



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**Επισκόπηση Αγορών
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών &
Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
για το Έτος 2010**

**Επισκόπηση Αγορών
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών &
Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
για το Έτος 2010**

Περιεχόμενα

1. Αγορά Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	4
Εισαγωγή	5
1.1. Δείκτες Τιμών Καταναλωτή	7
1.2. Οικονομικά Στοιχεία του Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	8
1.3. Αδειοδότηση	14
1.4. Πρόσβαση στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο	14
1.5. Σταθερή Τηλεφωνία	16
1.5.1. Λιανική Εξερχόμενη Κίνηση	16
1.5.2 Λιανικά Έσοδα Σταθερής Τηλεφωνίας	21
1.5.3. Γραμμές Εναλλακτικών Παρόχων	22
1.5.4. Υπηρεσίες Homezone	24
1.6. Διαδίκτυο	25
1.6.1. Η Αγορά του Διαδικτύου	25
1.6.2. Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr]	26
1.7. Κινητή Τηλεφωνία	28
1.7.1. Συνδρομές Κινητής Τηλεφωνίας	28
1.7.2. Χρήση των Δικτύων Κινητής Τηλεφωνίας	31
1.8. Σύγκριση Κίνησης από Σταθερό και από Κινητό Τηλέφωνο	35
1.9. Φορητότητα Αριθμών	37
1.10. Διασύνδεση	38
1.10.1. Σταθερή Τηλεφωνία	38
1.10.2. Κινητή Τηλεφωνία	41
1.11. Ευρυζωνικότητα	44
1.11.1. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών	44
1.11.2. Ευρυζωνικές Γραμμές ανά Τεχνολογία	48
1.11.3. Ταχύτητες Ευρυζωνικών Γραμμών	50
1.11.4. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	52
1.11.5. Συνεγκατάσταση	54
1.11.6. Λιανικό Κόστος Ευρυζωνικής Πρόσβασης	55
2. Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	57
2.1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά	58
2.2. Η εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς (σε όγκο)	59
2.3. Η εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς (σε αξία)	61
2.4. Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις	62
2.5. Η Ταχυδρομική Αγορά ανά είδος Ταχυδρομικού Αντικειμένου	64
2.6. Τιμολογιακή Πολιτική	67
2.7. Απασχόληση στην Ταχυδρομική Αγορά	68
2.8. Καταγγελίες Πελατών Ταχυδρομικής Αγοράς	70
2.9. Στοιχεία Ταχυδρομικής Αγοράς ανά Κάτοικο	73
2.10. Η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Αγορά	74
3. Παράρτημα	77
I. Συντομογραφίες	77
II. Ευρετήρια Διαγραμμάτων και Πινάκων	78

1. Αγορά Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

1. Αγορά Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Εισαγωγή

Η παρούσα Επισκόπηση Αγορών παρουσιάζει στοιχεία και Διαγράμματα για την αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) για το έτος 2010. Για τη συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιήθηκαν τόσο ερωτηματολόγια όσο και η Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Digital Agenda Scoreboard 2011)¹.

Το 2010 αποτέλεσε μία κρίσιμη χρονιά για την αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα, καθώς η οικονομική κρίση επηρέασε σημαντικά το σύνολο των μεγεθών των εταιριών που δραστηριοποιούνται στο χώρο (κύκλος εργασιών, μικτά κέρδη και σύνολο ενεργητικού). Αναλυτικότερα, οι Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) έχουν υποστεί σημαντικές μειώσεις τόσο στον κύκλο εργασιών τους (16%) όσο και στο μικτό κέρδος τους (113%). Παράλληλα, ο ΟΤΕ παρουσίασε μείωση του κύκλου εργασιών του κατά 10% εξαιτίας διαφόρων παραγόντων (μείωση εσόδων τηλεφωνίας εσωτερικού και εξωτερικού, τελών διασύνδεσης, πωλήσεων τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού κ.ά.), του μικτού κέρδους κατά 59% λόγω της αναλογικά μεγαλύτερης μείωσης των εσόδων από την αντίστοιχη του λειτουργικού κόστους και του συνολικού ενεργητικού κατά 3%. Αντίθετα, οι εναλλακτικοί πάροχοι τηλεφωνίας παρουσιάζουν άνοδο και στα τρία εξεταζόμενα μεγέθη (21% στον κύκλο εργασιών, 99% στο μικτό κέρδος και 6% στο συνολικό ενεργητικό), γεγονός που οφείλεται κατά κύριο λόγο στις καλές οικονομικές επιδόσεις των εταιριών HELLAS ON LINE, FORTHNET και CYTA HELLAS. Υπενθυμίζεται ότι η δυσχέρεια εξαγωγής ομοιόμορφων συμπερασμάτων εξακολουθεί να υφίσταται, λόγω της διαφορετικής δομής των ισολογισμών των παρόχων που εφαρμόζουν τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) και των παρόχων που συνεχίζουν να εφαρμόζουν το Ελληνικό Λογιστικό Σχέδιο.

Ο έντονος ανταγωνισμός που διέπει την αγορά της σταθερής τηλεφωνίας συνεχίστηκε καθ' όλη τη διάρκεια του 2010. Αναφορικά με τον όγκο της εξερχόμενης κίνησης, ο ΟΤΕ υπέστη μείωση του μεριδίου του σε 60,6% από 65% το 2009. Την απώλεια αυτή καρπώνονται εξ ολοκλήρου οι τρεις μεγαλύτεροι πάροχοι, που αυξάνουν συνολικά το μερίδιό τους σε 27,2% από 22,1% το 2009. Αντίθετα, οι μικρότεροι εναλλακτικοί πάροχοι παρουσιάζουν συνολικά μικρή μείωση του μεριδίου τους σε 12,2% από περίπου 13% το 2009. Επιπλέον, το μερίδιο των εναλλακτικών παρόχων ως προς τον αριθμό των απευθείας συνδέσεων σημείωσε σημαντική άνοδο της τάξης του 27,3% στο τέλος του 2010 έναντι 18,7% στο τέλος του 2009. Παράλληλα, τα λιανικά έσοδα της σταθερής τηλεφωνίας συνέχισαν τη φθίνουσα πορεία τους, καταγράφοντας εκ νέου μείωση 7% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2009, κυρίως λόγω της μείωσης των εσόδων από την τηλεφωνική κίνηση (14%).

Οι συνδρομές της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα παρουσίασαν σημαντική μείωση κατά το 2010. Συγκεκριμένα ο αριθμός των συνολικών συνδέσεων μειώθηκε σε 14,8 εκατ. στο τέλος του 2010, έναντι 20,3 εκατ. στο τέλος του 2009 (μείωση 27%). Η μείωση αφορά συνδέσεις με χρήση προπληρωμένων καρτών και αποδίδεται στην εφαρμογή του Νόμου περί

¹ http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/index_en.htm. Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο αναδιάρθρωσης της προαναφερθείσας Έκθεσης, απουσιάζει πλέον ένα σημαντικό μέρος Διαγραμμάτων που αφορούσε τα λιανικά τιμολόγια σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

ταυτοποίησης των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Αντίστοιχα ο αριθμός των ενεργών συνδέσεων μειώθηκε σε 12,3 εκατ. στο τέλος του 2010 από 13,3 εκατ. στο τέλος του 2009 (μείωση 7,5%). Ως αποτέλεσμα της μείωσης αυτής, τον Οκτώβριο του 2010, η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας υποχώρησε για πρώτη φορά κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο, σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Παράλληλα, η χρήση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζει σημαντική αύξηση παρά την προαναφερθείσα μείωση των συνδρομών. Αναλυτικότερα, ο συνολικός όγκος φωνητικών κλήσεων αυξήθηκε το 2010 κατά 14%, έναντι του 2009, λόγω κυρίως της αύξησης της εσωτερικής κίνησης (26%). Αύξηση παρουσίασαν και οι συνολικοί αριθμοί των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) κατά 26%, των εικονομηνυμάτων (MMS) κατά 11% και των υπηρεσιών πακετομεταγωγής (data) κατά 83%. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι κλήσεις από κινητό τηλέφωνο έχουν ξεπεράσει ήδη από το 2008 τις κλήσεις από σταθερό τηλέφωνο και αντιστοιχούν στο 58% της συνολικής τηλεφωνικής κίνησης.

Στην αγορά Διασύνδεσης, ο τερματισμός κλήσεων παρουσίασε αύξηση (9% σε σχέση με το 2009), γεγονός που αποδίδεται στην αύξηση του όγκου κλήσεων που εξυπηρετούνται από εναλλακτικούς παρόχους. Αντίθετα, η συλλογή κλήσεων από τον ΟΤΕ παρουσίασε νέα μείωση (26% σε σχέση με το 2009) γεγονός που αποδίδεται στη συνεχιζόμενη αύξηση των γραμμών Αδεσμοποιητής Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ-πλήρους πρόσβασης). Οι γραμμές ΑΠΤΒ στο τέλος του 2010 κατέγραψαν άνοδο 44% ανερχόμενες σε 1.346.000 έναντι 938.000 στα τέλη του 2009. Μείωση κατά 11% παρουσίασε και η κίνηση Διασύνδεσης στην κινητή τηλεφωνία σε σχέση με το 2009, η οποία ωστόσο, τουλάχιστον από την πλευρά των εσόδων, αντισταθμίζεται πλήρως από τη σημαντική αύξηση, όπως αναφέρθηκε, της εσωτερικής κίνησης (26% σε σχέση με το 2009), η οποία έχει πλέον προσεγγίσει το 60% της συνολικής κίνησης διασύνδεσης. Τα τέλη διασύνδεσης στο δίκτυο του ΟΤΕ τον Οκτώβριο του 2010 κατέγραψαν μειώσεις άνω του 10% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2009 και με εξαίρεση τα τέλη διπλής διασύνδεσης κυμαίνονται κάτω του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Αντίθετα, τα τέλη τερματισμού στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, παρά τη συνεχή μείωσή τους (το μέσο εθνικό τέλος τερματισμού από σταθερό σε κινητό μειώθηκε κατά 21%), παραμένουν υψηλότερα κατά 14% από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Η Φορητότητα Αριθμών συνεχίζει να διευκολύνει τις κινήσεις των καταναλωτών και να ενισχύει τον ανταγωνισμό μεταξύ των παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς κατά το 2010 μεταφέρθηκαν περίπου 648.000 αριθμοί κινητής και 632.000 αριθμοί σταθερής τηλεφωνίας.

Αναφορικά με την Ευρυζωνικότητα, αυξήθηκαν περαιτέρω οι ευρυζωνικές γραμμές, οι οποίες ανήλθαν σε 2,3 εκατ. γραμμές, καταγράφοντας αύξηση 17,5% σε σχέση με το 2009. Η ευρυζωνική διείσδυση στη χώρα έφτασε σχεδόν στο 20% επί του πληθυσμού, παρουσιάζοντας τη μεγαλύτερη άνοδο μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ (2,9 γραμμές ανά 100 κατοίκους, έναντι 1,7 του ευρωπαϊκού μέσου όρου). Ωστόσο, το γεγονός ότι ο ρυθμός αύξησης βαίνει συνεχώς μειούμενος (4,7% το 2007, 4,3% το 2008 και 3,6% το 2009) καθιστά τη σύγκλιση με την υπόλοιπη Ευρώπη όλο και πιο δύσκολη, δεδομένου ότι η μέση ευρωπαϊκή διείσδυση κυμαίνεται στο 26,6%.

Ιδιαίτερα σημαντική εξακολουθεί να είναι η συνεχιζόμενη άνοδος της ΑΠΤΒ, καθώς ο αριθμός των γραμμών σημείωσε αύξηση 40% σε σχέση με το 2009, ανερχόμενος σε 1,4 εκατ. γραμμές (έναντι 1 εκατ. γραμμών στο τέλος του 2009). Αναφορικά με τα τέλη πλήρους και μεριζόμενης πρόσβασης, η Ελλάδα εξακολουθεί να βρίσκεται κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (μέσο κόστος 9,28 ευρώ/μήνα στην Ελλάδα έναντι 9,61 στην ΕΕ) όσον αφορά την πλήρη πρόσβαση, ωστόσο το τέλος της μεριζόμενης πρόσβασης υπερέβη για πρώτη φορά τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (μέσο κόστος 3,62 ευρώ/μήνα στην Ελλάδα έναντι 3,29 στην ΕΕ). Επίσης, η ταχύτητα πρόσβασης των ευρυζωνικών γραμμών συνέχισε να αυξάνεται, δεδομένου ότι πλέον σχεδόν το 57% των γραμμών αντιστοιχεί σε ταχύτητες άνω των 10 Mbps και το 8% των γραμμών αντιστοιχεί σε ταχύτητες πάνω από 2 και μέχρι 10 Mbps. Στο ίδιο πλαίσιο, η

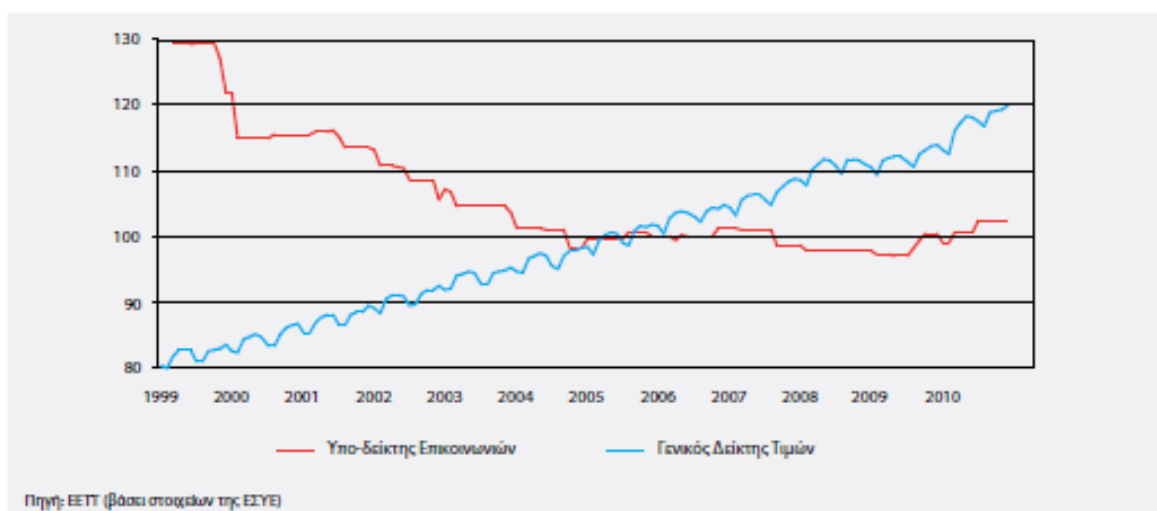
ταχύτητα των γραμμών ΑΡΥΣ (χονδρικής και λιανικής) ανήλθε στα τέλη του 2010 σε 9,7 Mbps έναντι 4,4 Mbps στο τέλος του 2009.

Τέλος, σύμφωνα με την έκθεση του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) για τις λιανικές τιμές των ευρυζωνικών πακέτων στα κράτη μέλη του, το λιανικό κόστος στην Ελλάδα είναι γενικά από τα χαμηλότερα, ενώ ειδικά για ταχύτητες από 2,5 έως και 30 Mbps είναι το χαμηλότερο ανάμεσα στα κράτη της ΕΕ που είναι μέλη του ΟΟΣΑ.

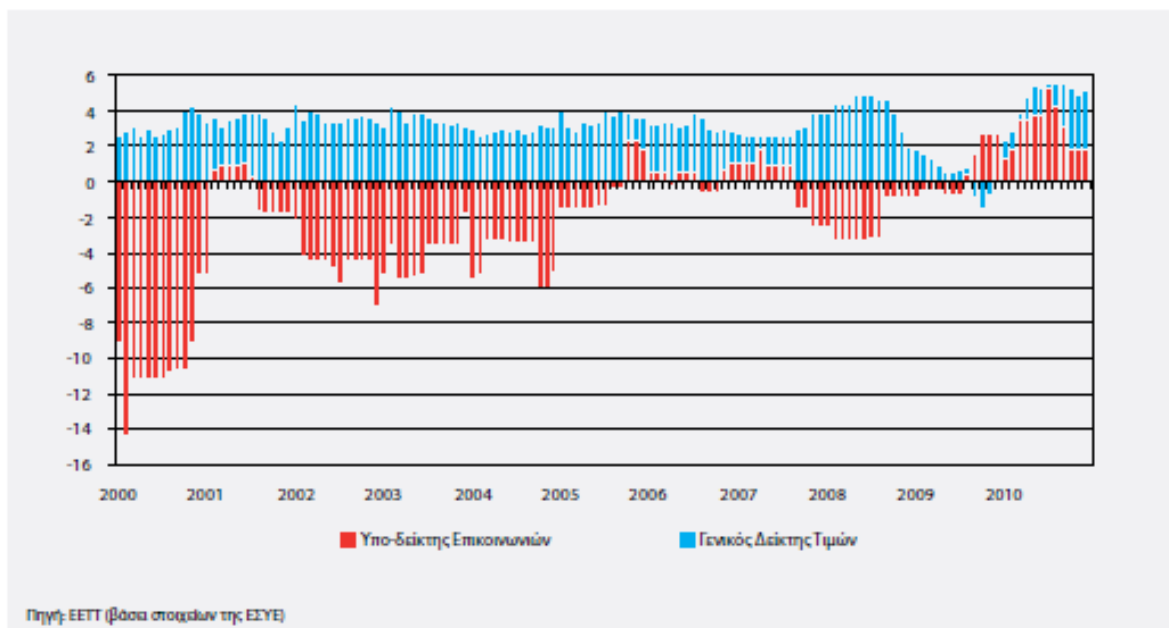
1.1. Δείκτες Τιμών Καταναλωτή

Η γενικότερη εξέλιξη στο κόστος των υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αντικατοπτρίζεται στη διαχρονική πορεία του Γενικού Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΓΔΤΚ), όπως αυτή παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 1.1 και 1.2. Ο Υποδείκτης Επικοινωνιών, συνεχίζει την ανοδική πορεία που ξεκίνησε από τα μέσα του 2009, κυρίως λόγω της διπλής αύξησης του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) στη διάρκεια του 2010.

Διάγραμμα 1.1.
Εξέλιξη Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή –
Γενικός Δείκτης-Υπο-δείκτης Επικοινωνιών



Διάγραμμα 1.2.
Μεταβολή Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (%) σε σχέση με τον Αντίστοιχο Δείκτη Προηγούμενων Ετών



1.2. Οικονομικά Στοιχεία του Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα βασικά οικονομικά στοιχεία του τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπως αυτά προέκυψαν από τους δημοσιευμένους ισολογισμούς των αδειοδοτημένων παρόχων για τα έτη 2000 - 2010. Για το 2010, τα διάφορα οικονομικά μεγέθη για τους παρόχους που είναι εισηγμένοι στο Χρηματιστήριο Αθηνών (ΧΑ), βασίζονται στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις τους, σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ). Επιπλέον, έχουν ληφθεί υπόψη στοιχεία που συλλέγει η EETT από τους αδειοδοτημένους παρόχους σε εξαμηνιαία βάση, αναφορικά με τον κύκλο εργασιών, τις επενδύσεις κ.ά.

Τα μεγέθη της συνολικής αγοράς² όπως παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 1.3. σημείωσαν σημαντικές μειώσεις. Ο κύκλος εργασιών των παρόχων (Διάγραμμα 1.4.) παρουσίασε μείωση της τάξης του 11%, γεγονός που οφείλεται στη μείωση των τζίρων του ΟΤΕ (κατά 10%) και των ΕΚΤ (κατά 16%). Αντίθετα, οι εναλλακτικοί πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας κατέγραψαν αύξηση 21%, η οποία οφείλεται κυρίως στην άνοδο των εσόδων των HELLAS ON LINE (30%), FORTHNET (27%) και της CYTA HELLAS (110%). Σημαντικά μεγαλύτερες είναι οι απώλειες αναφορικά με το μικτό κέρδος, δεδομένου ότι εμφανίζεται μειωμένο για τον ΟΤΕ κατά 59% (τα λειτουργικά έξοδα της εταιρίας μειώθηκαν κατά 1,4%, ενώ ο τζίρος κατά 10%) και για τις ΕΚΤ κατά 110% (λόγω κυρίως της WIND). Οι εναλλακτικοί πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας παρουσιάζουν αύξηση σχεδόν κατά 100%, γεγονός που οφείλεται στη σημαντική αύξηση σχεδόν κατά 30 εκατ. ευρώ του μικτού κέρδους της FORTHNET. Αντίθετα, η μείωση του ενεργητικού (Διάγραμμα 1.6.) κατά 6% οφείλεται στην πτώση κατά 3% του ενεργητικού του ΟΤΕ, κυρίως λόγω της μείωσης που παρουσιάζεται στα κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία της εταιρίας και κατά 13% των ΕΚΤ (μείωση ενεργητικού WIND κατά 44% λόγω της απομείωσης της υπεραξίας της κατά 913 εκατ. ευρώ και των αποθεμάτων κατά 1 εκατ. ευρώ).

² Σημειώνεται ότι λαμβάνεται υπόψη το σύνολο των οικονομικών στοιχείων για τους αδειοδοτημένους παρόχους.

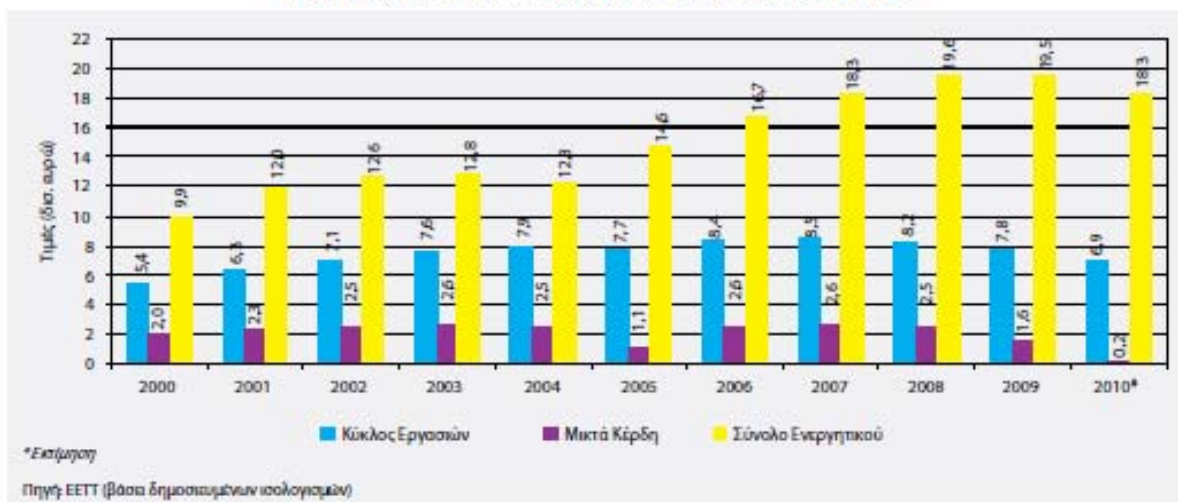
Ο Πίνακας 1.1. συνοψίζει τα οικονομικά μεγέθη, όπως αυτά παρουσιάζονται στα Διαγράμματα που ακολουθούν.

Επιπρόσθετα, στα Διαγράμματα 1.7. έως 1.10. παρουσιάζονται αριθμοδείκτες, οι οποίοι αποτυπώνουν πιο εξειδικευμένα την οικονομική πορεία των παρόχων, βάσει των δημοσιευμένων ισολογισμών των παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας³. Κατά την ανάγνωσή τους, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι στους εναλλακτικούς παρόχους σταθερής τηλεφωνίας συμπεριλαμβάνεται πλέον και η CYTA HELLAS, η οποία άρχισε να δραστηριοποιείται ενεργά στο χώρο της τηλεφωνίας εντός του 2010. Αναλυτικότερα:

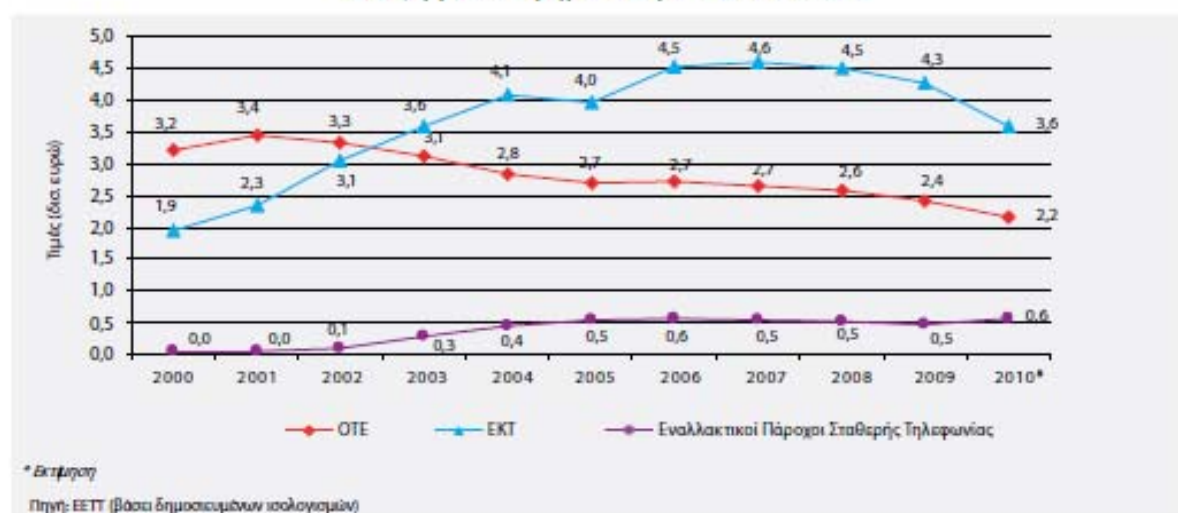
- Ο Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας (Διάγραμμα 1.7.) παρουσιάζει μείωση κατά 9% για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας και 14% για τις ΕΚΤ, γεγονός που υποδηλώνει ότι μειώνεται η ικανότητά τους να ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στις άμεσες υποχρεώσεις τους. Παρά τη μείωση αυτή, σχεδόν το σύνολο των παρόχων σταθερής τηλεφωνίας παρουσιάζει τιμές για το συγκεκριμένο δείκτη κοντά ή άνω της μονάδας, σε αντίθεση με τις ΕΚΤ, οι οποίες καταγράφουν τιμές σημαντικά κάτω του 1.
- Ο Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους (Διάγραμμα 1.8.) καταγράφει πτώση 29% για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας και άνοδο 30% για τις ΕΚΤ, λόγω κυρίως της συρρίκνωσης του αρνητικού περιθωρίου κέρδους της WIND.
- Ο Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης (Διάγραμμα 1.9.) παρουσιάζει αύξηση κατά 14% για τις ΕΚΤ (σημαντική βελτίωση παρουσιάζει η VODAFONE), ενώ αντίθετα για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας μειώνεται κατά 6%, με το μέσο όρο του όμως να είναι ακριβώς στη μονάδα.
- Οι ημέρες είσπραξης απαιτήσεων (Διάγραμμα 1.10.) μειώνονται τόσο για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας (βελτίωση του συγκεκριμένου αριθμοδείκτη για ΟΤΕ, HELLAS ON LINE, FORTHNET, NETONE και VOICENET) όσο και για τις ΕΚΤ, λόγω της βελτίωσης της επίδοσης της WIND.

³ Για τον υπολογισμό των αριθμοδεικτών χρησιμοποιήθηκαν οι δημοσιευμένοι ισολογισμοί των εταιριών για το 2009, δεδομένου ότι για το 2010 δεν έχει ολοκληρωθεί η σχετική διαδικασία.

Διάγραμμα 1.3.
Εξέλιξη Βασικών Οικονομικών Μεγεθών Αδειοδοτημένων Παρόχων



Διάγραμμα 1.4.
Κύκλος Εργασιών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



Διάγραμμα 1.5.
Μικτά Κέρδη Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



Πίνακας 1.1.
Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Κύκλος Εργασιών (δισ. ευρώ)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010*
ΟΤΕ	3,21	3,45	3,34	3,12	2,85	2,71	2,71	2,66	2,59	2,41	2,17
ΕΚΤ	1,95	2,95	3,05	3,58	4,08	3,96	4,53	4,59	4,50	4,27	3,58
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,04	0,05	0,10	0,29	0,44	0,53	0,56	0,54	0,53	0,47	0,56
Λαίπτοι Πάροχοι (***)	0,25	0,43	0,57	0,61	0,54	0,53	0,56	0,70	0,60	0,62	0,61
Σύνολο	5,45	6,88	7,06	7,61	7,91	7,72	8,36	8,49	8,22	7,77	6,92
Μικτά Κέρδη (δισ. ευρώ)											
ΟΤΕ	0,78	0,89	0,77	0,55	0,20	-0,82	0,31	0,31	0,31	0,35	0,14
ΕΚΤ	1,13	1,33	1,67	1,87	2,05	1,67	1,99	2,06	1,94	1,04	-0,14
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,01	0,01	0,03	0,08	0,14	0,13	0,13	0,08	0,05	0,03	0,07
Λαίπτοι Πάροχοι (***)	0,07	0,05	0,003	0,15	0,17	0,12	0,12	0,15	0,17	0,14	0,14
Σύνολο	1,99	2,28	2,48	2,64	2,55	1,11	2,56	2,59	2,47	1,56	0,22
Σύνολο Ενεργητικού (δισ. ευρώ)											
ΟΤΕ	7,09	7,55	7,78	7,63	6,79	7,16	6,80	8,36	8,87	8,24	7,95
ΕΚΤ	2,40	3,39	3,64	3,90	4,27	6,21	8,41	8,14	8,46	8,35	7,29
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,13	0,18	0,36	0,50	0,58	0,65	0,93	1,18	1,53	1,32	1,40
Λαίπτοι Πάροχοι (***)	0,32	0,83	0,86	0,74	0,64	0,60	0,60	0,66	0,77	1,60	1,65
Σύνολο	9,94	11,96	12,65	12,77	12,27	14,62	16,74	18,34	19,63	19,51	18,29

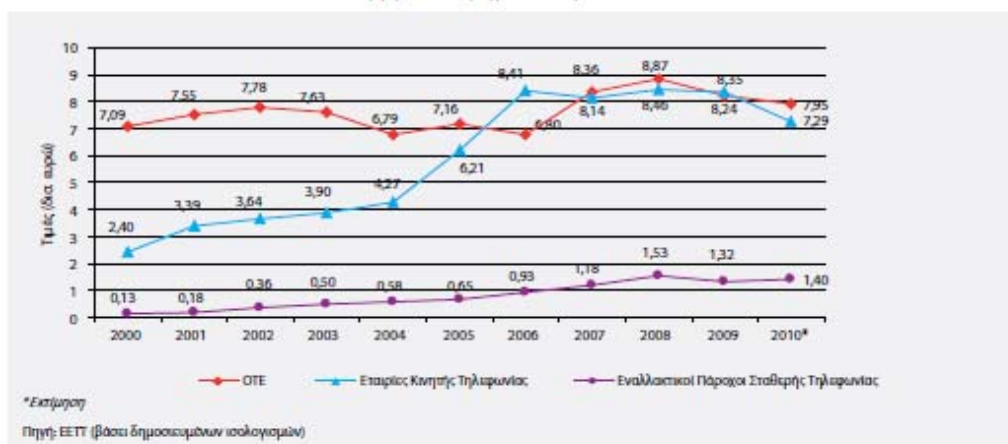
* Εκτίμηση

** Περιλαμβάνονται όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι που προσφέρουν σταθερή τηλεφωνία.

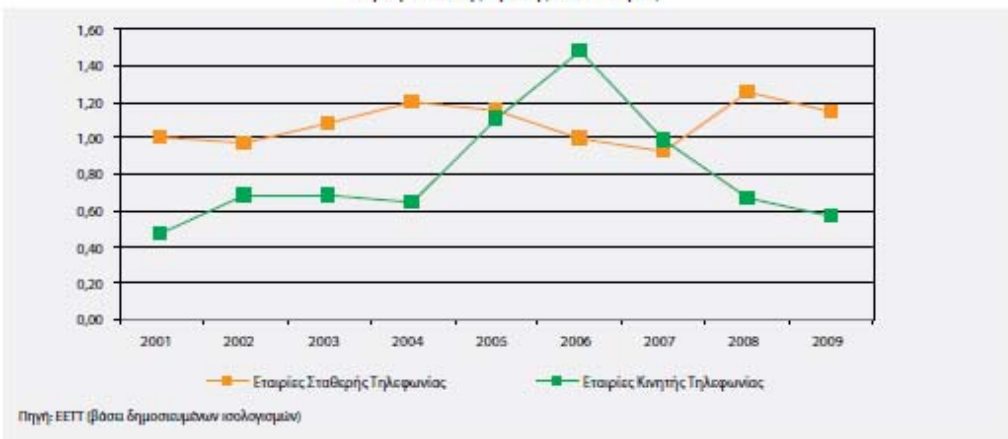
***Περιλαμβάνονται οι υπόλοιποι αδειοδοτημένοι πάροχοι

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

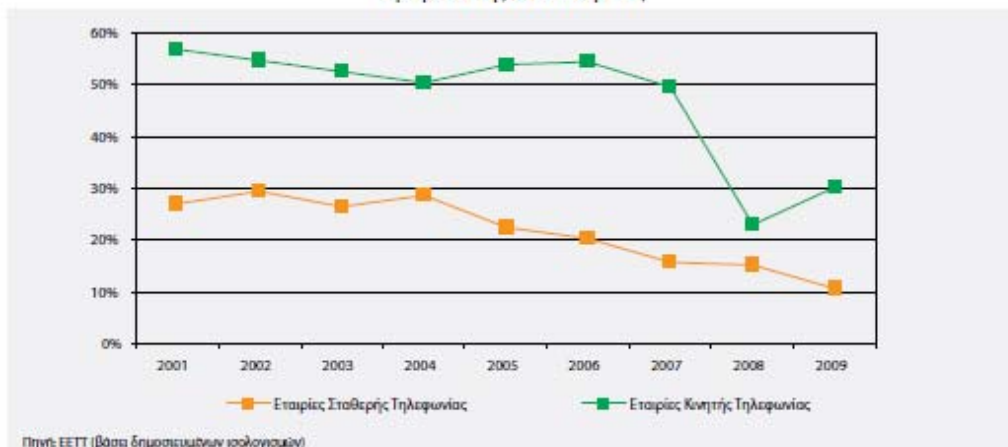
Διάγραμμα 1.6.
Σύνολο Ενεργητικού Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



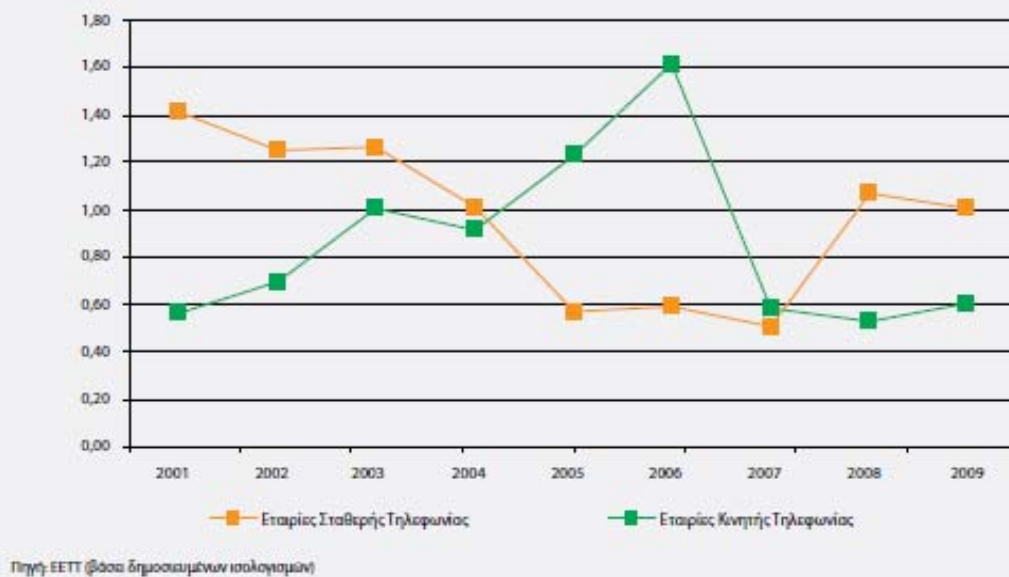
Διάγραμμα 1.7.
Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας



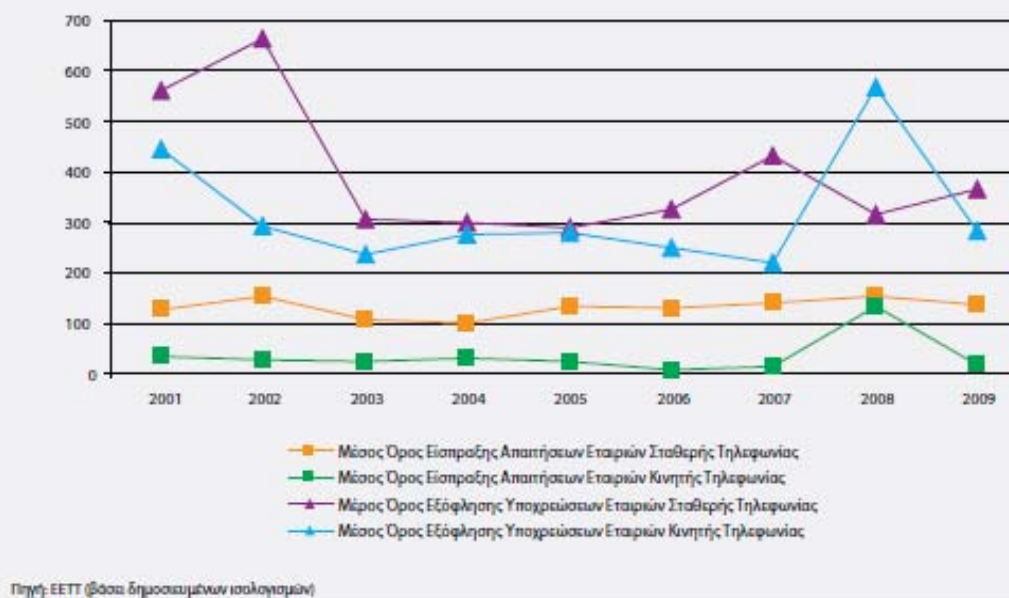
Διάγραμμα 1.8.
Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους



Διάγραμμα 1.9.
Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης



Διάγραμμα 1.10.
Αριθμοδείκτες Δραστηριότητας



1.3. Αδειοδότηση

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τον αριθμό των αδειοδοτημένων παρόχων που δραστηριοποιούνταν στους κυριότερους τομείς της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο τέλος του 2010.

