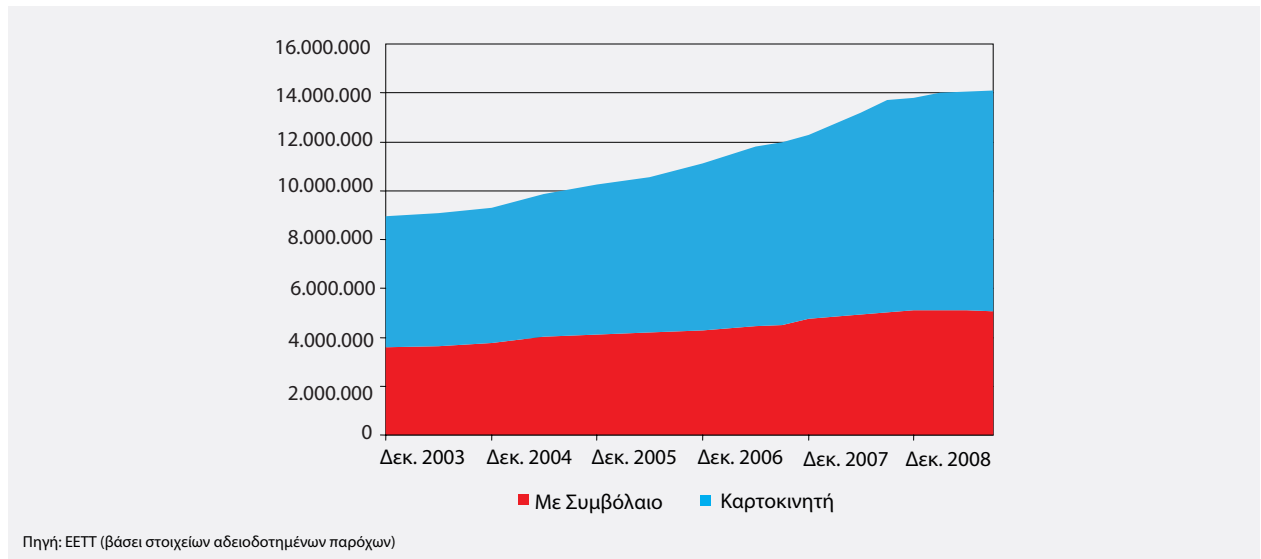
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.3.
Εξέλιξη των Γραμμών Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.4.
Εξέλιξη Αριθμού Ενεργών Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας



1.2. Η Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το μεγάλο στοίχημα της εγχώριας ταχυδρομικής αγοράς τα επόμενα χρόνια είναι η απελευθέρωση της υπο-αγοράς της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ). Πράγματι, λιγότερο από το 1% των διακινούμενων αντικειμένων και των παραγόμενων εσόδων εντός του πεδίου της ΚΥ, διεκπεραιώνεται από εναλλακτικές επιχειρήσεις. Τα διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη αποτελούν την πλειονότητα των αντικειμένων εντός του απελευθερωμένου τμήματος της ΚΥ σήμερα, αποστολείς των οποίων είναι μεγάλες εμπορικές επιχειρήσεις και παραλήπτες καταναλωτές. Η εφαρμογή της 3^{ης} Ταχυδρομικής Οδηγίας στη χώρα μας, αναμένεται να επιταχύνει σημαντικά το άνοιγμα της αγοράς της ΚΥ.

Σε αντιδιαστολή, στην αγορά των Ταχυμεταφορών, η οποία λειτουργεί με ανταγωνιστικούς όρους, παρά το γεγονός ότι ο αριθμός των εγγεγραμμένων στο Μητρώο της EETT επιχειρήσεων το 2008 ξεπερνούσε τις 400, το 90% των όγκων (εσόδων) αφορούσε ένα σχετικά μικρό (μονοψήφιο) αριθμό επιχειρήσεων (συμπεριλαμβανομένου του δικτύου τους). Ο υψηλός βαθμός συγκέντρωσης των μεριδίων της αγοράς Ταχυμεταφορών δύναται να ερμηνευτεί από το γεγονός ότι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις του κλάδου, λειτουργούν ως τοπικοί πράκτορες, διεκπεραιώνοντας το έργο της περισυλλογής/διανομής για λογαριασμό μεγαλύτερων επιχειρήσεων στη γεωγραφική περιοχή ευθύνης τους, λαμβάνοντας μέρος του τιμήματος (προμήθεια) που καταβάλλει ο καταναλωτής. Οι τιμές λιανικής συναρτώνται του εί-

δους του αντικειμένου (βάρος και μέγεθος), του τόπου προορισμού (εσωτερικού/εξωτερικού) και του αριθμού των εμπλεκόμενων στη διακίνηση επιχειρήσεων (αυτόνομη/συνδυασμένη διαχείριση). Παρατηρείται ελαφρά πτώση των τιμών λιανικής των αντικειμένων Ταχυμεταφορών εσωτερικού, σε αντίθεση με τις αντίστοιχες τιμές αποστολών εξωτερικού. Οι πελάτες των δραστηριοποιούμενων στον κλάδο επιχειρήσεων, είναι εταιρείες παροχής υπηρεσιών και εμπορικές επιχειρήσεις, με έδρα τις δύο μεγαλουπόλεις της χώρας (Αθήνα και Θεσσαλονίκη).

Συνολικά, το 2008, στην εγχώρια αγορά (ΚΥ και Ταχυμεταφορές) διακινήθηκαν περί τα 777 εκατ. αντικείμενα, παράγοντας έσοδα της τάξης των 753 εκατ. ευρώ, λιγότερο από 0,5% του ΑΕΠ. Τα δέματα βάρους από 2 μέχρι 20 κιλά, αντιστοιχούσαν μόλις στο 2% του συνόλου των αντικειμένων, παρήγαγαν όμως περισσότερο από το 20% των εσόδων, συνιστώντας το ανταγωνιστικότερο τμήμα της εγχώριας αγοράς, δεδομένου ότι το μερίδιο του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) σε όρους όγκων δεν ξεπερνά το 20% στην κατηγορία αυτή. Σε αντιδιαστολή, πάνω από 90% των μικρών αντικειμένων μέχρι 2 κιλά διακινήθηκαν υπό την ευθύνη του ΦΠΚΥ, γεγονός που αναδεικνύει τη διαφορετική φύση των αντικειμένων της ΚΥ και των Ταχυμεταφορών. Επισημαίνεται ότι σε κάθε κάτοικο της χώρας αντιστοιχούσαν περίπου 70 ταχυδρομικά αντικείμενα (εκ των οποίων 5 εκατ. είναι αντικείμενα Ταχυμεταφορών), ενώ ο αντίστοιχος μέσος όρος κατοίκου της ΕΕ-27 ήταν τριπλάσιος, καθιστώντας προ-

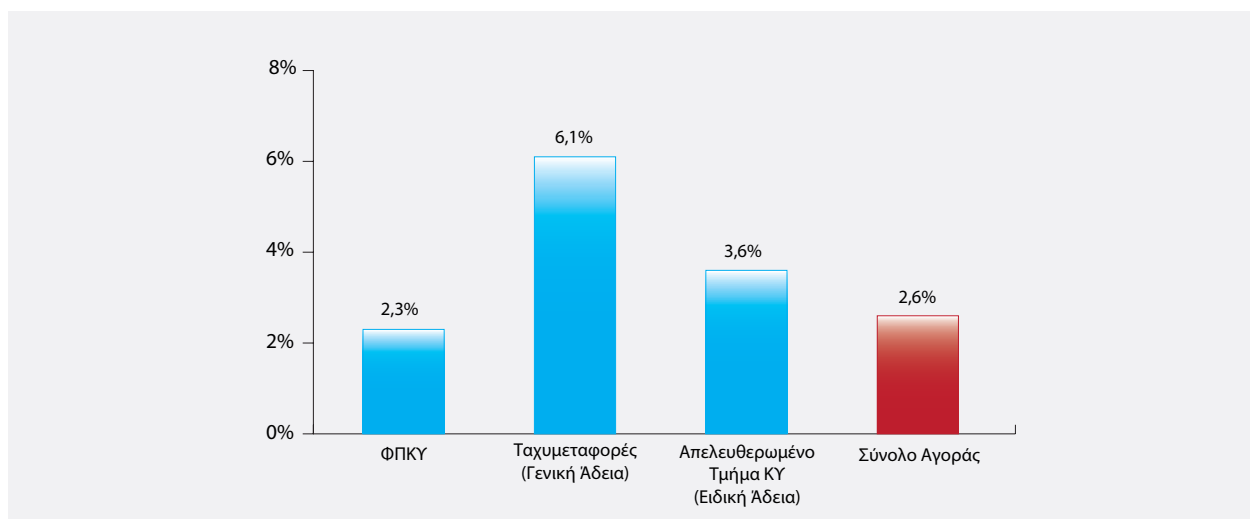
φανές το μεγάλο περιθώριο ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς στη χώρα μας. Ειδικότερα, οι κάτοικοι της Αττικής έλαβαν περισσότερα από 100 αντικείμενα ΚΥ ετησίως (κυρίως λογαριασμούς δημοσίων/ιδιωτικών Οργανισμών, διαφημιστικά με διεύθυνση παραλήπτη) και μόλις 8 αντικείμενα Ταχυμεταφορών, ενώ ο κάτοικος σε οποιοδήποτε άλλο σημείο της χώρας έλαβε υποδιπλάσιο αριθμό αντικειμένων ΚΥ/Ταχυμεταφορών. Η μέση ανάπτυξη της αγοράς σε όρους όγκων την τριετία 2006-2008 υπερέβη οριακά το 2,5%, ενώ ο αντίστοιχος ρυθμός ανάπτυξης πραγματικών εσόδων ήταν

μικρότερος του 1,5% (Διαγράμματα 1.5. και 1.6.).

Ο κλάδος θεωρείται σημαντικός και σε όρους απασχόλησης, καθώς υπολογίζεται ότι τουλάχιστον 22.000 άτομα εργάζονταν στην αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οι μισοί εκ των οποίων απασχολούνταν στις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών. Οι αμοιβές προσωπικού αποτέλεσαν το 1/3 των συνολικών εξόδων στις Ταχυμεταφορές, υπερέβησαν το 40% στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια και αποτέλεσαν το 75% των εξόδων του ΦΠΚΥ.

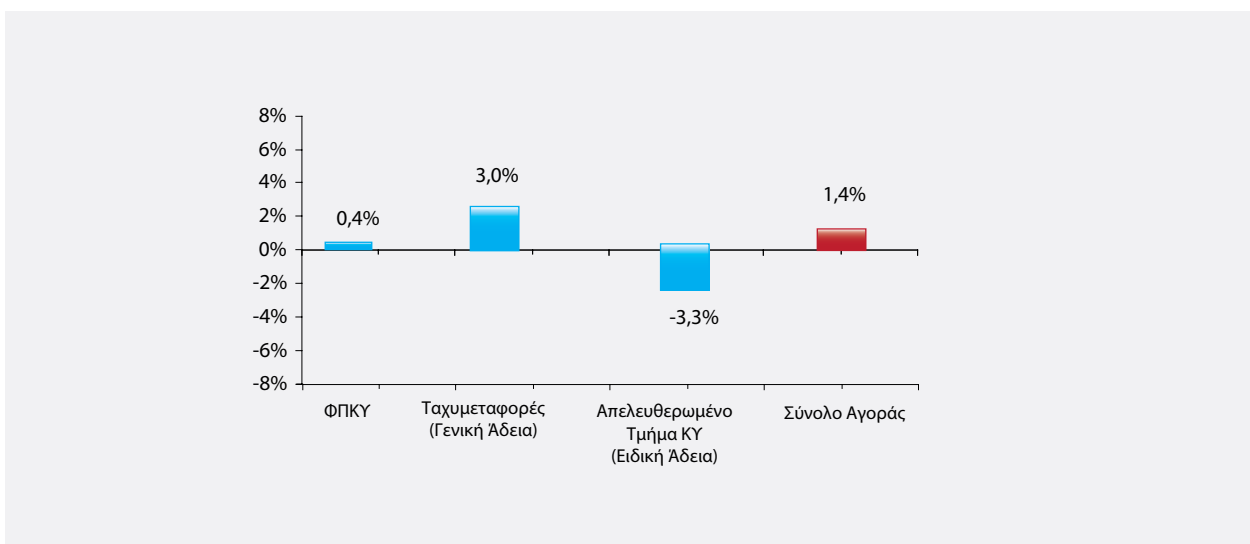
Διάγραμμα 1.5.

Μέση Μεταβολή Όγκων Περιόδου 2006-2008



Διάγραμμα 1.6.

Μέση Μεταβολή Πραγματικών Εσόδων Περιόδου 2006-2008







2. Ο ΚΑΤΑΝΑΩΤΗΣ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΩΝ ΕΞΕΛΙΞΕΩΝ



Βασική μέριμνα της ΕΕΤΤ αποτελεί η προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και η καλύτερη εξυπηρέτηση των συμφερόντων τους. Υπό αυτό το πρίσμα, οι δράσεις που ανέλαβε η ΕΕΤΤ οδήγησαν σε σημαντικά οικονομικά οφέλη για τους καταναλωτές, όπως είναι η μείωση των τελών τηλεφωνίας και η μείωση των τιμών των ευρυζωνικών υπηρεσιών, η οποία μάλιστα συνοδεύτηκε από αύξηση των ταχυτήτων. Παράλληλα, οι κανονιστικές παρεμβάσεις της συνέβαλαν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και στη διασφάλιση του ανταγωνισμού.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και με στόχο τη συνεχή και συστηματική ενημέρωση του κοινού, η ΕΕΤΤ εκπόνησε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο επικοινωνίας που αποσκοπεί στην ανάδειξη της σημασίας της Ευρυζωνικότητας και την παροχή πληροφόρησης για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του καταναλωτή. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί η αναδιοργάνωση του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ), ο οποίος αποτελεί κομβικό σημείο άμεσης επικοινωνίας της ΕΕΤΤ με τους πολίτες.

2.1. Μέριμνα για τον Καταναλωτή

Το 2009 η ΕΕΤΤ, αξιοποιώντας την εμπειρία της επιτυχούς λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΤΕΚΤΥ), αποφάσισε⁴ την αναδιοργάνωσή του και τη μετονομασία του σε ΤΕΚ. Ο Τομέας αυτός είναι πλέον επιφορτισμένος με την εξυπηρέτηση του συνόλου των καταγγελιών που λαμβάνει η ΕΕΤΤ για τις Ηλεκτρονικές και Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.

Ο ΤΕΚ έχει διευρυμένες αρμοδιότητες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται:

- Η συνολική διαχείριση και παρακολούθηση των θεμάτων που αναδεικνύουν οι καταναλωτές σε συνδυασμό με την αυθημερόν προώθηση των αιτημάτων/καταγγελιών στους παρόχους και την αξιολόγηση των απαντήσεων.
- Η σύνταξη ενημερωτικών επιστολών και απαντήσεων προς τους καταναλωτές που θέτουν ερωτήματα στην ΕΕΤΤ και ζητούν οδηγίες και γενικότερη πληροφόρηση.
- Η ποσοτική καταγραφή και η ποιοτική αξιολόγηση των τηλεφωνικών και των γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών.
- Η σύνταξη μηνιαίων αναφορών με στατιστικά στοιχεία, για την κατάσταση της αγοράς και τις πρακτικές των παρόχων προς τους καταναλωτές.
- Η επικαιροποίηση του περιεχομένου που δημοσιεύ-

εται στην ειδική Ενότητα για Καταναλωτές του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ.

- Η ηλεκτρονική λήψη και απάντηση καταγγελιών (e-complaint).
- Η συμμετοχή στις συναντήσεις με αρμόδιους φορείς (π.χ. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και Συνήγορος Καταναλωτή).

Για τη μέτρηση του βαθμού εξυπηρέτησης των καταναλωτών, η ΕΕΤΤ όρισε τους ακόλουθους δείκτες ποιότητας για τον ΤΕΚ:

- Δείκτης ΚΡ1: Αποτυπώνει το ποσοστό ικανοποίησης των καταναλωτών από την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Το 2009 ο ΚΡ1 ήταν μεγαλύτερος του 95%.
- Δείκτης ΚΡ2: Αναφέρεται στο χρόνο διαχείρισης των εγγράφων καταγγελιών που δέχεται ο ΤΕΚ. Το 2009 ο ΚΡ2 ήταν 12 εργάσιμες ημέρες, έναντι 18 το 2008 και 38 το 2007.
- Δείκτης ΚΡ3: Αποτυπώνει το ποσοστό καταγγελιών που απαντήθηκαν προς όφελος του καταναλωτή, των οποίων η επεξεργασία έχει ολοκληρωθεί από τον ΤΕΚ. Για το 2009 ο ΚΡ3 ήταν 55,24%.

Κατά τη διάρκεια του 2009, ο ΤΕΚ κατέγραψε και διαχειρίστηκε 11.220 γραπτές καταγγελίες, εκ των οποίων το 78% αφορούσε υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το 13% το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, το 2% Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και το υπόλοιπο 7% αιτήματα γενικού ενδιαφέροντος (Πίνακας 2.1.).

4. Απόφαση ΕΕΤΤ 530/174/14-07-2009.



Η συνολική εικόνα για την αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 2.1., σύμφωνα με το οποίο, το 2009 τα καταγεγραμμένα αιτήματα/καταγγελίες ακολούθησαν καθοδική τάση και τους τελευταίους 7 μήνες, ο μέσος μηνιαίος αριθμός τους σταθεροποιήθηκε στα 600 περίπου. Ο συνολικός αριθμός των γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών αναφορικά με τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μειώθηκε κατά 27,3%, σε σχέση με το 2008 (από 13.088 το 2008 σε 9.513 το 2009).

Το 2009, το 50% των καταγγελιών για υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αφορούσε θέματα Τοπικού Βρόχου (π.χ. βλάβες, ακυρώσεις σύνδεσης, καθυστερήσεις ενεργοποιήσεων, ελλιπής εξυπηρέτηση πελατών) και περίπου το 22% σχετιζόταν με θέματα σταθερής τηλεφωνίας (π.χ. Προεπιλογή Φορέα, αμφισβήτηση λογαριασμών). Η κατανομή των καταγγελιών για θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανά κατηγορία παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.2.

Αναφορικά με το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων, η Διεύθυνση Φάσματος δέχθηκε 1.488 γραπτές καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ έλαβε 219 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες, εκ των οποίων το 54% αφορούσε προβλήματα στην παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ). Επίσης, οι καταγγελίες για Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών, σχετιζόνταν κατά κανόνα με καθυστέρηση στην επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη του. Η αναλυτική κατηγοριοποίηση των γραπτών καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.3.

Επίσης, η ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του 2009, έγινε αποδέκτης 13.862 τηλεφωνικών αιτημάτων/παραπόνων καταναλωτών, αριθμός που συνιστά μείωση σχεδόν κατά 35% σε σχέση με το 2008 (21.475 αιτήματα/καταγγελίες). Η πλειονότητα αφορούσε θέματα Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), αμφι-

σβήτησης λογαριασμών, Προεπιλογής Φορέα, βλαβών, ποιότητας και διαθεσιμότητας συγκεκριμένων υπηρεσιών από παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και επιχειρήσεις Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, καθώς και αδειοδοτήσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Η θεματική κατηγοριοποίηση των τηλεφωνημάτων που εξυπηρετήσε ο ΤΕΚ το 2009 παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.4.

2.2. Παρεμβάσεις προς Όφελος του Καταναλωτή

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, προχώρησε σε νέες σημαντικές δράσεις στη διάρκεια του 2009, οι οποίες αποσκοπούσαν στη διασφάλιση της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή σε συνδυασμό με την παροχή ποιοτικών και καινοτόμων υπηρεσιών. Παράλληλα, συνεχίστηκε η προσπάθεια για τη διαμόρφωση ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος σε επίπεδο υποδομών και υπηρεσιών μέσω κανονιστικών (π.χ. τροποποιήσεις Κανονισμών) και ενημερωτικών δράσεων (π.χ. συστάσεις προς καταναλωτές).

Μείωση Τελών στην Κινητή Τηλεφωνία

Συνεχίστηκε η σταδιακή πορεία μείωσης των τελών κινητής τηλεφωνίας, τα οποία από την 1^η Ιανουαρίου 2009 μειώθηκαν στα 0,0786 ευρώ ανά λεπτό, από 0,1003 ευρώ το 2008.

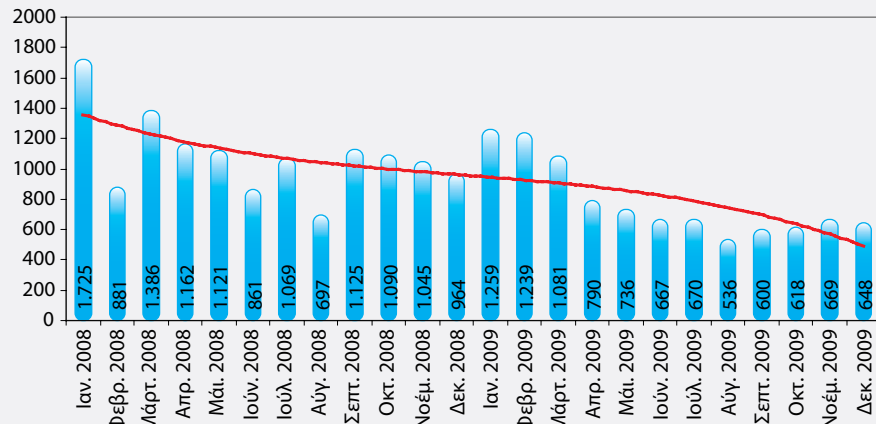
Αναφορικά με τις τιμές Διεθνούς Περιοδικής, οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας που ταξιδεύουν στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) απολαμβάνουν από την 1^η Ιουλίου 2009 νέες χαμηλότερες χρεώσεις όταν πραγματοποιούν ή λαμβάνουν κλήσεις, όταν στέλνουν μηνύματα και χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο. Αναλυτικότερα, η πραγματοποίηση κλήσης μειώθηκε κατά 9% (στα 0,39 από 0,43 ευρώ/λεπτό) και η λήψη κλήσης κατά 21% (στα 0,15 από 0,19 ευρώ/λεπτό).

Πίνακας 2.1.
Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/Καταγγελιών, 2004-2009

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)
ΦΑΣΜΑ ΡΑΔΙΟΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ (κεραίες)	54	36	17	6	6	13
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	36	57	76	90	89	78
Διαδίκτυο	7	11	21	10	10	3
Κινητή Τηλεφωνία	10	5	6	3	4	12
Σταθερή Τηλεφωνία	18	40	48	77	75	63
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2	1	1	1	1	2
ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	8	6	6	3	4	7

Διάγραμμα 2.1.

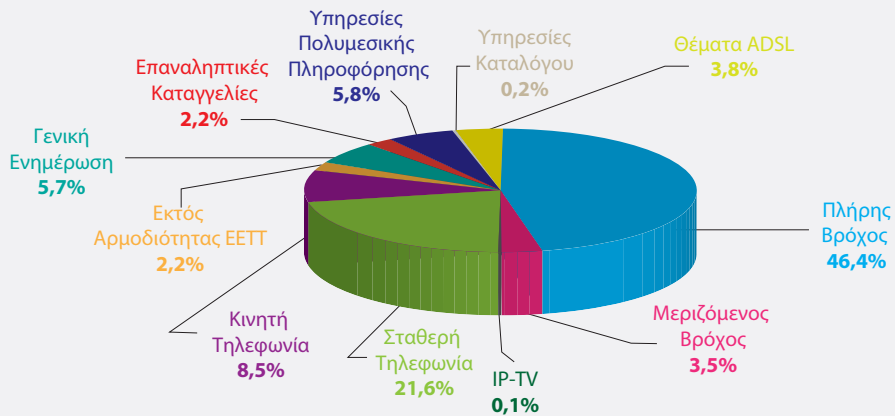
Μηνιαία Εξέλιξη Συνολικού Αριθμού Γραπτών Καταγγελιών για Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, 2008-2009



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.2.

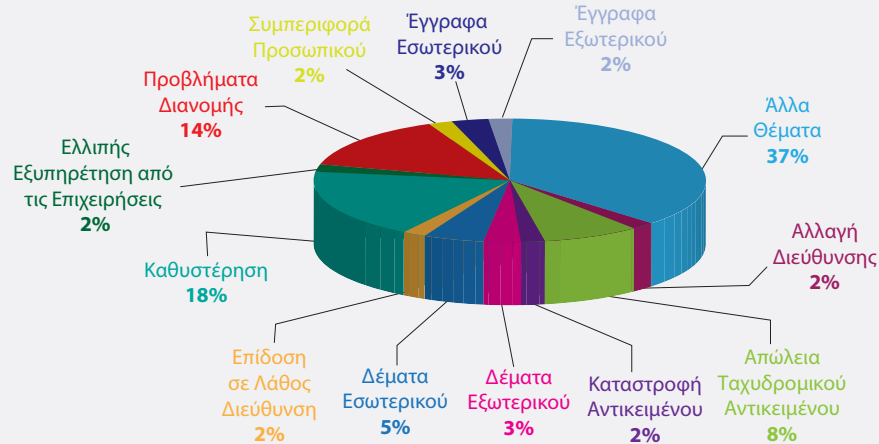
Κατανομή Γραπτών Καταγγελιών για Θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανά Κατηγορία, 2009



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.3.

Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/Καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, 2009

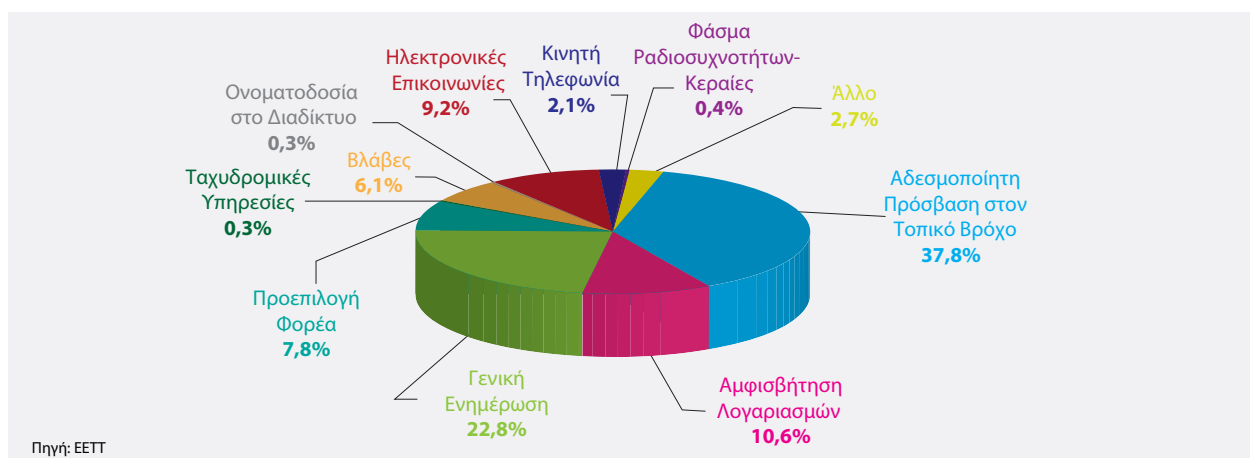


Πηγή: ΕΕΤΤ



Διάγραμμα 2.4.

Κατηγοριοποίηση Τηλεφωνικών Αιτημάτων/Καταγγελιών Καταναλωτών, 2009



Μείωση Τιμών και Αύξηση Ταχυτήτων των Ευρυζωνικών Υπηρεσιών

Ο συνεχής έλεγχος και η εποπτεία τόσο της ΑΠΤΒ όσο και των χώρων Φυσικής Συνεγκατάστασης ωφέλησε τον τελικό καταναλωτή δεδομένου ότι:

- Σημειώθηκε σημαντική μείωση των τιμών των πακέτων ευρυζωνικής πρόσβασης, με ταυτόχρονη αύξηση των ταχυτήτων μετάδοσης και βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Αυξήθηκε σημαντικά η διείσδυση προϊόντων double-play (τηλεφωνία και συνεχής πρόσβαση στο Διαδίκτυο) και triple-play (τηλεφωνία, συνεχής πρόσβαση στο Διαδίκτυο μαζί με ψηφιακή καλωδιακή τηλεόραση) και παράλληλα, η σύγκλιση των δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών παρέχει πλέον τη δυνατότητα προσφοράς προϊόντων quad-play (τηλεφωνία, συνεχής πρόσβαση στο Διαδίκτυο μαζί με ψηφιακή καλωδιακή τηλεόραση και κινητή τηλεφωνία).

Τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Οι ενέργειες της ΕΕΤΤ επικεντρώθηκαν στην αντιμετώπιση του προβλήματος των χρεώσεων συνδρομητών για Σύντομα Γραπτά Μηνύματα Αυξημένης Χρέωσης (PSMS) σε σύντομους κωδικούς της σειράς 54XXX (π.χ. ψηφοφορίες, διαγωνισμοί) και περιλάμβαναν τόσο τεχνικούς ελέγχους στους εμπλεκόμενους παρόχους όσο και ενημερωτικές δράσεις.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ τροποποίησε τον Κώδικα Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) με την επιβολή ειδικών υποχρεώσεων στους παρόχους ΥΠΠ σχετικά με την ορθή και πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών για τις ΥΠΠ με συνδρομή, ιδίως

εκείνων μέσω PSMS. Οι υποχρεώσεις αυτές περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την παροχή πλήρους ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με υπηρεσίες που παρέχονται με συνδρομή, το χαρακτηρισμό της εγγραφής του καταναλωτή σε κάποια ΥΠΠ με συνδρομή ως μιας ανεξάρτητης και διακριτής συναλλαγής, καθώς και την αποστολή προς τον καταναλωτή Σύντομου Γραπτού Μηνύματος (SMS) πριν και μετά την εγγραφή του (μετά τη σαφή συναίνεσή του), το οποίο θα τον πληροφορεί σαφώς για την ενέργεια της εγγραφής, καθώς επίσης για τη χρέωση, την ταυτότητα του παρόχου και τον τρόπο διαγραφής.

Πρόταση για Μείωση του Χρόνου Φορητότητας Αριθμών

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με ζητήματα που έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου της Φορητότητας Αριθμών, καθώς και με προτεινόμενες τροποποιήσεις του. Η σημαντικότερη από τις προτεινόμενες τροποποιήσεις, η οποία αναμένεται να υλοποιηθεί εντός του 2010, αφορά τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης της μεταφοράς αριθμού σε 3 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία υποβολής του σχετικού αιτήματος του συνδρομητή.

Διασφάλιση Ακεραιότητας των Δημόσιων Σταθερών Τηλεφωνικών Δικτύων και Διαθεσιμότητας Δημόσιων Σταθερών Τηλεφωνικών Υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ, προκειμένου να διασφαλίσει την παροχή σταθερής τηλεφωνικής υπηρεσίας στους πολίτες σε κάθε έκτακτη περίπτωση, κατέθεσε τον Απρίλιο

του 2009 Εισήγηση στο Υπουργείο Υποδομών και Δικτύων (ΥπΥΜεΔ) για την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ), η οποία θα προσδιορίζει τις ελάχιστες υποχρεώσεις των παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για τη διασφάλιση της ακεραιότητας των δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και της διαθεσιμότητας των δημόσιων σταθερών τηλεφωνικών υπηρεσιών. Οι υποχρεώσεις αυτές περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη διενέργεια αξιολόγησης κινδύνου (risk assessment) και ανάλυσης επιχειρησιακών επιπτώσεων (business impact analysis), καθώς και την κατάρτιση σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan) και ανάκαμψης από καταστροφές (business recovery plan).

Επιπλέον, στην Εισήγηση περιλαμβάνονται θέματα έγκαιρης και αποτελεσματικής ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με γεγονότα, τα οποία απειλούν ή επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών.

Δυνατότητα Μέτρησης Ποιοτικών Χαρακτηριστικών Ευρυζωνικών Συνδέσεων

Η ΕΕΤΤ παρέχει, μέσω του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS), τη δυνατότητα στους καταναλωτές να ελέγξουν τις ενδεικτικές ταχύτητες ευρυζωνικής σύνδεσης για περιοχές που τους ενδιαφέρουν. Οι ταχύτητες αυτές υπολογίζονται βάσει του οδικού δικτύου (με την παραδοχή ότι τα καλώδια του χαλκού ακολουθούν το οδικό δίκτυο) και είναι ενδεικτικές, δεδομένου ότι αφενός είναι προσεγγιστικές και αφετέρου εξαρτώνται και από άλλους σημαντικούς παράγοντες (π.χ. ποιότητα καλωδίωσης).

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ⁵ ανέπτυξε μια νέα εθνική υποδομή για τη μέτρηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ευρυζωνικών συνδέσεων στη χώρα μας, η οποία ονομάστηκε Κόμβος Μετρήσεων Ευρυζωνικών Χαρακτηριστικών (KOMEX) και υπάγεται στο διεθνές σύστημα «Εργαστήριο Μετρήσεων», γνωστό και ως «M-Lab». Ο κόμβος αυτός διαθέτει μία σειρά από προηγμένα διαγνωστικά εργαλεία, με τα οποία ο επισκέπτης μπορεί να μετρήσει τα πραγματικά ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευρυζωνικής σύνδεσής του και να εντοπίσει μερικά από τα πιο συχνά εμφανιζόμενα τεχνικά προβλήματα.

Συστάσεις προς τους Καταναλωτές

Για την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν κλήσεις σε διεθνείς προορισμούς, η ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικών καταγγελιών, το Μάρτιο του 2009 επεσήμανε, μεταξύ άλλων, στους καταναλωτές ότι θα πρέπει να ενημερώνονται αναλυτικά από τους παρόχους για την ύπαρξη χρέωσης για κλήσεις σε

διεθνείς προορισμούς, το ύψος της χρέωσης, καθώς και για πιθανές εξαιρέσεις αριθμών από τις προσφορές. Παράλληλα, οι πάροχοι είναι υποχρεωμένοι από τη νομοθεσία να αναρτούν στο δικτυακό τόπο τους αναλυτικό τιμοκατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να μπορεί το καταναλωτικό κοινό να ενημερώνεται σχετικά με τις χρεώσεις.

Επιπλέον, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για την ορθή ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τις ΥΠΠ (ιδίως για το γεγονός ότι αποτελούν υπηρεσίες αυξημένης τιμολόγησης, καθώς και για το ύψος της χρέωσής τους), η ΕΕΤΤ απηύθυνε εκ νέου σύσταση προς τους καταναλωτές, τον Ιούλιο του 2009. Συγκεκριμένα, συμβούλεψε τους καταναλωτές να μην καταχωρούν τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου τους σε δικτυακό τόπο, αν δεν έχουν πρώτα διαβάσει προσεκτικά όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις με τους οποίους παρέχεται η υπηρεσία που τους ενδιαφέρει, καθώς και όλους τους όρους της διαφημιστικής καταχώρησης, προκειμένου να διαπιστώνουν αν αφορά υπηρεσία με συνδρομή ή υπηρεσία που ολοκληρώνεται με την αποστολή περισσότερων από 1 SMS.

Αναμόρφωση της Ενότητας για τους Καταναλωτές στο Δικτυακό Τόπο της ΕΕΤΤ

Για την αναβάθμιση της παρουσίασης των πληροφοριών που ενδιαφέρουν τον καταναλωτή και την παροχή αμφίδρομης επικοινωνίας με τους πολίτες μέσω του Διαδικτύου, η ΕΕΤΤ αναμόρφωσε στο δικτυακό τόπο της τις ιστοσελίδες για τους καταναλωτές. Βαρύτητα δόθηκε στην καθοδήγηση κάθε ενδιαφερόμενου προκειμένου να εντοπίσει εύκολα την πληροφορία που τον ενδιαφέρει, να ψάξει για οδηγίες και να αναζητήσει λύσεις σε προβλήματα. Επιπλέον, δημιουργήθηκε ειδική φόρμα επικοινωνίας μέσω της οποίας ο καταναλωτής υποβάλλει επώνυμα την ερώτηση ή το σχόλιό του. Οι απαντήσεις της ΕΕΤΤ αποστέλλονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενώ παράλληλα, ομαδοποιούνται και δημοσιεύονται στο δικτυακό τόπο, στην ενότητα «Θέματα Καταναλωτών». Τέλος, λειτουργεί σύστημα «e-complaint» που παρέχει τη δυνατότητα υποβολής καταγγελιών ηλεκτρονικά σχετικά με θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Στο νέο Κανονισμό Ειδικών Αδειών για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών που εξέδωσε η ΕΕΤΤ περιλαμβάνονται οι όροι και οι προϋποθέσεις παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οι οποίοι αφορούν την προστασία των χρηστών. Σύμφωνα με τον Κανονισμό,

5. Σε συνεργασία με το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) και τις διεθνείς κοινοπραξίες Measurement Lab Partnership (M-Lab/MLP) και Planet Lab Consortium (PLC).



ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ) κάθε ταχυδρομικής επιχείρησης οφείλει να περιλαμβάνει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τον καταναλωτή, οι οποίες αφορούν, μεταξύ άλλων, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, το χρόνο επίδοσης, τις ενέργειες κάθε ταχυδρομικής επιχείρησης αναφορικά με τη διαχείριση των ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων, τη διαφάνεια και τη δημοσιοποίηση των πληροφοριών (ιδίως στους τιμοκαταλόγους) καθώς και τις διαδικασίες επίλυσης παραπόνων των καταναλωτών.

Επιπλέον, αναμένεται το 2010 η έκδοση Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος θα προσδιορίζει με σαφήνεια τη συμπεριφορά και τις υποχρεώσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων απέναντι στους καταναλωτές σχετικά με ζητήματα όπως οι πωλήσεις υπηρεσιών, τα ελάχιστα σημεία ενημέρωσης καταναλωτών, η διαδικασία επίλυσης διαφορών, η Ατομική Σύμβαση/Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφορών (ΣΥΔΕΤΑ), η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η εξυπηρέτηση και εξέταση αιτημάτων καταναλωτών, η παρουσίαση των χρεώσεων.

2.3. Ενημερωτικές Δράσεις

Τον Ιανουάριο του 2009, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το έργο του σχεδιασμού στρατηγικής ενημέρωσης και υλοποίησης σχεδίου αυτού για το ευρύ κοινό. Βασικοί άξονες του σχεδίου δράσης είναι α) η ανάδειξη της σημασίας της Ευρυζωνικότητας και β) η ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και τις δυνατότητες επιλογών που έχουν πλέον στη διάθεσή τους στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Στο πλαίσιο του εν λόγω έργου, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες.

Εκστρατεία για την Ευρυζωνικότητα στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Το 2009 ξεκίνησε η υλοποίηση διευρυμένης εκστρατείας ενημέρωσης για την Ευρυζωνικότητα σε όλη την Ελλάδα, μέσα από την οποία το ευρύ κοινό προσκαλείται να ανακαλύψει λόγους και αφορμές για την υιοθέτησή της στην καθημερινότητά του. Βασικά οχήματα της εκστρατείας αποτέλεσαν η τηλεόραση, το ραδιόφωνο, ο τύπος και το Διαδίκτυο σε πανελλαδικό και περιφερειακό επίπεδο.

Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκαν:

- 2 τηλεοπτικά spot.
- 2 έντυπες καταχωρίσεις.

- 2 ραδιοφωνικά μηνύματα.

- 3 advertorials.

- 1 ενημερωτικό έντυπο με θέμα «Ευρυζωνικότητα: Μάθε τι μπορεί να σου προσφέρει».

Το πρώτο κύμα προβολής ολοκληρώθηκε την περίοδο Μαρτίου-Απριλίου 2009. Το δεύτερο στάδιο προβολής αναβλήθηκε λόγω των βουλευτικών εκλογών.

Δικτυακός Τόπος για την Ευρυζωνικότητα-www.broadband.gr

Στο πλαίσιο της εκστρατείας, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε εξειδικευμένος δικτυακός τόπος (www.broadband.gr), ο οποίος προβάλλει την ενημερωτική εκστρατεία της ΕΕΤΤ για την Ευρυζωνικότητα, περιλαμβάνει χρήσιμες αναφορές και στατιστικά στοιχεία και επίσης, φιλοξενεί και την εφαρμογή GIS.

Διεθνές Συνέδριο της ΕΕΤΤ «Ευρυζωνική Σύγκλιση Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ»

Το Μάιο του 2009 η ΕΕΤΤ διοργάνωσε με επιτυχία το 4^ο διεθνές συνέδριο για την Ευρυζωνικότητα με θέμα «Ευρυζωνική Σύγκλιση Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ», στο οποίο συμμετείχαν, μεταξύ άλλων, εκπρόσωποι διεθνών Ρυθμιστικών Αρχών, διεθνείς και εθνικοί φορείς με αρμοδιότητες στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), στελέχη της ευρωπαϊκής και της εγχώριας αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των ΜΜΕ, δημόσιοι οργανισμοί, εκπρόσωποι καταναλωτών και μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας. Στόχος του Συνεδρίου ήταν να αναδείξει τις νέες προκλήσεις και τις δυνατότητες που σηματοδοτεί η νέα ψηφιακή εποχή, ως προϊόν αλληλεπίδρασης των τηλεπικοινωνιών, του Διαδικτύου και των ΜΜΕ. Κεντρικός Ομιλητής ήταν ο Πρόεδρος του Οργανισμού One Laptop per Child και Συνιδρυτής του MIT Media Laboratory, Καθηγητής κ. Nicholas Negroponte.

Ημερίδα για το Ψηφιακό Μέρισμα

Η ΕΕΤΤ, έχοντας χαρακτηρίσει το 2009 «Έτος Ευρυζωνικής Σύγκλισης Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ», διοργάνωσε με επιτυχία στις 24 Φεβρουαρίου 2009 Ημερίδα με θέμα «Ψηφιακό Μέρισμα-Προκλήσεις και Ευκαιρίες στη Νέα Ψηφιακή Εποχή». Στόχος της Ημερίδας ήταν η έναρξη διαλόγου ανάμεσα σε όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (πάροχοι Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ΜΜΕ, εκπρόσωποι της Πολιτείας), για θέματα που σχετίζονται με το ρυθμιστικό πλαίσιο, τις νέες τεχνολογίες



και τα πλεονεκτήματά τους, καθώς και τις επιχειρηματικές ευκαιρίες που δημιουργούνται από την απελευθέρωση του φάσματος.

Λεξικό Πληροφορικής και Ευρυζωνικότητας

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε το εικονογραφημένο Λεξικό Πληροφορικής και Ευρυζωνικότητας, το οποίο αποτελεί ένα χρηστικό εργαλείο για την καλύτερη κατανόηση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Με την πρωτοβουλία αυτή, επιδιώκει να προσφέρει σε μαθητές της βασικής εκπαίδευσης ένα επιστημονικά τεκμηριωμένο εργαλείο ορολογίας σχετικά με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και την Ευρυζωνικότητα, προκειμένου να βοηθήσει στην κατανόηση των δυνατοτήτων που παρέχουν τα νέα μέσα. Το Λεξικό βασίζεται στο υλικό του «Εικονογραφημένου Λεξικού Πληροφορικής της Οξφόρδης» με την ενσωμάτωση ειδικά επιμελημένων κεφαλαίων για «το ICT και το Ευρυζωνικό Διαδίκτυο» και «τις Τηλεπικοινωνίες και τα Media».

Έντυπο «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών»

Στο πλαίσιο της εκδοτικής της δραστηριότητας, η ΕΕΤΤ εξέδωσε οκτασέλιδο έντυπο με τα βασικά σημεία του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές, το οποίο και διανεμήθηκε ως ένθετο σε τρεις κυριακάτικες εφημερίδες. Ο Κώδικας αναφέρεται σε κάθε στάδιο της σχέσης μεταξύ των παρόχων και των καταναλωτών, δίνοντας έμφαση στο δικαίωμα των καταναλωτών για λεπτομερή και σαφή ενημέρωση, καθώς επίσης και στη δυνατότητα να επιλέγουν νέες υπηρεσίες και να αλλάζουν παρόχους. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στην υποχρέωση του παρόχου για σαφήνεια και διαφάνεια των χρεώσεων.

Διανομή Οδηγού Ενημερωμένου Καταναλωτή

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Τηλεπικοινωνιών (17 Μαΐου 2009) διανεμήθηκαν μέσω προωθητών 100.000 αντίτυπα του εντύπου «Οδηγός του Ενημερωμένου Καταναλωτή» σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Πάτρα. Ο Οδηγός δίνει απαντήσεις σε συχνά ερωτήματα καταναλωτών, περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τα δικαιώματά τους και τις υποχρεώσεις των παρόχων και επιπλέον, καθοδηγεί τους καταναλωτές αναφορικά με τον τρόπο υποβολής καταγγελιών.

Το Σεπτέμβριο του 2009, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην επανέκδοση του Οδηγού, ο οποίος εμπλουτίστηκε με πρόσθετες πληροφορίες, μεταξύ άλλων, για ζητήματα Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ), Wi-Fi Hot spots και ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο από υπολογιστή και κινητό τηλέφωνο. Επιπλέον, επικαιροποιήθηκαν θεματικές ενότητες σχετικά με τη Διεθνή Περιαγωγή, τα Ονόματα Δικτυακών Τόπων, την ηλεκτρονική αλληλογραφία (e-mails) και τις ΥΠΠ με συνδρομή.

Συμμετοχή στη 74^η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης

Για δεύτερη συνεχή χρονιά η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης (ΔΕΘ), η οποία πραγματοποιήθηκε από 5 έως 13 Σεπτεμβρίου 2009. Με το περίπτερό της, η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στην ενημέρωση του κοινού για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της στις αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, οι επισκέπτες στο περίπτερο της ΕΕΤΤ είχαν τη δυνατότητα να πληροφορηθούν για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως χρήστες, καθώς και να προμηθευτούν σχετικό έντυπο υλικό (π.χ. Οδηγός του Ενημερωμένου Καταναλωτή, Κώδικας Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών). Οι δε μαθητές που επισκέφθηκαν το περίπτερο της ΕΕΤΤ, παρέλαβαν το Εικονογραφημένο Λεξικό για την Πληροφορική και το Ευρυζωνικό Διαδίκτυο.

