

2011



Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών & Ταχυδρομικών Υπηρεσιών



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

2011

Επισκόπηση Αγορών
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
& Ταχυδρομικών Υπηρεσιών



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Περιεχόμενα

1. Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	5
1.1. Δείκτες Τιμών Καταναλωτή	6
1.2. Οικονομικά Στοιχεία της Αγοράς	7
1.3. Αδειοδότηση	15
1.4. Πρόσβαση στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο	15
1.5. Σταθερή Τηλεφωνία	17
1.5.1. Λιανική Εξερχόμενη Κίνηση	17
1.5.2. Λιανικά Έσοδα Σταθερής Τηλεφωνίας	23
1.5.3. Πρόσβαση σε Υπηρεσίες Τηλεφωνίας	23
1.5.4. Υπηρεσίες Homezone	26
1.6. Διαδίκτυο	27
1.6.1. Η Αγορά του Διαδικτύου	27
1.6.2. Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr]	28
1.7. Κινητή Τηλεφωνία	30
1.7.1. Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας	30
1.7.2. Χρήση των Δικτύων Κινητής Τηλεφωνίας	34
1.8. Σύγκριση Κίνησης από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο	37
1.9. Φορητότητα Αριθμών	39
1.10. Διασύνδεση	41
1.10.1. Σταθερή Τηλεφωνία	41
1.10.2. Κινητή Τηλεφωνία	43
1.11. Ευρυζωνικότητα	46
1.11.1. Εξέπλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών	46
1.11.2. Ευρυζωνικές Γραμμές ανά Τεχνολογία	50
1.11.3. Ταχύτητες Ευρυζωνικών Γραμμών	52
1.11.4. Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	54
1.11.5. Συνεγκατάσταση	56
2. Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	58
2.1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά	58
2.2. Η Εξέπλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς σε Πλήθος	59
2.3. Η Εξέπλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς σε Αξία	60

2.4. Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις και Μερίδια Αγοράς	62
2.5. Η Ταχυδρομική Αγορά ανά Είδος Ταχυδρομικού Αντικειμένου	63
2.6. Τιμολογιακή Ποιλιτική	65
2.7. Απασχόληση στην Ταχυδρομική Αγορά	66
2.8. Καταγγελίες Πελατών Ταχυδρομικής Αγοράς	68
2.9. Στοιχεία Ταχυδρομικής Αγοράς ανά Κάτοικο	70
 Παράρτημα	
I. Συντομογραφίες	72
II. Ευρετήριο Διαγραμμάτων και Πινάκων	73

1. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες



1. Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η παρούσα Επισκόπηση Αγορών περιλαμβάνει αναλυτική παρουσίαση της πορείας της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) για το έτος 2011. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία και τα δεδομένα, που έχουν χρησιμοποιηθεί, συγκεντρώθηκαν από την EETT, βάσει ερωτηματολογίων, καθώς και από την ετήσια Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Digital Agenda Scoreboard 2012)¹.

Συνολικά, το 2011 αποτέλεσε μία κρίσιμη χρονιά για την αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα όσον αφορά τα μεγέθη των εταιριών που δραστηριοποιούνται [κύκλος εργασιών, μικτά κέρδοι και σύνολο ενεργητικού]². Ταυτόχρονα, καθώς οι συνέπειες της οικονομικής κρίσης είναι πλέον ιδιαίτερα εμφανείς, η Ελλάδα καταγράφει μία από τις μεγαλύτερες μειώσεις σε τηλεπικοινωνιακά έσοδα και επενδύσεις στην ΕΕ των 27 κρατών μελών.

Αναλυτικότερα, οι Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) έχουν υποστεί σημαντικές μειώσεις τόσο στον κύκλο εργασιών τους (10%) όσο και στο ενεργητικό τους (6%), ενώ αντίθετα το μικτό κέρδος τους εμφανίζεται βελτιωμένο κατά 2%. Παράλληλα, ο ΟΤΕ παρουσιάζει μείωση του κύκλου εργασιών του κατά 12% εξαιτίας διαφόρων παραγόντων [μείωση εσόδων τηλεφωνίας εσωτερικού και εξωτερικού, τελών διασύνδεσης, πωλήσεων τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού κ.ά.] και του ενεργητικού κατά 2%. Ωστόσο, το μικτό του κέρδος [και παρά τη μείωση των εσόδων του] έχει αυξηθεί σημαντικά και συγκεκριμένα κατά 41% εξαιτίας των σοβαρών μειώσεων στο κόστος προγράμματος πρόωρης αποχώρησης, τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, καθώς και των χρεώσεων από εγχώριους και διεθνείς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους [μειώσεις 81%, 22%, 21% και 19% αντίστοιχα]. Αντίθετα, οι εναλλακτικοί πάροχοι τηλεφωνίας βελτιώνουν εντυπωσιακά τόσο τα έσοδά τους (κατά 9%) όσο και το μικτό τους κέρδος (πάνω από 200%), γεγονός που οφείλεται κατά κύριο λόγο στις καλές οικονομικές επιδόσεις των μεγαλύτερων εταιριών.

Η αγορά σταθερής τηλεφωνίας εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων. Αναφορικά με τον όγκο της εξερχόμενης κίνησης, ο ΟΤΕ υπέστη μείωση του μεριδίου του σε 56,2% από 61,6% το 2010. Την απώλεια αυτή καρπώνονται εξ' ολοκλήρου οι τρεις μεγαλύτεροι πάροχοι, που αυξάνουν συνολικά το μερίδιό τους σε 32,1% από 27,7% το 2010. Επιπλέον και οι μικρότεροι εναλλακτικοί πάροχοι παρουσιάζουν αύξηση του μεριδίου τους σε 11,7% από 10,6% το 2010. Συνολικά, τα λιανικά έσοδα της σταθερής τηλεφωνίας συνέχισαν τη φθίνουσα πορεία τους, καταγράφοντας εκ νέου μείωση κατά 6% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2010, κυρίως λόγω της μείωσης των εσόδων από την τηλεφωνική κίνηση (11%).

Οι συνδρομές της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα για το 2011 παρουσίασαν εκ νέου μείωση κατά 2%, ανερχόμενες σε 14,6 εκατ. στο τέλος του 2011, έναντι 14,8 εκατ. στο τέλος του 2009, ενώ παράλληλα και οι ενεργές συνδέσεις μειώθηκαν κατά 1,3%, ανερχόμενες στο τέλος του 2011 σε 12,1 εκατ. λιπεπτά έναντι 12,3 εκατ. το 2010. Ως αποτέλεσμα, τον Οκτώβριο του 2011, η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας στον πληθυσμό υποχωρεί στο 111% έναντι 116% την αντίστοιχη περίοδο του 2010, καθιστώντας την Ελλάδα ως τη χώρα με τον πέμπτο χαμηλότερο βαθμό διείσδυσης στην ΕΕ. Η χρήση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζει ενδιαφέρουσες εναλλαγές. Αναλυτικότερα, ο συνολικός όγκος φωνητικών κλήσεων αυξήθηκε το 2011 κατά 3%, έναντι του 2010, λόγω κυρίως της αύξησης της εσωτερικής κίνησης (7%). Αξίζει να σημειωθεί ότι οι κλήσεις από κινητό τηλέφωνο αντιστοιχούν πλέον στο 60% της συνολικής τηλεφωνικής κίνησης με συνεχή αυξητική τάση. Σημαντική αύξηση κατά 23% παρουσίασαν και οι υπηρεσίες πακετομεταγωγής (data) μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Αντίθετα, πτώση κατά 13% παρουσιάζουν τα σύντομα γραπτά μηνύματα (Short Message Service-SMS) και κατά 14% τα πολυμεσικά μηνύματα (Multimedia Message Service-MMS).

Στην αγορά Διασύνδεσης, ο τερματισμός κλήσεων παρουσίασε αύξηση (7% σε σχέση με το 2010), γεγονός που αποδίδεται στην αύξηση του όγκου κλήσεων που εξυπηρετούνται από εναλλακτικούς παρόχους. Αντίθετα, η συλλογή

¹ http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/index_en.htm

² 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.

κλήσεων από τον ΟΤΕ παρουσίασε εκ νέου μεγάλη μείωση (30% σε σχέση με το 2010), γεγονός που αποδίδεται στη συνεχιζόμενη αύξηση των γραμμών Αδεσμοποιίτης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ-πλήρους πρόσβασης).

Οι γραμμές ΑΠΤΒ, στο τέλος του 2011, κατέγραψαν άνοδο 22% και ανήλθαν σε 1.642.000 έναντι 1.346.000 στα τέλη του 2010. Μείωση κατά 8% παρουσίασε και η κίνηση Διασύνδεσης στην κινητή τηλεφωνία σε σχέση με το 2010, η οποία, ωστόσο, τουλάχιστον από την πλευρά των εσόδων, αντισταθμίζεται πλήρως από νέα αύξηση της εσωτερικής κίνησης (7% σε σχέση με το 2010), που πλέον αποτελεί το 64% της συνολικής κίνησης Διασύνδεσης. Τα τέλη διασύνδεσης στο δίκτυο του ΟΤΕ, τον Οκτώβριο του 2011, κατέγραψαν μειώσεις κατά μέσο όρο 7% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2010 και βρίσκονται στα επίπεδα 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 εκ νέου κατά 21%), παραμένουν υψηλότερα από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο κατά 28%.