Πίνακας 1.2.
Αδειοδοτημένοι Πάροχοι ανά Κατηγορία

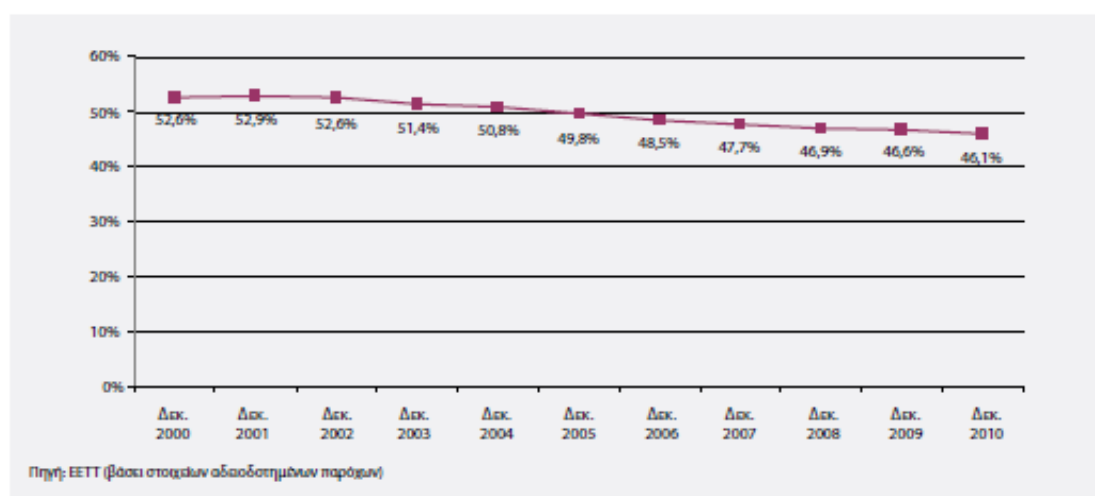
Δραστηριότητα	Αριθμός Παρόχων
Φωνητική Τηλεφωνία και Ανάπτυξη Σταθερού Δικτύου	158
Φωνητική Τηλεφωνία	151
Ανάπτυξη Σταθερού Δικτύου	51
Δορυφορικά Δίκτυα	38
Κινητή Τηλεφωνία 2 ^{ης} Γενιάς	7
Κινητή Τηλεφωνία 3 ^{ης} Γενιάς	8
TETRA	5
W-LAN	79

Πηγή: EETT

1.4. Πρόσβαση στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο

Το Δεκέμβριο του 2010, ο αριθμός των κύριων τηλεφωνικών γραμμών ανήλθε σε 5.203.292 (ήτοι διείσδυση 46,1% στον πληθυσμό) έναντι 5.248.056 το Δεκέμβριο 2009 (μείωση 0,85%). Στις γραμμές αυτές περιλαμβάνονται οι γραμμές PSTN και ISDN του ΟΤΕ, καθώς και οι γραμμές ΑΠΤΒ πλήρους πρόσβασης των παρόχων.

Διάγραμμα 1.11.
Διείσδυση Κύριων Τηλεφωνικών Γραμμών στον Ελληνικό Πληθυσμό



Διάγραμμα 1.12.
Ετήσια Μεταβολή Αριθμού Κύριων Τηλεφωνικών Γραμμών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.3.
Εξέλιξη Τηλεφωνικών Γραμμών

	Κύριες Τηλεφωνικές Γραμμές ΟΤΕ			Γραμμές ΑΠΤΒ Πλήρους Πρόσβασης	Σύνολο Γραμμών
	PSTN	ISDN BRA	ISDN PRA		
Δεκ. 2000	5.659.274	96.972	3.946	-	5.760.192
Δεκ. 2001	5.607.726	199.033	5.385	-	5.812.144
Δεκ. 2002	5.412.796	349.751	6.023	93	5.768.658
Δεκ. 2003	5.200.231	448.542	6.766	650	5.656.039
Δεκ. 2004	5.078.908	525.499	7.138	1.787	5.613.060
Δεκ. 2005	4.927.622	578.505	7.094	5.018	5.518.239
Δεκ. 2006	4.778.245	597.867	6.213	12.176	5.394.501
Δεκ. 2007	4.509.564	579.533	6.185	232.582	5.327.864
Δεκ. 2008	4.110.102	548.388	5.971	589.234	5.253.695
Δεκ. 2009	3.787.132	517.369	5.677	937.878	5.248.056
Δεκ. 2010	3.378.086	473.449	5.259	1.346.498	5.203.292

1.5. Σταθερή Τηλεφωνία

1.5.1. Λιανική Εξερχόμενη Κίνηση

Η αγορά σταθερής τηλεφωνίας παρέμεινε και στη διάρκεια του 2010 ανταγωνιστική, με τον ΟΤΕ να παρουσιάζει απώλειες στο μερίδιο αγοράς του. Πιο συγκεκριμένα, το μερίδιο του ΟΤΕ, βάσει του όγκου της εξερχόμενης κίνησης⁴ των βασικών τύπων κλήσεων (αστικές, υπεραστικές, από σταθερό σε κινητό και διεθνείς), υπολογίζεται για το 2010 στο 60,6%, από 65% το 2009 (βλ. Διάγραμμα 1.13.). Με εξαίρεση τους μεταπωλητές καρτών και λίγους παρόχους που δραστηριοποιούνται κατά βάση τοπικά και εξυπηρετούν ένα μικρό αριθμό συνδρομητών, υπάρχουν 12 εναλλακτικοί πάροχοι, εκτός του ΟΤΕ, οι οποίοι προσέφεραν, εντός του 2010, λιανικές υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας. Εξ αυτών, τα μερίδια μόνο τριών παρόχων (οι οποίοι και συγκαταλέγονται μεταξύ των μεγαλύτερων εναλλακτικών) κινήθηκαν αυξητικά, ενώ των υπολοίπων, είτε μειώθηκαν είτε παρέμειναν σχετικά στάσιμα. Η κατανομή της εξερχόμενης κίνησης μεταξύ του ΟΤΕ, των τριών μεγαλύτερων εναλλακτικών παρόχων ανά έτος, καθώς και των λοιπών εναλλακτικών παρόχων, παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.14. Αξιοσημείωτη είναι η ανοδική τάση του μεριδίου αγοράς για το σύνολο των τριών μεγαλύτερων εναλλακτικών παρόχων, το οποίο αυξάνεται σε 27,2% το 2010 από 22,1% το 2009, ενώ για το ίδιο διάστημα ο ΟΤΕ και οι μικρότεροι πάροχοι παρουσιάζουν απώλειες της τάξης του 4,4% και 0,7% αντίστοιχα. Τα μερίδια του ΟΤΕ ανά τύπο κλήσης (Διάγραμμα 1.15.) παρουσιάζουν αντίστοιχα μείωση. Συγκεκριμένα, το μερίδιο του ΟΤΕ στις εθνικές κλήσεις προς σταθερό (δηλαδή το σύνολο των αστικών και υπεραστικών κλήσεων) μειώθηκε από 67,4% το 2009 σε 63,3% το 2010. Για το ίδιο διάστημα, το μερίδιο στις εθνικές κλήσεις από σταθερό σε κινητό, παρά τη σχετική σταθερότητα που παρουσίαζε τα προηγούμενα χρόνια, μειώθηκε από 70,5% σε 66,2%. Τέλος, όσον αφορά τις διεθνείς κλήσεις για τις οποίες λαμβάνονται υπόψη και οι κλήσεις μέσω καρτών που ο ανταγωνισμός είναι μεγαλύτερος, το μερίδιο του ΟΤΕ μειώθηκε από 25,6% το 2009, σε 22,6% το 2010.

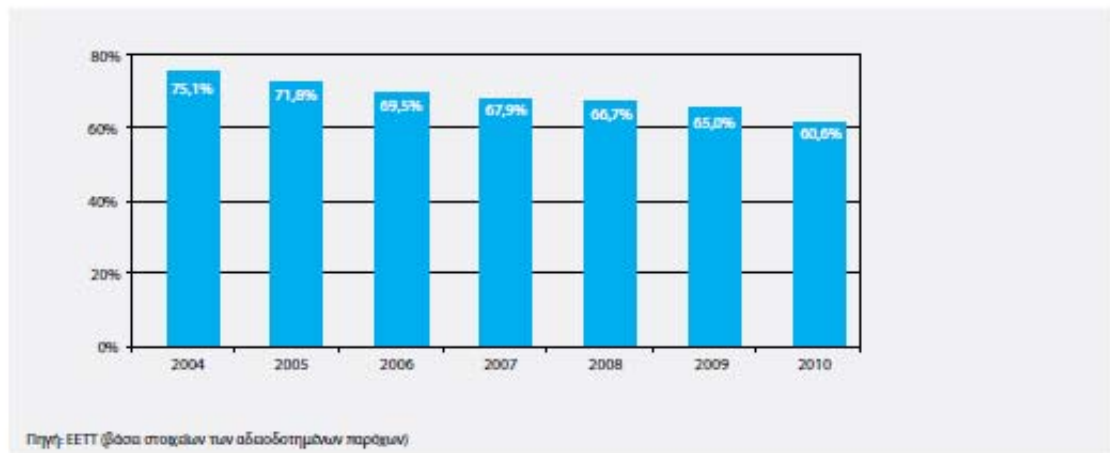
Η φθίνουσα πορεία του όγκου της εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο συνεχίστηκε το 2010, με το ρυθμό μείωσης να κυμαίνεται στο 2,2% σε σύγκριση με το 2009, αποτελώντας και τη μεγαλύτερη ετήσια μείωση από το 2006 και μετά (βλ. Διαγράμματα 1.16. και 1.17.). Ο όγκος της εξερχόμενης κίνησης ανά τύπο κλήσης παρουσιάζεται στον Πίνακα 1.15⁵. Από τους επιμέρους τύπους κλήσεων που παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 1.18. και 1.19., μόνο οι διεθνείς κλήσεις παρουσιάζουν αυξητική τάση. Οι κλήσεις dial-up, όπως αναμενόταν, συνέχισαν να μειώνονται ραγδαία, ως αποτέλεσμα της συνεχούς μετακίνησης χρηστών Διαδικτύου σε υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης. Οι εθνικές κλήσεις σε σταθερό, οι οποίες παρέμειναν σε σταθερά επίπεδα από το 2007 έως το 2009, σημείωσαν το 2010 πτώση της τάξης του 2,4%. Η μείωση αυτή οφείλεται στις αστικές κλήσεις δεδομένου ότι κατά τις εκτιμήσεις της ΕΕΤΤ, η διάρκεια των υπεραστικών κλήσεων παρουσιάζει συνεχή αυξητική τάση. Το Διάγραμμα 1.20. και ο Πίνακας 1.5. παρουσιάζουν τη διαχρονική εξέλιξη της κατανομής της κίνησης μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων τόσο από τους Άμεσα (κυρίως μέσω της ΑΠΤΒ) όσο και από τους Έμμεσα (κυρίως μέσω Επιλογής/Προεπιλογής Φορέα) συνδεδεμένους συνδρομητές τους. Από τα στοιχεία αυτά, καθίσταται εμφανής η στροφή των εναλλακτικών παρόχων προς την παροχή υπηρεσιών μέσω ΑΠΤΒ, με το ποσοστό της κίνησης που προέρχεται από τους άμεσα συνδεδεμένους συνδρομητές τους να ανέρχεται το 2010 στο 81,6% της συνολικής εξερχόμενης τους κίνησης από 68,6% το 2009. Πλέον μόνο τρεις εναλλακτικοί πάροχοι χρησιμοποιούν την Επιλογή/Προεπιλογή Φορέα ως το βασικό

⁴ Σημειώνεται εδώ ότι εφεξής, εκτός αν ρητά αναφέρεται διαφορετικά, όλες οι αναφορές σε "εξερχόμενη κίνηση" αφορούν στην εξερχόμενη κίνηση των βασικών τύπων κλήσεων, δηλ. των αστικών, των υπεραστικών, των κλήσεων από σταθερό σε κινητό και των διεθνών.

⁵ Λαμβάνοντας υπόψη ότι κάποιοι πάροχοι (από το 2006 και μετά) δεν διακρίνουν την αστική από την υπεραστική κίνηση και υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ την αντίστοιχη κίνηση μόνο ως σύνολο, η ΕΕΤΤ αναγκάστηκε να προβεί η ίδια στο σχετικό επιμερισμό. Η αναλογία της αστικής προς την υπεραστική κίνηση που επιλέχθηκε για τον προαναφερθέντα επιμερισμό ήταν η 80:20.

μοντέλο εμπορικής δραστηριοποίησής τους, ενώ οι υπόλοιποι εναλλακτικοί πάροχοι σταδιακά το εγκαταλείπουν ή δεν το υιοθέτησαν ποτέ.

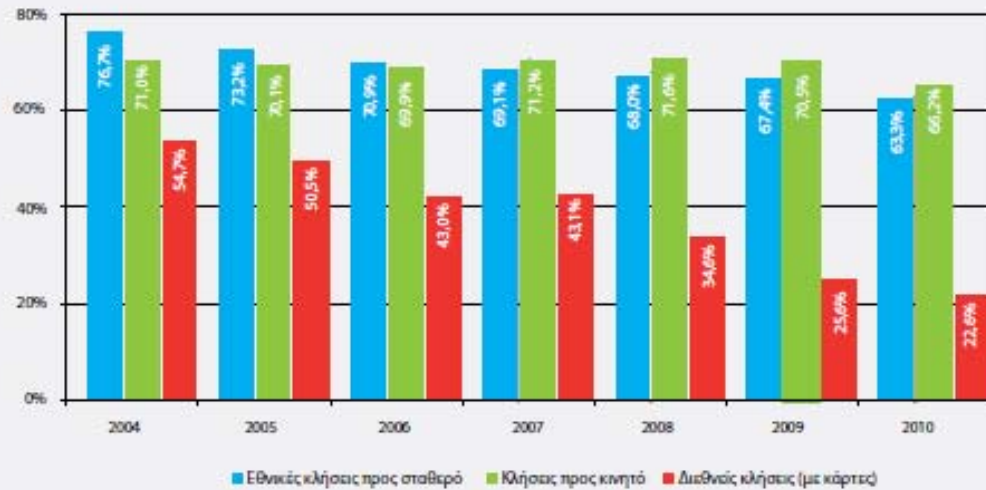
Διάγραμμα 1.13.
Ετήσια Μεριδία Αγοράς του ΟΤΕ, βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης



Διάγραμμα 1.14.
Εξέλιξη Μεριδίων Αγοράς βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης

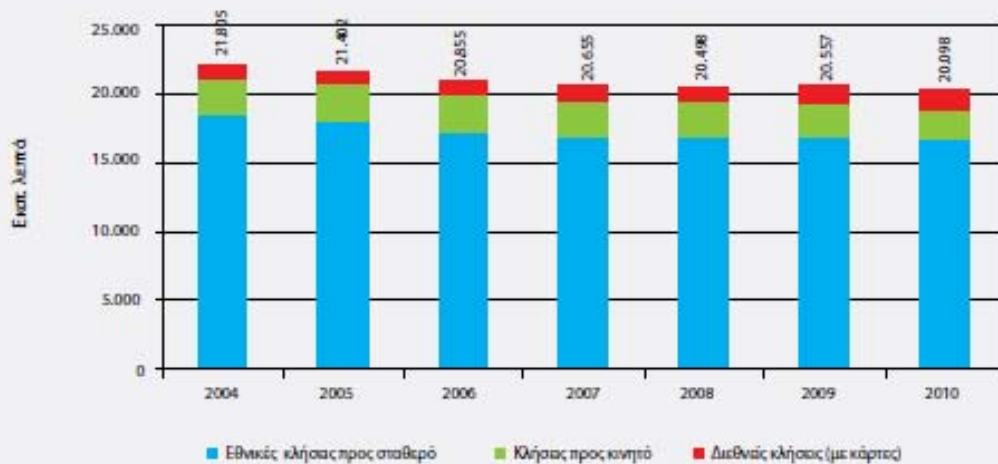


Διάγραμμα 1.15.
Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ ανά Τύπο Κλήσης βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης



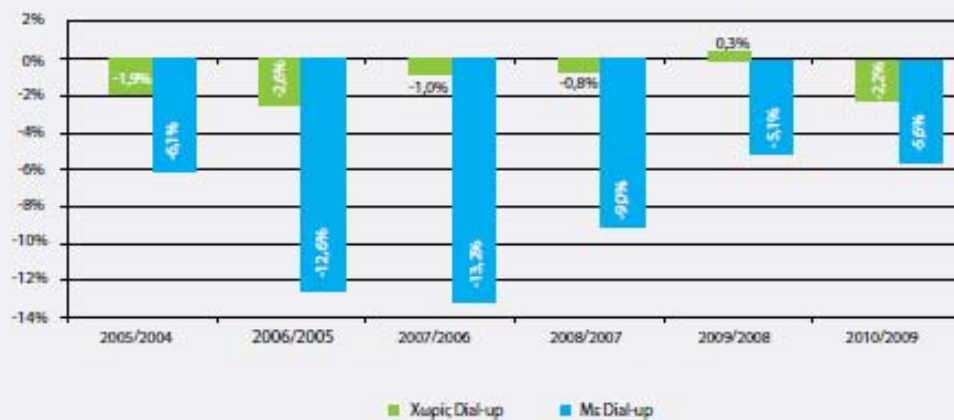
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.16.
Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης



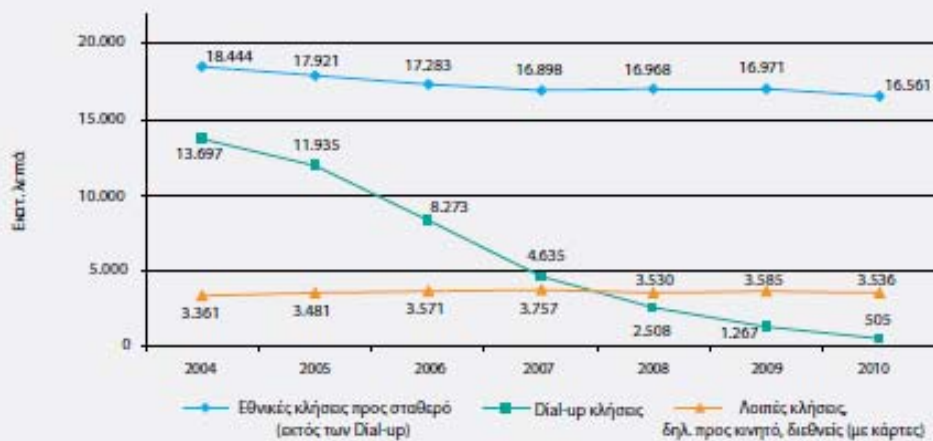
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.17.
Ετήσια Μεταβολή του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης



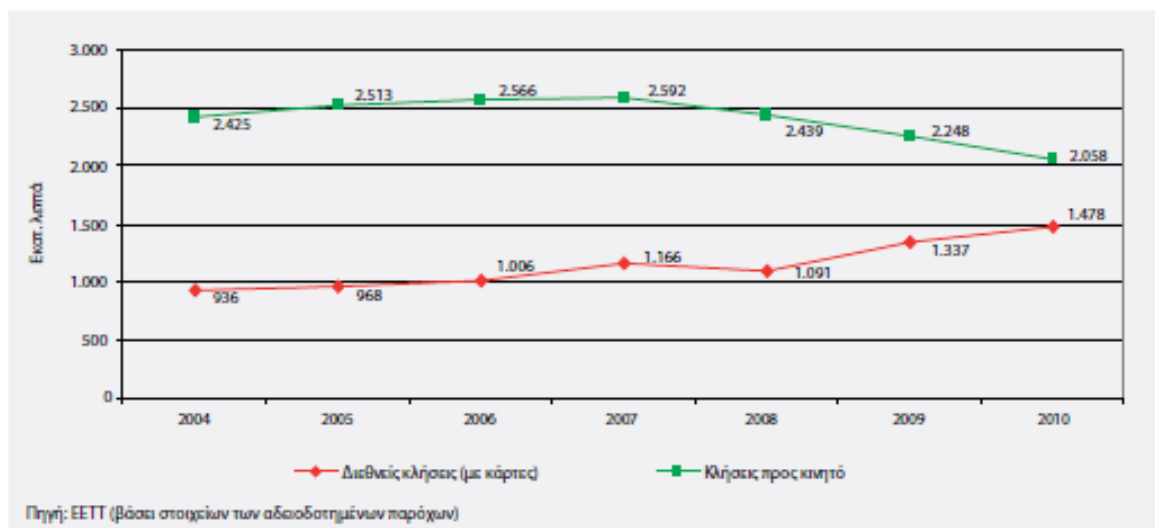
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.18.
Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενων Κλήσεων



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.19.
Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενων Κλήσεων-
Διεθνείς Κλήσεις (με κάρτες) και Κλήσεις σε Κινητό



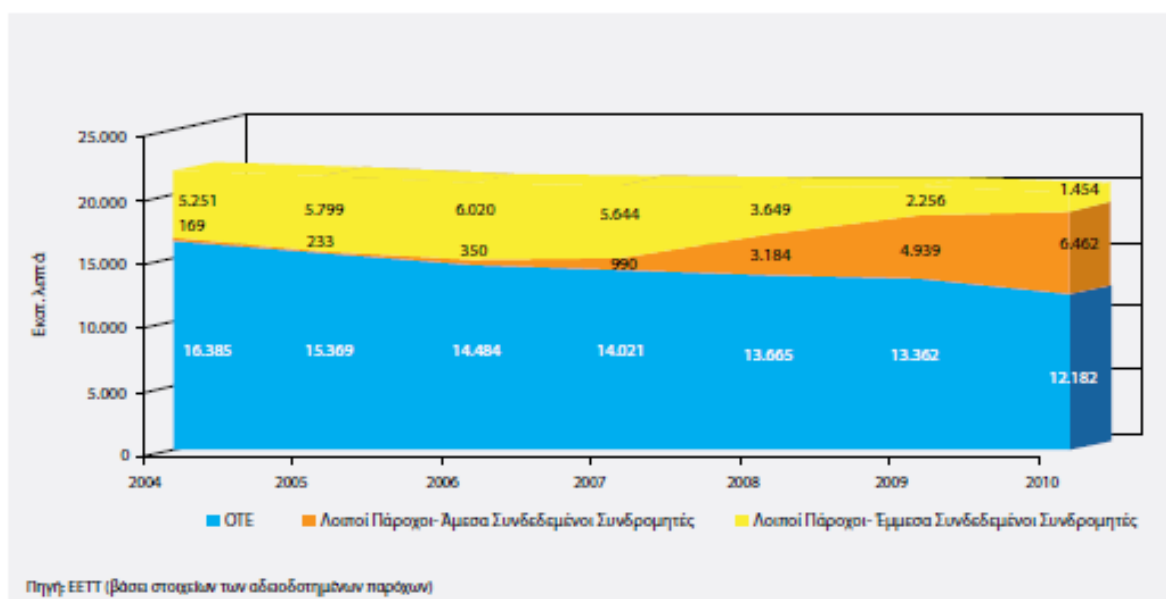
Πίνακας 1.4.
Όγκος Εξερχόμενης Κίνησης ανά Τύπο Κλήσης (σε εκατ. λεπτά)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Αστικές κλήσεις*	15.704	15.150	14.584	14.012	13.738	13.542	13.045
Υπεραστικές κλήσεις*	2.741	2.770	2.699	2.885	3.230	3.429	3.516
Εθνικές σε σταθερό κλήσεις	18.444	17.921	17.283	16.898	16.968	16.971	16.561
Dial-up κλήσεις	13.697	11.935	8.273	4.635	2.508	1.267	505
Διεθνείς κλήσεις (με κάρτες)	936	968	1.006	1.166	1.091	1.337	1.478
Κλήσεις προς κινητό	2.425	2.513	2.566	2.592	2.439	2.248	2.058
Σύνολο χωρίς Dial-up	21.805	21.402	20.855	20.655	20.498	20.557	20.098
Σύνολο με Dial-up	35.502	33.337	29.128	25.290	23.006	21.824	20.602

* Σημειώνεται ότι, από το 2006 και μετά, τα στοιχεία που αφορούν στις αστικές και υπεραστικές κλήσεις βασίζονται σε εκτιμήσεις της EETT. Οι εκτιμήσεις προκύπτουν από τον επιμερισμό του συνόλου της αστικής και υπεραστικής κίνησης κάποιων παρόχων σε αστική και υπεραστική, βάσει της αναλογίας αστικής προς υπεραστικής 80:20.

Διάγραμμα 1.20.

Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενων Κλήσεων από Σταθερό – Κατανομή μεταξύ ΟΤΕ και Άμεσα και Έμμεσα Συνδεδεμένων Συνδρομητών των Λοιπών Παρόχων

**Πίνακας 1.5.**

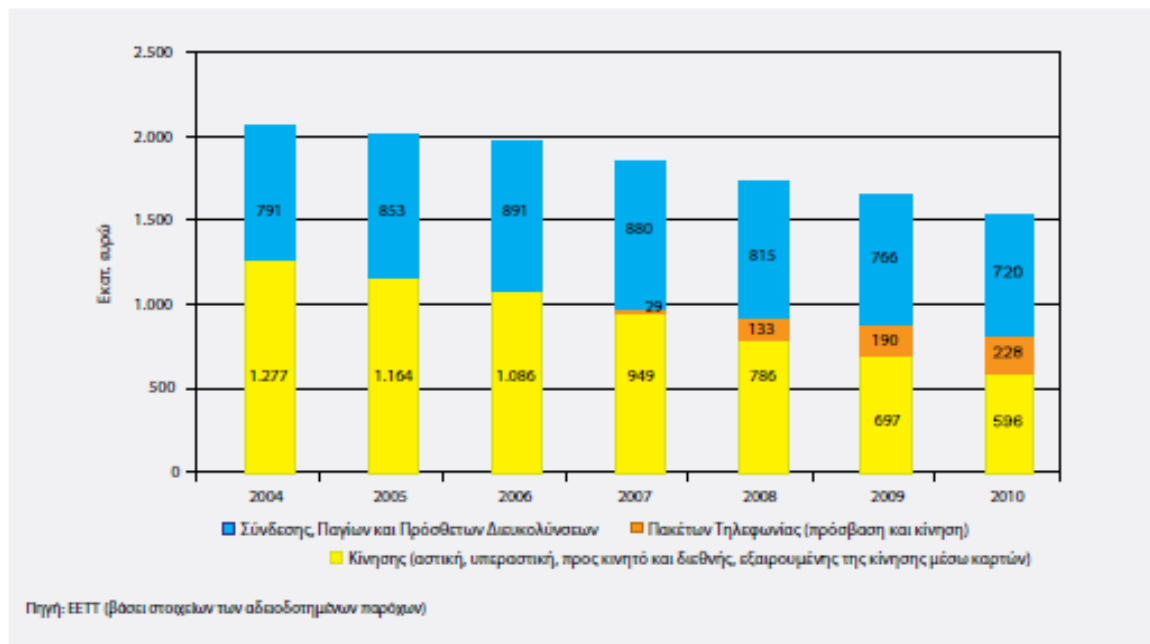
Κατανομή του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης μεταξύ του ΟΤΕ και των Λοιπών Παρόχων από τους Άμεσα και τους Έμμεσα Συνδεδεμένους Συνδρομητές τους (σε εκατ. λεπτά)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ΟΤΕ	16.385	15.369	14.484	14.021	13.665	13.362	12.182
Λοιποί Παρόχοι- Άμεσα συνδεδεμένοι συνδρομητές	169	233	350	990	3.184	4.939	6.462
Λοιποί Παρόχοι- Έμμεσα συνδεδεμένοι συνδρομητές	5.251	5.799	6.020	5.644	3.649	2.256	1.454
Σύνολο	21.805	21.402	20.855	20.655	20.498	20.557	20.098

1.5.2. Λιανικά Έσοδα Σταθερής Τηλεφωνίας

Η συνεχιζόμενη και το 2010 πτωτική τάση στα λιανικά έσοδα της σταθερής τηλεφωνίας απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1.21. Στο Διάγραμμα αυτό, πέρα από τα έσοδα από πάγια και τηλεφωνική κίνηση, περιλαμβάνεται και μία κατηγορία εσόδων, που αφορά έσοδα από συνδυαστικά πακέτα υπηρεσιών, για τα οποία δεν παρασχέθηκε από τους παρόχους περαιτέρω ανάλυση. Τα πακέτα αυτά, εκτός από έσοδα τηλεφωνίας (παγίων και κλήσεων) για ορισμένους παρόχους, περιλαμβάνουν και έσοδα από την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο ή/και υπηρεσιών τηλεόρασης μέσω Διαδικτύου (IPTV).

Διάγραμμα 1.21.
Λιανικά Έσοδα Σταθερής Τηλεφωνίας



1.5.3. Γραμμές Εναλλακτικών Παρόχων

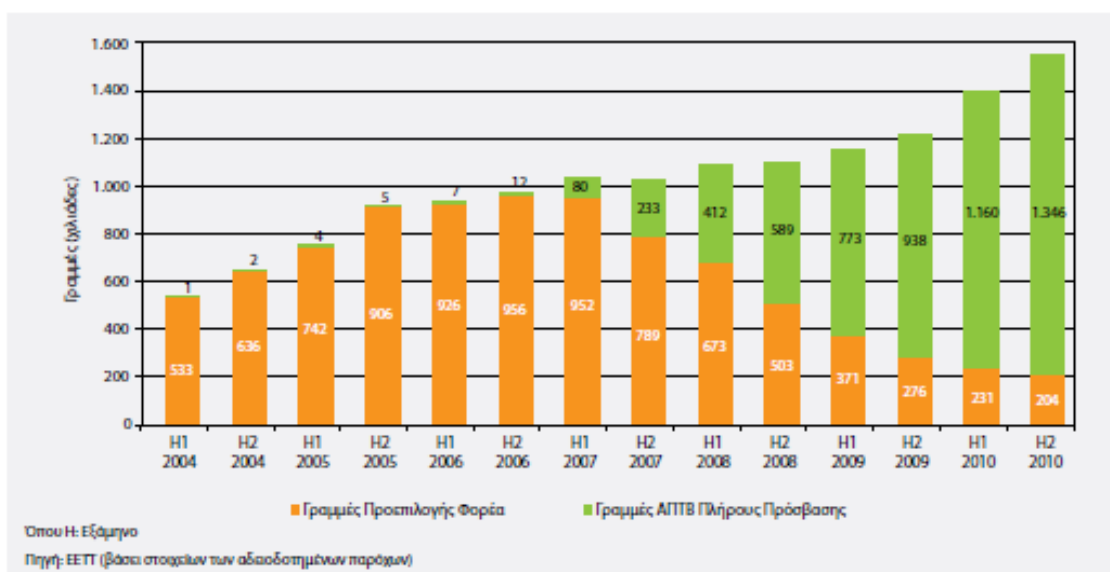
Το μερίδιο των εναλλακτικών παρόχων⁶ ως προς τον αριθμό των γραμμών πρόσβασης αυξήθηκε σε 27,3% στα τέλη του 2010 (1.419.000 συνδέσεις), έναντι 18,7% στα τέλη του 2009 (981.000 συνδέσεις). Το μεγαλύτερο ποσοστό των συνδέσεων των εναλλακτικών παρόχων (περίπου 95%) αφορά γραμμές ΑΠΤΒ, οι οποίες παρουσίασαν ετήσια αύξηση 44% φτάνοντας στις 1.346.000 στα τέλη του 2010, έναντι 938.000 στα τέλη του 2009. Ταυτόχρονα, οι γραμμές Προεπιλογής Φορέα μειώθηκαν περαιτέρω στις 204.000 στα τέλη του 2010, από 276.000 στα τέλη του 2009 (μείωση 26%). Η αύξηση των γραμμών ΑΠΤΒ και η ταυτόχρονη μείωση των γραμμών Προεπιλογής Φορέα, που παρατηρείται από το 2007 (Διάγραμμα 1.22.), οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στη μεταφορά, ειδικά μέχρι το 2009, ενός μεγάλου μέρους της πελατειακής βάσης των εναλλακτικών παρόχων από την Επιλογή/Προεπιλογή Φορέα στην ΑΠΤΒ. Το Διάγραμμα 1.23. απεικονίζει τις γραμμές Προεπιλογής Φορέα ως ποσοστό των γραμμών του ΟΤΕ (PSTN και ISDN-BRA), το οποίο ανέρχεται στο 5,3% στα τέλη του 2010. Παράλληλα, η υπηρεσία Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ)⁷ φαίνεται να είναι περιορισμένη, δεδομένου ότι έως τα τέλη του 2010 προσφερόταν ουσιαστικά από δύο μόνο παρόχους και ο αριθμός των αντίστοιχων γραμμών ανερχόταν περίπου στις 72.000 από 42.000 γραμμές στα τέλη του 2009 (Διάγραμμα 1.24.).

⁶ Το μερίδιο αυτό αφορά σε γραμμές ΑΠΤΒ πλήρους πρόσβασης, ISDN PRA και γραμμές Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ).