Ημερίδα για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

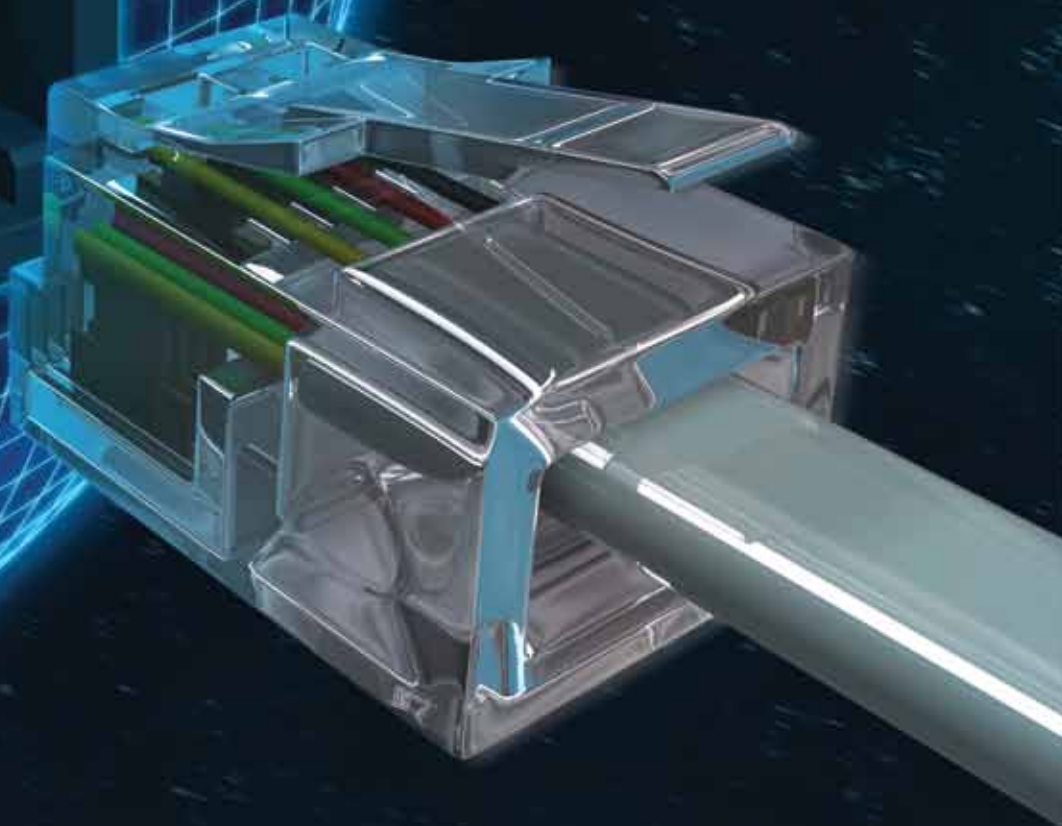
Στις 18 Μαρτίου 2009, η ΕΕΤΤ διοργάνωσε Ημερίδα με θέμα «Οι εξελίξεις στην ταχυδρομική αγορά: ρυθμιστικές παρεμβάσεις και προοπτικές ανάπτυξης». Στόχος της Ημερίδας ήταν η πληρέστερη ενημέρωση των επιχειρήσεων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και άλλων αρμόδιων φορέων για τις εξελίξεις, την πορεία απελευθέρωσης και τις προοπτικές ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς. Επιπλέον, τέθηκαν προβληματισμοί για ενδεχόμενες νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες και ρυθμιστικές παρεμβάσεις στον κλάδο των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Στην Ημερίδα εκπροσωπήθηκαν, μεταξύ άλλων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Συμβούλιο Ταχυδρομικής Εκμετάλλευσης (UPU), ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών και οι κλάδοι των logistics, της διαφήμισης και της διανομής ξένου τύπου.





3. ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΩΝ



Κατά το 2009, στο πλαίσιο του ρυθμιστικού ρόλου της, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε το δεύτερο κύκλο ορισμού και ανάλυσης των αγορών που άπτονται της παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών, βάσει της νέας Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2007. Παράλληλα, προχώρησε σε μία σειρά Δημόσιων Διαβουλεύσεων για θέματα όπως οι Προσφορές Αναφοράς Διασύνδεσης των τριών παρόχων κινητής τηλεφωνίας και οι Προσφορές Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), η παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής και η παροχή Τμηματικών Κυκλωμάτων.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ανέλαβε πρωτοβουλίες για την προώθηση της Ευρυζωνικότητας και την ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA). Στο πλαίσιο της σύγκλισης Τηλεπικοινωνιών και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών για τους παρόχους δικτύων που παράγουν ή μεταδίδουν ραδιοηλεκτρονικά προγράμματα και εκπόνησε μελέτη για το βέλτιστο εύρος του Ψηφιακού Μερισίματος.

Το σύνολο των δράσεων της ΕΕΤΤ στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών κατά το 2009 αναλύεται στις επόμενες ενότητες.

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 την διεξαγωγή ορισμού και ανάλυσης 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.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ μετά την Αγορά 7 (Αγορά Τερματισμού Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Κινητά Δίκτυα) ολοκλήρωσε το δεύτερο κύκλο ορισμού και ανάλυσης και των Αγορών 4 και 5 της νέας Σύστασης της Επιτροπής⁶.

Αγορά 4: Αγορά Χονδρικής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου σε Σταθερή Θέση.

Αγορά 5: Αγορά Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.

Η ΕΕΤΤ, ενεργώντας σύμφωνα με τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς τα κράτη μέλη για την από κοινού ανάλυση των Αγορών 4 και 5, έθεσε τις προτάσεις της για τις εν λόγω αγορές σε εθνική Δημόσια Διαβούλευση⁷ κατά το διάστημα 17 Δεκεμβρίου 2008-13 Φεβρουαρίου 2009, στο πλαίσιο του δεύτερου γύρου ανάλυσης.

Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε συμπληρωματική εθνική Δημόσια Διαβούλευση⁸, το διάστημα 17 Φεβρουαρίου-17 Μαρτίου 2009, ώστε να καταστεί δυνατή η συλλογή των απόψεων της αγοράς αναφορικά με την έναρξη εμπορικής διάθεσης από τον ΟΤΕ του ευρυζωνικού προϊόντος λιανικής με την ονομασία «Conn-x TV» στο βαθμό που επηρέαζε τα συμπεράσματα της ΕΕΤΤ για τις Αγορές 4 και 5. Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια των συμμετεχόντων στη Διαβούλευση, κοινο-

6. Σύσταση της 17ης 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).

7. Απόφαση ΕΕΤΤ 504/098/16-12-2008.

8. Απόφαση ΕΕΤΤ 511/060/16-02-2009.



ποίησε⁹ στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές τα Σχέδια Μέτρων αναφορικά με τον ορισμό, την ανάλυση του επιπέδου του ανταγωνισμού και τις προτεινόμενες κανονιστικές υποχρεώσεις.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε στις 21 Ιουλίου 2009 τα προτεινόμενα Σχέδια Μέτρων¹⁰ και η ΕΕΤΤ εξέδωσε τις σχετικές Αποφάσεις¹¹, αφού έλαβε υπόψη της στο μέγιστο δυνατό βαθμό τις παρατηρήσεις της Επιτροπής. Με τις σχετικές Αποφάσεις της, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, εξακολουθούν να υφίστανται αφενός διακριτή χονδρική αγορά ΑΠΤΒ και αφετέρου διακριτή αγορά Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (ΧΕΠ), στις οποίες δεν έχει αναπτυχθεί επαρκώς ο ανταγωνισμός και ο ΟΤΕ εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ (ΣΙΑ).

Ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ διατήρησε τις περισσότερες από τις κανονιστικές υποχρεώσεις που είχαν επιβληθεί στον ΟΤΕ στο πλαίσιο του πρώτου γύρου ανάλυσης της σχετικής αγοράς, εισάγοντας τροποποιήσεις αναφορικά κυρίως με την υποχρέωση παροχής πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών και στις δύο αγορές. Περαιτέρω, διατήρησε και τις υποχρεώσεις ελέγχου τιμών της αγοράς ΧΕΠ.

Συγκεκριμένα, για την αγορά ΑΠΤΒ, η ΕΕΤΤ επέβαλε τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

- 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 Προσφοράς Αναφοράς.
- Λογιστικό Διαχωρισμό.
- Έλεγχο τιμών και κοστοστρέφειας.

Παράλληλα, για την αγορά ΧΕΠ, η ΕΕΤΤ επέβαλε τις εξής 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.

- Λογιστικό Διαχωρισμό.
- Έλεγχο τιμών και κοστοστρέφειας, σύμφωνα με την οποία οι υπηρεσίες ΧΕΠ παρέχονται σε κοστοστρέφεις τιμές.

3.2. Προώθηση και Διασφάλιση Υγιούς Ανταγωνισμού σε Δίκτυα και Υπηρεσίες

3.2.1. Διασύνδεση

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της αγοράς τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα, επέβαλε με Απόφασή¹² της στους τρεις παρόχους δικτύων κινητής τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE, WIND), ανάμεσα σε άλλες ρυθμιστικές υποχρεώσεις, την υποχρέωση διαφάνειας, η οποία και επιτάσσει τη δημοσίευση Προσφοράς Αναφοράς Διασύνδεσης με ορισμένο ελάχιστο περιεχόμενο. Επίσης, προκειμένου να ενδυναμωθεί ο έλεγχος συμμόρφωσης με την υποχρέωση διαφάνειας, επιβλήθηκε η ενίσχυση της εκ των προτέρων («ex ante») παρέμβασης της ΕΕΤΤ, με την εκ των προτέρων έγκριση της προς δημοσίευση Προσφοράς Αναφοράς των παρόχων δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

Το 2009, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε Δημόσια Διαβούλευση για το ανωτέρω θέμα, συγκεντρώνοντας από παρόχους δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σχόλια και προτεινόμενες τροποποιήσεις. Η ΕΕΤΤ έχει αποδελτιώσει τα σχόλια των συμμετεχόντων στη Διαβούλευση και μελετά τις προτάσεις τους, προκειμένου να διαμορφώσει την τελική πρότασή της όσον αφορά τις τροποποιήσεις που θα ζητήσει να πραγματοποιηθούν στις Προσφορές Αναφοράς Διασύνδεσης των τριών παρόχων δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

3.2.2. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο-Συνεγκατάσταση

Η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια επιστολών του ΟΤΕ και των παρόχων και μετά τη διενέργεια σχετικής Δημόσιας Διαβούλευσης με την αγορά¹³, θεώρησε αναγκαία την τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για την ΑΠΤΒ, ώστε να αποσαφηνιστούν συγκεκριμένες διατάξεις και να αντιμετωπιστούν ειδικά θέματα. Η σχετική

9. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 527/054/16-06-2009 και 527/055/16-06-2009.

10. Απόφαση ΕΕΤΤ 355/40/21-07-2009 επιστολή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (SG-Grefte (2009) D/4332) με θέμα «Υπόθεση EL/2009/0934: Χονδρική (φυσική) πρόσβαση σε υποδομή δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης ή πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση στην Ελλάδα, Υπόθεση EL/2009/0935: Χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση στην Ελλάδα, Σχολιασμός κατ' εφαρμογή του άρθρου 7 παράγραφος 3 της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ».

11. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 531/065/23-07-2009, ΦΕΚ 1550/Β/28-07-2009 και 531/066/23-07-2009, ΦΕΚ 1549/Β/28-07-2009.

12. Απόφαση ΕΕΤΤ 498/046/05-11-2008.

13. Απόφαση Προέδρου ΕΕΤΤ 1620/Φ.610/12-03-2009.

Απόφαση¹⁴ προβλέπει, μεταξύ άλλων:

- Συνδυαστική συνάντηση μεταξύ ΟΤΕ και παρόχων για τη διαχείριση βλαβών.
- Επαύξηση ικριωμάτων Φυσικής Συνεγκατάστασης.
- Αποδέσμευση ικριωμάτων σε χώρους Φυσικής Συνεγκατάστασης.
- Επιμερισμό του κόστους κατασκευής ανάμεσα στους παρόχους σε περιπτώσεις επέκτασης χώρων Φυσικής Συνεγκατάστασης.

Ακολούθως, η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της εξειδίκευσης των κανονιστικών υποχρεώσεων του παρόχου με ΣΙΑ στην Αγορά Χονδρικής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου σε Σταθερή Θέση¹⁵, έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση την Προσφορά Αναφοράς Πλήρους και Μεριζόμενης Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και Υποβρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, η οποία είχε προταθεί από τον ΟΤΕ. Η εν λόγω διαδικασία επικαιροποίησης της Προσφοράς Αναφοράς αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του πρώτου εξαμήνου του 2010.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της περαιτέρω ανάπτυξης της ΑΠΤΒ, προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Το Φεβρουάριο του 2009 πραγματοποιήθηκε Ακρόαση των παρόχων ΟΤΕ, ΑΛΓΟΝΕΤ, HELLAS ON LINE, CYTA HELLAS, VODAFONE, FORTHNET, NETONE, ON TELECOMS, VIVODI, WIND, ALTEC, COSMOTELCO, LANNET, TELEDOME, VOICENET, ΑΤΤΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ, με αντικείμενο την τιμολόγηση της ηλεκτρικής ισχύος, η οποία παρέχεται από τον ΟΤΕ στα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) όπου οι εν λόγω πάροχοι λαμβάνουν Φυσική Συνεγκατάσταση. Η διαδικασία τιμολόγησης της ηλεκτρικής ισχύος, καθορίστηκε με σχετική Απόφαση¹⁶ της ΕΕΤΤ.
- Το Μάρτιο του 2009 πραγματοποιήθηκε Ακρόαση με αντικείμενο τη συμμόρφωση του ΟΤΕ με τις διατάξεις της νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ¹⁷, καθώς και το Ν.703/1977¹⁸ περί ελέγχου μονοπωλίων και ολιγοπωλίων και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού, με βάση τις απαιτήσεις του ΟΤΕ στις επιστολές της ΕΕΤΤ περί των εναπομεινάντων εκκρεμών αιτημάτων¹⁹.

- Το Μάιο του 2009 πραγματοποιήθηκε Ακρόαση στην οποία κλήθηκαν οι πάροχοι ΟΤΕ, HELLAS ON LINE, NETONE, ON TELECOMS, CYTA HELLAS, COSMOLINE και FORTHNET με αντικείμενο τη διερεύνηση της συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις υποχρεώσεις του σχετικά με τη χορήγηση στους υπόλοιπους παρόχους ελεύθερης πρόσβασης σε τεχνικές διεπαφές και πρωτόκολλα, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ΑΠΤΒ, δεδομένου ότι ο ΟΤΕ κατέχει ΣΙΑ στη συγκεκριμένη αγορά.

Στη διάρκεια του 2009 συνεχίστηκε η καταγραφή των χώρων Φυσικής Συνεγκατάστασης και ο έλεγχος της πληρότητάς τους, με στόχο να διευκολύνεται η λήψη Αποφάσεων για τη βέλτιστη χρήση τους. Οι δράσεις αυτές συνέβαλαν σε σειρά θετικών εξελίξεων. Αναλυτικότερα:

- Ο αριθμός Α/Κ του ΟΤΕ, στα οποία υπάρχουν και λειτουργούν Φυσικές Συνεγκαταστάσεις των δικαιούχων παρόχων, αυξήθηκε σταδιακά σε 168 το Δεκέμβριο του 2009. Επίσης, ο αριθμός των Α/Κ του ΟΤΕ στα οποία παρέχεται Απομακρυσμένη Συνεγκατάσταση ανήλθε σε 704 το Δεκέμβριο του 2009. Ως εκ τούτου, οι εναλλακτικοί πάροχοι έχουν πλέον πρόσβαση σε μία πελατειακή βάση τουλάχιστον της τάξης των 4.800.000 συνδρομητών από το σύνολο των περίπου 5.248.000 συνδρομητών τηλεφωνίας της χώρας (ποσοστό 91,5%).
- Ο αριθμός των Τοπικών Βρόχων που λειτουργούν στα δίκτυα των δικαιούχων παρόχων αυξήθηκε το Δεκέμβριο του 2009 στους 987.000, από 646.000 το Δεκέμβριο του 2008 (περίπου το 19% των συνολικών τηλεφωνικών γραμμών της χώρας).
- Ο ΟΤΕ συνεχίζει την παράδοση προς τους δικαιούχους παρόχους περισσότερων ζευγών προς ενεργοποίηση. Συγκεκριμένα, το Δεκέμβριο του 2009, τα διαθέσιμα ζεύγη ήταν 1.867.000 σημειώνοντας αύξηση κατά 52% σε σχέση με τα τέλη Οκτωβρίου 2008 (διαθέσιμα ζεύγη 1.232.000).
- Ο αριθμός των βρόχων που παρουσιάζουν πρόβλημα καθυστέρησης κατά την υλοποίησή τους έχει μειωθεί δραματικά σε απόλυτο μέγεθος, καθώς από τον Ιανουάριο του 2009 εν έχει υπερβεί τους 1.000 για το

14. Απόφαση ΕΕΤΤ 522/028/12-05-2009, ΦΕΚ 1038/Β/01-06-2009.

15. Αγορά 4 της Νέας Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

16. Απόφαση ΕΕΤΤ 531/232/23-07-2009.

17. Απόφαση ΕΕΤΤ 429/015/04-04-2007, ΦΕΚ 620/Β/25-04-2007 ιδίως αναφορικά με τις διατάξεις του Κεφαλαίου 2.8. και του Παραρτήματος 14, Κεφ. 3.1. αυτής, ως ισχύει τροποποιηθείσα με τις Αποφάσεις 443/028/09-07-2007, ΦΕΚ 1555/Β/17-08-2007 και 470/038/04-03-2008, ΦΕΚ 490/Β/19-03-2008.

18. Άρθρα 2 και 2α.

19. Επιστολές ΕΕΤΤ με Αρ.Πρωτ. 65565/17-12-2008 με τις οποίες η ΕΕΤΤ ζητεί να ενημερωθεί από τον ΟΤΕ «...σύμφωνα με το άρθρο 63 παρ. 4 του Ν.3431/2006, εντός αποκλειστικής προθεσμίας 10 ημερών από της λήψεως της παρούσας, για τα εναπομεινάντα εκπρόθεσμα, αιτήματα» και 2544/20-01-2009 με την οποία η ΕΕΤΤ ζητεί να ενημερωθεί από τον ΟΤΕ, σχετικά με 2.997 αιτήματα, τα οποία διαπίστωσε ότι παραμένουν εκκρεμή.



σύνολο της χώρας, σημειώνοντας συνεχή πτωτική τάση (δεδομένου ότι τον Ιούλιο του ίδιου έτους κυμαίνονταν μεταξύ 200 και 300).

3.2.3. Εξασφάλιση Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ, μετά την ολοκλήρωση του δευτερογενούς θεσμικού πλαισίου (Υπουργικές Αποφάσεις-ΥΑ) παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) από τα αρμόδια Υπουργεία, προχώρησε σε συγκεκριμένες ενέργειες βάσει των σχετικών εξουσιοδοτικών διατάξεων. Συγκεκριμένα, μετά την έκδοση της ΥΑ 28120/974/11-05-2007 με την οποία ορίζονται οι προϋποθέσεις, τα κριτήρια επιλογής και η διαδικασία για τον καθορισμό Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας (ΠΚΥ), διεξήγαγε από τις 16 Ιανουαρίου 2009 μέχρι τις 16 Φεβρουαρίου 2009 Δημόσια Διαβούλευση με αντικείμενο την εξειδίκευση των κριτηρίων αξιοπιστίας για την επιλογή ΠΚΥ.

Σημειώνεται ότι μια επιχείρηση δύναται να είναι υποψήφια ΠΚΥ, εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι αξιόπιστη για την παροχή των αντίστοιχων στοιχείων ΚΥ. Για το σκοπό αυτό, η ενδιαφερόμενη επιχείρηση υποβάλλει στην ΕΕΤΤ στοιχεία (ιδίως τεχνικά, οικονομικά και ποιότητας παροχής υπηρεσιών) με τα οποία αποδεικνύεται ότι πληρούνται τα απαιτούμενα κριτήρια αξιοπιστίας.

Η εξειδίκευση των ανωτέρω κριτηρίων έγινε στο πλαίσιο της σχετικής πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος προς τις επιχειρήσεις που παρέχουν δίκτυα ή/και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο κοινό για την παροχή του συνόλου ή στοιχείων της ΚΥ. Στην πρόσκληση ανταποκρίθηκε ένας πάροχος, ο οποίος πληρούσε τα σχετικά κριτήρια, εκδηλώνοντας το ενδιαφέρον του για την παροχή μόνο ενός στοιχείου από τη δέσμη υπηρεσιών που συνιστούν την ΚΥ. Συγκεκριμένα, επρόκειτο για την παροχή υπηρεσιών πληροφοριών ενοποιημένου τηλεφωνικού καταλόγου και καταλόγων συνδρομητών σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή για το σύνολο της ελληνικής επικράτειας. Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ συνέταξε και έθεσε προς Διαβούλευση το τεύχος προκήρυξης αναφορικά με την επιλογή του ΠΚΥ και με την ολοκλήρωσή της, θα οριστικοποιήσει το τεύχος προκήρυξης και θα ξεκινήσει τη σχετική διαγωνιστική διαδικασία.

Επιπροσθέτως, η ΕΕΤΤ συνέταξε και έθεσε προς Διαβούλευση τον Ιούνιο του 2009 το σχετικό Κανονισμό περί καθορισμού των αρχών κοστολόγησης της ΚΥ. Με τον εν λόγω Κανονισμό, ο οποίος αναμένεται να εκδοθεί εντός του πρώτου τριμήνου του 2010, θα ολοκληρωθεί το σύνολο του θεσμικού πλαισίου της ΚΥ.

3.2.4. Διενέργεια Ελέγχων σε Παρόχους 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 καταναλωτών, στο πλαίσιο της προστασίας τους από αθέμιτες και καταχρηστικές εμπορικές πολιτικές. Οι ανωτέρω έλεγχοι δύνανται να είναι αυτεπάγγελτοι ή μετά από καταγγελία.

Αναλυτικότερα, η ΕΕΤΤ στη διάρκεια του 2009:

- Πραγματοποίησε αυτοψίες σε διαφορετικούς τύπους Οπτικών Καμπινών (ΟΝΥ) στις περιοχές των Α/Κ Ακροπόλεως, Αθηνάς και στην περιοχή του Καρέα, καθώς και αυτοψίες σε 5 Α/Κ του ΟΤΕ στη Θεσσαλονίκη και συγκεκριμένα των Α/Κ Ερμού, Θέρμης, Ωραιοκάστρου, Σίνδου και Διαβατών, με στόχο να ελεγχθεί η διαθεσιμότητα χώρου για την εγκατάσταση Φυσικής Συνεγκατάστασης, καθώς και η διαθεσιμότητα ηλεκτρικής ισχύος για την ηλεκτροδότηση του εν λόγω χώρου. Επιπλέον, διενήργησε αυτεπάγγελο έλεγχο σε ΟΤΕ-Shop, με σκοπό τη διαπίστωση πιθανής παραβατικής συμπεριφοράς του ΟΤΕ όσον αφορά τη χρήση πληροφοριών από το λιανικό τμήμα του υπόχρεου, οι οποίες και δε διατίθενται στους δικαιούχους παρόχους.
- Διεξήγαγε Ακροάσεις, κατόπιν σχετικών καταγγελιών, εταιρειών που παρέχουν Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), προκειμένου να εξεταστεί πιθανή Παράβαση της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, ενώ πραγματοποίησε και τεχνικούς ελέγχους στις υπηρεσίες που παρέχουν οι εταιρείες αυτές.
- Ολοκλήρωσε, εντός του έτους, ελέγχους σε εποπτευόμενους Παρόχους Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ) Ηλεκτρονικής Υπογραφής, οι οποίοι αφορούν τη διαπίστωση της συμμόρφωσης των ΠΥΠ με το κανονιστικό πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές και ιδίως με τα κριτήρια και τις προϋποθέσεις για την έκδοση απλών ή αναγνωρισμένων πιστοποιητικών. Σημειώνεται ότι οι ελεγκτικές δραστηριότητες της ΕΕΤΤ συνίστανται σε:
 - Τυπικό 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

τους με τις κατασκευαστικές, τεχνικές, λειτουργικές, διαδικαστικές και οργανωτικές απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής.

3.2.5. Έλεγχος Συνδυασμένων Υπηρεσιών/ Προγραμμάτων του ΟΤΕ

Η προσφορά συνδυασμένων οικονομικών προγραμμάτων αποτελεί μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις που έχουν να αντιμετωπίσουν οι Ρυθμιστικές Αρχές, ιδιαίτερα εκείνες που έχουν αρμοδιότητες εφαρμογής των διατάξεων περί ελεύθερου ανταγωνισμού, όπως συμβαίνει στην περίπτωση της ΕΕΤΤ. Τα οικονομικά προγράμματα του ΟΤΕ υπόκεινται σε έλεγχο από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ex ante), καθώς και τις διατάξεις περί ανταγωνισμού (ex post).

Ο εκ των προτέρων (ex ante) έλεγχος περιλαμβάνει:

- Τον προσδιορισμό των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρονται στα εν λόγω προγράμματα.
- Την αναγνώριση των σχετικών αγορών στις οποίες έχει οριστεί ο ΟΤΕ ως πάροχος με ΣΙΑ.
- Τον έλεγχο συμμόρφωσης με τις ex-ante υποχρεώσεις.

Ο εκ των υστέρων (ex post) έλεγχος περιλαμβάνει:

- Τον ορισμό και την ανάλυση των σχετικών αγορών.
- Τον προσδιορισμό Δεσπόζουσας Θέσης.
- Τον έλεγχο κατάχρησης Δεσπόζουσας Θέσης. Πιθανές τέτοιες περιπτώσεις είναι:
 - Παράβαση της ιδιαίτερης ευθύνης μη περιορισμού του ανταγωνισμού.
 - Άρνηση πρόσβασης ή/και καθυστερήσεις στην παροχή πρόσβασης.
 - Αλληλένδετη πώληση προϊόντων.
 - Ληστρική τιμολόγηση.
 - Συμπίεση τιμών.

Η ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του 2009, εξέτασε και ενέκρινε τα παρακάτω οικονομικά προγράμματα που υπέβαλε προς έγκριση ο ΟΤΕ, ως πάροχος με ΣΙΑ.

- Τα προγράμματα «ΟΤΕ talk» και «Connx-talk» με 60 λεπτά δωρεάν χρόνο ομιλίας προς κινητά²⁰.
- Τα προγράμματα «ΟΤΕlite 180» και «ΟΤΕlite 300» με την εμπορική επωνυμία «Σταθερά 180» και «Σταθερά και κινητά 300» αντίστοιχα²¹.
- Το πρόγραμμα «Conn-x@work-plus» με την εμπορική επωνυμία «ΟΤΕ Business Plus»²².
- Το πρόγραμμα «DP8»²³.
- Τα προγράμματα «ΟΤΕ Business» πακέτα χρόνου για επιχειρησιακούς πελάτες²⁴.
- Το πρόγραμμα «ΟΤΕ Conn-x mixed 300»²⁵.

Η ΕΕΤΤ με σχετικές Αποφάσεις²⁶ της για τα οικονομικά προγράμματα, δεν επέτρεψε την εμπορική διάθεση των οικονομικών προγραμμάτων «DP4» και «DP8» και «Conn-x mixed 180 και 300», καθώς διαπιστώθηκε μη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις του νομικού πλαισίου περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των διατάξεων περί ανταγωνισμού.

3.2.6. Αναπροσαρμογή Ρυθμιζόμενων Τιμών

Τέλη Τερματισμού Κινητής Τηλεφωνίας

Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της αγοράς τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα είχε επιβάλει σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού, με στόχο τη μείωσή τους κατά μέσο όρο από τα 10,03 ευρώλεπτά ανά λεπτό το 2008 στα 4,95 ευρώλεπτά ανά λεπτό την 1^η Ιανουαρίου 2011, δηλαδή σε λιγότερο από το μισό. Η σταδιακή πορεία μείωσης των τελών τερματισμού αποτελείται από τα ακόλουθα τρία βήματα, τα οποία περιλαμβάνουν τις κατάλληλες προσαρμογές στη ρυθμιζόμενη τιμή οροφής και πρέπει να υλοποιηθούν από τους τρεις παρόχους δικτύων κινητής τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE, WIND):

- 1^η Ιανουαρίου 2009: τιμή οροφής 0,0786 ευρώ ανά λεπτό.
- 1^η Ιανουαρίου 2010: τιμή οροφής 0,0624 ευρώ ανά λεπτό.
- 1^η Ιανουαρίου 2011: τιμή οροφής 0,0495 ευρώ ανά λεπτό.

Ήδη κατά το πρώτο στάδιο αυτής της σταδιακής μείωσης, στις αρχές του 2009, τα τέλη τερματισμού μειώθηκαν στα 7,86 ευρώλεπτά ανά λεπτό.

20. Απόφασεις ΕΕΤΤ 527/076/16-06-2009, ΦΕΚ 1394/Β/14-07-2009 και 527/077/16-06-2009, ΦΕΚ 1390/Β/13-07-2009.

21. Απόφαση ΕΕΤΤ 530/202/14-07-2009, ΦΕΚ 1576/Β/31-07-2009.

22. Απόφαση ΕΕΤΤ 528/076/23-06-2009, ΦΕΚ 1478/Β/22-07-2009.

23. Απόφαση ΕΕΤΤ 531/063/23-07-2009, ΦΕΚ 1553/Β/28-07-2009.

24. Απόφαση ΕΕΤΤ 531/105/23-07-2009, ΦΕΚ 1630/Β/06-08-2009.

25. Απόφαση ΕΕΤΤ 546/070, ΦΕΚ 15/Β/15-01-2010.

26. Απόφασεις ΕΕΤΤ 512/063/23-02-2009, ΦΕΚ 468/Β/16-03-2009 και 543/006/30-11-2009, ΦΕΚ 2493/Β/18-12-2009.



Τέλη Παρακράτησης-Price Cap

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τον έλεγχο των τιμολογίων του ΟΤΕ στις αγορές όπου κατέχει Δεσπόζουσα Θέση και της τήρησης των σχετικών υποχρεώσεων του, καθόρισε²⁷ 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	3,09 ευρώλεπτά/λεπτό
Υπεραστικές κλήσεις εντός δικτύου ΟΤΕ	5,78 ευρώλεπτά/λεπτό
Κλήσεις dial-up από συνδρομητές ΟΤΕ προς το Διαδίκτυο (συμπεριλαμβανομένου του ΕΠΑΚ/ΠΕΑΚ) όταν ο ISP φιλοξενείται/διασυνδέεται στο δίκτυο του ΟΤΕ	1,16 ευρώλεπτά/λεπτό

Σημείωση: Στις ανωτέρω τιμές α) αποτυπώνεται η αποτελεσματική τιμή γιατί η τιμολογιακή πολιτική του ΟΤΕ περιλαμβάνει ζώνες χρέωσης και β) δε συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ αποφάσισε²⁸ το Μάιο του 2009 την επιβολή διοικητικού προστίμου ύψους 2.000.000 ευρώ στον ΟΤΕ, ως αποτέλεσμα ακροαματικής διαδικασίας, καθώς διαπίστωσε Παράβαση της νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και συγκεκριμένα, της υποχρέωσης του ΟΤΕ, ως παρόχου με ΣΙΑ στη σχετική αγορά, να τηρεί ανώτατο όριο τιμής στο τέλος παρακράτησης για κλήσεις από συνδρομητές του δικτύου της προς συνδρομητές παρόχων δικτύων κινητής τηλεφωνίας²⁹. Ειδικότερα, για όλο το 2007 και μέχρι τον Αύγουστο του 2008, ο ΟΤΕ εφάρμοζε, ως τέλος παρακράτησης προς κινητά δίκτυα, τιμή υψηλότερη από την οριζόμενη στις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ.

3.2.7. Γνωστοποιήσεις Εξαγορών και Σύστασης Επιχειρήσεων

Κατά τη διάρκεια του 2009, η ΕΕΤΤ εξέτασε τις κάτωθι γνωστοποιήσεις:

- Ενέκρινε με Απόφασή της³⁰ τη γνωστοποίηση³¹ σύστασης της κοινής επιχείρησης ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΑΕ από τις εταιρείες ALPHA ΔΟΥΡΥΦΟΡΙΚΗ

ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, STAR-NEA ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, SKAI-ΕΙΔΗΣΕΙΣ ΝΤΟΤ ΚΟΜ ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ, ALTER-ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ TV ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ANTENNA TV ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, MEGA CHANNEL-ΤΗΛΕΤΥΠΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.

- Ενέκρινε με Απόφασή της³² τη γνωστοποίηση εξαγοράς³³ από την ΟΝ TELECOMS για την απόκτηση αποκλειστικού ελέγχου της VIVODI, με παράλληλο αίτημα έγκρισης αλλαγής ελέγχου³⁴.

3.2.8. Προεπιλογή Φορέα

Κατά τη διάρκεια του 2009 καταγράφηκε φθίνουσα πορεία όσον αφορά το πλήθος των συνδέσεων με Προεπιλογή Φορέα. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι στην αρχή του έτους, οι συνδέσεις Προεπιλογής ανέρχονταν στις 504.000, ενώ στο τέλος του 2009 ανέρχονταν στις 278.000 συνδέσεις, σημειώνοντας μείωση της τάξης του 45%. Η μείωση αυτή κρίνεται αναμενόμενη, δεδομένου ότι στο διάστημα αυτό αφενός αυξήθηκαν οι συνδέσεις μέσω ΑΠΤΒ και αφετέρου πολλές συνδέσεις Προεπιλογής μετατράπηκαν σε συνδέσεις μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ), όπου οι συνδρομητές λαμβάνουν έναν ενιαίο λογαριασμό για τις κλήσεις που πραγματοποιούν.

3.2.9. Φορητότητα Αριθμών

Το 2009 ήταν ιδιαίτερα σημαντικό για τη Φορητότητα Αριθμών, δεδομένου ότι σημειώθηκαν τα ακόλουθα ρεκόρ:

1. Μεταφέρθηκαν 1.030.854 αριθμοί συνολικά, αποτελώντας το μεγαλύτερο πλήθος μεταφερθέντων αριθμών σε ετήσια βάση. Ειδικότερα, είναι η πρώτη φορά που ξεπερνιέται σε ετήσια βάση το φράγμα του 1.000.000 αριθμών.
2. Μεταφέρθηκαν 486.815 αριθμοί κινητής τηλεφωνίας, αποτελώντας το μεγαλύτερο πλήθος μεταφερθέντων αριθμών κινητής τηλεφωνίας σε ετήσια βάση.
3. Το Δεκέμβριο του 2009 μεταφέρθηκαν 102.477

27. Απόφαση ΕΕΤΤ 519/056/14-04-2009, ΦΕΚ 837/Β/06-05-2009.

28. Απόφαση ΕΕΤΤ 521/06/15-05-2009.

29. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 412/021/29-11-2006, ΦΕΚ 1900/Β/29-11-2006, 418/016/19-01-2007, ΦΕΚ 253/Β/27-02-2007 και 443/068/09-07-2007, ΦΕΚ 1422/Β/08-08-2007.

30. Απόφαση ΕΕΤΤ 525/115/02-06-2009.

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

32. Απόφαση ΕΕΤΤ 545/037/17-12-2009.

33. Σύμφωνα με το άρθρο 4 και επόμενα του Ν.703/1977.

34. Σύμφωνα με το άρθρο 7 του Κανονισμού Μεταβίβασης Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνότητων.

αριθμοί, αποτελώντας το μεγαλύτερο πλήθος μεταφερθέντων αριθμών συνολικά σε μηνιαία βάση. Σημειώνεται ότι για πρώτη φορά ξεπερνιέται σε μηνιαία βάση το φράγμα των 100.000 αριθμών.

4. Το Δεκέμβριο του 2009 μεταφέρθηκαν 49.918 αριθμοί κινητής τηλεφωνίας, αποτελώντας το μεγαλύτερο πλήθος μεταφερθέντων αριθμών κινητής τηλεφωνίας σε μηνιαία βάση.

Μέχρι το τέλος του 2009 είχαν μεταφερθεί συνολικά 2.872.730 αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Ο Πίνακας 3.1. παρουσιάζει σε ετήσια βάση και αθροιστικά την εξέλιξη των μεταφερθέντων αριθμών σταθερής τηλεφωνίας και κινητής τηλεφωνίας, και συνολικά.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ, το διάστημα 1^η Ιουνίου έως 15 Ιουλίου 2009 διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση, με στόχο τη λήψη των απόψεων των ενδιαφερόμενων φορέων σχετικά με ζητήματα που είχαν ανακύψει κατά την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου, καθώς και με προτεινόμενες τροποποιήσεις του. Η σημαντικότερη από τις προτεινόμενες τροποποιήσεις αφορούσε τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης της μεταφοράς αριθμού σε 3 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία υποβολής του σχετικού αιτήματος του συνδρομητή. Ωστόσο, στην περίπτωση υποβολής ταυτόχρονων αιτημάτων Φορητότητας και πλήρους αποδεσμοποίησης του Τοπικού Βρόχου, η μεταφορά αριθμού προτάθηκε να διεκπεραιώνεται την ημέρα παράδοσης του βρόχου.

Η ΕΕΤΤ βρίσκεται σε φάση επεξεργασίας των απόψεων και σχολίων που έλαβε στο πλαίσιο της Διαβούλευσης και αναμένεται να προβεί σε τροποποίηση του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών κατά το 2010.

3.2.10. Κοστολογικοί Έλεγχοι

Η ΕΕΤΤ διενήργησε και ολοκλήρωσε, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ορκωτούς ελεγκτές τον κοστολογικό έλεγχο του 2009 με απολογιστικά στοιχεία 2007 και προϋπολογιστικά στοιχεία των ετών 2008 και 2009. Η υποβολή από τον ΟΤΕ του κύριου όγκου των υπό έλεγχο στοιχείων, συμπεριλαμβανομένων και των απαραίτητων στοιχείων για τον έλεγχο των καταστάσεων του λογιστικού διαχωρισμού, ξεκίνησε στο τέλος Οκτωβρίου του 2008 και ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2009.

Το Νοέμβριο του 2008, η ΕΕΤΤ κάλεσε σε Ακρόαση τον ΟΤΕ για τη μη έγκαιρη υποβολή των αναγκαίων στοιχείων για τον κοστολογικό έλεγχο, καθώς και εκείνων που ήταν απαραίτητοι για τον έλεγχο των καταστάσεων λογιστικού διαχωρισμού των ετών 2007-2009. Η ΕΕΤΤ με Απόφασή της³⁵ τον Απρίλιο του 2009 διαπίστωσε παράβαση της νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και επέβαλε στον ΟΤΕ διοικητικό πρόστιμο ύψους 1.500.000 ευρώ.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ με Απόφασή της³⁶ ενέκρινε τα αποτελέσματα του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ, καθορίζοντας τα τιμολόγια των υπηρεσιών που σχετίζονται αφενός με τις υπό ρύθμιση αγορές χονδρικής, για τις οποίες ο ΟΤΕ υπόκειται σε ρυθμιστική υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού και αφετέρου με τις υπό ρύθμιση αγορές λιανικής, για τις οποίες του έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών με τη μορφή κοστοστρέφειας. Ο εν λόγω κοστολογικός έλεγχος αφορούσε σειρά υπηρεσιών³⁷ των οποίων τα κόστη προσδιορίστηκαν βάσει των κοστολογικών μεθόδων α) του Μέσου Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους (ΜΜΕΚ) και β) του Πλήρως Κατανεμημένου Κόστους (ΠΚΚ).

Πίνακας 3.1.
Εξέλιξη Μεταφερθέντων Αριθμών Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας

Έτος	Κινητή Τηλεφωνία		Σταθερή Τηλεφωνία		Συνολικά	
	Πλήθος Αριθμών	Σωρευτικά	Πλήθος Αριθμών	Σωρευτικά	Πλήθος Αριθμών	Σωρευτικά
2004*	16.123	16.123	1.156	1.156	17.279	17.279
2005	49.641	65.764	27.403	28.559	77.044	94.323
2006	117.767	183.531	44.798	73.357	162.565	256.888
2007	358.517	542.048	300.909	374.266	659.426	916.314
2008	362.601	904.649	562.961	937.227	925.562	1.841.876
2009	486.815	1.391.464	544.039	1.481.266	1.030.854	2.872.730

*Οπότε ξεκίνησε η λειτουργία της Εθνικής Βάσης Δεδομένων για τη Φορητότητα Αριθμών (ΕΒΔΑΦ), η οποία αποτελεί την ειδική βάση δεδομένων που διευκολύνει την υλοποίηση της Φορητότητας στην Ελλάδα.

35. Απόφαση ΕΕΤΤ 518/028/08-04-2009.

36. Απόφαση ΕΕΤΤ 519/056/14-04-2009, ΦΕΚ 837/Β/06-05-2009.

37. Διασύνδεση, ΑΠΤΒ (συμπεριλαμβανομένων και των υπηρεσιών Συνεγκατάστασης), ΧΕΠ, Μισθωμένες Γραμμές Διασύνδεσης, Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής και λιανικής από άκρο σε άκρο, καθώς και Φορητότητα Αριθμών.



Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη Απόφαση ορίστηκαν μεταβατικές διατάξεις, ώστε ο ΟΤΕ να μπορέσει να υποβάλει τροποποιημένες τις καταστάσεις του λογιστικού διαχωρισμού, τις καταστάσεις του ΜΜΕΚ, καθώς και το εφάπαξ τέλος Ολοκληρωμένης Κεντρικής Σύνδεσης στο δίκτυο ADSL (ΟΚΣΥΑ) Α/Α1 και ΙΙ. Τα ανωτέρω υποβλήθηκαν από τον ΟΤΕ εντός της χρονικής προθεσμίας που είχε οριστεί. Η ΕΕΤΤ με Αποφάσεις της³⁸ ενέκρινε τόσο τις καταστάσεις του λογιστικού διαχωρισμού όσο και τα προτεινόμενα τιμολόγια Μισθωμένων Γραμμών και ΟΚΣΥΑ, αντίστοιχα.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2009 τη διενέργεια του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ για το έτος 2010 με απολογιστικά στοιχεία 2008. Η υποβολή του κύριου όγκου των στοιχείων για το συγκεκριμένο έλεγχο ξεκίνησε από τον ΟΤΕ στις αρχές Οκτωβρίου και τα αποτελέσματα του ελέγχου αναμένεται να ανακοινωθούν τους πρώτους μήνες του 2010.

3.2.11. Λογιστικός Διαχωρισμός

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με Απόφαση³⁹ της ΕΕΤΤ, εξειδίκευσε και ρύθμισε, μεταξύ άλλων, τις λεπτομέρειες εφαρμογής της υποχρέωσης λογιστικού διαχωρισμού στις επιμέρους ορισθείσες αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, για τις οποίες έχει ΣΙΑ.

Στο πλαίσιο του κοστολογικού ελέγχου 2009 με απολογιστικά στοιχεία 2007, υπέβαλε προς έλεγχο καταστάσεις λογιστικού διαχωρισμού. Κατά τη διεξαγωγή του ελέγχου, η ΕΕΤΤ διαπίστωσε κάποιες αδυναμίες στην υλοποίησή του και κυρίως όσον αφορά τις εσωτερικές τιμολογήσεις (transfer charges). Ως αποτέλεσμα, επέβαλε⁴⁰ στον ΟΤΕ βελτιωτικές προτάσεις για την ορθή υλοποίηση αυτών των αδυναμιών, μέσω της προσαρμογής του κοστολογικού συστήματός του, οι οποίες και θα αξιολογηθούν κατά τον κοστολογικό έλεγχο 2010 με απολογιστικά στοιχεία 2008.

Επισημαίνεται ότι ο ΟΤΕ, κατόπιν συστημάτων υποδείξεων της ΕΕΤΤ, δημοσίευσε για πρώτη φορά τον Ιούλιο του 2009 στο διαδικτυακό τόπο του καταστάσεις λογιστικού διαχωρισμού.

3.2.12. Ηλεκτρονική Υπογραφή

Η ΕΕΤΤ προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για τη δημιουργία και δημοσίευση στο δικτυακό τόπο της, ενός

Καταλόγου Εμπιστευσης (TSL) εποπτευόμενων/διαπιστευμένων ΠΥΠ. Ο εν λόγω Κατάλογος περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με τους ΠΥΠ που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά και οι οποίοι εποπτεύονται/διαπιστεύονται από την ΕΕΤΤ ως προς τη συμμόρφωσή τους με τις σχετικές διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ.

Ο Κατάλογος αυτός αποσκοπεί στο να διευκολύνει την αποτελεσματική διασυνοριακή χρήση των Ηλεκτρονικών Υπογραφών που βασίζονται σε αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, καθώς και στο να προάγει την εμπιστοσύνη στις Ηλεκτρονικές Υπογραφές, ανεξάρτητα από το κράτος μέλος που είναι εγκατεστημένος ο υπογράφων ή ο πάροχος που εκδίδει το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό. Επιπρόσθετα, αποτελεί ένα σημαντικό βήμα για τη διευκόλυνση της διαλειτουργικότητας των συστημάτων πληροφοριών ανάμεσα στα κράτη μέλη, προκειμένου οι διαδικασίες και οι διατυπώσεις, για την πρόσβαση σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και για την άσκησή τους, να μπορούν να διεκπεραιωθούν εύκολα από απόσταση και ηλεκτρονικά, όπως επιτάσσει και η Οδηγία 2006/123/ΕΚ⁴¹ σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά.

Η υποχρέωση για κατάρτιση, τήρηση και δημοσίευση Καταλόγου Εμπιστευσης απορρέει από Απόφαση⁴² της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σύμφωνα με την οποία όλα τα κράτη μέλη καλούνται να υλοποιήσουν Καταλόγους Εμπιστευσης, διαθέτοντας τις απαραίτητες πληροφορίες για την επικύρωση της Ηλεκτρονικής Υπογραφής και ακολουθώντας ένα κοινό πρότυπο και συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές.

3.2.13. Εκχώρηση Ονομάτων Δικτυακών Τόπων

Η σταθερά αυξανόμενη πορεία των εκχωρήσεων των Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] υποδηλώνει την αυξανόμενη χρήση του Διαδικτύου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών στη χώρα μας. Ο συνολικός αριθμός Ονομάτων συμπεριλαμβανομένων των υποχώρων (.com.gr, .net.gr, .org.gr, .edu.gr, .gov.gr) παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.2.

Στον Πίνακα 3.3. παρουσιάζεται ο αριθμός εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις ανά μήνα, κατά το διάστημα Ιανουάριος-Δεκέμβριος 2009. Το μέσο ποσοστό εκχωρήσεων σε σχέση με τις αιτήσεις το 2008 κυμάνθηκε στο 84%, έναντι 89% το 2008 και 92% το 2007.

38. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 529/158/30-06-2009, ΦΕΚ 1489/Β/23-07-2009 και 529/159/30-06-2009, ΦΕΚ 1489/Β/23-07-2009.

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

40. Απόφαση ΕΕΤΤ 529/159/30-06-2009, ΦΕΚ 1489/Β/23-07-2009.

41. Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12^{ης} Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά.

42. Απόφαση 2009/767/ΕΚ της Επιτροπής της 16^{ης} Οκτωβρίου 2009, σχετικά με τη θέσπιση μέτρων που διευκολύνουν τη χρήση διαδικασιών με ηλεκτρονικά μέσα μέσω των ενιαίων κέντρων εξυπηρέτησης βάσει της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά.

Πίνακας 3.2.
Εκχωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr], 2008-2009

Επίπεδο Χώρου	2007	2008	2009
.gr	194.307	239.623	283.643
.com.gr	8.283	10.142	12.029
.net.gr	749	841	895
.org.gr	413	533	599
.edu.gr	631	746	902
.gov.gr	105	473	605
Σύνολο	204.488	252.358	298.673

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, το Μάρτιο του 2009, με Απόφασή της⁴³, κατακύρωσε στο Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας-Ινστιτούτο

Πληροφορικής (ΙΤΕ-ΙΠ) τον ανοικτό Δημόσιο Διαγωνισμό για το έργο της ανάπτυξης και εγκατάστασης του Μητρώου Συστήματος Ονοματοδοσίας Διαδικτύου για το χώρο [.gr], καθώς και τη λειτουργία και διαχείρισή του για το χρονικό διάστημα 5 ετών. Επισημαίνεται ότι το ΙΤΕ-ΙΠ ήταν και ο διαχειριστής του Μητρώου για το χρονικό διάστημα των τελευταίων 5 ετών.

Πίνακας 3.3.
Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις Αιτήσεις, 2009

Μήνες	Αιτήσεις	Εκχωρήσεις	Απορρίψεις
Ιανουάριος	7.875	7.091	784
Φεβρουάριος	8.929	7.816	1.113
Μάρτιος	10.805	7.842	2.963
Απρίλιος	8.068	7.301	767
Μάιος	9.323	8.576	747
Ιούνιος	8.210	7.693	517
Ιούλιος	7.999	7.397	602
Αύγουστος	5.343	4.998	345
Σεπτέμβριος	8.297	7.806	491
Οκτώβριος	9.867	8.735	1.132
Νοέμβριος	10.830	8.575	2.255
Δεκέμβριος	6.240	4.153	2.087
Σύνολο	101.786	87.983	13.803

43. Απόφαση ΕΕΤΤ 514/29/10-03-09.