Η δυνατότητα για Φορητότητα Αριθμών συνεχίζει να διευκολύνει τους καταναλωτές και να ενισχύει τον ανταγωνισμό μεταξύ των παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Παρά τα σχετικά περιορισμένα σημάδια κάμψης που παρουσιάζει, περίπου 506.000 αριθμοί κινητής και 623.000 αριθμοί σταθερής τηλεφωνίας μεταφέρθηκαν, στη διάρκεια του 2011.

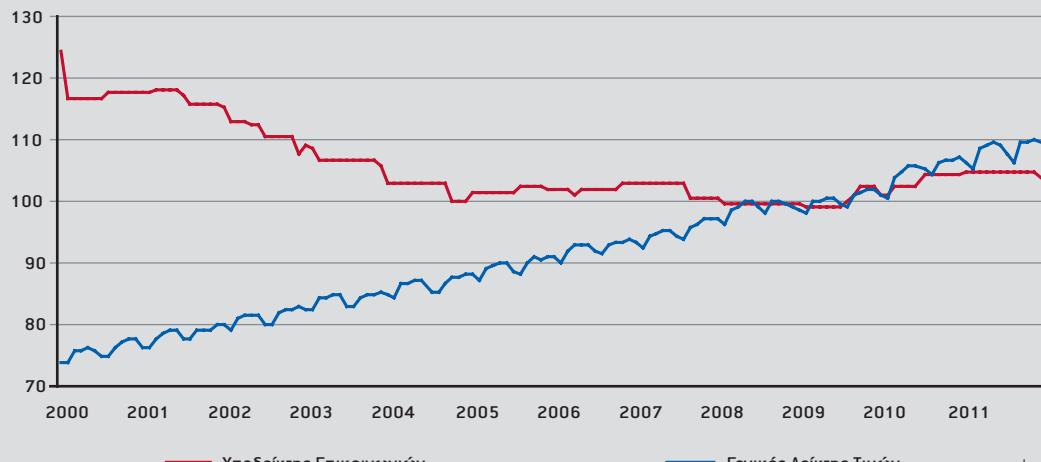
Αναφορικά με την Ευρυζωνικότητα, αυξήθηκαν περαιτέρω οι ευρυζωνικές γραμμές, οι οποίες ανήλθαν σε 2,5 εκατ. γραμμές, παρουσιάζοντας αύξηση 9,4% σε σχέση με το 2010. Η ευρυζωνική διείσδυση στη χώρα προσέγγισε το 22% επί του πληθυσμού, καταγράφοντας μία από τις μεγαλύτερες ανόδους μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ (1,8 γραμμές ανά 100 κατοίκους έναντι 1,2 του ευρωπαϊκού μέσου όρου). Ωστόσο σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη, η ευρυζωνική διείσδυση καταγράφει επιβράδυνση (1,8 γραμμές ανά 100 κατοίκους το 2011 έναντι 2,9 το 2010 και 3,6 το 2009), ως συνέπεια της οικονομικής κρίσης, γεγονός που υπονομεύει την περαιτέρω σύγκλιση με την υπόλοιπη Ευρώπη.

Τέλος, ιδιαίτερα σημαντική εξακολουθεί να είναι η συνεχιζόμενη άνοδος της ΑΠΤΒ, καθώς ο αριθμός των γραμμών σημείωσε αύξηση 21% συγκριτικά με το 2010, ανερχόμενος σε 1,7 εκατ. γραμμές (έναντι 1,4 εκατ. γραμμών στο τέλος του 2010). Αναφορικά με τα τέλη πλήρους και μεριζόμενης πρόσβασης, η Ελλάδα εξακολουθεί να υπολείπεται του ευρωπαϊκού μέσου όρου (μέσο κόστος 9,1 ευρώ/μήνα στην Ελλάδα έναντι 9,7 στην ΕΕ) όσον αφορά την πλήρη πρόσβαση, ωστόσο το τέλος της μεριζόμενης πρόσβασης εμφανίζεται υψηλότερο του ευρωπαϊκού μέσου όρου (μέσο κόστος 3,57 ευρώ/μήνα στην Ελλάδα έναντι 2,91 στην ΕΕ). Αναφορικά με την ταχύτητα πρόσβασης των ευρυζωνικών γραμμών, το 56% των γραμμών αντιστοιχεί σε ταχύτητες άνω των 10 Mbps και το 13% των γραμμών αντιστοιχεί σε ταχύτητες άνω των 2 και έως 10 Mbps. Στο ίδιο πλαίσιο, η ταχύτητα των γραμμών ΑΡΥΣ (χονδρικής και λιανικής) ανήλθε, στα τέλη του 2011, σε 10,4 Mbps έναντι 9,7 Mbps στο τέλος του 2010.

1.1. Δείκτες Τιμών Καταναλωτή

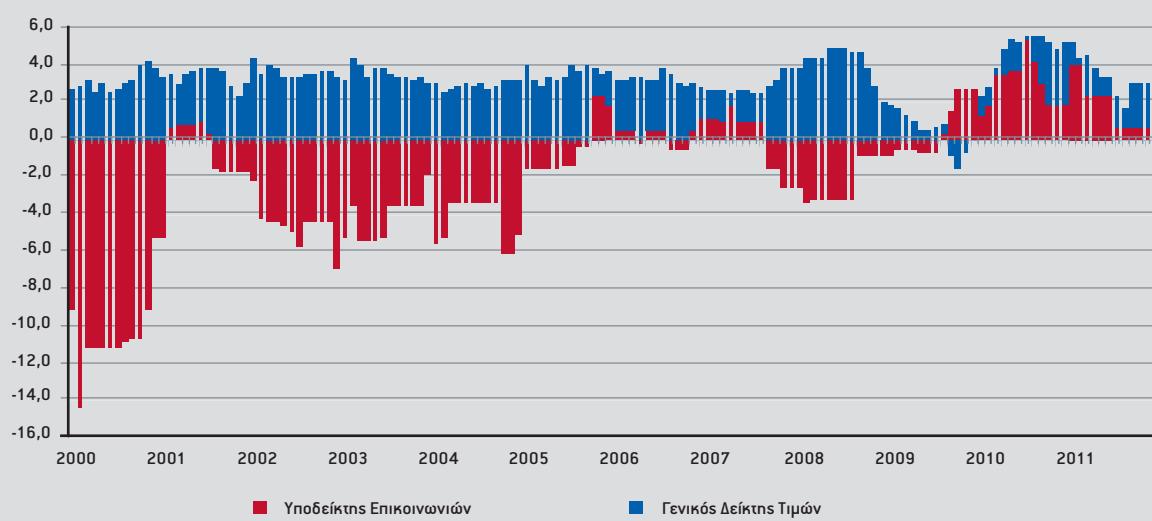
Η γενικότερη εξέλιξη στο κόστος των υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αντικατοπτρίζεται στη διαχρονική πορεία του Γενικού Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΓΔΤΚ), όπως αυτή παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 1.1. και 1.2. Ο Υποδείκτης Επικοινωνιών, μέχρι και το πρώτο εξάμηνο του 2009, ακολουθεί διαχρονικά φθίνουσα πορεία, σε αντίθεση με το ΓΔΤΚ. Από τα μέσα ωστόσο του 2009, ο Υποδείκτης Επικοινωνιών παρουσιάζει αύξηση, κυρίως λόγω της αύξησης του τέλους κινητής τηλεφωνίας και στη συνέχεια του ΦΠΑ. Η αυξητική αυτή τάση μειώνεται σταδιακά, ιδιαίτερα από τα μέσα του έτους, καθώς εξασθενούν οι επιπτώσεις από την αύξηση της φορολογίας. Το Δεκέμβριο, ο Υποδείκτης Επικοινωνιών σημειώνει πτωτική πορεία.

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



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων της ΕΛ.ΣΤΑΤ.)

Διάγραμμα 1.2. Μεταβολή Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (%) σε σχέση με τον αντίστοιχο Δείκτη του Προηγούμενου Έτους



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων της ΕΛ.ΣΤΑΤ.)

1.2. Οικονομικά Στοιχεία της Άγοράς

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 2000-2011. Για το 2011, 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 συλλήγει η EETT από τους αδειοδοτημένους παρόχους, σε εξαμνησία βάση, αναφορικά με τον κύκλο εργασιών, τις επενδύσεις κ.ά.

Τα μεγέθη της συνοδικής αγοράς³ όπως παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 1.3. σημείωσαν ενδιαφέρουσες μεταβολές. Ο κύκλος εργασιών των παρόχων (Διάγραμμα 1.4.) παρουσίασε μείωση της τάξης του 7%, γεγονός που οφείλεται στη μείωση των τζίρων του ΟΤΕ (κατά 12%) και των ΕΚΤ (κατά 10%). Αντίθετα, οι εναλλακτικοί πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας κατέγραψαν αύξηση 9%, η οποία οφείλεται κυρίως στην άνοδο των εσόδων των HELLAS ON LINE (12%), COSMOTELECO (18%) και CYTA HELLAS (91%). Διαφορετική εικόνα υπάρχει αναφορικά με το μικτό κέρδος (Διάγραμμα 1.5.), δεδομένου ότι εμφανίζεται σημαντικά αυξημένο, κατά 41%, για τον ΟΤΕ (τα λειτουργικά έξοδα της εταιρίας μειώθηκαν κατά 16%, ενώ ο τζίρος κατά 12%), για τις ΕΚΤ κατά 2% (λόγω κυρίως της WIND⁴), αλλά και για τους εναλλακτικούς παρόχους κατά 238%, λόγω των βελτιωμένων αποδόσεων της HELLAS ON LINE, της CYTA HELLAS, αλλά και της FORTHNET⁵. Αντίθετα, η μείωση του ενεργητικού (Διάγραμμα 1.6.) κατά 5% οφείλεται στην πτώση κατά 2% του ενεργητικού του ΟΤΕ, κυρίως λόγω της μείωσης των συμμετοχών της εταιρείας (ζημιά απομείωσης στη συμμετοχή του ΟΤΕ στις εταιρίες COSMOTE & OTE ACADEMY, καθώς και πώληση του μεριδίου 20% της TELECOM SERBIJA), κατά 6% των ΕΚΤ και κατά 21% των εναλλακτικών παρόχων. Ο Πίνακας 1.1. συνοψίζει τα οικονομικά μεγέθη, όπως αυτά παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 1.3. έως 1.6.