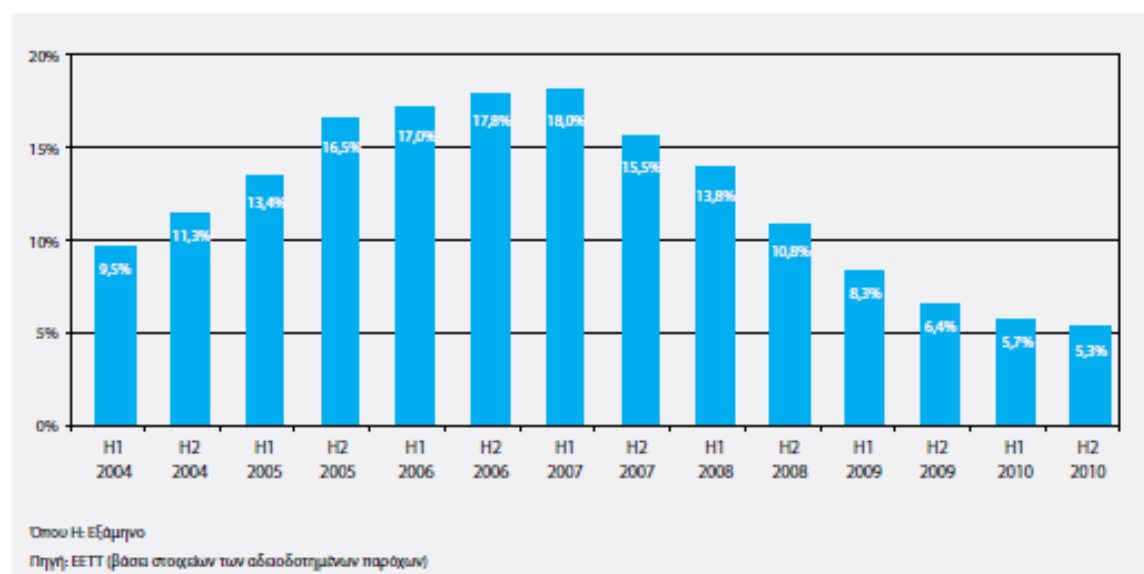
⁷ Υπενθυμίζεται ότι η ΧΕΓ, η οποία άρχισε να διατίθεται στην ελληνική αγορά από το πρώτο εξάμηνο του 2009, επιτρέπει στους εναλλακτικούς παρόχους να μισθώνουν μία συνδρομητική γραμμή από τον ΟΤΕ υπό όρους χονδρικής και να την μεταπωλούν, σε συνδυασμό με την υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα, στον τελικό χρήστη. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω συνδρομητές τιμολογούνται τόσο για τις κλήσεις τους όσο και για το πάγιο της γραμμής τους, μέσω ενός ενιαίου λογαριασμού που λαμβάνουν από τον εναλλακτικό πάροχο με τον οποίο έχουν ενεργοποιημένη την Προεπιλογή.

Διάγραμμα 1.22.

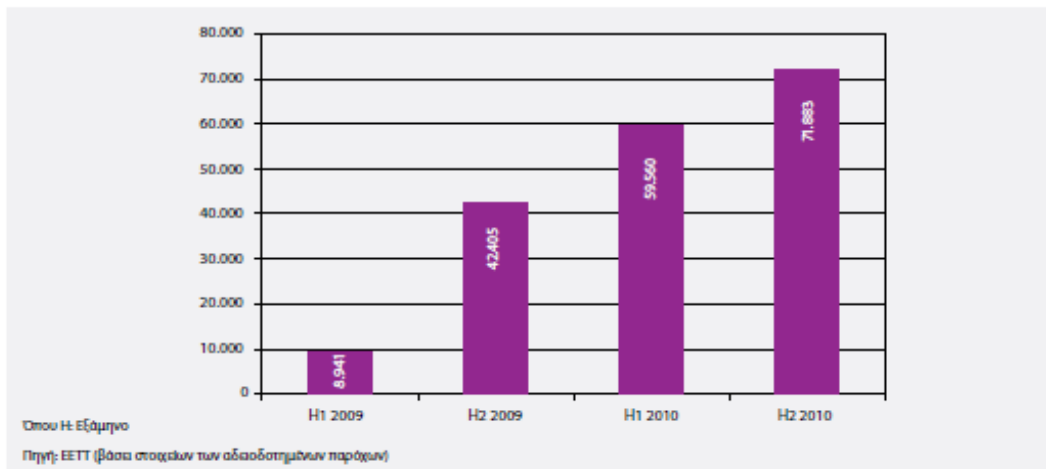
Αριθμός Γραμμών Εναλλακτικών Παρόχων μέσω Προεπιλογής Φορέα ή ΑΠΤΒ (στο τέλος του Εξαμήνου)

**Διάγραμμα 1.23.**

Γραμμές Προεπιλογής ως Ποσοστό των Γραμμών του ΟΤΕ (στο τέλος του Εξαμήνου)



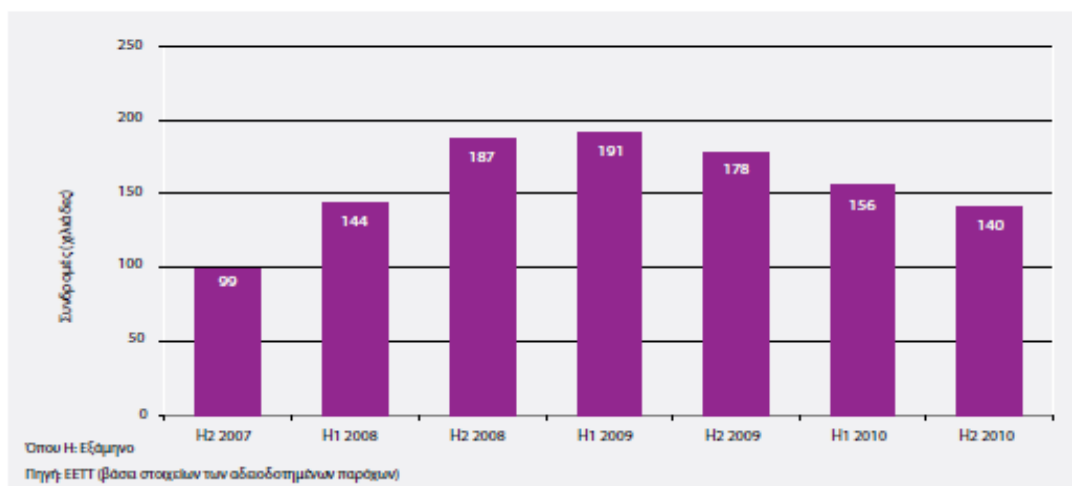
Διάγραμμα 1.24.
Γραμμές Ενεργοποιημένες για Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών



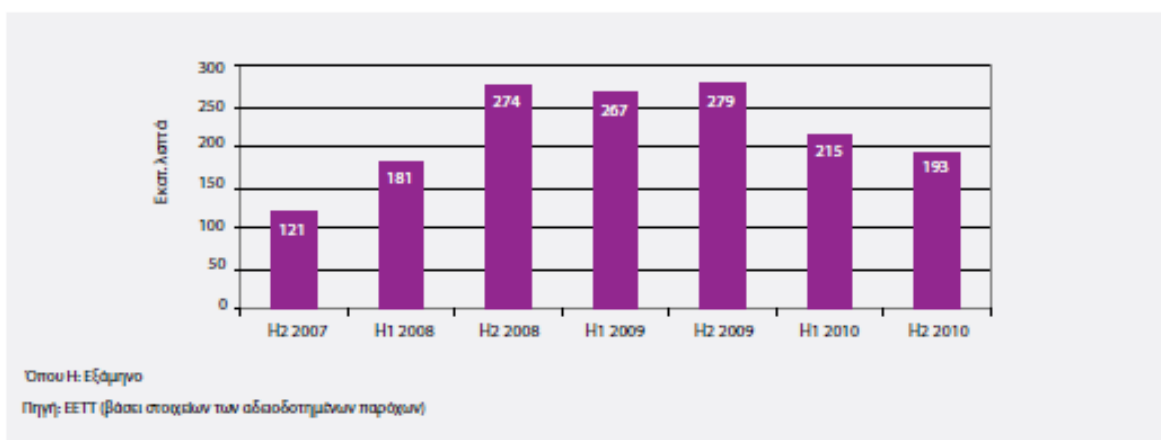
1.5.4. Υπηρεσίες Homezone

Ο αριθμός των συνδρομητών των υπηρεσιών Homezone, όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 1.25., παρουσίασε σημαντική άνοδο μέχρι τα μέσα του 2009, έκτοτε όμως ακολουθεί πτωτική τάση, φτάνοντας στο τέλος του 2010 τις 140.000. Αντίστοιχη ήταν η πορεία του όγκου της κίνησης που εκκινεί εντός ζώνης (Διάγραμμα 1.26.), η οποία παρουσίασε άνοδο μέχρι και το 2009, αλλά έκτοτε ακολουθεί φθίνουσα πορεία, φτάνοντας το Β' εξάμηνο του 2010 τα 193 εκατ. λεπτά (έναντι 279 το Β' εξάμηνο του 2009).

Διάγραμμα 1.25.
Συνδρομές Homezone στο τέλος του Εξαμήνου



Διάγραμμα 1.26.
Εξερχόμενη Κίνηση από την Παροχή Τηλεφωνικών Υπηρεσιών εντός Ζώνης, από Πακέτα Homezone

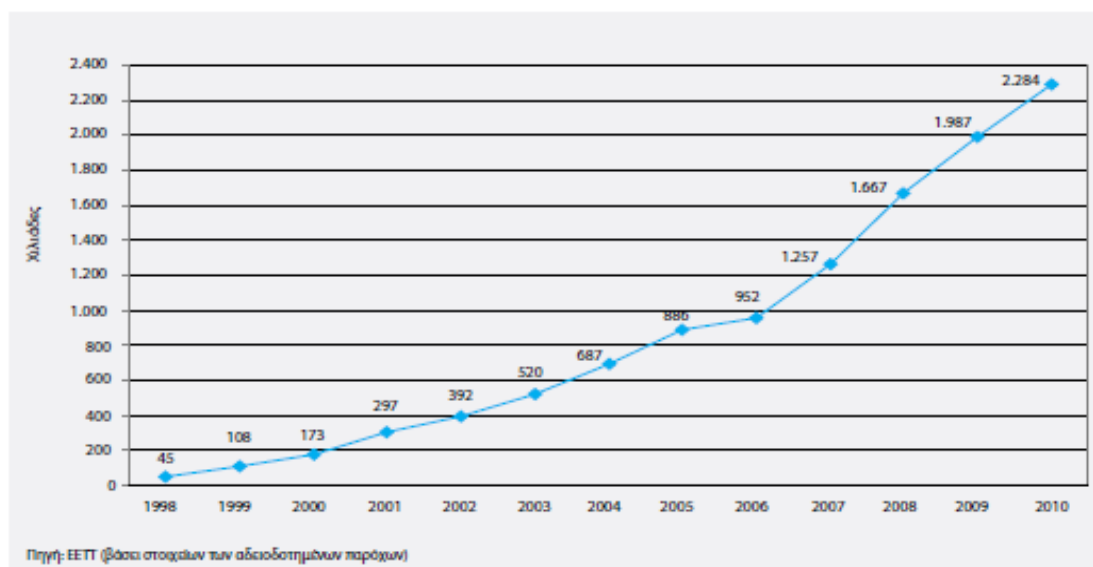


1.6. Διαδίκτυο

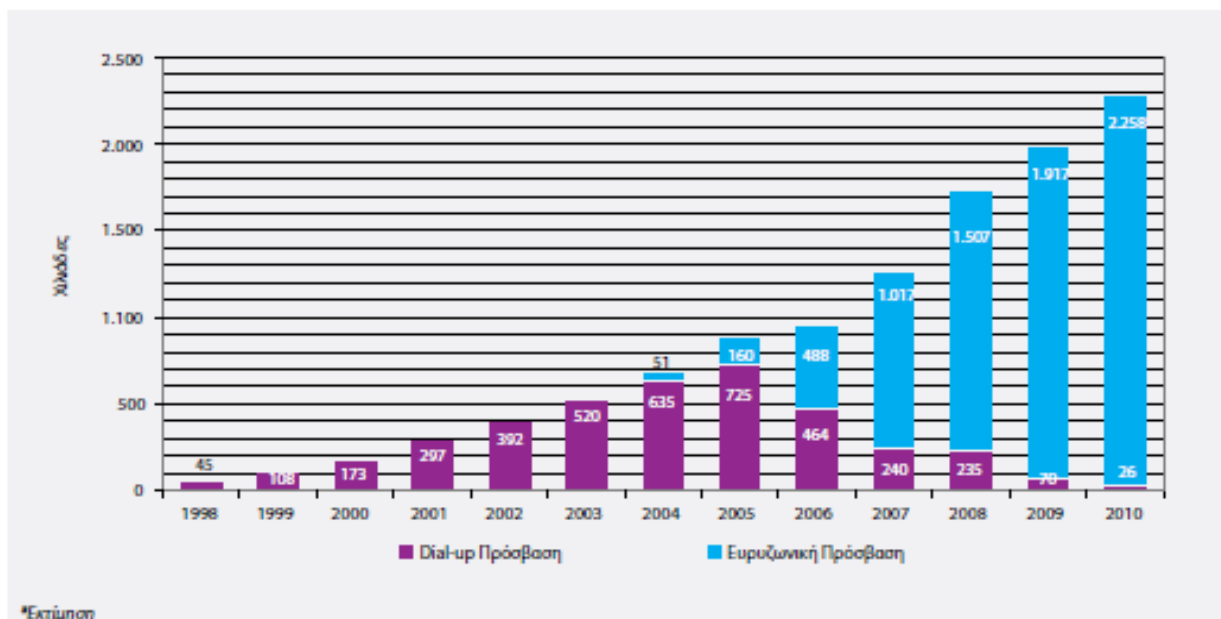
1.6.1. Η Αγορά του Διαδικτύου

Ο αριθμός των συνδρομητών του Διαδικτύου (Διάγραμμα 1.27.) συνέχισε την αύξουσα πορεία του φθάνοντας στις 31-12-2010 τις 2.284.000 γραμμές (dial-up και ευρυζωνική πρόσβαση) έναντι 1.987.000 στις 31-12-2009, καταγράφοντας ετήσια αύξηση 14,9%. Οι dial-up συνδέσεις εξακολουθούν να μειώνονται (Διάγραμμα 1.28.) και συνεισφέρουν πλέον μόλις το 1% περίπου των συνολικών συνδέσεων. Σημειώνεται ότι οι αριθμοί αυτοί δεν λαμβάνουν υπόψη συνδέσεις για περιστασιακή χρήση μέσω καρτών προπληρωμένης πρόσβασης.

Διάγραμμα 1.27.
Συνδρομητές Διαδικτύου, 1998-2010



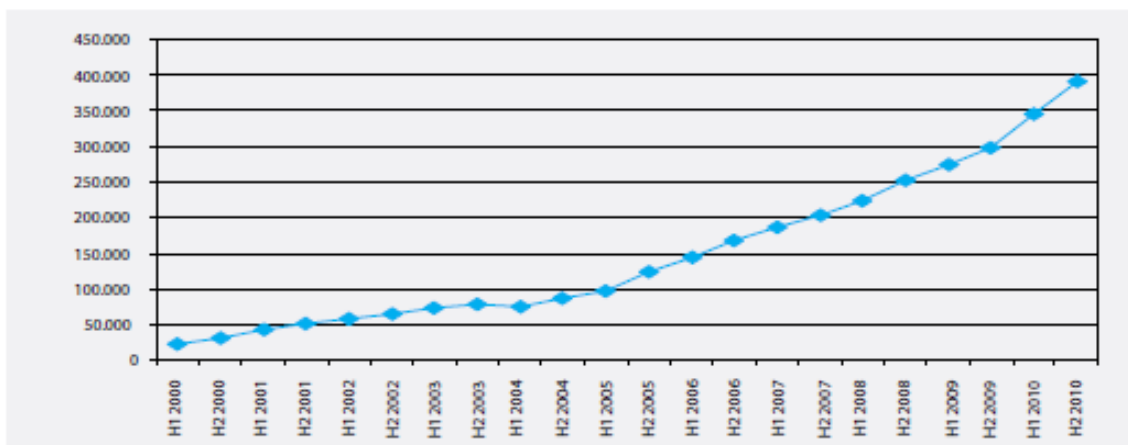
Διάγραμμα 1.28.
Συνδρομητές Διαδικτύου, 1998-2009



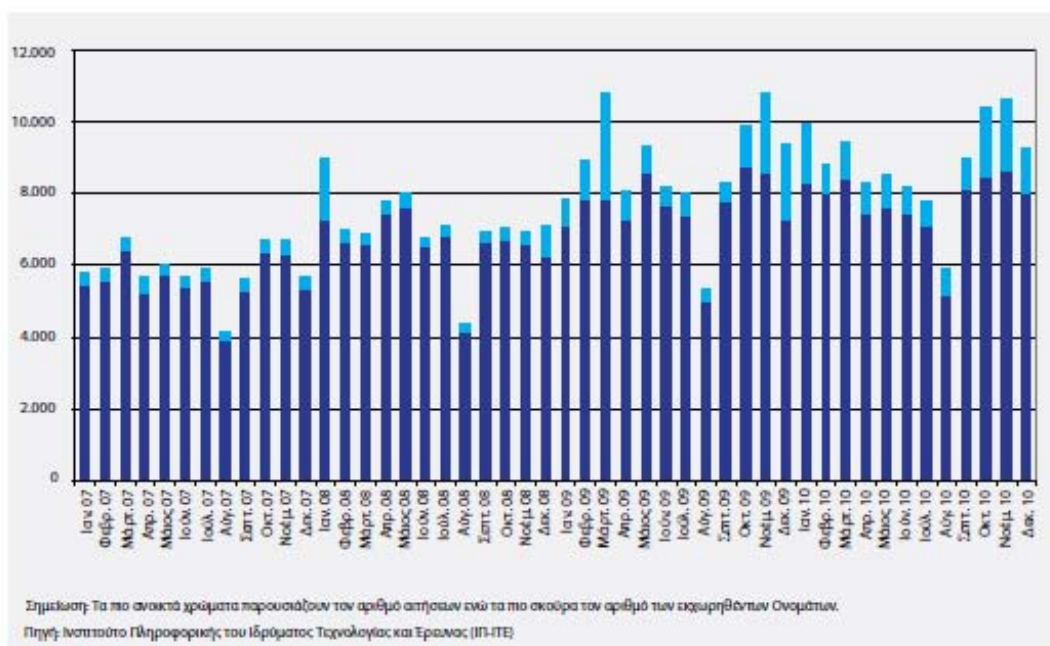
1.6.2. Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr]

Το 2010 συνεχίστηκε η σημαντική αύξηση αφενός του αριθμού των αιτήσεων και αφετέρου των συνολικών εκχωρήσεων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr]. Ο συνολικός αριθμός Ονομάτων, συμπεριλαμβανομένων και των υπο-τόπων (com.gr, net.gr, org.gr, edu.gr, gov.gr), πλησίασε οριακά στο τέλος του έτους τις 400.000. Το Διάγραμμα 1.29. παρουσιάζει τη διαχρονική εξέλιξη του συνολικού αριθμού Ονομάτων Δικτυακών Τόπων κατά την περίοδο 2000 - 2010. Αντίστοιχα, στο Διάγραμμα 1.30. παρουσιάζεται η εξέλιξη των αιτηθέντων και εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, στο Διάγραμμα 1.31. εκείνη του ποσοστού εκχωρήσεων επί των αιτήσεων που είχαν υποβληθεί και στο Διάγραμμα 1.32., η ετήσια εξέλιξη του μέσου ποσοστού εκχωρήσεων επί του αριθμού των αιτήσεων για την περίοδο 2002-2010, η οποία μειώθηκε στο 87% από 88% που ήταν για το 2009.

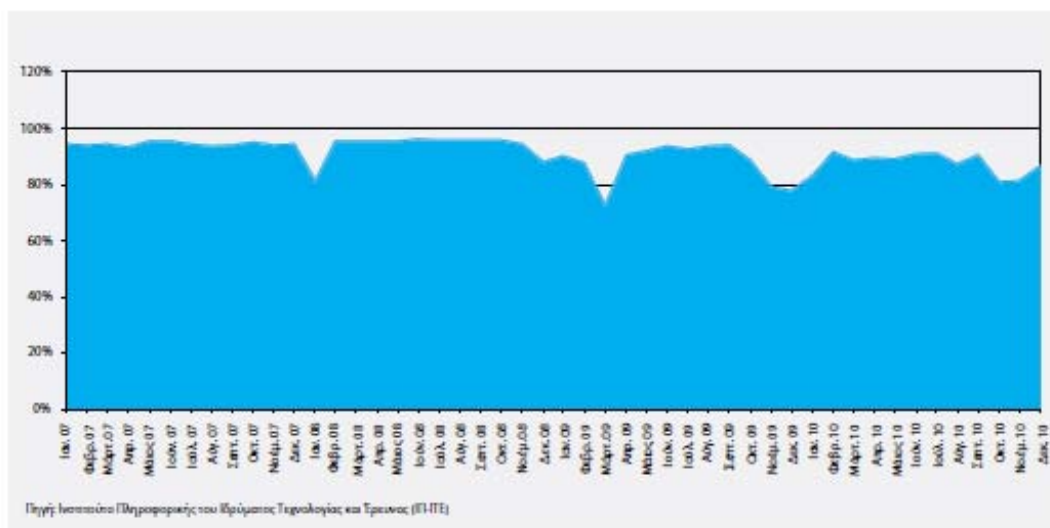
Διάγραμμα 1.29.
Εξέλιξη Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, 2000-2010



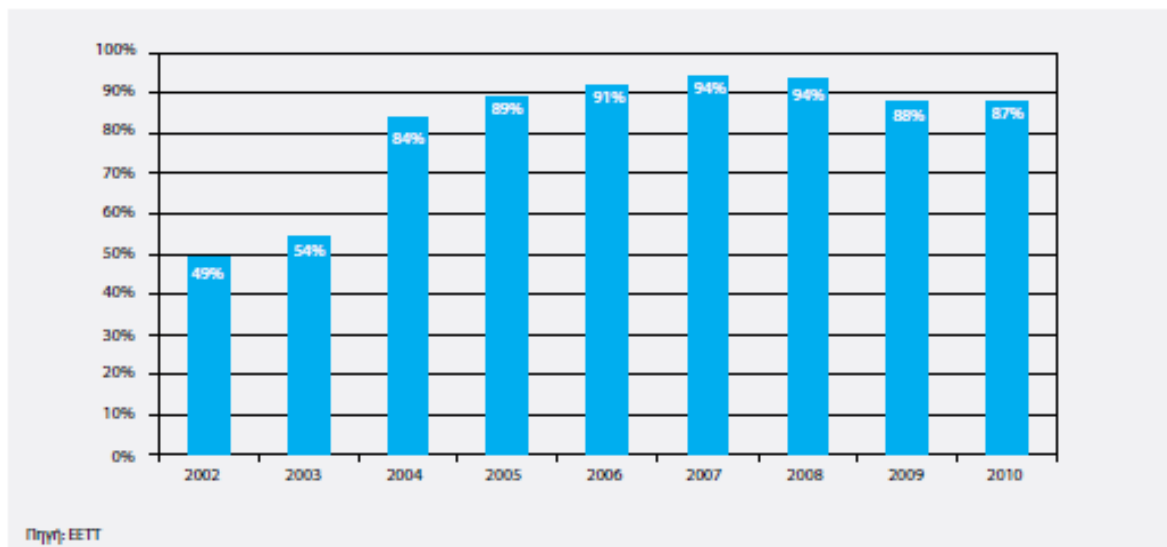
Διάγραμμα 1.30.
Αριθμός Αιτηθέντων και Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων



Διάγραμμα 1.31.
Ποσοστό Εκχωρήσεων επί του Αριθμού των Αιτήσεων



Διάγραμμα 1.32.
Μέσο Ποσοστό Εκχωρήσεων 2002-2010



1.7. Κινητή Τηλεφωνία

1.7.1. Συνδρομές Κινητής Τηλεφωνίας

Κατά το 2010, οι συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας⁸ παρουσιάζουν σταδιακή πτώση. Αναλυτικότερα, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 1.6. και στο Διάγραμμα 1.33., οι συνολικές συνδέσεις μειώνονται σε 14,8 εκατ. στο τέλος του 2010 από 20,3 εκατ. στο τέλος του 2009 (μείωση κατά 27%), ενώ οι ενεργές συνδέσεις⁹ μειώνονται σε 12,3 εκατ. στο τέλος του 2010 από 13,3 εκατ. που ήταν στο τέλος του 2009 (μείωση 7,5%). Το σύνολο σχεδόν της μείωσης αφορά συνδέσεις με χρήση προπληρωμένων καρτών (Διάγραμμα 1.34.). Οι συνολικές συνδέσεις της κατηγορίας αυτής παρουσίασαν μείωση κατά περίπου 5,4 εκατ. (10,3 στο τέλος του 2010 από 15,6 στο τέλος του 2009), ενώ οι ενεργές παρουσίασαν μείωση κατά περίπου 930.000 (7.783.000 στο τέλος του 2010 από 8.712.000 στο τέλος του 2009). Αντίθετα, οι συνδέσεις με χρήση συμβολαίου παρουσίασαν μείωση μόνο κατά 73.000 (4.510.000 στα τέλη Δεκεμβρίου 2010 από 4.583.000 την αντίστοιχη περίοδο του 2009). Συνεπώς, δύναται να εκτιμηθεί ότι η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στην εφαρμογή του νέου νόμου περί ταυτοποίησης των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Τις μικρότερες συγκριτικά απώλειες παρουσιάζει η COSMOTE, το μερίδιο της οποίας ως προς το συνολικό αριθμό συνδρομητών υπερβαίνει για πρώτη φορά το 50% (Διάγραμμα 1.35.). Αντίστοιχα, η διείσδυση στον πληθυσμό (ενεργών συνδέσεων) παρουσιάζει σταδιακή πτώση, ανερχόμενη στο 116,2% για το 2010 έναντι 125% το 2009 (στοιχεία Οκτωβρίου), υποχωρώντας για πρώτη φορά κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (120,3%), σύμφωνα με τα στοιχεία του Digital Scoreboard 2011 (Διάγραμμα 1.36.).

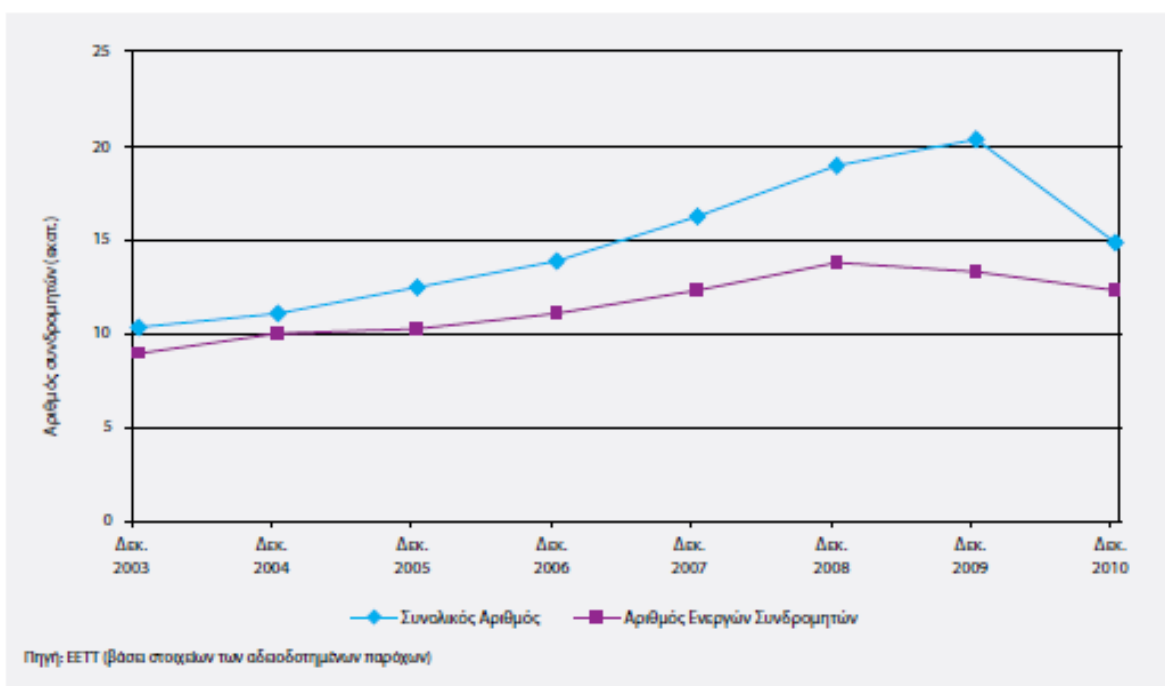
⁸ Χρησιμοποιείται ο όρος «σύνδεση» ή «συνδρομή» αντί του «συνδρομητή». Δεν αποτυπώνεται ο αριθμός των συνδρομητών ως φυσικά πρόσωπα ή οντότητες αλλά οι συνολικές συνδέσεις/συνδρομές, καθώς ένας συνδρομητής είναι δυνατό να έχει μία ή και περισσότερες συνδρομές/ συνδέσεις.

⁹ Ως «ενεργές συνδέσεις» ή «ενεργές συνδρομές» ορίζονται οι συνδρομές/συνδέσεις που έχουν προκαλέσει τη δημιουργία λιανικού ή χονδρικού εσόδου εντός του τελευταίου τριμήνου.

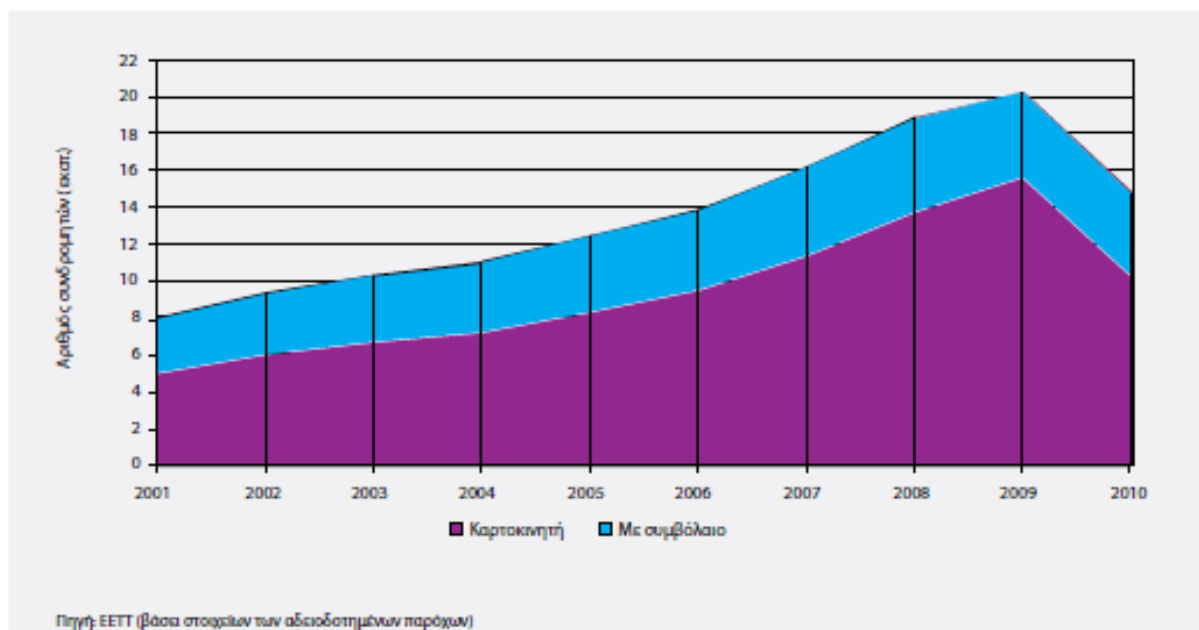
Πίνακας 1.6.
Συνολικές και Ενεργές Συνδέσεις/Συνδρομές

	Δεκ. 04	Δεκ. 05	Δεκ.06	Δεκ. 07	Δεκ. 08	Δεκ. 09	Δεκ. 10
Συνολικές Συνδέσεις	11.059.920	12.448.473	13.874.674	16.226.675	18.918.092	20.298.102	14.815.705
Αριθμός Ενεργών Συνδέσεων	10.014.233	10.243.395	11.097.515	12.294.912	13.799.340	13.295.093	12.292.716

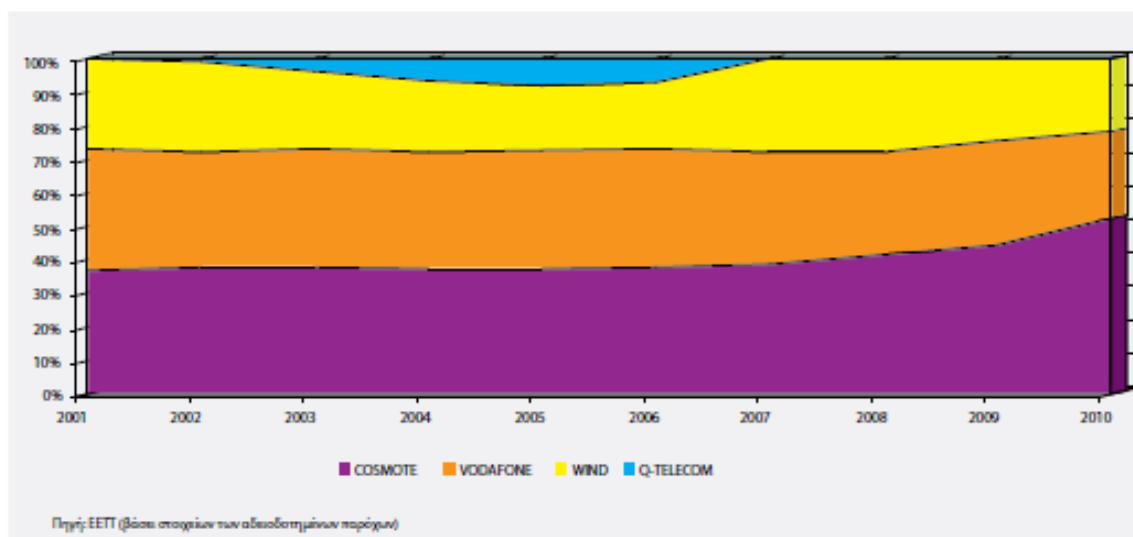
Διάγραμμα 1.33.
Εξέλιξη Συνδέσεων/Συνδρομών Κινητής Τηλεφωνίας



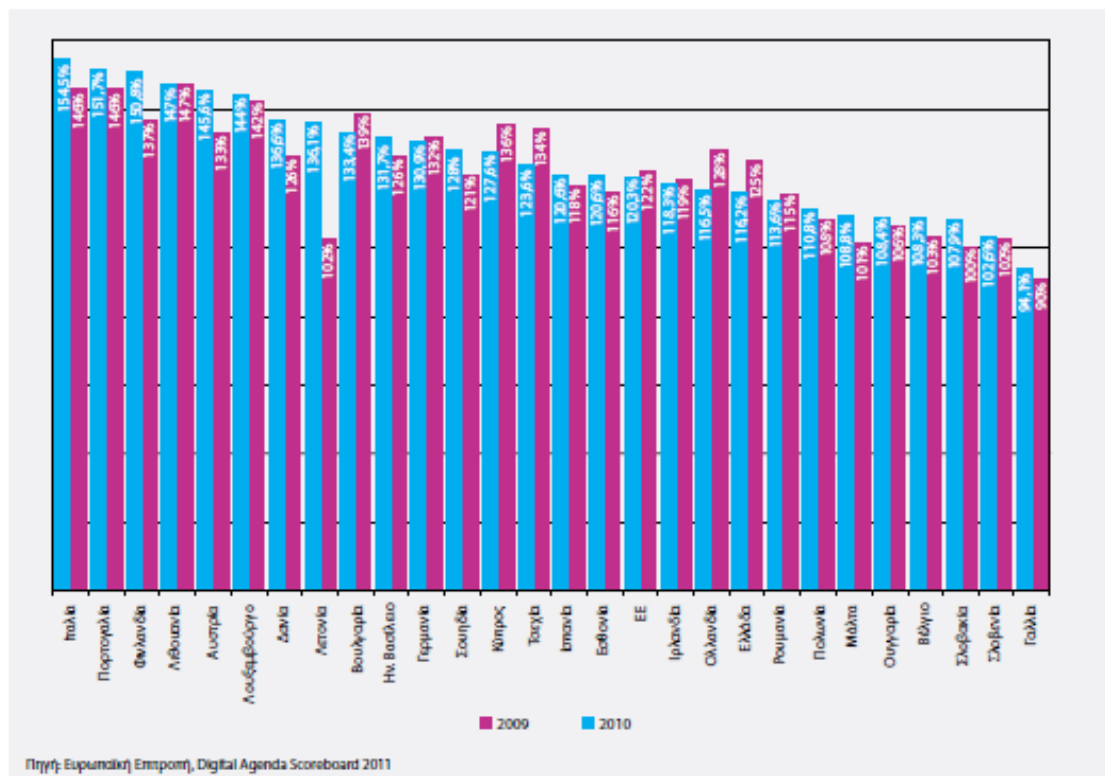
Διάγραμμα 1.34.
Εξέλιξη Αριθμού Συνδρομητών Συμβολαίου και Καρτοκινητής Τηλεφωνίας



Διάγραμμα 1.35.
Μερίδια ΕΚΤ στον Αριθμό Συνδέσεων Κινητής Τηλεφωνίας



Διάγραμμα 1.36.
Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας στην Ευρώπη



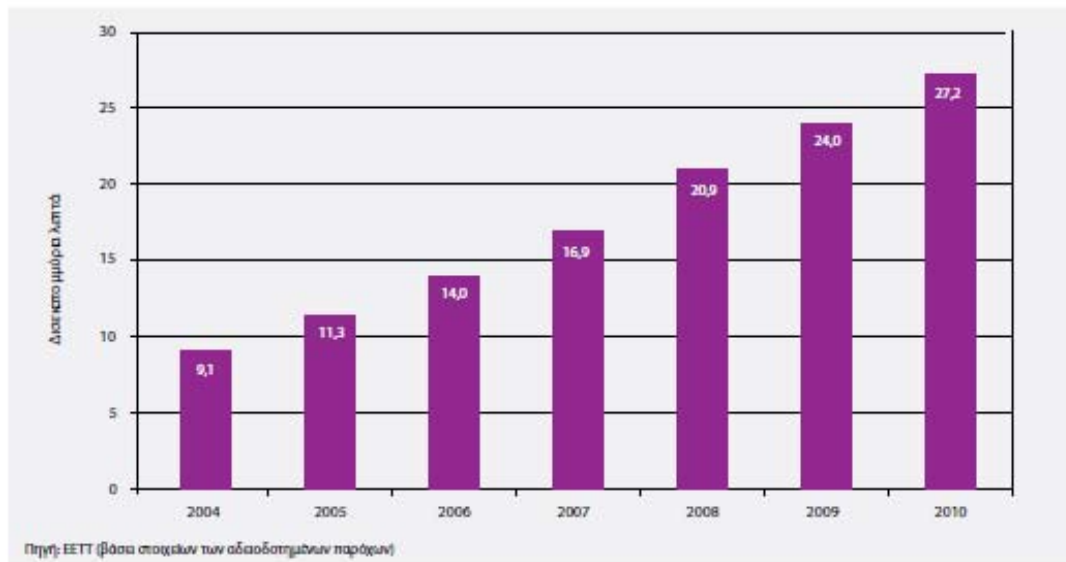
1.7.2. Χρήση των Δικτύων Κινητής Τηλεφωνίας

Παρά τη σημαντική μείωση στον αριθμό των συνδρομητών, η χρήση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζει συνεχή αύξηση, όσον αφορά τόσο τον όγκο φωνητικών κλήσεων όσο και τον αριθμό σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) και εικονομηνυμάτων (MMS) αλλά και των δεδομένων υπηρεσιών πακετομεταγωγής (data). Αναλυτικότερα, ο όγκος φωνητικών κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, παρουσιάζει συνεχή ανοδική τάση, φτάνοντας το 2010 τα 27,2 δισ. λεπτά έναντι 24 δισ. το 2009 (αύξηση 14%) (Διάγραμμα 1.37.). Η αύξηση αυτή οφείλεται αποκλειστικά στην εσωτερική κίνηση (μεταξύ κινητών του ίδιου δικτύου / on-net), η οποία ανήλθε το 2010 σε 19,8 δισ. λεπτά, έναντι 15,7 δισ. το 2009 (αύξηση 26%) και αποτελεί το 73% του όγκου φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας (Διαγράμματα 1.38. και 1.39.). Αντίθετα όλοι οι λοιποί τύποι κλήσεων (προς κινητά εκτός δικτύου, προς σταθερά και διεθνείς κλήσεις) παρουσίασαν κατά το 2010, μικρή κάμψη.