Επιπλέον, η ΕΕΤΤ, τον Ιούνιο του 2009, διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση, η οποία αφορούσε την τροποποίηση και κωδικοποίηση των διατάξεων του Κανονισμού Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr], αποσκοπώντας στη βελτίωση του τρόπου καταχώρησης των Ονομάτων και του τρόπου λειτουργίας των καταχωρητών. Προς αυτή την κατεύθυνση, η ΕΕΤΤ έχει προτείνει ρυθμιστικές παρεμβάσεις κυρίως αναφορικά με τα παρακάτω σημεία:

- α. Καταχώρηση, ανανέωση, μεταβίβαση και διαγραφή Ονομάτων, μεταβολή επωνυμίας, αλλαγή καταχωρητή.
- β. Λειτουργία καταχωρητών, με την υιοθέτηση ενός αυστηρότερου ρυθμιστικού πλαισίου λειτουργίας, προκειμένου να διασφαλιστεί η καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών καταχώρησης Ονομάτων προς τον καταναλωτή.

3.2.14. Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής

Η ΕΕΤΤ, το διάστημα 18 Ιουνίου-20 Ιουλίου 2009, διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τις προτάσεις τροποποίησης των Αποφάσεών της⁴⁴ για την παροχή Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής και Τμηματικών Κυκλωμάτων που κατέθεσε ο ΟΤΕ, λαμβάνοντας υπόψη την εφαρμογή των ήδη δημοσιευμένων Προσφορών Αναφοράς και την τρέχουσα κατάσταση στις εν λόγω αγορές.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια που υποβλήθηκαν από τους ενδιαφερόμενους φορείς στο πλαίσιο της Διαβούλευσης, αποφάσισε⁴⁵ την έγκριση με τροποποιήσεις των προτάσεων του ΟΤΕ. Επιπλέον, κάλεσε τον ΟΤΕ να υποβάλει προς έγκριση νέο κείμενο Προσφοράς Αναφοράς, στο οποίο θα εφαρμόζονται οι εν λόγω τροποποιήσεις, σε αντικατάσταση και ενοποίηση των κειμένων Προσφοράς Αναφοράς για την Παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής και την Παροχή Τμηματικών Κυκλωμάτων.

Το νέο κείμενο Προσφοράς Αναφοράς Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, το οποίο υποβλήθηκε από τον ΟΤΕ, τέθηκε σε Δημόσια Διαβούλευση από την ΕΕΤΤ για το διάστημα 24 Δεκεμβρίου 2009-15 Φεβρουαρίου 2010.

3.2.15. Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμής Πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο

Με τη Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (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 έναν ενιαίο λογαριασμό, ο οποίος καλύπτει τη γραμμή πρόσβασης και τις τηλεφωνικές κλήσεις. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ΧΕΓ περιλαμβάνουν τη χονδρική εκμίσθωση γραμμών PSTN, τη χονδρική εκμίσθωση Ψηφιακών Γραμμών Πρόσβασης ISDN-BRA, καθώς και Ψηφιακές Υπηρεσίες μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών Πρόσβασης PSTN και ISDN-BRA.

Οι πρώτες συμβάσεις του ΟΤΕ με παρόχους, οι οποίοι εκδήλωσαν ενδιαφέρον για την παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών μέσω ΧΕΓ, υπογράφηκαν μέσα στο 2009, σε συνέχεια των Αποφάσεων της ΕΕΤΤ για την Προσφορά Αναφοράς ΧΕΓ⁴⁶ και για τα κόστη που σχετίζονται με τη ΧΕΓ⁴⁷. Αυτή τη στιγμή υπάρχουν 4 πάροχοι ΧΕΓ με ενεργές συνδέσεις. Στον Πίνακα 3.4. παρουσιάζεται η αυξητική τάση του αριθμού των ενεργών συνδέσεων ΧΕΓ κατά τη διάρκεια του χρόνου.

Πίνακας 3.4.

Αριθμός Ενεργών Συνδέσεων Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών

30-06-2009	9.459
30-09-2009	29.987
31-12-2009	42.405

3.2.16. Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών από Dialers

Μετά τη λήξη των μέτρων φραγής προς διεθνείς προορισμούς για την προστασία των καταναλωτών από την πιθανή ύπαρξη κακόβουλων dialers, η οποία πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο του 2008, η ΕΕΤΤ συνέχισε να παρακολουθεί το θέμα και κατά τη διάρκεια του 2009. Σε συνεργασία με τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας, εξακολούθησε να ελέγχει μέσω δεκαπενθήμε-

44. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 470/037/2008 «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 και 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/26-09-2009)», ΦΕΚ 987/Β/28-05-2008.

45. Απόφαση ΕΕΤΤ 531/064/23-07-2009 με θέμα «Έγκριση προτεινόμενων από τον ΟΤΕ τροποποιήσεων των Προσφορών Αναφοράς για την Παροχή Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής (Απόφαση ΕΕΤΤ 470/037/04-03-2008, ΦΕΚ 498/20-03-2008) και την Παροχή Τμηματικών Κυκλωμάτων (Απόφαση ΕΕΤΤ 477/002/23-04-2008, ΦΕΚ 987/Β/28-05-2008)», ΦΕΚ 1552/Β/28-07-2009.

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

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

μερων αναφορών των παρόχων, τον όγκο της κίνησης προς τους διεθνείς προορισμούς καθόλη τη διάρκεια του έτους. Στόχος ήταν να εντοπιστούν πιθανές απειλές για τους καταναλωτές από κακόβουλους dialers.

Το συγκεκριμένο πρόβλημα έχει, κατά τα φαινόμενα, αμβλυνθεί καθώς δεν έχουν υποβληθεί στην ΕΕΤΤ σχετικές καταγγελίες καταναλωτών από την ημερομηνία των τελευταίων μέτρων φραγής, ενώ παράλληλα οι δεκαπενθήμερες αναφορές των παρόχων προς την ΕΕΤΤ δεν ανέδειξαν κάποια ασυνήθιστη αύξηση κίνησης.

3.2.17. Χρεώσεις Διεθνών Τηλεφωνικών Αριθμών

Το Μάρτιο του 2009, η ΕΕΤΤ απηύθυνε σύσταση προς τους καταναλωτές δεδομένου ότι είχε γίνει αποδέκτης καταγγελιών από συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας, σχετικά με χρεώσεις τηλεφωνικών κλήσεων που είχαν πραγματοποιήσει προς διεθνείς τηλεφωνικούς αριθμούς (κυρίως στο Ηνωμένο Βασίλειο), ενώ το πακέτο τηλεφωνίας για το οποίο είχαν συμβληθεί περιλάμβανε δωρεάν κλήσεις προς διεθνείς προορισμούς.

Η ΕΕΤΤ επεσήμανε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Συχνά, τα πακέτα σταθερής τηλεφωνίας που προσφέρουν οι πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας προσφέρουν δωρεάν διεθνείς κλήσεις προς σταθερούς αριθμούς.
- Σε περίπτωση που ο καταναλωτής ενδιαφέρεται να συμβληθεί, ή έχει ήδη συμβληθεί, με κάποιον πάροχο για ένα τέτοιο πακέτο, είναι σκόπιμο να ενημερώνεται από τον πάροχο του αναλυτικά για την ύπαρξη χρέωσης για κλήσεις σε διεθνείς προορισμούς, το ύψος της χρέωσης αυτής, καθώς και για πιθανές εξαιρέσεις αριθμών από τη συγκεκριμένη προσφορά.
- Οι πάροχοι είναι υποχρεωμένοι από την τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία να αναρτούν στο δικτυακό τόπο τους αναλυτικό τιμοκατάλογο, έτσι ώστε να μπορεί το καταναλωτικό κοινό να ενημερωθεί σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχουν. Επίσης, κάποιοι πάροχοι διαθέτουν στο δικτυακό τόπο τους ειδικό εργαλείο (on line tool) που ενημερώνει για την ειδικότερη χρέωση κλήσης προς κάθε τηλεφωνικό αριθμό. Η ΕΕΤΤ προχώρησε σε ελέγχους προκειμένου να διαπιστώσει κατά πόσο οι πάροχοι είχαν αναρτημένες στους δικτυακούς τόπους τους αναλυτικές πληροφορίες για τις χρεώσεις που παρέχουν αλλά δε διαπίστωσε παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας.

3.2.18. Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης

Τα θέματα Αριθμοδότησης ρυθμίζονται με Αποφάσεις του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥπΥΜεΔ)⁴⁸ και της ΕΕΤΤ⁴⁹. Το χρονικό διάστημα από 2 Ιουλίου έως 3 Αυγούστου 2009 διεξήχθη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την υποβολή Εισήγησης προς τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για την τροποποίηση των Αποφάσεων περί Αριθμοδότησης. Η ΕΕΤΤ, αφού έλαβε υπόψη τα σχόλια των ενδιαφερομένων, προχώρησε στην έκδοση Απόφασης⁵⁰ για την τροποποίηση της ΥΑ και υπέβαλε σχετική Εισήγηση στον αρμόδιο Υπουργό, προτείνοντας τα ακόλουθα:

- Αύξηση των διαθέσιμων προς εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων σε κατηγορίες αριθμών που κρίνεται απαραίτητο.
- Περαιτέρω ρύθμιση της χρήσης αριθμών που αντιστοιχούν σε νέες υπηρεσίες, όπως η υπηρεσία των προσωπικών αριθμών, για τις οποίες υπάρχει και αυξανόμενο ενδιαφέρον από τους χρήστες.
- Εισαγωγή ειδικότερων ρυθμίσεων που αφορούν τη χρήση των αριθμοδοτικών σειρών 800, 801, 806, 812 και 825.
- Εισαγωγή της νέας δυνατότητας για ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων Αριθμοδότησης στην ΕΕΤΤ.

3.2.19. Διασφάλιση Ακεραιότητας των Δημόσιων Σταθερών Τηλεφωνικών Δικτύων και Διαθεσιμότητας των Δημόσιων Σταθερών Τηλεφωνικών Υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ αποφάσισε⁵¹ το Μάρτιο του 2009, την υποβολή Εισήγησης προς τους Υπουργούς Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ), η οποία θα προσδιορίζει τις ελάχιστες υποχρεώσεις των παρόχων για τη διασφάλιση της ακεραιότητας δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και διαθεσιμότητας δημόσιων σταθερών τηλεφωνικών υπηρεσιών, όπως προβλέπεται στο Ν.3431/2006⁵². Το περιεχόμενο της Εισήγησης διαμορφώθηκε μετά από Δημόσια Διαβούλευση, στην οποία έλαβαν μέρος πάροχοι της ελληνικής αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και άλλοι φορείς.

Ο προσδιορισμός των ελαχίστων αυτών υποχρεώσεων, με τις οποίες θα πρέπει να συμμορφώνονται

48. ΥΑ 26634/924/03-05-2007 «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών».

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

50. Απόφαση ΕΕΤΤ 545/036/17-12-2009 «Υποβολή Εισήγησης προς τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για την τροποποίηση της ΥΑ υπ' Αριθμ. Οικ. 26634/924/03-05-2007 "Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών"».

51. Απόφαση ΕΕΤΤ 515/77/17-03-2009.

52. Άρθρο 57 παρ. 4.



οι πάροχοι των σταθερών δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων, αποσκοπεί στη διασφάλιση της παροχής σταθερής τηλεφωνικής υπηρεσίας προς τους πολίτες σε κάθε περίπτωση, ακόμα και σε έκτακτες συνθήκες που μπορεί να προκύψουν από μία καταστροφική βλάβη ή ανωτέρα βία. Η Εισήγηση περιλαμβάνει σειρά υποχρεώσεων, τις οποίες θα πρέπει να καλύπτουν οι επιχειρήσεις που λειτουργούν δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα σε σταθερές θέσεις. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες υποχρεώσεις:

- Διενέργεια αξιολόγησης κινδύνου (risk assessment) και ανάλυσης επιχειρησιακών επιπτώσεων (business impact analysis).
- Κατάρτιση σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan) και ανάκαμψης από καταστροφή (business recovery plan).
- 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 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 τις ελάχιστες υποχρεώσεις, οι οποίες περιλαμβάνονται στην εν λόγω Εισήγηση.

3.2.20. Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Η ΕΕΤΤ προέβη το 2009 σε σειρά δράσεων για την αντιμετώπιση θεμάτων σχετικά με τη χρέωση συνδρομητών για Σύντομα Γραπτά Μηνύματα Αυξημένης Χρέωσης (PSMS) σε σύντομους κωδικούς της σειράς 54XXX (π.χ. ψηφοφορίες, διαγωνισμοί), στους οποίους παρέχονται ΥΠΠ. Αναλυτικότερα:

1. Μετά τη διενέργεια τεχνικών ελέγχων στις παρεχόμενες υπηρεσίες και την επεξεργασία των σχετικών καταγγελιών, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Ακροάσεις των εμπλεκόμενων παρόχων, για να εξεταστεί πιθανή παράβαση της νομοθεσίας.
2. Δημοσίευσε συστάσεις προς τους καταναλωτές

-τόσο το Νοέμβριο του 2008, οπότε πρωτοεμφανίστηκε το φαινόμενο, όσο και τον Ιούλιο του 2009- να είναι προσεκτικοί κατά την εισαγωγή του αριθμού του κινητού τηλεφώνου τους σε δικτυακούς τόπους και να διαβάζουν πάντα σχολαστικά τους όρους που αναφέρονται σε αυτές.

3. Αποφάσισε⁵³ τον Ιούλιο του 2009 την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για τις ΥΠΠ, κατόπιν διενέργειας σχετικής Δημόσιας Διαβούλευσης αλλά και λόγω της πληθώρας καταγγελιών που είχε λάβει το τελευταίο δωδεκάμηνο από καταναλωτές. Η τροποποίηση αφορά κυρίως την επιβολή ειδικών υποχρεώσεων στους παρόχους ΥΠΠ σχετικά με την ορθή και πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών για τις ΥΠΠ με συνδρομή, ιδίως μέσω PSMS. Ειδικότερα, οι νέες υποχρεώσεις που επιβάλλονται στους παρόχους, είναι μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες:

- Σαφή και πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών, μέσω κάθε προωθητικής ενέργειας που πραγματοποιούν οι πάροχοι, σχετικά με το γεγονός ότι αφορά υπηρεσία με συνδρομή, καθώς και ότι η λήψη PSMS πιθανώς θα επιφέρει χρέωση του καταναλωτή.
- Χαρακτηρισμό της εγγραφής του καταναλωτή σε κάποια ΥΠΠ με συνδρομή ως ανεξάρτητης και διακριτής συναλλαγής, η οποία δεν θα πρέπει να ταυτίζεται και να συγχέεται με αίτημα του καταναλωτή για άλλο περιεχόμενο ή υπηρεσία (π.χ. παιχνίδι ερωτημάτων), που δεν έχει σχέση με τη συγκεκριμένη ΥΠΠ με συνδρομή.
- Αποστολή προς τον καταναλωτή SMS πριν και μετά την εγγραφή του, τα οποία θα τον πληροφορούν σαφώς για την ενέργεια της εγγραφής, αλλά και για τη χρέωση, την ταυτότητα του παρόχου και τον τρόπο διαγραφής. Ο χρήστης θα εγγράφεται ως συνδρομητής μόνον εφόσον θα έχει παράσχει τη σαφή συναίνεσή του σε ερώτημα του παρόχου εάν αποδέχεται να εγγραφεί στην εν λόγω υπηρεσία με συνδρομή.
- Αποστολή στον καταναλωτή που είναι εγγεγραμμένος σε ΥΠΠ με συνδρομή, μηνιαίας υπενθύμισης σχετικά με την εγγραφή του.

3.2.21. Κανονισμός Διεθνούς Περιαγωγής

Από την 1^η Ιουλίου του 2009 οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας που ταξιδεύουν στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) επωφελούνται από τις νέες χαμηλότερες χρεώσεις όταν πραγματοποιούν ή λαμβάνουν κλήσεις, στέλνουν μηνύματα και χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε συνεργασία με τις Ρυθμιστικές Αρχές των κρατών μελών παρακολούθησε την εξέλιξη των τιμών των φωνητικών κλήσεων, των

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

SMS και των υπηρεσιών δεδομένων και αποφάσισε να τις συμπεριλάβει στην τροποποίηση του Κανονισμού Περιορισμού του 2007, η οποία τέθηκε σε εφαρμογή τον Ιούλιο του 2009.

Κάθε συνδρομητής ελληνικής εταιρείας κινητής τηλεφωνίας που ταξιδεύει σε μία από τις χώρες της ΕΕ, καθώς επίσης και στις χώρες Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία θα χρεώνεται, ανεξάρτητα από το αν διαθέτει σύνδεση συμβολαίου ή καρτοκινητής, για τα επόμενα τρία χρόνια ως εξής:

	Πραγματοποίηση Κλήσης	Λήψη Κλήσης
Από 01-07-2009	Έως 0,43 ευρώ/λεπτό	Έως 0,19 ευρώ/λεπτό
Από 01-07-2010	Έως 0,39 ευρώ/λεπτό	Έως 0,15 ευρώ/λεπτό
Από 01-07-2011	Έως 0,35 ευρώ/λεπτό	Έως 0,11 ευρώ/λεπτό

Άλλες ρυθμίσεις που τέθηκαν σε εφαρμογή είναι:

- Ορισμός ανώτατου ορίου στη χρέωση της αποστολής SMS κατά τη μετάβαση στα κράτη μέλη της ΕΕ (0,11 ευρώ).
- Μείωση του κόστους χρήσης του Διαδικτύου ως προς τη χονδρική τιμή (1 ευρώ ανά MB με σταδιακή μείωση στα 0,5 ευρώ το 2011).
- Μηχανισμοί προστασίας των καταναλωτών από το ενδεχόμενο υπέρογκων λογαριασμών μετά τη χρήση του κινητού ή του φορητού υπολογιστή τους στο Διαδίκτυο ενώ βρίσκονται σε Περιορισμό.

3.2.22. Ταυτοποίηση Ανώνυμων Χρηστών Καρτοκινητής Τηλεφωνίας

Το Νοέμβριο του 2009 τέθηκε σε εφαρμογή η διαδικασία ταυτοποίησης των συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας στο πλαίσιο του Ν.3783/2009⁵⁴. Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι η ταυτοποίηση των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας προπληρωμένου χρόνου ομιλίας, συνδρομητών με συμβόλαιο ή άλλης μορφής κινητής τηλεπικοινωνίας, για λόγους εθνικής ασφάλειας και για την εξακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Σύμφωνα με το Νόμο, η ΕΕΤΤ ορίζεται ως η αρμόδια Αρχή για τον έλεγχο της διαδικασίας ταυτοποίησης.

Με βάση τη νέα νομοθεσία, κάθε συνδρομητής καρτοκινητής τηλεφωνίας είναι πλέον υποχρεωμένος να

δηλώνει τα στοιχεία της αστυνομικής ταυτότητάς του, ώστε να γίνεται αντιστοίχιση με τον αριθμό του κινητού (MSISDN) και τη SIM κάρτα (ICCID) που διαθέτει. Επιπλέον, θα πρέπει να δηλώνονται και τα στοιχεία ταυτότητας του χρήστη σε περίπτωση που ο συνδρομητής δεν είναι το ίδιο πρόσωπο με το χρήστη. Η υποβολή των στοιχείων συνοδεύεται από Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/1986 περί ακρίβειας των δηλουμένων στοιχείων, η οποία απευθύνεται προς την ΕΕΤΤ και τηρείται με επιμέλεια και ευθύνη κάθε παρόχου.

Οι συνδρομητές καρτοκινητής τηλεφωνίας θα πρέπει να έχουν δηλώσει τα στοιχεία τους ως τις 30 Ιουλίου 2010. Πέραν της ημερομηνίας αυτής, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας υποχρεούνται να διακόψουν άμεσα την παροχή της υπηρεσίας σε μη ταυτοποιημένους συνδρομητές.

3.3. Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας

3.3.1. Η Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα

Το 2009 δόθηκε έμφαση τόσο στην περαιτέρω σύγκλιση της Ελλάδας με την ΕΕ όσον αφορά την ευρυζωνική διείσδυση, όσο και στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην κατεύθυνση αυτή, η ΕΕΤΤ προέβη σε μια σειρά παρεμβάσεων για την αποτελεσματικότερη αποκατάσταση των βλαβών, την επιτάχυνση της παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης, τη μείωση του αριθμού των καταγγελιών, την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών για την ποιότητα των ευρυζωνικών συνδέσεων και γενικότερα, τη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού και την προστασία του καταναλωτή.

Οι δράσεις της ΕΕΤΤ είχαν θετικό αντίκτυπο στην ευρυζωνική αγορά και ιδιαίτερα στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων ευρυζωνικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, ο αριθμός των ευρυζωνικών συνδέσεων ανήλθε στις 1.916.000 (διείσδυση 17%) στο τέλος του 2009, έναντι 1.506.614 στο τέλος του 2008 (αύξηση 27%). Οι ευρυζωνικές γραμμές μέσω ΑΠΤΒ αντιπροσώπευαν στο τέλος του 2009 το 41,5% έναντι 36% στο τέλος του 2008.

Ο γοργός ρυθμός ανάπτυξης της Ευρυζωνικότητας αποτυπώνεται στην Έκθεση της Communications Committee (COCOM) σύμφωνα με την οποία, η Ελλάδα, για το διάστημα από 30 Ιουνίου 2008 έως 30 Ιουνίου 2009, παρουσίασε την 4^η υψηλότερη αύξηση του αριθμού ευρυζωνικών γραμμών ανά κάτοικο ανάμεσα στα 27 κράτη μέλη της ΕΕ (4,5 γραμμές ανά 100 κατοίκους, έναντι 2,2% της μέσης ευρωπαϊκής αύξησης). Παρά το

54. «Ταυτοποίηση των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 136/Α/07-08-2009.



γεγονός ότι τον Ιούνιο 2009, η Ελλάδα παρέμενε στην 5^η θέση από το τέλος όσον αφορά την ευρυζωνική διείσδυση (15,6% έναντι 23,8% στην ΕΕ), η απόσταση της από τις προπορευόμενες χώρες μειώθηκε σημαντικά, καθιστώντας εφικτή την ουσιαστική βελτίωση της θέσης της το 2010. Αύξηση παρατηρείται και στις ονομαστικές ταχύτητες πρόσβασης, καθώς το σύνολο των ευρυζωνικών γραμμών αντιστοιχούσε σε ταχύτητες 2 Mbps και άνω και το 36% σε ταχύτητες άνω των 10 Mbps. Στο τέλος του 2008, τα αντίστοιχα ποσοστά ήταν 59,4% και 32,6%. Παράλληλα, η μέση ταχύτητα πρόσβασης των γραμμών ΑΡΥΣ κυμάνθηκε στα 4,4 Mbps περίπου, έναντι 2,85 Mbps στο τέλος του 2008.

3.3.2. Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς

Η ΕΕΤΤ ενδιαφέρεται και παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις όσον αφορά τα NGA, δεδομένου ότι οι συγκεκριμένες τεχνολογίες έχουν ήδη αναπτυχθεί και εφαρμόζονται σταδιακά σε διάφορες χώρες της Ευρώπης. Ανάλογα με την τεχνολογία και την κατάσταση του ανταγωνισμού στις επηρεαζόμενες αγορές, ορισμένες Ρυθμιστικές Αρχές έχουν λάβει σχετικές πρωτοβουλίες ή/και μέτρα.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αντιλαμβανόμενη τις αλλαγές που αναμένεται να επιφέρει η μετάβαση προς τα NGA, έχει εκδώσει δύο κείμενα. Το πρώτο κείμενο, το οποίο βρίσκεται σε φάση Διαβούλευσης για δεύτερη φορά, αποτελεί σχέδιο Σύστασης σχετικά με τη ρύθμιση της πρόσβασης σε NGA στην περίπτωση που αυτά αναπτυχθούν με πρωτοβουλία των παικτών της αγοράς και έχει συνταχθεί από τη Γενική Διεύθυνση της Κοινωνίας της Πληροφορίας⁵⁵.

Το δεύτερο κείμενο, το οποίο εμπεριέχει κατευθυντήριες γραμμές και έχει εκδοθεί από τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού⁵⁶, αφορά τις κρατικές ενισχύσεις στην αγορά των ευρυζωνικών δικτύων, συμπεριλαμβανομένων και των NGA. Πρωταρχικός στόχος της Επιτροπής είναι να επιτευχθεί υψηλότερο επίπεδο ευρυζωνικής κάλυψης και διείσδυσης, σε πιο γρήγορους ρυθμούς, αντισταθμίζοντας τις ενδεχόμενες αρνητικές συνέπειες όσον αφορά τη νόθευση του ανταγωνισμού. Ταυτόχρονα, επισημαίνεται ότι οι εν λόγω κρατικές ενισχύσεις δεν αποκλείουν πρωτοβουλίες της αγοράς στον τομέα των ευρυζωνικών συνδέσεων. Οι κατευθυντήριες γραμμές, αποσκοπώντας στην προώθηση του ανταγω-

νισμού και στην αποφυγή του αποκλεισμού των ιδιωτικών επενδύσεων, περιλαμβάνουν ορισμένες διασφαλίσεις ζωτικής σημασίας, όπως η τήρηση διαδικασίας ανοικτού δημόσιου διαγωνισμού, η επιλογή της πλέον συμφέρουσας προσφοράς, η υποχρέωση ανοικτής (χονδρικής) πρόσβασης, η θέσπιση κριτηρίων αξιολόγησης κατά την επιβολή των τιμών και η τήρηση της αρχής της τεχνολογικής ουδετερότητας.

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στην προετοιμασία και των δύο κειμένων. Παρά το γεγονός ότι το κείμενο της Γενικής Διεύθυνσης της Κοινωνίας της Πληροφορίας δεν έχει οριστικοποιηθεί, οι αρχές του λήφθηκαν υπόψη από την ΕΕΤΤ στην πρόσφατη διαδικασία ανάλυσης των Αγορών 4 και 5 της Σύστασης⁵⁷. Επίσης, η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των εποπτικών και ελεγκτικών αρμοδιοτήτων της, έχει ξεκινήσει ελέγχους σχετικά με το πιλοτικό δίκτυο NGA (VDSL) του ΟΤΕ.

3.3.3. Δικαιώματα Διέλευσης

Τον Ιούνιο του 2009, η ΕΕΤΤ εξέδωσε Κανονισμό⁵⁸, ο οποίος καθορίζει τα τέλη διέλευσης και χρήσης δικαιωμάτων διέλευσης δικτύων υπό, επί και υπέρ εδάφους που ανήκει σε κοινόχρηστους και δημόσιους χώρους, καθώς και σε χώρους αρμοδιότητας Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ). Η έκδοση του συγκεκριμένου Κανονισμού πραγματοποιήθηκε ύστερα από την επεξεργασία των αποτελεσμάτων Δημόσιας Διαβούλευσης που ολοκληρώθηκε τον Απρίλιο του 2009, με στόχο τον ενιαίο υπολογισμό τελών διέλευσης και χρήσης δικτύων και ευκολιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Υπενθυμίζεται ότι, η ΕΕΤΤ είχε ήδη από το 2007 πραγματοποιήσει αντίστοιχη Διαβούλευση και είχε υποβάλει στο ΥπΥΜεΔ, Εισηγήση για την έκδοση ΚΥΑ για τα δικαιώματα διέλευσης. Ωστόσο, λόγω της καθυστέρησης στην έκδοση της ΚΥΑ, η ΕΕΤΤ αποφάσισε την επανάληψη της συγκεκριμένης Διαβούλευσης για την επικαιροποίηση των απόψεων των φορέων.

Ο Κανονισμός των τελών διέλευσης αποτελεί άρρηκτο τμήμα μίας συνολικής διαδικασίας που αποσκοπεί στην άρση των δυσχερειών του παρελθόντος και στη δημιουργία ενιαίων κανόνων αντιμετώπισης για την υλοποίηση επενδύσεων ανάπτυξης υποδομών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οι οποίες θα συμβάλουν καθοριστικά στην παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες. Η μεθοδολογία υπολογισμού

55. http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/public_consult/nga_2/index_en.htm#responses.

56. EC Guidelines on the application of EC Treaty State rules to the public funding of broadband networks (17-09-2009), <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:235:0007:0025:EL:PDF>.

57. Σύσταση της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2007 «Αναφορικά με σχετικές Αγορές Προϊόντων και Υπηρεσιών στον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», (2007/879/EK), <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:344:0065:01:EL:HTML>. Αναλυτικότερα, η Αγορά 4 συνίσταται στη χονδρική αγορά (φυσικής) πρόσβασης σε υποδομή δικτύου (συμπεριλαμβάνονται μεριζόμενη πρόσβαση ή πλήρως αποδεδомοποιημένη πρόσβαση) σε σταθερή θέση, ενώ η Αγορά 5 αφορά την Αγορά χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.

58. Απόφαση ΕΕΤΤ 528/075/23-06-2009, ΦΕΚ 1375/Β/10-07-2009.

τελών βασίστηκε στο κοινό αίτημα όλων των φορέων της αγοράς για απλότητα και διαφάνεια. Συνοπτικά, τα τέλη αυτά είναι:

- I. Εφάπαξ τέλη διέλευσης για νέα δίκτυα εφεξής:
- α. Τάφροι: 406,95 ευρώ ανά χιλιόμετρο διέλευσης τομής.
 - β. Ευκολίες επί του εδάφους (π.χ. φρεάτιο, καμπίνα): 244,17 ευρώ ανά ευκολία.
- II. Ετήσια τέλη χρήσης για ήδη υφιστάμενα δίκτυα και νέα δίκτυα εφεξής:
- α. Μαθηματικός τύπος υπολογισμού του τέλους των τάφρων (σε ευρώ ανά χιλιόμετρο): Μέση Αντικειμενική Αξία (ΜΑΑ)⁵⁹ δημοτικού διαμερίσματος (σε ευρώ/μ²/έτος) επί 0,175.
 - β. Ευκολίες επί του εδάφους (π.χ. φρεάτιο, καμπίνα): 0 ευρώ

Επιπλέον, το ύψος το τελών ορίζεται ως μηδενικό στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Διέλευσης και χρήσης σε περιοχές που ανήκουν σε Δήμους (συνολικού πληθυσμού, σύμφωνα με την τελευταία απογραφή) κάτω των 5.000 κατοίκων και σε Τοπικά Διαμερίσματα συνολικού πληθυσμού κάτω των 1.000 κατοίκων.
2. Διέλευσης και χρήσης σε περιοχές εκτός σχεδίου πόλεως.
3. Διέλευσης και χρήσης μέσω εναέριων δικτύων και συναφών ευκολιών (κυτία, στύλοι κλπ.).
4. Διέλευσης και χρήσης μέσω υποθαλάσσιων δικτύων.
5. Διέλευσης και χρήσης σε περιπτώσεις πραγματοποίησης έργων συντήρησης, άρσης βλαβών, αναβάθμισης δικτύου και συνδέσεων τελικών χρηστών, οι οποίοι βρίσκονται σε απόσταση έως 200 μέτρα από την όδευση του υφιστάμενου δημοσίου δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
6. Διέλευσης και χρήσης σε περιπτώσεις πραγματοποίησης εργασιών εκσκαφής για την επέκταση υφιστάμενων υποδομών ή διασύνδεση υφιστάμενων δικτύων για αποστάσεις μέχρι 200 μέτρα.
7. Διέλευσης σε περιπτώσεις εγκατάστασης φρεατίων τα οποία εξυπηρετούν καμπίνες (εισαγωγή/εξαγωγή αγωγών και/ή καλωδίων σε αυτές) και βρίσκονται στην εγγύς ζώνη αυτών των καμπινών.

3.3.4. Κόμβος Μετρήσεων Ευρυζωνικών Χαρακτηριστικών

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) και τις διεθνείς κοινοπραξίες Measurement Lab Partnership (M-Lab/MLP) και Planet Lab Consortium (PLC), ανέπτυξε μια νέα εθνική υποδομή για τη μέτρηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ευρυζωνικών συνδέσεων στη χώρα μας, η οποία ονομάστηκε Κόμβος Μετρήσεων Ευρυζωνικών Χαρακτηριστικών (ΚΟΜΕΧ) και υπάγεται στο διεθνές σύστημα «Εργαστήριο Μετρήσεων», γνωστό και ως «M-Lab».

Οι χρήστες ευρυζωνικών υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο έχουν πλέον τη δυνατότητα να αξιοποιούν σύγχρονες υποδομές και τεχνολογίες, επισκεπτόμενοι -μέσω του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) της ΕΕΤΤ⁶⁰- τους δικτυακούς τόπους μέσα από τους οποίους μπορούν να μετρούν τα πραγματικά ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευρυζωνικής σύνδεσής τους και να εντοπίζουν μερικά από τα πιο συχνά εμφανιζόμενα τεχνικά προβλήματα. Οι χρήστες έχουν πρόσβαση στα ακόλουθα εργαλεία:

1. **Network Diagnostic Tool (NDT):** Μετρά την πραγματική ταχύτητα πρόσβασης και λαμβάνει πληροφορίες διάγνωσης προβλημάτων που περιορίζουν την ταχύτητα της ευρυζωνικής σύνδεσης.
2. **Glasnost:** Ελέγχει κατά πόσο ένας πάροχος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών περιορίζει ή παρεμποδίζει την υπηρεσία ανταλλαγής αρχείων ανάμεσα στους χρήστες (Bittorrent).
3. **Network Path and Application Diagnosis (NPAD),** το οποίο επιτρέπει τον εντοπισμό τεχνικών προβλημάτων στον υπολογιστή ή στη σύνδεση από την οικεία/γραφείο του χρήστη.
4. **Pathload2:** Αποτελεί ένα εναλλακτικό εργαλείο για τη μέτρηση της πραγματικής ταχύτητας πρόσβασης.
5. **ShaperProbe:** Εντοπίζει μηχανισμούς ρύθμισης της κίνησης (traffic shaping) από τον Πάροχο Υπηρεσιών Διαδικτύου (ISP).
6. **NANO:** Εξετάζει εάν ένας ISP υποβαθμίζει την απόδοση συγκεκριμένου υποσυνόλου των χρηστών, των εφαρμογών ή προορισμών στο Διαδίκτυο.

Η εγκατάσταση και λειτουργία του ΚΟΜΕΧ στη χώρα μας ήταν αποτέλεσμα της άρτιας συνεργασίας της ΕΕΤΤ με τοπικούς και διεθνείς φορείς. Η ΕΕΤΤ προμηθεύτηκε

59. Η ΜΑΑ υπολογίζεται σύμφωνα με τη δημόσια διαθέσιμη πληροφορία από το σύστημα Αντικειμενικού Προσδιορισμού Αξίας Ακινήτων (ΑΠΑΑ) του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

60. <http://mapsrv1.terra.gr/eettutilities/map.aspx>.



και έθεσε σε λειτουργία την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή. Το ΕΔΕΤ προσέφερε και συντηρεί τις ευκολίες εγκατάστασης και λειτουργίας του εξοπλισμού, τη σύνδεση του KOMEX με το Διαδίκτυο μέσω του δικτύου της, καθώς και τη διασύνδεσή του με τα δίκτυα των παρόχων, μέσω του εθνικού Κόμβου Ουδέτερης Διασύνδεσης (GRIX) τον οποίο οργάνωσε και λειτουργεί το ίδιο. Τέλος, το M-Lab και το PLC ανέλαβαν τη λειτουργία και τη διαχείριση του κόμβου σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, ενώ ερευνητές από ινστιτούτα και ακαδημαϊκά ιδρύματα ανέπτυξαν, εγκατέστησαν και λειτουργούν τα εργαλεία μετρήσεων που χρησιμοποιούν οι τελικοί χρήστες.

3.3.5. Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών

Το GIS της ΕΕΤΤ είναι ένα σύστημα, το οποίο συνδυάζει πληροφορίες για τα δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με γεωγραφικά δεδομένα και τις απεικονίζει σε χαρτογραφικό υπόβαθρο. Αποτελεί το πρώτο ηλεκτρονικό κτηματολόγιο των δικτύων, δίνοντας τη δυνατότητα στους καταναλωτές να ενημερώνονται για τις περιοχές της ελληνικής Επικράτειας στις οποίες παρέχεται "γρήγορο" Διαδίκτυο (ADSL) και την αναμενόμενη ταχύτητα πρόσβασης.

Στην τεχνολογία ADSL, η οποία εφαρμόζεται στην πλειονότητα των συνδέσεων καταναλωτών, η ταχύτητα της σύνδεσης δεν είναι εγγυημένη. Η μέγιστη ταχύτητα σύνδεσης που λαμβάνει ένας συνδρομητής είναι συνάρτηση της εξασθένησης του σήματος και επηρεάζεται σημαντικά από την απόσταση του τερματικού του εξοπλισμού από το Α/Κ Τηλεπικοινωνιών. Με δεδομένο ότι οι θέσεις των Α/Κ είναι γνωστές, μπορούν να υπολογιστούν οι διαθέσιμες (αλλά ενδεικτικές) μέγιστες ταχύτητες ADSL ανά περιοχή/κατοικία.

Η ΕΕΤΤ, μέσω του GIS, παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να ελέγχουν τις ενδεικτικές ταχύτητες σύνδεσης για σημεία στο χάρτη. Οι ταχύτητες αυτές υπολογίζονται βάσει του οδικού δικτύου (με την παραδοχή ότι τα καλώδια του χαλκού ακολουθούν το οδικό δίκτυο) και είναι ενδεικτικές, δεδομένου ότι:

- α. Οι αποστάσεις είναι προσεγγιστικές.
- β. Οι ταχύτητες εξαρτώνται επίσης από άλλους σημαντικούς παράγοντες (π.χ. ποιότητα καλωδίωσης), οι οποίοι μπορεί να μειώσουν περαιτέρω την αναμενόμενη ταχύτητα πρόσβασης.

Με δεδομένες τις αυξημένες δυνατότητες επιλογών που έχουν σήμερα οι καταναλωτές (υπηρεσίες IPTV, Triple Play κ.ά.), το GIS εμφανίζει τις ζώνες όπου η απόσταση από το Α/Κ δεν επιδρά αρνητικά στην αναμενόμενη ποιότητα των εν λόγω υπηρεσιών.

Ειδικότερα, το σύστημα παρέχει τις παρακάτω λειτουργίες:

1. **Ευρυζωνικός Χάρτης Ελλάδας:** Δίνει μια γενική εικόνα των περιοχών στις οποίες παρέχεται ευρυζωνική κάλυψη. Χρησιμοποιώντας τις λειτουργίες προσέγγισης, απομάκρυνσης και μετακίνησης ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να περιηγηθεί στο χάρτη και να μεταβεί στην περιοχή που τον ενδιαφέρει.
2. **Χάρτης Ταχύτητων ADSL-IPTV:** Απεικονίζει με λεπτομέρεια τις περιοχές που καλύπτονται από ευρυζωνικές υπηρεσίες. Η διαθέσιμη ανάλυση χαρτογραφικών πληροφοριών φθάνει στο επίπεδο οικοδομικού τετραγώνου. Ο χρήστης, πληκτρολογώντας τη διεύθυνση που τον ενδιαφέρει, ενημερώνεται για τις μέγιστες δυνατές ταχύτητες σύνδεσης που προσφέρονται στην επιλεγμένη περιοχή, καθώς και για την απόστασή του από το τηλεπικοινωνιακό κέντρο. Στον ίδιο χάρτη απεικονίζονται οι ζώνες στις οποίες η αναμενόμενη ποιότητα είναι ικανοποιητική για την παροχή υπηρεσιών τηλεόρασης μέσω Διαδικτύου (IPTV).
3. **Δικτυακοί Τόποι Παρόχων:** Εμφανίζονται οι σύνδεσμοι στους δικτυακούς τόπους των παρόχων ευρυζωνικών υπηρεσιών ADSL για τη διευκόλυνση των χρηστών που επιθυμούν γρήγορη πρόσβαση στα στοιχεία επικοινωνίας των παρόχων.
4. **Σημεία Πρόσβασης Ασύρματου Διαδικτύου:** Ο χρήστης μπορεί να εντοπίζει τα καταγεγραμμένα σημεία πρόσβασης ασύρματου Διαδικτύου (Wi-Fi Hot Spots) με ελεύθερη πρόσβαση ή τις επιχειρήσεις που παρέχουν τη συγκεκριμένη υπηρεσία με χρέωση.
5. **KOMEX:** Το σύστημα παρέχει σύνδεσμο στο KOMEX όπου διατίθεται το εργαλείο NDT της πλατφόρμας Measurement Lab, με το οποίο ο χρήστης μπορεί να μετρήσει την πραγματική ταχύτητα σύνδεσής του στο διαδίκτυο.

GIS και Δικαιώματα Διέλευσης

Το GIS, αποτελεί ένα ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο, όχι μόνο για τους καταναλωτές αλλά και για τους παρόχους και τους δημόσιους φορείς, ιδίως όσον αφορά τον ταχύτερο και απλούστερο υπολογισμό των τελών διέλευσης και χρήσης δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Συγκεκριμένα, το GIS της ΕΕΤΤ περιλαμβάνει πιλοτικά 5 δήμους σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, στους οποίους αποτυπώνεται ένα μέρος των υποδομών οπτικών ινών των παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Τα οφέλη από τη λειτουργία του συστήματος είναι πολλαπλά. Πάροχοι και δημόσιοι φορείς μπορούν να ενημερώ-

νονται για τις υφιστάμενες υποδομές (π.χ. οπτικές ίνες, χάλκινα καλώδια, σωλήνες αερίου, ύδρευσης και αποχέτευσης, ΔΕΗ) σε κάθε περιοχή, ώστε να αποφεύγονται βλάβες και επανάληψη εκσκαφών οδοστρώματος. Επίσης, κάθε πάροχος μπορεί να υπολογίζει τα τέλη διέλευσης και τα τέλη χρήσης της διαδρομής που θα ακολουθήσει το υπό κατασκευή δίκτυο οπτικών ινών, καθώς επίσης, να ενημερωθεί για τον αρμόδιο φορέα στον οποίο θα πρέπει να καταθέσει το αίτημα για την άδεια διέλευσης. Στην κατασκευασμένη και αποτυπωμένη πλέον διαδρομή, τόσο ο φορέας όσο και η ΕΕΤΤ θα μπορούν να υπολογίσουν τα ακριβή και οριστικά τέλη χρήσης. Για τον υπολογισμό και την απόδοση των τελών διέλευσης και χρήσης, η ΕΕΤΤ μεριμνά ώστε στον ειδικό αυτό χάρτη να υπάρχουν αποτυπωμένα και επικαιροποιημένα στοιχεία του φορέα συντήρησης του οδοστρώματος (π.χ. ΟΤΑ, Νομαρχία, Περιφέρεια) καθώς και οι εκάστοτε ισχύουσες ΜΑΑ.

3.3.6. Σύγκλιση Τηλεπικοινωνιών και ΜΜΕ

Τροποποίηση Κανονισμού Γενικών Αδειών

Η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια της Δημόσιας Διαβούλευσης που διεξήγαγε κατά το διάστημα 17 Νοεμβρίου-16 Δεκεμβρίου 2009, αποφάσισε⁶¹ την τροποποίηση του Κανονισμού των Γενικών Αδειών, με σκοπό τον καθορισμό των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των παρόχων δικτύων όταν παράγουν ή μεταδίδουν ραδιοηλεκτρικά προγράμματα στους τελικούς χρήστες.

Η ΕΕΤΤ διέκρινε τρεις κατηγορίες δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μέσω των οποίων μεταδίδονται ραδιοηλεκτρικά προγράμματα:

1. Δίκτυα μετάδοσης σημάτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, με χρήση συχνοτήτων για την εκπομπή ραδιοηλεκτρικού σήματος, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα Χάρτη Συχνοτήτων⁶².
2. Δίκτυα μετάδοσης σημάτων επίγειας αναλογικής ευρυεκπομπής, με χρήση συχνοτήτων για την εκπομπή ραδιοηλεκτρικού σήματος, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα Χάρτη Συχνοτήτων⁶³.
3. Ευρυζωνικά δίκτυα (χωρίς τη χρήση συχνοτήτων που έχουν χορηγηθεί για την εκπομπή ραδιοηλεκτρικού σήματος).

Στον εν λόγω Κανονισμό, οι υπεύθυνοι για τη διαχείριση και τη λειτουργία των εγκατεστημένων, εντός των Πάρκων Κεραιών, κεραιοσυστημάτων επίγειας αναλο-

γικής ή/και ψηφιακής ευρυεκπομπής θεωρούνται ως πρόσωπα που λειτουργούν δίκτυο μετάδοσης σημάτων επίγειας αναλογικής ή/και ψηφιακής ευρυεκπομπής και επομένως, έχουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως το Ν.3592/2007.

Παράλληλα, ο Κανονισμός ορίζει ότι κάθε πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες δικτύου μετάδοσης σημάτων επίγειας αναλογικής ή/και ψηφιακής ευρυεκπομπής:

- Οφείλει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του ισχύοντος Χάρτη Συχνοτήτων.
 - Πρέπει να χρησιμοποιεί ραδιοσυχνότητες ή διαύλους που έχουν χορηγηθεί για την εκπομπή ραδιοηλεκτρικού σήματος.
 - Δε δικαιούται να χρησιμοποιεί οποιαδήποτε ραδιοσυχνότητα ή δίαυλο, που έχει χορηγηθεί για την εκπομπή ραδιοηλεκτρικού σήματος, χωρίς προηγούμενη συμφωνία όλων εκείνων των προσώπων, στα οποία έχει χορηγηθεί σχετική άδεια χρήσης.
 - Οφείλει να μεταφέρει σε κάθε ραδιοσυχνότητα ή δίαυλο αποκλειστικά και μόνο το περιεχόμενο των προσώπων στα οποία έχει χορηγηθεί η χρήση της ραδιοσυχνότητας ή του διαύλου.
 - Υπόκειται σε όλες τις υποχρεώσεις που σχετίζονται αφενός με τη χρήση ραδιοσυχνοτήτων ή διαύλων για την εκπομπή ραδιοηλεκτρικού σήματος και αφετέρου με τα τεχνικά χαρακτηριστικά, τους όρους και τις προδιαγραφές εκπομπής.
- Για τους παρόχους ευρυζωνικών δικτύων που μεταδίδουν ραδιοηλεκτρικά προγράμματα, ο Κανονισμός ορίζει ότι πρέπει να παρέχουν υπηρεσίες διανομής σημάτων ευρυεκπομπής. Συνεπώς, έχουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις, όπως απορρέουν από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία⁶⁴.

Επιπλέον, κάθε πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες διανομής σημάτων ευρυεκπομπής μέσω ευρυζωνικών δικτύων:

- Οφείλει να μεταφέρει περιεχόμενο μόνο εφόσον αυτό έχει λάβει έγκριση ή έχει αδειοδοτηθεί από το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοηλεόρασης (ΕΣΡ).
- Υποχρεούται να συνάπτει σύμβαση με την επιχείρηση, η οποία έχει λάβει άδεια ή έγκριση τηλεοπτικού ή ραδιοφωνικού περιεχομένου, της οποίας το περιεχόμενο θα μεταφέρει.

61. Απόφαση ΕΕΤΤ 513/014/03-03-2009, ΦΕΚ 492/Β/18-03-2009.

62. Κωδικός δραστηριότητας Α0108.

63. Κωδικός δραστηριότητας Α0109.

64. Ν.3592/2007 «Συγκέντρωση και Αδειοδότηση Επιχειρήσεων Μέσων Ενημέρωσης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 161/Α/20-08-2008.



Μελέτη της ΕΕΤΤ για το Ψηφιακό Μέρισμα

Το Ψηφιακό Μέρισμα αφορά το τμήμα του φάσματος που θα παραμείνει αδιάθετο όταν όλοι οι αδειοδοτημένοι τηλεοπτικοί σταθμοί θα εκπέμπουν ψηφιακό σήμα. Το φάσμα αυτό έχει ιδιαίτερη αξία και είναι σημαντικό να διατεθεί με τον πλέον ενδεδειγμένο τρόπο προς όφελος των πολιτών της χώρας.