Επιπρόσθετα, στα Διαγράμματα 1.7. έως 1.10. παρουσιάζονται αριθμοδείκτες, οι οποίοι αποτυπώνουν λεπτομερώς την οικονομική πορεία, βάσει των δημοσιευμένων ισολογισμών των παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας⁶. Άναλυτικότερα:

- Ο Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας (Διάγραμμα 1.7.) παρουσιάζει μείωση κατά 11% για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας, υποδηλώνοντας τη μειωμένη πλέον ικανότητά τους να ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στις άμεσες υποχρεώσεις τους. Παρά τη μείωση αυτή, η πλειονότητα των παρόχων σταθερής τηλεφωνίας παρουσιάζει τιμές για το συγκεκριμένο δείκτη κοντά ή άνω της μονάδας. Αντίθετα, οι ΕΚΤ παρουσιάζουν ελαφρά βελτίωση του συγκεκριμένου δείκτη κατά 7%, ωστόσο καταγράφουν τιμές κάτω του 1.
- Ο Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους (Διάγραμμα 1.8.) καταγράφει αύξηση 39% για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας (βελτίωση των επιδόσεων των HELLAS ON LINE, CYTA HELLAS και FORTHNET) και μικρή πτώση 4% για τις ΕΚΤ.
- Ο Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης (Διάγραμμα 1.9.) παρουσιάζει μείωση τόσο για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας κατά 9% (οριακά κάτω από τη μονάδα) όσο και για τις ΕΚΤ κατά 18%.
- Οι ημέρες είσπραξης απαιτήσεων (Διάγραμμα 1.10.) αυξάνονται για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας, ενώ μειώνονται οριακά για τις ΕΚΤ (βελτίωση επιδόσεων των COSMOTE και WIND).

Τέλος, στα Διαγράμματα 1.11. έως 1.13. παρουσιάζονται τα τηλεπικοινωνιακά έσοδα και οι επενδύσεις στο σύνολο των κρατών μελών της ΕΕ για την περίοδο 2009-2010. Η Ελλάδα κατέγραψε τη δεύτερη μεγαλύτερη μείωση των τηλεπικοινωνιακών εσόδων (Διάγραμμα 1.11.) και την τέταρτη μεγαλύτερη μείωση των τηλεπικοινωνιακών επενδύσεων (Διάγραμμα 1.12.), ενώ συνοδικά οι επενδύσεις αποτελούν το 16,3% των εσόδων (Διάγραμμα 1.13.).

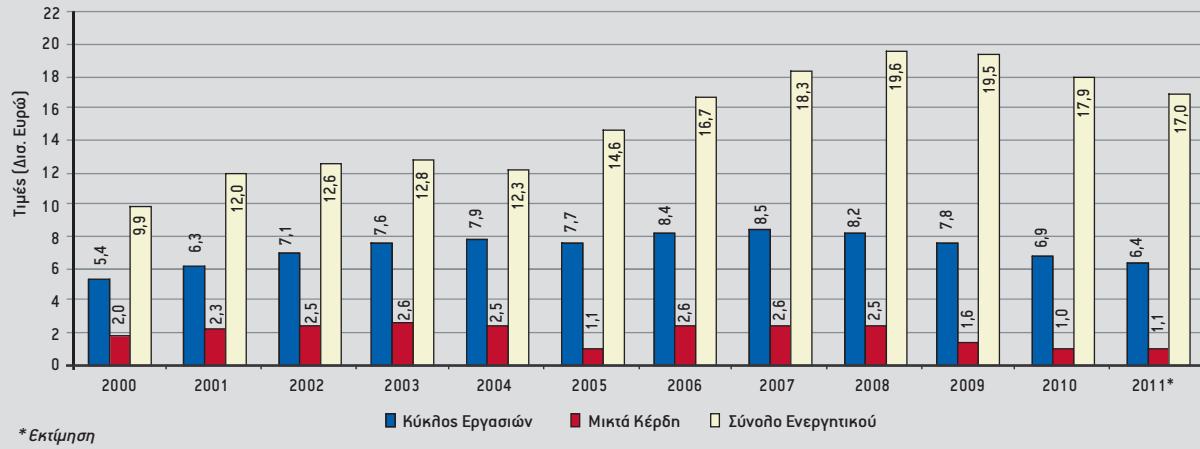
³ Σημειώνεται ότι λαμβάνεται υπόψη το σύνολο των οικονομικών στοιχείων για τους αδειοδοτημένους παρόχους.

⁴ Σημειώνεται ότι για τον υπολογισμό του μικτού κέρδους της WIND δεν έχει συμπεριληφθεί τόσο για το 2010 (έγινε διάρθρωση στα περιστατικά στοιχεία) όσο και για το 2011, η ζημία απομείωσης υπεραξίας και ασώματων ακινητοποιήσεων (δηλαδή των εμπορικών σημάτων της Q-Telecom και της TELLAS) ύψους 132,6 και 913,3 εκατ. ευρώ αντίστοιχα.

⁵ Σημειώνεται ότι για τον υπολογισμό του μικτού κέρδους της Forthnet δεν έχει συμπεριληφθεί το κόστος απομείωσης συμμετοχών της στη Forthnet Media Holdings κατά 206 εκατ. ευρώ.

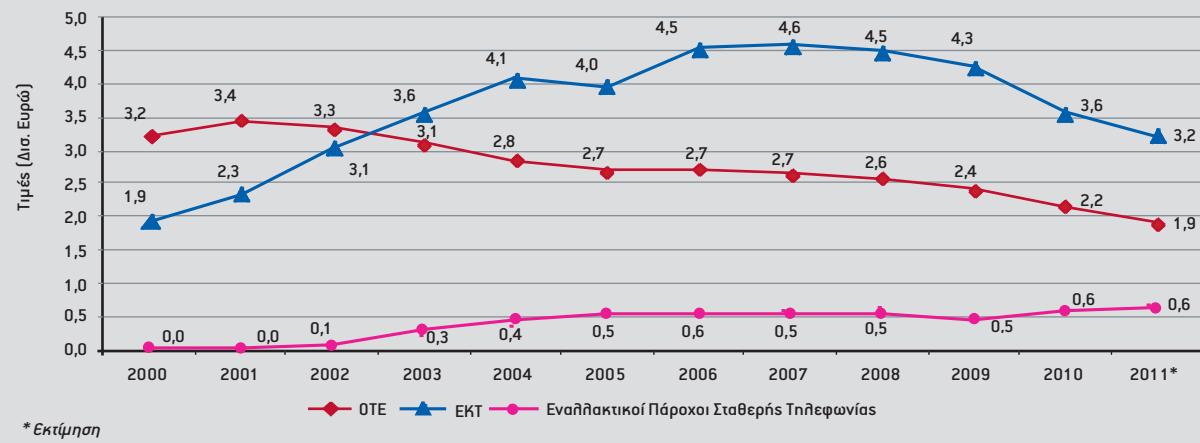
⁶ Για τον υπολογισμό των αριθμοδεικτών χρησιμοποιήθηκαν οι δημοσιευμένοι ισολογισμοί των εταιριών για το 2010, δεδομένου ότι για το 2011 δεν είχε ολοκληρωθεί η σχετική διαδικασία μέχρι τη σύνταξη της Επισκόπησης Αγορών 2011 από την EETT.