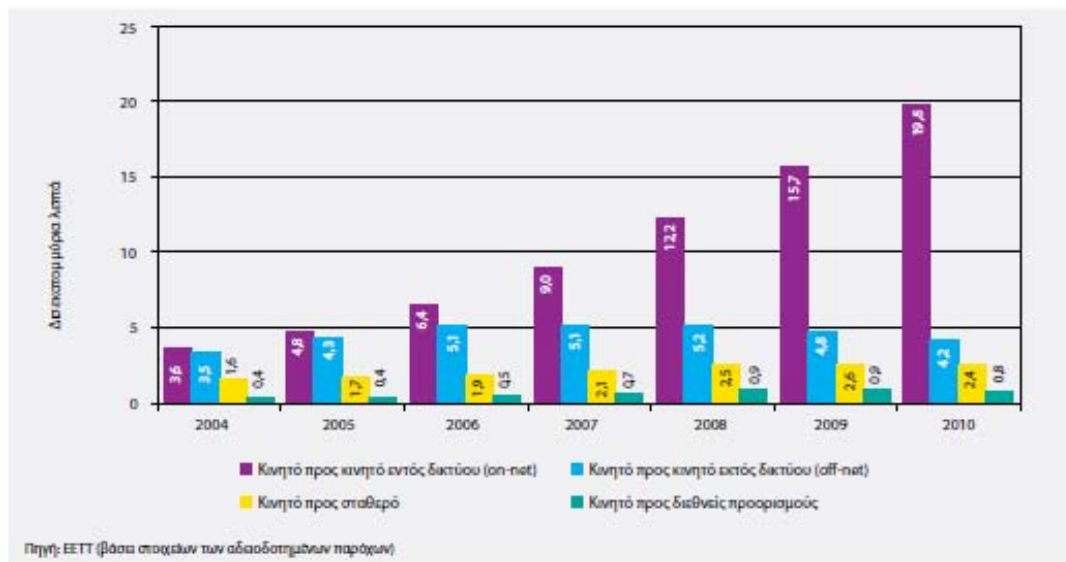
Ο αριθμός των SMS έχει σχεδόν διπλασιαστεί μέσα στα τελευταία 5 χρόνια, φτάνοντας τα 9,8 δισ. μηνύματα (Διάγραμμα 1.40.) στο τέλος του 2010, έναντι 7,8 δισ. Στο τέλος του 2009 (αύξηση 25,5%) και 3,6 δισ. στο τέλος του 2006. Το σύνολο της αύξησης για το 2010 οφείλεται στα μηνύματα εντός του ίδιου δικτύου (on-net), καθώς όλοι οι υπόλοιποι τύποι μηνυμάτων παρουσίασαν μείωση. Τα μηνύματα της κατηγορίας αυτής αποτελούσαν για το 2010 το 84,2% του συνόλου, έναντι 73,2% το 2009 (Διάγραμμα 1.41.). Μικρότερη αύξηση παρουσιάζουν και τα πολυμεσικά μηνύματα (MMS), τα οποία ανήλθαν στο τέλος του 2010 σε 32,33 εκατ., έναντι 29,06 το 2009 (αύξηση 11,3%) (Διάγραμμα 1.42.).

Τέλος, οι υπηρεσίες πακετομεταγωγής (data) μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας παρουσίασαν σημαντική αύξηση το 2010, φτάνοντας στο τέλος του έτους τα 7,68 δισ. Mb έναντι 4,2 δισ. Mb στο τέλος του 2009 (αύξηση 83%) (Διάγραμμα 1.43.).

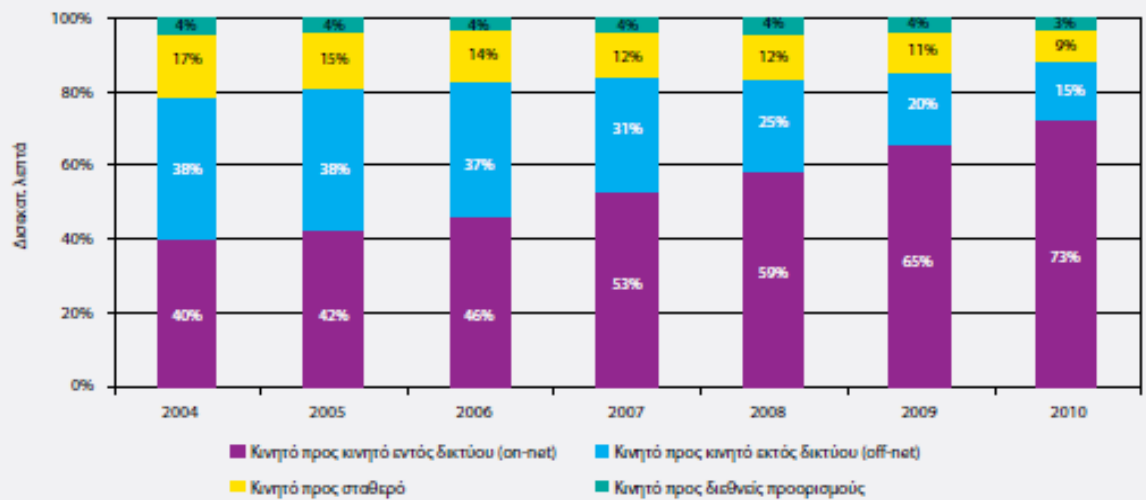
Διάγραμμα 1.37.
Όγκος Φωνητικών Κλήσεων που εκκινούν από Κινητό Τηλέφωνο



Διάγραμμα 1.38.
Όγκος Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία

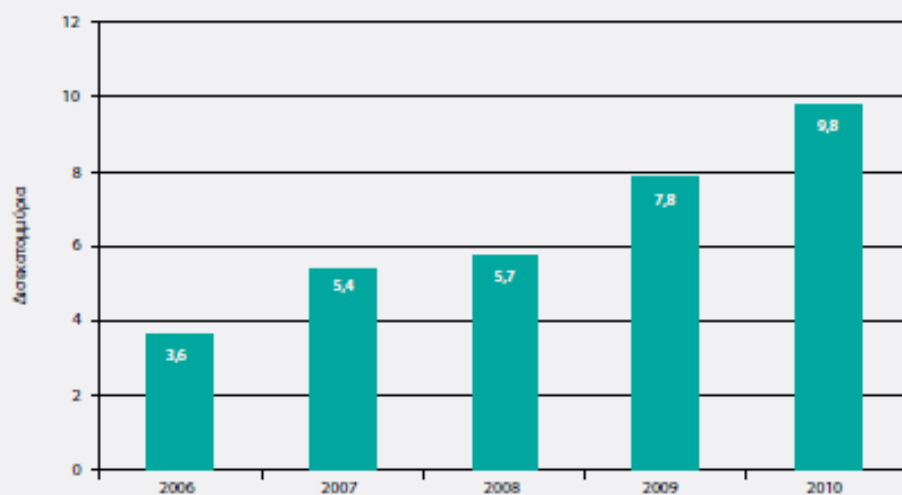


Διάγραμμα 1.39.
Όγκος Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία (ποσοστιαία)



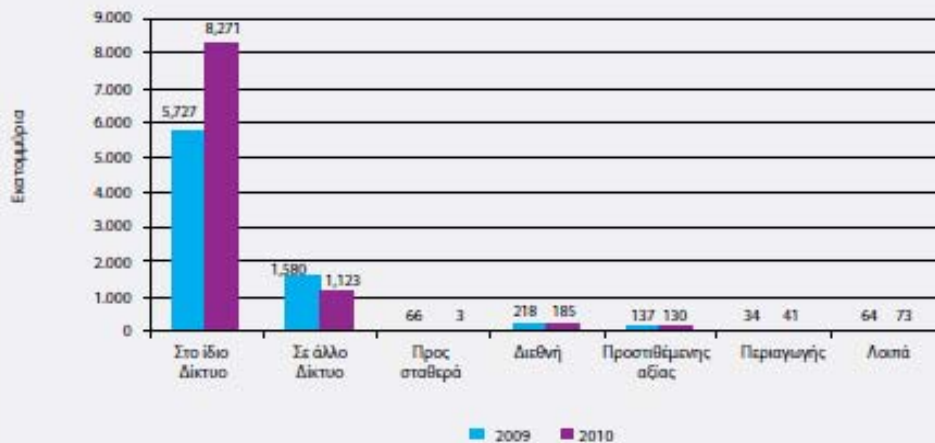
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.40.
Συνολικός Αριθμός Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων (SMS)



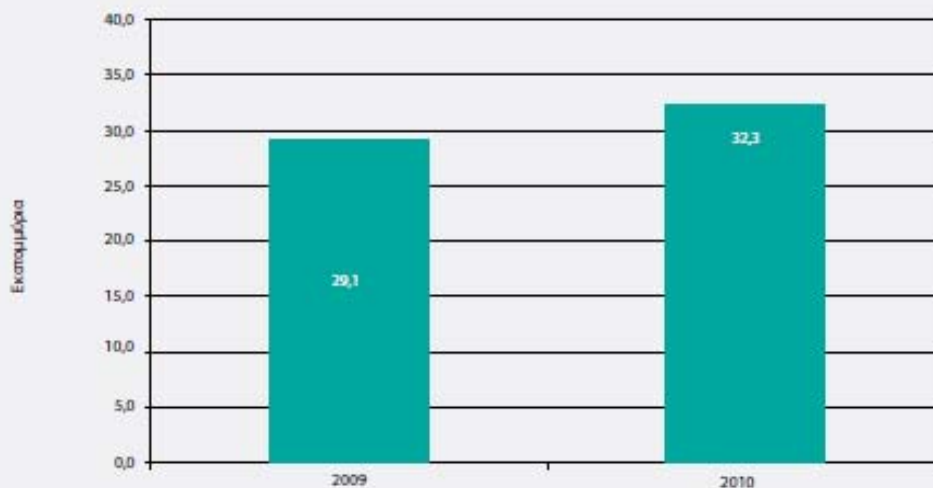
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων εταιριών κινητής τηλεφωνίας)

Διάγραμμα 1.41.
Συνολικός Αριθμός Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων (SMS) ανά Κατηγορία



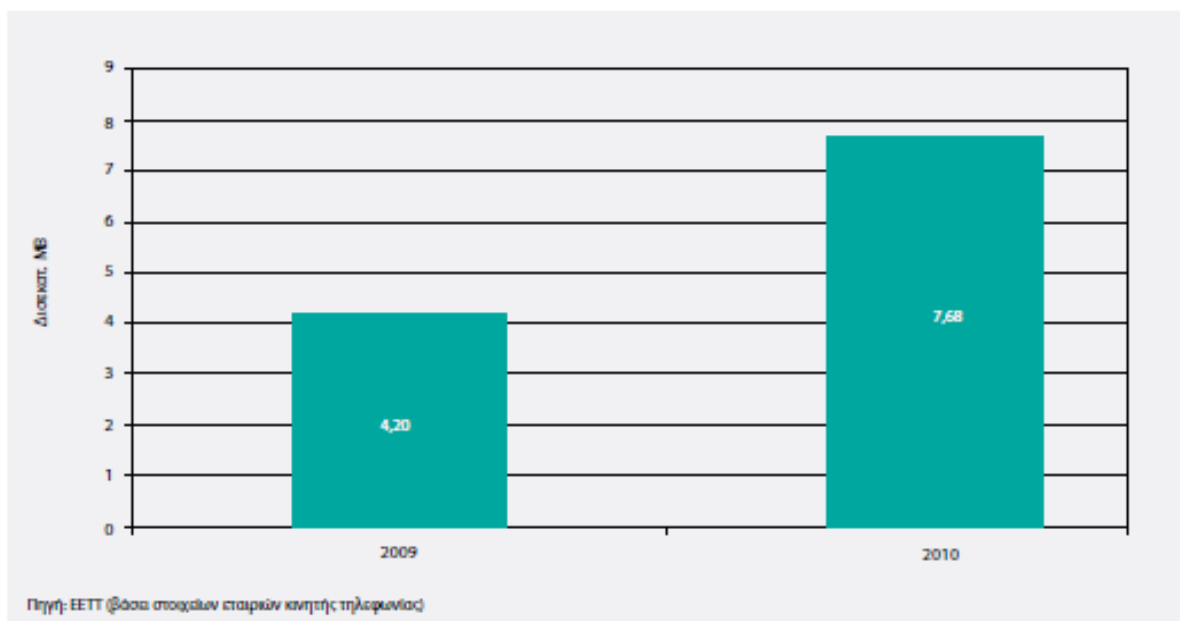
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων εταιρειών κινητής τηλεφωνίας)

Διάγραμμα 1.42.
Συνολικός Αριθμός Εικονομηνυμάτων (MMS)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων εταιρειών κινητής τηλεφωνίας)

Διάγραμμα 1.43.
Συνολικός Αριθμός Υπηρεσιών Πακετομεταγωγής (data) μέσω Κινητού (σε MB)

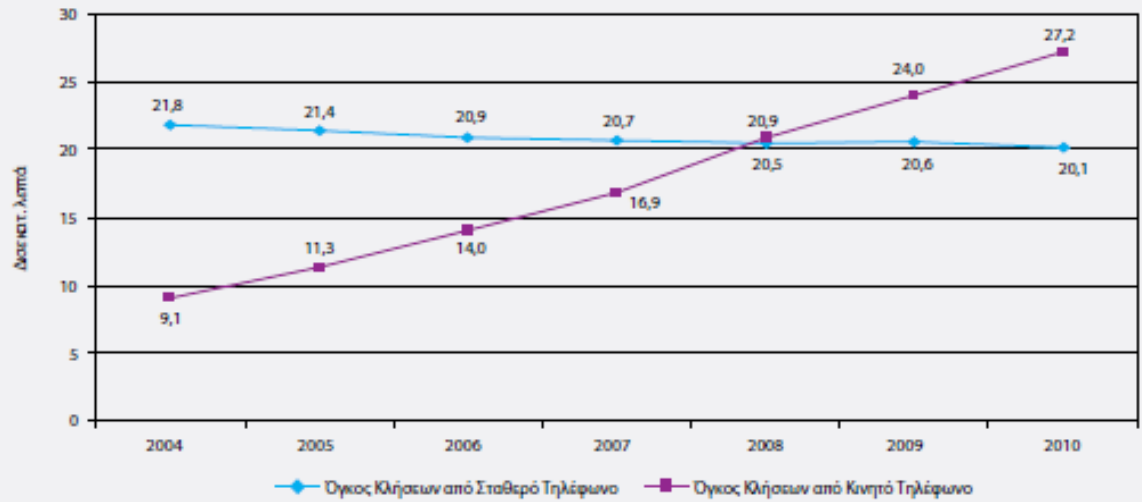


1.8. Σύγκριση Κίνησης από Σταθερό και από Κινητό Τηλέφωνο

Στα Διαγράμματα 1.44. και 1.45. παρουσιάζεται ο όγκος κίνησης από σταθερό και κινητό τηλέφωνο και τα αντίστοιχα μερίδια αγοράς, λαμβάνοντας υπόψη τις κλήσεις προς σταθερό, προς κινητό καθώς και τις διεθνείς κλήσεις και εξαιρώντας τις κλήσεις dial-up καθώς και αυτές προς ειδικούς αριθμούς (όπως σύντομους κωδικούς και αριθμούς μηδενικής, μειωμένης ή πρόσθετης χρέωσης). Οι κλήσεις από κινητό τηλέφωνο, οι οποίες από το 2008 έχουν ξεπεράσει σε όγκο τις αντίστοιχες από σταθερό, αντιπροσωπεύουν για το 2010 το 58% της συνολικής κίνησης. Η μεταβολή αυτή οφείλεται περισσότερο στη ραγδαία αύξηση του όγκου κλήσεων από κινητό (έχοντας παρουσιάσει αύξηση 200% σε σχέση με το 2004) και λιγότερο στη σχετικά χαμηλή μείωση του όγκου κίνησης από σταθερό (8% σε σχέση με το 2004).

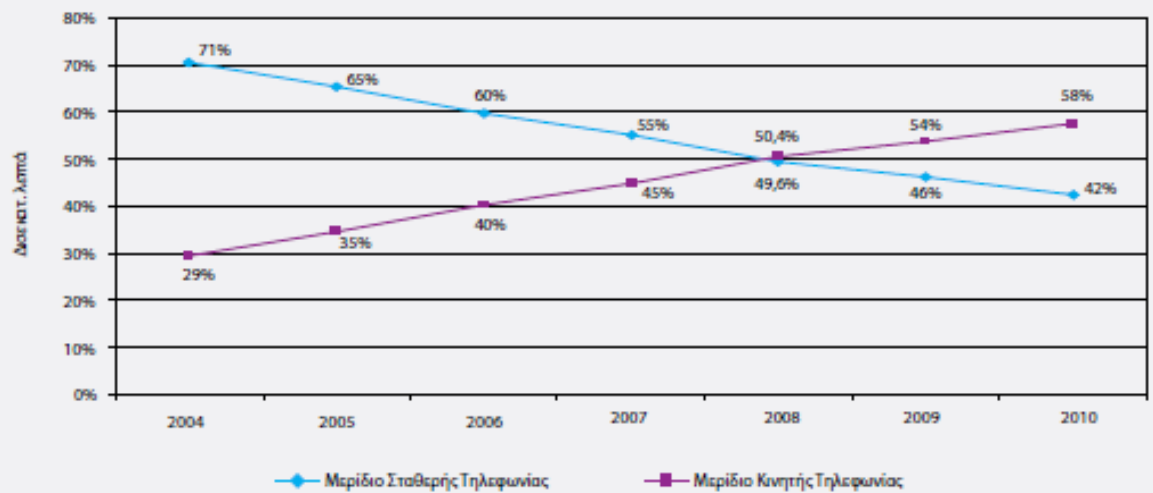
Διάγραμμα 1.44.

Όγκος Κλήσεων από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο, 2004-2010



Διάγραμμα 1.45.

Μερίδια Αγοράς Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας

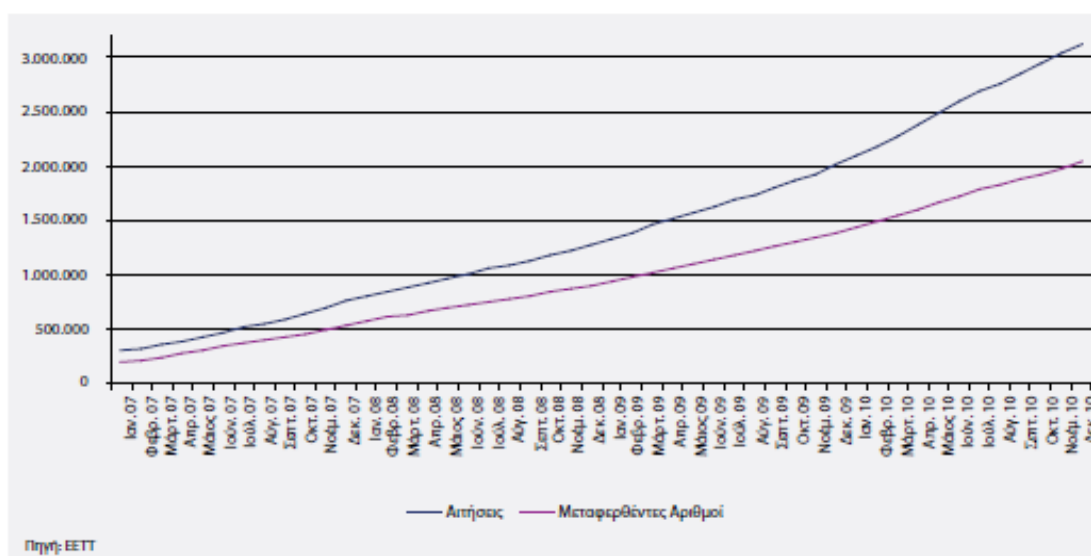


1.9. Φορητότητα Αριθμών

Τα αιτήματα για Φορητότητα Αριθμών ακολούθησαν αυξητική πορεία και το 2010. Η εξέλιξη του αριθμού των αιτήσεων και των μεταφερθέντων αριθμών για την κινητή και τη σταθερή τηλεφωνία παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 1.46. και 1.47, ενώ το Διάγραμμα 1.48. παρουσιάζει τον αριθμό των μεταφερθέντων αριθμών ανά μήνα. Στη διάρκεια του 2010, υποβλήθηκαν στην περίπτωση της κινητής τηλεφωνίας 1.103.400 αιτήσεις (έναντι 750.375 αιτήσεων το 2009, ήτοι αύξηση 47%) και μεταφέρθηκαν 648.074 αριθμοί (αύξηση 33%). Στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας, υποβλήθηκαν 803.883 αιτήσεις και μεταφέρθηκαν 631.611 αριθμοί (αυξήσεις και στις δύο περιπτώσεις κατά 16%).

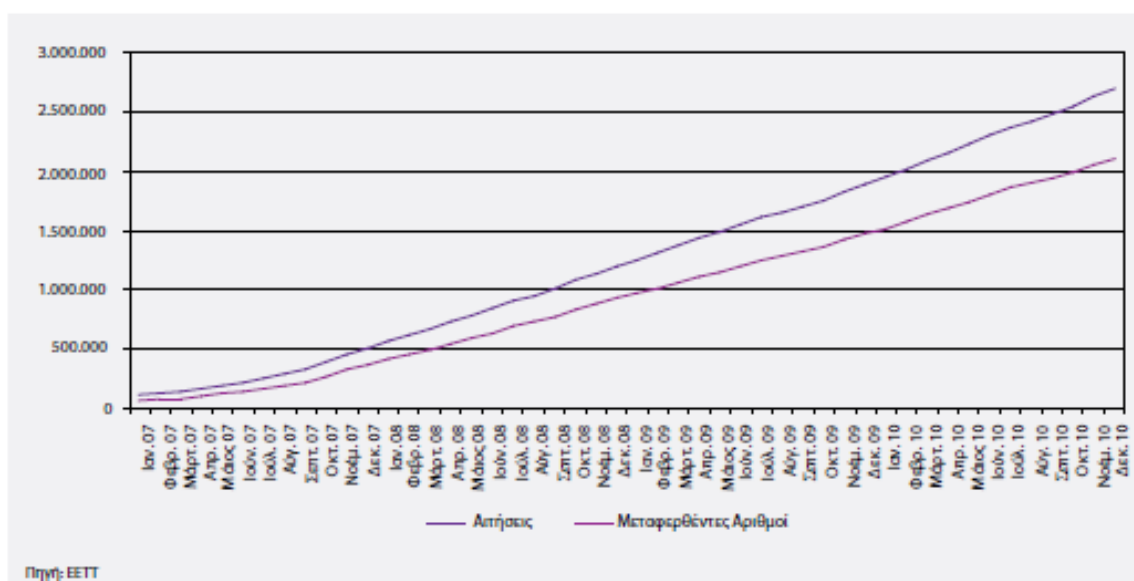
Διάγραμμα 1.46.

Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Κινητής Τηλεφωνίας

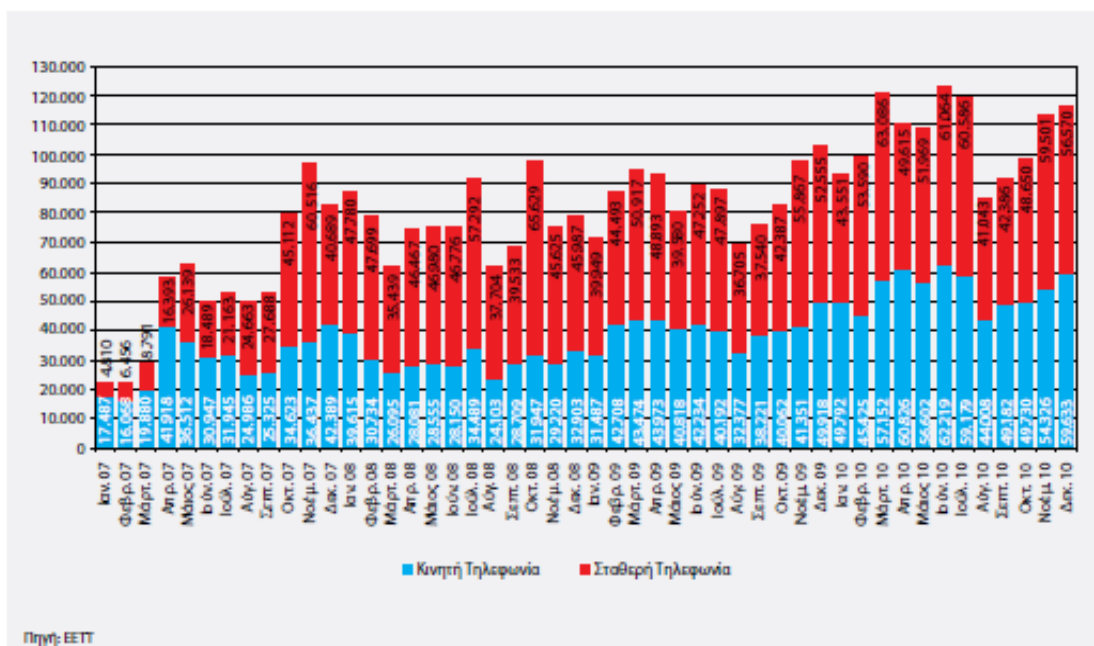


Διάγραμμα 1.47.

Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Σταθερής Τηλεφωνίας



Διάγραμμα 1.48.
Φορητότητα Αριθμών: Μεταφερθέντες Αριθμοί ανά Μήνα



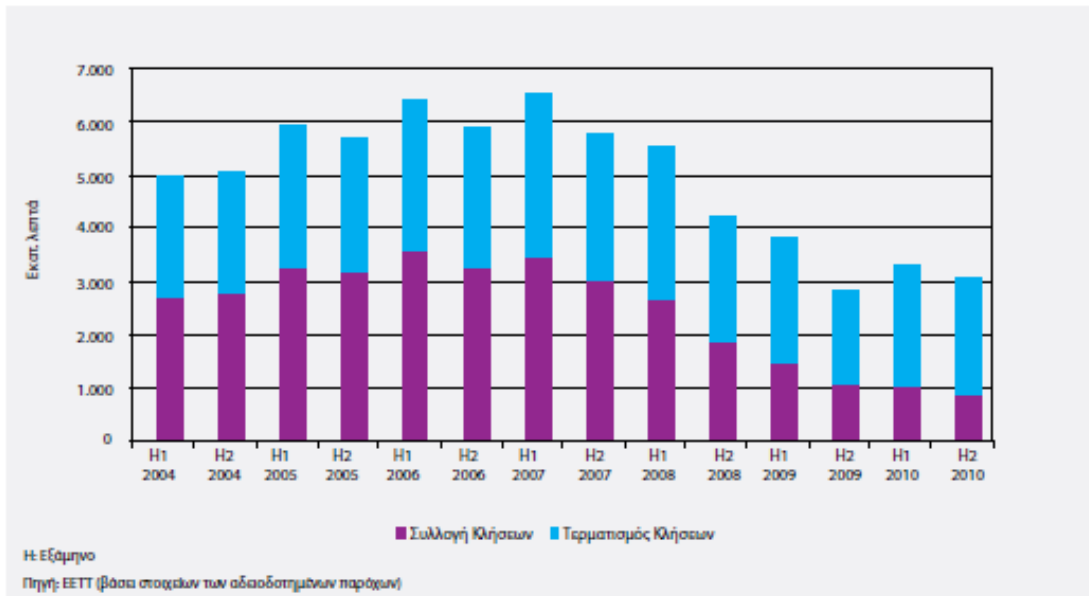
1.10. Διασύνδεση

1.10.1. Σταθερή Τηλεφωνία

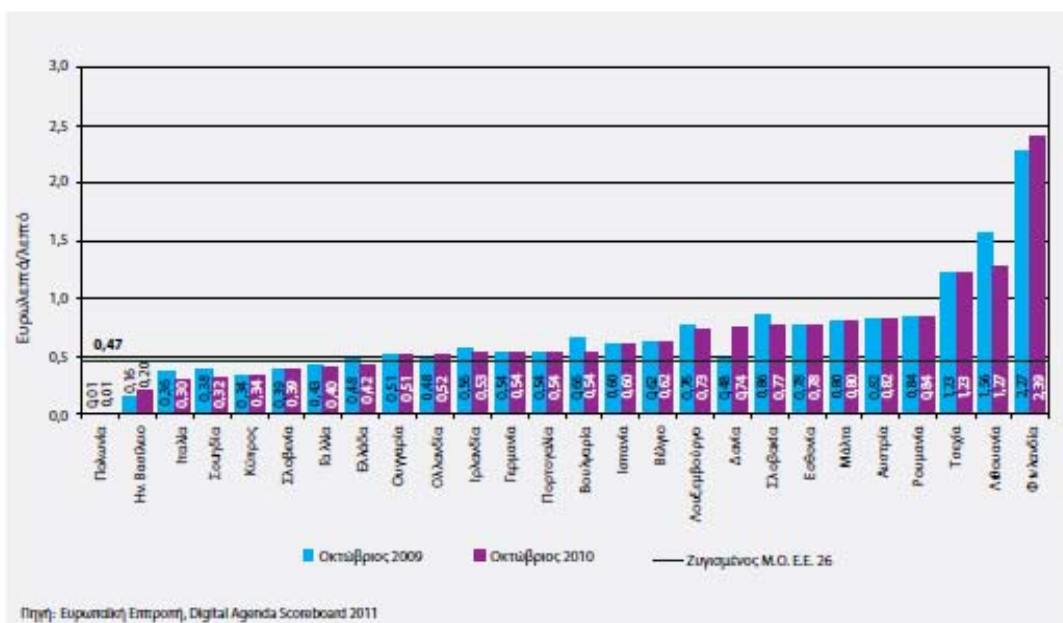
Στο Διάγραμμα 1.49., παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη της κίνησης Διασύνδεσης των εναλλακτικών παρόχων σταθερής τηλεφωνίας, η οποία περιλαμβάνει τη συλλογή κλήσεων από το δίκτυο του ΟΤΕ και τον τερματισμό κλήσεων στο δίκτυο του τελευταίου. Κατά το έτος 2010, η συλλογή κλήσεων μειώθηκε σημαντικά σε σχέση με το 2009 και ανήλθε στα 1,85 δισ. λεπτά (μείωση 26% σε σχέση με το 2009). Αντίθετα, ο τερματισμός κλήσεων αυξήθηκε κατά 9% σε σχέση με το 2009 (4,4 δισ. λεπτά έναντι 4 δισ. λεπτών αντίστοιχα). Η μείωση του όγκου συλλογής κλήσεων αποδίδεται στη σημαντική αύξηση των γραμμών πλήρους ΑΠΤΒ, καθώς στην περίπτωση αυτή ο συνδρομητής συνδέεται απ' ευθείας στο δίκτυο του εναλλακτικού παρόχου, χωρίς να παρεμβάλλεται το δίκτυο του ΟΤΕ και κατά συνέπεια, χωρίς να υφίσταται ανάγκη συλλογής κλήσεων.

Σύμφωνα με την έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Digital Agenda Scoreboard 2011), τα τέλη τοπικής και απλής Διασύνδεσης στην Ελλάδα τον Οκτώβριο του 2010 ήταν χαμηλότερα από τους μέσους όρους της ΕΕ, ενώ το τέλος απλής Διασύνδεσης ήταν ελαφρώς υψηλότερο. Στα Διαγράμματα 1.50. έως 1.52. παρουσιάζονται τα τέλη Διασύνδεσης στο δίκτυο του κυρίαρχου παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για κάθε κράτος μέλος της ΕΕ, ανάλογα με τον τύπο Διασύνδεσης (Τοπική, Απλή, Διπλή). Η Ελλάδα αποτελεί ένα από τα πιο οικονομικά κράτη μέλη, δεδομένου ότι για την τοπική Διασύνδεση βρίσκεται στην 8^η θέση, για την απλή στη 14^η θέση και για τη διπλή στη 12^η θέση.