Σύμφωνα με το Ν.3592/2007, ο Χάρτης Συχνότητων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής ραδιοτηλεοπτικού σήματος καθορίζεται με ΚΥΑ των Υπουργών Μεταφορών και Επικοινωνιών και του Υπουργού στον οποίο ανατίθενται εκάστοτε οι αρμοδιότητες του Υπουργού Τύπου, μετά από γνώμη της ΕΕΤΤ. Η ΕΕΤΤ, προκειμένου να είναι σε θέση παροχής γνώμης, ανέθεσε σε εταιρεία συμβούλων την εκπόνηση μελέτης σχετικά με το βέλτιστο εύρος του Ψηφιακού Μερισματος, την κατανομή του για διάφορες χρήσεις και τους τεχνικούς όρους και προϋποθέσεις για τη συνύπαρξη των χρήσεων αυτών με τις εκπομπές της ψηφιακής τηλεόρασης.

Τα κύρια συμπεράσματα της μελέτης συνοψίζονται ως εξής:

- Προτείνεται η διάθεση ψηφιακού μερίσματος στην «εναρμονισμένη» ζώνη συχνοτήτων 790-862 MHz για την ανάπτυξη προηγμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Ο αριθμός των ψηφιακών εκπομπών τηλεοπτικού περιεχομένου που θα προκύψουν για κάθε περιφέρεια θα είναι ίσος ή μεγαλύτερος από τον αριθμό των αναλογικών αδειών που προβλέπονταν από την ΚΥΑ 15587/1997⁶⁵.
- Προσδιορίζεται δεύτερο τμήμα φάσματος στην περιοχή των καναλιών 28-32 που θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για την ανάπτυξη δικτύων, τα οποία παρέχουν υπηρεσίες υποστηρικτικές της ραδιοτηλεόρασης για την κάλυψη πολιτιστικών, αθλητικών και άλλων γεγονότων, τηλεοπτικά προγράμματα υψηλής ευκρίνειας (HDTV) και για υπηρεσίες ασφαλείας κλπ.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ πρότεινε τις ακόλουθες δράσεις:

- Άμεση σύσταση συντονιστικού οργάνου από τους εμπλεκόμενους κρατικούς φορείς για την ομαλή μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση.
- Κατάσρωση εντός του 2009 εθνικής στρατηγικής για α) το απελευθερωμένο φάσμα και β) το ψηφιακό μέρισμα που θα προκύψει μετά τη μεταβατική περίοδο.
- Έκδοση των απαιτούμενων κανονιστικών διατάξεων, σύμφωνα με το Ν.3592/2007.
- Καθορισμό Πάρκων Κεραιών.
- Προσωρινή αδειοδότηση των ψηφιακών καναλιών, η οποία πρέπει να γίνει σταδιακά και με μελετημένα

βήματα (κατά προτίμηση, εκτός των 790-862 MHz).

- Επίσπευση προσπαθειών για την ταχεία και ομαλή αδειοδότηση της ψηφιακής τηλεόρασης.

Πρόσβαση στις Διεπαφές Προγράμματος Εφαρμογής και στους Ηλεκτρονικούς Οδηγούς Προγραμμάτων

Το διάστημα 20 Ιουλίου-4 Σεπτεμβρίου 2009 η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση για τον καθορισμό των υποχρεώσεων των φορέων εκμετάλλευσης σχετικά με την πρόσβαση στις Διεπαφές Προγράμματος Εφαρμογής (API) και τους Ηλεκτρονικούς Οδηγούς Προγραμμάτων (EPG). Ο υπό έκδοση Κανονισμός έχει στόχο να εξασφαλίσει τη δυνατότητα πρόσβασης των τελικών χρηστών σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ψηφιακών ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών, καθώς και να διασφαλίσει ότι η πρόσβαση αυτή θα γίνεται με δίκαιους, εύλογους και αμερόληπτους όρους.

Παράλληλα, ορίζει ότι κατά την παροχή πρόσβασης οι φορείς εκμετάλλευσης οφείλουν:

- Να διαθέτουν όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες που επιτρέπουν στους παρόχους αμφίδρομων υπηρεσιών ψηφιακής τηλεόρασης την παροχή όλων των υπηρεσιών που υποστηρίζονται από τις API κατά τρόπο πλήρη και λειτουργικό.
- Να δημοσιεύουν, πριν από την έναρξη της παρεχόμενης υπηρεσίας και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο δύναται να καθορίζεται από την ΕΕΤΤ: α) τα τεχνικά χαρακτηριστικά των API, β) πάσης φύσεως τροποποίηση σε ήδη δημοσιευμένη Διεπαφή και γ) κάθε Απόφαση περί απόσυρσης ήδη δημοσιευμένης Διεπαφής.

Επίσης, οι φορείς εκμετάλλευσης οφείλουν να δημοσιεύουν τα τεχνικά χαρακτηριστικά των API λεπτομερώς, με πληρότητα και επάρκεια ώστε:

- Να είναι εφικτός ο σχεδιασμός ψηφιακού τηλεοπτικού εξοπλισμού, ο οποίος να μπορεί να χρησιμοποιεί όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της αντίστοιχης Διεπαφής.
- Να δύνανται οι κατασκευαστές να πραγματοποιούν δοκιμές των εφαρμοστέων βασικών (ουσιωδών) απαιτήσεων για τον ψηφιακό τηλεοπτικό εξοπλισμό.
- Να διασφαλίζεται η αποτελεσματική διαλειτουργικότητα του ψηφιακού τηλεοπτικού εξοπλισμού με το δίκτυο του οποίου τα χαρακτηριστικά των Διεπαφών δημοσιεύονται, καθώς και η σωστή λειτουργία του.

Επιπλέον, ο υπό έκδοση Κανονισμός ορίζει ότι οι φορείς εκμετάλλευσης που παρέχουν πρόσβαση στους EPG υποχρεούνται να:

65. Όπως εκάστοτε ισχύει και από τα οριζόμενα στο Ν.3592/2007.

- Εξασφαλίζουν ότι, τυχόν συμφωνία με ραδιοτηλεοπτικούς φορείς για την παροχή υπηρεσιών EPG γίνεται με δίκαιους, εύλογους και αμερόληπτους όρους.
- Διασφαλίζουν ότι η σειρά παρουσίασης των προγραμμάτων (περιεχομένου) που παρέχουν γίνεται με αντικειμενικό τρόπο. Επίσης, πρέπει να δημοσιεύουν τη βασική αρχή που ακολουθούν για την παρουσίαση των προγραμμάτων. Ο πάροχος περιεχομένου θα φέρει την ευθύνη του περιεχομένου που εμφανίζεται στους EPG.
- Διασφαλίζουν στους τηλεθεατές ισότιμη ευχέρεια στη λήψη των πληροφοριών, που περιέχονται στους EPG, υπό τον όρο της κατοχής του απαραίτητου εξοπλισμού.
- Διευκολύνουν την πρόσβαση από και προς όλες τις

τηλεοπτικές υπηρεσίες που περιέχονται στις υπηρεσίες EPG, οι οποίες θα πρέπει να είναι εύκολα διαθέσιμες σε όλους τους τηλεθεατές που κατέχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό.

- Λαμβάνουν ιδιαίτερη μέριμνα προκειμένου οι υπηρεσίες που διαθέτουν να είναι προσβάσιμες σε Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (ΑμΕΑ), εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό και να χορηγούν με εύκολα προσβάσιμο τρόπο προς τα ΑμΕΑ όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τον τρόπο χρήσης των EPG. Επισημαίνεται ότι στις κατηγορίες ΑμΕΑ περιλαμβάνονται άτομα με προβλήματα ακοής/κώφωσης, όρασης/τύφλωσης, με κινητική αναπηρία άνω άκρων/τετραπληγία και με συνδυασμό όλων των προαναφερθέντων.

Η έκδοση του Κανονισμού αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2010.

Πίνακας 3.5.
Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, 2009

ΘΕΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΚΡΟΑΣΕΩΝ	ΑΠΑΛΛΑΓΗ	ΚΥΡΩΣΕΙΣ		
			Πρόστιμο	Σύσταση	Λοιπές Κυρώσεις/Αποφάσεις
Προεπιλογή Φορέα	5	2	2	2	1
Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	9	1	2	6	2
Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης	5	-	-	5	-
Κοστολογικά	2	-	2	-	-
Τηλεφωνικοί Κατάλογοι	2	-	-	1	1
Διασύνδεση/Αριθμοδότηση/Μισθωμένες Γραμμές	2	1	-	-	1
Ανταγωνισμός/Σημαντική Ισχύς στην Αγορά	15	6	2	1	6
Φορητότητα Αριθμών	3	-	-	1	2
Ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο	52	-	-	-	-
Παροχή Στοιχείων	1	-	1	-	-
Λοιπά	6	-	1	1	4
ΣΥΝΟΛΟ	102	10	10	17	17



3.4. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

Κατά το 2009, η ΕΕΤΤ προέβη σε 102 Ακροάσεις για παραβάσεις της νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ή του δικαίου περί ανταγωνισμού σε θέματα που αφορούσαν τη λειτουργία της αγοράς. Ως αποτέλεσμα των Ακροάσεων επιβλήθηκαν 10 πρόστιμα, συνολικού ύψους 13.581.000 ευρώ, ενώ σε 10 περιπτώσεις προέκυψαν απαλλακτικές Αποφάσεις.

3.5. Στόχοι

Οι κύριοι στόχοι της ΕΕΤΤ στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για το 2010 έχουν ως εξής:

Α. Στόχοι για την αγορά

- A1. Εξασφάλιση των συνθηκών που θα επιτρέπουν τον ισότιμο ανταγωνισμό ανάμεσα στους παρόχους και την ανάπτυξη υγιούς επιχειρηματικότητας σε επίπεδο υπηρεσιών και παράλληλα, σταδιακή απορρύθμιση για αγορές με ικανοποιητικό επίπεδο ανταγωνισμού.
- A2. Ενίσχυση του ανταγωνισμού σε επίπεδο υπηρεσιών στην κινητή τηλεφωνία.
- A3. Εξασφάλιση των συνθηκών που θα ενθαρρύνουν περαιτέρω την άνοδο των παρόχων στην κλίμακα επενδύσεων με ιδιαίτερη έμφαση στην εύρυθμη λειτουργία της ΑΠΤΒ.

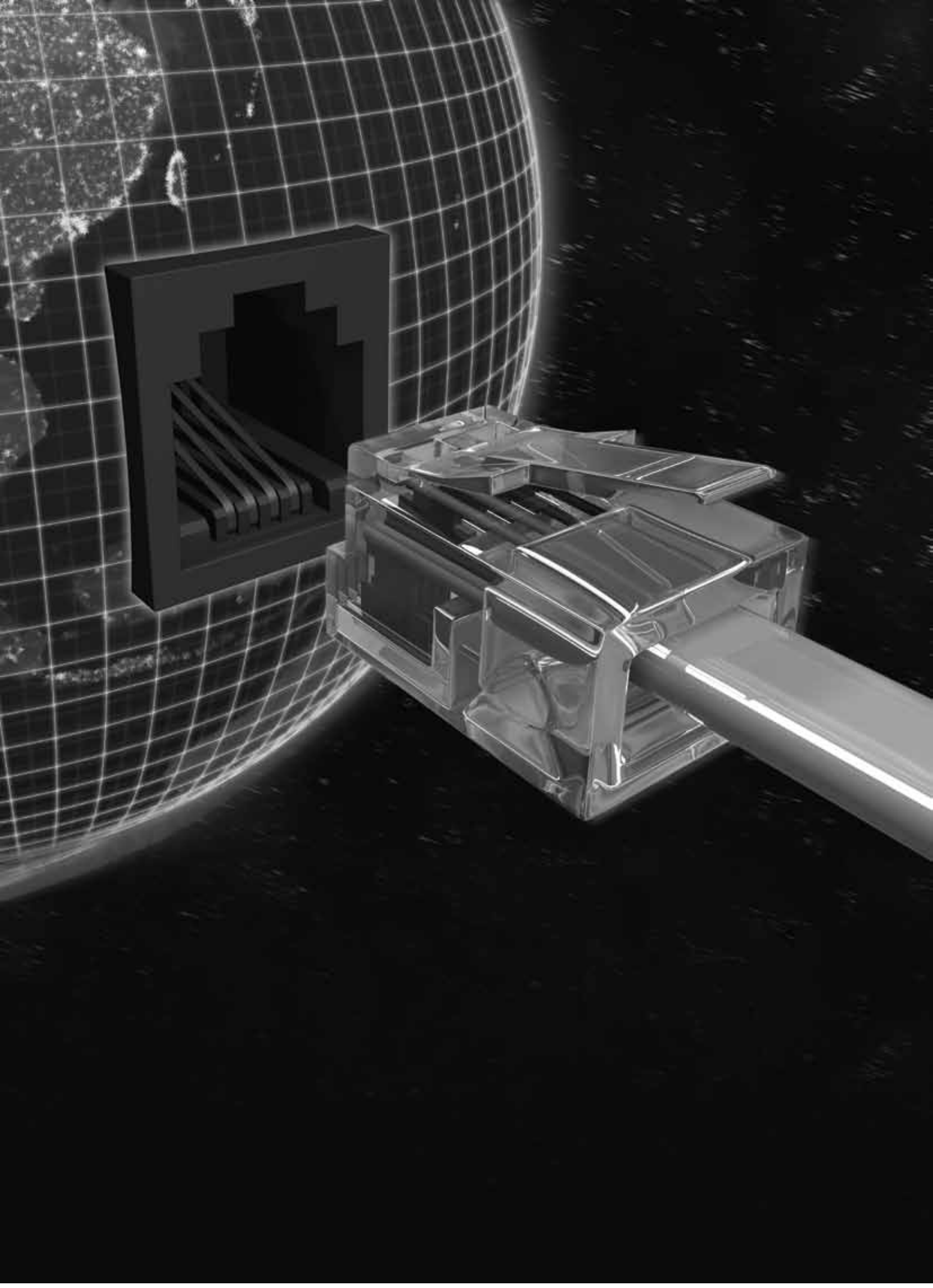
A4. Ενθάρρυνση και υποστήριξη της αγοράς για τη μετάβαση σε NGA, με (α) εξασφάλιση της μακροβιότητας των νέων υποδομών αλλά και της απόδοσης των υφιστάμενων επενδύσεων και (β) προστασία του ανταγωνισμού σε επίπεδο υπηρεσιών κατά τη μετάβαση αυτή.

Β. Στόχοι για τον καταναλωτή

- B1. Ενδυνάμωση του ρόλου του καταναλωτή με (α) διαφάνεια στην πληροφόρηση σε θέματα τιμών και ποιότητας και (β) αποτροπή πιθανών προσκομμάτων σε περίπτωση αλλαγής πακέτων υπηρεσιών ή παρόχων.
- B2. Διασφάλιση της ποιότητας και της διαθεσιμότητας υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- B3. Προστασία του καταναλωτή από αθέμιτες πρακτικές, ιδιαίτερα κατά τη χρήση και τιμολόγηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- B4. Ενημέρωση και κινητοποίηση καταναλωτών και φορέων του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα για την υιοθέτηση και αξιοποίηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Διαδικτύου.

Γ. Εσωτερικοί στόχοι

- Γ1. Εισαγωγή διαδικασιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών με την αγορά και το κοινό, αξιοποιώντας μεταξύ άλλων ηλεκτρονικές υπογραφές.





4. ΤΟΜΕΑΣ ΦΑΣΜΑΤΟΣ ΡΑΔΙΟΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ



Το 2009, η ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε σε δράσεις για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας του φάσματος, την επικαιροποίηση του ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει τη χρήση και την εναρμόνισή του με τις διεθνείς τεχνολογικές και κανονιστικές εξελίξεις.

Παράλληλα, βασικό μέλημά της, μέσω αποτελεσματικής εποπτείας και ελέγχου, αποτέλεσε η διασφάλιση της συμμόρφωσης των χρηστών με τους όρους των Δικαιωμάτων Χρήσης του φάσματος. Έμφαση δόθηκε στην εποπτεία του ραδιοηλεκτρικού φάσματος βάσει των νέων αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ, όπως αυτές απορρέουν από το πλαίσιο ρύθμισης της ψηφιακής τηλεόρασης και της ομαλής μετάβασης στην ψηφιακή εκπομπή.

4.1. Διαχείριση και Εποπτεία Φάσματος

4.1.1. Αναθεώρηση Κανονισμού Όρων Χρήσης

Στο πλαίσιο της διαχείρισης του φάσματος, κύριο μέλημα της ΕΕΤΤ το 2009, αποτέλεσε η αναθεώρηση του Κανονισμού Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων, η αρχική έκδοση του οποίου είχε δημοσιευθεί το 2006. Ο εν λόγω Κανονισμός θέτει τους τεχνικούς όρους για τη χρήση του φάσματος και παράλληλα, καθορίζει τις εφαρμογές για τις οποίες απαιτείται χορήγηση Δικαιώματος Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων και τις σχετικές προϋποθέσεις.

Η συγκεκριμένη αναθεώρηση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της διαρκούς επικαιροποίησης του ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει τη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, καθώς και της ανάγκης εναρμόνισης με τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις. Η τελική δημοσίευση⁶⁶ του αναθεωρημένου Κανονισμού προέκυψε κατόπιν Δημόσιας Διαβούλευσης.

Οι σημαντικότερες αλλαγές που επιφέρει στη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων η αναθεωρημένη έκδοση του Κανονισμού Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων είναι:

- Εναρμόνιση της χρήσης της ζώνης 2500-2690 MHz για υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών⁶⁷.
- Εναρμόνιση της χρήσης της ζώνης 3400-3600 MHz για ευρυζωνική Ασύρματη Πρόσβαση⁶⁸.

- Χρήση συσκευών υπέρ-ευρείας ζώνης (Ultra-Wide-band-UWB).
- Εισαγωγή της Κινητής Δορυφορικής Υπηρεσίας (MSS).
- Αναδιάταξη των χρήσεων στη ζώνη των 5,8 GHz με την εισαγωγή της Σταθερής Ευρυζωνικής Ασύρματης Πρόσβασης (BFWA) και των Ευφύων Συστημάτων Μεταφορών.
- Διάθεση νέων ζωνών (28 GHz, 65 GHz και 71-76/81-86 GHz) στη σταθερή υπηρεσία.

4.1.2. Σταθερή Υπηρεσία

Η σταθερή υπηρεσία περιλαμβάνει ασύρματα δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανάμεσα σε καθορισμένα σταθερά σημεία. Με βάση τις ανάγκες που εξυπηρετούν τα δίκτυα αυτά, διακρίνονται δύο κύριες κατηγορίες:

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

Για τη λειτουργία των συγκεκριμένων δικτύων απαιτείται, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, χορήγηση σχετικού Δικαιώματος Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων. Κατά τη διάρκεια του 2009, χορηγήθηκαν:

- 1.071 νέα Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν, κατά

66. Απόφαση ΕΕΤΤ 521/32/05-05-2009, ΦΕΚ 1010/Β/28-05-2009, «Κανονισμός Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων».

67. Σύμφωνα με την Απόφαση της Επιτροπής των ΕΚ 2008/477/ΕΚ.

68. Σύμφωνα με την Απόφαση της Επιτροπής των ΕΚ 2008/411/ΕΚ.



κύριο λόγο, δίκτυα κορμού παρόχων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

- 167 Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνότητων για την κάλυψη ίδιων αναγκών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, 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 δίκτυα σταθερής υπηρεσίας, η ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 45 καταγγελίες και ειδικότερα:

- 20 για έλεγχο νομιμότητας και προβλήματα παρεμβολών σε συστήματα ασύρματης πρόσβασης (Wi-Fi και Wi-MAX).
- 17 για έλεγχο νομιμότητας ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων.
- 8 για έλεγχο παρεμβολών σε αδειοδοτημένη ραδιοηλεκτρική ζεύξη.

Επιπλέον, διενήργησε εκτεταμένους ελέγχους 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.

Η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις στους συγκεκριμένους ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς προκειμένου να διακόψουν τη λειτουργία των εν λόγω ραδιοζεύξεων και να αιτηθούν τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνότητων. Η πλειονότητα των σταθμών συμμορφώθηκε με τις συστάσεις, ενώ για τους υπόλοιπους κινήθηκαν οι διαδικασίες επιβολής των προβλεπόμενων διοικητικών κυρώσεων.

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ απέστειλε επιστολές σε πολλούς ραδιοφωνικούς σταθμούς που δεν έχουν αιτηθεί δικαίωμα χρήσης συχνότητας για ραδιοζεύξη μεταφοράς σήματος και για τους οποίους δεν καταγράφηκε, κατά τους ελέγχους, καμία σχετική εκπομπή. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ ζήτησε να ενημερωθεί για τον τρόπο μεταφοράς του προγράμματος των ραδιοφωνικών σταθμών από το σημείο παραγωγής (studio) προς το δίκτυο μετάδοσης (πομπός ευρυεκπομπής).

Αναποκρινόμενη στο αίτημα της Ρυθμιστικής Αρχής, η πλειοψηφία των εν λόγω ραδιοφωνικών σταθμών αιτήθηκε χορήγηση δικαιώματος χρήσης συχνότητας για ραδιοζεύξη, ενώ ελάχιστοι δήλωσαν ότι δεν κάνουν χρήση ραδιοζεύξης αλλά χρησιμοποιούν εναλλακτικούς τρόπους μεταφοράς του προγράμματός τους.

4.1.3. Δορυφορικές Υπηρεσίες

Η εγκατάσταση και λειτουργία επίγειων δορυφορικών σταθμών απαιτεί εθνικό και διεθνή συντονισμό με τα υφιστάμενα επίγεια δίκτυα σταθερής και δορυφορικής υπηρεσίας, με κύριο στόχο την αποφυγή των μεταξύ τους παρεμβολών. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ, ανταποκρινόμενη σε αίτημα της Ρυθμιστικής Αρχής της Ιταλίας (AGCOM) για το συντονισμό ιταλικού επίγειου δορυφορικού σταθμού με δίκτυα της σταθερής υπηρεσίας στην Ελλάδα, εφάρμοσε όλες τις προβλεπόμενες από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) διαδικασίες για την εναρμόνιση των εγχώριων και ξένων επίγειων δορυφορικών σταθμών με τα υφιστάμενα ασύρματα δίκτυα.

Επιπλέον, το 2009:

- Αδειοδοτήθηκε 1 επίγειος κρατικός δορυφορικός σταθμός και 2 επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί για την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), σε συνεργασία με το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥΠΥΜεΔ).
- Χορηγήθηκε 1 Δικαίωμα Χρήσης Ραδιοσυχνότητας σε επίγειο δορυφορικό σταθμό παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και τροποποιήθηκαν άλλα 4 του ίδιου.
- Ανανεώθηκαν 5 Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνότητας επίγειων δορυφορικών σταθμών παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Στο πλαίσιο της εποπτείας και του ελέγχου του δορυφορικού φάσματος, κατά το 2009 υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 3 καταγγελίες για έλεγχο νομιμότητας μεταφερόμενου επίγειου Δορυφορικού Σταθμού Συλλογής Ειδήσεων (SNG), καθώς και για έλεγχο παρεμβολών σε Δέκτη Δορυφορικής Ραδιοπλοήγησης (GPS) και σε λήψη δορυφορικών καναλιών. Τα περισσότερα προβλήματα οφείλονταν σε επίγειες ραδιοζεύξεις της σταθερής υπηρεσίας και η ΕΕΤΤ προέβη άμεσα στους απαραίτητους ελέγχους και μετρήσεις για την επίλυσή τους.

Κινητές Δορυφορικές Υπηρεσίες

Η διαμόρφωση του πλαισίου για την παροχή MSS σε ευρωπαϊκό επίπεδο ξεκίνησε στα μέσα του 2008 με την Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου⁶⁹ για την επιλογή και την αδειοδότηση συστημάτων που παρέχουν κινητές και δορυφορικές επικοινωνίες.

Η ΕΕΤΤ, με στόχο την ανάπτυξη της MSS, ανταποκρίθηκε άμεσα ενσωματώνοντας τους όρους και τις προϋποθέσεις που θέτει η εν λόγω Απόφαση στην τελευταία αναθεώρηση του Κανονισμού Όρων Χρήσης Ραδιοσυχνότητων, μέσα στο 2009 (βλ. υποενότητα 4.1.1.).

69. Απόφαση ΕΕ 626/2008/ΕΚ, 30-06-2008, «Σχετικά με την επιλογή και αδειοδότηση συστημάτων που παρέχουν κινητές δορυφορικές υπηρεσίες (MSS)».

Το Μάιο του 2009 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εξέδωσε νέα Απόφαση⁷⁰, σύμφωνα με την οποία επιλέχθηκαν 2 πάροχοι MSS προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες στα 27 κράτη μέλη. Για πρώτη φορά, η επιλογή των παρόχων πραγματοποιήθηκε κεντρικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε εναρμονισμένη ζώνη συχνοτήτων, που είναι η περιοχή 1980-2010 MHz και 2170-2200 MHz.

Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη καλούνται πλέον να ενσωματώσουν στην εθνική νομοθεσία τους τη νέα αυτή Απόφαση, σύμφωνα με την οποία η αδειοδότηση των υπηρεσιών MSS θα πραγματοποιηθεί υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και τα κατάλληλα Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνότητας θα χορηγηθούν στους 2 επιλεγμένους παρόχους.

4.1.4. 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 Ραδιοσυχνοτήτων από την ΕΕΤΤ.

Το 2009 η ΕΕΤΤ έλαβε 73 καταγγελίες που αφορούσαν παρεμβολές στην περιοχή του φάσματος που έχει απονεμηθεί στους παρόχους κινητής τηλεφωνίας και πιο συγκεκριμένα, στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης με τους οποίους επικοινωνούν οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας. Από τις καταγγελίες αυτές, οι 25 αφορούσαν προβλήματα παρεμβολών στο Νομό Αττικής, οι 11 στο Νομό Θεσσαλονίκης και οι 37 αφορούσαν τους υπόλοιπους Νομούς.

Για τη διερεύνηση των καταγγελιών στο Νομό Αττικής, κλιμάκια τεχνικών της ΕΕΤΤ πραγματοποίησαν ελέγχους και μετρήσεις. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων προέβησαν στην επίλυση των προβλημάτων παρεμβολών. Σε 7 περιπτώσεις δε διαπιστώθηκαν προβλήματα κατά τον έλεγχο της ΕΕΤΤ, ενώ σε άλλες 2 διαπιστώθηκε ότι τα προβλήματα παρεμβολών οφείλονταν σε λειτουργία μη αδειοδοτημένων συστημάτων αναμετάδοσης σημάτων κινητής τηλεφωνίας («GSM Repeaters»), τα οποία είχαν εγκατασταθεί από παρόχους κινητής τηλεφωνίας ή ιδιώτες, προκειμένου να γίνει εφικτή η χρήση κινητών τηλεφώνων σε εσωτερικούς χώρους με περιορισμένη ή μηδενική κάλυψη. Η ΕΕΤΤ προχώρησε στις δέουσες ενέργειες-ενημέρωση για το ισχύον καθεστώς, αίτηση στοιχείων, αδειοδότηση ή απεγκατάσταση του εξοπλισμού. Σημειώνεται ότι η εγκατάσταση του εν λόγω εξοπλισμού δεν επιτρέπεται από τους ιδιώτες, παρά μόνον από τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας, εφόσον προβούν στην

προβλεπόμενη από τη νομοθεσία διαδικασία αδειοδότησης της αντίστοιχης κατασκευής κεραίας.

Για το σύνολο των καταγγελιών του Νομού Θεσσαλονίκης, κλιμάκια τεχνικών της ΕΕΤΤ διερεύνησαν άμεσα και επέλυσαν την πλειονότητα των προβλημάτων. Σε 8 περιπτώσεις δε διαπιστώθηκαν προβλήματα κατά τον έλεγχο της ΕΕΤΤ, ενώ σε 3 περιπτώσεις διαπιστώθηκε παρεμβολή.

Σχετικά με τις 37 καταγγελίες που αφορούσαν στους υπόλοιπους Νομούς, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε τεχνικούς ελέγχους για τις 15 από αυτές, με κριτήριο προτεραιότητας τη σημαντικότητά τους για την ομαλή λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Σε 8 από τις περιπτώσεις που ελέγχθηκαν δε διαπιστώθηκαν προβλήματα, ενώ για τις 7, η ΕΕΤΤ προέβη σε ενέργειες επίλυσής τους. Αναφορικά με τις υπόλοιπες, 18 καταγγελίες αποσύρθηκαν πριν εξεταστούν, είτε γιατί τα σχετικά προβλήματα παρεμβολών έπαψαν να υφίστανται είτε γιατί ήταν παροδικές και μικρής διάρκειας, για 9 καταγγελίες απαιτήθηκε επανέλεγχος, ενώ για 10 καταγγελίες εκκρεμεί ο έλεγχος.

Συγκεντρωτικά, τις κύριες πηγές παρεμβολών αποτέλεσαν:

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

Επισημαίνεται ότι ο αριθμός των καταγγελιών που έλαβε η ΕΕΤΤ το 2009 παρουσιάζεται σημαντικά μικρότερος σε σύγκριση με τον αντίστοιχο του 2008, για τους ακόλουθους κύριους λόγους:

1. Κατόπιν των ενεργειών εποπτείας στο πλαίσιο της σταθερής υπηρεσίας (βλ. υποενότητα 4.1.2.), ελαττώθηκε σημαντικά η παράνομη χρήση ραδιοσυχνοτήτων για τη μεταφορά του προγράμματος ραδιοτηλεοπτικών σταθμών με ραδιοηλεκτρικές ζεύξεις, εντός του φάσματος κινητής τηλεφωνίας ανά την Επικράτεια.
2. Τα τελευταία έτη οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας, κατόπιν υπόδειξης της ΕΕΤΤ, προβαίνουν σε αρχικό τεχνικό έλεγχο και αξιολόγηση των προβλημάτων που παρουσιάζονται στο δίκτυό τους, πριν τα διαβιβάσουν ως προβλήματα παρεμβολών στη Ρυθμιστική Αρχή.

70. Απόφαση ΕΕ 2009/449/ΕΚ, 13-05-2009, «Σχετικά με την επιλογή φορέων εκμετάλλευσης πανευρωπαϊκών συστημάτων που παρέχουν κινητές δορυφορικές υπηρεσίες (ΚΔΥ)».



Έλεγχος Τήρησης Υποχρεώσεων Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας

Από το 2007, οι Ειδικές Άδειες των παρόχων σταθερής και κινητής υπηρεσίας, έχουν μετατραπεί σε Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3431/2006⁷¹. Στα Δικαιώματα αυτά περιλαμβάνονται όροι σχετικά με τις υποχρεώσεις ραδιοκάλυψης που πρέπει να ικανοποιεί ο πάροχος (ποσοστά γεωγραφικής και πληθυσμιακής κάλυψης), την ποιότητα παροχής υπηρεσιών (π.χ. πιθανότητες εμπλοκής και διακοπής κλήσεων, διαθεσιμότητα του δικτύου και χρόνος 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 πρέπει να περιλαμβάνουν στοιχεία για τις προαναφερθείσες παραμέτρους. Για τη σταθερή υπηρεσία, έχουν την υποχρέωση να υποβάλλουν ετησίως στην ΕΕΤΤ εκθέσεις επέκτασης και εκσυγχρονισμού δικτύου και ανά εξάμηνο να κοινοποιούν τις θέσεις και τα τεχνικά χαρακτηριστικά των εγκατεστημένων σταθμών τους.

Το 2009, εξετάστηκαν από την ΕΕΤΤ οι εκθέσεις επέκτασης δικτύου που κατέθεσαν οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας για το δεύτερο εξάμηνο του 2008 και το πρώτο εξάμηνο του 2009. Αναφορικά με τη βασική παράμετρο της ραδιοκάλυψης, προκύπτει από το περιεχόμενο των εκθέσεων ότι όλοι οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας καλύπτουν τις υποχρεώσεις τους τόσο στο δίκτυο 2^{ης} όσο και στο δίκτυο 3^{ης} Γενιάς.

Αναφορικά με τους παρόχους σταθερής υπηρεσίας, εξετάστηκαν οι εκθέσεις επέκτασης των δικτύων τους, για το δεύτερο εξάμηνο του 2008. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ συνέχισε τον έλεγχο της ραδιοκάλυψης τόσο με χρήση θεωρητικών μοντέλων, όσο και με δειγματοληπτικούς ελέγχους στους σταθμούς βάσης των παρόχων. Στις περιπτώσεις που προέκυψαν αμφιβολίες για την τήρηση των υποχρεώσεων ραδιοκάλυψης, τέθηκαν σε εφαρμογή οι διοικητικές διαδικασίες που προβλέπονται στο Ν.3431/2006 και οι συγκεκριμένοι πάροχοι κλήθηκαν σε Ακρόαση.

Ειδικά Ραδιοδίκτυα Μη Κρατικών Υπηρεσιών

Ειδικά Ραδιοδίκτυα είναι τα Ιδιωτικά Δίκτυα Κινητής Υπηρεσίας (PMR) που χρησιμοποιούνται για την κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας διάφορων επαγγελμα-

τιών χρηστών, όπως τα δίκτυα επικοινωνίας των ραδιοταξί, των υπηρεσιών ασφάλειας (security).

Οι άδειες Ειδικών Ραδιοδικτύων εμπίπτουν στην κατηγορία των Γενικών Αδειών⁷², οι οποίες χορηγούνται από την ΕΕΤΤ, με την καταχώρηση στο μητρώο παρόχων δικτύων και υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για τη χορήγηση των Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων στους κατόχους των Ειδικών Ραδιοδικτύων. Ωστόσο, η χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων κρατικών δικτύων (όπως Νομαρχίες Αυτοδιοικήσεις, Υπουργεία, Πρεσβείες, ΕΚΑΒ) δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητές της⁷³.

Το 2009 υποβλήθηκαν συνολικά 145 αιτήματα για Ειδικά Ραδιοδίκτυα, είτε για νέα δίκτυα είτε για τροποποίηση υπαρχόντων. Από τα αιτήματα αυτά, σε 142 περιπτώσεις χορηγήθηκε Δικαίωμα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων ή τροποποιήθηκε υφιστάμενο, ενώ σε 3 αιτήματα χορηγήθηκε προσωρινό Δικαίωμα Χρήσης για αθλητικά και άλλα γεγονότα. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ προέβη σε 41 ανανεώσεις Δικαιωμάτων Χρήσης.

Αναφορικά με θέματα παρεμβολών, κατά τη διάρκεια του 2009, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 25 καταγγελιών για παρεμβολές σε Ειδικά Ραδιοδίκτυα συνεταιρισμών ραδιοταξί, Δήμων και ιδιωτικών εταιρειών. Η πλειονότητα των προβλημάτων οφειλόταν σε χρήση μη αδειοδοτημένων συχνοτήτων και σε παρασιτικές εκπομπές άλλων ραδιοδικτύων. Επίσης, υποβλήθηκαν 16 καταγγελίες ιδιωτών που αφορούσαν τον έλεγχο νομιμότητας κεραιοσυστημάτων ραδιοδικτύων, καθώς και τον 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, τέθηκαν σε εφαρμογή οι διαδικασίες για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων.

Από την εξέταση των παραπάνω καταγγελιών, διαπιστώθηκε επίσης, ότι αρκετές εταιρείες ραδιοταξί του Νομού Αττικής, χρησιμοποιούσαν εκχωρημένες και μη συχνότητες με εσφαλμένο τρόπο. Ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε στο σύνολο των εταιρειών ραδιοταξί του Νομού Αττικής, σειρά ελέγχων συμμόρφωσης των Ειδικών Ραδιοδικτύων, με τα τεχνικά χαρακτηριστικά των αδειών εγκατάστασης και λειτουργίας τους.

71. Τα Δικαιώματα Χρήσης για τη σταθερή υπηρεσία έχουν δοθεί σε 4 παρόχους στη ζώνη των 3,5 GHz και σε 5 παρόχους στη ζώνη των 25 GHz, ενώ για την κινητή υπηρεσία σε 4 παρόχους.

72. Σύμφωνα με το Ν.3431/2006.

73. Σύμφωνα με το Ν.3431/2006.

Από τον Ιούνιο έως το Δεκέμβριο του 2009, πραγματοποιήθηκαν αυτοψίες και έλεγχοι σε 25 εταιρείες ραδιοταξί του Νομού Αττικής, τόσο στους σταθμούς βάσης τους όσο και στις θέσεις λειτουργίας των αναμεταδοτών τους. Με την ολοκλήρωση των ελέγχων και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, η ΕΕΤΤ θα προβεί σε όλες τις εκ του νόμου οριζόμενες ενέργειες, όπου αυτό απαιτηθεί.

4.1.5. Υπηρεσίες Υποστηρικτικές στη Μετάδοση Ήχου και Εικόνας

Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στη μετάδοση εικόνας και ήχου περιλαμβάνουν υπηρεσίες όπως μεταφορά ραδιοτηλεοπτικού προγράμματος από το σημείο παραγωγής προς το δίκτυο μετάδοσης, κάλυψη ενός αθλητικού γεγονότος, μιας εξωτερικής παράστασης ή άλλου έκτακτου γεγονότος. Για την κάλυψη τέτοιων γεγονότων απαιτείται ραδιοεξοπλισμός -ασύρματες κάμερες και μικρόφωνα- καθώς και φορητές μικροκυματικές ζεύξεις και συστήματα μετάδοσης φωνής. Η ΕΕΤΤ χορηγεί μόνιμα Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη των αναγκών των ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών σταθμών (ζεύξεις μεταφοράς σήματος) ή προσωρινά Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για την κάλυψη προγραμματισμένων γεγονότων με μέγιστη διάρκεια τους 2 μήνες.

Το 2009, κατόπιν σχετικών αιτήσεων, χορηγήθηκαν Δικαιώματα Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε 2 δορυφορικούς σταθμούς συλλογής ειδήσεων. Πρόκειται κυρίως για μεταφερόμενους δορυφορικούς σταθμούς μετάδοσης εικόνας και ήχου από χρήστες του εξωτερικού για την τηλεοπτική κάλυψη έκτακτων γεγονότων -επισκέψεις υψηλών προσώπων- και μικρών αθλητικών διοργανώσεων, στο πλαίσιο των προκριματικών αγώνων της διοργάνωσης Champions League.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων⁷⁴, δεν απαιτείται η χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων για τα ασύρματα μικρόφωνα και τα συστήματα επιστροφής ήχου, εφόσον πληρούνται συγκεκριμένοι όροι και προϋποθέσεις⁷⁵. Η συγκεκριμένη ρύθμιση διευκολύνει σημαντικά τους χρήστες

των συγκεκριμένων συστημάτων. Σε περίπτωση υψηλής συγκέντρωσης τέτοιων συστημάτων σε συγκεκριμένο χώρο και προκειμένου να αποφευχθεί η εμφάνιση επιζήμιων παρεμβολών ανάμεσα στους χρήστες, η ΕΕΤΤ σε σύμφωνη γνώμη με τους χρήστες, προβαίνει σε αδειοδότηση των εν λόγω συστημάτων.

4.1.6. Ραδιοφωνία-Τηλεόραση

Στα θέματα ραδιοφωνίας-τηλεόρασης, η ΕΕΤΤ από το 2007⁷⁶ είναι αρμόδια για την εποπτεία του ραδιοτηλεοπτικού φάσματος και τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων σε:

- Αναλογικούς τηλεοπτικούς σταθμούς εθνικής εμβέλειας, σε θέσεις που δεν είχαν δηλώσει στο Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ)⁷⁷.
- Αναλογικούς τηλεοπτικούς σταθμούς τοπικής και περιφερειακής εμβέλειας⁷⁸, κατόπιν σχετικής αίτησης του ενδιαφερομένου.

Η αρμοδιότητα για τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης είναι προσωρινή και λήγει με τη διαμόρφωση των Χαρτών Συχνοτήτων για την αναλογική ή/και ψηφιακή τηλεόραση⁷⁹.

Στο πλαίσιο εφαρμογής των παραπάνω, η ΕΕΤΤ το 2009:

- Πρόεβη σε επικαιροποίηση του Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων με τα τεχνικά χαρακτηριστικά των εκπομπών των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών εθνικής, περιφερειακής και τοπικής εμβέλειας. Το Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνοτήτων και συγκεκριμένα το μητρώο συχνοτήτων για τις τηλεοπτικές εκπομπές, το οποίο διαμόρφωσε η ΕΕΤΤ για πρώτη φορά το 2008, περιλαμβάνει 5.360 εγγραφές περίπου.
- Δέχθηκε αιτήματα⁸⁰ για τη χορήγηση 274 δικαιωμάτων νέων θέσεων εκπομπής αναλογικών τηλεοπτικών σταθμών. Από το σύνολο των αιτημάτων αυτών, τα 80 δεν εξετάστηκαν ή απορρίφθηκαν, γιατί η χορήγηση των αιτηθεισών θέσεων εκπομπής δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του σχετικού Κανονισμού, ενώ 21 αιτήματα απορρίφθηκαν για λόγους παρεμβολών είτε σε αδειοδοτημένο τηλεοπτικό σταθμό είτε σε δίκτυο ψηφιακής τηλεοπτικής ευρυεκπομπής.

74. Απόφαση ΕΕΤΤ 521/32/05-05-2009, ΦΕΚ 1010/Β/28-05-2009.

75. Όπως μέγιστη ακτινοβολούμενη ισχύ erp 10 mW.

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

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

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

79. Με την έκδοση κοινών Αποφάσεων του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών και του Υπουργού στον οποίο ανατίθενται εκάστοτε οι αρμοδιότητες του Υπουργού Τύπου και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ).

80. Στο πλαίσιο εφαρμογής του «Κανονισμού Χορήγησης Δικαιωμάτων Χρήσης Διαύλων στους τηλεοπτικούς σταθμούς Εθνικής Εμβέλειας οι οποίοι κατέχουν άδεια ιδρύσεως και λειτουργίας κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του Ν.1866/1989 και στους τηλεοπτικούς σταθμούς 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».



Όσον αφορά την εποπτεία του ραδιοηλεκτρικού φάσματος, η ΕΕΤΤ ασκεί έλεγχο επιβάλλοντας τις προβλεπόμενες διοικητικές κυρώσεις στους ραδιοηλεκτρικούς σταθμούς σε σχέση με τα ακόλουθα ζητήματα:

- Παράνομη (άνευ αδείας) εγκατάσταση συναφών κεραιοσυστημάτων⁸¹.
- Μη νόμιμη χρήση φάσματος συχνοτήτων από νόμιμους ραδιοηλεκτρικούς σταθμούς, μη τήρηση τεχνικών χαρακτηριστικών εκπομπής ή πρόκληση παρεμβολών σε άλλους νόμιμους χρήστες⁸².
- Χρήση σταθερών ή κινητών ζεύξεων μεταφοράς προγράμματος ραδιοηλεκτρικών σταθμών.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ επεξεργάζεται τα δεδομένα που συλλέγει κατά τις αυτοψίες και αποστέλλει εξώδικο αίτημα ενημέρωσης/συμμόρφωσης προς τον παρανομούντα/παρεμβάλλοντα ραδιοηλεκτρικό σταθμό. Στην περίπτωση που αυτός δε συμμορφωθεί εντός του προβλεπόμενου από τη νομοθεσία χρονικού διαστήματος, η ΕΕΤΤ προβαίνει στη διενέργεια Ακρόασης προς επίλυση του ζητήματος. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ εντός του 2009 επέβαλε για πρώτη φορά πρόστιμα σε 2 μη νόμιμους ραδιοφωνικούς σταθμούς. Η επιβολή αυτή συνιστά σημαντικό βήμα για την αποκατάσταση της νομιμότητας στον ευαίσθητο χώρο της εποπτείας του φάσματος των ραδιοηλεκτρικών συχνοτήτων.

Δεδομένου ότι εκκρεμεί η αδειοδότηση των τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών σταθμών, όπως και η οργάνωση πάρκων κεραιών (βλ. υποενότητα 4.2.3.) στις θέσεις που αποτελούν κέντρα εκπομπής⁸³, η συνολική κατάσταση στο ελληνικό ραδιοηλεκτρικό 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 έχει επανειλημμένως επισημάνει ότι για τη διασφάλιση της νόμιμης και αποδοτικής χρήσης του ραδιοηλεκτρικού φάσματος και την προστασία των νομίμως λειτουργούντων χρηστών από παρεμβολές,

απαιτείται η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών της χώρας, καθώς επίσης, η οργάνωση και ο έλεγχος των εγκαταστάσεων των σταθμών αυτών στα κέντρα εκπομπής.

Προκειμένου να συνδράμει στην παύση λειτουργίας παράνομων εκπομπών, η ΕΕΤΤ, πραγματοποιεί τακτικούς ελέγχους και μεριμνά για την άμεση επίλυση των προβλημάτων που αφορούν σε παρεμβολές, σε συνεργασία με τις αρμόδιες αστυνομικές, δικαστικές και διοικητικές Αρχές.

Καταγγελίες

Όσον αφορά τα θέματα ραδιοτηλεόρασης, κατά τη διάρκεια του 2009, η ΕΕΤΤ έγινε αποδέκτης 1.250 εγγράφων και καταγγελιών (241 προέρχονταν από την Αττική, 98 από τη Θεσσαλονίκη και 911 από την Περιφέρεια), οι οποίες σχετιζονταν με παρεμβολές, παράνομες εκπομπές, καθώς και παράνομες εγκαταστάσεις ραδιοηλεκτρικών σταθμών και κεραιών. Από τις καταγγελίες αυτές προέκυψαν 819 υποθέσεις προς διεκπεραίωση. Πιο συγκεκριμένα, οι υποθέσεις αυτές αφορούσαν:

- 468 θέματα ραδιοφωνικών σταθμών, από τους οποίους 58 στο Νομό Αττικής, 49 στο Νομό Θεσσαλονίκης και 361 στην Περιφέρεια.
- 252 θέματα τηλεοπτικών σταθμών, από τους οποίους 55 στο Νομό Αττικής, 39 στο Νομό Θεσσαλονίκης και 158 στην Περιφέρεια.
- 99 ελέγχους κεραιών και κέντρων εκπομπής, από τα οποία 23 στο Νομό Αττικής, 10 στο Νομό Θεσσαλονίκης και 66 στην Περιφέρεια.

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους για την πλειονότητα των ανωτέρω καταγγελιών αλλά και αυτεπάγγελτες καταγραφές των κέντρων εκπομπής ανά την Επικράτεια. Σε κάποιες περιπτώσεις που σχετιζονταν με προβλήματα σε περιοχές της Επικράτειας, οι οποίες είναι αρκετά απομακρυσμένες από τα δύο γραφεία εποπτείας της ΕΕΤΤ και απαιτούσαν άμεσο έλεγχο, ζητήθηκε η συνδρομή των αντίστοιχων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.

Τα αποτελέσματα των παραπάνω καταγραφών αξιολογήθηκαν με βάση τους καταλόγους νομιμότητας και τα τεχνικά στοιχεία που παρέχει το ΕΣΡ και η κείμενη νομοθεσία, ενώ οι παραβάτες σταθμοί κλήθηκαν να

81. 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 άρθρο 1 παρ. 5 εδ. Γ' του Ν.2801/2000.

82. Απόφαση της ΕΕΤΤ 479/075/09-05-2008 «Εποπτεία από την ΕΕΤΤ της χρήσης φάσματος από ραδιοηλεκτρικούς 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 που 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/04-09-2007.

83. Η χωροθέτηση των πάρκων εκπομπής δεν αποτελεί αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ.

συμμορφωθούν προς αυτά. Από το σύνολο των υποθέσεων που ελέγχθηκαν, η ΕΕΤΤ παρέπεμψε σε διοικητικό έλεγχο:

- 94 υποθέσεις ραδιοφωνικών σταθμών (33 στο Νομό Αττικής, 4 στο Νομό Θεσσαλονίκης και 57 στην Περιφέρεια).
- 173 υποθέσεις τηλεοπτικών σταθμών (4 στο Νομό Αττικής, 4 στο Νομό Θεσσαλονίκης και 165 στην Περιφέρεια).
- 52 υποθέσεις κεραιών (25 στο Νομό Αττικής, 3 στο Νομό Θεσσαλονίκης και 24 στην Περιφέρεια).