Διάγραμμα 1.3. Εξέλιξη Βασικών Οικονομικών Μεγεθών Αδειοδοτημένων Παρόχων



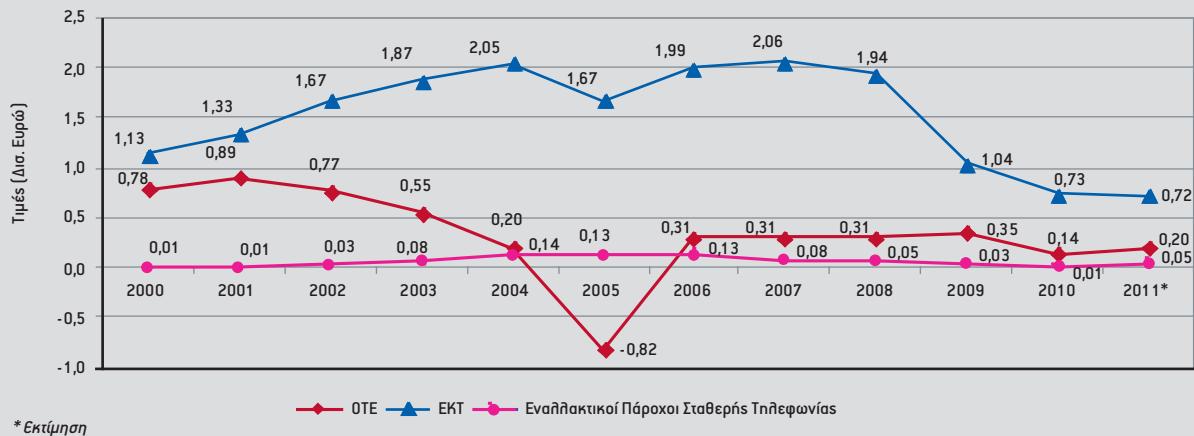
Πηγή: EETT (βάσει δημοσιευμένων ισολογιαμάν)

Διάγραμμα 1.4. Κύκλος Εργασιών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



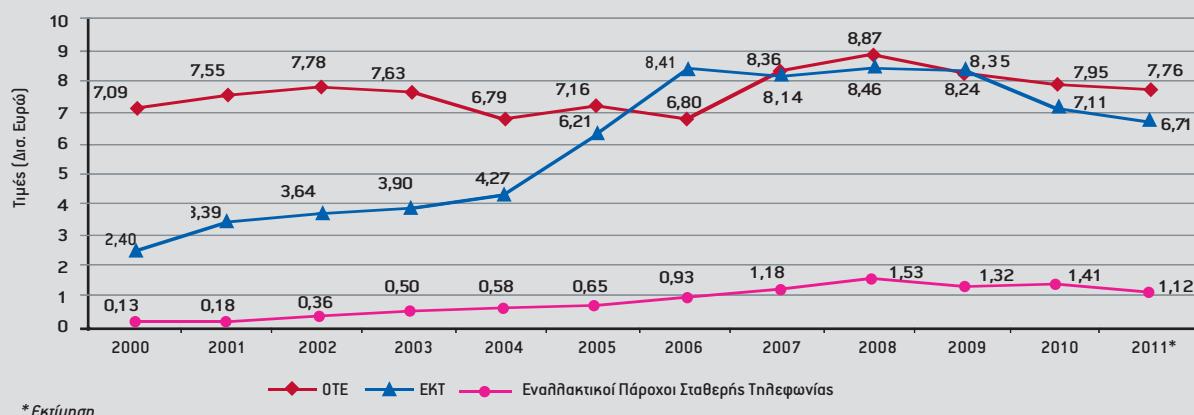
Πηγή: EETT (βάσει δημοσιευμένων ισολογιαμάν)

Διάγραμμα 1.5. Μικτά Κέρδη Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



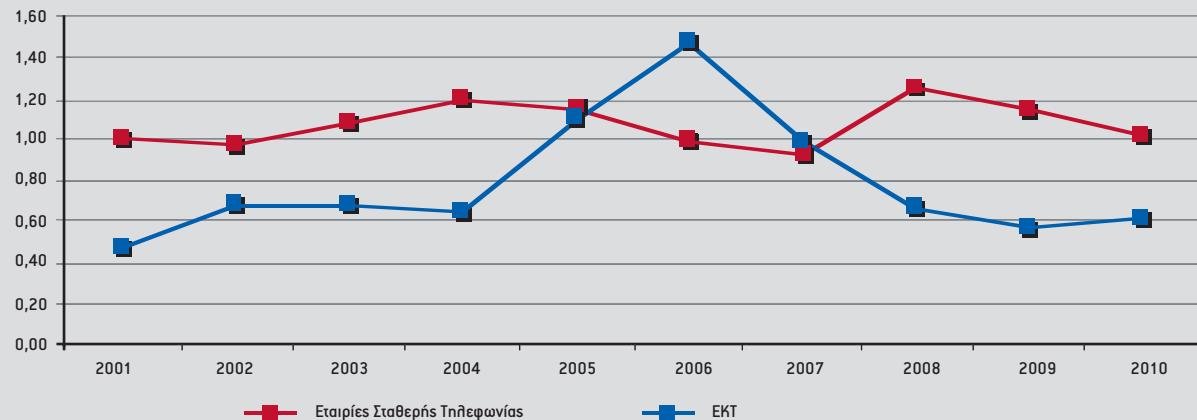
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.6. Σύνολο Ενεργητικού Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



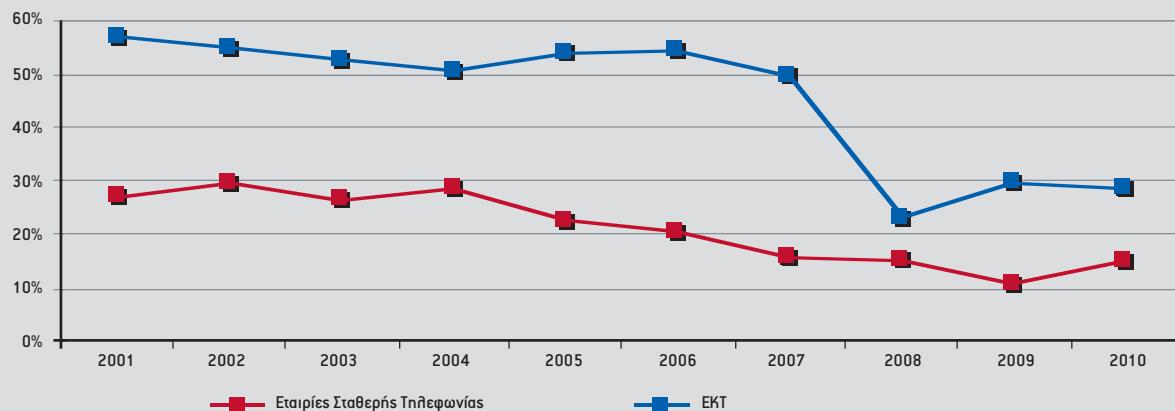
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.7. Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας



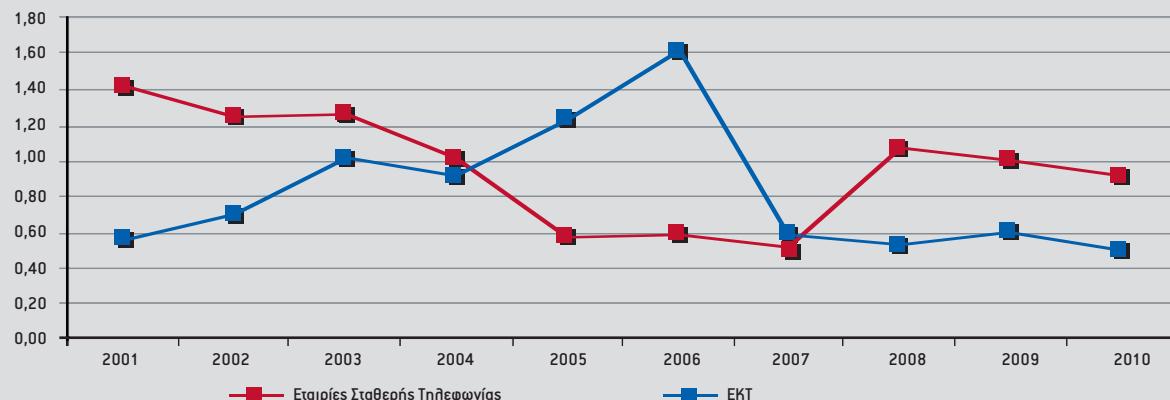
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογιαμάν)

Διάγραμμα 1.8. Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους



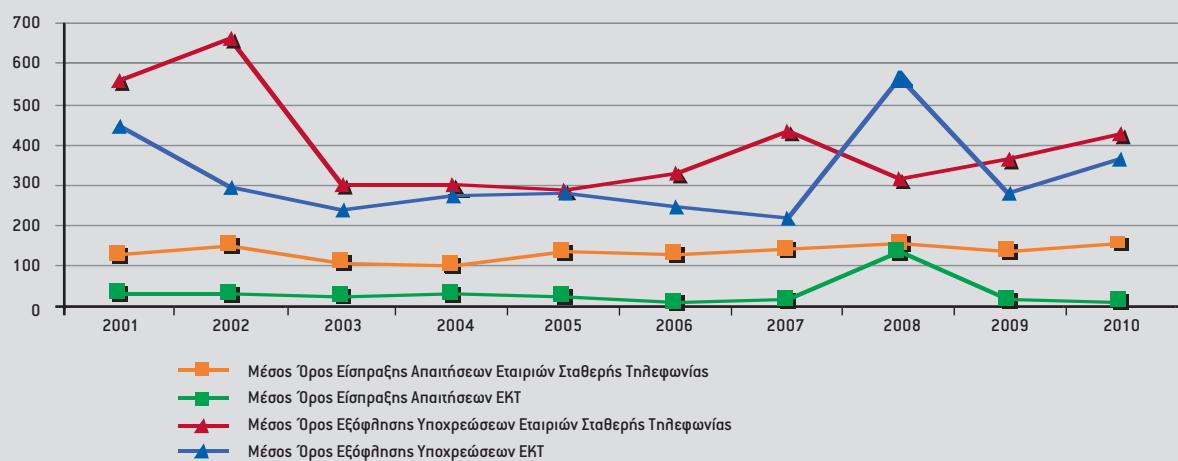
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογιαμάν)

Διάγραμμα 1.9. Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης



Πηγή: EETT (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.10. Αριθμοδείκτες Δραστηριότητας