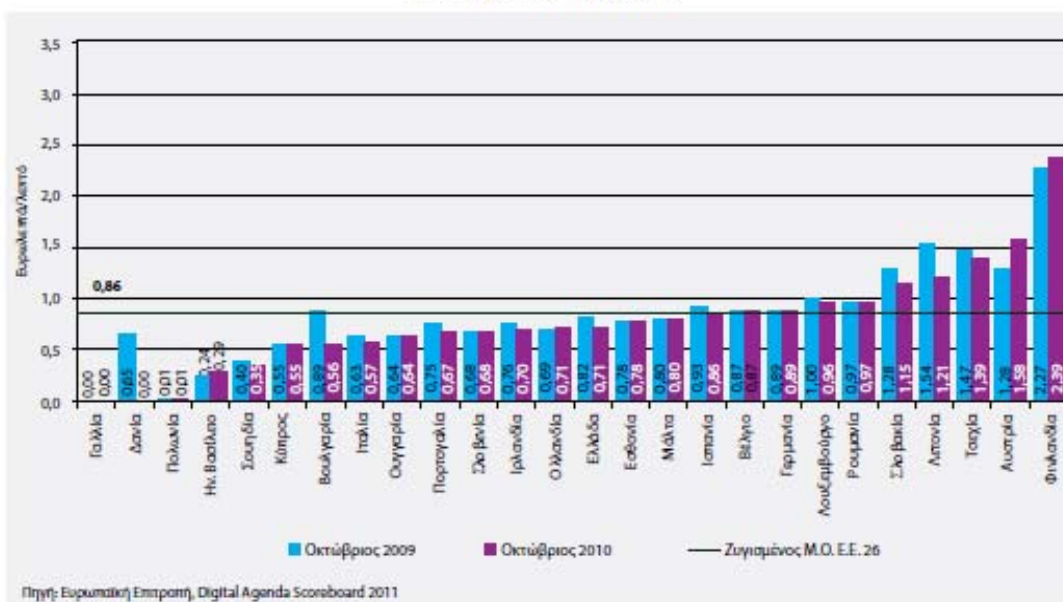
Διάγραμμα 1.49.
Κίνηση Διασύνδεσης Εναλλακτικών Παρόχων μέσω ΟΤΕ



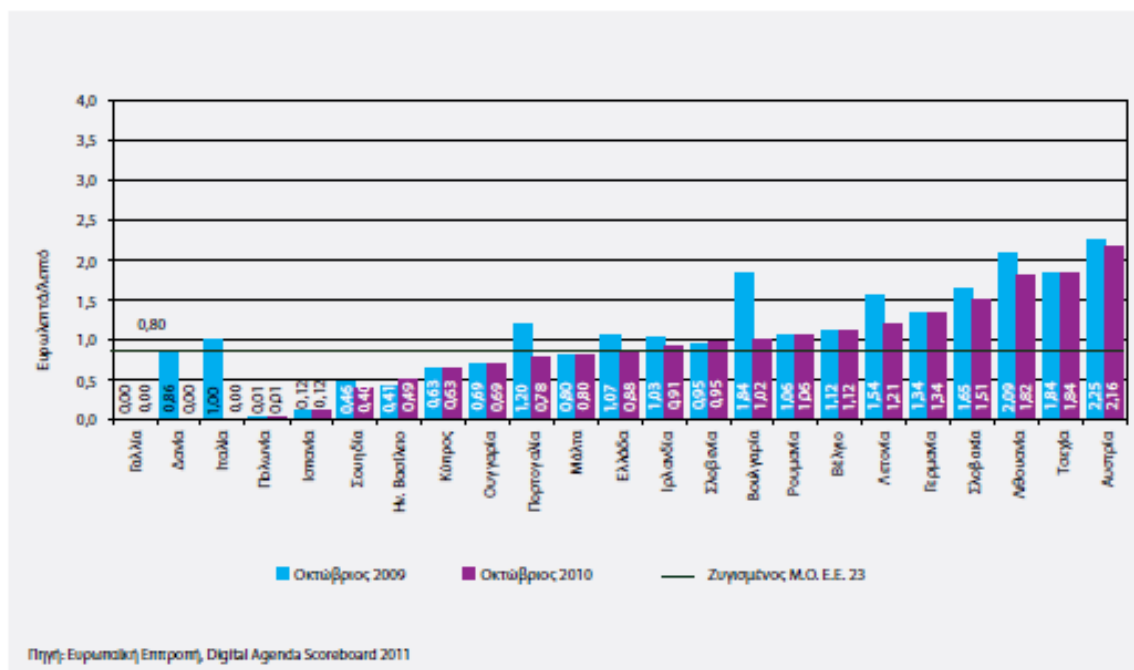
Διάγραμμα 1.50.
Τέλη Τοπικής Διασύνδεσης, 2010



Διάγραμμα 1.51.
Τέλη Απλής Διασύνδεσης, 2010



Διάγραμμα 1.52.
Τέλη Διπλής Διασύνδεσης 2010

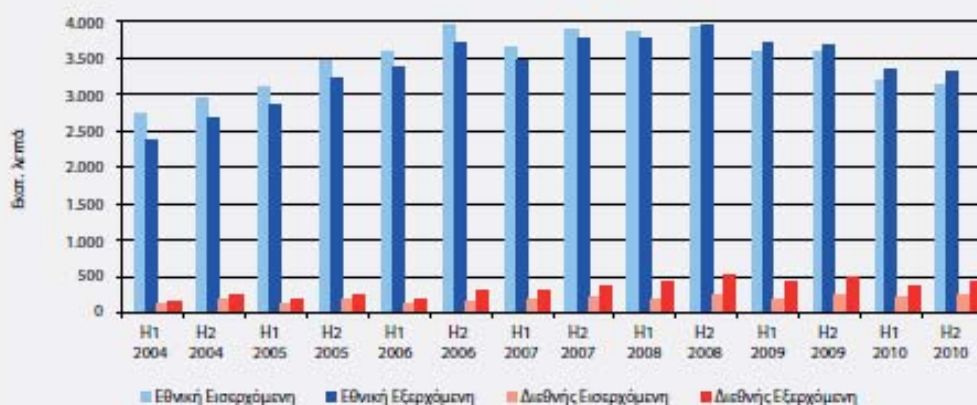


1.10.2. Κινητή Τηλεφωνία

Η κίνηση Διασύνδεσης των ΕΚΤ (εξαιρουμένης της εσωτερικής κίνησης) για το 2010 εμφάνισε ελαφρά κάμψη, όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1.53. όπου παρουσιάζεται η εθνική και η διεθνής κίνηση Διασύνδεσης (εισερχόμενη και εξερχόμενη) κινητής τηλεφωνίας. Συνολικά, η πτώση ανήλθε στο 11% σε σχέση με το 2009, ήτοι συνολική μείωση 1,5 δισ. λεπτών σε ετήσια βάση. Επιπρόσθετα, η εθνική εξερχόμενη κίνηση μειώθηκε κατά 10%, ενώ η εθνική εισερχόμενη κίνηση μειώθηκε κατά 12%. Το Διάγραμμα 1.54. απεικονίζει την εσωτερική κίνηση για τις τρεις ΕΚΤ, η οποία για το 2010 ανήλθε στα 19,7 δισ. λεπτά, σημειώνοντας εκ νέου αύξηση κατά 26% σε σχέση με το 2009 (4 δισ. λεπτά περίπου), αποτελώντας ως εκ τούτου το 60% της συνολικής κίνησης Διασύνδεσης. Παράλληλα, συνεχίστηκε και η σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, η εξέλιξη των οποίων παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.55.

Τέλος, στο Διάγραμμα 1.56 παρουσιάζεται το Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας για τα 27 κράτη μέλη της ΕΕ (στοιχεία Οκτωβρίου 2010). Η Ελλάδα είναι η 19^η ακριβότερη χώρα, με μέσο τέλος τερματισμού 6,24 ευρώλεπτά/ λεπτό, έναντι 5,46 του μέσου όρου της ΕΕ. Ωστόσο, η διαφορά της από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (Διάγραμμα 1.57) μειώνεται δεδομένου ότι το 2010 η Ελλάδα ήταν κατά 14,3% ακριβότερη από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (έναντι 19,5% το 2009).

Διάγραμμα 1.53.
Κίνηση Διασύνδεσης Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας



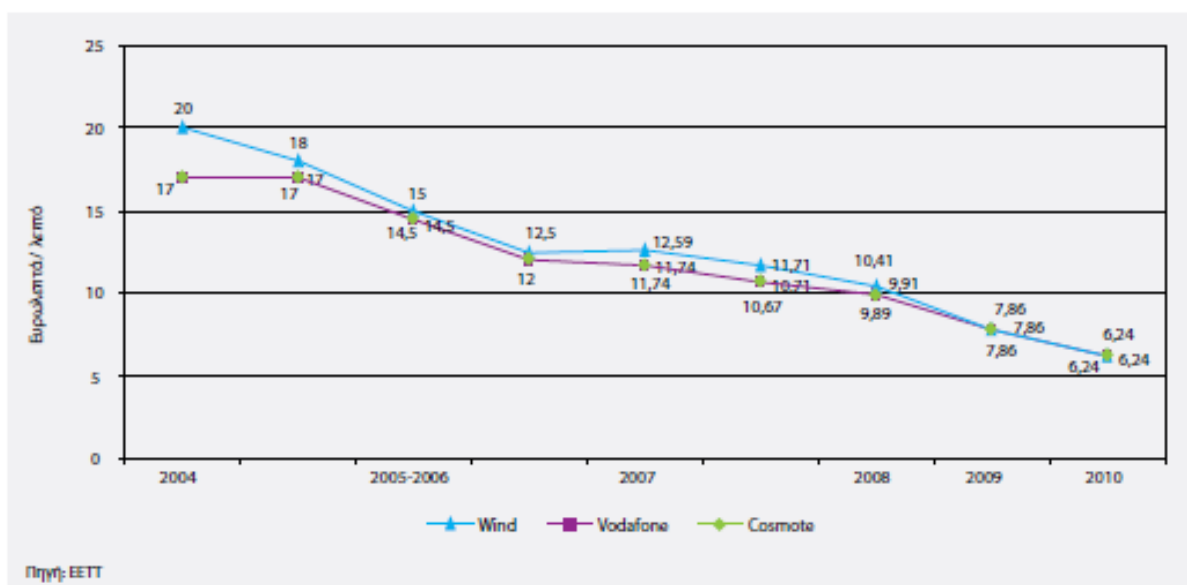
Η: Εξάμηνο
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων εταιριών κινητής τηλεφωνίας)

Διάγραμμα 1.54.
Εσωτερική Κίνηση Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας

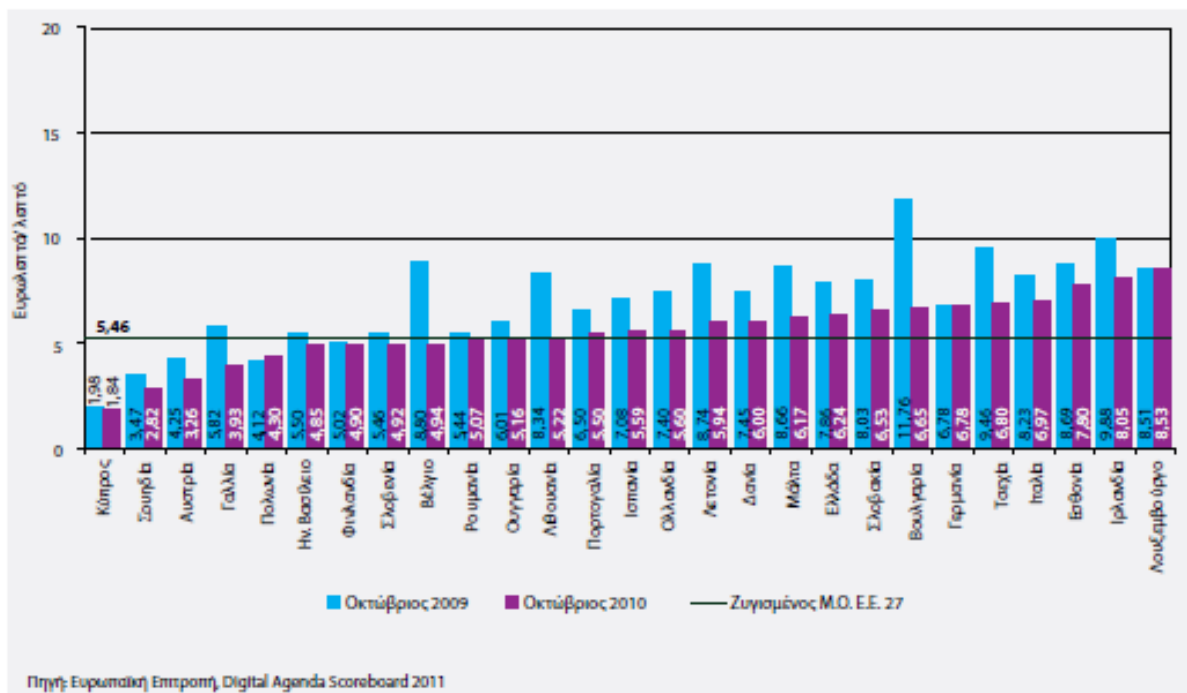


Η: Εξάμηνο
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων εταιριών κινητής τηλεφωνίας)

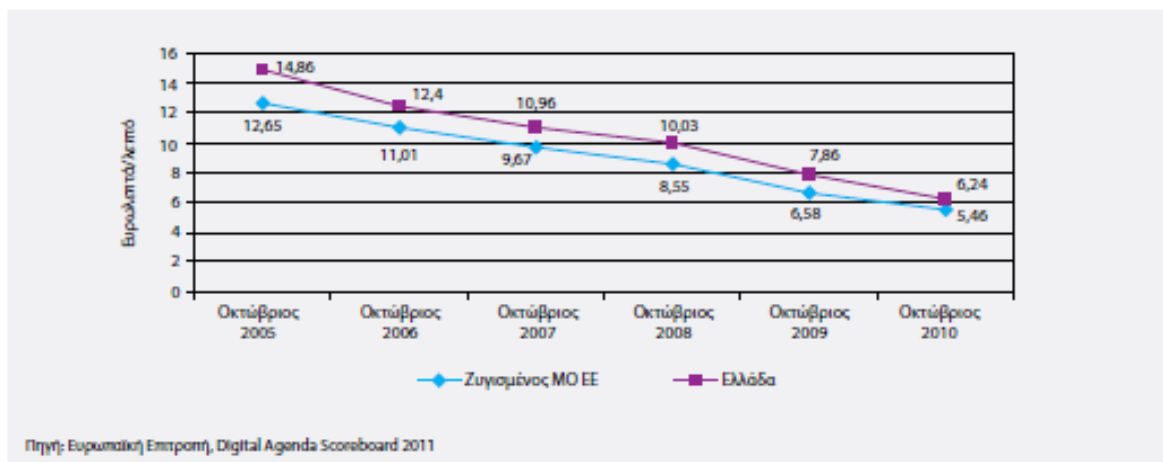
Διάγραμμα 1.55.
Εξέλιξη Τελών Τερματισμού



Διάγραμμα 1.56.
Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού Κλήσεων από Σταθερό προς Κινητό



Διάγραμμα 1.57.
Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού Κλήσεων από Σταθερό σε Κινητό

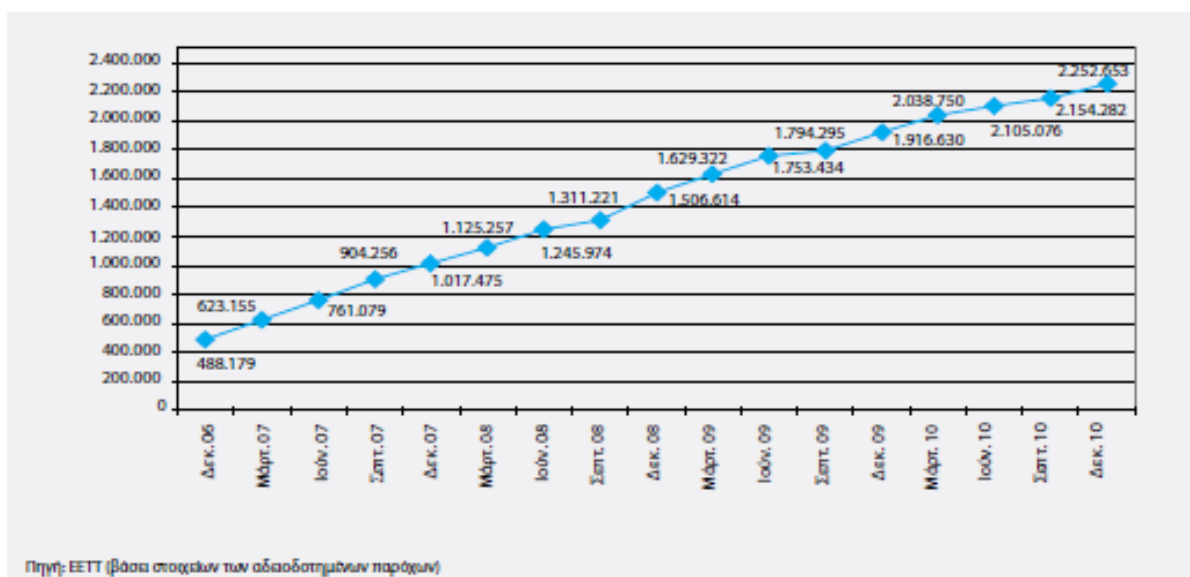


1.11. Ευρυζωνικότητα

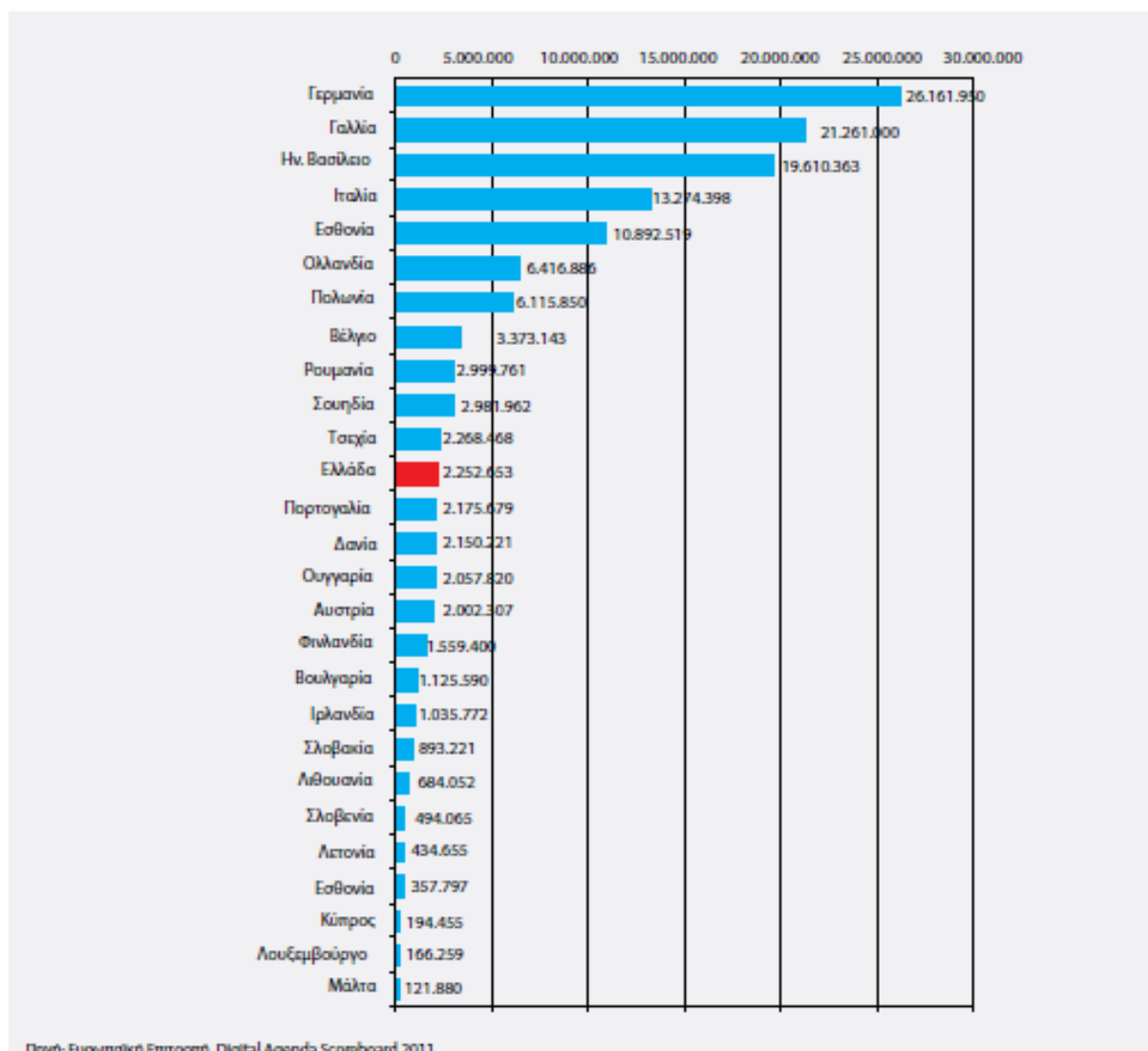
1.11.1. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών

Οι ευρυζωνικές συνδέσεις στο τέλος του 2010 έφθασαν τις 2.252.653 έναντι 1.916.630 που ήταν στο τέλος του 2009, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 17,5% (Διαγράμματα 1.58. και 1.59.). Η ευρυζωνική διείσδυση έφθασε το 19,9% του πληθυσμού έναντι 17% το 2009 (Διάγραμμα 1.60.). Η αύξηση αυτή της ευρυζωνικής διείσδυσης στην Ελλάδα κατά το 2010 (2,9%), ήταν η υψηλότερη στην ΕΕ και σημαντικά υψηλότερη από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (1,7%), γεγονός που υποδηλώνει ότι συνεχίζεται σταθερά η πορεία σύγκλισης της Ελλάδας με τη λοιπή Ευρώπη (Διαγράμματα 1.61. και 1.62.). Αποτέλεσμα αυτής της προόδου ήταν η βελτίωση της κατάταξης της Ελλάδας ανάμεσα στα κράτη της ΕΕ στην 22^η θέση έναντι της 24^{ης} θέσης που κατείχε στο τέλος του 2009. Ωστόσο, αξίζει να επισημανθεί πως ο ρυθμός αύξησης της ευρυζωνικής διείσδυσης βαίνει συνεχώς μειούμενος (από 4,7% το 2007 σε 2,9% το 2010) παρά τη σχετικά χαμηλή ευρυζωνική διείσδυση στην Ελλάδα (Διάγραμμα 1.62.).

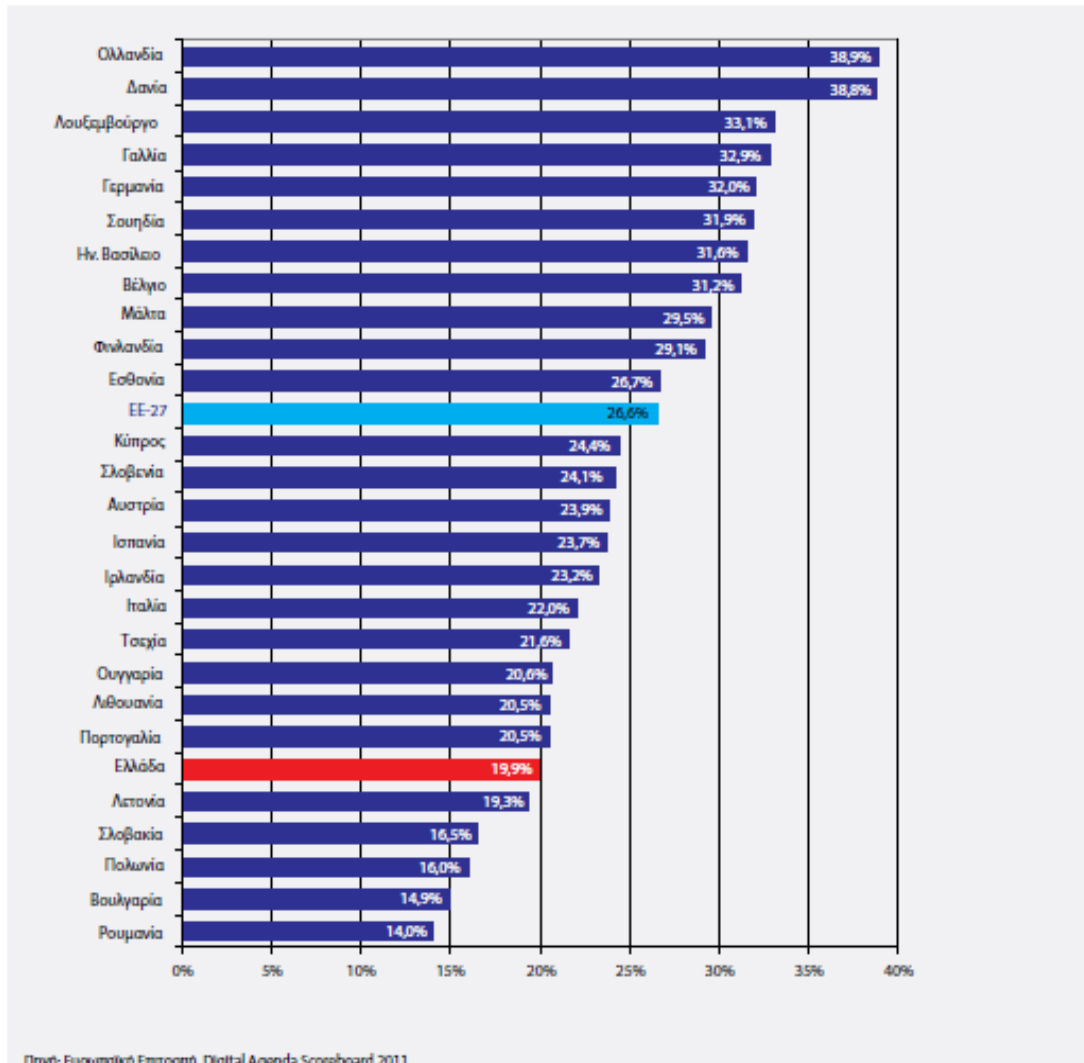
Διάγραμμα 1.58.
Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών



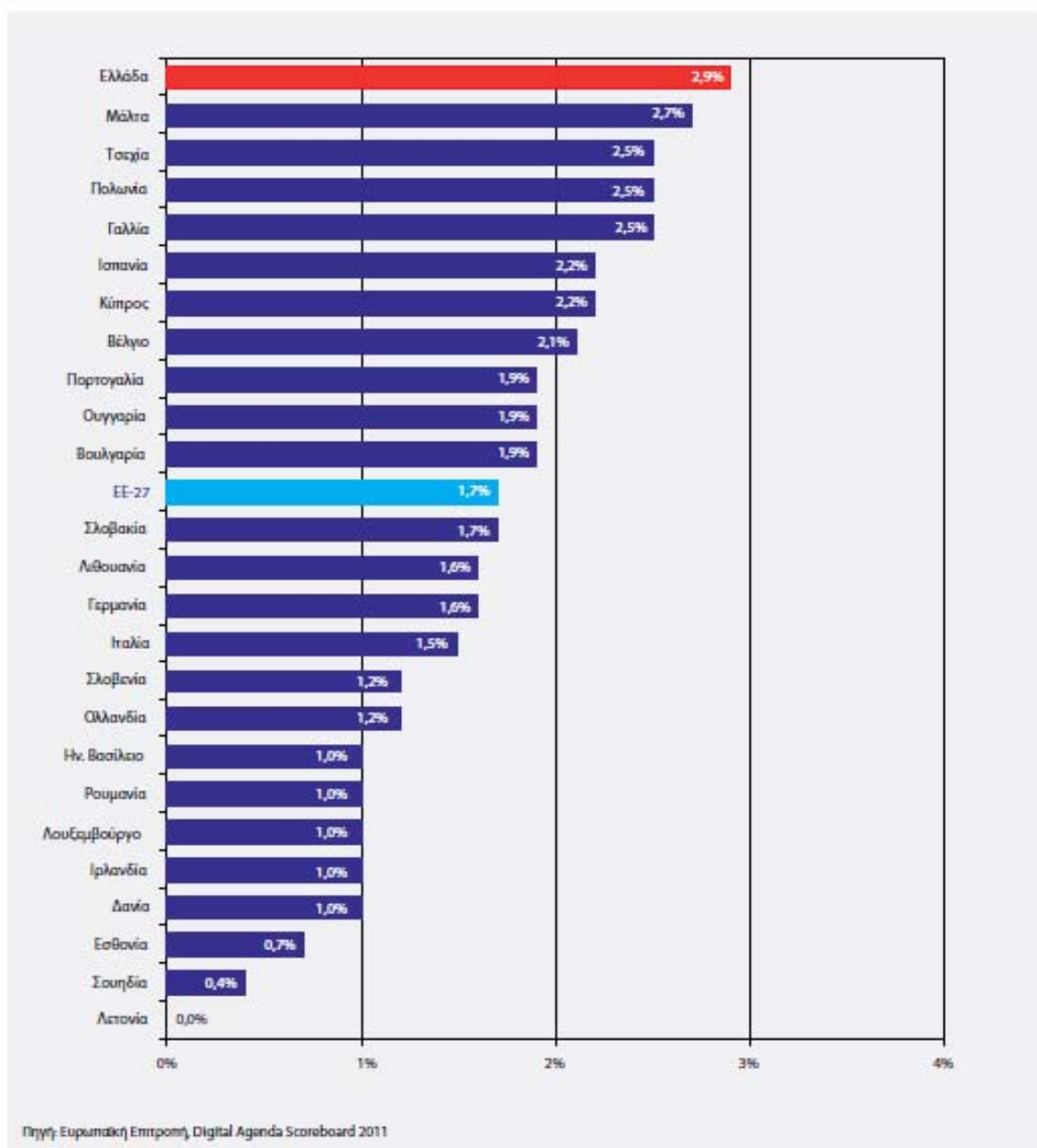
Διάγραμμα 1.59.
Αριθμός Ευρυζωνικών Γραμμών στις Χώρες της ΕΕ την 01-01-2011



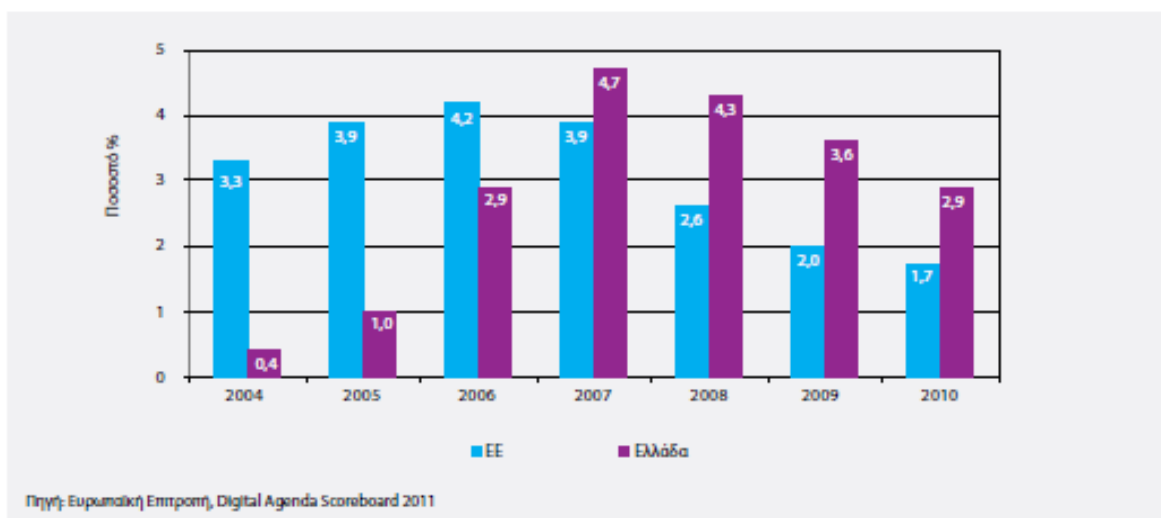
Διάγραμμα 1.60.
Ευρυζωνική Διείσδυση την 01-01-2011



Διάγραμμα 1.61.
Αύξηση της Ευρυζωνικής Διείσδυσης στις Χώρες της ΕΕ το 2010



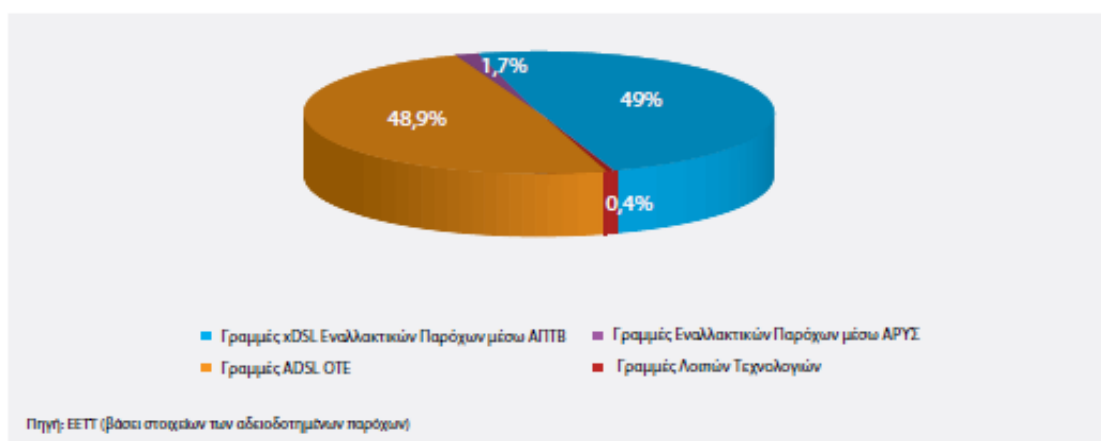
Διάγραμμα 1.62.
Ετήσια Αύξηση της Ευρυζωνικής Διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ (ευρυζωνικές γραμμές ανά 100 κατοίκους)



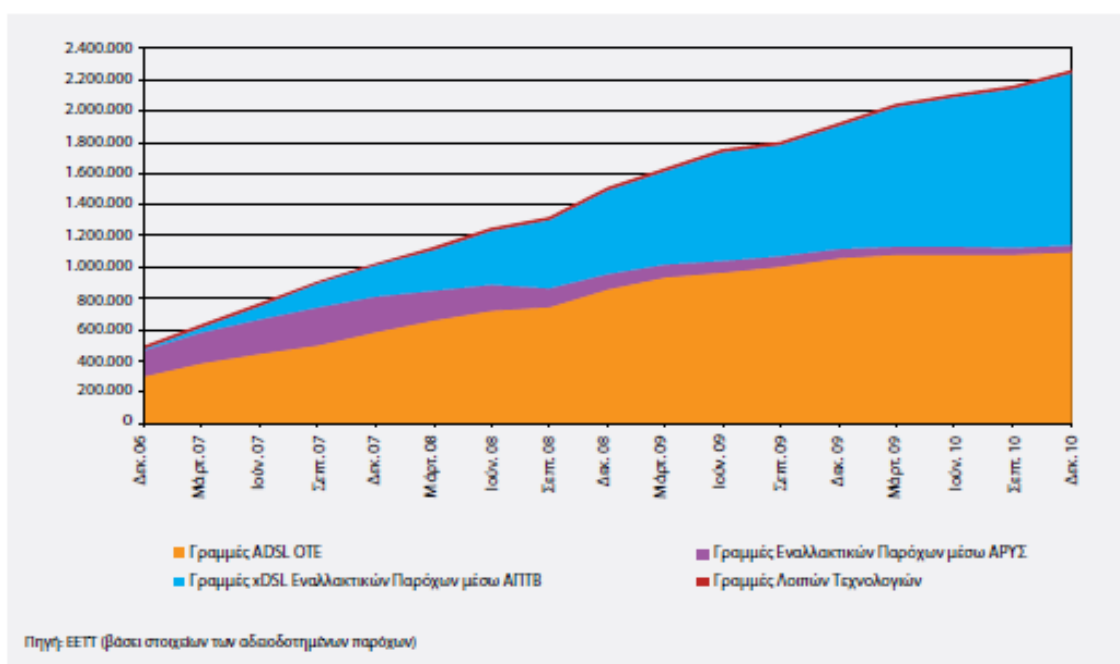
1.11.2. Ευρυζωνικές Γραμμές ανά Τεχνολογία

Η πρόσβαση xDSL μέσω ΑΠΤΒ ξεπέρασε στο τέλος του 2010 το 49% των ευρυζωνικών γραμμών, αποτελώντας, έστω και οριακά, το βασικό τρόπο ευρυζωνικής πρόσβασης. Αντίθετα, το ποσοστό ADSL λιανικής του ΟΤΕ στις 31-12-2010 υποχώρησε περαιτέρω στο 48,9% έναντι 55,3% στις 31-12-2009 και οι γραμμές ΑΡΥΣ έφθασαν στο 1,66% έναντι 2,7% στις 31-12-2009. Τέλος, οι γραμμές λοιπών τεχνολογιών παραμένουν σε αμελητέα επίπεδα με ποσοστό μικρότερο του 0,5%.