Στις περιπτώσεις ραδιοτηλεοπτικών 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 κατασχέθηκε εξοπλισμός εκπομπής:

- 17 ραδιοφωνικών και 17 τηλεοπτικών σταθμών, καθώς και μία ασύρματη κάμερα εντός του λεκανοπεδίου Αττικής.
- 7 τηλεοπτικών σταθμών στη Θεσσαλονίκη.
- 15 ραδιοφωνικών και 5 τηλεοπτικών σταθμών στην 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 ραδιοτηλεοπτικού φάσματος.

Το 2009, τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ κατέγραψαν λεπτομερώς το ραδιοτηλεοπτικό φάσμα σε 27 συνολικά Νομούς, τα αποτελέσματα των οποίων κοινοποιήθηκαν στο ΕΣΡ, που είναι η αρμόδια Ρυθμιστική Αρχή για τη διερεύνηση της νομιμότητας λειτουργίας των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών. Με βάση τα αποτελέσματα των καταγραφών, 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 Συχνοτήτων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αυξημένη πιθανότητα εμφάνισης επιβλαβών παρεμβολών σε νόμιμους χρήστες του φάσματος, καθώς και την αντίστοιχη υποβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Πέρα από τους ανωτέρω ελέγχους, η ΕΕΤΤ συνέχισε την επικαιροποίηση της αποτύπωσης των εγκαταστάσεων ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών σε κέντρα εκπομπής σε Αττική και Θεσσαλονίκη. Στόχο της επικαιροποίησης αποτέλεσε η ενημέρωση της ΕΕΤΤ αλλά και όλων των αρμοδίων φορέων για την 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 ραδιοτηλεοπτικών σταθμών στις θέσεις Πυροβολεία του όρους Αιγάλεω, στο Ποικίλο όρος και στα Τουρκοβούνια, η ΕΕΤΤ προέβη από κοινού με την Εισαγγελία Πειραιώς και Αθηνών, καθώς και την Κρατική Ασφάλεια, σε επανειλημμένες επιχειρήσεις ελέγχου των εγκαταστάσεων ραδιοτηλεοπτικών σταθμών ευρυεκπομπής. Αποτέλεσμα αυτών ήταν ο κατ' επανάληψη τερματισμός λειτουργίας κάθε παράνομης εκπομπής, η κατάσχεση του ενεργού εξοπλισμού και η αποκαθήλωση των κεραιών. Για τα πορίσματα των ελέγχων ενημερώθηκε η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), προκειμένου να προβεί σε διακοπή ηλεκτροδότησης κάθε παροχής που δεν ανήκε σε νόμιμο χρήστη.

4.1.7. Αεροναυτιλία και Λοιπά Δίκτυα Κρατικών Υπηρεσιών

Η απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας, αποτελεί υψηλή προτεραιότητα της ΕΕΤΤ. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων δικτύων είναι τα κρατικά δίκτυα υπηρεσιών:

- Έκτακτης Ανάγκης της Ελληνικής Αστυνομίας (ΕΛΑΣ).
- Έκτακτης Ανάγκης της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας (ΠΥ).
- Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ).
- Ασφάλειας των Μεταφορών (αεροναυτιλίας, ναυσιπλοΐας και σιδηροδρόμων).

Από τα κρατικά δίκτυα, τα περισσότερα προβλήματα παρεμβολών αντιμετωπίζουν τα δίκτυα της αεροναυτιλίας -υπεύθυνη για τα οποία είναι η ΥΠΑ- καθώς το φάσμα που τους έχει αποδοθεί (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 στη μη ύπαρξη τεχνικών προδιαγραφών, τόσο ως προς τη συχνότητα λειτουργίας όσο και ως προς άλλες σημαντικές παραμέτρους εκπομπής, λόγω έλλειψης αδειοδότησης των ραδιοφωνικών σταθμών.



Το 2009, προβλήματα παρεμβολών παρουσιάστηκαν στα ακόλουθα ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ:

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

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συνολικά 31 επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση γραπτών καταγγελιών σχετικά με παρεμβολές σε ασυρματικά συστήματα της ΥΠΑ, από τις οποίες οι 16 αφορούσαν επίγειους δέκτες επικοινωνιών (τηλεπικοινωνιακά κέντρα και επικοινωνιακά συστήματα αεροδρομίων), 14 αφορούσαν ραδιοβοηθήματα και ραντάρ και τέλος, 1 αφορούσε τη διασύνδεση απομακρυσμένου σταθμού ραδιοβοηθήματος με το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ). Η ΕΕΤΤ κινήθηκε άμεσα και επέλυσε το σύνολο των περιπτώσεων παρεμβολών σε επίγειους δέκτες και ραδιοβοηθήματα.

Με στόχο την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη αντιμετώπιση των παρεμβολών αυτών, το 2009 ξεκίνησε συνεργασία μεταξύ της ΕΕΤΤ και της ΥΠΑ. Ωστόσο, τα προβλήματα παρεμβολών στην ΥΠΑ αναμένεται να περιορισθούν μόνον όταν υλοποιηθεί η αδειοδότηση των ραδιοφωνικών σταθμών στην Επικράτεια και επιβληθούν, κατ' επέκταση, 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 2009 ανήλθαν συνολικά σε 10, οι οποίες εξετάστηκαν κατά προτεραιότητα και επιλύθηκαν άμεσα. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ δέχθηκε 5 καταγγελίες από το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας (ΥΕΝ, νυν Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας), 3 από την ΠΥ, 1 από την Πολεμική Αεροπορία και 1 από το Στρατό Ξηράς.

Αναφορικά με παρεμβολές συστημάτων που σχετίζονταν με την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της δημόσιας ασφάλειας σε διεθνές επίπεδο, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ συνολικά 4 αιτήματα για την αεροναυτιλία, εκ των οποίων τα 3 από την Αρχή της Αγγλίας και 1 από την Αρχή της Τουρκίας.

4.1.8. Ραδιοερασιτέχνες

Κατά το 2009, η ΕΕΤΤ έλαβε 20 καταγγελίες για παρεμβολές σε συστήματα επικοινωνίας ραδιοερασιτεχνών και 18 καταγγελίες 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.

4.1.9. Δικαιώματα Χρήσης για Αθλητικά Γεγονότα

Ράλι Ακρόπολις

Εξαιρετικά επιτυχείς αποδείχτηκαν οι δράσεις της ΕΕΤΤ όσον αφορά τη διαχείριση του φάσματος για τις ανάγκες του αγώνα αυτοκινήτων «Rally Acropolis» που πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα 11-14 Ιουνίου 2009 στο Λουτράκι.

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

- 4 συχνότητες σε εναέριο σταθμό (αεροπλάνο Cesna).
- 2 συχνότητες σε εναέριο σταθμό (ελικόπτερο).
- 16 συχνότητες σε επίγειους κινητούς σταθμούς (αυτοκίνητο) για την επικοινωνία των ομάδων με τα πληρώματα.

4.2. Αδειοδότηση Κατασκευών Κεραιών

4.2.1. Εξέλιξη Αδειοδότησης

Κατά τη διάρκεια του έτους, κατατέθηκαν στην ΕΕΤΤ 1.660 αιτήματα για αδειοδότηση νέων κατασκευών κεραιών ή/και την τροποποίηση ήδη αδειοδοτημένων κατασκευών. Από αυτές τις περιπτώσεις, αδειοδοτήθηκαν ή/και τροποποιήθηκαν συνολικά 480 κατασκευές κεραιών, ενώ 240 αιτήματα απορρίφθηκαν. Παράλληλα, ανακλήθηκαν 38 άδειες κατασκευών κεραιών. Τα υπόλοιπα αιτήματα χαρακτηρίζονται ως εκκρεμή, λόγω μη πληρότητας των υποβληθέντων φακέλων. Για την εξέτασή τους απαιτείται η πλήρωση των φακέλων με την απαιτούμενη από τη νομοθεσία Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων (ΕΠΟ)⁸⁴.

Επιπλέον, τα υφιστάμενα, με Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ή του ΥΠΥΜεΔ, 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 τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας 208 αιτήσεις για επιβεβαίωση της ισχύος αδειοδότησης και εκδόθηκαν 193 θετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ, ενώ 15 αιτήσεις απορρίφθηκαν.

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

4.2.2. Παράνομες Εγκαταστάσεις Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας

Το 2009, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 1.488 καταγγελίες για κατασκευές κεραιών κινητής τηλεφωνίας.

Κατόπιν λεπτομερούς ελέγχου διαπιστώθηκε ότι 1.018 περιπτώσεις αφορούσαν αδειοδοτημένες κεραιές, για τη νομιμότητα των οποίων ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες/αιτούντες.

Οι υπόλοιπες 470 αφορούσαν σε μη αδειοδοτημένες κατασκευές. Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν συνολικά 380 αυτοψίες σε σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας, από τις οποίες 162 πραγματοποιήθηκαν εντός του Νομού Αττικής, 141 στην Περιφέρεια και 77 εντός του Νομού Θεσσαλονίκης. Για 49 από τις περιπτώσεις της Περιφέρειας διενεργήθηκαν αυτοψίες από τις αρμόδιες Νομαρχίες. Στις περιπτώσεις των μη αδειοδοτημένων κατασκευών κεραιών, για τις οποίες διενεργήθηκαν αυτοψίες, δρομολογήθηκε στη συνέχεια η διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων.

4.2.3. Πάρκα Κεραιών

Από το 2008 η ΕΕΤΤ έχει ξεκινήσει⁸⁵ τη διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου για τα Πάρκα Κεραιών. Πρωταρχικό βήμα ήταν η έκδοση σχεδίου Κανονισμού⁸⁶ για τη διαδικασία αδειοδότησης εγκαταστάσεων σταθμών ραδιοεπικοινωνίας, κεραιοσυστημάτων και υποστηρικτικού εξοπλισμού εντός των Πάρκων Κεραιών. Στο σχέδιο αυτό περιλαμβάνεται ο καθορισμός των προδιαγραφών για τις κατασκευές κεραιών της αναλογικής τηλεόρασης, της ραδιοφωνίας ελεύθερης λήψης και της επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη λειτουργία τους.

Μετά από δύο Δημόσιες Διαβουλεύσεις επί του ανωτέρω προτεινόμενου Κανονισμού και σειρά συναντήσεων με φορείς της αγοράς που πραγματοποιήθηκαν το πρώτο εξάμηνο του 2009, προέκυψε ότι:

1. Δεν είναι αποδεκτός από τους φορείς της αγοράς ο προτεινόμενος, σύμφωνα και με τη διεθνή πρακτική, ορισμός ενός προσώπου ως Διαχειριστή του Πάρκου Κεραιών, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την οργάνωση, λειτουργία και διαχείρισή του. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση θεωρεί ότι οι προταθείσες διατάξεις του Κανονισμού περί του καθορισμού Διαχειριστή υπερβαίνουν τη νομοθετική ρύθμιση, η οποία απονέμει το δικαίωμα

στους αδειοδοτημένους ραδιοηλεκτρονικούς φορείς να καθορίζουν τις μεταξύ τους έννομες σχέσεις, δυνάμει του ιδιωτικού δικαίου.

2. Πριν την έκδοση του Κανονισμού αδειοδότησης απαιτούνται:

- Η ολοκλήρωση των νομοθετικών ρυθμίσεων για τον καθορισμό των Πάρκων Κεραιών (χωροθέτηση) και των όρων λειτουργίας και δόμησής τους.
- Η έκδοση των Χαρτών Συχνότητων ψηφιακής τηλεόρασης, οι οποίοι και αποτελούν βασικό εργαλείο για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης, εγκατάστασης και λειτουργίας αναλογικών τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών σταθμών.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η ΕΕΤΤ συνεχίζει τη μελέτη για τον εν λόγω Κανονισμό, προκειμένου να αρθούν οι δυσκολίες σχετικά με το θέμα του ορισμού ενός προσώπου ως Διαχειριστή. Αναφορικά με το θέμα του καθορισμού των Πάρκων Κεραιών (χωροθέτηση), καθώς επίσης των όρων λειτουργίας και δόμησής τους, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε σχετικά τους αρμόδιους φορείς, καθώς το ζήτημα δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητές της.

Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την τελευταία διαμόρφωση του Χάρτη Συχνότητων για τη μετάβαση στην ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή⁸⁷, ορίζονται μόνο δύο θέσεις ως Πάρκα Κεραιών. Δεδομένου ότι στο στάδιο της μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση υπάρχουν συνολικά 23 θέσεις, θα πρέπει να ορισθούν και τα υπόλοιπα 21 κέντρα, με άμεση προτεραιότητα τον ορισμό του κέντρου εκπομπής «Αίγινα».

4.3. Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός

4.3.1. Επικαιροποίηση Ραδιοεπαφών Συσκευών Μικρής Εμβέλειας

Σύμφωνα με την Οδηγία 99/5/ΕΚ, η ΕΕΤΤ με Απόφασή της ρυθμίζει και δημοσιεύει τις ραδιοδιεπαφές, δηλαδή τις τεχνικές προδιαγραφές που πρέπει να πληροί ο ραδιοεξοπλισμός για τη χρήση διαφόρων ζωνών του φάσματος.

Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την εναρμόνιση με τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις, το 2009, η ΕΕΤΤ, επικαιροποίησε το σύνολο των υφιστάμενων ραδιο-

85. Στο πλαίσιο θέσης σε εφαρμογή του άρθρου 11 παρ. 18 του Ν.3592/2007 και σχετικής επιστολής του Γενικού Γραμματέα Επικοινωνιών του ΥπΥΜεΔ και της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας.

86. «Κανονισμός διαδικασίας χορήγησης άδειας για την εγκατάσταση σταθμών ραδιοεπικοινωνίας, κεραιοσυστημάτων και υποστηρικτικού εξοπλισμού εντός των πάρκων κεραιών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 11 παρ.18 του Ν.3592/2007».

87. Υπ' αριθμ 21161Α Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) «Διαμόρφωση Χάρτη Συχνότητων για τη μετάβαση στην επίγεια ψηφιακή τηλεοπτική ευρυεκπομπή», ΦΕΚ 1680/Β/20-08-2008.



διαπαφών Συσκευών Μικρής Εμβέλειας (SRD). Οι συσκευές SRD καλύπτουν ένα μεγάλο τμήμα της αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (PTTE) και περιλαμβάνουν συσκευές μεταφοράς δεδομένων, συναγερμούς, παιχνίδια με τηλεχειριστήρια, συσκευές Bluetooth, εξοπλισμό τοπικών ασύρματων δικτύων κ.ά.

Πέραν της επικαιροποίησης των υφιστάμενων ραδιοδιαπαφών SRD, η ΕΕΤΤ καθόρισε επίσης τα τεχνικά χαρακτηριστικά νέων συσκευών που εμπίπτουν στην κατηγορία αυτή, όπως οι μικροπομποί FM (FM transmitters) και συσκευές που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της Στάθμης Περιεχομένου Δεξαμενών (TLRP)⁸⁸.

Τα τεχνικά χαρακτηριστικά όλων των SRD συμπεριλήφθηκαν σε σχέδιο ενιαίου κειμένου προς τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ), μέσω του οποίου θα ανακοινωθούν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να τεθούν σε ευρωπαϊκή Δημόσια Διαβούλευση εντός του 2010.

4.3.2. Διαπαφές Εξοπλισμού και Συστημάτων Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας

Από το 2005, το πεδίο εφαρμογής του Προεδρικού Διατάγματος (ΠΔ) 44/2002 για τη συμμόρφωση του PTTE⁸⁹ καλύπτει επιπλέον Εξοπλισμό και Συστήματα Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας (ATM)⁹⁰.

Βάσει των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ προέβη το 2009 σε σύνταξη σχεδίου κειμένου με τα τεχνικά χαρακτηριστικά 6 ραδιοδιαπαφών ATM. Οι ραδιοδιαπαφές αυτές αφορούν συστήματα ATM που λειτουργούν στις ζώνες συχνοτήτων:

- 108-117,975 MHz.
- 1300-1350 MHz, 2700-2900 MHz και 9000-9200 MHz.
- 255-405 kHz, 415-495 kHz και 505-526,5 kHz.
- 117,975-137,000 MHz.
- 960-1215 MHz.

Το σχέδιο κειμένου θα κοινοποιηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη διενέργεια σχετικής Δημόσιας Διαβούλευσης.

4.3.3. Επιτήρηση της Αγοράς

Η ΕΕΤΤ διενεργεί διοικητικούς και τεχνικούς ελέγχους στην αγορά PTTE, με στόχο την προστασία των καταναλωτών από παράνομο εξοπλισμό και την αποτροπή

πιθανών επιβλαβών παρεμβολών. Στο πλαίσιο αυτό, ελέγχει τη συμμόρφωση του PTTE που διατίθεται και χρησιμοποιείται στην ελληνική αγορά, με τις απαιτήσεις που θέτει το ΠΔ 44/2002.

Το 2009, η ΕΕΤΤ διενήργησε τακτικούς ελέγχους σε καταστήματα διάθεσης PTTE και εξέτασε συνολικά 71 δείγματα εξοπλισμού, τα οποία αφορούσαν διαφορετικές κατηγορίες PTTE (όπως PMR, κινητά τηλέφωνα, SRD). Στη συνέχεια ενεργοποιήθηκε η διαδικασία επιβολής κυρώσεων κατά των παραβατών.

Ενέργειες στο πλαίσιο της ADCO

Η ΕΕΤΤ ενημερώνεται για τις εξελίξεις στον τομέα της επιτήρησης της αγοράς PTTE και ανταλλάσσει εμπειρίες με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές Αρχές μέσω της ενεργούς συμμετοχής της στη Διοικητική Επιτροπή Συνεργασίας (ADCO) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Στο πλαίσιο αυτό, συμμετείχε σε ευρωπαϊκή εκστρατεία επιτήρησης της αγοράς, η οποία ξεκίνησε το Σεπτέμβριο του 2008 και ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2009. Κατά τη διάρκειά της, ελέγχθηκαν διοικητικά και τεχνικά 5 συσκευές Private Mobile Radio (PMR 446, ναυτιλιακοί πομποδέκτες κ.ά.) και 5 συσκευές 2,4 GHz (wireless LANs, video κ.ά.) που διατίθενται στην εγχώρια αγορά, με στόχο την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σχετικά με την ουσιαστική και την πλήρη συμμόρφωση του PTTE σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Τα αποτελέσματα της εν λόγω εκστρατείας θα παρουσιαστούν από την ADCO σε εκπροσώπους της αγοράς μέσα στο 2010.

Έλεγχοι σε Ασύρματα Παιχνίδια

Δεδομένου ότι η αγορά των παιχνιδιών παρουσιάζει μεγάλο ενδιαφέρον λόγω της ειδικής και ευαίσθητης κατηγορίας κοινού στο οποίο απευθύνεται, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε το 2009 δειγματοληπτικούς ελέγχους σε 11 ασύρματα παιχνίδια διαφόρων κατηγοριών. Οι έλεγχοι ξεκίνησαν με τη διοικητική συμμόρφωση του εξοπλισμού με τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας (σήμανση CE, Δήλωση Συμμόρφωσης, παροχή πληροφοριών στο χρήστη κ.ά.) και επίσης, το 2010 θα πραγματοποιηθούν οι αντίστοιχοι τεχνικοί έλεγχοι.

Στις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης, οι υπεύθυνοι καλούνται σε Ακρόαση, για την επιβολή των κατάλληλων συστάσεων ή προστίμων.

88. Η χρήση των συσκευών αυτών επιτρέπεται μετά την τελευταία αναθεώρηση του Εθνικού Κανονισμού Κατανομής Ζωνών και Συχνοτήτων -ΕΚΚΖΣ (ΦΕΚ 1979/Β/24-09-2008).

89. ΠΔ 44/2002 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^{ης} Μαρτίου 1999.

90. Όπως ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 93/65/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 19^{ης} Ιουλίου 1993 σχετικά με τον καθορισμό και τη χρησιμοποίηση συμβατών τεχνικών προδιαγραφών για την προμήθεια τεχνικού εξοπλισμού και συστημάτων διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας.

4.4. Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος

4.4.1. Τυποποίηση Διαδικασιών ΕΣΔΕΦ για τη Ραδιοτηλεόραση

Το Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ) αποτελεί το βασικό εργαλείο της ΕΕΤΤ:

- Για την προληπτική εποπτεία του φάσματος, η οποία περιλαμβάνει:
 - Τον εντοπισμό πιθανών παρεμβολών σε κρίσιμες ζώνες (όπως οι ζώνες της ΥΠΑ).
 - Τον εντοπισμό παράνομων εκπομπών (ραδιοφωνικών σταθμών, τηλεοπτικών σταθμών κ.ά.).
 - Την καταγραφή της τρέχουσας κατάληψης του φάσματος, με στόχο την ανάδειξη της δυνατότητας αδειοδότησης νέων εκπομπών (π.χ. ζεύξεις).
- Για τον έλεγχο της τήρησης των τεχνικών προδιαγραφών εκπομπής.
- Για τη διαπίστωση της ύπαρξης παρεμβολών προς νόμιμους χρήστες του φάσματος.

Τα αποτελέσματα των παραπάνω διεργασιών χρησιμοποιούνται για το διοικητικό έλεγχο των νόμιμων χρηστών και τον τερματισμό λειτουργίας των παράνομων. Στο πλαίσιο της βέλτιστης διαχείρισης και εποπτείας του φάσματος, η ΕΕΤΤ όρισε το 2009, κατόπιν σχετικής μελέτης, τυποποιημένες διαδικασίες, οι οποίες είναι σύμφωνες με την ελληνική νομοθεσία και τις διεθνείς προδιαγραφές και αφορούν τη ραδιοτηλεόραση.

Πιο συγκεκριμένα, οι διαδικασίες σχετίζονται με τα ακόλουθα:

- Καταγραφή κέντρων εκπομπής.
- Μέτρηση/εκτίμηση ισχύος εκπομπής τηλεοπτικών σταθμών.
- Μέτρηση εντάσεως πεδίου ραδιοφωνικού σταθμού.
- Μέτρηση Λόγων Προστασίας για την εξακρίβωση παρεμβολών ανάμεσα (α) σε τηλεοπτικούς σταθμούς και (β) σε ραδιοφωνικούς σταθμούς.
- Μέτρηση στάθμης ενδοδιαμορφώσεων ραδιοφωνικών σταθμών ενός κέντρου εκπομπής στη ζώνη Αεροναυτιλίας.

Κάθε μια από τις παραπάνω διεργασίες ολοκληρώνεται με τη συμπλήρωση πρότυπης τεχνικής αναφοράς.

4.4.2. Πέμπτος Σταθερός Σταθμός Εποπτείας στην Αίγινα

Το 2009 ολοκληρώθηκε η κατασκευή του Σταθερού Σταθμού Εποπτείας (ΣΣΕ) της ΕΕΤΤ στη θέση Τούρλος στην Αίγινα και η ένταξή του στην καθημερινή επιχειρησιακή λειτουργία της.

Η ιδιαίτερη θέση του συγκεκριμένου Σταθμού, καθιστά εφικτή -σε συνδυασμό και με τους άλλους δύο ΣΣΕ που είναι εγκατεστημένοι στην Αττική- την πληρέστερη κάλυψη όλου του Νομού και τον εντοπισμό των εκπομπών με μεγαλύτερη ακρίβεια.

Με το ΣΣΕ στην Αίγινα ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση του ΕΣΔΕΦ. Το συγκεκριμένο έργο έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και χρηματοδοτείται από το Γ' Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ).

4.4.3. Επέκταση Εποπτείας στην Περιφέρεια

Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τα οριζόμενα στο Ν.3431⁹¹, εξέδωσε Απόφασή⁹² για την επέκταση των γραφείων της στην Περιφέρεια. Μέσα στο 2009, η εν λόγω Απόφαση, προωθήθηκε στο ΥΠΥΜΕΔ και πραγματοποιήθηκαν συσκέψεις με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (ΥΠΥΜΕΔ, ΥΠΑ, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας και άλλους φορείς που κάνουν εντατική χρήση του φάσματος).

Η προτεινόμενη επέκταση περιλαμβάνει:

1. Ενίσχυση του δικτύου των σταθμών εποπτείας που συγκροτούν το ΕΣΔΕΦ.
2. Ίδρυση και λειτουργία δύο νέων Περιφερειακών Γραφείων Εποπτείας στην Πάτρα και το Ηράκλειο.

Για την προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού, τη λειτουργία και τη στελέχωση των Περιφερειακών Γραφείων αναμένεται η έκδοση σχετικής Απόφασης από το ΥΠΥΜΕΔ.

4.5. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

Το 2009 η ΕΕΤΤ προέβη σε 350 Ακροάσεις για παραβάσεις σχετικά με θέματα φάσματος ραδιοσυχνότητας. Ως αποτέλεσμα των Ακροάσεων αυτών επιβλήθηκαν 269 πρόστιμα, συνολικού ύψους 4.194.632 ευρώ, ενώ σε 6 περιπτώσεις προέκυψαν απαλλακτικές Αποφάσεις.

91. Άρθρο 24 παρ. 10 του Ν.3431/2006.

92. Απόφαση της ΕΕΤΤ 467/73/08-02-2008.



Πίνακας 4.1.
Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, 2009

ΘΕΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΚΡΟΑΣΕΩΝ	ΑΠΑΛΛΑΓΗ	ΚΥΡΩΣΕΙΣ		
			Πρόστιμο	Σύσταση	Λοιπές Κυρώσεις/ Αποφάσεις
Κεραίες Κινητής Τηλεφωνίας	281	6	265	10	-
Λοιπές Κατασκευές Κεραίων	6	-	2	4	-
Τερματικός Εξοπλισμός	1	-	-	-	-
Χρήση μη Εκχωρημένων Ραδιοσυχνοτήτων για τη Λειτουργία Ραδιοζεύξεων	6	-	-	-	-
Εποπτεία Ραδιοτηλεοπτικών Σταθμών	56	-	2	54	-
ΣΥΝΟΛΟ	350	6	269	68	-

4.6. Στόχοι

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

- Διαθεσιμότητα φάσματος σε ευρύ πεδίο παρόχων και χρηστών, ώστε να ενισχυθεί το περιβάλλον ανταγωνισμού.
- Βέλτιστη τεχνική και οικονομική διαχείριση του φάσματος, ώστε να μεγιστοποιούνται τα οφέλη από την εκμετάλλευσή του.

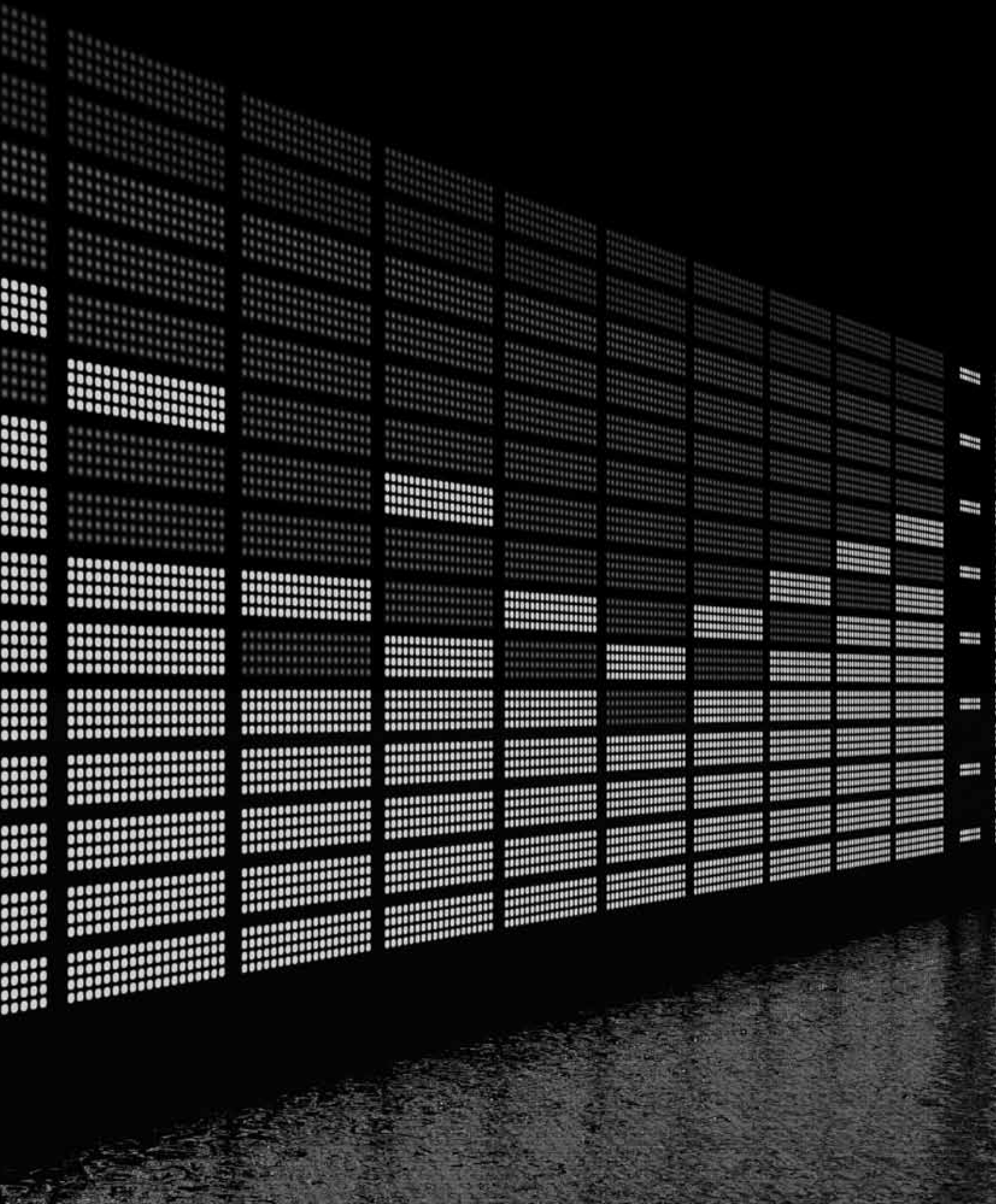
Προς την κατεύθυνση αυτή, οι δράσεις στον τομέα του φάσματος για το 2010 θα επικεντρωθούν στην υλοποίηση των εξής επιμέρους στόχων:

1. Ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ανταπόκριση σε αιτήματα χρηστών φάσματος μέσω:
 - Ενσωμάτωσης και λειτουργικής αξιοποίησης νέου προσωπικού που αναμένεται να ενταχθεί στη Διεύθυνση Φάσματος.
 - Απλοποίησης διαδικασιών αδειοδότησης.
 - Εφαρμογής μεθόδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2. Δημοσίευση πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων για θέματα που ενδιαφέρουν το ευρύ κοινό, όπως:
 - Η μετρούμενη ποιότητα υπηρεσίας για τα δίκτυα κινητών επικοινωνιών.
 - Οι εκδοθείσες άδειες κατασκευών κεραιών.

3. Διαμόρφωση και ενίσχυση περιβάλλοντος ανταγωνισμού με κύριους μοχλούς:
 - Την επανεξέταση των τελών χρήσης φάσματος και των σχετικών διοικητικών τελών.
 - Τη διαμόρφωση ευέλικτου περιβάλλοντος και σχετικής υποδομής για δημοπρασίες φάσματος.
 - Την ειδικότερη μελέτη του περιβάλλοντος ανταγωνισμού στις κινητές επικοινωνίες και τη διαμόρφωση στρατηγικής ενόψει της λήξης των σχετικών Αδειών.

4. Τυποποίηση των διαδικασιών μετρήσεων και ελέγχου σε θέματα εποπτείας φάσματος και επιτήρησης της αγοράς.





5. ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Το 2009 η ΕΕΤΤ προχώρησε στην υποβολή σχεδίου Νόμου για την οργάνωση του τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ενσωματώνοντας την 3^η Ταχυδρομική Οδηγία στο Εθνικό Δίκαιο. Επιπλέον, εκδόθηκαν οι νέοι Κανονισμοί Γενικών/Ειδικών Αδειών και τέθηκε σε λειτουργία το νέο κοστολογικό σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ).

Παράλληλα, συνεχίστηκε με εντατικούς ρυθμούς η ελεγκτική δράση της ΕΕΤΤ με την πραγματοποίηση πλήθους επιτόπιων ελέγχων, με σκοπό τη διερεύνηση θεμάτων συμμόρφωσης προς το κανονιστικό πλαίσιο, ενώ εξετάστηκαν καταγγελίες καταναλωτών, οι οποίες αφορούσαν πλημμελή ταχυδρομική εξυπηρέτηση.

5.1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά και οι Δράσεις της ΕΕΤΤ

Στη χώρα μας, εφαρμόζεται μοντέλο σταδιακής απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς. Η 3^η Ταχυδρομική Οδηγία (2008/6/ΕΚ), παρέχει στα κράτη μέλη, κατευθυντήριες γραμμές, με σκοπό την αναθεώρηση του νομοθετικού πλαισίου λειτουργίας της εγχώριας αγοράς τους υπό καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης. Στην Ελλάδα, έως τις 31 Δεκεμβρίου 2012, ισχύει η αποκλειστικότητα διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων από το ΦΠΚΥ με συγκεκριμένες προδιαγραφές βάρους και τιμής, ως αντιστάθμισμα για την παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) σε προσιτές τιμές και προκαθορισμένες από την Πολιτεία ποιοτικές προδιαγραφές. Τα αποκλειστικά δικαιώματα του ΦΠΚΥ, αίρονται από 1 Ιανουαρίου 2013. Ταυτόχρονα όμως, η 3^η Οδηγία προβλέπει μέτρα διασφάλισης παροχής ποιοτικών ΚΥ σε κοστοορθρές τιμές.

5.1.1. Ενσωμάτωση της 3^{ης} Ταχυδρομικής Οδηγίας

Η ΕΕΤΤ επεξεργάστηκε και υπέβαλε στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ΥπΥΜεΔ), Σχέδιο Νόμου για την οργάνωση του τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, με στόχο την ενσωμάτωση της 3^{ης} Οδηγίας στο Εθνικό Δίκαιο. Ειδικότερα, τα βασικότερα σημεία του Σχεδίου, βάσει των προβλεπόμενων στην Οδηγία, είναι τα ακόλουθα:

1. Μετά την ημερομηνία απελευθέρωσης της αγοράς, τα όρια βάρους ή/και οι υπηρεσίες που υπάγο-

νται στην ΚΥ να ορίζονται με Υπουργική Απόφαση (ΥΑ), ύστερα από γνωμοδότηση της ΕΕΤΤ. Επιπλέον, προτάθηκε το διασυνοριακό και το διαφημιστικό ταχυδρομείο να τεθούν εκτός αποκλειστικού τομέα για το χρονικό διάστημα έως την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς, προκειμένου να αναπτυχθούν οι εν λόγω υπηρεσίες.

Η ποιότητα παροχής της ΚΥ καθορίζεται σήμερα με ΥΑ, ύστερα από Εισήγηση Ομάδας Εργασίας, η οποία απαρτίζεται από εκπρόσωπο του ΥπΥΜεΔ, του ΦΠΚΥ και της ΕΕΤΤ. Στο πλαίσιο αναβάθμισης του ρόλου της ΕΕΤΤ και σύμφωνα με το πνεύμα και των τριών Οδηγιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ταχυδρομική αγορά, προτάθηκε ο καθορισμός των προδιαγραφών παροχής της ΚΥ να αποτελέσει κανονιστική υποχρέωση της ΕΕΤΤ, από 1 Ιανουαρίου 2013.

Επισημαίνεται ότι η ποιότητα παροχής της ΚΥ συνίσταται στα ακόλουθα:

- Ταχύτητα επίδοσης από άκρο σε άκρο των διακινούμενων αντικειμένων.
 - Δομή και λειτουργία του δικτύου του ΦΠΚΥ (πυκνότητα σημείων πρόσβασης, ελάχιστη συχνότητα περισυλλογής/διανομής αντικειμένων, εξαιρέσεις από την κανονικότητα παροχής της ΚΥ, λειτουργία κατάλληλων εγκαταστάσεων).
2. Η παροχή της ΚΥ, μετά την ημερομηνία πλήρους ανοίγματος της αγοράς, δύναται να διασφαλιστεί, μέσω της δυνατότητας ανάθεσής της σε συγκεκριμένη επιχείρηση, πέραν του ήδη ορισθέντος ΦΠΚΥ (Ελληνικά Ταχυδρομεία-ΕΛΤΑ για τη χώρα μας).



Ο εκάστοτε Υπουργός, μπορεί να ακυρώσει την ανάθεση (εν μέρει ή εξ ολοκλήρου) παροχής ΚΥ στα ΕΛΤΑ, κάτω από ειδικές περιπτώσεις, και μάλιστα σε μία εκ των περιπτώσεων αυτών (όταν η παροχή ΚΥ διασφαλίζεται από τις δυνάμεις της αγοράς), δεν απαιτείται καν η επιλογή ΦΠΚΥ.

3. Οι πάροχοι ΚΥ οφείλουν να ελέγχουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να δημοσιεύουν τα αποτελέσματα των μετρήσεων αυτών, όπως επίσης υποχρεούνται στη δημοσίευση πληροφοριών αναφορικά με καταγγελίες χρηστών.
4. Ο/οι ΦΠΚΥ αποκτούν την υποχρέωση να παρέχουν πρόσβαση του δικτύου τους σε εναλλακτικές ταχυδρομικές επιχειρήσεις, με στόχο τη βέλτιστη χρήση των υπάρχοντων δικτύων, τη βελτίωση της ποιότητας και την τόνωση του ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά προς όφελος των χρηστών. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ δύναται να εκδώσει Κανονισμό στον οποίο να ορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις πρόσβασης στις υποδομές και υπηρεσίες του/των ΦΠΚΥ σε εναλλακτικές επιχειρήσεις.
5. Προβλέπεται αποζημίωση του/των ΦΠΚΥ στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί καθαρό κόστος από την παροχή της ΚΥ. Για το σκοπό αυτό, απαιτείται ορισμός μηχανισμού χρηματοδότησης του «ταμείου αποζημίωσης» (ισοδύναμο του «ειδικού λογαριασμού αποζημίωσης» ο οποίος προβλεπόταν στις δύο προηγούμενες Οδηγίες), διαχειριστής του οποίου ορίζεται η ΕΕΤΤ. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ είναι η αρμόδια Αρχή, η οποία θα επαληθεύσει το καθαρό κόστος παροχής ΚΥ. Στην περίπτωση που η παροχή της ΚΥ επιφέρει δυσβάσταχτο κόστος για το/τους ΦΠΚΥ, τότε η αποζημίωση η οποία καταβάλλεται στην/στις εν λόγω επιχείρηση/εις, προέρχεται είτε από τον κρατικό προϋπολογισμό είτε επιμερίζεται μεταξύ των επιχειρήσεων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ή/και των χρηστών. Στη δεύτερη περίπτωση, οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια έχουν υποχρέωση καταβολής τελών στο ταμείο αποζημίωσης, καθόσον οι παρεχόμενες υπηρεσίες τους εμπίπτουν στο πεδίο της ΚΥ. Οι εν λόγω επιχειρήσεις, δύνανται εναλλακτικά να παρέχουν συγκεκριμένη ΚΥ, αντί της καταβολής τελών στο ταμείο αποζημίωσης. Παράλληλη υποχρέωση καταβολής τελών και παροχής ΚΥ, ως τρόπος επιμερισμού καθαρού κόστους ΚΥ, δύναται να επιβληθεί μόνο σε καθορισμένους ΦΠΚΥ.
6. Προτείνεται η ίδρυση Επιτροπής «Φορέων και Χρηστών» με στόχο την εξωδικαστική επίλυση των θεμάτων, τα οποία προκύπτουν από πλημμελή παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Η στελέχωση της Επιτροπής, οι αρμοδιότητες, ο τρόπος λειτουργίας της και άλλες λεπτομέρειες θα καθοριστούν με σχετική ΥΑ.

7. Η έκδοση Γενικής/Ειδικής Άδειας απαιτεί μόνο την ορθή συμπλήρωση της σχετικής Δήλωσης Παροχής και με την εγγραφή στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, η επιχείρηση έχει τις ακόλουθες νέες υποχρεώσεις, πλέον αυτών που ήδη προβλέπονται στους ισχύοντες Κανονισμούς Γενικών/Ειδικών Αδειών:

- Τήρηση των συνθηκών εργασίας οι οποίες προβλέπονται από την εθνική νομοθεσία.
- Καταβολή των κατά περίπτωση ετήσιων ανταποδοτικών τελών.
- Συνεχή παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών καθόλη τη διάρκεια ισχύος της Άδειάς τους.
- Τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού και της διαφάνειας από τα δημοσιευμένα τιμολόγια παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Άμεση υποβολή των αιτούμενων από την ΕΕΤΤ πληροφοριών εμπιστευτικής φύσης.

8. Τα τιμολόγια του/των ΦΠΚΥ πρέπει να:

- Είναι κοστοστρεφή και επίσης, ενιαία, τουλάχιστον για τις υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται ανά μονάδα.
- Διασφαλίζουν την ίση μεταχείριση αποστολών μεγάλου όγκου αλληλογραφίας, ενώ οι ενδεχόμενες εκπτώσεις στους πελάτες αυτούς να καθορίζονται βάσει της μείωσης του κόστους της παρεχόμενης υπηρεσίας.

9. Ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ) του/των ΦΠΚΥ, υποβάλλεται προς έγκριση στην ΕΕΤΤ και όχι στο ΥπΥΜεΔ, όπως γινόταν μέχρι σήμερα. Προκειμένου, να απλοποιηθεί η διαδικασία εξέτασης των καταγγελιών οι οποίες αφορούν την ΚΥ και για την ομαλή λειτουργία του θεσμού της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), ο/οι ΦΠΚΥ οφείλουν να συστήσουν Γραφείο Εξυπηρέτησης Καταναλωτών. Επιπλέον, το ελάχιστο ύψος αποζημίωσης το οποίο καταβάλλεται από επιχειρήσεις Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στους καταναλωτές για πλημμελή παροχή υπηρεσιών, θα καθορίζεται με Κανονισμό της ΕΕΤΤ και όχι με ΥΑ.

10. Σε περίπτωση επιβολής κυρώσεων για παραβίαση διατάξεων του Νόμου ή των όρων και προϋποθέσεων της Γενικής/Ειδικής Άδειας των επιχειρήσεων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα οικονομικά δεδομένα της αγοράς, ενώ σε περίπτωση επιβολής κυρώσεων στον/στους ΦΠΚΥ, προτείνεται η άρση της δυνατότητας παρεμβολής του ΥπΥΜεΔ στο ύψος του προστίμου ή στη μορφή της κύρωσης. Επίσης, τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να στραφούν κατά των Αποφάσεων της ΕΕΤΤ στα διοικητικά δικαστήρια της χώρας.

11. Τέλος στην υποβληθείσα πρόταση, γίνεται ιδιαίτερη μνεία στην προστασία των εργασιακών σχέσεων και την τήρηση των συνθηκών απασχόλησης από το σύνολο των επιχειρήσεων οι οποίες δραστηριοποιούνται στον κλάδο.

5.1.2. Κανονισμός Γενικών/Ειδικών Αδειών

Στις αρχές του 2009 τέθηκε σε ισχύ ο νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών⁹³ ο οποίος:

- Απλοποιεί τις διαδικασίες αδειοδότησης, παρέχοντας τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις με Ειδική/Γενική Άδεια να ανήκουν ταυτόχρονα σε δίκτυο άλλης επιχείρησης με Ειδική/Γενική Άδεια.
- Εισάγει ένα ενιαίο κείμενο όρων και προϋποθέσεων παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών για όλες τις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια. Στο κείμενο αυτό, καθορίζονται οι υποχρεώσεις των επιχειρήσεων, καθώς και μέτρα διασφάλισης των δικαιωμάτων των χρηστών.

Τον Ιούνιο του 2009, ο Κανονισμός Γενικών Αδειών τροποποιήθηκε⁹⁴ επαναπροσδιορίζοντας το ανώτατο όριο βάρους των υπό ρύθμιση αντικειμένων Ταχυμεταφοράς από 20 σε 35 κιλά. Το νέο ανώτατο όριο βάρους δεμάτων, ορίζεται σε ευρωπαϊκό επίπεδο ως το βάρος εκείνο το οποίο μπορεί να χειριστεί ένας άνθρωπος μόνος του και καλύπτει τις ανάγκες της εγχώριας αγοράς Ταχυμεταφορών στη διακίνηση δεμάτων.

Επίσης, τον Ιούλιο του 2009, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κανονισμό Ειδικών Αδειών⁹⁵ για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Ο συγκεκριμένος Κανονισμός θέτει γενικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων παροχής ΚΥ, διευκρινίζει τις διαδικασίες και επίσης, προσδιορίζει με σαφήνεια τη συμπεριφορά και τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων απέναντι στους καταναλωτές.

Στο νέο Κανονισμό Ειδικών Αδειών προβλέπονται τα ακόλουθα:

- Τα διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη, υπάγονται πλέον εντός των ΚΥ, σύμφωνα με την 3^η Οδηγία. Τα αποκλειστικά δικαιώματα του ΦΠΚΥ και στη διακίνηση διαφημιστικών αντικειμένων με συγκεκριμένες προδιαγραφές βάρους και τιμής, ισχύουν έως τις 31 Δεκεμβρίου 2012.
- Απλοποιείται η διαδικασία χορήγησης των Ειδικών Αδειών, καθώς για την εγγραφή της αιτούμενης επιχείρησης στο Μητρώο της ΕΕΤΤ αρκεί η ορθή συμπλήρωση της Δήλωσης Παροχής.
- Αίρεται η διαδικασία αξιολόγησης της αξιοπιστίας και της αρτιότητας του υποβληθέντος επιχειρησιακού σχεδίου για τη χορήγηση Ειδικής Άδειας.

• Απλοποιείται ουσιαστικά η διαδικασία τροποποίησης των ήδη χορηγηθεισών Ειδικών Αδειών, καθότι για αλλαγές ελάσσονος σημασίας (π.χ. αλλαγή διεύθυνσης, μεταβολή δικτύου) απαιτείται απλά η αποδοχή τους από τη Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, ενώ μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, οριστική Απόφαση για την αποδοχή των αιτηθεισών τροποποιήσεων θα λαμβάνεται από την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ.

• Οι κάτοχοι Ειδικής Άδειας, δύνανται να αποτελούν δίκτυο άλλων επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια. Σε αυτή την περίπτωση, οι κάτοχοι Ειδικής Άδειας ως μέλη δικτύου άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης δεν καταβάλλουν μεν τέλη στην ΕΕΤΤ για τη διακίνηση αντικειμένων, αλλά οφείλουν να εγγράφουν στα λογιστικά βιβλία τους την προμήθεια από τη συμμετοχή τους στη διακίνηση αυτή.

• Το ύψος των ανταποδοτικών τελών που καταβάλλονται στην ΕΕΤΤ μπορεί να μειωθεί στην περίπτωση επένδυσης σε φιλικές στο περιβάλλον τεχνολογίες.

Επιπρόσθετα, οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ εντός των καθορισμένων προθεσμιών τα απαραίτητα στοιχεία, στο πλαίσιο του ελέγχου (είτε εξ αποστάσεως, είτε επιτόπιο) τήρησης των όρων της Άδειας των εγγεγραμμένων στο Μητρώο επιχειρήσεων, του ελέγχου καταβολής των ετησίων ανταποδοτικών τελών και της ανάληψης της ταχυδρομικής αγοράς. Σε αντίθετη περίπτωση θα επιβάλλονται διοικητικές κυρώσεις (σύσταση/προειδοποίηση ή επιβολή προστίμου).

Η προστασία των καταναλωτών διασφαλίζεται, σε πρώτο επίπεδο, από την υποχρέωση δημοσίευσης του ΧΥΚ από τους κατόχους Ειδικής Άδειας. Στο ΧΥΚ, ο καταναλωτής μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες, μεταξύ άλλων, για:

- Τα χαρακτηριστικά, τους όρους ποιότητας και τις τιμές των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Τη διαδικασία διαχείρισης ανεπίδοτων αντικειμένων.
- Τον τρόπο αντιμετώπισης καταγγελιών και ιδιαίτερα, τη διαδικασία συγκρότησης της ΕΕΔ.