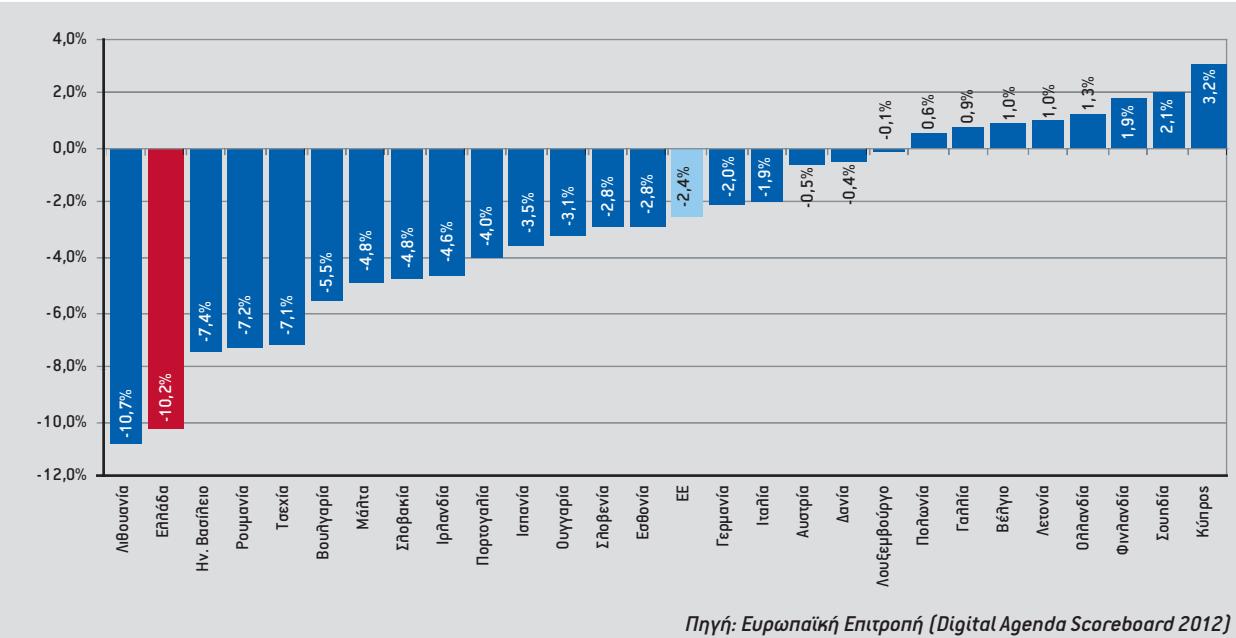


Πηγή: EETT (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

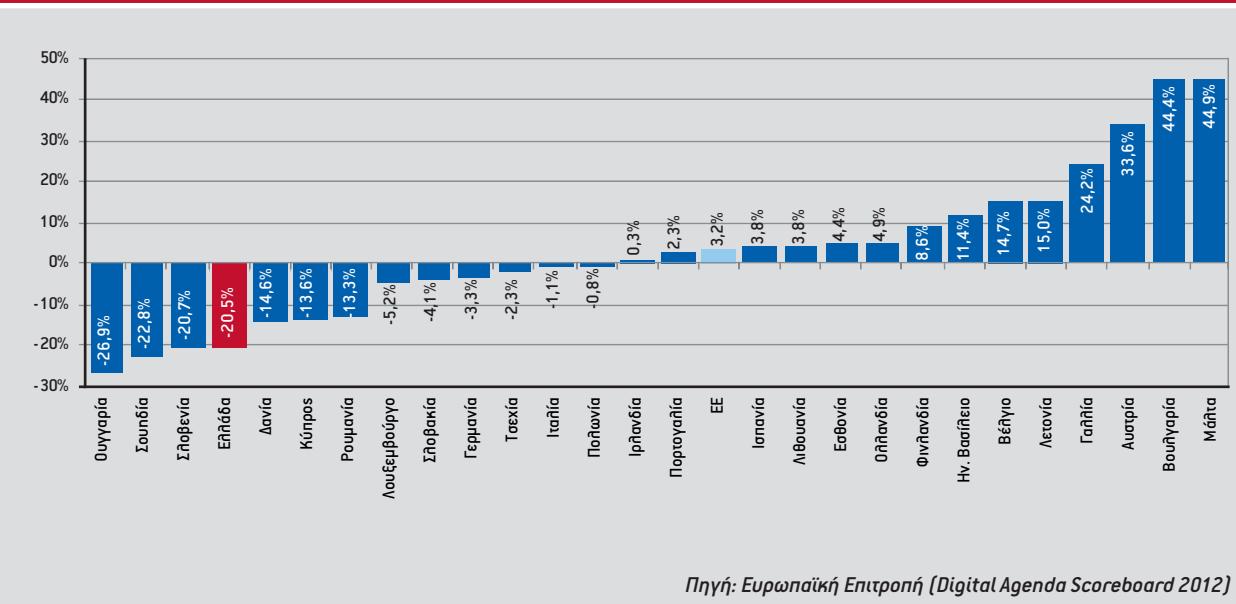
Πίνακας 1.1. Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Κύκλος Εργασιών (δισ. ευρώ)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ΟΤΕ	3,21	3,45	3,34	3,12	2,85	2,71	2,71	2,66	2,59	2,41	2,17	1,91
ΕΚΤ	1,95	2,95	3,05	3,58	4,08	3,96	4,53	4,59	4,50	4,27	3,58	3,23
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,04	0,05	0,10	0,29	0,44	0,53	0,56	0,54	0,53	0,47	0,57	0,62
Λοιποί Πάροχοι (***)	0,25	0,43	0,57	0,61	0,54	0,53	0,56	0,70	0,60	0,62	0,57	0,62
Σύνολο	5,45	6,88	7,06	7,61	7,91	7,72	8,36	8,49	8,22	7,77	6,90	6,39
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	0,20
ΕΚΤ	1,13	1,33	1,67	1,87	2,05	1,67	1,99	2,06	1,94	1,04	-0,18	0,59
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,01	0,01	0,03	0,08	0,14	0,13	0,13	0,08	0,05	0,03	0,01	-0,16
Λοιποί Πάροχοι (***)	0,07	0,05	0,003	0,15	0,17	0,12	0,12	0,15	0,17	0,14	0,14	0,15
Σύνολο	1,99	2,28	2,48	2,64	2,55	1,11	2,56	2,59	2,47	1,56	0,12	0,78
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	7,76
ΕΚΤ	2,40	3,39	3,64	3,90	4,27	6,21	8,41	8,14	8,46	8,35	7,11	6,62
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,13	0,18	0,36	0,50	0,58	0,65	0,93	1,18	1,53	1,32	1,41	1,12
Λοιποί Πάροχοι (***)	0,32	0,83	0,86	0,74	0,64	0,60	0,60	0,66	0,77	1,60	1,46	1,36
Σύνολο	9,94	11,96	12,65	12,77	12,27	14,62	16,74	18,34	19,63	19,51	17,93	16,87

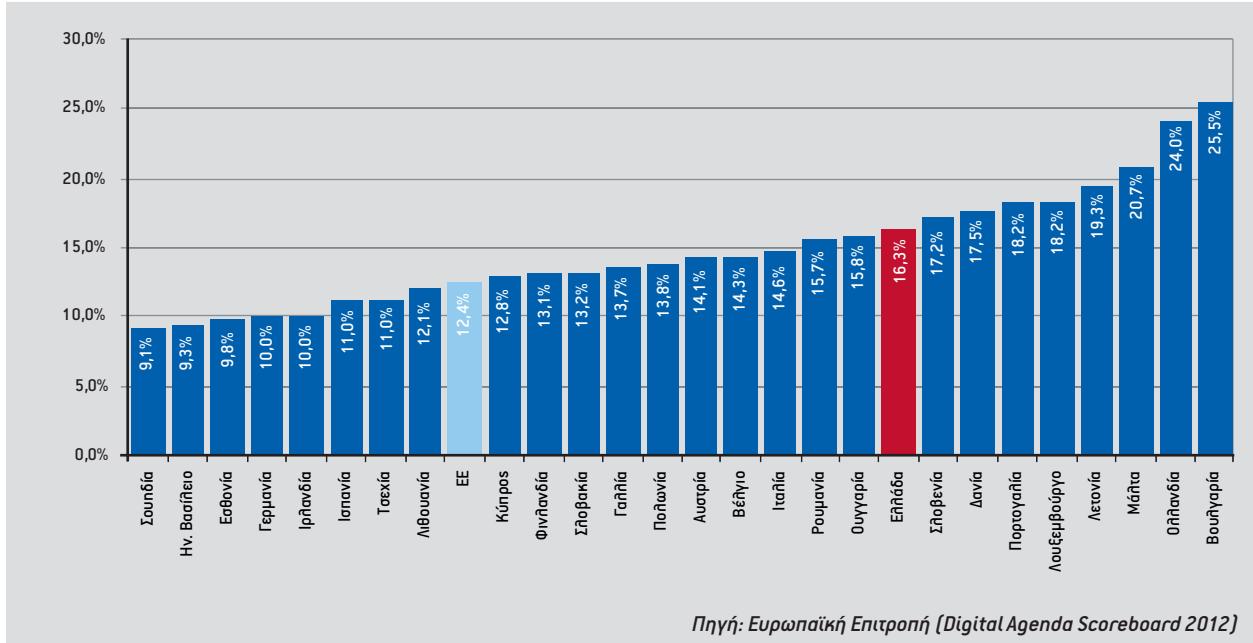
Διάγραμμα 1.11. Μεταβολή Τηλεπικοινωνιακών Εσόδων (2009-2010)



Διάγραμμα 1.12. Μεταβολή Τηλεπικοινωνιακών Επενδύσεων (2009-2010)



Διάγραμμα 1.13. Τηλεπικοινωνιακές Επενδύσεις ως Ποσοστό των Εσόδων (2010)



1.3. Αδειοδότηση

Ο Πίνακας 1.2. παρουσιάζει τον αριθμό των αδειοδοτημένων παρόχων με δραστηριοποίηση στους κυριότερους τομείς της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο τέλος του 2011.