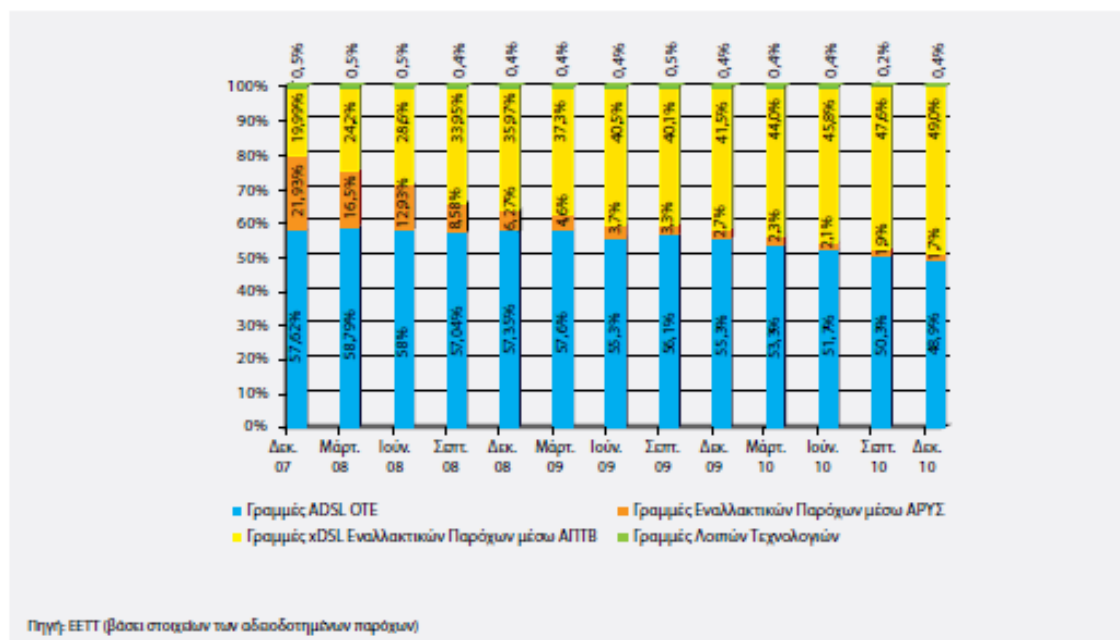
Διάγραμμα 1.63.
Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία, Δεκέμβριος 2010



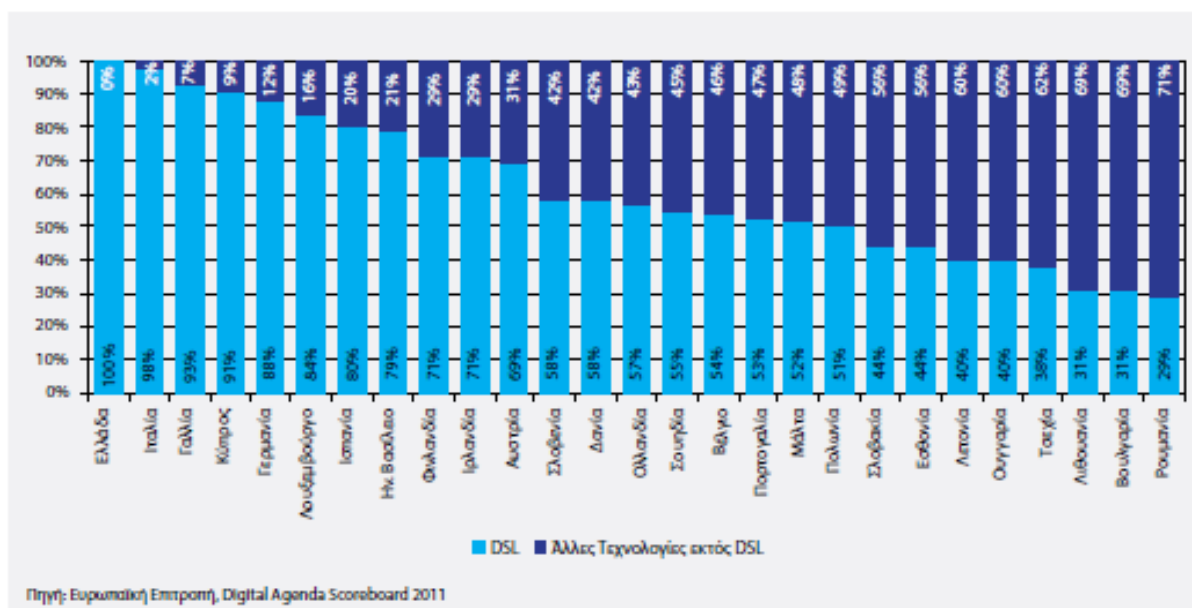
Διάγραμμα 1.64.
Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία



Διάγραμμα 1.65.
Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τύπο Πρόσβασης



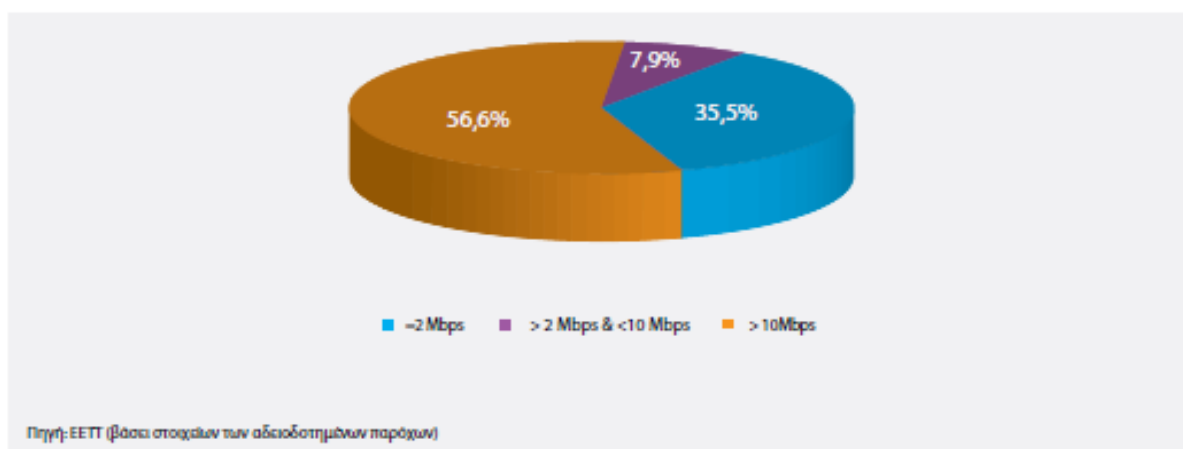
Διάγραμμα 1.66.
Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία, Δεκέμβριος 2010



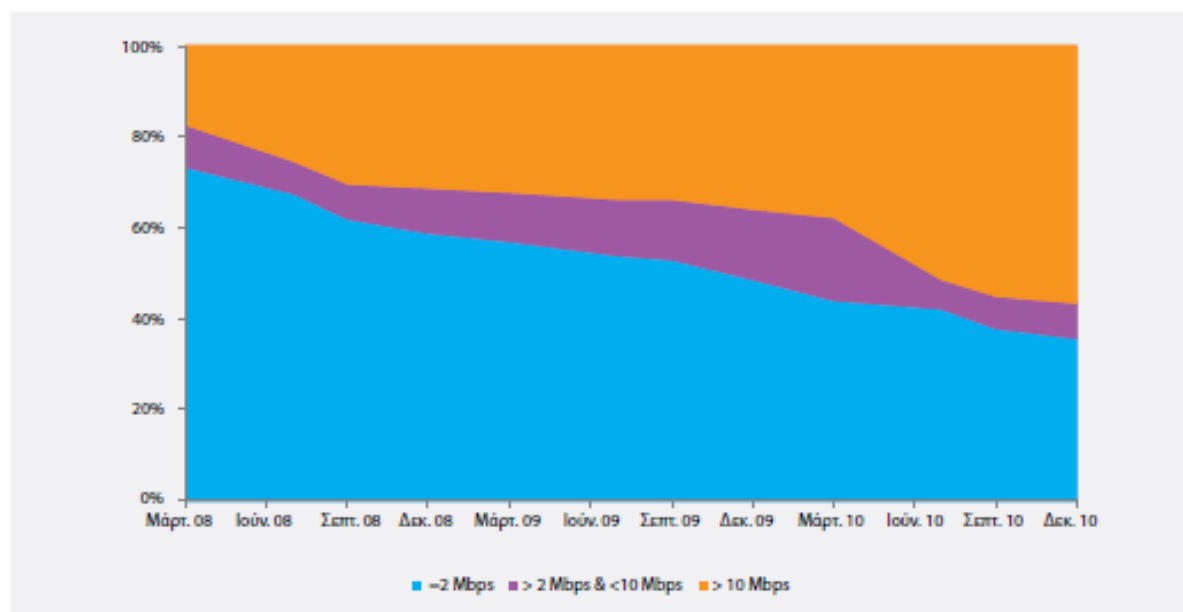
1.11.3. Ταχύτητες Ευρυζωνικών Γραμμών

Στο Διάγραμμα 1.67. παρουσιάζεται η κατανομή του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών ανά ταχύτητα πρόσβασης. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ευρυζωνικών γραμμών αντιστοιχεί πλέον σε ταχύτητες (download) μεγαλύτερες ή ίσες των 10Mbps (ποσοστό 56,6%). Ένα ποσοστό 8% αντιστοιχεί σε ταχύτητες μεγαλύτερες των 2Mbps και μικρότερες των 10Mbps ενώ το υπόλοιπο 35,5% των ευρυζωνικών γραμμών αντιστοιχεί σε ταχύτητες 2 Mbps. Τα αντίστοιχα ποσοστά ταχυτήτων ευρυζωνικών γραμμών στα τέλη του 2009 ήταν 35,9%, 16% και 48% γεγονός που επιβεβαιώνει τη στροφή των χρηστών σε προϊόντα υψηλών ταχυτήτων (Διάγραμμα 1.68.). Η μέση ταχύτητα των γραμμών ΑΡΥΣ (χονδρικής και λιανικής), όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1.69., υπερδιπλασιάστηκε φθάνοντας, στα τέλη του 2010, στα 9,7 Mbps έναντι 4,4 Mbps που ήταν στο τέλος του 2009.

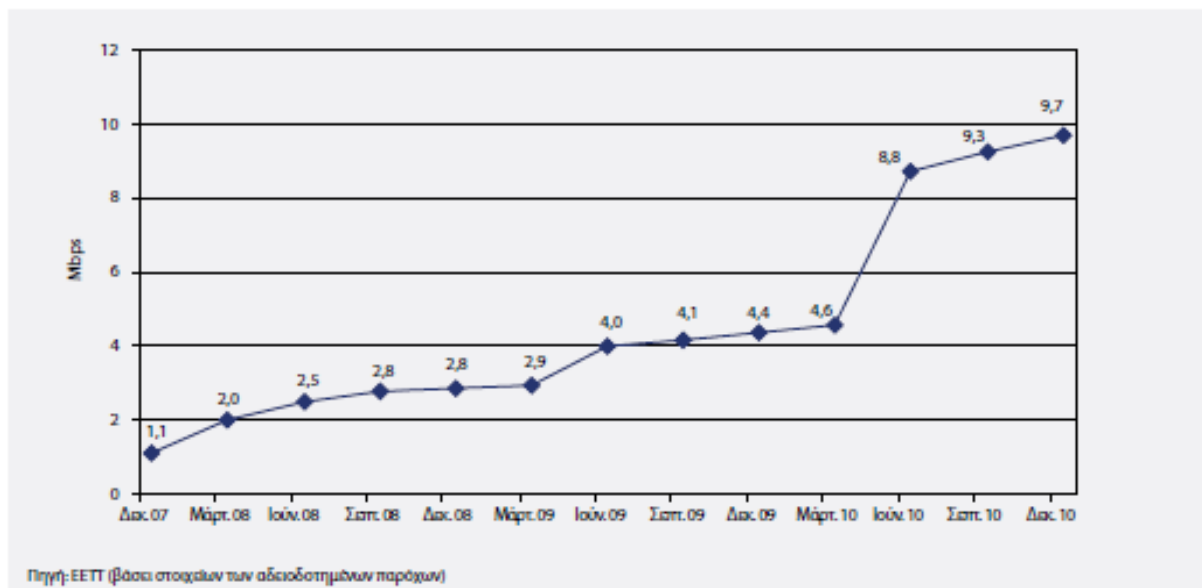
Διάγραμμα 1.67.
Ποσοστιαία Κατανομή Ονομαστικών Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών, Δεκέμβριος 2010



Διάγραμμα 1.68.
Εξέλιξη Ονομαστικών Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών



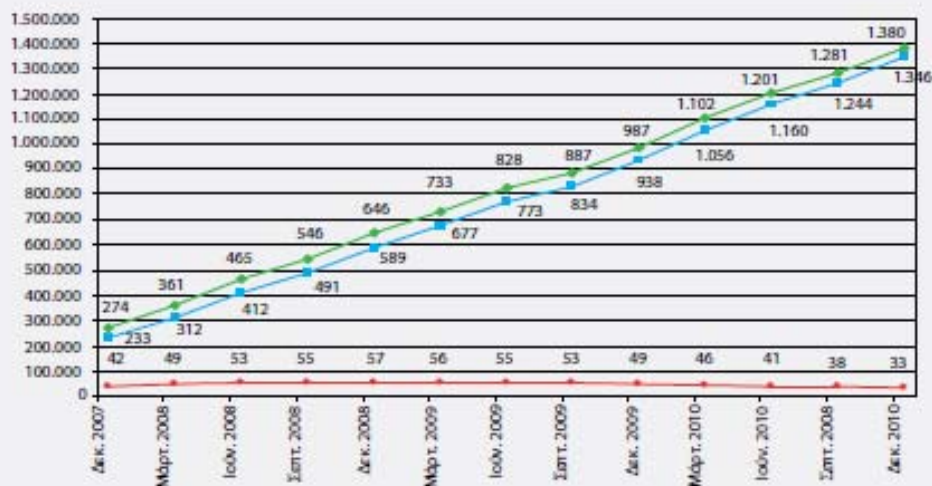
Διάγραμμα 1.69.
Εξέλιξη Μέσης Ταχύτητας Πρόσβασης



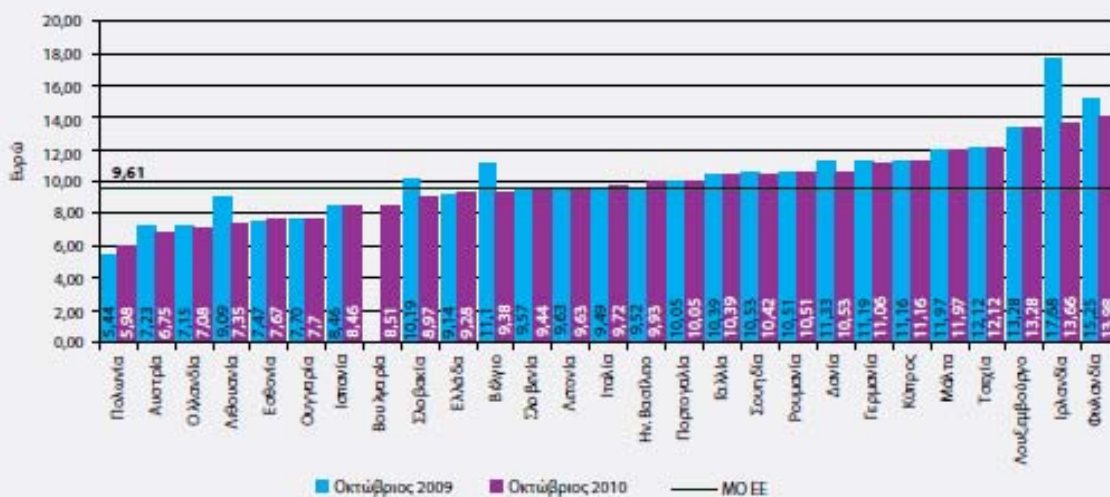
1.11.4. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο

Η πρόσβαση ADSL μέσω ΑΠΤΒ (Διάγραμμα 1.70.) συνέχιζε να αυξάνεται κατά τη διάρκεια του 2010 φθάνοντας στο τέλος του έτους τις 1.379.743 γραμμές έναντι 987.310 στο τέλος του 2009, καταγράφοντας άνοδο περίπου 40% και αποσπώντας το μεγαλύτερο μερίδιο των ευρυζωνικών. Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση αυτή οφείλεται εξ' ολοκλήρου στις γραμμές πλήρους πρόσβασης, οι οποίες και παρουσίασαν αύξηση 43,5% σε σχέση με το τέλος του 2009 (έφτασαν στις 1.346.493 έναντι 937.878 στις 31-12-2009) σε αντίθεση με τις γραμμές μεριζόμενης πρόσβασης, οι οποίες και μειώνονται συνεχώς φθάνοντας τις 33.250 γραμμές στις 31-12-2010 έναντι 49.432 στις 31-12-2009 (μείωση 32,7%). Το μέσο μηνιαίο κόστος πρόσβασης μιας γραμμής ΑΠΤΒ στην Ελλάδα ανήλθε σε 9,28 ευρώ έναντι 9,61 ευρώ του ευρωπαϊκού μέσου όρου, με την Ελλάδα να αποτελεί τη δέκατη φθηνότερη χώρα της ΕΕ (Διάγραμμα 1.71.). Η αντίστοιχη τιμή για το 2009 ήταν 9,14 ευρώ (αύξηση 2% λόγω της διπλής αύξησης του ΦΠΑ). Αντίστοιχα, το μέσο μηνιαίο κόστος πρόσβασης μιας γραμμής μεριζόμενης πρόσβασης ΑΠΤΒ ανήλθε σε 3,62 ευρώ έναντι 3,29 ευρώ του ευρωπαϊκού μέσου όρου, με την Ελλάδα να αποτελεί τη 13^η φθηνότερη χώρα της ΕΕ (Διάγραμμα 1.72.). Η αντίστοιχη τιμή για το 2009 ήταν 3,24 ευρώ (αύξηση 12%).

Διάγραμμα 1.70.
Εξέλιξη Γραμμών ΑΠΤΒ

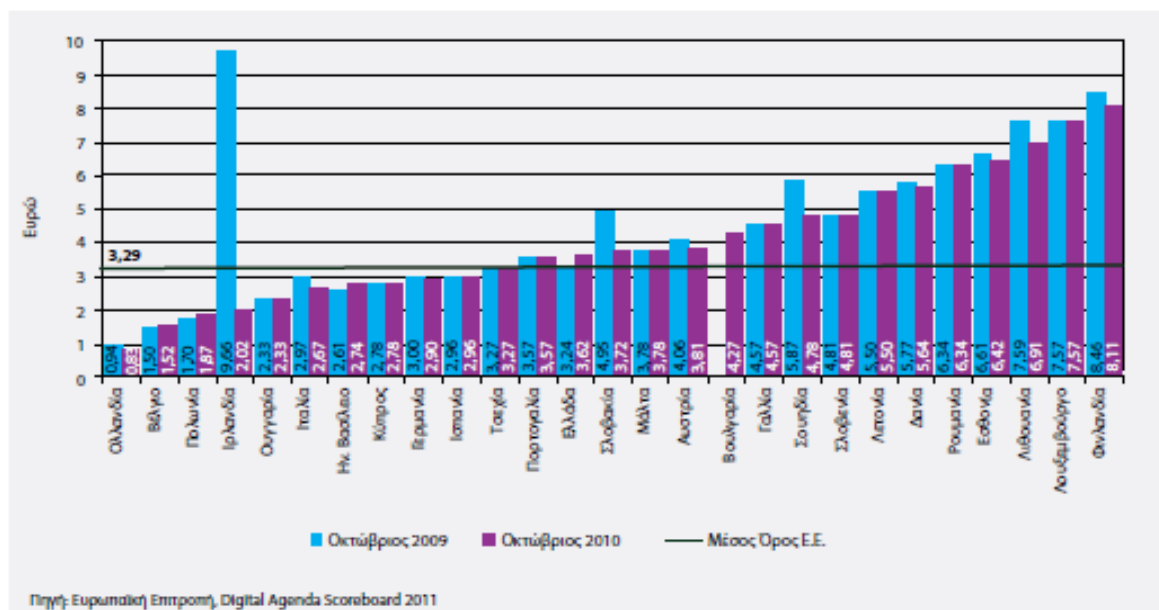


Διάγραμμα 1.71.
Μηνιαίο Μέσο Κόστος για Γραμμή ΑΠΤΒ Πλήρους Πρόσβασης



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Digital Agenda Scoreboard 2011

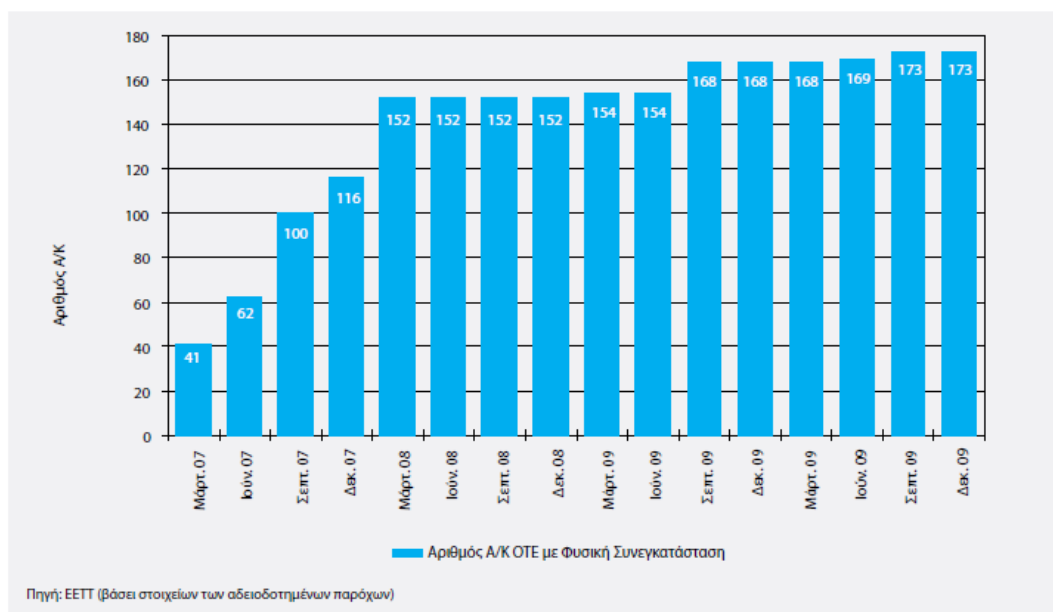
Διάγραμμα 1.72.
Μηνιαίο Μέσο Κόστος για Γραμμή ΑΠТВ Μεριζόμενη Πρόσβασης



1.11.5. Συνεγκατάσταση

Το Διάγραμμα 1.73. παρουσιάζει την εξέλιξη των Αστικών Κέντρων του ΟΤΕ στα οποία παρέχεται φυσική συνεγκατάσταση στους εναλλακτικούς παρόχους, ο αριθμός των οποίων σταθεροποιήθηκε στα 173 στο τέλος του 2010, έναντι 168 στο τέλος του 2009.

Διάγραμμα 1.73.
Εξέλιξη Φυσικής Συνεγκατάστασης

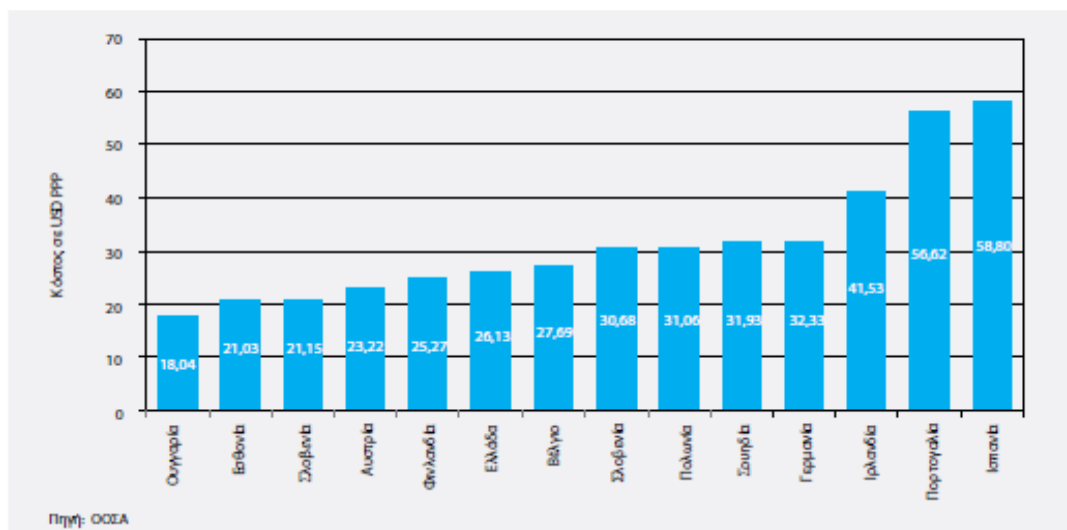


1.11.6. Λιανικό Κόστος Ευρυζωνικής Πρόσβασης

Ο ΟΟΣΑ δημοσίευσε πρόσφατα μια σειρά από στοιχεία για τις λιανικές τιμές των πακέτων ευρυζωνικής πρόσβασης στα κράτη μέλη του, κατά το Σεπτέμβριο 2010¹⁰. Στα επόμενα γραφήματα αποτυπώνονται συγκριτικά στοιχεία για τα κράτη μέλη της ΕΕ που είναι μέλη του ΟΟΣΑ, αναφορικά με τις τιμές λιανικής πρόσβασης στις ζώνες ταχυτήτων που αφορούν και στην Ελλάδα. Για την καλύτερη κατανόησή τους σημειώνονται τα παρακάτω:

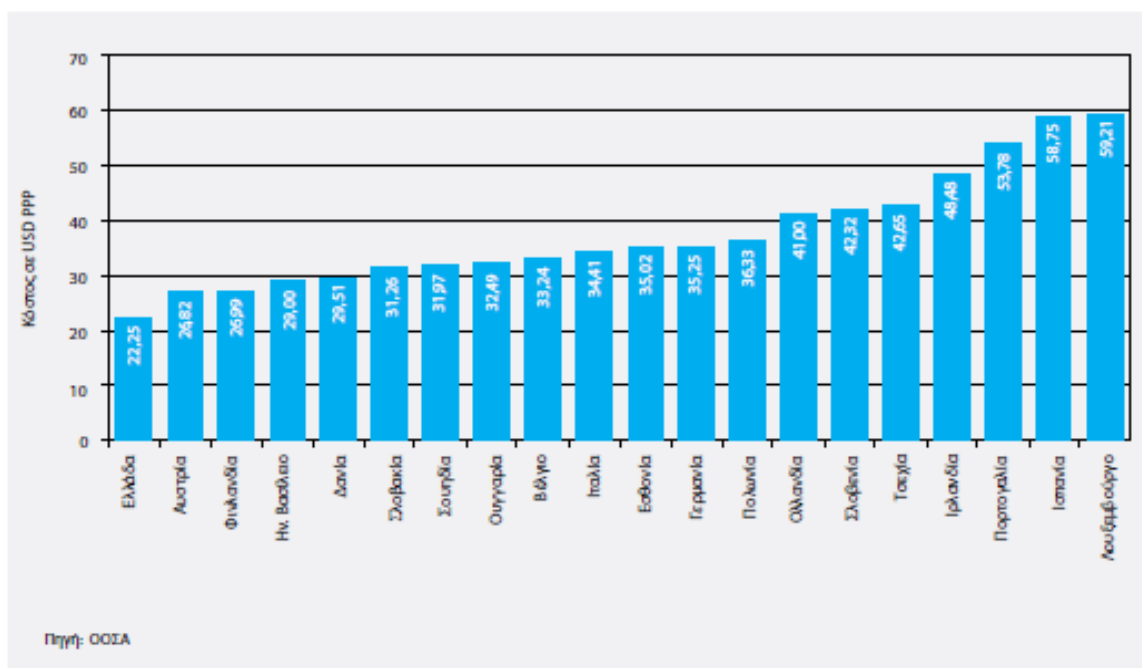
- Οι εμφανιζόμενες τιμές αφορούν σταθμισμένα μεγέθη σε όρους ισοδύναμου τελεστή αγοραστικής ισοτιμίας (purchasing power parity–PPP) με νόμισμα αναφοράς το δολάριο ΗΠΑ.
- Στα Διαγράμματα παρουσιάζονται και συγκρίνονται οι μεσαίες τιμές (διάμεσοι) ανά χώρα.
- Η απουσία κρατών μελών της ΕΕ από τα σχετικά Διαγράμματα οφείλεται στο γεγονός ότι στην αγορά τους δεν προσφέρονται πακέτα λιανικής πρόσβασης στις συγκεκριμένες ζώνες ταχυτήτων.
- Στην παρούσα αναφορά, έχει καταβληθεί προσπάθεια, ώστε να αποτυπωθεί το σύνολο της στατιστικής πληροφορίας που αφορά στην Ελλάδα και μπορεί να χρησιμοποιηθεί απρόσκοπτα για συγκριτικές αξιολογήσεις. Για παράδειγμα, αποφεύχθηκε η παρουσίαση στατιστικής πληροφορίας για το εύρος τιμών των πακέτων λιανικής πρόσβασης, συνολικά και ανά Mbps, καθώς στην Ελλάδα δεν προσφέρονται πακέτα πρόσβασης σε δυο ζώνες ταχυτήτων από τις πέντε που συμμετείχαν στη σχετική αξιολόγηση.
- Στη μελέτη αυτή δεν παρουσιάζονται οι τιμές συνδυαστικών πακέτων (συνδυασμός ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο με άλλες υπηρεσίες, όπως πρόσβαση στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, τηλεφωνία, τηλεόραση ή βίντεο μέσω διαδικτύου κ.λπ.). Τα βασικά συμπεράσματα έχουν ως ακολούθως:
 - Σε ζώνες ονομαστικών ταχυτήτων έως των 2,5 Mbps (Διάγραμμα 1.74.) και ανάμεσα σε 14 κράτη μέλη της ΕΕ, η Ελλάδα διατηρεί την 6^η χαμηλότερη τιμή στη λιανική ευρυζωνική πρόσβαση (\$26,13 PPP).
 - Σε ζώνες ονομαστικών ταχυτήτων από 2,5 έως 15 Mbps (Διάγραμμα 1.75) και ανάμεσα σε 20 κράτη μέλη της ΕΕ, η Ελλάδα διατηρεί την πλέον χαμηλή τιμή στη λιανική ευρυζωνική πρόσβαση (\$22,25 PPP).
 - Σε ζώνες ονομαστικών ταχυτήτων από 15 έως 30 Mbps (Διάγραμμα 1.76.) και ανάμεσα σε 21 κράτη μέλη της ΕΕ, η Ελλάδα διατηρεί την πλέον χαμηλή τιμή στη λιανική ευρυζωνική πρόσβαση (\$29,09 PPP).

Διάγραμμα 1.74.
Μηνιαίο Κόστος Συνδρομής σε Ταχύτητες έως 2,5 Mbps

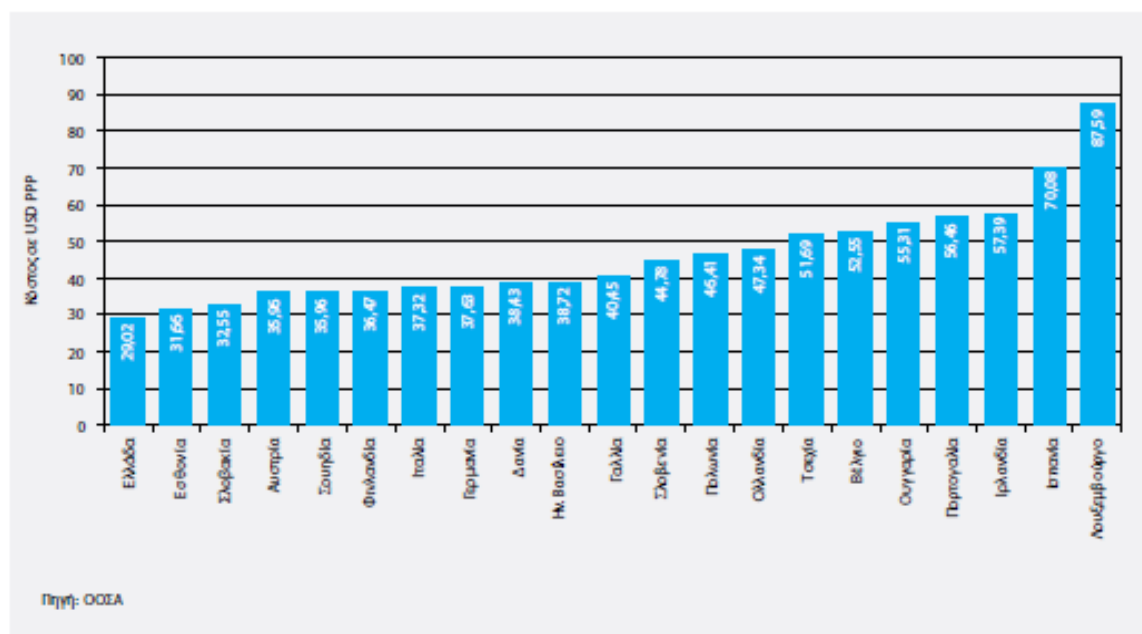


¹⁰ http://www.oecd.org/document/54/0,3746,en_2649_34225_38690102_1_1_1_1,00.html

Διάγραμμα 1.75.
Μηνιαίο Κόστος Συνδρομής σε Ταχύτητες 2,5-15 Mbps



Διάγραμμα 1.76.
Μηνιαίο Κόστος Συνδρομής σε Ταχύτητες 15-30 Mbps



2. Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

2. Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Εισαγωγή

Η εγχώρια ταχυδρομική αγορά, αποτελείται από τις υπο-αγορές α) της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), στην οποία δραστηριοποιείται ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) και οι εταιρίες με Ειδική Άδεια και β) των Ταχυμεταφορών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες με Γενική Άδεια (ευρέως γνωστές και ως υπηρεσίες courier). Η αγορά των Ταχυμεταφορών είναι πλήρως ανοικτή στον ανταγωνισμό, ενώ στην αγορά της ΚΥ, ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) έχει το μονοπώλιο στη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων με βάρος έως 50gr. Ωστόσο, το όριο αυτό δεν ισχύει αν η τιμή είναι ίση ή μεγαλύτερη κατά δυόμιση φορές του βασικού τέλους για την επιστολή 20gr. Α' προτεραιότητας εσωτερικού. Βάσει της 3ης Ταχυδρομικής Οδηγίας 6/2008 το πλήρες άνοιγμα της αγοράς στη χώρα μας προβλέπεται από την 1^η Ιανουαρίου 2013, ενώ ήδη έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία Δημόσιας Διαβούλευσης σχεδίου Νόμου που θα ενσωματώσει την Οδηγία αυτή στο ελληνικό δίκαιο. Ήδη, βάσει της ανωτέρω Οδηγίας, η ταχυδρομική αγορά των περισσότερων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), που αντιπροσωπεύει και το 95% της συνολικής ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς, έχει απελευθερωθεί πλήρως από την 1^η Ιανουαρίου 2010. Σε μία κρίσιμη περίοδο για την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς στην Ευρώπη και δεδομένης της αρνητικής οικονομικής συγκυρίας, κατά την οποία ο όγκος της αλληλογραφίας μειώνεται σημαντικά σε όλες τις ανεπτυγμένες ευρωπαϊκές αγορές, η στενή συνεργασία μεταξύ των ανεξάρτητων εθνικών ρυθμιστικών αρχών είναι πολύ σημαντική. Σε αυτό το πλαίσιο, στις 10 Αυγούστου 2010 ιδρύθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η «Ομάδα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τα Ταχυδρομεία» (ERGP), στην οποία συμμετέχει ενεργά η ΕΕΤΤ, με στόχο την ανάπτυξη βέλτιστων ρυθμιστικών πρακτικών σε μία ενιαία ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά.

2.1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

Το 2010 τα έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς ανήλθαν σε 706 εκατ. ευρώ, τα οποία προήλθαν από τη διακίνηση 678 εκατ. αντικειμένων. Η κάμψη που παρατηρήθηκε το 2010 στην ταχυδρομική κίνηση αφορά τόσο στα έσοδα (-5% σε σχέση με το 2009) όσο και στο διακινούμενο πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων (-6,8% σε σχέση με το 2009). Η βασική μείωση επήλθε από τον ΦΠΚΥ (που είναι τα ΕΛΤΑ) και σε μικρότερο βαθμό από τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών.

Πίνακας 2.1.
Όγκος Ταχυδρομικών Αντικειμένων 2009-2010 (σε τεμ.)