Στόχος του νέου Κανονισμού είναι η διασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή όσον αφορά τις παρεχόμενες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, η απλοποίηση των διαδικασιών αδειοδότησης ταχυδρομικών επιχειρήσεων, η ενίσχυση του ανταγωνισμού και η περαιτέρω ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς.

5.1.3. Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το Νοέμβριο του 2009, ολοκληρώθηκε η Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την έκδοση Κώδικα Δεο-

93. Απόφαση ΕΕΤΤ 504/145/2008, ΦΕΚ 46/Β/19-01-2009.

94. Απόφαση ΕΕΤΤ 529/230/2009, ΦΕΚ 1445/Β/17-07-2009.

95. Απόφαση ΕΕΤΤ 529/229/2009, ΦΕΚ 1439/Β/17-07-2009.



ντολογίας για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στους καταναλωτές.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιλαμβάνει ένα ελάχιστο σύνολο υποχρεώσεων των επιχειρήσεων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, έναντι της Πολιτείας και των καταναλωτών. Ιδιαίτερης μνείας χρήζει η υποχρέωση τήρησης της κείμενης νομοθεσίας περί διαφήμισης και ειδικότερα, η αποφυγή παραπλάνησης του καταναλωτή μέσω παραλείψεων, ασαφειών ή υπερβολών για την υπηρεσία που προβάλλεται. Επιπλέον, αποτελεί υποχρέωση των επιχειρήσεων, η εμφάνιση του διακριτικού αναγνώρισης της επιχείρησης με τον Αριθμό Μητρώου της ΕΕΤΤ σε όλα τα έντυπα επικοινωνίας τους (π.χ. δελτία αποστολής, ΧΥΚ, επιστολόχαρτα, τιμολόγια). Περαιτέρω, το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να παρέχει στους καταναλωτές πληροφορίες με απλό και ακριβή τρόπο και να μην παραπλανά με πράξεις, παραλείψεις ή δημιουργία λανθασμένων εντυπώσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Σημαντικό στοιχείο προστασίας του καταναλωτή αποτελεί η δημοσιοποίηση της ύπαρξης και του περιεχομένου του ΧΥΚ στο δικτυακό τόπο και στα σημεία εξυπηρέτησης της επιχείρησης, καθώς και κατά την επικοινωνία καταναλωτών με το τηλεφωνικό κέντρο της. Ο ΧΥΚ είναι διαθέσιμος, σε όλους ανεξαιρέτως τους πελάτες της επιχείρησης, ύστερα από αίτημά τους. Επίσης, η επιχείρηση μελετά τη συχνότητα των αναφερθέντων από τους καταναλωτές προβλημάτων και διασφαλίζει ότι το προσωπικό, το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτησή τους, είναι επαρκώς καταρτισμένο για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ζητημάτων.

Η παρουσίαση των τιμών λιανικής των παρεχόμενων υπηρεσιών πρέπει να είναι συνολική. Οι πληροφορίες για τις επιμέρους χρεώσεις, οι οποίες συνιστούν τη συνολική χρέωση (π.χ. βασική υπηρεσία, επιπρόσθετες υπηρεσίες, ασφάλιστρα, χρέωση φύλαξης σε περίπτωση ανεπιτυχούς επίδοσης, χρέωση εκτελωνισμού για τα εισερχόμενα αντικείμενα εξωτερικού, ΦΠΑ), πρέπει να είναι κατανοητές και εύκολα προσβάσιμες στον καταναλωτή, ενώ για την όποια μεταβολή των χρεώσεων, ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται πριν την έναρξη ισχύος της.

Επιπλέον, στον Κώδικα Δεοντολογίας, καλύπτονται θέματα αναφορικά με: τη διαδικασία παραλαβής/πάρδοσης των αντικειμένων, τη διαχείριση των ανεπίδοτων αντικειμένων, το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφορών (ΣΥΔΕΤΑ), το περιεχόμενο του ΧΥΚ, το περιεχόμενο της ατομικής σύμβασης υπηρεσιών Ταχυμεταφορών, τη διαδικασία επίλυσης διαφορών κ.ά.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, έχει αποστείλει προς έγκριση στο ΥπΥΜεΔ, το τελικώς διαμορφωμένο σχέδιο του Κώδικα και στη συνέχεια, θα εκδώσει τη σχετική κανονιστική Απόφαση.

5.1.4. Θέματα Ανταγωνισμού

Κατά τη διάρκεια του έτους, η ΕΕΤΤ ασχολήθηκε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, με το χειρισμό θεμάτων διασφάλισης του υγιούς ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά.

Το Νοέμβριο του 2009 υπεβλήθη στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή προσφυγή κατά της Ελλάδας, αναφορικά με την εφαρμογή της ΥΑ Α1/44351/3608/12-10-2005, στην οποία ορίζονται οι κανόνες και οι διαδικασίες χορήγησης αδειών κυκλοφορίας Φορτηγών Ιδιωτικής Χρήσης (ΦΙΧ) με μικτό βάρος μέχρι 4 τόνους για μεταφορά δεμάτων ως τμήμα Ταχυμεταφορών/Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Στην εν λόγω προσφυγή, αναφέρεται ότι η εφαρμογή της ΥΑ επιφέρει δύο περιορισμούς στην περαιτέρω ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς: την αναγκαιότητα έκδοσης Γενικής άδειας από μέλη δικτύων επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών, καθώς και τον περιορισμό στο μέγεθος των φορτίων τα οποία δύναται να μεταφερθούν από ΦΙΧ.

Πράγματι, η έκδοση αδειών ΦΙΧ έως 4 τόνους από μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες συνεργάζονται με επιχειρήσεις Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με Γενική Άδεια, απαιτεί την εγγραφή των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων στο Μητρώο της ΕΕΤΤ. Η ΕΕΤΤ, επιδιώκοντας την ομαλή λειτουργία της αγοράς, με το νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών, έδωσε τη δυνατότητα λήψης Αριθμού Μητρώου από το δίκτυο αδειοδοτημένων επιχειρήσεων, διευκολύνοντας τη διαδικασία έκδοσης αδειών ΦΙΧ από τις επιχειρήσεις αυτές. Αναφορικά με τους περιορισμούς στο μέγεθος των φορτίων που δύναται να μεταφέρουν επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε αύξηση του ανωτάτου ορίου βάρους δεμάτων από 20 σε 35 κιλά. Επιπλέον, με σχετική επιστολή της, ενημέρωσε τόσο το ΥπΥΜεΔ όσο και το Υπουργείο Εξωτερικών για τις ενέργειές της προς αντιμετώπιση του ζητήματος.

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της διαρκούς ενημέρωσης της ΕΕΤΤ για τις εξελίξεις στην αγορά Ταχυμεταφορών, πραγματοποιήθηκε συνάντηση του Προέδρου της ΕΕΤΤ με εκπροσώπους της αγοράς εντός του 2009, κατά την οποία συζητήθηκαν οι συνέπειες της οικονομικής κρίσης στον κλάδο, καθώς και τα προβλήματα λειτουργίας των επιχειρήσεων σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Οι επιχειρήσεις υπέβαλαν αναλυτικό υπόμνημα στην ΕΕΤΤ για ζητήματα της αγοράς τα οποία χρήζουν άμεσης επίλυσης, όπως η απελευθέρωση των περιορισμών στην έκδοση αδειών μεταφορικών μέσων στις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών και στα μέλη των δικτύων τους, προβλήματα κατά τη διεκπεραίωση τελωνειακών διαδικασιών, καθώς και η διασφάλιση συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά Ταχυμεταφορών.

Τέλος, η μεταφορά ασυνόδευτων ταχυδρομικών αντικειμένων από τα ΚΤΕΛ, η οποία επιτρέπεται βάσει Προεδρικού Διατάγματος (ΠΔ), έχει τεθεί ως θέμα αθέμιτου ανταγωνισμού από εκπροσώπους της αγοράς. Επισημαίνεται, ότι δεν επιτρέπεται από τα ΚΤΕΛ η επίδοση των ασυνόδευτων αντικειμένων στην έδρα των παραληπτών, ζήτημα το οποίο έχει αντιμετωπιστεί από την ΕΕΤΤ κατά το παρελθόν στο πλαίσιο σχετικών Ακροάσεων.

5.2. Ποιότητα Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΚΥ περιλαμβάνει ευρύ φάσμα προϊόντων. Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία του έτους 2008, ένα στα δύο αντικείμενα ΚΥ Εσωτερικού είναι Β' Προτεραιότητας (π.χ. λογαριασμοί Δημόσιων/Ιδιωτικών επιχειρήσεων), ενώ η Α' Προτεραιότητα (απλή αλληλογραφία), για την οποία διενεργούνται μετρήσεις ποιότητας από το ΦΠΚΥ, αποτελεί μόλις το 12% των αντικειμένων αλληλογραφίας ΚΥ Εσωτερικού.

Από τις μετρήσεις, εξαιρούνται οι κάτοικοι περιοχών οι οποίοι δεν εξυπηρετούνται με δημόσια συγκοινωνιακά μέσα (οδικά, ακτοπολιτικά, αεροπορικά) σε καθημερινή βάση, καθώς και οι κάτοικοι περιοχών όπου η πρόσβαση με οποιοδήποτε μέσο είναι δυσχερής. Ωστόσο, ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να πραγματοποιεί για τους κατοίκους των περιοχών αυτών, μία περισυλλογή/επίδοση για τις ημέρες εκείνες που πραγματοποιούνται δρομολόγια δημόσιων συγκοινωνιακών μέσων από/προς τις περιοχές αυτές. Επιπλέον, εξαιρούνται από τις μετρήσεις οι κάτοικοι των περιοχών, οι οποίοι δε λαμβάνουν την αλληλογραφία τους «κατ' οίκον», αλλά το σημείο ταχυδρομικής εξυπηρέτησής τους είναι είτε γραμματοθυρίδα που δεν απέχει πάνω από 1 χλμ. από τον τόπο διαμονής τους, είτε κάποια προσήκουσα εγκατάσταση (π.χ. κοινόχρηστος χώρος) πλησίον της έδρας τους. Συνεπώς, οι μετρήσεις ποιότητας αφορούν περίπου το 75% των κατοίκων της χώρας. Επισημαίνουμε ότι η περισυλλογή/διανομή αντικειμένων αλληλογραφίας πραγματοποιείται 5 φορές την εβδομάδα από το ΦΠΚΥ στις αστικές περιοχές, ενώ η αντίστοιχη συχνότητα τα-

Πίνακας 5.1.

Αποτελέσματα Ποιότητας και Όγκοι Αλληλογραφίας Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού

Έτος	H+1 Μέτρηση	H+1 Στόχος	H+3 Μέτρηση	H+3 Στόχος	Απόσταση Δείκτη Ταχύτητας από το Στόχο	Απόσταση Δείκτη Αξιοπιστίας από το Στόχο
2006	77,7 %	85,0%	97,3 %	98,0 %	-7,3%	-0,7%
2007	78,8 %	86,0%	97,8 %	98,0 %	-7,2%	-0,2%
2008	79,9%	87,0%	98,2 %	98,0 %	-7,1%	+0,2%

Όπου H = Ημέρα κατάθεσης.

Οι μετρήσεις ποιότητας αφορούν την αξιολόγηση της ταχύτητας και της αξιοπιστίας της λειτουργίας του δικτύου του ΦΠΚΥ στην επίδοση απλής αλληλογραφίας Εσωτερικού/Εξωτερικού στον παραλήπτη τους. Τα αντικείμενα ελέγχου των μετρήσεων του ΦΠΚΥ, περιέχουν Radio Frequency Identification (RFID) συσκευές, με τη βοήθεια των οποίων υπολογίζεται ο χρόνος παραμονής του αντικειμένου σε κάθε στάδιο της ταχυδρομικής αλυσίδας (περισυλλογή, δια-λογή μετά την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή προ της επίδοσης, επίδοση) και ο συνολικός χρόνος διαχείρισης του αντικειμένου από άκρο σε άκρο. Επισημαίνεται ότι οι μετρήσεις αφορούν κατοίκους της χώρας για τους οποίους η περισυλλογή (επίδοση) πραγματοποιείται από το (στο) πλησιέστερο σημείο του ΦΠΚΥ στον τόπο κατοικίας (έδρα) του ιδιώτη (ή της επιχείρησης) ο οποίος μετέχει στις μετρήσεις. Σημείο περισυλλογής δύναται να είναι υπαίθρια γραμματοκιβώτια ή ταχυδρομικά καταστήματα, ενώ η επίδοση πραγματοποιείται αποκλειστικά στη διεύθυνση του παραλήπτη.

χυδρομικής εξυπηρέτησης στις αγροτικές/ημιαστικές περιοχές εκτιμάται σε 3,5 φορές την εβδομάδα κατά μέσο όρο.

Από τα αποτελέσματα ποιότητας για την τριετία 2006-2008 (Πίνακας 5.1.), διαπιστώνεται ότι η ταχύτητα επίδοσης (δηλαδή το ποσοστό αντικειμένων των οποίων η διακίνηση από άκρο σε άκρο ολοκληρώνεται εντός 1 εργάσιμης ημέρας) βελτιωνόταν σταθερά κατά 1,1% ετησίως. Σταθερή βελτίωση, κατά μισή ποσοστιαία μονάδα ετησίως, παρουσίασε και ο δείκτης αξιοπιστίας (δηλαδή το ποσοστό αντικειμένων τα οποία δε χρειάζονταν περισσότερες από 3 εργάσιμες ημέρες για τη διακίνησή τους από άκρο σε άκρο). Κατά συνέπεια, το ποσοστό μη επίδοσης αλληλογραφίας Εσωτερικού σε εύλογο χρόνο ήταν μικρότερο από 2%. Αν και η ταχύτητα επίδοσης, απέιχε σημαντικά (>7%) από το στόχο που ο ΦΠΚΥ όφειλε να επιτύχει, εντούτοις ο δείκτης αξιοπιστίας το 2008 είχε σε μικρό βαθμό υπερβεί το στόχο τον οποίο είχε θέσει η Πολιτεία.



Αναφορικά με την αλληλογραφία Εξωτερικού, η Διεθνής Ταχυδρομική Ένωση (IPC) πραγματοποιεί μετρήσεις για λογαριασμό των ΦΠΚΥ-μελών της, για περισσότερο από μία δεκαετία. Στη συγκεκριμένη αλληλογραφία, ο δείκτης ταχύτητας/αξιοπιστίας ορίζεται ως το ποσοστό επίδοσης αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας Εξωτερικού στον παραλήπτη της χώρας προορισμού εντός 3-5 εργάσιμων ημερών από την κατάθεσή της στη χώρα προέλευσης. Το 2008, στο σύστημα μέτρησης ποιότητας (UNEX), συμμετείχαν 34 χώρες. Στην πλειονότητα των χωρών, με εξαίρεση περιορισμένο αριθμό νεοεισερχομένων στο σύστημα μέτρησης χωρών της Ανατολικής Ευρώπης, ο ΦΠΚΥ επιτυγχάνει τον ορισθέντα από την Πολιτεία στόχο στο δείκτη ταχύτητας (αξιοπιστίας) Εισερχόμενης/Εξερχόμενης αλληλογραφίας.

Για το σύνολο των ΦΠΚΥ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), η φάση της περισυλλογής διεθνούς αλληλογραφίας και προώθησής της στις πύλες εξόδου της χώρας, διεκπεραιώνεται με ταχύ και αξιόπιστο τρόπο. Επιπρόσθετα, ο πραγματικός χρόνος μεταφοράς από τη χώρα Α στη χώρα Β είναι σχεδόν ταυτόσημος του αντίστοιχου χρόνου μεταφοράς αντικειμένου με τα ίδια χαρακτηριστικά στην αντίθετη κατεύθυνση. Σημειώνεται ότι διαφορές στο χρόνο μεταφοράς στις δύο κατευθύνσεις δύναται να παρατηρηθούν λόγω απόκλισης των ισχυουσών διαδικασιών διαχείρισης των αντικειμένων κατά την αναχώρηση/άφιξή τους από/στη χώρα προέλευσης/προορισμού (π.χ. αεροδρόμιο). Συνεπώς, η ταχύτητα επίδοσης διεθνούς αλληλογραφίας από άκρο σε άκρο, επηρεάζεται πρωτίστως από το χρόνο διαχείρισης του αντικειμένου στο εσωτερικό της χώρας προορισμού. Επομένως, η διαφορά ταχύτητας επίδοσης Εισερχόμενης/Εξερχόμενης αλληλογραφίας μεταξύ Ελλάδας και οποιουδήποτε κράτους μέλους της ΕΕ, αποτελεί μέτρο σύγκρισης της ποιότητας Εσωτερικού των δύο χωρών. Δεδομένου ότι η πλειονότητα της αλληλογραφίας εντός ΕΕ διακινείται στις αγορές 6 χωρών της Δυτικής Ευρώπης (Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιταλία, Ισπανία και Ολλανδία), παρουσιάζει ενδιαφέρον η σύγκριση της ταχύτητας επίδοσης στο εσωτερικό των συγκεκριμένων χωρών με την αντίστοιχη ταχύτητα στη χώρα μας, με χρήση των μετρήσεων διεθνούς αλληλογραφίας (Πίνακας 5.2.).

Διαχρονικά, η ταχύτητα επίδοσης αλληλογραφίας στη χώρα μας συγκλίνει στις ταχύτητες επίδοσης των προηγμένων χωρών της Δυτικής Ευρώπης, αν και υπάρχουν διαφορές, οι οποίες σε ορισμένες περιπτώσεις, αγγίζουν τις 10 ποσοστιαίες μονάδες (π.χ. Γερμανία) κατά μέσο όρο, αντικατοπτρίζοντας τη διαφορετική δομή των αγορών των συγκρινόμενων χωρών. Στις μετρήσεις του 2008, η διανομή στη Γερμανία, το Ηνωμένο Βασίλειο και την Ισπανία, πραγματοποιούνταν με σαφώς ταχύτερους ρυθμούς σε σύγκριση με τη χώρα μας (επισημαίνεται ότι η Ισπανία είναι η μοναδική χώρα της Δυτικής Ευρώπης για την οποία ο χρόνος επίδοσης Εισερχόμενης αλληλογραφίας υπολείπεται του στόχου), ενώ η απόστασή μας από τις υπόλοιπες υπό εξέταση χώρες (Γαλλία, Ιταλία, Ολλανδία) δεν ξεπερνούσε τις 5 ποσοστιαίες μονάδες.

Συγκρίνοντας με πανομοιότυπο τρόπο, την αξιοπιστία λειτουργίας των δικτύων των ΦΠΚΥ των 6 χωρών με αυτή των ΕΛΤΑ, διαπιστώνουμε ότι η μέση διαφορά του δείκτη αξιοπιστίας (H+5) της χώρας μας από τον αντίστοιχο δείκτη των υπό μελέτη χωρών, δεν ξεπερνά τις 2 ποσοστιαίες μονάδες για την περίοδο 2006-2008. Δεδομένου ότι στις αναφορές του συστήματος UNEX, δεν περιλαμβάνεται ο αριθμός των επιστολών ελέγχου, οι οποίες δρομολογούνται ανάμεσα στις χώρες, δεν είναι εφικτός ο ακριβής υπολογισμός στην εκτιμώμενη διαφορά της ταχύτητας/αξιοπιστίας λειτουργίας του δικτύου των ΕΛΤΑ σε σχέση με τα δίκτυα των ΦΠΚΥ των άλλων χωρών, ούτε δύναται να υπολογιστεί συνολικός δείκτης ταχύτητας/αξιοπιστίας για την Εισερχόμενη/Εξερχόμενη αλληλογραφία για οποιαδήποτε χώρα.

Η χώρα μας διαθέτει χαμηλό αριθμό υπαίθριων γραμματοκιβωτίων ανά 10.000 κατοίκους σε σύγκριση με τα υπόλοιπα κράτη μέλη της ΕΕ. Ο αριθμός αυτός μειώθηκε σημαντικά την περίοδο 1998-2007, κυρίως για λόγους περιορισμού του κόστους λειτουργίας του ΦΠΚΥ. Ο περιορισμός του αριθμού ή/και της ημερήσιας συχνότητας περισυλλογής του εναποτιθέμενου όγκου αλληλογραφίας στα γραμματοκιβώτια μειώνει το κόστος λειτουργίας, από την άλλη όμως, έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα παροχής της ΚΥ, καθώς οι καταναλωτές και οι μικρές επιχειρήσεις οφείλουν να επισκέπτονται το πλησιέστερο ταχυδρομικό κατάστημα

Πίνακας 5.2.

Ποσοστιαία Διαφορά Ποιότητας Εσωτερικού των Χωρών της Δυτικής Ευρώπης με την Ελλάδα, βάσει των Μετρήσεων Ποιότητας Διεθνούς Αλληλογραφίας (H+3)

Έτος	Γερμανία	Ην. Βασίλειο	Γαλλία	Ολλανδία	Ιταλία	Ισπανία
2006	9,9	5,9	11,2	3,9	7,8	10,9
2007	11,0	0,5	4,4	4,3	2,5	4,5
2008	7,0	6,8	3,3	3,4	4,7	6,0
Μέση Διαφορά	9,3	4,4	6,2	3,9	5,0	7,1

εντός του ωραρίου λειτουργίας του για την ομαλή ταχυδρομική εξυπηρέτησή τους. Επισημαίνεται ότι η πυκνότητα γραμματοκιβωτίων (αριθμός ανά κάτοικο) είναι σαφώς υψηλότερη στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης σε σύγκριση με τις χώρες της Νότιας/Ανατολικής Ευρώπης.

Ο αριθμός κεντρικών σταθμών ταχυδρομικής εξυπηρέτησης (ταχυδρομικά καταστήματα, πρακτορεία) του ΦΠΚΥ στη χώρα μας ανά 10.000 κατοίκους, αν και είχε αυξηθεί την περίοδο 1998-2007, ωστόσο παρέμεινε σε αρκετά χαμηλά επίπεδα σε σύγκριση με τα υπόλοιπα κράτη μέλη της ΕΕ. Τα πρακτορεία το 1997 αντιπροσώπευαν λιγότερο από το 20% των σταθμών εξυπηρέτησης του ΦΠΚΥ, αλλά μια δεκαετία μετά (2007), το αντίστοιχο ποσοστό ξεπερνούσε το 50%. Η σταδιακή αντικατάσταση των ταχυδρομικών καταστημάτων με πρακτορεία, αποτέλεσε τακτική μείωσης του κόστους του δικτύου λιανικής από το ΦΠΚΥ. Από την άλλη, η ύπαρξη των ταχυδρομικών καταστημάτων, ενισχύει περαιτέρω τα έσοδα του ΦΠΚΥ μέσω της διάθεσης χρηματοοικονομικών/ασφαλιστικών προϊόντων σε αυτά (15% των εσόδων των ΕΛΤΑ το 2008, προέρχονταν από χρηματοοικονομική δραστηριότητα). Ο ΦΠΚΥ στη χώρα μας, επιδιώκει ενίσχυση της συμμετοχής του στη μετοχική σύνθεση εγχώριας τράπεζας. Εντούτοις, στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης, οι ΦΠΚΥ κινούνται στην αντίθετη κατεύθυνση, μεταβιβάζοντας τις χρηματοοικονομικές δραστηριότητές τους σε οικείους τραπεζικούς οργανισμούς.

5.3. Κοστολόγηση Καθολικής Υπηρεσίας

Η μεθοδολογία κοστολόγησης βασισμένης σε δραστηριότητες (Activity Based Costing-ABC), χρησιμοποιείται για τον επιμερισμό του ετήσιου συνολικού κόστους του ΦΠΚΥ σε περίπου 4.000 ταχυδρομικά και μη προϊόντα. Για την υλοποίηση της μεθοδολογίας ABC, σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από το ΦΠΚΥ ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα κοστολόγησης, ο έλεγχος του οποίου ολοκληρώθηκε από την ΕΕΤΤ εντός του 2009. Το σύστημα λειτούργησε πιλοτικά, με απολογιστικά δεδομένα κόστους του έτους 2007, ενώ στην πρώτη παραγωγική λειτουργία του θα χρησιμοποιηθούν απολογιστικά/προϋπολογιστικά κοστολογικά δεδομένα του έτους 2009.

Ο πραγματικός (τιμές 2008) μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης του κόστους του ΦΠΚΥ στη χώρα μας εκτιμάται στο 2,3% την τριετία 2006-2008, αν και επιβραδύνεται σταθερά ετησίως. Διαχρονικά, το 75% των συνολικών εξόδων του ΦΠΚΥ αποτελείται από αμοιβές και έξοδα προσωπικού, οι οποίες αυξάνουν ετησίως με ρυθμούς μικρότερους του αντίστοιχου ρυθμού των συνολικών

εξόδων (κυρίως λόγω παγώματος προσλήψεων). Το συνολικό κόστος αγγίζει τα 600 εκατ. ευρώ το 2008, και επιμερίζεται σε 2 στάδια. Αρχικά, οι πηγές κόστους κατανέμονται στις δραστηριότητες με χρήση ποσοστών επιμερισμού (resource drivers), ενώ σε δεύτερο επίπεδο το κόστος των δραστηριοτήτων επιμερίζεται με χρήση των οδηγών κόστους (cost drivers) στα προϊόντα. Επισημαίνεται ότι υφίστανται άμεσα κόστη, τα οποία αποδίδονται απευθείας στα προϊόντα, άνευ προηγούμενου επιμερισμού τους σε δραστηριότητες.

Οι πηγές κόστους, πέρα από τις αμοιβές προσωπικού, περιλαμβάνουν: αποσβέσεις παγίων, κόστος πωληθέντων εμπορευμάτων, έξοδα/παροχές τρίτων, τόκοι και συναφή έξοδα, αναλώσεις υλικών/ανταλλακτικών, διάφορα έξοδα κ.ά. Οι δραστηριότητες διακρίνονται σε κύριες (π.χ. μεταφορά), βοηθητικές (π.χ. Κεντρική Διοίκηση) και υποστηρικτικές (π.χ. συναφείς εργασίες παραλαβής). Το κόστος των βοηθητικών/υποστηρικτικών δραστηριοτήτων επανεπιμερίζεται στις κύριες κατά το 1^ο στάδιο επιμερισμού. Επισημαίνεται ότι υπάρχουν πάνω από 1.000 κατανομείς πόρων στο 1^ο στάδιο, οι περισσότεροι εκ των οποίων αφορούν τον επιμερισμό του κόστους μισθοδοσίας και αποσβέσεων στις δραστηριότητες. Για τον υπολογισμό των οδηγών κόστους του 2^{ου} σταδίου, λαμβάνονται υπόψη οι φάσεις από τις οποίες διέρχεται κάποιο προϊόν από την παραλαβή έως την επίδοσή του (φασεολόγιο), ο ετήσιος αριθμός των διακινούμενων αντικειμένων του προϊόντος, ο χρόνος ανάλωσης σε κάθε παραγωγική φάση, καθώς και ο αριθμός των αντικειμένων ανά κατάσταση (π.χ. ομαδικές αποστολές).

Ο καθορισμός της κοστοστρέφειας των τιμών των παρεχόμενων υπηρεσιών μετά εκπτώσεων, μέσω υπολογισμού του λειτουργικού αποτελέσματος ΚΥ και η καταβολή αποζημίωσης στην περίπτωση κατά την οποία η παροχή ΚΥ αποδειχθεί ζημιογόνα, αποτελούν τους σημαντικότερους λόγους ανάπτυξης κοστολογικού συστήματος. Οι εκπτώσεις του ΦΠΚΥ υπολογίζονται βάσει όγκων κατάθεσης και εσόδου προ έκπτωσης. Το ύψος των εκπτώσεων βασίζεται στο κόστος το οποίο δεν επιβαρύνει το ΦΠΚΥ, λόγω της προετοιμασίας των αντικειμένων από τον πελάτη.

Σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, η επίδοση αποτελεί το πιο χρονοβόρο αλλά και δαπανηρό στάδιο της διακίνησης από άκρο σε άκρο. Πράγματι, σχεδόν το ήμισυ του κόστους, αναλώνεται στην επίδοση των αντικειμένων και είναι διπλάσιο από την παραλαβή (βλ. Διάγραμμα 5.1.). Ο ΦΠΚΥ στην προσπάθεια μείωσης του κόστους, αυξάνει την απόσταση του σημείου επίδοσης από τον τελικό παραλήπτη (γραμματοθυρίδες-κοινόχρηστοι χώροι), ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις επανασχεδιάζει τις διαδρομές επίδοσης στις αστικές/ημιαστικές/αγροτικές περιοχές της χώρας. Όμως, δεν έχει υπάρξει ολοκληρωμένη τεχνικοοικονομική μελέτη, στην



οποία να παρουσιάζεται ο αντίκτυπος των ενεργειών αυτών στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επιπρόσθετα, το κοστολογικό σύστημα δεν εισάγει τη γεωγραφική διάσταση στον προσδιορισμό του κόστους, συνεπώς καθίσταται μη εφικτή η τιμολόγηση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών βάσει της χιλιομετρικής απόστασης των τόπων προορισμού και επίδοσης.

Η κατανομή του κόστους στις φάσεις της παραγωγικής αλυσίδας, διαφέρει ανάμεσα στα προϊόντα του ΦΠΚΥ. Επισημαίνεται ότι τα «μικρά» αντικείμενα -από πλευράς μεγέθους (διαστάσεων) και βάρους (<20 γρ.)- αποτελούν την πλειονότητα (>75%) των αντικειμένων Α' και Β' Προτεραιότητας της ΚΥ και αποφέρουν σημαντικά έσοδα στο ΦΠΚΥ. Η απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς από 1^η Ιανουαρίου 2013, αφορά τη δυνατότητα διακίνησης των «μικρών» αντικειμένων από εναλλακτικές επιχειρήσεις.

Το κοστολογικό σύστημα επιτρέπει στο ΦΠΚΥ να εντοπίσει τις υπηρεσίες με αρνητικό λειτουργικό αποτέλεσμα, υποδεικνύοντας ταυτόχρονα τις ενδεδειγμένες ενέργειες επανόδου στην κερδοφορία. Για παράδειγμα, την τριετία 2006-2008 η υπηρεσία Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού (αφορά κυρίως καταναλωτές/μικρές επιχειρήσεις) παρουσιάζει πτώση πραγματικών (τιμές 2008) εσόδων της τάξης του 4% κατά μέσο όρο, κυρίως λόγω του μείωσης των όγκων (>5% ετησίως). Επίσης, τα πραγματικά έξοδα (τιμές 2008) μειώνονται με βραδείς ρυθμούς (μόλις 2,6%) σε σύγκριση με τα έσοδα, καθιστώντας την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας διαχρονικά ασύμφορη. Συνεπώς, ο ΦΠΚΥ οφείλει να αυξήσει τους όγκους διακίνησης, ή να μειώσει περαιτέρω το κόστος, ή να επαναδιαπραγματευθεί το ύψος των εκπτώσεων. Έτερο παράδειγμα αποτελεί η υπηρεσία Β' Προτεραιότητας Εσωτερικού (επιχειρηματική αλληλογραφία), όπου την περίοδο 2006-2008 ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης όγκων ανέρχεται σε 6% και πραγματικών εσόδων σε 7%, αλλά το πραγματικό κόστος αυξάνεται με ακόμα μεγαλύτερους ρυθμούς (8%),

μειώνοντας σημαντικά την κερδοφορία της υπό εξέταση υπηρεσίας. Σημειώνεται ότι την περίοδο 1998-2008 ο δείκτης τιμών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στη χώρα μας αυξάνει με αρκετά υψηλότερους ρυθμούς σε σχέση με το δείκτη τιμών καταναλωτή. Επίσης, η τιμή του προϊόντος «Α' Προτεραιότητα Εσωτερικού» -μικρού μεγέθους- βάρους 20 γρ., την ίδια περίοδο βαίνει ανοδικά με ρυθμούς υψηλότερους του δείκτη τιμών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

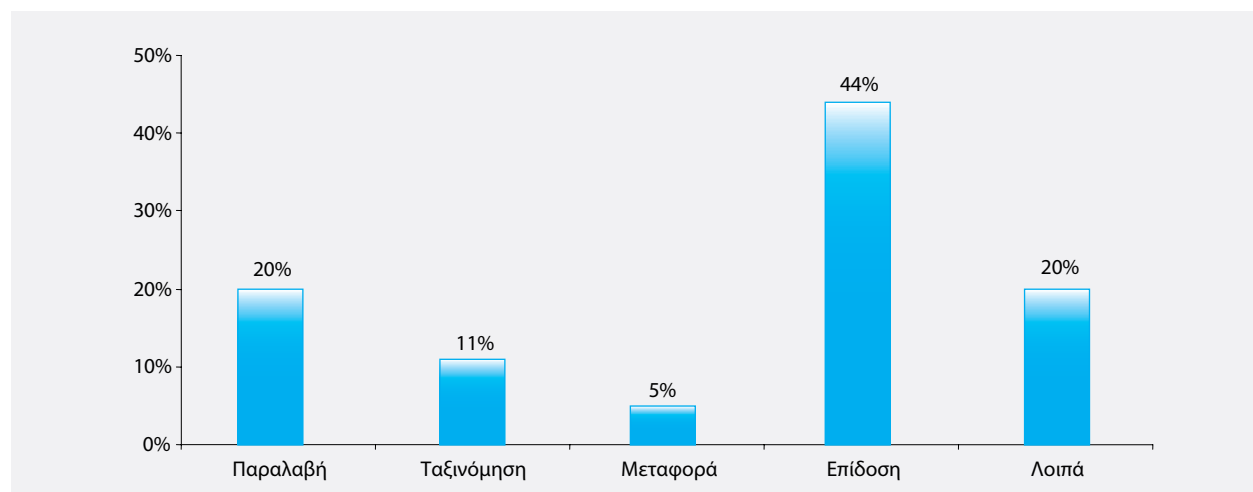
5.4. Στοιχεία και Τάσεις της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

Από την ετήσια μελέτη της ΕΕΤΤ «Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά-Στοιχεία και Τάσεις Αγοράς Έτους 2008» προκύπτει ότι στη χώρα μας σήμερα, καταγράφονται περισσότερα από 3.300 κεντρικά σημεία ταχυδρομικού δικτύου (κομβικά σημεία-hubs, καταστήματα, αποθηκευτικοί χώροι), για την παροχή ΚΥ, αλλά και Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών. Περί το 1/4 των σημείων αυτών ανήκουν στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο (ΔΤΔ), όμως η έκταση των υποδομών του ΦΠΚΥ καλύπτει περισσότερο από το 60% της συνολικής έκτασης του ταχυδρομικού δικτύου. Η διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων από άκρο σε άκρο, διεκπεραιώνεται με χρήση πάνω από 10.000 μεταφορικών μέσων (αυτοκίνητα παραγωγής, δίκυκλα, άλλα οχήματα). Το σύνολο των υποδομών του ταχυδρομικού δικτύου, χρησιμοποιείται σήμερα από περίπου 1.100 αδειοδοτημένες επιχειρήσεις για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των δικτύων τους).

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις στη χώρα μας, απασχολούν περισσότερους από 22.000 εργαζομένους. Περίπου το ήμισυ του προσωπικού της αγοράς απασχολείται στην παροχή της ΚΥ. Η πλειονότητα των εργαζομένων του κλάδου έχει σχέση εργασίας πλήρους απασχόλησης με την επιχείρηση στην οποία εργάζεται

Διάγραμμα 5.1.

Κατανομή Κόστους στις Φάσεις της Ταχυδρομικής Παραγωγικής Αλυσίδας



και τυπικό προσόν για την πρόσληψη αποτελεί η κατοχή τίτλου Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Η διανομή, η οποία αποτελεί τη δυσκολότερη φάση του ταχυδρομικού έργου, απασχολεί το 50% των εργαζομένων στον κλάδο.

Το 2008, αν και διακινήθηκαν περισσότερα από 50 εκατ. αντικείμενα στις Ταχυμεταφορές, μόλις σε 7.000 περιπτώσεις παρατηρήθηκε πλημμέλεια παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Η εν λόγω πλημμέλεια αφορούσε, κατά κύριο λόγο, καθυστέρηση στην επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη του (56%), ενώ η απώλεια αποτελεί τη δεύτερη σε συχνότητα προβληματική παροχή υπηρεσιών (29%). Συνολικά, οι καταβληθείσες αποζημιώσεις στους χρήστες Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών, μείωσαν κατά 1,1 εκατ. ευρώ τα συνολικά έσοδα του κλάδου, τα οποία άγγιξαν τα 300 εκατ. ευρώ. Επισημαίνεται ότι το σύνολο σχεδόν των καταγγελιών, επιλύθηκε από τις εμπλεκόμενες επιχειρήσεις μέσω φιλικού διακανονισμού (97%), ενώ ελάχιστες ήταν οι περιπτώσεις οι οποίες απαίτησαν είτε τη σύγκληση ΕΕΔ ή τη διεξαγωγή Ακρόασης από την ΕΕΤΤ, είτε διερευνήθηκαν δια της δικαστικής οδού, προκειμένου να επιλυθούν οριστικώς. Για την ΚΥ δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία αναφορικά με το είδος των καταγγελιών και τον τρόπο αντιμετώπισής τους.

Επίσης, το 2008 ο ΦΠΚΥ είναι διαχρονικά κυρίαρχος (94%) στη διακίνηση των αντικειμένων αλληλογραφίας μέχρι 2 κιλά, σε αντίθεση με την αγορά των δεμάτων, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό (87%) διακινείται από τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών. Η κυριαρχία των επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών στη συγκεκριμένη αγορά οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην κερδοφορία της, δεδομένου ότι τα δέματα παράγουν το 20% των εσόδων της ταχυδρομικής αγοράς (ΚΥ και Ταχυμεταφορές).

Σημειώνεται ότι τα δέματα αποτελούν μικρό ποσοστό (2%) επί του συνόλου των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων.

Συνήθως, τα διακινούμενα ταχυδρομικά αντικείμενα περισυλλέγονται και επιδίδονται εντός της Επικράτειας, τόσο για την αγορά της ΚΥ (88%) όσο και για τις Ταχυμεταφορές (93%). Η αποστολή/παραλαβή αντικειμένων προς/από το εξωτερικό είναι ιδιαίτερα επικερδής για τις Ταχυμεταφορές, αφού το 30% των εσόδων τους προέρχεται από τη διακίνηση των αντικειμένων αυτών, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για την ΚΥ μόλις που ξεπερνά το 15%. Τα ιδιωτικά δίκτυα Ταχυμεταφορών έχουν συνάψει συμφωνίες συνεργασίας, βάσει των οποίων διακινείται το 5% των αντικειμένων και παράγεται λιγότερο από το 10% των εσόδων της αγοράς Ταχυμεταφορών. Επισημαίνεται ότι, περισσότερο από το 75% των αντικειμένων εσωτερικού (ΚΥ και Ταχυμεταφορές) προέρχεται από την Αθήνα και την Θεσσαλονίκη, κυρίως λόγω της συγκέντρωσης της επιχειρηματικής δραστηριότητας σε αυτές, γεγονός που δικαιολογεί επίσης, την ύπαρξη του 65% των υποδομών των Ταχυμεταφορών στις πόλεις αυτές.

Οι στενοί δεσμοί της χώρας μας, με χώρες της Ευρώπης (εντός και εκτός ΕΕ), αποδεικνύονται από το γεγονός ότι 3 στα 4 εισερχόμενα (εξερχόμενα) αντικείμενα Ταχυμεταφορών προέρχονται (προορίζονται) από (προς) ευρωπαϊκές χώρες. Επίσης, η συνεργασία της χώρας μας με τις αναδυόμενες οικονομίες της ασιατικής ηπείρου, επιβεβαιώνεται από τους σημαντικούς εισερχόμενους/εξερχόμενους όγκους Ταχυμεταφορών (20%/10%). Επισημαίνεται ότι στις Ταχυμεταφορές για κάθε 1 εξερχόμενο αντικείμενο αντιστοιχεί 1,5 εισερχόμενο, ενώ η αναλογία στην αγορά της ΚΥ είναι 1:1.

Πίνακας 5.3.
Βασικά Μεγέθη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

Όγκοι (εκατ. αντικείμενα)	2006	2007	2008
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	687 (93,0%)	716 (93,1%)	719 (92,5%)
Ταχυμεταφορές (Γενική Άδεια)	45 (6,1%)	46 (6,0%)	51 (6,5%)
Απελευθερωμένο Τμήμα Καθολικής Υπηρεσίας (Ειδική Άδεια)	7 (0,9%)	7 (0,9%)	7 (0,9%)
ΣΥΝΟΛΟ	739 (100,0%)	770 (100,0%)	777 (100,0%)

Έσοδα (εκατ. ευρώ-τιμές 2008)	2006	2007	2008
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	446 (61,0%)	451 (60,4%)	450 (59,8%)
Ταχυμεταφορές (Γενική Άδεια)	282 (38,6%)	293 (39,2%)	299 (39,8%)
Απελευθερωμένο Τμήμα Καθολικής Υπηρεσίας (Ειδική Άδεια)	3 (0,4%)	3 (0,4%)	3 (0,4%)
ΣΥΝΟΛΟ	732 (100,0%)	747 (100,0%)	753 (100,0%)



Τα διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη αποτελούν τον κινητήριο μοχλό ανάπτυξης για τις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια. Από τα διαθέσιμα στοιχεία έτους 2008, προκύπτει ότι το διαφημιστικό ταχυδρομείο αποτελεί το 46% των αντικειμένων στο απελευθερωμένο κομμάτι της ΚΥ και παράγει το 1/3 των εσόδων των επιχειρήσεων αυτών. Αντίστοιχα, το 10% των αντικειμένων τα οποία διακινεί ο ΦΠΚΥ και το 6% των εσόδων του, προέρχονται από τη δραστηριότητά του στον τομέα αυτό. Με την απελευθέρωση της αγοράς από 1^η Ιανουαρίου 2013, το διαφημιστικό ταχυδρομείο αναμένεται να διαδραματίσει κυρίαρχο ρόλο στην ανάπτυξη του εγχώριου ανταγωνισμού.

Η μέση τιμή αποστολής ενός δέματος με Ταχυμεταφορές είναι περίπου διπλάσια της μέσης τιμής αποστολής ενός αντικειμένου αλληλογραφίας, για συγκεκριμένο τόπο προορισμού εσωτερικού/εξωτερικού και δεδομένο τρόπο διακίνησης (αυτόνομη/συνδυασμένη). Η προμήθεια την οποία λαμβάνουν πράκτορες με Τοπική Γενική Άδεια, από επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών με Περιφερειακή/Εθνική Άδεια, για τη διακίνηση αντικειμένου αλληλογραφίας με συγκεκριμένο τόπο προορισμού εσωτερικού/εξωτερικού, δύναται να ανέλθει μέχρι το 30% της τιμής που καταβάλλει ο καταναλωτής. Η αντίστοιχη προμήθεια για διακίνηση δεμάτων εκτιμάται μέχρι 10% της τιμής λιανικής. Οι αποστολές εξωτερικού, κοστίζουν κατά μέσο όρο 6-7 φορές ακριβότερα σε σύγκριση με τις αποστολές εσωτερικού, για συγκεκριμένο τύπο αντικειμένου (αλληλογραφία/δέμα) και δεδομένο τρόπο διακίνησης (αυτόνομη/συνδυασμένη).

Ο ΦΠΚΥ, διακινώντας διαχρονικά το 93% περίπου των αντικειμένων της αγοράς, με εκτιμώμενο μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης του όγκου των αντικειμένων της τάξης του 2,6% την τριετία 2006-2008, ουσιαστικά οδηγεί και το ρυθμό ανάπτυξης της αγοράς (2,3%) για την ίδια περίοδο. Οι Ταχυμεταφορές, αν και αποτελούν το πιο αναπτυσσόμενο τμήμα της αγοράς, εμφανίζοντας σχεδόν τριπλάσιο ρυθμό αύξησης όγκων (6,1%) σε σύγκριση με το ΦΠΚΥ, εντούτοις διακινούν μόλις το 6% των όγκων της αγοράς διαχρονικά. Η απελευθέρωση των ΚΥ προχωρά με αργά βήματα στη χώρα μας, καθότι οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια διαχειρίζονται λιγότερο από το 1% των αντικειμένων της αγοράς διαχρονικά, ωστόσο ο ρυθμός ανάπτυξής τους είναι κατά 1,5 φορές μεγαλύτερος του ρυθμού ανάπτυξης του ΦΠΚΥ.

Αναφορικά με τα έσοδα, την τριετία 2006-2008 ο αποπληθωρισμένος μέσος ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης της αγοράς δεν ξεπερνά το 1,5% και χρόνο με το χρόνο ο πραγματικός ρυθμός αύξησης των εσόδων των επιχειρήσεων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών επιβραδύνεται. Ειδικότερα, τα πραγματικά έσοδα του ΦΠΚΥ παραμένουν διαχρονικά σχεδόν σταθερά (ρυθμός αύξησης <0,5%) για την εξεταζόμενη περίοδο, ενώ οι Ταχυμεταφορές εξακολουθούν να ενισχύουν τα πραγματικά

τους έσοδά με μέσο ετήσιο ρυθμό της τάξης του 3%. Δεδομένου ότι η απελευθέρωση των ΚΥ βρίσκεται σε αρχικά στάδια, το γεγονός ότι ο πραγματικός ρυθμός ανάπτυξης των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια είναι αρνητικός, δεν αντικατοπτρίζει τη μελλοντική δυναμική ανάπτυξης αυτού του τμήματος της αγοράς.

Αν και τα παραγόμενα έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς αποτελούν ένα πολύ μικρό ποσοστό του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ) (<0,5%), εντούτοις υποβοηθούν σημαντικά την ανάπτυξη άλλων κλάδων (π.χ. το εμπόριο και οι υπηρεσίες παράγουν το 65% περίπου του συνόλου των εσόδων της αγοράς Ταχυμεταφορών) οι οποίες συνεισφέρουν σημαντικά στην εθνική οικονομία.

5.5. Ελεγκτικές και Εποπτικές Δράσεις της ΕΕΤΤ

Το 2009, η ΕΕΤΤ, προέβη σε επεξεργασία των στοιχείων των Μητρώων του Βιομηχανικού και Εμπορικού Επιμελητηρίου Αθηνών (ΕΒΕΑ) και του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης (ΕΕΘ), με στόχο τον εντοπισμό επιχειρήσεων, οι οποίες δήλωναν ως αντικείμενο την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών/Ταχυμεταφορών στα οικεία Επιμελητήρια, αλλά δεν ήταν εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ.

Ως αποτέλεσμα των ελέγχων, εντοπίστηκαν συνολικά 233 επιχειρήσεις, από τις οποίες αρχικά ζητήθηκε η υποβολή στοιχείων αναφορικά με τις κύριες/δευτερεύουσες δραστηριότητές τους. Στις περιπτώσεις παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών αυτόνομα ή σε συνεργασία με άλλες (αδειοδοτημένες ή μη) επιχειρήσεις, ζητήθηκε αναλυτική περιγραφή της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η πλειονότητα των επιχειρήσεων (76%) υπέβαλε στην ΕΕΤΤ εμπρόθεσμα τα αιτηθέντα στοιχεία, όμως σε 57 περιπτώσεις απαιτήθηκε η διενέργεια εκτάκτου επιτόπιου ελέγχου. Ο έλεγχος είχε στόχο τη συλλογή και την αξιολόγηση στοιχείων αναφορικά με τις δραστηριότητες της επιχείρησης και στη συνέχεια, τη σύνταξη πορίσματος για τη λήψη μέτρων. Τα αποτελέσματα των ελέγχων αυτών συνοψίζονται στον Πίνακα 5.4.