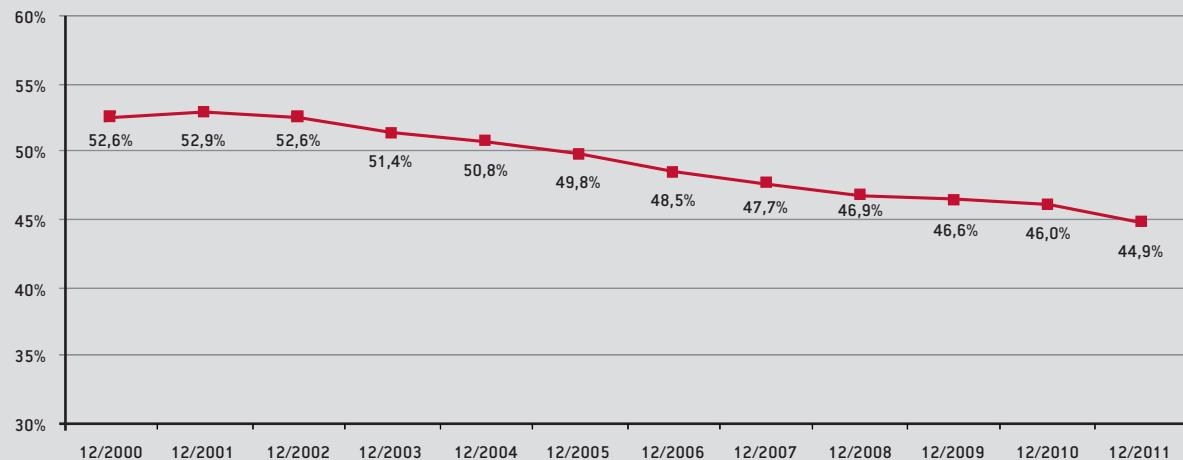
Πίνακας 1.2. Αδειοδοτημένοι Πάροχοι ανά Κατηγορία

Δραστηριότητα	Αριθμός Παρόχων
Φωνητική Τηλεφωνία & ανάπτυξη Σταθερού Δικτύου	173
Φωνητική Τηλεφωνία	161
Ανάπτυξη Σταθερού Δικτύου	59
Δορυφορικά Δίκτυα	44
Κινητή Τηλεφωνία 2 nd Γενιάς	8
Κινητή Τηλεφωνία 3 rd Γενιάς	9
TETRA	5
W-LAN	85

1.4. Πρόσβαση στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο

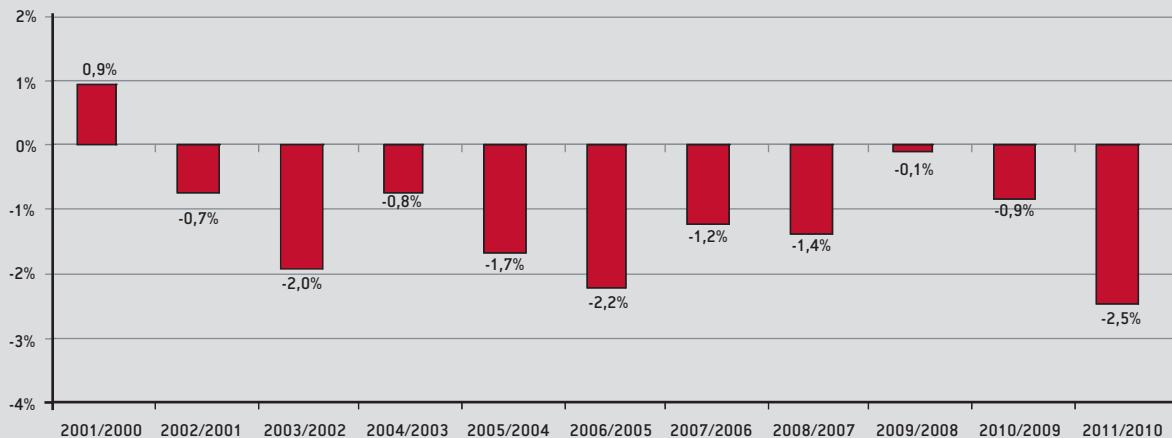
Το Δεκέμβριο του 2011, ο αριθμός των κύριων τηλεφωνικών γραμμών ανήλθε σε 5.073.490 (ήτοι διείσδυση 44,9% στον πληθυσμό) έναντι 5.203.292 το Δεκέμβριο του 2010 (μείωση κατά 2,5%). Στις γραμμές αυτές περιλαμβάνονται οι γραμμές PSTN και ISDN του ΟΤΕ, καθώς και οι γραμμές ΑΠΤΒ πλήρους πρόσβασης των εναλλακτικών παρόχων. Τα στοιχεία αυτά αποτυπώνονται στα Διαγράμματα 1.14.-1.15. και παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 1.3.

Διάγραμμα 1.14. Διείσδυση Κύριων Τηλεφωνικών Γραμμών στον Ελληνικό Πληθυσμό



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.15. Ετήσια Μεταβολή του Αριθμού των Κύριων Τηλεφωνικών Γραμμών



Πηγή: EETT (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμάτων)

Πίνακας 1.3. Εξέλιξη Τηλεφωνικών Γραμμών

	Κύριες Τηλεφωνικές Γραμμές OTE			Γραμμές ΑΠΤΒ Πλήρους Πρόσβασης	Σύνολο Γραμμών	Σύνολο Καναλιών 64Κbps
	PSTN	ISDN BRA	ISDN PRA			
Δεκ. 2000	5.659.274	96.972	3.946		5.760.192	5.971.598
Δεκ. 2001	5.607.726	199.033	5.385		5.812.144	6.167.342
Δεκ. 2002	5.412.796	349.751	6.023	93	5.768.658	6.293.043
Δεκ. 2003	5.200.231	448.542	6.766	650	5.656.039	6.297.901
Δεκ. 2004	5.078.908	525.499	7.138	1.787	5.613.060	6.345.488
Δεκ. 2005	4.927.622	578.505	7.094	5.018	5.518.239	6.302.470
Δεκ. 2006	4.778.245	597.867	6.213	12.176	5.394.501	6.172.545
Δεκ. 2007	4.509.564	579.533	6.185	232.582	5.327.864	6.086.762
Δεκ. 2008	4.110.102	548.388	5.971	589.234	5.253.695	5.975.242
Δεκ. 2009	3.787.132	517.369	5.677	937.878	5.248.056	5.930.058
Δεκ. 2010	3.378.086	473.449	5.259	1.346.498	5.203.292	5.829.252
Δεκ. 2011	2.999.402	427.097	4.808	1.642.183	5.073.490	5.640.019

1.5. Σταθερή Τηλεφωνία

1.5.1. Λιανική Εξερχόμενη Κίνηση

Ο ανταγωνισμός στην αγορά σταθερής τηλεφωνίας συνέχισε να είναι ιδιαίτερα έντονος καθ' όλη τη διάρκεια του 2011, με τον ΟΤΕ να παρουσιάζει απώλειες στο μερίδιο αγοράς. Πιο συγκεκριμένα, βάσει του όγκου της εξερχόμενης κίνησης⁷ των βασικών τύπων κλήσεων (αστικές, υπεραστικές, από σταθερό σε κινητό και διεθνείς), υπολογίζεται ότι το μερίδιο του ΟΤΕ για το 2011 διαμορφώθηκε στο 56,2% έναντι 61,6% το 2010. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1.16., η μείωση του μεριδίου τα τελευταία δύο έτη είναι της τάξης του 5%, όταν από το 2006 και έπειτα ήταν της τάξης του 2% και κάτω⁸. Όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1.17., οι απώλειες του ΟΤΕ προέρχονται κυρίως από τους τρεις μεγαλύτερους εναλλακτικούς παρόχους, οι οποίοι αύξησαν το μερίδιο τους σε 32,1% το 2011 έναντι 27,7% το 2010. Για πρώτη φορά, ωστόσο από το 2008, οι μικρότεροι πάροχοι παρουσιάζουν αύξηση του μεριδίου τους από 10,6% το 2010 σε 11,7% το 2011. Αντίστοιχα, μειώσεις παρουσιάζουν και τα μερίδια του ΟΤΕ ανά τύπο κλήσης (Διάγραμμα 1.18.). Ειδικότερα, το μερίδιο του ΟΤΕ για τις εθνικές κλήσεις σε σταθερό (δηλαδή το σύνολο των αστικών και υπεραστικών κλήσεων) μειώθηκε από 62,8% το 2010 σε 57,1% το 2011. Για το ίδιο διάστημα, το μερίδιο στις εθνικές κλήσεις από σταθερό σε κινητό μειώθηκε από 66,2%, σε 60,8%. Τέλος, όσον αφορά τις διεθνείς κλήσεις, όπου ο ανταγωνισμός είναι μεγαλύτερος, το μερίδιο του ΟΤΕ ανήλθε σε 28,7% έναντι 29,4% το 2010.