	2009	2010	2010 /2009
ΦΠΚΥ	671.668.468	622.525.829	-7,3%
Ειδικές Άδειες	6.710.881	6.765.362	0,8%
Ταχυμεταφορές	49.986.523	49.186.647	-1,6%
Σύνολο Αγοράς	728.365.872	678.477.838	-6,8%

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Πίνακας 2.2.
Έσοδα Ταχυδρομικών Αντικειμένων 2009-2010 (σε ευρώ)

	2009	2010	2010 /2009
ΦΠΚΥ	448.630.625	417.133.906	-7,0%
Ειδικές Άδειες	2.549.272	2.497.758	-2,0%
Ταχυμεταφορές	291.907.160	286.149.110	-2,0%
Σύνολο Αγοράς	743.087.057	705.780.774	-5,0%

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

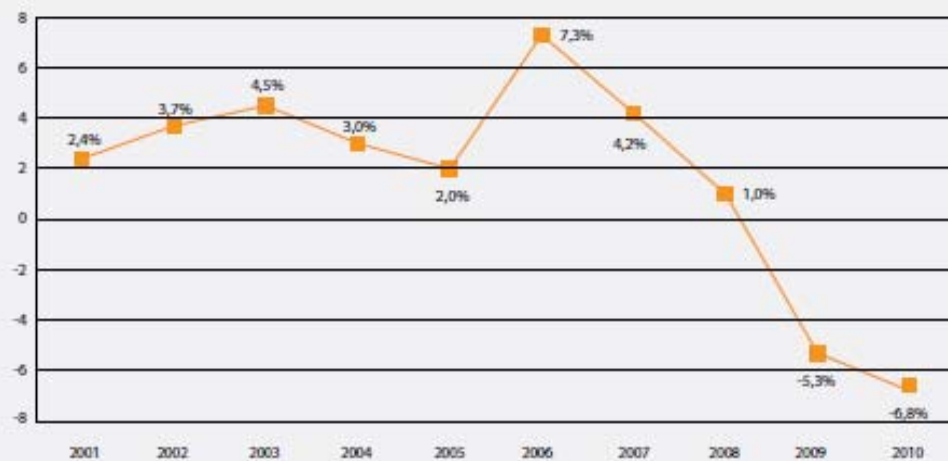
2.2. Η Εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς (σε πλήθος αντικειμένων)

Το 2010 συνεχίστηκε η μείωση στη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, η οποία για πρώτη φορά παρατηρήθηκε το 2009. Συνολικά διακινήθηκαν στην ελληνική αγορά 678 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα (επιστολές και δέματα), μειωμένα όμως κατά 50 εκατ. σε σχέση με το 2009. Το 2010 το πλήθος των διακινήθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων παρουσίασε μείωση ρεκόρ στα χρονικά της ελληνικής αγοράς. Αξίζει να σημειωθεί ότι η μείωση αυτή προήλθε από το επιστολικό ταχυδρομείο και όχι από τα δέματα.

Διάγραμμα 2.1.
Εξέλιξη Όγκου Αντικειμένων (έτος βάσης το 2000)

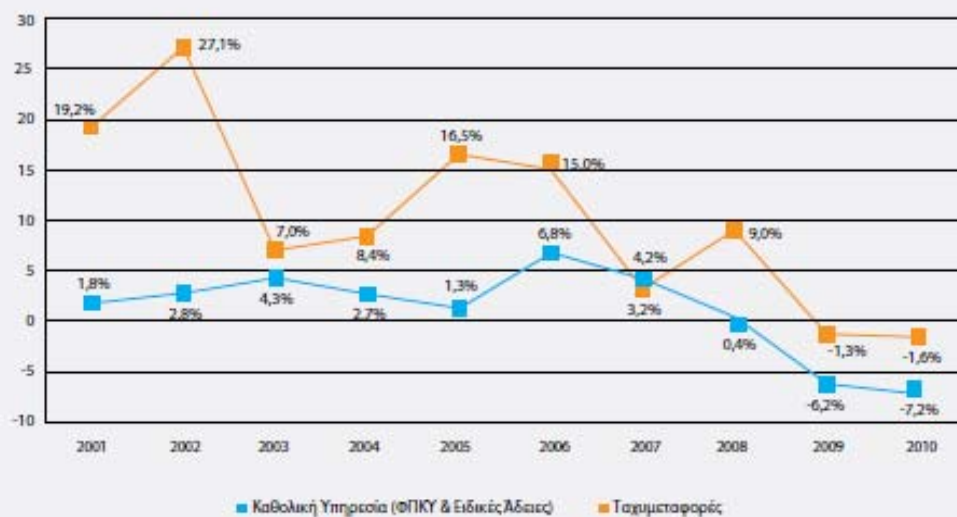


Διάγραμμα 2.2.
Ετήσια Μεταβολή Όγκου Ταχυδρομικής Αγοράς, 2001-2010 (%)



Πηγή: EETT (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.3.
Ετήσια Μεταβολή Όγκου Ταχυδρομικής Αγοράς (%)



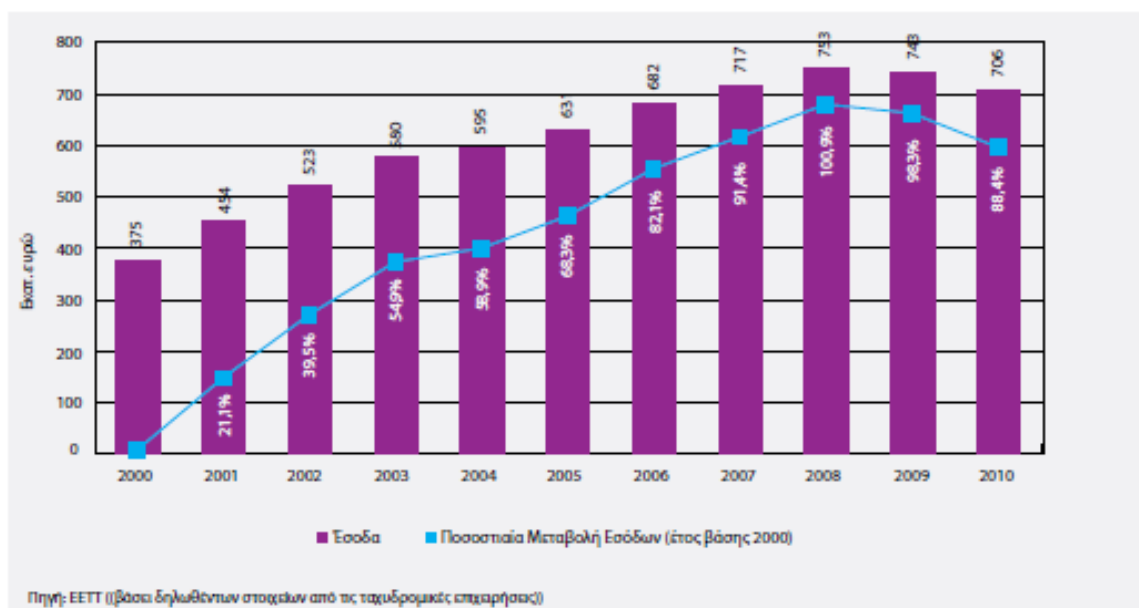
Πηγή: EETT (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

2.3. Η Εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς (σε έσοδα)

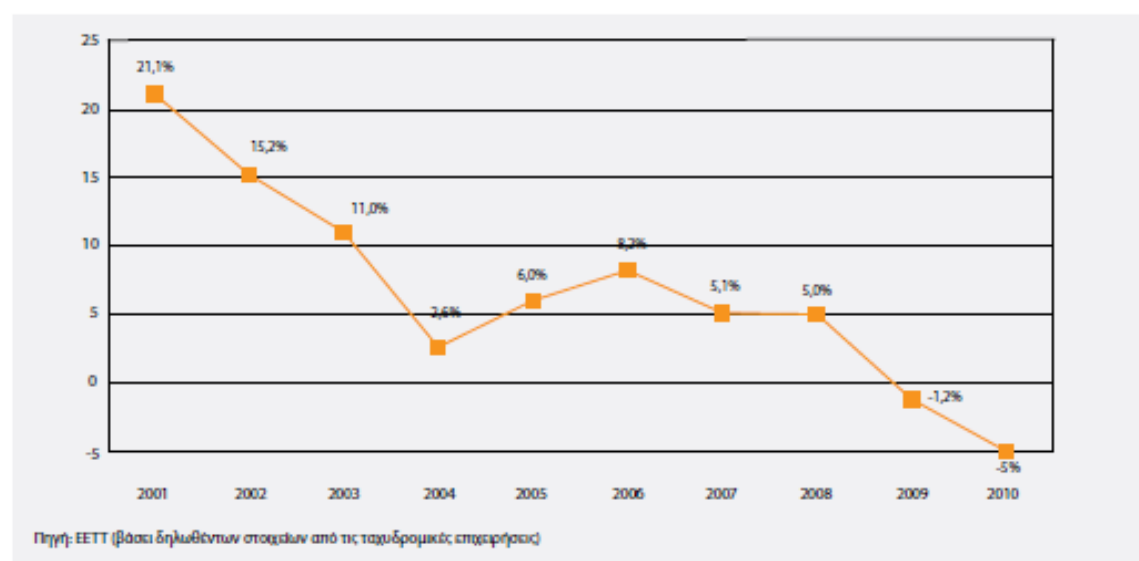
Όπως ακριβώς με το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων, έτσι και με τα έσοδα, η κάμψη που αρχικά παρατηρήθηκε το 2009 συνεχίστηκε και το 2010. Η ταχυδρομική αγορά μειώθηκε σε αξία κατά 37 εκατ. ευρώ σε σχέση με το 2009.

Για πρώτη φορά το 2010, στην ταχυδρομική αγορά παρατηρήθηκε τόσο έντονη μείωση στα έσοδα, η οποία είναι αποτέλεσμα της μείωσης του διακινούμενου όγκου και της ταυτόχρονης διατήρησης των τιμών/χρεώσεων στα ίδια επίπεδα λόγω του έντονου ανταγωνισμού. Ακριβώς όπως και στο πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων, τη μεγαλύτερη μείωση σε έσοδα για το 2010 είχε ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ).

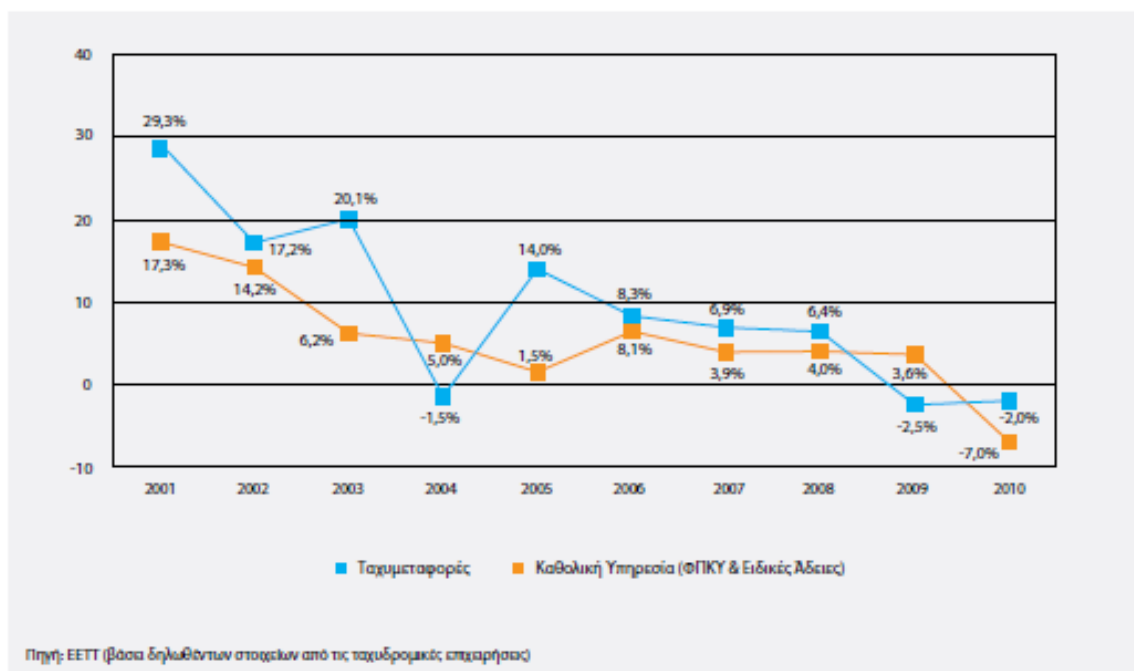
Διάγραμμα 2.4.
Εξέλιξη Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (έτος βάσης το 2000)



Διάγραμμα 2.5.
Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (%)



Διάγραμμα 2.6.
Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (%)



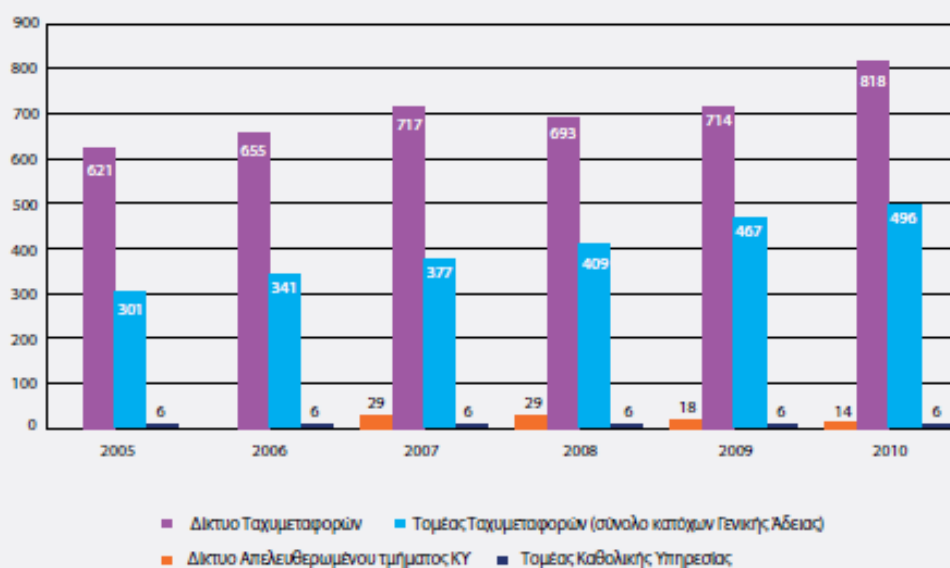
2.4. Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις

Ο αριθμός των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια (Ταχυμεταφορές) που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ (συμπεριλαμβανομένων των δικτύων τους), ανέρχονταν σε 1.334 στις 31 Δεκεμβρίου 2010, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξης του 9% σε σχέση με το 2009. Περίπου το 38% του συνόλου των επιχειρήσεων, διαθέτουν Αριθμό Μητρώου, ενώ οι υπόλοιπες αποτελούν δίκτυό τους.

Κυρίαρχη θέση (market leader) με μερίδιο 91,7% έχουν τα ΕΛΤΑ σε ό,τι αφορά το διακινούμενο πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων για το 2010. Οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών έχουν μερίδιο της τάξης του 7,3%, ενώ οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια διακινούν το 1% της αγοράς.

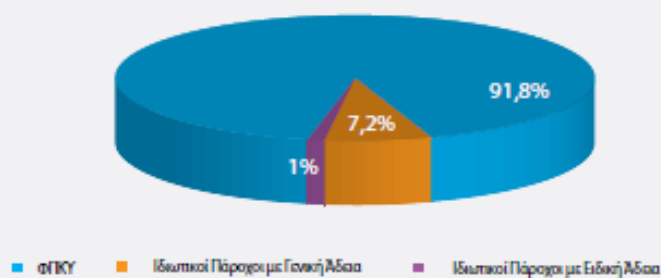
Τα μερίδια σε έσοδα τροποποιούνται κατά πολύ, με τις Ταχυμεταφορές να κατέχουν περίπου το 40% της αγοράς και το ΦΠΚΥ περίπου το 60%, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό κάτω του 0,5% κατέχουν οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια.

Διάγραμμα 2.7.
Εξέλιξη Αριθμού Εγγεγραμμένων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων



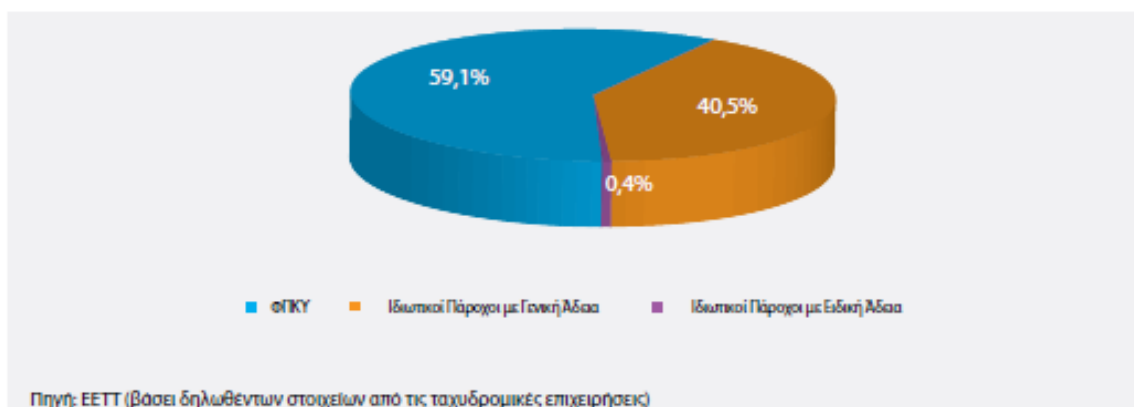
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.8.
Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου για το 2010 (σε όγκο %)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.9.
Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου (σε αξία %)



2.5. Η Ταχυδρομική Αγορά ανά Είδος Ταχυδρομικού Αντικειμένου

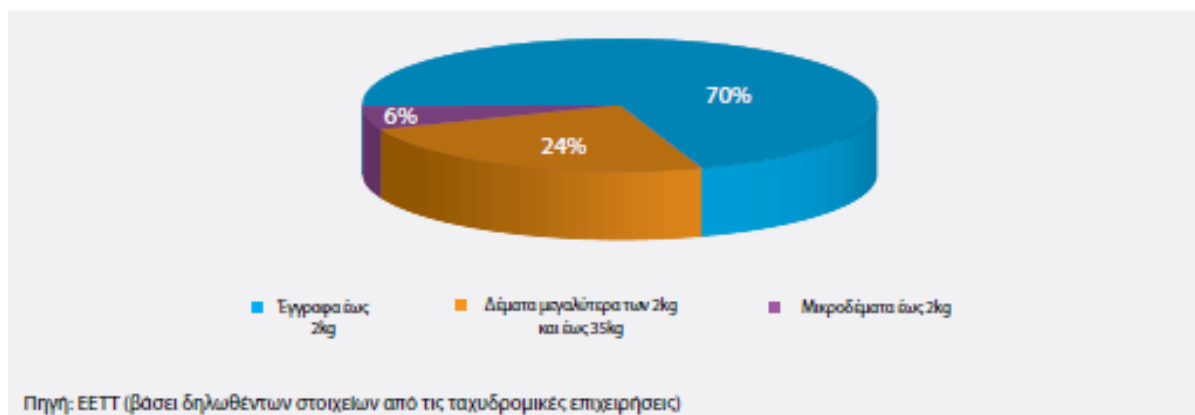
Η πλειονότητα των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων αφορά έγγραφα (έως 2kg), τα οποία για το 2010 κατείχαν το 70% του διακινούμενου όγκου. Ακολουθούν τα δέματα (μεγαλύτερα από 2kg και έως 35kg) με 24% και τέλος, τα μικροδέματα (έως 2kg) με 6%.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η σύνθεση των διακινούμενων ταχυδρομικών ειδών (επιστολή ή δέμα) διαφοροποιήθηκε σημαντικά το 2010 σε σχέση με το 2009. Πιο συγκεκριμένα, οι επιστολές μειώθηκαν κατά 51,5 εκατ. τεμάχια (-7,3% σε σχέση με το 2009) σε αντίθεση με τα δέματα, όπου ο διακινούμενος όγκος τους αυξήθηκε κατά περίπου 1,6 εκατ. τεμάχια (+8,6% σε σχέση με το 2009).

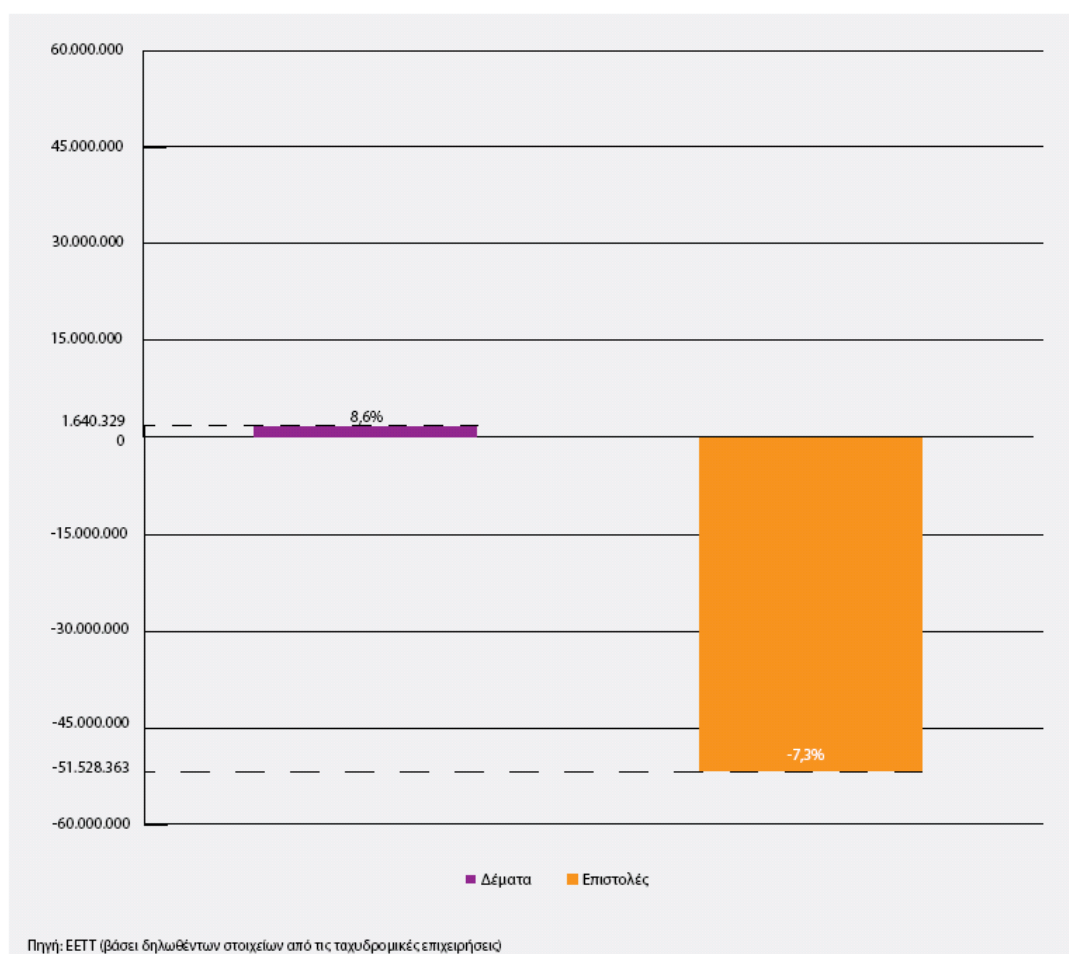
Στην κατηγορία των επιστολών ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) κατέχει κυρίαρχη θέση, διακινώντας το 94% του συνολικού όγκου επιστολών της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, και ως εκ τούτου, υπέστη τη μεγαλύτερη μείωση σε όγκο (-13,3%) σε σχέση με τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών όπου η μείωση ήταν πολύ μικρότερη (-1,6%).

Η μείωση στη διακίνηση των επιστολών παρατηρείται και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, κυρίως λόγω της ηλεκτρονικής υποκατάστασης της αλληλογραφίας (email). Αντιθέτως, η θετική εικόνα που παρατηρήθηκε στη διακίνηση των δεμάτων το 2010, οφείλεται στη συνεχή ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (αγορές μέσω internet).

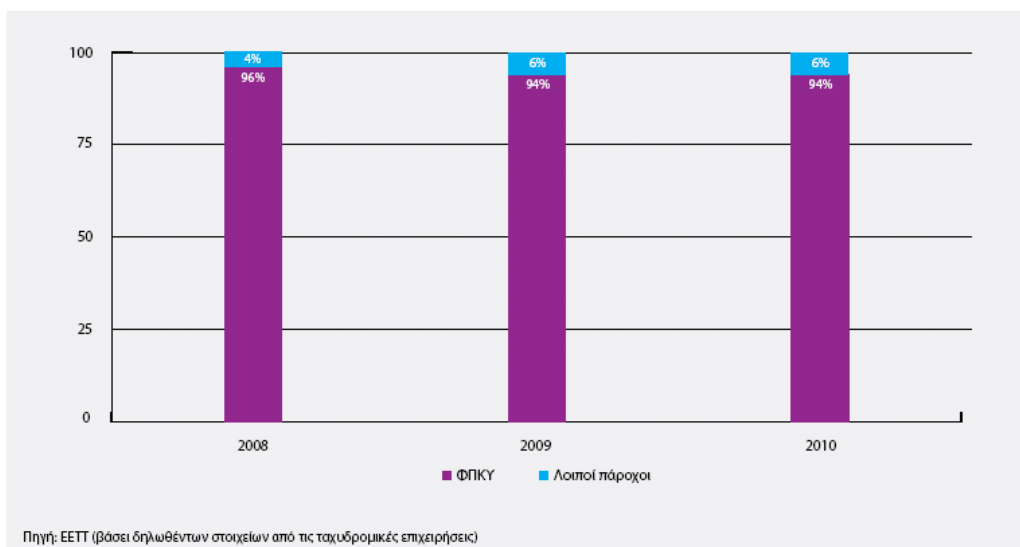
Διάγραμμα 2.10.
Κατανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Είδος και Βάρος για το 2010



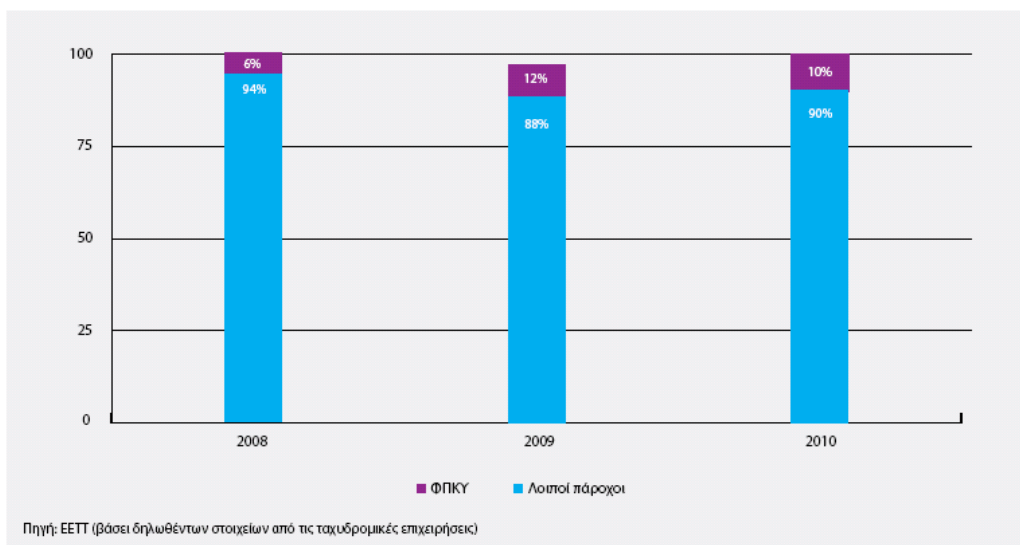
Διάγραμμα 2.11.
Ποσοστιαία Μεταβολή Όγκου Ταχυδρομικών Αντικειμένων (το 2010 σε σχέση με το 2009)



Διάγραμμα 2.12.
Επιστολικό Ταχυδρομείο (μερίδια σε όγκο)



Διάγραμμα 2.13.
Σύνολο Δεμάτων (μερίδια σε όγκο)



2.6. Τιμολογιακή Πολιτική

Η αποστολή εγγράφου στο εσωτερικό της χώρας με επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών στοιχίζει στον καταναλωτή κατά μέσο όρο 3,6 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ), ενώ η αποστολή δέματος εσωτερικού κοστίζει διπλάσια (7,28 ευρώ) σε σύγκριση με το έγγραφο εσωτερικού.

Επιπρόσθετα, η αποστολή εγγράφου/δέματος στο εξωτερικό στοιχίζει στον καταναλωτή πέντε έως έξι φορές περισσότερο σε σύγκριση με την αντίστοιχη αποστολή στο εσωτερικό. Οι τιμές αποστολών αλληλογραφίας εσωτερικού παρέμειναν ουσιαστικά αμετάβλητες τη διετία 2009-2010, ενώ μικρή μείωση σημειώθηκε στις τιμές αποστολών δεμάτων εσωτερικού και σημαντική μείωση στις τιμές δεμάτων εξωτερικού (-32% σε σχέση με το 2009).

Οι αντίστοιχες τιμές του ΦΠΚΥ είναι πολύ χαμηλότερες διότι αφενός ο ΦΠΚΥ οφείλει επί της αρχής να προσφέρει προσιτές τιμές και αφετέρου ο μέσος χρόνος παράδοσης είναι μεγαλύτερος σε σχέση με τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών. Οι πελάτες των επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών είναι κατά κανόνα επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται στο εμπόριο και τις υπηρεσίες, με σημαντικούς ετήσιους όγκους ταχυδρομικών αντικειμένων και ως εκ τούτου, έχουν σημαντική διαπραγματευτική ισχύ κατά τη σύναψη της σύμβασης με τη συνεργαζόμενη εταιρία Ταχυμεταφορών. Για το 2010, οι πελάτες με σύμβαση αντιστοιχούσαν στο 87% του όγκου που διακινούν οι εταιρίες Ταχυμεταφορών και στο 82,3% σε αξία. Διαχρονικά, οι Ταχυμεταφορές στηρίζονται ολοένα και περισσότερο στους μεγάλους πελάτες. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι ο πελάτης χονδρικής απολαμβάνει έκπτωση περίπου 30% σε σύγκριση με τον πελάτη λιανικής

Πίνακας 2.3.
Μέσες Μοναδιαίες Τιμές Ταχυμεταφορών

Είδος Αντικειμένου	Τόπος Προορισμού	2008	2009	2010
Έγγραφο	Εσωτερικού	3,5 €	3,57 €	3,60 €
Δέμα	Εσωτερικού	7,10 €	8,87 €	7,28 €
Έγγραφο	Εξωτερικού	13,50 €	23,09 €	23,29 €
Δέμα	Εξωτερικού	42,80 €	56,50 €	38,37 €

Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Πίνακας 2.4.
Μέσες Μοναδιαίες Τιμές ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ)

Είδος Αντικειμένου	Τόπος Προορισμού	2008	2009	2010
Έγγραφο	Εσωτερικού	0,58 €	0,62 €	0,63 €
Δέμα	Εσωτερικού	5,25 €	5,43 €	5,72 €
Έγγραφο	Εξωτερικού	0,80 €	0,83 €	0,80 €
Δέμα	Εξωτερικού	20,37 €	12,92 €	11,99 €

Πηγή: ΕΕΤΤ (Βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Πίνακας 2.5.
Μέσες Μοναδιαίες Τιμές Ταχυδρομικών Προϊόντων ανά Είδος Πελάτη
(στις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών)

	2008	2009	2010
Μετρητοίς	7,8€	7,5€	8,1€
Σύμβαση	5,7€	5,6€	5,5€

2.7. Απασχόληση στην Ταχυδρομική Αγορά

Πρωτοφανής μείωση για τα χρονικά της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς σημειώθηκε και στον αριθμό των απασχολούμενων υπαλλήλων. Έτσι, το 2010 το απασχολούμενο προσωπικό μειώθηκε κατά 2.179 εργαζόμενους σε σχέση με το 2009. Το 58% όσων απασχολούνται στην ταχυδρομική αγορά εργάζεται στον ΦΠΚΥ, ενώ το υπόλοιπο 42% στους λοιπούς παρόχους.

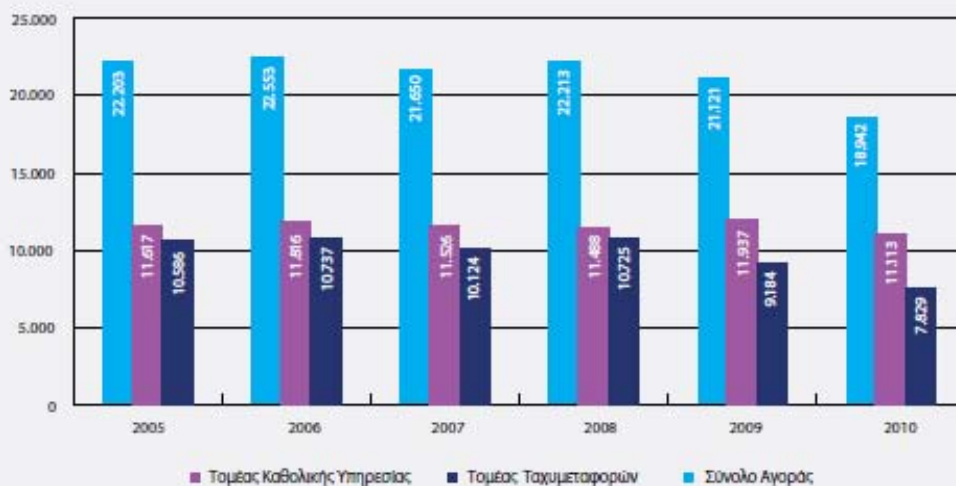
Η μεγαλύτερη μείωση προσωπικού προήλθε από τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών (-14,2%), ενώ μικρότερης κλίμακας μείωση σημειώθηκε στο ΦΠΚΥ (-7%).

Πίνακας 2.6.
Αριθμός Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά

	2009	2010	Διαφορά 2009-2010
ΦΠΚΥ	11.746	10.929	-7,0%
Ειδικές Άδειες	191	184	-3,7%
Ταχυμεταφορές	9.184	7.829	-14,8%
Σύνολο Αγοράς	21.121	18.942	-10,3%

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.14.
Εξέλιξη Απασχόλησης στην Ταχυδρομική Αγορά



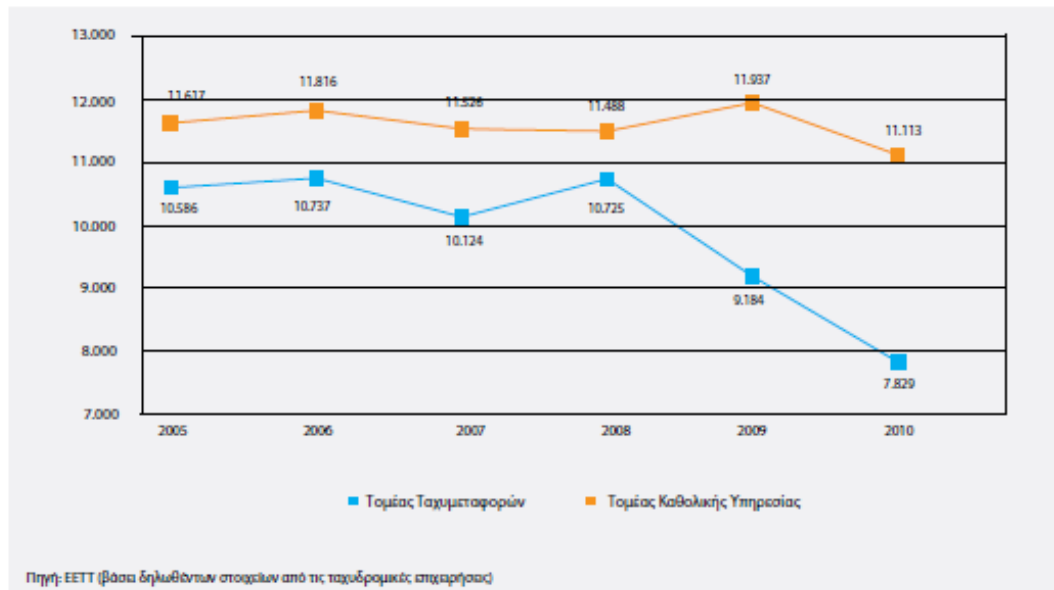
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.15.
Κατανομή Εργαζομένων Ταχυδρομικής Αγοράς



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.16.
Διαχρονική Εξέλιξη Αριθμού Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά



2.8. Καταγγελίες Πελατών Ταχυδρομικής Αγοράς

Το 2010 παρατηρήθηκε αύξηση κατά 16% των καταγγελιών σε σχέση με το 2009. Η μεγαλύτερη αύξηση αφορούσε ζημιά του ταχυδρομικού αντικειμένου. Παρά τη γενικότερη αύξηση των καταγγελιών, τα ποσά αποζημίωσης μειώθηκαν συνολικά κατά 12%. Ως αποτέλεσμα, η ταχυδρομική αγορά το 2010 δαπάνησε για αποζημιώσεις συνολικά 602.738 ευρώ. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων (98%), η διαδικασία επίλυσης της διαφοράς πραγματοποιείται μέσω φιλικού διακανονισμού.