Οι 57 έλεγχοι ολοκληρώθηκαν εντός του δεύτερου εξαμήνου του 2009 και σε ορισμένες περιπτώσεις οδήγησαν σε έλεγχο δραστηριοτήτων τρίτων επιχειρήσεων (π.χ. κλήση σε Ακρόαση 2 επιχειρήσεων, διαβίβαση 2 υποθέσεων στο ΥπΥΜεΔ λόγω αρμοδιότητας, διενέργεια εκτάκτου ελέγχου σε 1 επιχείρηση).

Τέλος, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε περισσότερες από 100 Ακροάσεις, ως αποτέλεσμα πορισμάτων ελέγχων ή/και διερεύνησης καταγγελιών. Τα αποτελέσματα των Ακροάσεων συνοψίζονται στον Πίνακα 5.5. Σημειώνεται ότι σε μία περίπτωση επιβλήθηκε πρόστιμο, συνολικού ύψους 20.000 ευρώ.

5.6. Στόχοι

Οι στόχοι για το 2010, εντοπίζονται σε 3 στρατηγικές κατευθύνσεις:

1. Βελτίωση παροχής της ΚΥ.
2. Διασφάλιση ανταγωνιστικού περιβάλλοντος και ανάπτυξη της αγοράς.
3. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας του έργου της ΕΕΤΤ.

Αναλυτικότερα, τα έργα της ΕΕΤΤ για το 2010 έχουν ως ακολούθως:

- Ρύθμιση και εποπτεία θεμάτων ΚΥ, όπως:
 - Διεξαγωγή έρευνας αγοράς και Δημόσιας Διαβούλευσης για τη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών.
 - Καταγραφή πυκνότητας και διασποράς του ΔΤΔ και αξιοποίησή του.
 - Προσδιορισμός διαδικασιών λειτουργίας γραμματοθυρίδων (μειδιαίτερη έμφαση στην πρόσβαση αυτών σε εναλλακτικές επιχειρήσεις Ταχυδρομικών Υπηρεσιών), υποβολή από το ΦΠΚΥ στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τις εγκατεστημένες και ενεργές γραμματοθυρίδες ανά την Επικράτεια, καθώς και ενέργειες για τη βελτίωση της αρίθμησης των οδών.

- Ορισμός Εξαιρέσεων από την πενθήμερη ταχυδρομική εξυπηρέτηση.
- Διενέργεια μετρήσεων ποιότητας Εσωτερικού/Εξωτερικού ΚΥ.
- Έκδοση εντύπου για θέματα ΚΥ.
- Εποπτεία και έλεγχος της κοστοστρέφειας και προσιτότητας των τιμών ΚΥ μέσω κοστολογικού μοντέλου ΦΠΚΥ.
- Υποβολή στο ΥπΥΜεΔ σχεδίου ΥΑ αναφορικά με τη διαδικασία και το ύψος αποζημιώσεων για πλημμελή παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Σύνταξη ετήσιας μελέτης της ταχυδρομικής αγοράς και συμμετοχή στην έκδοση μελέτης με αρμόδιους φορείς για την ανάπτυξη των μεταφορών/logistics στη χώρα μας.
- Διενέργεια ελέγχων για ελαχιστοποίηση της παράνομης ταχυδρομικής δραστηριότητας.
- Αυτοματοποίηση των διαδικασιών αδειοδότησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων).
- Έκδοση εντύπου αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας λειτουργίας ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Πίνακας 5.4.

Αποτελέσματα Εκτάκτων Επιτόπιων Ελέγχων, 2009

Κατηγορία	Αριθμός	(%)
Κλήση σε Ακρόαση	12	(21%)
Αρχείο και αποστολή επιστολής συμμόρφωσης	9	(16%)
Αρχείο και προώθηση στο ΥπΥΜεΔ λόγω αρμοδιότητας	9	(16%)
Αρχείο χωρίς περαιτέρω ενέργεια	27	(47%)
Σύνολο	57	(100%)

Πίνακας 5.5.

Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, 2009

Κατηγορία	Αριθμός	(%)
Συστάσεις-Προειδοποιήσεις	73	(72%)
Αρχείο	14	(14%)
Ματαίωση (δεν κατέστη δυνατή η κλήτευση)	8	(8%)
Πρόστιμα	1	(1%)
Διαγραφές	2	(2%)
Απαλλαγές	2	(2%)
Αναβολή (για συγκέντρωση στοιχείων)	1	(1%)
Σύνολο	101	(100%)





6. ΕΘΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ συνεργάζεται σε εθνικό επίπεδο με άλλους φορείς, συμμετέχει στα διεθνή δρώμενα και συμβάλλει στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών εξελίξεων.

Με στόχο την αποτελεσματικότερη επιτέλεση του έργου της προς όφελος των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, έχει συνεργασία με Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές, φορείς του δημοσίου, καταναλωτικές οργανώσεις και φορείς προστασίας του καταναλωτή. Παράλληλα, συνεργάζεται στενά με τους Ευρωπαίους εταίρους της και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για θέματα αρμοδιοτήτων της και εκπροσωπεί τη χώρα σε κοινοτικούς και διεθνείς οργανισμούς.

Στο πλαίσιο των διμερών επαφών της με τις Ρυθμιστικές Αρχές, η ΕΕΤΤ ενημερώνεται για θέματα της αρμοδιότητάς της, αποκομίζει πολύτιμη τεχνογνωσία, συγκροτεί μικτές ομάδες εμπειρογνομώνων, παρουσιάζει την εμπειρία της και προβάλλει το έργο της σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

6.1. Συνεργασίες σε Εθνικό Επίπεδο

6.1.1. Επιτροπή Ανταγωνισμού

Το 2009 αποτέλεσε μια ακόμη χρονιά εποικοδομητικής συνεργασίας μεταξύ της ΕΕΤΤ και της Επιτροπής Ανταγωνισμού, κατά τη διάρκεια της οποίας οι δύο Αρχές συνεργάστηκαν για την αντιμετώπιση ζητημάτων που αφορούσαν τόσο την αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών όσο και την αγορά παροχής ραδιοηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με κύριο στόχο να διασφαλιστεί η εφαρμογή των κανόνων του ανταγωνισμού, η ΕΕΤΤ μελέτησε διεξοδικά το σχέδιο για την πρόσφατη τροποποίηση του Ν.703/1977 από το Ν.3784/2009, κοινοποιώντας τα σχόλιά της για τις αγορές της αποκλειστικής αρμοδιότητάς της.

Οι συνεχείς κοινοποιήσεις εγγράφων ανάμεσα στις δυο Αρχές και, μεταξύ άλλων, οι ταυτόχρονες γνωστοποιήσεις εξαγορών-συγχωνεύσεων εταιρειών, επιβεβαίωσαν για ακόμη μια φορά τον υψηλό βαθμό συντονισμού της ΕΕΤΤ και της Επιτροπής Ανταγωνισμού.

Η συνεργασία της ΕΕΤΤ και της Επιτροπής Ανταγωνισμού επεκτάθηκε και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στο Ευ-

ρωπαϊκό Δίκτυο των Αρχών Ανταγωνισμού (ECN), όπου οι δυο Αρχές αποτελούν ενεργά μέλη, δίνοντας μεγάλη έμφαση στην ανταλλαγή πρακτικών και εμπειριών για την εναρμονισμένη εφαρμογή των κανόνων του ευρωπαϊκού Δικαίου Ανταγωνισμού.

6.1.2. Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης

Η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για τη χορήγηση Δικαιωμάτων Χρήσης τηλεοπτικών διαύλων⁹⁶ και την εποπτεία του ραδιοηλεκτρονικού φάσματος⁹⁷. Προκειμένου να ασκήσει τις αρμοδιότητές της το 2009, συνεργάστηκε στενά με το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ), που αποτελεί την αρμόδια Ρυθμιστική Αρχή για τη διερεύνηση της νομιμότητας λειτουργίας των ραδιοηλεκτρονικών σταθμών. Ειδικότερα, ενημερώθηκε από το ΕΣΡ για τους τεχνικούς φακέλους των ραδιοηλεκτρονικών σταθμών και προέβη στην επικαιροποίηση του Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων με τα τεχνικά χαρακτηριστικά των εκπομπών των νομίμως λειτουργούντων τηλεοπτικών σταθμών εθνικής, περιφερειακής και τοπικής εμβέλειας, το οποίο έχει διαμορφώσει από το 2008.

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

97. Σύμφωνα με το Ν.3431/2006.



6.1.3. Συνήγορος του Καταναλωτή- Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος

Στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης καταναλωτών που καταγγέλλουν οικονομικές διαφορές με παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, συνεχίστηκε το 2009 η συνεργασία της ΕΕΤΤ με το Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στόχος των διμερών επαφών ήταν, μεταξύ άλλων, ο συντονισμός των δύο Ανεξάρτητων Αρχών για την αντιμετώπιση των προβλημάτων των καταναλωτών και η πληρέστερη ενημέρωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τη νομοθεσία περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Επίσης, η ΕΕΤΤ συνεργάζεται σε μόνιμη βάση από το 2006 και με το Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ασφάλειας Αττικής, κυρίως για θέματα προστασίας των καταναλωτών από κακόβουλες ενέργειες κατά τη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Στο ανωτέρω πλαίσιο, τον Οκτώβριο του 2009 πραγματοποιήθηκε συνάντηση ανάμεσα στους επικεφαλής των τριών Φορέων, του Προέδρου της ΕΕΤΤ, του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Προϊσταμένου του Τμήματος Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ασφάλειας Αττικής, με αντικείμενο την αντιμετώπιση του ιδιαίτερα οξυμένου φαινομένου της υπερχρέωσης κατόχων κινητών, μέσω αποστολής και λήψης Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων Αυξημένης Χρέωσης (PSMS), σε σύντομους κωδικούς της σειράς 54XXX. Ως αποτέλεσμα της συνάντησης αυτής, εγκαθιδρύθηκε σχήμα συνεργασίας ανάμεσα στους εν λόγω φορείς για την αντιμετώπιση του ζητήματος.

Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις στελεχών της ΕΕΤΤ, του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Τμήματος Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, κατά τις οποίες διαπιστώθηκε ότι μεγάλος αριθμός καταναλωτών υποβάλλει καταγγελίες με παρόμοιο περιεχόμενο και στους τρεις ανωτέρω Φορείς. Με στόχο την αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών, κρίθηκε σκόπιμο οι σχετικές καταγγελίες να διαβιβάζονται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για τις δικές της ενέργειες⁹⁸, καθώς και στη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος για τη διερεύνηση ενδεχόμενων ποινικών ευθυνών από τις αρμόδιες εισαγγελικές αρχές. Η ΕΕΤΤ από την πλευρά της, εξετάζει τις καταγγελίες αυτές ως προς τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και έχει ήδη προχωρήσει στις δέουσες ενέργειες (βλ. ενότητα 3.2.20.).

6.1.4. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Το Δεκέμβριο του 2009, η ΕΕΤΤ συνυπέγραψε μνημόνιο συναντίληψης και συνεργασίας με το Παρατηρητή-

ριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Στόχος είναι η υλοποίηση στοχευμένων δράσεων για την τεκμηριωμένη εκτίμηση της Ψηφιακής Σύγκλισης και την κατάρτιση προτάσεων πολιτικών, δράσεων και ενεργειών, για την άρση του ψηφιακού χάσματος και τη συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων στην Κοινωνία της Γνώσης.

6.1.5. Καταναλωτικές Οργανώσεις και Φορείς Προστασίας του Καταναλωτή

Στο πλαίσιο της διαχείρισης των καταγγελιών καταναλωτών, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ το 2009 είχε στενή και εποικοδομητική συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή αλλά και με αρκετές Καταναλωτικές Οργανώσεις (π.χ. Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας-ΙΝΚΑ, Ένωση Καταναλωτών-Η Ποιότητα της Ζωής-ΕΚΠΟΙΖΩ, Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών-ΚΕΠΚΑ).

Τα τηλεφωνικά και γραπτά παράπονα που έλαβε η ΕΕΤΤ από τις Καταναλωτικές Οργανώσεις αφορούσαν, ενδεικτικά, την αμφισβήτηση των χρεώσεων, τη μονομερή ενεργοποίηση συμβάσεων, την αποστολή χρεωστικών μηνυμάτων, την ανεπαρκή εξυπηρέτηση από τους παρόχους, καθώς και την ελλιπή παροχή υπηρεσιών. Ο ΤΕΚ της ΕΕΤΤ κατέγραψε τα παράπονα και ενημέρωσε τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους, καθώς και για τις αντίστοιχες υποχρεώσεις των παρόχων, σύμφωνα με τους ισχύοντες Κώδικες Δεοντολογίας και το κανονιστικό πλαίσιο των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

6.2. Διεθνείς Συνεργασίες

6.2.1. European Regulators Group

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε ενεργά το 2009 στο πρόγραμμα εργασίας του European Regulators Group (ERG), το οποίο επικεντρώθηκε στους ακόλουθους άξονες:

- Αναθεώρηση του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, στην οποία το ERG είχε παίξει ενεργό συμβουλευτικό ρόλο.
- Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA) και ρυθμιστικές προκλήσεις προκειμένου αυτά να συμβάλουν στην ανάπτυξη της αγοράς και να μην οδηγήσουν σε νέες στρεβλώσεις.
- Περαιτέρω εναρμόνιση της εσωτερικής αγοράς.

Επίσης, η ΕΕΤΤ είχε ουσιαστική συμμετοχή σε Ομάδες Εργασίας που συγκροτήθηκαν για την ανάλυση των ακόλουθων θεμάτων:

98. Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 13 Α «Κυρώσεις» του Ν.2251/1994 ΦΕΚ 159/Α «Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει.

- Σημαντική Ισχύς στην εκάστοτε Αγορά (ΣΙΑ).
- Διασύνδεση σε επίπεδο IP και NGA.
- Διεθνής Περιορισμός.
- Θέματα σύγκλισης.
- Ρυθμιστική κοστολόγηση.
- Μεθοδολογίες συγκριτικών μετρήσεων (benchmarks).
- Τέλη τερματισμού.

6.2.2. Independent Regulators Group

Η EETT, μέσω της συμμετοχής της στον Independent Regulators Group (IRG), συνέχισε το 2009 τις επαφές της με τους Ευρωπαίους εταίρους, προκειμένου να διερευνηθούν οι προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης της ενιαίας αγοράς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Σημειώνεται ότι το IRG αποτελεί από το 2008 νομική οντότητα με έδρα τις Βρυξέλλες. Η EETT είναι ένα από τα 33 ιδρυτικά μέλη που έχουν συνυπογράψει το μνημόνιο σύστασής του και συμμετέχει ενεργά σε αυτό. Σήμερα στο IRG συμμετέχουν 45 Ρυθμιστικές Αρχές των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Ευρώπης.

Το 2009, στο πλαίσιο εργασιών του IRG, μεταξύ άλλων, συνεχίστηκε η μελέτη και ο σχολιασμός των προτάσεων της αρμόδιας Επιτροπής για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα ΜΜΕ, σχετικά αφενός με την αναθεώρηση του υφιστάμενου ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και αφετέρου με τη δημιουργία του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) και την επεξεργασία και την υποβολή προτάσεων σχετικά με την οργάνωση και λειτουργία του.

6.2.3. European Competition Network

Η ανταλλαγή εμπειριών και τεχνογνωσίας ανάμεσα στις Ρυθμιστικές Αρχές για διάφορα θέματα πολιτικής ανταγωνισμού υπήρξε και το 2009 πολύ εποικοδομητική για την EETT.

Συγκεκριμένα, η EETT συμμετείχε ενεργά στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Αρχών Ανταγωνισμού (ECN) και ειδικότερα στο «ECN Telecoms Sectoral Subgroup», παρέχοντας, ως αρμόδια Αρχή, την τεχνογνωσία της σε θέματα που σχετίζονται με τον τρόπο ορισμού και ανάλυσης των αγορών της αποκλειστικής αρμοδιότητάς της, τις ιδιαιτερότητες του δικτύου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τις ραδιοσυχνότητες, την αγορά των ραδιοτηλεοπτικών υπηρεσιών και τέλος, την επιβολή προστίμων.

Στο πλαίσιο της συμμετοχής της στο ECN, η EETT ενημερώθηκε για όλο το εύρος των θεμάτων που αφορούν την εναρμονισμένη εφαρμογή των κανόνων ανταγωνισμού που προβλέπονται στα άρθρα 81 και 82 της Συνθήκης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, καθώς επίσης και για τη σημασία και τη βελτίωση του «Προγράμματος Επιείκειας» που υιοθέτησαν τα υπόλοιπα κράτη μέλη για τις επιχειρήσεις που σχετίζονται με αντιμονοπωλικές συμπεριφορές.

6.2.4. Δίκτυο Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών

Η EETT αποτελεί ιδρυτικό και ενεργό μέλος του Δικτύου Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών (EMERG). Στο Δίκτυο συμμετέχουν οι Ρυθμιστικές Αρχές των μεσογειακών χωρών, τόσο από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) όσο και από τις εκτός ΕΕ μεσογειακές χώρες της Ευρω-Μεσογειακής Συνεργασίας. Απώτερος στόχος του Δικτύου είναι η ανάπτυξη μιας αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που, παρά τα επιμέρους τοπικά χαρακτηριστικά και το διαφορετικό βαθμό ανάπτυξης των εθνικών αγορών, θα εμπνέεται από το ευρωπαϊκό μοντέλο διαφάνειας και ρυθμιστικής σταθερότητας, προς όφελος των επιχειρήσεων και των καταναλωτών και παράλληλα, θα ενισχύει την ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών της ευρύτερης περιοχής στην Κοινωνία της Γνώσης.

Το 2009 αποτέλεσε για το EMERG χρονιά προετοιμασίας, δεδομένου ότι διασφαλίστηκε η ενεργή υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και στη συνέχεια, εκπονήθηκε το πρόγραμμα εργασιών για το 2010, η έγκριση του οποίου αναμένεται από την πρώτη Σύνοδο του 2010. Η θεματολογία του προγράμματος περιλαμβάνει ζητήματα υψηλού ενδιαφέροντος για τις τοπικές αγορές, όπως η εξέλιξη των σταθερών δικτύων, τα NGA, η μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση, η ανεξαρτησία των Ρυθμιστικών Αρχών, η τεχνολογική σύγκλιση, η ρύθμιση μέσω της διαδικασίας ανάλυσης αγορών και η Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ).

6.2.5. Comité Européen de Réglementation Postale

Το Νοέμβριο του 2009 και με συμμετοχή του Προέδρου της EETT, πραγματοποιήθηκε στο Μονακό η 41^η Σύνοδος των Μελών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Ρύθμιση της Ταχυδρομικής Αγοράς (CERP). Οι εργασίες της Συνόδου επικεντρώθηκαν στις βέλτιστες ρυθμιστικές πρακτικές και στις πρόσθετες ρυθμιστικές απαιτήσεις που προκύπτουν από την επικείμενη πλήρη απελευθέρωση του ταχυδρομικού τομέα στην Ευρώπη.



Τα κυριότερα θέματα που συζητήθηκαν στη Σύνοδο, αφορούν τα ακόλουθα:

- Κοστολόγηση ΚΥ.
- Τρόποι αποζημίωσης στην περίπτωση που η παροχή της ΚΥ αποδειχθεί ζημιογόνα.
- Διασφάλιση ποιότητας ΚΥ.
- Θέματα καταναλωτών.
- Συγκέντρωση, ανάλυση και παρουσίαση των δεδομένων της αγοράς.
- Συνεργασία Ρυθμιστικών Αρχών.
- Εισαγωγή οικολογικών τεχνολογιών στην ταχυδρομική παραγωγική αλυσίδα.
- Καταληκτικά τέλη, τελωνεία και θέματα πλήρους απελευθέρωσης του διασυνοριακού ταχυδρομείου.

Επιπλέον, συζητήθηκε εκτενώς ο μελλοντικός ρόλος των Ρυθμιστικών Αρχών, καθώς και θέματα επαναδιοργάνωσης του CERP με την ενεργή συμμετοχή και άλλων φορέων, όπως της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (UPU). Αναφορικά με την αναγκαιότητα διενέργειας μετρήσεων ποιότητας εγχώριου/διασυνοριακού ταχυδρομείου σε μία πλήρως απελευθερωμένη ευρωπαϊκή αγορά, τονίστηκε η χρησιμότητα τυποποίησης των μετρήσεων ώστε να είναι εφικτή η σύγκριση των αποτελεσμάτων ανάμεσα στα κράτη μέλη.

6.2.6. Postal Directive Committee

Στη συνάντηση της Επιτροπής για το Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Οδηγιών αναφορικά με Ταχυδρομικά Θέματα (PDC), η οποία πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες το Δεκέμβριο του 2009, καταγράφηκε η πρόοδος των κρατών μελών στην εφαρμογή της 3^{ης} Ταχυδρομικής Οδηγίας. Συζητήθηκαν θέματα σχετικά με τη μεθοδολογία κοστολόγησης⁹⁹, την πρόσβαση στις υποδομές του Δημόσιου Ταχυδρομικού Δικτύου (ΔΤΔ), τις συμβάσεις του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) με μεγάλους πελάτες, τα μερίδια εναλλακτικών επιχειρήσεων στην αγορά της ΚΥ και την ενίσχυση του ρόλου των Ρυθμιστικών Αρχών μετά την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς.

Θέματα προς συζήτηση αποτέλεσαν επίσης, η πρόοδος των εργασιών των Ομάδων Εργασίας του PDC αναφορικά με την παρακολούθηση της αγοράς, την προστασία των καταναλωτών, την επιβολή ΦΠΑ και το λογιστικό διαχωρισμό των προϊόντων της ΚΥ, καθώς και την ανάπτυξη των σχέσεων με άλλους φορείς (π.χ. τη UPU).

6.2.7. 13^η Έκθεση PostExpro

Το Σεπτέμβριο η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη 13^η Έκθεση της PostExpro, στο Αννόβερο της Γερμανίας, όπου παρουσιάστηκαν αυτοματοποιημένα συστήματα αναφορικά με την:

- Διαλογή.
- Μεταφορά και ταξινόμηση δεμάτων.
- Λειτουργία γραμματοθυρίδων.
- Διαχείριση διαφημιστικού ταχυδρομείου.
- Διαχείριση στόλου και βελτιστοποίηση δρομολογίων.
- Επικύρωση διευθύνσεων.

Στο πλαίσιο της Έκθεσης, συζητήθηκαν οι επιπτώσεις της κρίσης στη διεθνή ταχυδρομική αγορά, επισημαίνοντας ότι οι ΦΠΚΥ μπορούν να τις αντιμετωπίσουν εάν αναδιοργανωθούν αναπτύσσοντας υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Όπως τονίστηκε, η κρίση μείωσε σημαντικά τους όγκους αλληλογραφίας εσωτερικού, σε αντίθεση με τους όγκους των δεμάτων, όπου η καταγραφείσα πτώση ήταν μικρότερη. Επιπλέον, έγινε εκτενής αναφορά σε καινοτόμες υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται από ευρωπαϊκές επιχειρήσεις με χρήση τεχνολογιών αιχμής και παρουσιάστηκαν οι προσπάθειες που καταβάλλουν επιχειρήσεις για μείωση των εκπεμπόμενων ρύπων από την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

6.2.8. Άλλες Επίσημες Επιτροπές

Το 2009 η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις εργασίες των ακόλουθων Επιτροπών και Ομάδων της ΕΕ, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών εξελίξεων:

- Φόρουμ των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές (FESA): Στοχεύει στη συνεργασία ανάμεσα στους αρμόδιους φορείς, την ανταλλαγή απόψεων και την ανάπτυξη κοινών θέσεων σε ζητήματα που προκύπτουν σχετικά με την εφαρμογή των Ηλεκτρονικών Υπογραφών.
- Ομάδα Εργασίας Διαχείρισης Συχνοτήτων (WGFM): Πρόκειται για Ομάδα Εργασίας της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ECC) που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση συχνοτήτων. Η WGFM, με τη συμμετοχή των Μελών του European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT), εκδίδει ειδικές κανονιστικές διατάξεις (αποφάσεις, συστάσεις και αναφορές) για όλα τα θέματα που άπτονται της διαχείρισης συχνοτήτων, όπως θέματα κινητής υπηρεσίας, ευρωζωνικής ασύρματης πρόσβασης, συστημάτων IMT

99. Ex-ante, ex-post, single price procedure, price cap procedure.

και συσκευών μικρής εμβέλειας. Παράλληλα, η EETT έλαβε μέρος στις εργασίες της υπο-ομάδας PT22 της Ομάδας Εργασίας Διαχείρισης Συχνότητων (WGFM) για την εποπτεία του φάσματος, με αντικείμενο την εφαρμογή διαδικασιών για τεχνικές μετρήσεων, τη σύναψη συμφωνιών για διασυννοριακές δραστηριότητες και την ανταλλαγή πληροφοριών σε τεχνικό και διοικητικό επίπεδο.

- Επιτροπή Ραδιοφάσματος (RSC): Δημιουργήθηκε με Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για να καθορίσει εναρμονισμένες προϋποθέσεις για τη διαθεσιμότητα και την αποτελεσματική χρήση του ραδιοφάσματος, οι οποίες είναι απαραίτητες για την εγκαθίδρυση και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς σε τομείς κοινοτικής πολιτικής, όπως οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, οι Μεταφορές και η έρευνα και ανάπτυξη.
- Επιτροπή Αξιολόγησης της Πιστότητας και Εποπτείας της Τηλεπικοινωνιακής Αγοράς (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 τα επιμέρους ζητήματα.
- Ομάδα Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO): Βασική αρμοδιότητά της είναι η υποστήριξη των δράσεων που σχετίζονται με την κοινή αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν την επιτήρηση της αγοράς ΡΤΤΕ.

6.2.9 Επαφές με Ευρωπαϊκές Ρυθμιστικές Αρχές

Στο πλαίσιο των επαφών της με τις Ευρωπαϊκές Ρυθμιστικές Αρχές, το Μάρτιο του 2009 η EETT φιλοξένησε στα γραφεία της στελέχη του Γραφείου Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ), με στόχο την ανταλλαγή πληροφοριών και τεχνογνωσίας σε ζητήματα που αφορούν την ταχυδρομική αγορά.

Το Νοέμβριο του 2009, ο Πρόεδρος της EETT συμμετείχε στην 8^η Συνάντηση των Προέδρων Ρυθμιστικών Αρχών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, που πραγματοποιήθηκε στη Λευκωσία με θέμα τις στρατηγικές των χωρών της περιοχής για την ανάπτυξη των εθνικών δικτύων ευρυζωνικής πρόσβασης.

Επίσης, συμμετείχε στην ετήσια διεθνή συνδιάσκεψη της Ισπανικής Ρυθμιστικής Αρχής Τηλεπικοινωνιών (CMT) που πραγματοποιήθηκε στη Βαρκελώνη στις 23 και 24 Νοεμβρίου 2009. Αντικείμενο των εργασιών της συνδιάσκεψης ήταν, μεταξύ άλλων, τα κανονιστικά ζητήματα που προκύπτουν σε ένα περιβάλλον σύγκλισης τεχνολογιών, οι ευρωπαϊκές ρυθμίσεις για τα ευρυζωνικά NGA, την αποτελεσματική διαχείριση του ραδιοηλεκτρικού φάσματος, το ψηφιακό μέρισμα, καθώς και τα οικονομικά μοντέλα ρύθμισης συνδυαστικών πακέτων επικοινωνίας, διαδικτυακής πρόσβασης και οπτικοακουστικού περιεχομένου. Επιπλέον, συμφωνήθηκε η υπογραφή μνημονίου συνεργασίας μεταξύ των Προέδρων των Ρυθμιστικών Αρχών Ελλάδας και Ισπανίας και η ανταλλαγή τεχνογνωσίας σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος.

6.3. Στόχοι

Στον τομέα των συνεργασιών, οι στόχοι που έχουν τεθεί είναι οι ακόλουθοι:

1. Στενή και εποικοδομητική συνεργασία της EETT με φορείς, κρατικούς και μη, στα θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της.
2. Παροχή της αναγκαίας συνδρομής προς την Πολιτεία για την εκπροσώπηση της χώρας σε ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς.
3. Διαρκής συνεργασία της EETT με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και με διεθνείς οργανισμούς στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
4. Συμβολή στη διαμόρφωση των εξελίξεων στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, πρωτίστως μέσω των Ομάδων BEREC και IRG και αντίστοιχα, στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών κυρίως μέσω των Επιτροπών CERP και PDC.
5. Συστηματική συμμετοχή σε Επιτροπές και Ομάδες που είναι αρμόδιες για θέματα ραδιοεπικοινωνιών.
6. Ενίσχυση της παρουσίας της EETT σε περιφερειακά συνέδρια και ανάπτυξη διμερών συνεργασιών με άλλες Ρυθμιστικές Αρχές (όπως υπογραφή μνημονίου συνεργασίας με την αντίστοιχη Αρχή CMT της Ισπανίας).





7. ΕΕΤΤ: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΝΑΓΤΥΞΗ



Η ΕΕΤΤ, όπως προαναφέρθηκε, είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, με διοικητική αυτοτέλεια και οικονομική ανεξαρτησία. Βασικές αρμοδιότητές 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. Απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική διαχείριση των στόχων της αποτελεί η ευέλικτη οργάνωση των υπηρεσιών της που να προσαρμόζεται στις ανάγκες της αγοράς.

7.1. Εσωτερική Οργάνωση

7.1.1. Οργανωτική Δομή

Η ΕΕΤΤ απαρτίζεται από:

- Την εννεαμελή Ολομέλεια, η οποία αποτελείται από τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο για τον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τον Αντιπρόεδρο για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και έξι ακόμη Μέλη.
- Το Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό.
- Το Τακτικό Προσωπικό.

Η οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται αναλυτικά στο Διάγραμμα 7.1.

7.1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο τέλος του 2009 το στελεχιακό δυναμικό της ΕΕΤΤ ανήλθε σε 228 απασχολούμενους έναντι 217 στο τέλος του 2008. Από τους ανωτέρω, 162 απασχολούνταν σε μόνιμη βάση (κατείχαν δηλαδή οργανική θέση), ενώ 66 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 7.2. και ο αριθμός των απασχολούμενων ανά κατηγορία προσωπικού στον Πίνακα 7.1.

Το επίπεδο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ απεικονίζεται στο Διάγραμμα 7.3.

7.1.3. Πρόγραμμα Εκπαίδευσης των Εργαζομένων της ΕΕΤΤ

Στο πλαίσιο της συνεχούς ενημέρωσης και επιμόρφωσης των εργαζομένων 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.

Σε όλη τη διάρκεια του 2009, στελέχη της ΕΕΤΤ συμμετείχαν σε διεθνή συνέδρια και εκπαιδευτικά σεμινάρια, τα οποία άπτονται των υπηρεσιακών καθηκόντων τους, προκειμένου να είναι κοινωνοί των εξελίξεων στις αγορές των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Το συνολικό κόστος για την εκπαίδευση κατά το 2009 ανήλθε στις 40.000 ευρώ περίπου, ενώ σημαντικό μέρος του εκπαιδευτικού προγράμματος της ΕΕΤΤ χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ) του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ' ΚΠΣ).

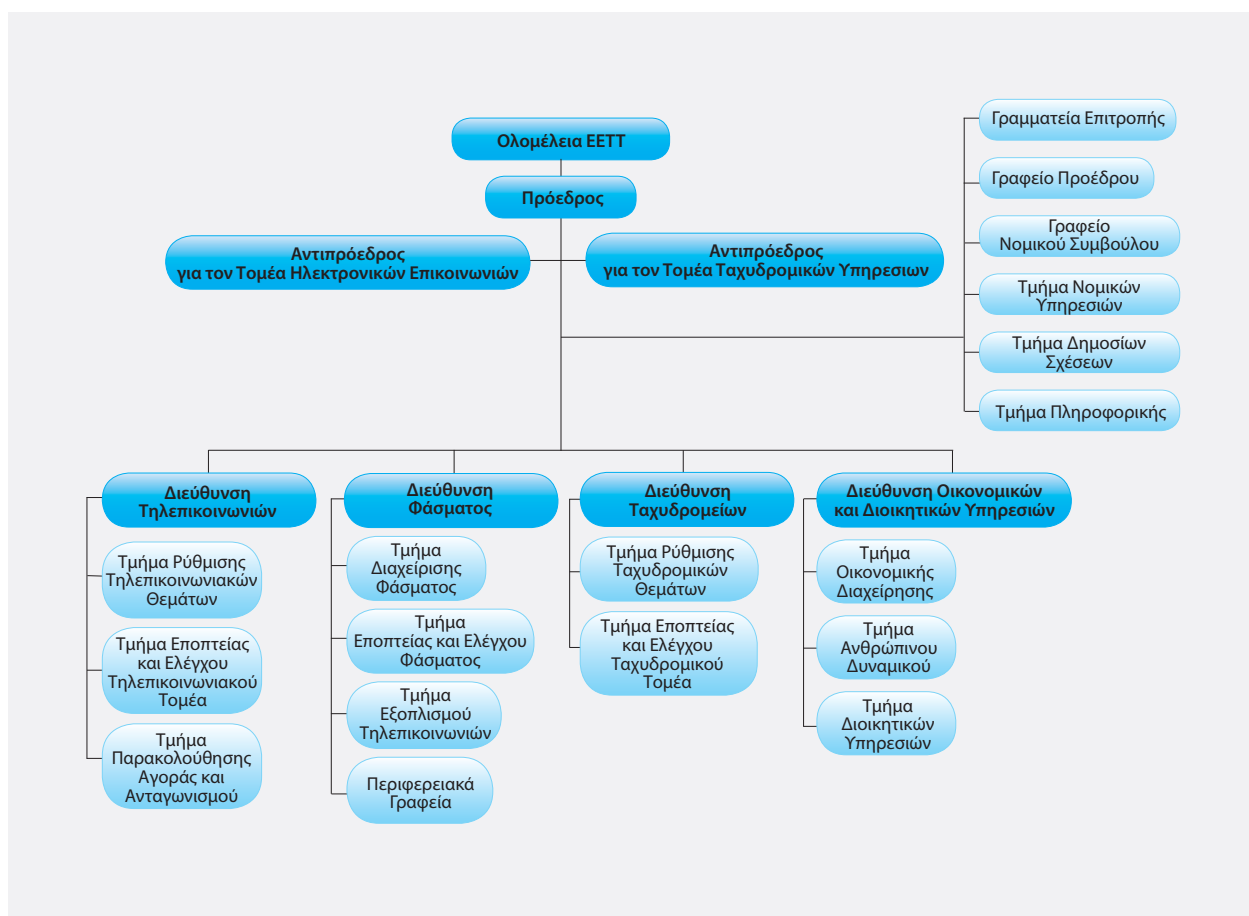
7.1.4. Μέριμνα για τον Εργαζόμενο

Παροχή Υπηρεσιών Υγείας και Ασφάλειας

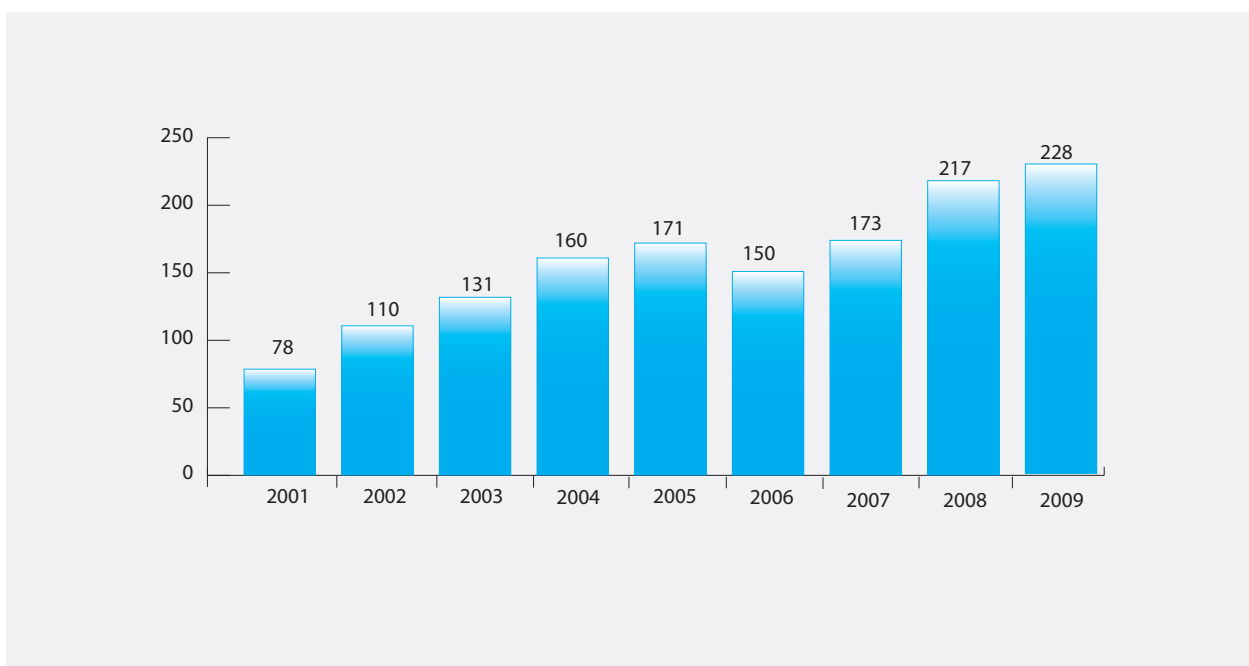
Με γνώμονα την εγγύηση της ασφάλειας και την προστασία της υγείας των εργαζομένων, η ΕΕΤΤ παρέχει στο προσωπικό της υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας, τις οποίες έχει αναθέσει σε εξωτερικό



Διάγραμμα 7.1.
Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ



Διάγραμμα 7.2.
Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΕΤΤ, 2001-2009



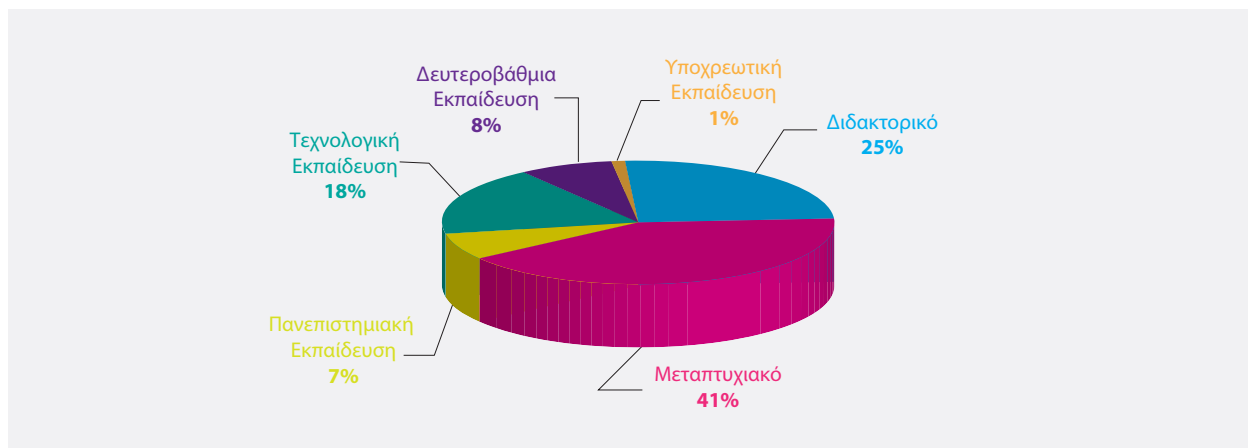
Πίνακας 7.1.

Κατανομή Απασχολούμενων ανά Κατηγορία Προσωπικού, 2001-2009

Κατηγορία Προσωπικού	31-12-01	31-12-02	31-12-03	31-12-04	31-12-05	31-12-06	31-12-07	31-12-08	31-12-09
Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό	37	56	69	64	70	69	85	83	99
Τακτικοί Υπάλληλοι	21	35	42	42	63	66	68	66	63
Εποχικό Προσωπικό	0	0	0	34	0	0	0	0	0
Εξωτερικοί Συνεργάτες (Μέλη Ομάδων Εργασίας)	20	19	20	20	38	15	20	68	66
Σύνολο	78	110	131	160	171	150	173	217	228

Διάγραμμα 7.3.

Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ



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 σε όλους τους εργαζομένους της δωρεάν κατ' οίκον συνδέσεις ADSL. 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 την αναζήτηση πληροφοριών, την ενημέρωση και την επικοινωνία. Στα τέλη του 2009, το σύνολο των εργαζομένων στην ΕΕΤΤ απολάμβανε σύνδεση υψηλής ποιότητας και ταχύτητας.



7.2. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

Εντός του έτους 2009 έγινε η οριστική παραλαβή του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) της ΕΕΤΤ, το οποίο τέθηκε σε λειτουργία το προηγούμενο έτος. Το ΟΠΣ έχει αναβαθμίσει δραστικά αφενός τον τρόπο λειτουργίας της ΕΕΤΤ και αφετέρου το επίπεδο εξυπηρέτησης των καταναλωτών και των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Ειδικότερα, η λειτουργία του ΟΠΣ είχε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

- 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 πληροφόρησης.
- 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 επιτυγχάνει την ηλεκτρονική διακίνηση και παρακολούθηση εγγράφων.
- Υποσύστημα υποστήριξης επιχειρησιακών λειτουργιών, που αφορά τη διαχείριση και την παρακολούθηση των Αδειών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών καθώς επίσης, των καταγγελιών καταναλωτών.
- Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρώπινων 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.

Μία σημαντική αναβάθμιση του ΟΠΣ αποτέλεσε η διεύρυνση του υπολογισμού και της τιμολόγησης των τελών χρήσης φάσματος, καθώς υλοποιήθηκε η απευθείας επικοινωνία του ΟΠΣ με το Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ).

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

Στο πλαίσιο υλοποίησης του σχεδίου δράσης για την ενημέρωση του κοινού, το 2009 η ΕΕΤΤ προέβη σε ενέργειες για τη βέλτιστη αξιοποίηση του δικτυακού τόπου της. Η προσπάθεια επικεντρώθηκε στον εμπλουτισμό του δικτυακού τόπου με πληροφορίες που ενδιαφέρουν τον καταναλωτή και στην παροχή αμφίδρομης επικοινωνίας με τους πολίτες μέσω του Διαδικτύου.

Ειδικότερα, στην κατεύθυνση της βελτίωσης της χρηστικότητας του δικτυακού τόπου, τον Ιούλιο του 2009 η ΕΕΤΤ ξεκίνησε ριζική αναμόρφωση των ιστοσελίδων που απευθύνονται στον καταναλωτή. Βαρύτητα δόθηκε στην καθοδήγηση κάθε ενδιαφερομένου προκειμένου να αναζητεί εύκολα πληροφορίες, συμβουλές και λύσεις (βλ. Εικόνα 7.1.).

Εικόνα 7.1.

Η Ενότητα για τον Καταναλωτή στο Δικτυακό Τόπο της ΕΕΤΤ



Η παροχή αμφίδρομων υπηρεσιών στον πολίτη μέσα από το δικτυακό τόπο, υποστηρίχθηκε με τη λειτουργία μιας φόρμας επικοινωνίας, όπου ο επισκέπτης καλείται να υποβάλει επώνυμα την ερώτηση ή το σχόλιό του. Η φόρμα προστατεύεται από ανεπιθύμητη επικοινωνία μέσω πεδίου CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart). Η διαχείριση των ερωτήσεων/σχολίων των καταναλωτών επιτυγχάνεται από ειδική εφαρμογή που αναπτύχθηκε για το σκοπό αυτό. Ο ενδιαφερόμενος πολίτης λαμβάνει απάντηση στο ερώτημά του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενώ παράλληλα, όλες οι απαντήσεις της ΕΕΤΤ ομαδοποιούνται και δημοσιεύονται στο δικτυακό τόπο, στην ενότητα «Θέματα Καταναλωτών».

Η διαχείριση των γραπτών καταγγελιών γίνεται επίσης, από εφαρμογή που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του ΟΠΣ. Για τη διευκόλυνση των καταναλωτών, σχεδιάστηκε μία νέα φόρμα υποβολής καταγγελίας για θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, στην οποία ο καταγγέλλων καλείται να περιγράψει την καταγγελία του επώνυμα, να αναφέρει το ιστορικό της και να επισυνάψει σχετικά έγγραφα.

Επιπλέον, για την καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση του κοινού, το 2009 η ΕΕΤΤ ενσωμάτωσε στο δικτυακό τόπο της το Γεωγραφικό Σύστημα Ευρυζωνικότητας (GIS). Πρόκειται για το πρώτο «ηλεκτρονικό κτηματολόγιο» του Ηλεκτρονικού Επικοινωνιακού δικτύου, το οποίο, μεταξύ άλλων, ενημερώνει τους καταναλωτές για τις περιοχές της ελληνικής Επικράτειας στις οποίες παρέχεται γρήγορο Διαδίκτυο (ADSL), καθώς και για την αναμενόμενη ταχύτητα πρόσβασης (βλ. ενότητα 2.2.).

Παράλληλα, το 2009 η ΕΕΤΤ αξιοποίησε το δικτυακό τόπο της για την προβολή εκδηλώσεων που διοργάνωσε στη διάρκεια του έτους. Το Φεβρουάριο, ανάρτησε ενημερωτικό μήνυμα (banner) για την ημερίδα «Ψηφιακό Μέρισμα: Προκλήσεις και Ευκαιρίες στη Νέα Ψηφιακή Εποχή» και το Μάρτιο για την ημερίδα «Οι Εξελίξεις στην Ταχυδρομική Αγορά: Ρυθμιστικές Παρεμβάσεις και Προοπτικές Ανάπτυξης». Το Μάιο, δημιούργησε στο δικτυακό τόπο της ειδική περιοχή αφιερωμένη στο 4^ο Διεθνές Συνέδριο για την Ευρυζωνικότητα με θέμα «Ευρυζωνική Σύγκλιση Τηλεπικοινωνιών και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης», από όπου και μετέδωσε σε απευθείας σύνδεση τη διήμερη εκδήλωση. Το Σεπτέμβριο, ο δικτυακός τόπος πρόβαλε τη συμμετοχή της ΕΕΤΤ στην 74^η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης (ΔΕΘ).

Στοχεύοντας στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη μείωση του λειτουργικού κόστους, το 2009, η ΕΕΤΤ ανέθεσε σε πάροχο τη φιλοξενία του δικτυακού τόπου της και την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Το Μάρτιο του ίδιου έτους ολοκληρώθηκε η μετάπτωση του περιεχομένου και έκτοτε οι εφαρμογές της ΕΕΤΤ προβάλλονται στο Διαδίκτυο με τη χρήση του δικτύου και του εξοπλισμού του παρόχου.

7.4. Οικονομικά Στοιχεία

Σύμφωνα με το Ν.3431/2006¹⁰⁰, η ΕΕΤΤ υποχρεούται να συντάσσει ετησίως οικονομικές καταστάσεις, οι οποίες ελέγχονται από ορκωτούς ελεγκτές. Ο Ισολογισμός και τα Αποτελέσματα Χρήσης της ΕΕΤΤ για το έτος 2009, σε συνδυασμό με το προσάρτημα του ανεξάρτητου Ορκωτού Ελεγκτή, αποτυπώνουν τη συνολική προσπάθεια Διοίκησης και Εργαζομένων για χρηστή διαχείριση¹⁰¹.

Ειδικότερα, στα Αποτελέσματα Χρήσης, περιλαμβάνεται το σύνολο των εσόδων και των εξόδων της ΕΕΤΤ. Τα Οργανικά Έσοδα (Διάφορα Τέλη) και Έξοδα (Λειτουργικές Δαπάνες) διαμορφώνουν το λειτουργικό αποτέλεσμα της Διαχείρισης (Εκμετάλλευσης) και με την προσθήκη των εκτάκτων και ανόργανων αποτελεσμάτων (Ζημιές και Κέρδη), διαμορφώνεται το συνολικό αποτέλεσμα της χρήσης, το οποίο για τη χρήση 2009 είναι θετικό και ανέρχεται σε 34.819.296,73 ευρώ.