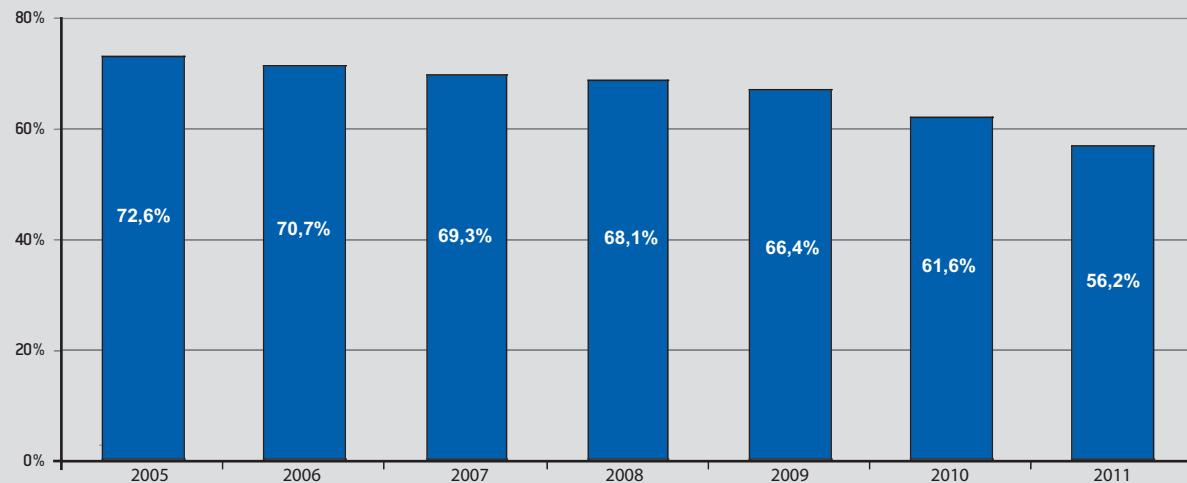
⁷ Σημειώνεται εδώ ότι εφεξής, εκτός αν ρητά αναφέρεται διαφορετικά, όλες οι αναφορές σε «εξερχόμενη κίνηση» αφορούν την εξερχόμενη κίνηση των βασικών τύπων κλήσεων, δηλαδή των αστικών, των υπεραστικών, των κλήσεων από σταθερό σε κινητό και των διεθνών.

⁸ Σημειώνεται ότι οι διαφορές στα μερίδια, καθώς και στα υπόλοιπα στοιχεία που παρουσιάζονται στην παρούσα Επισκόπηση Αγορών συγκριτικά με τις παλαιότερες Επισκοπήσεις Αγορών της EETT, αποδίδονται αφενός στην επικαιροποίηση στοιχείων από κάποιους παρόχους και αφετέρου στο γεγονός ότι στις διεθνείς κλήσεις δεν συμπεριλαμβάνεται πλέον η κίνηση μέσω καρτών.

Ο όγκος της εξερχόμενης κίνησης συνεχίζει τη φθίνουσα πορεία του και το 2011. Αναλυτικότερα, η συνολική διάρκεια των βασικών τύπων κλήσεων (αστικών, υπεραστικών, σε κινητό και διεθνών) που πραγματοποίησαν οι συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας το 2011 ήταν κατά 566 εκατ. λίπετα μικρότερη από την αντίστοιχη το 2010, γεγονός που αντιστοιχεί σε μείωση της τάξης του 2,9% και αποδίδεται κυρίως στη μείωση των εθνικών κλήσεων σε σταθερό, καθώς και των κλήσεων σε κινητό (Διαγράμματα 1.19. και 1.20.). Ο όγκος της εξερχόμενης κίνησης ανά τύπο κλήσης παρουσιάζεται αναλυτικά στον Πίνακα 1.4. Αναφορικά με τους επιμέρους τύπους κλήσεων που παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 1.21. και 1.22., οι εθνικές κλήσεις σε σταθερό, οι κλήσεις σε κινητό και οι κλήσεις dial-up σημειώσαν μειώσεις κατά 2,8%, 4,7% και 61,5% αντίστοιχα. Αντίθετα, οι διεθνείς κλήσεις, οι οποίες από το 2008 σημειώνουν σημαντικούς ρυθμούς αύξησης (εξαιτίας της εμπορικής διάθεσης στην ελληνική αγορά πακέτων που περιλαμβάνουν απεριόριστες διεθνείς κλήσεις έναντι ενός σταθερού τιμήματος), παρέμειναν το 2011 στα ίδια περίπου επίπεδα με το προηγούμενο έτος.

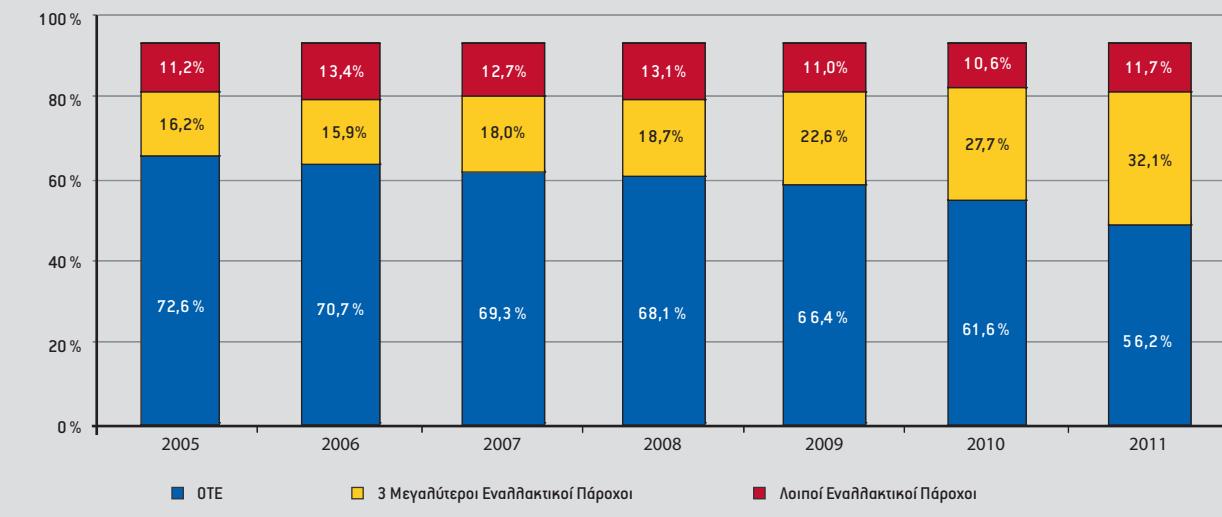
Το Διάγραμμα 1.23. και ο Πίνακας 1.5. παρουσιάζουν τη διαχρονική εξέλιξη της κατανομής της κίνησης μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων, τόσο από τους Άμεσα (κυρίως μέσω ΑΠΤΒ) όσο και από τους Έμμεσα (μέσω Επιλογής/Προεπιλογής Φορέα) συνδεδεμένους συνδρομητές τους. Από τα στοιχεία αυτά, καθίσταται εμφανής η πρωτεύουσα σημασία της ΑΠΤΒ για τη λειτουργία του ανταγωνισμού, δεδομένου ότι η κίνηση των εναλλακτικών που προέρχεται από συνδρομητές μέσω ΑΠΤΒ ανήλθε το 2011 στο 90,5% της συνολικής εξερχόμενής τους κίνησης έναντι 85,7% το 2010. Αντίθετα, η κίνηση μέσω Επιλογής/Προεπιλογής Φορέα αποτελεί πλέον μόλις το 4,2% της συνολικής εξερχόμενης κίνησης όλων των παρόχων (συμπεριλαμβανομένου του ΟΤΕ), ενώ μόλις τρεις εναλλακτικοί πάροχοι τη χρησιμοποιούν ως το βασικό μοντέλο εμπορικής δραστηριοποίησής τους στην αγορά της σταθερής τηλεφωνίας.