Διάγραμμα 2.17.
Εξέλιξη Όγκου Καταγγελιών ανά Είδος

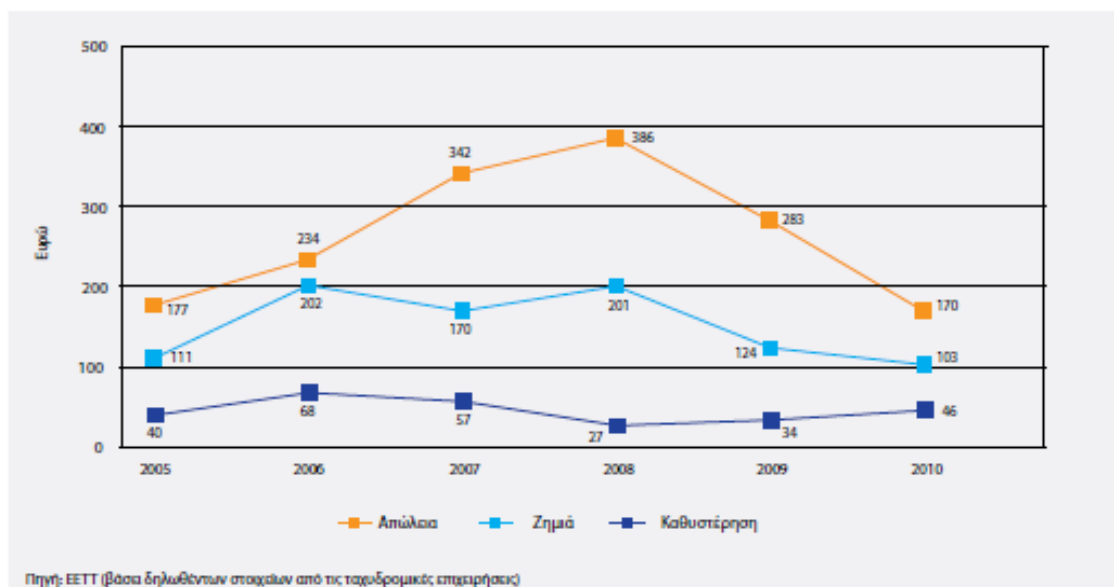


Πίνακας 2.7.
Τρόπος Επίλυσης Καταγγελιών

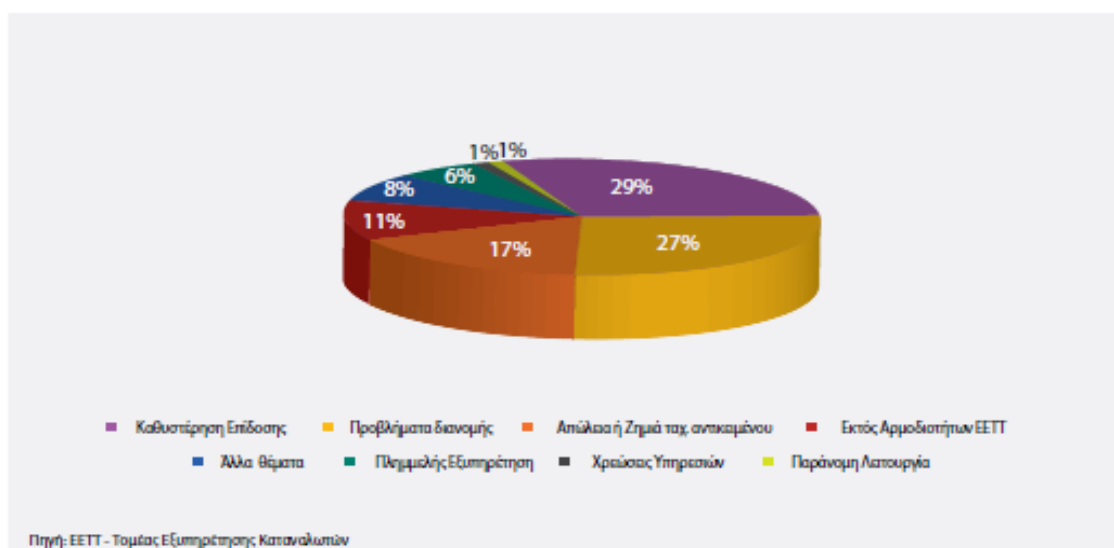
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Φιλικός Διακανονισμός	5.098	5.499	5.045	6.925	4.848	5.672
Επίλυση μέσω Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών	87	131	141	141	135	133
Διακανονισμός μέσω ΕΕΤΤ	1	0	10	5	17	2
Δικαστική Επίλυση	58	1	1	2	1	4
Σύνολο	5.244	5.631	5.197	7.073	5.001	5.811

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.18.
Μέσος Όρος Αποζημίωσης (ανά είδος προβλήματος)



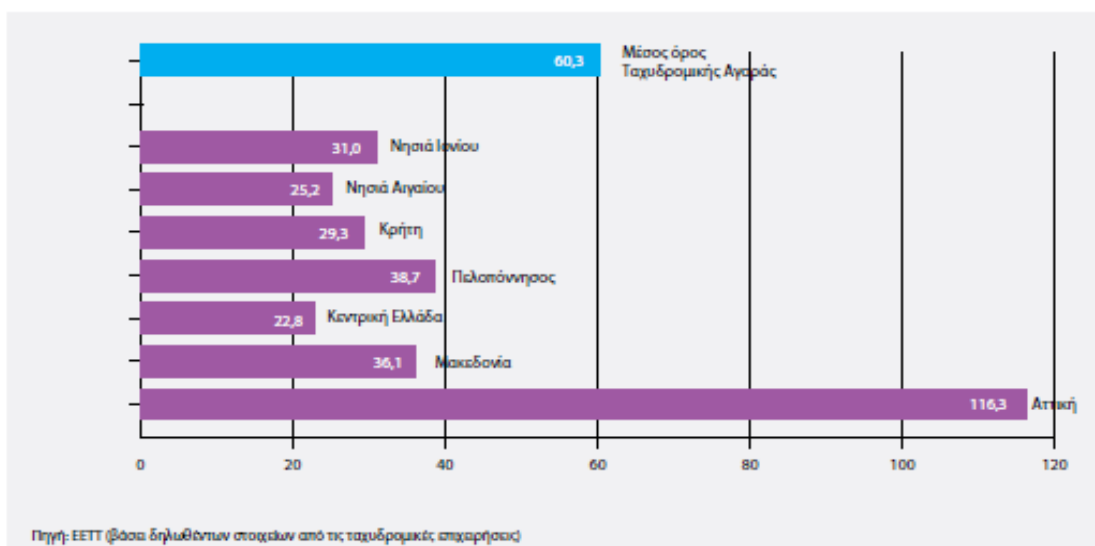
Διάγραμμα 2.19.
Ποσοστιαία Κατανομή Καταγγελιών προς την EETT το 2010



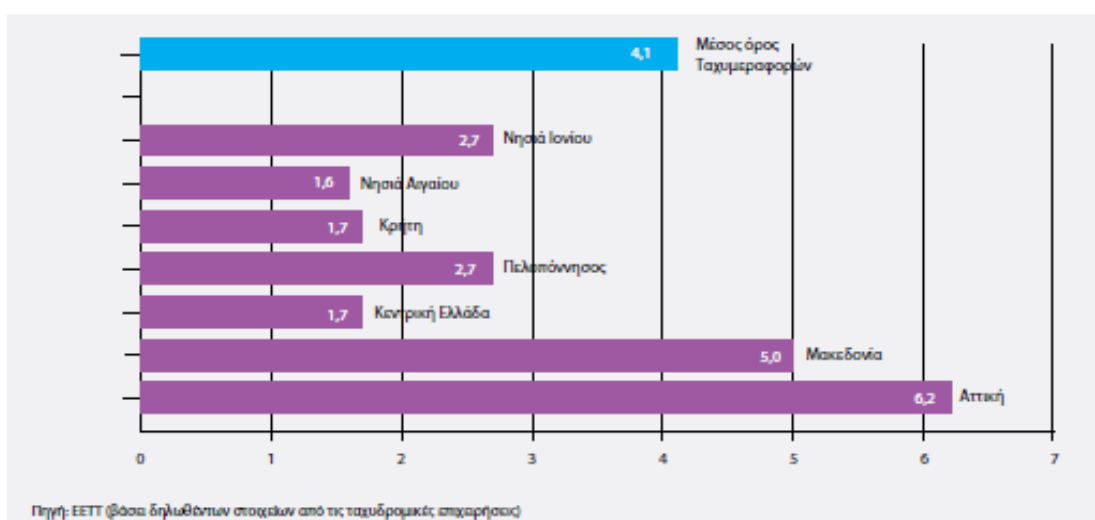
2.9. Στοιχεία Ταχυδρομικής Αγοράς ανά Κάτοικο

Το 2010 διακινήθηκαν κατά μέσο όρο 60,3 ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο. Στην περιοχή της Αττικής -όπως είναι αναμενόμενο λόγω της πληθυσμιακής συγκέντρωσης- η διακίνηση ήταν άνω του μέσου όρου της Ελλάδας και ανήλθε σε 116 ταχυδρομικά αντικείμενα (επιστολές ή δέματα) ανά κάτοικο.

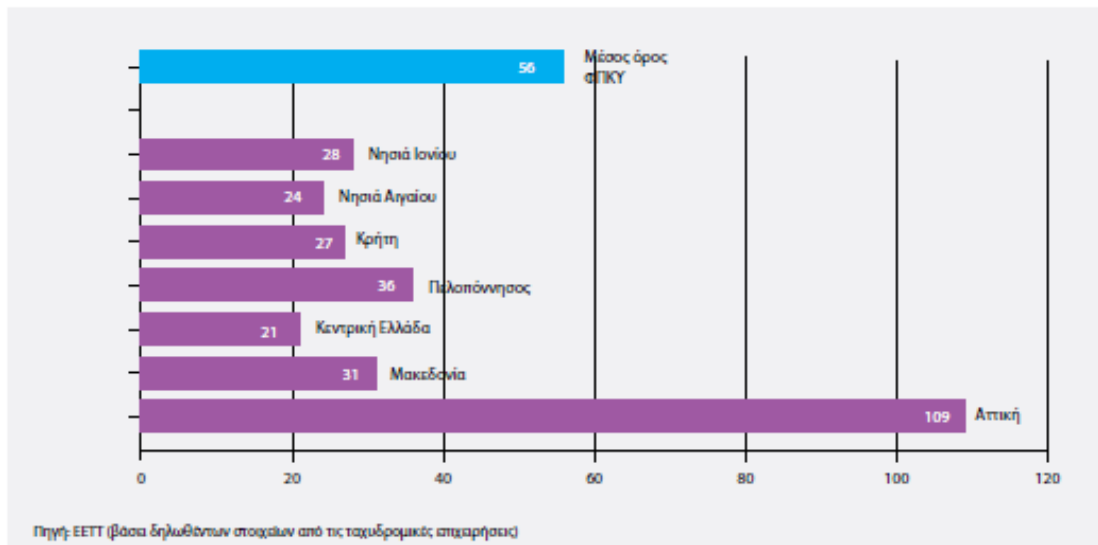
Διάγραμμα 2.20.
Διακίνηση Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Κάτοικο για το 2010



Διάγραμμα 2.21.
Ταχυμεταφορές – Γεωγραφική Κατανομή Αντικειμένων Εσωτερικού ανά Κάτοικο για το 2010



Διάγραμμα 2.22.
ΦΠΚΥ - Γεωγραφική Κατανομή Αντικειμένων Εσωτερικού
ανά Κάτοικο για το 2010



2.10. Η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Αγορά

Η ευρωπαϊκή αγορά των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, σύμφωνα και με την τελευταία Έκθεση που δημοσιεύτηκε το Νοέμβριο του 2010 για λογαριασμό της ΕΕ και αφορά μελέτη στοιχείων σε 31 χώρες της, αποτελεί ένα δυναμικό κλάδο των 70,2 δισ. ευρώ στον οποίο απασχολούνται 1,6 εκατ. εργαζόμενοι.

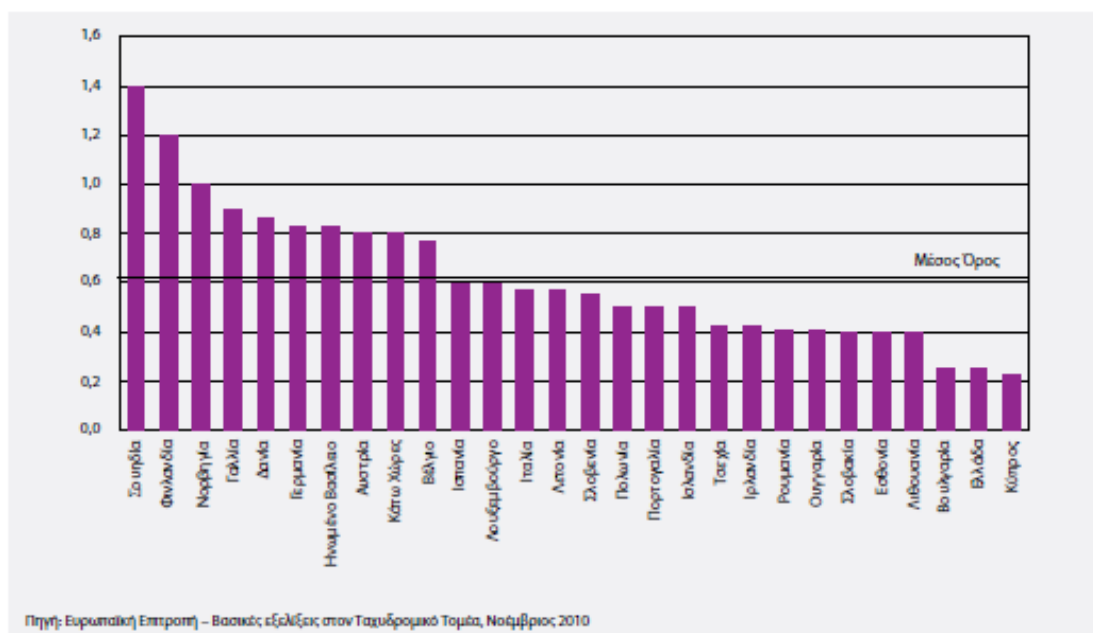
Η ταχυδρομική αγορά στις πιο αναπτυγμένες χώρες συμβάλλει κατά μεγαλύτερο ποσοστό στο ΑΕΠ σε σχέση με τις λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες. Πρώτη έρχεται η Σουηδία με 1,4% συμμετοχής της ταχυδρομικής αγοράς στο ΑΕΠ, ενώ τελευταία είναι η Κύπρος με 0,3% και προτελευταία η Ελλάδα.

Σε ό,τι αφορά το κόστος που πληρώνουν οι Ευρωπαίοι πολίτες για την αποστολή απλής επιστολής εσωτερικού Α' προτεραιότητας (με τον ΦΠΚΥ της εκάστοτε χώρας), αυτό διαφοροποιείται αρκετά μεταξύ των χωρών, από 0,23 έως 0,81 ευρώ (με μέσο όρο τα 0,50 ευρώ). Μεγάλη διαφοροποίηση παρατηρείται και στην τιμή της απλής επιστολής εσωτερικού Α' προτεραιότητας (έως 20 gr).

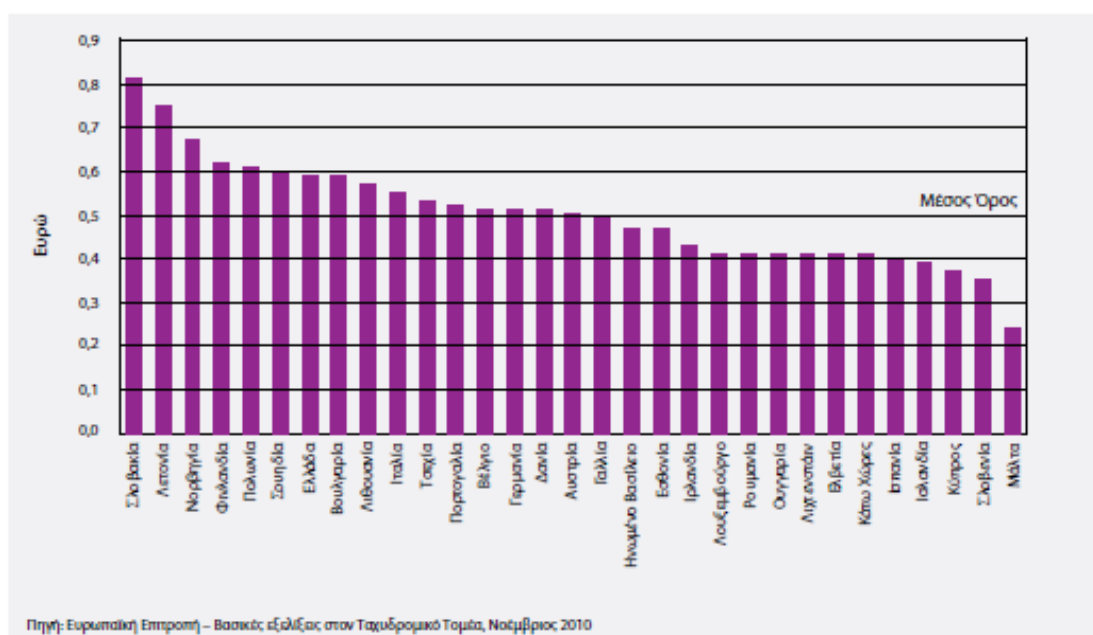
Επίσης, μεγάλη διαφοροποίηση τιμών παρατηρείται στην αποστολή δέματος βάρους 1 kg, η οποία κυμαίνεται από 0,9 μέχρι 15,1 ευρώ. Η Σουηδία, η Νορβηγία και η Φινλανδία κατέχουν τις πρώτες θέσεις με τις ακριβότερες τιμές αποστολής δέματος.

Μείωση της τάξης του 5% παρατηρήθηκε στο διακινούμενο όγκο σε σχέση με το 2007. Η κάμψη αυτή αφορά σε όλα τα ταχυδρομικά προϊόντα ή υπηρεσίες. Μεγαλύτερη ήταν η μείωση στις υπηρεσίες που αφορούν στα «ταχυδρομικά αντικείμενα χωρίς διεύθυνση παραλήπτη», στα «βιβλία, κατάλογοι, εφημερίδες και περιοδικά», καθώς και στις υπηρεσίες direct mail.

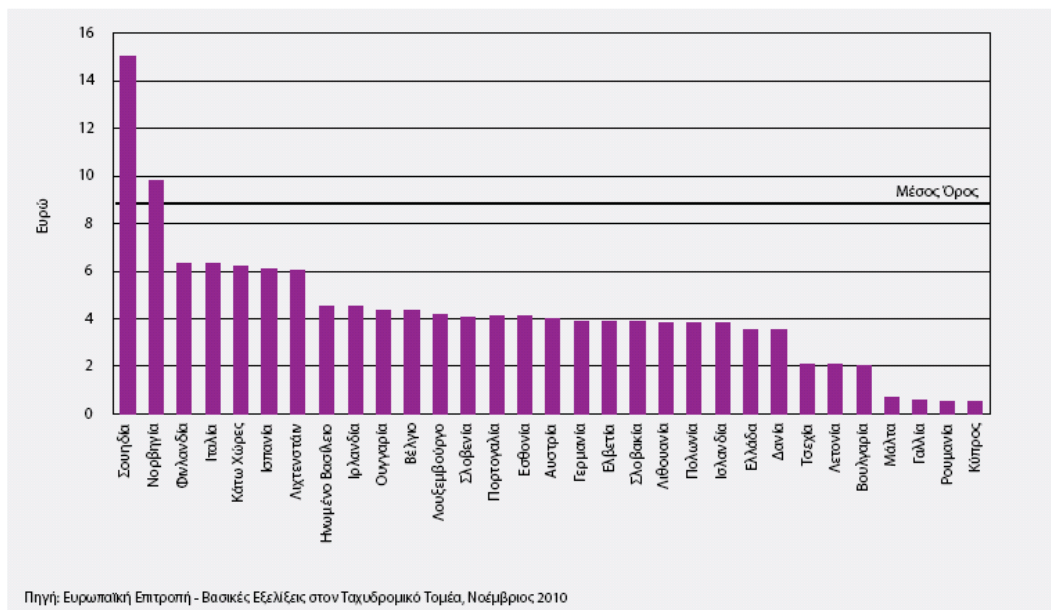
Διάγραμμα 2.23.
Η Ταχυδρομική Αγορά ως Ποσοστό του ΑΕΠ, 2009



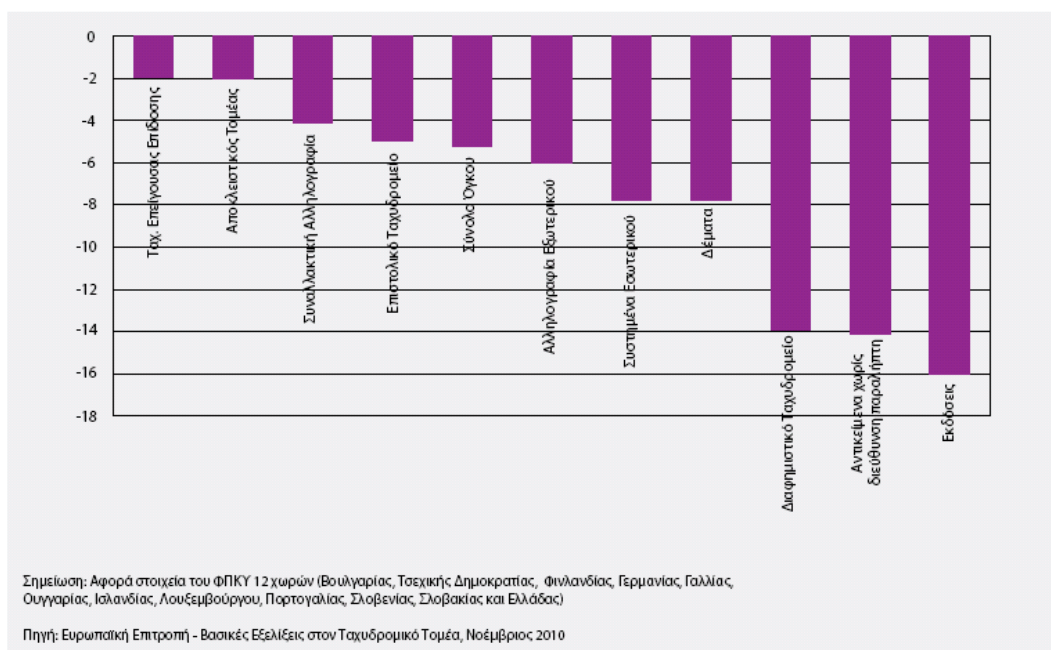
Διάγραμμα 2.24.
Τιμές για Αποστολή Επιστολής Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας, 2009 (σε ευρώ)



Διάγραμμα 2.25.
Τιμές σε Ευρώ για Αποστολή Δέματος Βάρους 1kg (2009)



Διάγραμμα 2.26.
Μεταβολή Χρησιμοποιούμενων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών 2007-2009 σε 12 Χώρες (Ετήσια Μεταβολή %)



3. Παραρτήματα

I. Συντομογραφίες

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ISDN	Integrated Services Digital Network
MMS	Multimedia Messaging Service
PPP	Purchasing Power Parity
PSTN	Public Switched Telephone Network
SMS	Short Message Service
ΑΠΤΒ	Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
ΑΡΥΣ	Ασυμμέτρου Ρυθμού Σύνδεση
ΓΔΤΚ	Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή
ΔΠΧΠ	Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΚΤ	Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΙΠ-ΙΤΕ	Ινστιτούτο Πληροφορικής του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας
ΧΑ	Χρηματιστήριο Αθηνών
ΧΕΓ	Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών

II. Ευρετήριο Διαγραμμάτων και Πινάκων

Διαγράμματα

Διάγραμμα 1.1. Εξέλιξη Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή – Γενικός Δείκτης-Υποδείκτης Επικοινωνιών	7
Διάγραμμα 1.2. Μεταβολή Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (%) σε σχέση με τον Αντίστοιχο Δείκτη Προηγούμενων Ετών	8
Διάγραμμα 1.3. Εξέλιξη Βασικών Οικονομικών Μεγεθών Αδειοδοτημένων Παρόχων	10
Διάγραμμα 1.4. Κύκλος Εργασιών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	10
Διάγραμμα 1.5. Μικτά Κέρδη Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	10
Διάγραμμα 1.6. Σύνολο Ενεργητικού Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	12
Διάγραμμα 1.7. Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας	12
Διάγραμμα 1.8. Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους	12
Διάγραμμα 1.9. Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης	13
Διάγραμμα 1.10. Αριθμοδείκτες Δραστηριότητας	13
Διάγραμμα 1.11. Διείσδυση Κύριων Τηλεφωνικών Γραμμών στον Ελληνικό Πληθυσμό	14
Διάγραμμα 1.12. Ετήσια Μεταβολή Αριθμού Κύριων Τηλεφωνικών Γραμμών	15
Διάγραμμα 1.13. Ετήσια Μεριδία Αγοράς του ΟΤΕ, βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	17
Διάγραμμα 1.14. Εξέλιξη Μεριδίων Αγοράς βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	17
Διάγραμμα 1.15. Μεριδία Αγοράς του ΟΤΕ ανά Τύπο Κλήσης βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	18
Διάγραμμα 1.16. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	18
Διάγραμμα 1.17. Ετήσια Μεταβολή του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	19
Διάγραμμα 1.18. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενων Κλήσεων	19
Διάγραμμα 1.19. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενων Κλήσεων - Διεθνείς Κλήσεις (με κάρτες) και Κλήσεις σε Κινητό	20
Διάγραμμα 1.20. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενων Κλήσεων από Σταθερό-Κατανομή μεταξύ ΟΤΕ και Άμεσα και Έμμεσα Συνδεδεμένων Συνδρομητών των Λοιπών Παρόχων	21
Διάγραμμα 1.21. Λιανικά Έσοδα Σταθερής Τηλεφωνίας	22
Διάγραμμα 1.22. Αριθμός Γραμμών Εναλλακτικών Παρόχων μέσω Προεπιλογής Φορέα ή ΑΠΤΒ (στο τέλος του Εξαμήνου)	23
Διάγραμμα 1.23. Γραμμές Προεπιλογής ως Ποσοστό των Γραμμών του ΟΤΕ (στο τέλος του Εξαμήνου)	23
Διάγραμμα 1.24. Γραμμές Ενεργοποιημένες για Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών	24
Διάγραμμα 1.25. Συνδρομές Homezone στο τέλος του Εξαμήνου	24
Διάγραμμα 1.26. Εξερχόμενη Κίνηση από την Παροχή Τηλεφωνικών Υπηρεσιών εντός Ζώνης, από Πακέτα Homezone	25
Διάγραμμα 1.27. Συνδρομητές Διαδικτύου, 1998-2010	25
Διάγραμμα 1.28. Συνδρομητές Διαδικτύου, 1998-2009	26
Διάγραμμα 1.29. Εξέλιξη Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, 2000-2010	26
Διάγραμμα 1.30. Αριθμός Αιτηθέντων και Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων	27
Διάγραμμα 1.31. Ποσοστό Εκχωρήσεων επί του Αριθμού των Αιτήσεων	27
Διάγραμμα 1.32. Μέσο Ποσοστό Εκχωρήσεων 2002-2010	28
Διάγραμμα 1.33. Εξέλιξη Συνδέσεων/Συνδρομών Κινητής Τηλεφωνίας	29
Διάγραμμα 1.34. Εξέλιξη Αριθμού Συνδρομητών Συμβολαίου και Καρτοκινητής Τηλεφωνίας	30
Διάγραμμα 1.35. Μεριδία ΕΚΤ στον Αριθμό Συνδέσεων Κινητής Τηλεφωνίας	30
Διάγραμμα 1.36. Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας στην Ευρώπη	31

Διάγραμμα 1.37. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων που εκκινούν από Κινητό Τηλέφωνο	32
Διάγραμμα 1.38. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία	32
Διάγραμμα 1.39. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία (ποσοστιαία)	33
Διάγραμμα 1.40. Συνολικός Αριθμός Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων (SMS)	33
Διάγραμμα 1.41. Συνολικός Αριθμός Σύντομων Γραπτών Μηνυμάτων (SMS) ανά Κατηγορία	34
Διάγραμμα 1.42. Συνολικός Αριθμός Εικονομηνυμάτων (MMS)	34
Διάγραμμα 1.43. Συνολικός Αριθμός Υπηρεσιών Πακετομεταγωγής (data) μέσω Κινητού (σε MB)	35
Διάγραμμα 1.44. Όγκος Κλήσεων από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο, 2004-2010	36
Διάγραμμα 1.45. Μεριδία Αγοράς Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας	36
Διάγραμμα 1.46. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Κινητής Τηλεφωνίας	37
Διάγραμμα 1.47. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Σταθερής Τηλεφωνίας	37
Διάγραμμα 1.48. Φορητότητα Αριθμών: Μεταφερθέντες Αριθμοί ανά Μήνα	38
Διάγραμμα 1.49. Κίνηση Διασύνδεσης Εναλλακτικών Παρόχων μέσω ΟΤΕ	39
Διάγραμμα 1.50. Τέλη Τοπικής Διασύνδεσης, 2010	40
Διάγραμμα 1.51. Τέλη Απλής Διασύνδεσης, 2010	40
Διάγραμμα 1.52. Τέλη Διπλής Διασύνδεσης, 2010	41
Διάγραμμα 1.53. Κίνηση Διασύνδεσης Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας	42
Διάγραμμα 1.54. Εσωτερική Κίνηση Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας	42
Διάγραμμα 1.55. Εξέλιξη Τελών Τερματισμού	43
Διάγραμμα 1.56. Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού Κλήσεων από Σταθερό προς Κινητό	43
Διάγραμμα 1.57. Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού Κλήσεων από Σταθερό σε Κινητό	44
Διάγραμμα 1.58. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών	44
Διάγραμμα 1.59. Αριθμός Ευρυζωνικών Γραμμών στις Χώρες της ΕΕ την 01-01-2011	45
Διάγραμμα 1.60. Ευρυζωνική Διείσδυση την 01-01-2011	46
Διάγραμμα 1.61. Αύξηση της Ευρυζωνικής Διείσδυσης στις Χώρες της ΕΕ το 2010	47
Διάγραμμα 1.62. Ετήσια Αύξηση της Ευρυζωνικής Διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ (ευρυζωνικές γραμμές ανά 100 κατοίκους)	48
Διάγραμμα 1.63. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία, Δεκέμβριος 2010	48
Διάγραμμα 1.64. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία	49
Διάγραμμα 1.65. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τύπο Πρόσβασης	49
Διάγραμμα 1.66. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία, Δεκέμβριος 2010	50
Διάγραμμα 1.67. Ποσοστιαία Κατανομή Ονομαστικών Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών, Δεκέμβριος 2010	51
Διάγραμμα 1.68. Εξέλιξη Ονομαστικών Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών	51
Διάγραμμα 1.69. Εξέλιξη Μέσης Ταχύτητας Πρόσβασης	52
Διάγραμμα 1.70. Εξέλιξη Γραμμών ΑΠΤΒ	53
Διάγραμμα 1.71. Μηνιαίο Μέσο Κόστος για Γραμμή ΑΠΤΒ Πλήρους Πρόσβασης	53
Διάγραμμα 1.72. Μηνιαίο Μέσο Κόστος για Γραμμή ΑΠΤΒ Μεριζόμενης Πρόσβασης	54
Διάγραμμα 1.73. Εξέλιξη Φυσικής Συνεγκατάστασης	54
Διάγραμμα 1.74. Μηνιαίο Κόστος Συνδρομής σε Ταχύτητες έως 2,5 Mbps	55
Διάγραμμα 1.75. Μηνιαίο Κόστος Συνδρομής σε Ταχύτητες 2,5-15 Mbps	56
Διάγραμμα 1.76. Μηνιαίο Κόστος Συνδρομής σε Ταχύτητες 15-30 Mbps	56
Διάγραμμα 2.1. Εξέλιξη Όγκου Αντικειμένων (έτος βάσης το 2000)	59
Διάγραμμα 2.2. Ετήσια Μεταβολή Όγκου Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς, 2001-2010 (%)	60
Διάγραμμα 2.3. Ετήσια Μεταβολή Όγκου Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (%)	60
Διάγραμμα 2.4. Εξέλιξη Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (έτος βάσης το 2000)	61
Διάγραμμα 2.5. Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (%)	61

Διάγραμμα 2.6. Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (%)	62
Διάγραμμα 2.7. Εξέλιξη Αριθμού Εγγεγραμμένων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων	63
Διάγραμμα 2.8. Μεριδία Αγοράς ανά Είδος Παρόχου για το 2010 (σε όγκο %)	63
Διάγραμμα 2.9. Μεριδία Αγοράς ανά Είδος Παρόχου (σε αξία %)	64
Διάγραμμα 2.10. Κατανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Είδος και Βάρος για το 2010	65
Διάγραμμα 2.11. Ποσοστιαία Μεταβολή Πλήθους Ταχυδρομικών Αντικειμένων (το 2010 σε σχέση με το 2009)	65
Διάγραμμα 2.12. Επιστολικό Ταχυδρομείο (μερίδια σε όγκο)	66
Διάγραμμα 2.13. Σύνολο Δεμάτων (μερίδια σε πλήθος)	66
Διάγραμμα 2.14. Εξέλιξη Απασχόλησης στην Ταχυδρομική Αγορά	69
Διάγραμμα 2.15. Κατανομή Εργαζομένων Ταχυδρομικής Αγοράς	69
Διάγραμμα 2.16. Διαχρονική Εξέλιξη Αριθμού Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά	70
Διάγραμμα 2.17. Εξέλιξη Όγκου Καταγγελιών ανά Είδος	71
Διάγραμμα 2.18. Μέσος Όρος Αποζημίωσης (ανά είδος προβλήματος)	72
Διάγραμμα 2.19. Ποσοστιαία Κατανομή Καταγγελιών προς την ΕΕΤΤ το 2010	72
Διάγραμμα 2.20. Διακίνηση Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Κάτοικο για το 2010	73
Διάγραμμα 2.21. Ταχυμεταφορές – Γεωγραφική Κατανομή Αντικειμένων Εσωτερικού ανά Κάτοικο για το 2010	73
Διάγραμμα 2.22. ΦΠΚΥ - Γεωγραφική Κατανομή Αντικειμένων Εσωτερικού ανά Κάτοικο για το 2010	74
Διάγραμμα 2.23. Η Ταχυδρομική Αγορά ως Ποσοστό του ΑΕΠ, 2009	75
Διάγραμμα 2.24. Τιμές για Αποστολή Επιστολής Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας, 2009 (σε ευρώ)	75
Διάγραμμα 2.25. Τιμές σε Ευρώ για Αποστολή Δέματος Βάρους 1kg (2009)	76
Διάγραμμα 2.26. Μεταβολή Χρησιμοποιούμενων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών 2007-2009 σε 12 Χώρες (Ετήσια Μεταβολή %)	76
Πίνακες	
Πίνακας 1.1. Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	11
Πίνακας 1.2. Αδειοδοτημένοι Πάροχοι ανά Κατηγορία	14
Πίνακας 1.3. Εξέλιξη Τηλεφωνικών Γραμμών	15
Πίνακας 1.4. Όγκος Εξερχόμενης Κίνησης, ανά Τύπο Κλήσης (σε εκατ. λεπτά)	20
Πίνακας 1.5. Κατανομή του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης μεταξύ του ΟΤΕ και των Λοιπών Παρόχων από τους Άμεσα και τους Έμμεσα Συνδεδεμένους Συνδρομητές τους (σε εκατ. λεπτά)	21
Πίνακας 1.6. Συνολικές και Ενεργές Συνδέσεις/Συνδρομές	29
Πίνακας 2.1. Όγκος Ταχυδρομικών Αντικειμένων 2009-2010 (σε τεμ.)	58
Πίνακας 2.2. Έσοδα Ταχυδρομικών Αντικειμένων 2009-2010 (σε ευρώ)	59
Πίνακας 2.3. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές Ταχυμεταφορών	67
Πίνακας 2.4. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ)	67
Πίνακας 2.5. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές Ταχυδρομικών Προϊόντων ανά Είδος Πελάτη (στις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών)	68
Πίνακας 2.6. Αριθμός Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά	68
Πίνακας 2.7. Τρόπος Επίλυσης Καταγγελιών	71