Τα συνολικά έξοδα της χρήσης 2009 ανήλθαν στο ποσό των 19.431.069,34 ευρώ. Από τα ανωτέρω έξοδα, ποσό 16.682.157,50 ευρώ αφορά το κόστος Λειτουργίας Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ (μείωση κατά 4,09% σε σχέση με το έτος 2008) και ποσό 2.746.096,71 ευρώ αφορά έξοδα Διοικητικής Λειτουργίας (μείωση κατά 4,25% σε σχέση με το έτος 2008).

Επίσης, η ΕΕΤΤ κατέβαλε το 2009 το ποσό των 1.722.320,11 ευρώ για ανάγκες και δράσεις της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνιών, σύμφωνα με Αποφάσεις του Υπουργού Μεταφορών, Υποδομών και Δικτύων, όπως προβλέπεται στο άρθρο 62 του Ν.3431/2006.

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, «σε περίπτωση που από την οικονομική διαχείριση της ΕΕΤΤ προκύπτει θετικό οικονομικό αποτέλεσμα, ποσοστό έως 80%, αποδίδεται ανά διετία στον κρατικό προϋπολογισμό». Μέχρι σήμερα, έχουν αποδοθεί από την ΕΕΤΤ τα σχετικά ποσά, που αφορούν το οικονομικό αποτέλεσμα των ετών έως 31 Δεκεμβρίου 2007. Η επόμενη απόδοση, η οποία περιλαμβάνει το αντίστοιχο ποσοστό για τα έτη 2008 και 2009, θα πραγματοποιηθεί το Μάιο του 2010 και, όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα χρήσης 2008 και 2009, ανέρχεται στο ποσό των 71.211.410,78 ευρώ.

100. Παρ. 7 του άρθρου 61.

101. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που προκύπτουν από τις διατάξεις του Ν.3431/2006 και της ΚΥΑ 62189/18-10-2001 (ΦΕΚ 1391/Β/22-10-2001) «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της ΕΕΤΤ».



ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	Ποσό Κλειστές Χρήσεις 2009			Ποσό Προηγούμενες Χρήσεις 2009			Ποσό Κλειστές Χρήσεις 2009	Ποσό Προηγ. Χρήσεις 2008
	Αξία Κτήσεως	Αποβέσεις	Αντισ. Αξία	Αξία Κτήσεως	Αποβέσεις	Αντισ. Αξία		
Β. ΕΞΟΔΑ ΕΚΤΑΚΤΑΣΤΑΣΕΩΣ								
1. Έξοδα ιδρύσεως & πρώτης εγκατάστασης	465.538,60	465.538,57	0,03	465.538,60	396.739,41	68.799,19		
4. Λοιπά έξοδα εγκατάστασης (λογισμ. Ν.Υ.)	2.616.261,74	2.580.414,92	35.846,82	2.533.719,75	2.533.695,73	24,02		
	<u>3.081.800,34</u>	<u>3.045.953,49</u>	<u>35.846,85</u>	<u>2.999.258,35</u>	<u>2.930.435,14</u>	<u>68.823,21</u>		
Γ. ΠΑΓΙΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ								
II. Ενσώματες ακινητοποιήσεις								
5. Μεταφορικά μέσα	176.424,05	168.914,76	7.509,29	176.424,05	164.818,81	11.605,24		
6. Έπιπλα και λοιπός εξοπλισμός	13.165.826,41	11.893.946,72	1.271.879,69	12.021.623,39	11.023.599,19	998.024,20		
7. Αντικείμενα υπό Εκτέλεση - Προκ/τές	0,00	0,00	0,00	164.530,80	0,00	164.530,80		
Σύνολο ακινητοποιήσεων (ΓII)	<u>13.342.250,46</u>	<u>12.062.861,48</u>	<u>1.279.388,98</u>	<u>12.362.578,24</u>	<u>11.188.418,00</u>	<u>1.174.160,24</u>		
III. Συμ/χές & άλλες μακρ./σρες χρημ./μικές απαιτήσεις								
7. Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις			237.007,94			230.682,10		
Σύνολο πάγιου ενεργητικού (ΓII+ΓIII)			<u>1.516.396,92</u>			<u>1.404.842,34</u>		
Δ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ								
I. Αποθέματα								
4. Ανταλλακτικά Παγίων			213.086,62			238.287,28		
II. Απαιτήσεις								
1. Πλάτες	4.528.814,88			4.681.848,98				
Μείον: Προβλέψεις (44.11)	<u>607.751,40</u>			<u>617.610,27</u>				
11. Χρεώστες διάφοροι			31.148.926,56			35.561.041,58		
12. Λογισμιά δια/σέως προκ/τών & πιστώσεων			291.717,72			58.055,66		
			<u>35.361.707,76</u>			<u>39.683.335,95</u>		
IV. Διθέσιμα								
1. Ταμείο			7.490,25			5.538,79		
3. Καταθέσεις όψεως και προθεσμίας			184.421.065,37			150.104.316,25		
			184.428.555,62			150.109.855,04		
Σύνολο κυκλοφορούντες ενεργητικού (ΔI+ΔII+ΔIV)			<u>220.003.350,00</u>			<u>190.029.478,27</u>		
Ε. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ								
1. Έξοδα επομένων χρήσεων			4.643,00			1.918,00		
2. Έσοδα χρήσεως εισπρακτέα			765.533,42			1.469.494,45		
			770.176,42			1.471.412,45		
			<u>222.325.770,19</u>			<u>192.974.556,27</u>		
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΞΕΩΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΥ								
2. Χρεαστικοί λογισμοί εγγυήσεων & εμπραγμάτων ασφαλειών			21.005.024,48			20.828.971,70		
4. Διάφοροι λογαριασμοί πληροφοριών χρεωστικών			0,00			419.272,73		
			<u>21.005.024,48</u>			<u>21.248.244,43</u>		

ΠΛΗΘΗΤΙΚΟ	Ποσό Κλειστές Χρήσεις 2009	Ποσό Προηγ. Χρήσεις 2008
A. ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
III. Διαφορές αναπρο/γής-Επισημασμένες Επενδύσεων		
3. Επισημασμένες επενδύσεων Πάγιου Ενεργητικού (ΓΙΚΠΣ)	0,00	464.825,75
IV. Αποθεματικά Κεφάλαια		
2. Εκτακτα αποθεματικά	293.470,29	293.470,29
3. Ειδικά αποθεματικά		
Κεφαλαιουχικός εξισμός παλαιών ΕΕΤ	15.430,67	15.430,67
Αποθεματικό άρ. 60 Ν.3431/2006	21.005.504,10	24.612.645,96
	<u>21.314.405,06</u>	<u>24.921.546,92</u>
V. Αποσπλάγματα εις νέο		
Υπόλοιπα κερδών εις νέο	138.453.554,36	101.749.435,88
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων (ΑIII+ΑIV+AV)	<u>159.767.959,42</u>	<u>127.135.808,55</u>
B. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΚΙΝΗΛΥΝΟΥΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ		
1. Προβλέψεις για αποζημίωση προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	500.162,62	490.975,92
2. Λοιπές προβλέψεις	3.728.863,26	3.903.663,26
	<u>4.228.825,88</u>	<u>4.394.639,18</u>
Γ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
II. Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις		
1. Προμηθευτές	805.866,64	899.484,57
4. Προκαταβολές πελατών	2.724.152,46	620.124,22
5. Υποχρεώσεις από φόρους-τέλη	378.712,57	301.698,78
6. Ασφαλιστικοί Οργανισμοί	317.894,66	259.392,55
11. Πιστωτές διάφοροι	22.814.184,52	23.358.408,02
Σύνολο Υποχρεώσεων (ΓII)	<u>27.040.810,85</u>	<u>25.439.088,14</u>
Δ. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΛΗΘΗΤΙΚΟΥ		
1. Έσοδα επομένων χρήσεων	31.191.939,65	35.969.867,65
2. Έξοδα χρήσεως δευτερευμένα	96.234,39	35.152,75
	<u>31.288.174,04</u>	<u>36.005.020,40</u>
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΛΗΘΗΤΙΚΟΥ (Α+B+Γ+Δ)	<u>222.325.770,19</u>	<u>192.974.556,27</u>
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΞΕΩΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ		
2. Πιστωτικοί λογισμοί εγγυήσεων & εμπραγμάτων ασφαλειών	21.005.024,48	20.828.971,70
4. Διάφ. Λογ. Πληροφ. Πιστωτικών	0,00	419.272,73
	<u>21.005.024,48</u>	<u>21.248.244,43</u>

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στο λογαριασμό του Ισολογισμού "Χρεώστες Διάφοροι" περιλαμβάνονται και απαιτήσεις συνολικού ποσού 31.090.139,85 ευρώ από πρόσωπα που επιβλήθηκαν με Αποφάσεις της ΕΕΤΤ σε υποχρέωση, λόγω παραβάσεων της κείμενης νομοθεσίας, στην παρούσα και σε προηγούμενες χρήσεις, θα εισπραχθούν με την διαδικασία που ορίζεται από τον Κώδικα Εισπράξης Δημοσίων Εσόδων και θα καταχωρηθούν στα αντίστοιχα έσοδα των χρήσεων που θα εισπραχθούν. Τα αντίστοιχα ποσά των προστίμων αυτών βρίσκονται στους μεταβατικούς λογαριασμούς του παθητικού "Έσοδα Επομένων Χρήσεων".

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2009 (1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2009)				ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΒΕΣΕΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
	Ποσό Κλειστές Χρήσεις 2009	Ποσό Προηγούμενες Χρήσεις 2009		Ποσό Κλειστές Χρήσεις 2009	Ποσό Προηγ. Χρήσεις 2008
I. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ					
Κόστος Εργασιών (εισπραχθέντα τέλη)	43.617.349,74	44.347.781,68			
Μείον: Κόστος λειτουργίας Υπηρεσιών	<u>16.682.157,50</u>	<u>17.392.654,16</u>			
Μικτό αποτέλεσμα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	<u>26.935.192,24</u>	<u>26.955.127,52</u>			
Πλέον: Άλλα έσοδα εκμεταλλεύσεως	3.921.142,51	21.462.753,06			
Σύνολο	<u>30.856.334,75</u>	<u>48.417.880,58</u>			
Μείον: 1. Έξοδα διοικητικής λειτουργίας	2.746.096,71	2.868.066,87			
Μερικό αποτέλεσμα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	<u>28.110.238,04</u>	<u>45.549.813,71</u>			
Πλέον: 4. Πιστωτικοί τόκοι & συναφή έσοδα	5.687.489,54	8.739.275,62			
Μείον: 3. Χρεωστικοί τόκοι & συναφή έξοδα	<u>2.590,87</u>	<u>3.042,76</u>			
Ολικό αποτέλεσμα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως	<u>33.795.136,71</u>	<u>54.286.046,57</u>			
II. ΠΛΕΟΝ: ΕΚΤΑΚΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ					
1. Εκτακτα & ανόργανα έσοδα	650.495,91	1.153.462,84			
3. Έσοδα προηγούμενων χρήσεων	296.249,43	1.815,13			
4. Έσοδα από προβλέψεις-τροπή. χρήσεων	77.638,94	18.459,17			
	<u>1.024.384,28</u>	<u>1.173.737,14</u>			
Μείον: 1. Εκτακτα & ανόργανα έξοδα	224,26	143,45			
3. Έξοδα προηγούμενων χρήσεων	0,00	14.673,51			
4. Προβλέψεις για έκτ. κινδ.	0,00	2.250.000,00			
Οργανικά και έκτακτα αποτελέσματα (κέρδη)	<u>34.819.296,73</u>	<u>54.194.966,75</u>			
Σύνολο αποδόσεων πάγιων στοιχείων	993.922,71	2.369.384,94			
Μείον: Οι από αυτές ενσ/ές από λογ. κόστος	<u>993.922,71</u>	<u>0,00</u>			
ΚΑΘΑΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΚΕΡΔΗ) ΧΡΗΣΕΩΣ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	<u>34.819.296,73</u>	<u>54.194.966,75</u>			

Μαρούσι, 8 Απριλίου 2010
Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ & ΥΠΟΛΟΓΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ
 Δρ ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΑΟΣ
 ΑΔΤ ΑΦ 085249

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
 ΓΕΩΡΓΙΟΣ Μ. ΟΡΦΑΝΟΣ
 ΑΔΤ ΑΖ 095420
 ΟΕΕ ΑΜ ΑΔΕΙΑΣ Α ΤΑΧΣΕ 0003970

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΕΤΤ
 ΑΓΓΕΛΙΚΗ Χ ΣΠΙΓΓΟΥ
 ΑΔΤ ΑΒ 047533

ΕΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΟΡΚΩΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ - ΛΟΓΙΣΤΗ
 Προς την "Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων"

Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων

Ελέγξαμε τις ανωτέρω οικονομικές καταστάσεις της "Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων" που αποτελούνται από τον ισολογισμό της 31 Δεκεμβρίου 2009, την κατάσταση αποτελεσμάτων και τον πίνακα διάθεσης αποτελεσμάτων της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή, **Ευθύνη της Διοίκησης για τις Οικονομικές Καταστάσεις** Η Διοίκηση της "Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων" είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση αυτών των οικονομικών καταστάσεων σύμφωνα με τα Λογιστικά Πρότυπα που προδιαγράφονται από την Ελληνική Νομοθεσία, όπως και για εκείνες τις εσωτερικές διαδικασίες που η Διοίκηση καθορίζει ως απαραίτητες ώστε να καθιστούν δυνατή την κατάρτιση οικονομικών καταστάσεων απαλλαγμένων από ουσιώδη ανακρίβεια που οφείλονται είτε σε απάτη είτε σε λάθος. **Ευθύνη του Ελεγκτή** Η δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε γνώμη επί αυτών των οικονομικών καταστάσεων με βάση τον έλεγχό μας. Διενεργήσαμε τον έλεγχο μας σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου. Τα πρότυπα αυτά απαιτούν να συμμορφωνόμαστε με κανόνες δεοντολογίας, καθώς και να σχεδιάζουμε και διενεργούμε τον έλεγχο με σκοπό την απόκτηση εύλογης διασφάλισης για το εάν οι οικονομικές καταστάσεις είναι απαλλαγμένες από ουσιώδη ανακρίβεια. Ο έλεγχος περιλαμβάνει τη διενέργεια διαδικασιών για την απόκτηση ελεγκτικών τεκμηρίων, σχετικά με τα ποσά και τις γνωστοποιήσεις στις οικονομικές καταστάσεις. Οι επιλεγμένες διαδικασίες βασίζονται στην κρίση του ελεγκτή, περιλαμβάνοντας την εκτίμηση των κινδύνων ουσιώδους ανακρίβειας των οικονομικών καταστάσεων, που οφείλονται είτε σε απάτη είτε σε λάθος. Κατά τη διενέργειά αυτών των εκτιμήσεων κινδύνου, ο ελεγκτής εξετάζει τις εσωτερικές διαδικασίες που σχετίζονται με την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της Ε.Ε.Τ.Τ., με σκοπό το σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών κατάλληλων για τις περιστάσεις και όχι με σκοπό την έκφραση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών διαδικασιών της Ε.Ε.Τ.Τ. Ο έλεγχος περιλαμβάνει επίσης την αξιολόγηση της καταλληλότητας των λογιστικών αρχών και μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν και του εύλογου των εκτιμήσεων που έγιναν από τη Διοίκηση, καθώς και αξιολόγηση της συνολικής παρουσίας των οικονομικών καταστάσεων. Πιστεύουμε ότι τα ελεγκτικά τεκμήρια που έχουμε συγκεντρώσει είναι επαρκή και κατάλληλα για τη θεμελίωση της ελεγκτικής μας γνώμης. **Γνώμη** Κατά τη γνώμη μας, οι ανωτέρω οικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν εύλογα, από κάθε ουσιώδη άποψη, την οικονομική θέση της Ε.Ε.Τ.Τ. κατά την 31 Δεκεμβρίου 2009 και τη χρηματοοικονομική της επίδοση για τη χρήση που έληξε την ημερομηνία αυτή σύμφωνα με τα Λογιστικά Πρότυπα που προδιαγράφονται από την Ελληνική Νομοθεσία. **Αναφορά επί Άλλων Νομικών και Κανονιστικών Θεμάτων** Το περιεχόμενο της εισήγησης του Προέδρου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, προς την Ολομέλεια της Ε.Ε.Τ.Τ. για τα πεπραγμένα της Χρήσεως, είναι συνεπές με τις συνημμένες οικονομικές καταστάσεις.

Ο ΟΡΚΩΤΟΣ ΕΛΕΓΚΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΣ
 ΛΕΩΝΙΔΑΣ ΣΠ. ΚΑΒΒΑΔΙΑΣ
 Α.Μ. Σ.Ο.Ε.Α. 10711
 Συνεργαζόμενοι Ορκωτοί Λογιστές α.ε.ο.ε.
 μέλος της Crowe Horwath International
 Φωκ. Νέγρη 3, 11257 Αθήνα
 Αρ Μ ΣΟΕΑ 125

7.5. Στόχοι

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

1. Κάλυψη των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ θα προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την ολοκλήρωση των διαδικασιών πρόσληψης 7 δικηγόρων με έμμισθη εντολή και πάγια αντιμισθία.
2. Εύρεση νέων χώρων στέγασης για τη μετεγκατάσταση των κεντρικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ στην Αθήνα, σε συνεργασία με την Κτηματική Εταιρεία του Δημοσίου (ΚΕΔ).
3. Πλήρης εφαρμογή και αξιοποίηση των δυνατοτήτων του ΟΠΣ, επικεντρώνοντας στην πλήρη ψηφιοποίηση της διακίνησης των εγγράφων της ΕΕΤΤ και τη χρήση Ηλεκτρονικής Υπογραφής.
4. Εμπλουτισμός του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ με διαδραστικές υπηρεσίες προς όφελος του χρήστη.
5. Επέκταση του GIS της ΕΕΤΤ με στόχο τον εμπλουτισμό των παρεχόμενων πληροφοριών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και την προσθήκη δεδομένων για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.
6. Πανελλαδική επέκταση της εφαρμογής GIS που λειτουργεί προς το παρόν πιλοτικά, για την αποτύπωση των ιδιοκτησιών και των αντικειμενικών αξιών των δρόμων, για τον υπολογισμό των τελών διέλευσης.
7. Εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών για την αποτροπή απώλειας δεδομένων (DLP system), με στόχο την αποτελεσματική προστασία της ευαίσθητης πληροφορίας.
8. Δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποβολής αιτημάτων αδειοδότησης από τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
9. Αντικατάσταση κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων από σύγχρονα και φιλικότερα προς το περιβάλλον συστήματα (με λιγότερες απαιτήσεις ηλεκτρικής ενέργειας και κλιματισμού).





8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ



8.1. Ελληνικό Νομοθετικό-Κανονιστικό Πλαίσιο (από 01-01-2009 έως 31-12-2009)

Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα και Λοιπές Νομοθετικές Πράξεις

ΑΡΙΘΜΟΣ	ΘΕΜΑ	ΦΕΚ
N.3784/2009	Αναθεώρηση Διατάξεων του Ν.703/1977 περί Ανταγωνισμού και άλλες διατάξεις.	137/A/13-09-2009

Κανονιστικά Κείμενα

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	ΤΙΤΛΟΣ	ΦΕΚ
504/145/2008	Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.	46/B/19-01-2009
506/037/2009	Έκδοση Κανονισμού για τον καθορισμό όρων και προϋποθέσεων παροχής πρόσβασης και διασύνδεσης, κατ'εφαρμογή των άρθρων 41, παρ. 3 και 42, παρ. 3 του Ν.3431/2006.	369/B/03-03-2009
512/024/2009	Τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 406/22/11-10-2006 «Κανονισμός αδειών Κατασκευών κεραιών στην Ξηρά, σύμφωνα με το Ν.3431/2006» (ΦΕΚ 1666/14-11-2006).	517/B/20-03-2009
513/014/2009	Έγκριση Τροποποίησης Κανονισμού Γενικών Αδειών Απόφαση ΕΕΤΤ 390/3/13-06-2006 όπως ισχύει.	492/B/18-03-2009
519/056/2009	Αποτελέσματα Κοστολογικού Ελέγχου του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ) Έτους 2009 (με απολογιστικά στοιχεία 2007) για τις υπό ρύθμιση αγορές χονδρικής και λιανικής στις οποίες έχει επιβληθεί υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού, και λοιπές ρυθμίσεις.	837/B/06-05-2009
521/032/2009	Κανονισμός Όρων Χρήσης Μεμονωμένων Ραδιοσυχνοτήτων ή Ζωνών Ραδιοσυχνοτήτων.	1010/B/28-05-2009
522/028/2009	Τροποποίηση Διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη 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, ως ισχύει τροποποιηθείσα με τις ΑΠ ΕΕΤΤ 443/028/09-07-2007 (ΦΕΚ 1555/B/17-8-2007) και 470/038/2008 (ΦΕΚ 490/B/19-03-2008).	1038/B/01-06-2009
528/075/2009	Κανονισμός Καθορισμού των Τελών Διέλευσης, των Τελών Χρήσης Δικαιωμάτων Διέλευσης και του Ύψους των Εγγυήσεων Καλής Εκτέλεσης των Εργασιών Διέλευσης για όλη την Ελλάδα, κατ'εφαρμογή του άρθρου 29, παρ. 6, του Ν.3431/2006.	1375/B/10-07-2009
529/138/2009	Υπαγωγή κατασκευών κεραιών Femtocells στο άρθρο 1, παρ. 2 εδ. στ' του Ν.2801/2000.	1458/B/20-07-2009
529/158/2009	Λήψη Απόφασης επί της Προταθείσας από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ) Τιμολογιακής	1489/B/23-07-2009



	Πολιτικής για τις Υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, τις Υπηρεσίες ΟΚΣΥΑ Α/Α1 και ΟΚΣΥΑ ΙΙ και την Υπηρεσία ΦΣ-ΖΕΥΣ.	
529/229/2009	Έκδοση Κανονισμός Ειδικών Αδειών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.	1439/B/17-07-2009
529/230/2009	Τροποποίηση της υπ' αρ. 504/145/16-12-2008 Απόφασης ΕΕΤΤ (Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ΦΕΚ 46/B/19-01-2009).	1445/B/17-07-2009
531/064/2009	Έγκριση προτεινόμενων από τον ΟΤΕ τροποποιήσεων των Προσφορών Αναφοράς για την Παροχή Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής (Απόφαση ΕΕΤΤ 470/37/2008, ΦΕΚ 498/20-03-2008) και την Παροχή Τμηματικών Κυκλωμάτων (Απόφαση ΕΕΤΤ 477/002/23-04-2008, ΦΕΚ 987/B/28-05-2008).	1552/B/28-07-2009
531/065/2009	Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρους πρόσβασης) σε μεταλλικούς βρόχους και υποβρόχους, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (2 ^{ος} Γύρος Ανάλυσης).	1550/B/28-07-2009
531/066/2009	Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά, και Υποχρεώσεις αυτών (2 ^{ος} Γύρος Ανάλυσης).	1549/B/28-07-2009
531/067/2009	Τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ 451/010/2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/B/2007).	1551/B/28-07-2009
531/233/2009	Εξουσιοδότηση υπογραφής εγγράφων «Με εντολή Προέδρου» σε τακτικό υπάλληλο της ΕΕΤΤ.	1551/B/28-07-2009
536/175/2009	Συγκρότηση Διαρκών Επιτροπών Ακροάσεων της ΕΕΤΤ και ορισμός των αρμοδιοτήτων αυτών.	477/ΥΟΔΔ/09-11-2009
540/023/2009	Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ στον Αντιπρόεδρο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ.	2414/B/07-12-2009

8.2. Γλωσσάριο

ΟΡΟΣ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ

Bluetooth	Ασύρματη τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία μικρών αποστάσεων, η οποία μπορεί να μεταδώσει σήματα μέσω μικροκυμάτων σε ψηφιακές συσκευές. Παρέχει προτυποποιημένη, ασύρματη επικοινωνία ανάμεσα σε PDA, κινητά τηλέφωνα, φορητούς/προσωπικούς υπολογιστές, εκτυπωτές, ψηφιακές κάμερες κ.ά., μέσω μιας ασφαλούς, φθηνής και παγκοσμίως διαθέσιμης, χωρίς Ειδική Άδεια ραδιοσυχνότητας μικρής εμβέλειας.
Comité Européen de Réglementation Postale (CERP)	Επιτροπή που ιδρύθηκε το 1992 στο πλαίσιο της CEPT (European Conference of Postal and Telecommunication Administration) και ασχολείται με ταχυδρομικά θέματα.
Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA)	Είδος αυτόματου τεστ που διασφαλίζει ότι ο χρήστης μιας ιστοσελίδας είναι άνθρωπος και όχι μηχανή. Η διαδικασία συνήθως καλεί το χρήστη να πληκτρολογήσει γράμματα ή ψηφία από μια παραμορφωμένη εικόνα που εμφανίζεται στην οθόνη. Επειδή οι μηχανές δε διαθέτουν την ικανότητα να ικανοποιήσουν το αίτημα, κάθε χρήστης που το επιτυγχάνει θεωρείται ότι είναι άνθρωπος και δεν είναι μηχανή.
Data Loss Prevention (DLP) system	Όρος του κλάδου της ασφάλειας υπολογιστών που αναφέρεται σε συστήματα που εντοπίζουν, παρακολουθούν και προστατεύουν τα δεδομένα κατά τη χρήση, τα δεδομένα σε μεταφορά (π.χ. λειτουργίες δικτύου υπολογιστών) και τα δεδομένα σε ανάπαυση (π.χ. αποθήκευση δεδομένων) μέσω προσεκτικής εξέτασης του περιεχομένου, ανάλυσης του γενικού πλαισίου ασφάλειας της συναλλαγής (προέλευση, χρονοδιάγραμμα, μέσο, αποδέκτης/προορισμός κ.ά.) και ενός κεντρικού πλαισίου διαχείρισης. Τα εν λόγω συστήματα σχεδιάζονται να εντοπίζουν και να εμποδίζουν τη μη εξουσιοδοτημένη χρήση και τη διαβίβαση των εμπιστευτικών πληροφοριών.
Dialer	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 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 τη συνδυαστική παροχή δύο διαφορετικών υπηρεσιών. Μπορεί να αναφέρεται σε οποιοδήποτε συνδυασμό δύο εκ των παρακάτω τεσσάρων υπηρεσιών: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, (3) τηλεόραση ή βίντεο μέσω Διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία. Η πιο συνήθης ωστόσο εμφάνισή του αφορά το συνδυασμό σταθερής τηλεφωνίας και πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
European Regulators Group (ERG)	Πρόκειται για συμβουλευτική ομάδα, η οποία ιδρύθηκε με την Απόφαση 2002/627/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και απαρτίζεται από τους επικεφαλής των Ρυθμιστικών Αρχών των 27 κρατών μελών της ΕΕ, ενώ συμμετέχουν, χωρίς δικαίωμα ψήφου και 8 μέλη-παρατηρητές (Βουλγαρία, Ελβετία, Ισλανδία, Κροατία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία, Ρουμανία και Τουρκία). Έχει ως ρόλο να συμβουλεύει και να επικουρεί την Επιτροπή στην εδραίωση της εσωτερικής αγοράς για δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Παράλληλα, λειτουργεί ως διεπαφή μεταξύ Ρυθμιστικών Αρχών και Επιτροπής, με στόχο την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και τη συνεπή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου από όλα τα κράτη μέλη.
Geographic Information System (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 σημειωμένες (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).
GSM Jammers	Πρόκειται για συσκευές που παρεμβαίνουν στις εκπομπές ραδιοσυχνοτήτων της κινητής τηλεφωνίας GSM, αποτρέποντας τη λήψη τους.
Information and Communication Technologies (ICT)	Είναι οι τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας και ως όρος αναφέρεται σε όλους τους διαφορετικούς τρόπους με τους οποίους χρησιμοποιούνται οι υπολογιστές και τους σκοπούς για τους οποίους γίνεται αυτή η χρήση.



IMT Συστήματα	Τεχνολογία που περιλαμβάνει την «IMT-2000», την οικογένεια προτύπων κινητής τηλεφωνίας 3 ^{ης} Γενιάς που είναι αναγνωρισμένη από την ITU, 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 κυψελωτή αρχιτεκτονική οπουδήποτε.
Independent Regulators Group (IRG)	Ομάδα που απαρτίζουν 45 ευρωπαϊκές Ρυθμιστικές Αρχές και η οποία ιδρύθηκε το 1997 με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών και πρακτικών ανάμεσα στα μέλη της για θέματα κοινού ρυθμιστικού ενδιαφέροντος. Το 2008 ολοκληρώθηκε η διαδικασία της σύστασής της σε νομικό πρόσωπο με βάση το Βελγικό Δίκαιο και έδρα τις Βρυξέλλες.
Information Security Management System	Βλ. Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.
Next Generation Access network	Βλ. Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς.
Quad Play Services	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την απόδοση της συνδυαστικής παροχής τεσσάρων διαφορετικών υπηρεσιών που, κατά κανόνα είναι οι ακόλουθες: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, (3) τηλεόραση ή βίντεο μέσω Διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία.
Triple Play Services	Ο όρος που χρησιμοποιείται στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες για την απόδοση της συνδυαστικής παροχής τριών διαφορετικών υπηρεσιών. Κατά κανόνα ο όρος αναφέρεται για οποιοδήποτε συνδυασμό τριών από τις παρακάτω τέσσερις υπηρεσίες: (1) σταθερή τηλεφωνία, (2) ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο (3) τηλεόραση ή βίντεο μέσω Διαδικτύου και (4) κινητή τηλεφωνία.
Ultra Wide Band (UWB)	Νέα μορφή ασύρματης τεχνολογίας που βασίζεται σε μεταβίβαση χαμηλής ισχύος και κωδικοποιημένες ωθήσεις σε περιβάλλον μικρής απόστασης. Χρησιμοποιείται σε εμπορικές και βιομηχανικές εφαρμογές για τον καθορισμό αποστάσεων ανάμεσα σε αντικείμενα, σε συστήματα ασφαλείας και σε ιατρικά συστήματα. Επίσης, εφαρμόζεται σε τηλεοράσεις, στο Διαδίκτυο, στους υπολογιστές, σε ασύρματα τοπικά δίκτυα (WLANs) και φορητά ασύρματα τοπικά δίκτυα και σε μυστικές επικοινωνίες.
UNEX	Σύστημα μέτρησης ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας διασυνοριακού ταχυδρομείου στις χώρες της Ευρώπης, χορηγός του οποίου είναι η International Post Corporation (IPC). Το UNEX δεν αφορά μόνο χώρες ΕΕ-27, αλλά ολόκληρη την Ευρώπη (στις μετρήσεις του 2008 έλαβαν μέρος 34 χώρες).
Very High Speed Digital Subscriber Line (VDSL)	Η πολύ υψηλής ταχύτητας ψηφιακή συνδρομητική γραμμή είναι μια τεχνολογία που επιτρέπει ταχύτερη μεταφορά δεδομένων από την απλή ADSL.
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.
Αποτελεσματική τιμή (Effective Price)	Η τιμή που προκύπτει από τη διαίρεση των εσόδων μιας υπηρεσίας (π.χ. υπεραστική κίνηση) προς τον όγκο αυτής της υπηρεσίας (λεπτά υπεραστικής κίνησης).
Ατελούς Χρέωσης Υπηρεσία	Κλήση για την οποία δε χρεώνεται ο καλών.
Γεωγραφικοί Αριθμοί	Οι αριθμοί, το πρόθεμα των οποίων δηλώνει τη γεωγραφική θέση των κατόχων τους.
Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα	Βλ. Geographic Information System (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.
Διεπαφή Προγράμματος Εφαρμογής (API)	Η διασύνδεση λογισμικού μεταξύ των εξωτερικών εφαρμογών -που διαθέτουν οι ραδιοτηλεοπτικοί φορείς και οι πάροχοι υπηρεσιών- και του προηγμένου ψηφιακού τηλεοπτικού εξοπλισμού για ψηφιακές ραδιοτηλεοπτικές υπηρεσίες.
Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA)	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, προερχόμενη από τα δίκτυα των υπόλοιπων εγχώριων παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
Εθνική Εξερχόμενη Κίνηση	Το σύνολο της κίνησης που δρομολογείται από το δίκτυο ενός παρόχου προς τα δίκτυα των υπόλοιπων εγχώριων παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
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.).
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 την εφαρμογή της Οδηγίας 99/5/ΕΚ και εφόσον κρίνεται σκόπιμο, να εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για επιμέρους ζητήματα.
Επιτροπή Διοικητικής Συνεργασίας (ADCO)	Επιτροπή με βασική αρμοδιότητα την υποστήριξη των δράσεων που σχετίζονται με την κοινή αντιμετώπιση προβλημάτων και την ανταλλαγή εμπειριών σε θέματα που αφορούν την επιτήρηση της αγοράς Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ).
Ευρεκπομπή	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 άλλου παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η οποία καθιστά δυνατή τη Διασύνδεση.



Καθολική Υπηρεσία-ΚΥ (στον τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)	Η Καθολική Υπηρεσία αφορά τις κλασσικές 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 2 κιλά, (β) τη συλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως 20 κιλά, (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 θέση τους και σε προσιτή τιμή.
Κινητή Υπηρεσία	Υπηρεσία ραδιοεπικοινωνίας μεταξύ Κινητών Σταθμών και Σταθμών Ξηράς ή ανάμεσα σε Κινητούς Σταθμούς.
ΟΚΣΥΑ	Η υπηρεσία ΟΚΣΥΑ 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 Παρουσίας (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 παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
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, λανθασμένη ερμηνεία ή απώλεια 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)	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το ελληνικό κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.
Πλήρως Κατανεμημένο Κόστος	Είναι η κοστολογική μέθοδος σύμφωνα με την οποία, όλα τα στοιχεία κόστους, συμπεριλαμβανομένου του έμμεσου κόστους, μέσω ενός συνόλου αλγορίθμων επιμερίζονται στα παραγόμενα προϊόντα ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
Προεπιλογή Φορέα	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.
Πρόσθετης Χρέωσης Υπηρεσία	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 και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ)	Εξοπλισμός που περιλαμβάνει πομπό ή/και δέκτη και παρέχει επικοινωνία μέσω ραδιοκυμάτων με τη χρήση του φάσματος.
Σημαντική Ισχύς στην Αγορά (ΣΙΑ)	Μια επιχείρηση θεωρείται ότι κατέχει Σημαντική Ισχύς 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.
Σταθερή Υπηρεσία (Ραδιοεπικοινωνιών)	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, στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, ένας πάροχος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αποκτά πρόσβαση σε πόρους του ΟΤΕ, μέσω συνδετικών καλωδίων.
Συνεγκατάσταση Εικονική	Αφορά τη δυνατότητα συνεγκατάστασης εξοπλισμού παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σε χώρο

εντός των κτιρίων Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ, στον οποίο είναι εγκατεστημένος αντίστοιχος εξοπλισμός του ΟΤΕ. Στην περίπτωση της Εικονικής Συνεγκατάστασης, η οποία παρέχεται στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, η συντήρηση και η λειτουργία του εξοπλισμού του παρόχου γίνεται από τον ΟΤΕ.

Συνεγκατάσταση Σύμμεικτη	Πρόκειται για τη δυνατότητα εγκατάστασης εξοπλισμού παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε χώρο εντός των κτιρίων Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ στον οποίο είναι εγκατεστημένος αντίστοιχος εξοπλισμός του ΟΤΕ. Στην περίπτωση της Εικονικής Συνεγκατάστασης, η οποία παρέχεται στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεων του ΟΤΕ, η συντήρηση και η λειτουργία του εξοπλισμού του παρόχου γίνεται από τον πάροχο.
Συνεγκατάσταση Φυσική	Τύπος συνεγκατάστασης σύμφωνα με τον οποίο ο ΟΤΕ, στο πλαίσιο ρυθμιστικών υποχρεώσεών του, κατασκευάζει ειδικά διαμορφωμένο χώρο εντός των Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του, ο οποίος διατίθεται σε παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την εγκατάσταση εξοπλισμού.
Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ)	Έντυπο το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησής του.
Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών	Συνολική και συστηματική διαχείριση της ευαίσθητης πληροφορίας και των κινδύνων που την απειλούν, ώστε η πληροφορία να παραμένει ασφαλής. Περιλαμβάνει πληροφοριακά συστήματα, διαδικασίες και ρόλους.
Τερματισμός Κλήσης	Η υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπου ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη, το οποίο παρέχει και την υπηρεσία, τερματίζει στο δίκτυό του μια κλήση που προέρχεται από το δίκτυο του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.
Τοπικός Βρόχος	Ο Τοπικός Βρόχος είναι το κύκλωμα που συνδέει το τερματικό σημείο του δικτύου κάθε συνδρομητή με τον κύριο καταναλωτή στο Αστικό Κέντρο (Α/Κ) του ΟΤΕ.
Υπόδειγμα Προσφοράς ΑΠΤΒ	Το κείμενο αναφοράς βάσει του οποίου υπογράφεται σύμβαση για την παροχή Αδεσμοποιητής Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) από τον ΟΤΕ προς άλλους παρόχους. Το εν λόγω κείμενο δημοσιεύεται από τον ΟΤΕ και εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ.
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.).
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το ελληνικό κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Σήμερα ο ΦΠΚΥ είναι ο οργανισμός Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).
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 Υπηρεσίας (ΚΥ) στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.
Φορητότητα Αριθμών	Η δυνατότητα που παρέχεται στους καταναλωτές να διατηρούν τον αριθμό τους, όταν αλλάζουν πάροχο.
Χάρτης Συχνότητων	Καταγραφή των διαθέσιμων διαύλων για χρήση σε καθορισμένη γεωγραφική θέση και κάτω από καθορισμένες συνθήκες.
Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ)	Οι επιχειρήσεις που παρέχουν Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας οφείλουν να καταρτίζουν ΧΥΚ, στον οποίο περιλαμβάνονται: (α) η περιγραφή των χαρακτηριστικών της παρεχόμενης υπηρεσίας και των χρονικών ορίων εντός των οποίων παρέχεται, (β) η ενημέρωση των χρηστών για τις τιμές, με βάση τα στοιχεία που τις διαμορφώνουν στα οποία περιλαμβάνεται και η προσδοκώμενη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, (γ) η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) με τη συμμετοχή εκπροσώπου των χρηστών και με δικαίωμα παράστασης του ενδιαφερόμενου χρήστη (καταναλωτή). Ο ΧΥΚ περιέχει επίσης, κάθε 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.



8.3. Πίνακας Συντομογραφιών

ABC	Activity Based Costing
ADCO	Administrative Cooperation Group
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
AGCOM	Communications Regulatory Authority
API	Application Programming Interface
ATM	Air Traffic Management
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BFWA	Broadband Fixed Wireless Access
CAD	Computer-Aided Design
CAPTCHA	Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart
CEN	European Committee for Standardization
CEPT	Conference of European Postal and Telecommunications
CERP	Comité Européen de Réglementation Postale
CMT	Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (Ρυθμιστική Αρχή Ισπανίας)
COCOM	Communications Committee
DCS	Digital Communication System
DFA	Diplôme d' Études Approfondies
DLP	Data Loss Prevention
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
ECC	Electronic Communications Committee
ECN	European Competition Network
EMERG	Euro-Mediterranean Regulators Group
EPG	Electronic Program Guide
ERG	European Regulators Group
FESA	Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures
FM	Frequency Modulation
FTTH	Fiber To The Home
GIS	Geographical Information System
GPS	Global Positioning System
GRIX	Greek Internet Exchange
GSM	Global System for Mobile Communications
ICC-ID	Integrated Circuit Card Identity
ICT	Information and Communication Technology
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IMT	International Mobile Telecommunications
IP	Internet Protocol
IPC	International Post Corporation
IPTV	Internet Protocol Television



IRG	Independent Regulators Group
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union
LAN	Local Access Network
MLP	Measurement Lab Partnership
MMS	Multimedia Messaging Service
MSISDN	Mobile Station International Subscriber Directory Number
MSS	Mobile Satellite Service
NDT	Network Diagnostic Tool
NGA	Next Generation Access network
NPAD	Network Path and Application Diagnosis
ONU	Optical Network Unit
PDA	Personal Digital Assistant
PDC	Postal Directive Committee
PLC	Planet Lab Consortium
PMR	Private Mobile Radio
PSMS	Premium Short Message Service
PSTN	Public Switched Telephone Network
RFID	Radio Frequency Identification
RSC	Radio Spectrum Committee
SIM	Subscriber Identity Module
SMS	Short Message Service
SNG	Satellite News Gathering
SRD	Short Range Devices
TCAM	Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee
TLRP	Tank Level Probing Radar
TSL	Trust Service List
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UPU	Universal Postal Union
UWB	Ultra-Wideband
VDSL	Very High Speed Digital Subscriber Line
WGFM	Working Group Frequency Management
Wi-Fi	Wireless Fidelity
Wi-Max	World Interoperability for Microwave Access
WLAN	Wireless Local Area Network
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
Α/Κ	Αστικά Κέντρα
ΑμΕΑ	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
ΑΠΑΑ	Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων



ΑΠΤΒ	Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
Γ΄ ΚΠΣ	Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΓΓΤΠ	Γενική Γραμματεία Τόπου και Πληροφοριών
ΓΕΡΗΕΤ	Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Κύπρου
ΔΑΑ	Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών
ΔΕΘ	Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
ΔΤΔ	Δημόσια Ταχυδρομικά Δίκτυα
ΕΒΔΑΦ	Εθνική Βάση Δεδομένων για τη Φορητότητα Αριθμών
ΕΒΕΑ	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
ΕΔΕΤ	Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΔ	Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών
ΕΕΘ	Επαγγελματικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης
ΕΕΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΘΕΛ	Εταιρεία Θερμικών Λεωφορείων
ΕΚΑΒ	Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
ΕΚΕΜ	Ελληνικό Κέντρο Ευρωπαϊκών Μελετών
ΕΚΚΖΣ	Εθνικός Κανονισμός Κατανομής Ζωνών Ραδιοσυχνότητων
ΕΚΠΟΙΖΩ	Ένωση Καταναλωτών-Η Ποιότητα της Ζωής
ΕΛΑΣ	Ελληνική Αστυνομία
ΕΛΟΤ	Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΕΜΠ	Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
ΕΠΙΣΕΥ	Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών και Υπολογιστών
ΕΠ ΚτΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας
ΕΠΟ	Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων
ΕΣΔΕΦ	Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος
ΕΣΠΕΤΑ	Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων
ΕΣΡ	Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης
ΕΣΥΕ	Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος
ΕΤΠΑ	Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
ΙΝΚΑ	Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας
ΙΤΕ-ΙΠ	Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας-Ινστιτούτο Πληροφορικής
ΚΕΔ	Κτηματική Εταιρεία του Δημοσίου
ΚΕΠΚΑ	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών
ΚΟΜΕΧ	Κόμβος Μετρήσεων Ευρυζωνικών Χαρακτηρισμών



ΚΤΕΛ	Κοινό Ταμείο Είσπραξης Λεωφορείων
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜΑΑ	Μέση Αντικειμενική Αξία
ΜΜΕ	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
ΜΜΕΚ	Μέσο Μακροπρόθεσμο Επαυξητικό Κόστος
ΟΑΣΑ	Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών
ΟΚΣΥΑ	Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση Υπηρεσιών ADSL
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΣΕ	Οργανισμός Σιδηροδρόμων Ελλάδος
ΟΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΚΚ	Πλήρως Κατανεμημένο Κόστος
ΠΚΥ	Παροχός Καθολικής Υπηρεσίας
ΠΣΠΑ	Πειραματικά Σχολεία Πανεπιστημίου Αθηνών
ΠΥ	Πυροσβεστική Υπηρεσία
ΠΥΠ	Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης
ΡΤΤΕ	Ραδιοεξοπλισμός και Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός
ΣΕΚ	Συνθήκη Ευρωπαϊκής Κοινότητας
ΣΙΑ	Σημαντική Ισχύς στην Αγορά
ΣΣΕ	Σταθεροί Σταθμοί Εποπτείας
ΣΥΔΕΤΑ	Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς
ΤΕΕ	Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος
ΤΕΚ	Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών
ΤΕΚΤΥ	Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών
Τ/Σ	Τηλεοπτικοί Σταθμοί
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΥΕΝ	Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας
ΥΜΕ	Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών
ΥΠΑ	Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
ΥΠΠ	Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης
ΥΠΥΜεΔ	Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ΦΙΧ	Φορτηγά Ιδιωτικής Χρήσης
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας
ΧΕΓ	Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών
ΧΕΠ	Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση
ΧΥΚ	Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή



8.4. Ευρετήριο Διαγραμμάτων, Πινάκων και Εικόνων

Διαγράμματα

Διάγραμμα Ι	Θεματική Κατανομή Αποφάσεων Ολομέλειας	11
Διάγραμμα 1.1.	Εξέλιξη του Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή	22
Διάγραμμα 1.2.	Εξέλιξη των Ευρυζωνικών Γραμμών	22
Διάγραμμα 1.3.	Εξέλιξη των Γραμμών Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο	22
Διάγραμμα 1.4.	Εξέλιξη Αριθμού Ενεργών Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας	23
Διάγραμμα 1.5.	Μέση Μεταβολή Όγκων Περιόδου 2006-2008	24
Διάγραμμα 1.6.	Μέση Μεταβολή Πραγματικών Εσόδων Περιόδου 2006-2008	24
Διάγραμμα 2.1.	Μηνιαία Εξέλιξη Συνολικού Αριθμού Γραπτών Καταγγελιών για Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, 2008-2009	29
Διάγραμμα 2.2.	Κατανομή Γραπτών Καταγγελιών για Θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανά Κατηγορία, 2009	29
Διάγραμμα 2.3.	Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/Καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, 2009	29
Διάγραμμα 2.4.	Κατηγοριοποίηση Τηλεφωνικών Αιτημάτων/Καταγγελιών Καταναλωτών (%), 2009	30
Διάγραμμα 5.1.	Κατανομή Κόστους στις Φάσεις της Ταχυδρομικής Παραγωγικής Αλυσίδας	78
Διάγραμμα 7.1.	Το Οργανόγραμμα της ΕΕΤΤ	90
Διάγραμμα 7.2.	Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΕΤΤ, 2001-2009	90
Διάγραμμα 7.3.	Επίπεδο Εκπαίδευσης Προσωπικού της ΕΕΤΤ	91

Πίνακες

Πίνακας 2.1.	Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων/Καταγγελιών, 2004-2009	28
Πίνακας 3.1.	Εξέλιξη Μεταφερθέντων Αριθμών Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας	41
Πίνακας 3.2.	Εκχωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr], 2008-2009	43
Πίνακας 3.3.	Αριθμός Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr] σε σχέση με τις Αιτήσεις, 2009	43
Πίνακας 3.4.	Αριθμός Ενεργών Συνδέσεων Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών	44
Πίνακας 3.5.	Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, 2009	53
Πίνακας 4.1.	Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, 2009	68
Πίνακας 5.1.	Αποτελέσματα Ποιότητας και Όγκοι Αλληλογραφίας Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού	75
Πίνακας 5.2.	Ποσοστιαία Διαφορά Ποιότητας Εσωτερικού των Χωρών της Δυτικής	76

Ευρώπης με την Ελλάδα, βάσει των Μετρήσεων Ποιότητας Διεθνούς Αλληλογραφίας (H+3)

Πίνακας 5.3.	Βασικά Μεγέθη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς	79
Πίνακας 5.4.	Αποτελέσματα Εκτάκτων Επιτόπιων Ελέγχων, 2009	81
Πίνακας 5.5.	Αποτελέσματα Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, 2009	81
Πίνακας 7.1.	Κατανομή Απασχολουμένων ανά Κατηγορία Προσωπικού, 2001-2009	91

Εικόνες

Εικόνα Ι	Η νέα Ολομέλεια της ΕΕΤΤ	13
Εικόνα 7.1.	Η Ενότητα για τον Καταναλωτή στο Δικτυακό Τόπο της ΕΕΤΤ	92





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**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