Διάγραμμα 1.16. Ετήσια Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης



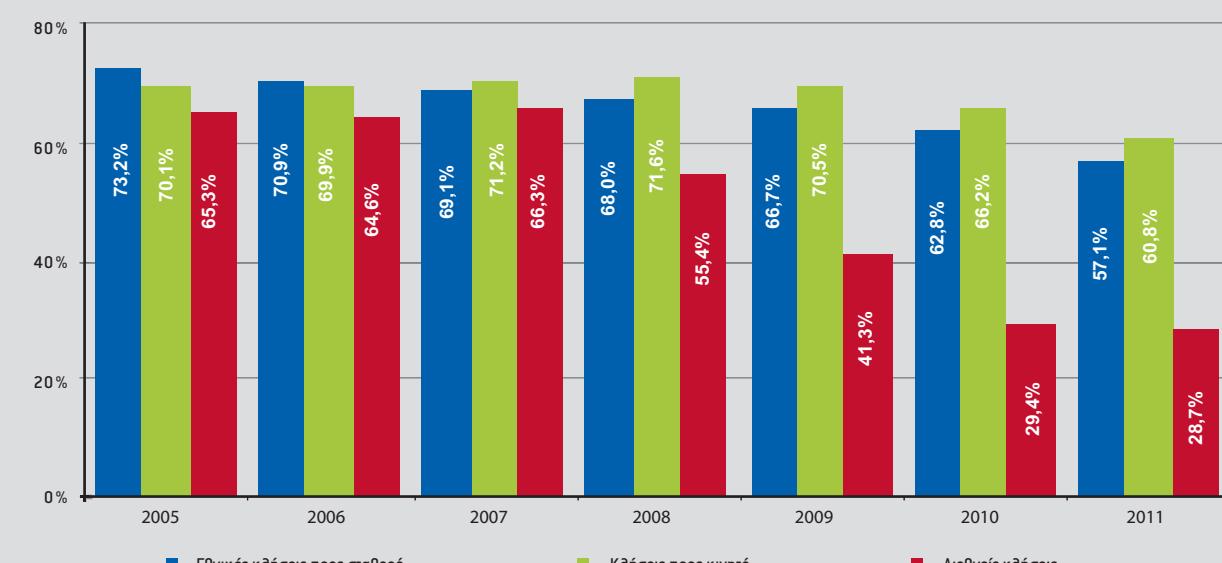
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.17. Μερίδια Αγοράς Βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης



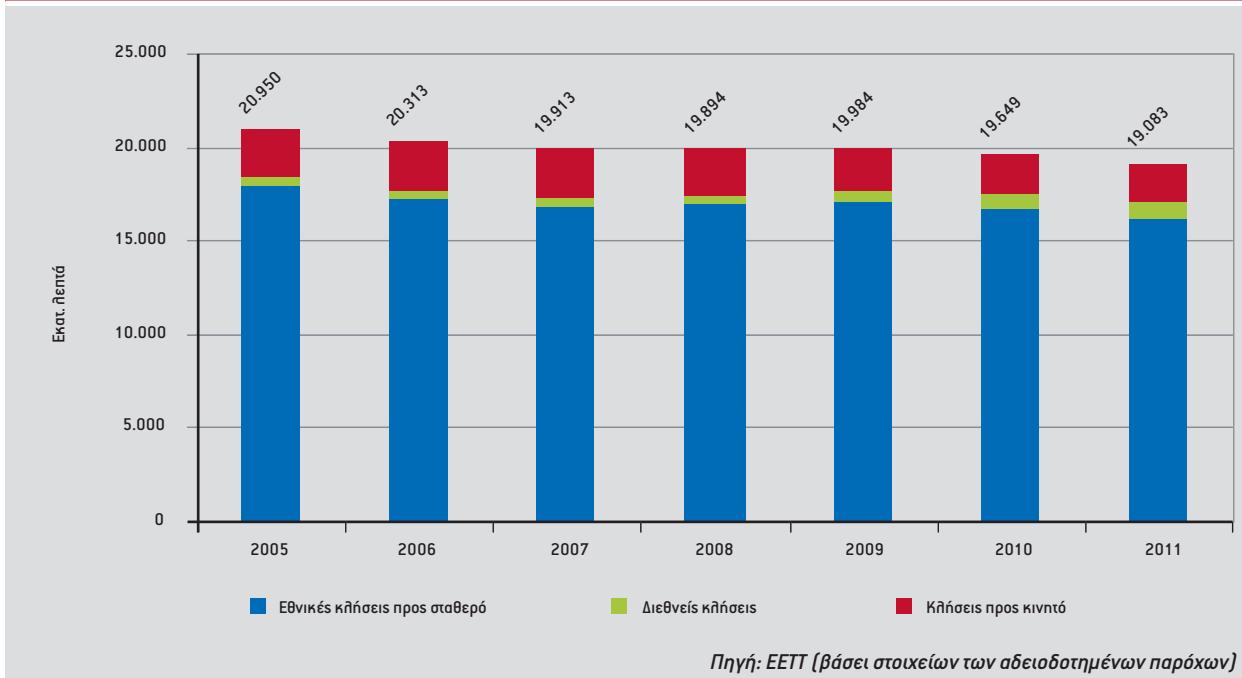
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.18. Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ ανά Τύπο Κιλήσης βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης

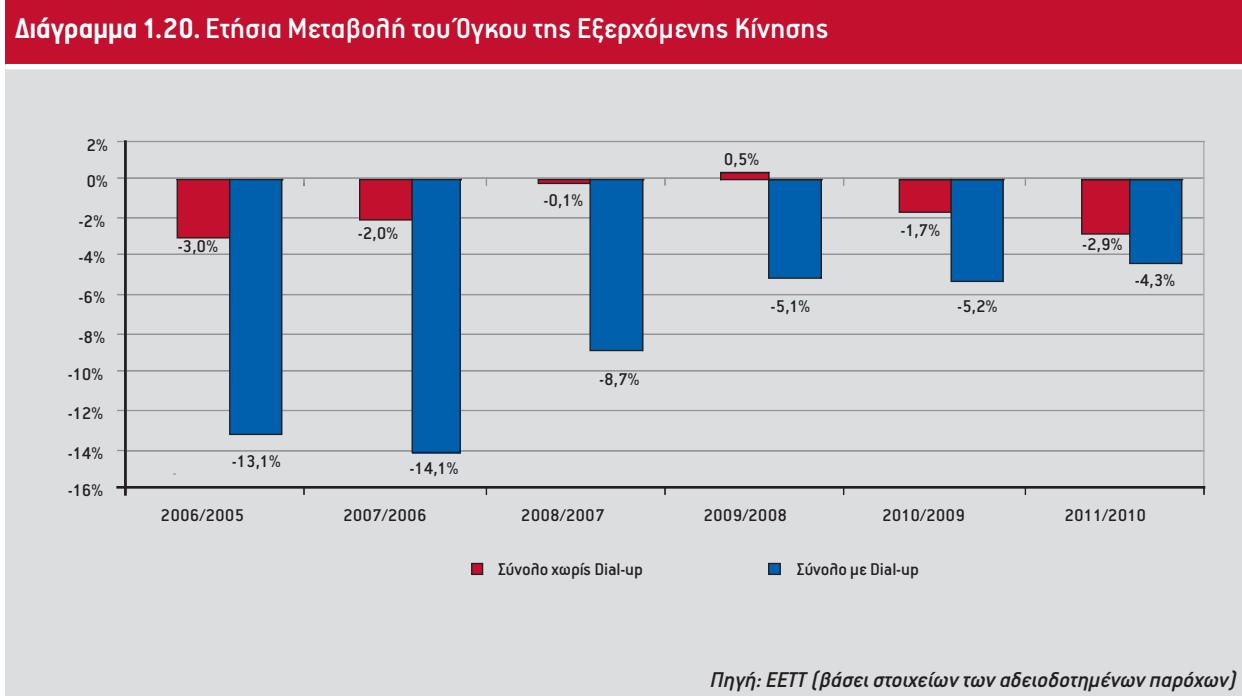


Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.19. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης



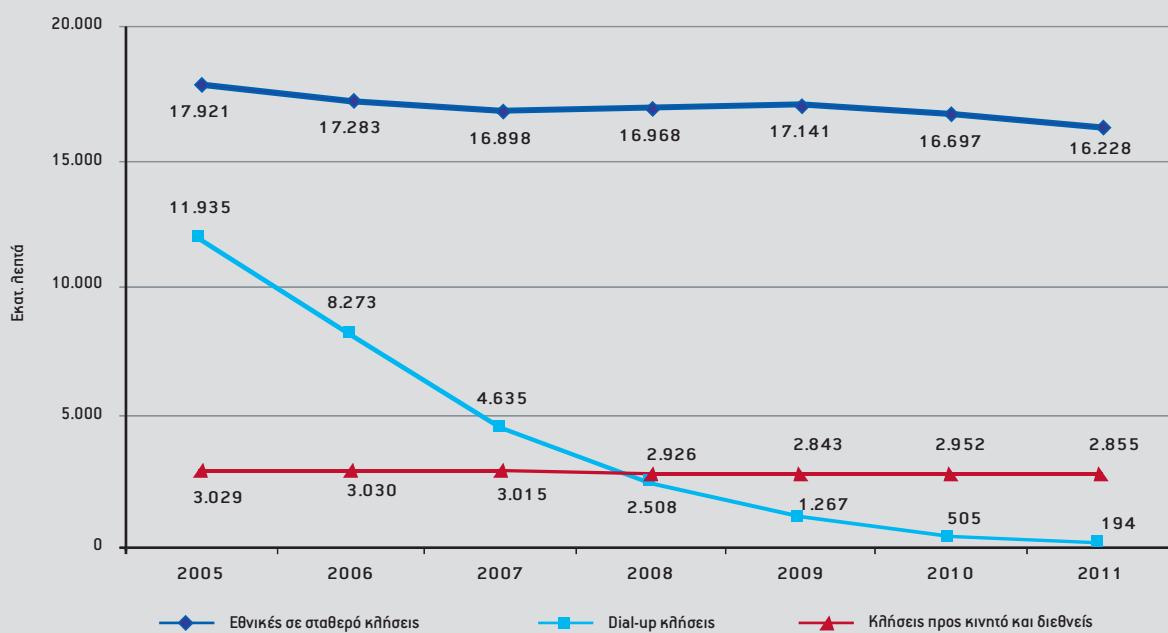
Διάγραμμα 1.20. Ετήσια Μεταβολή του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης



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

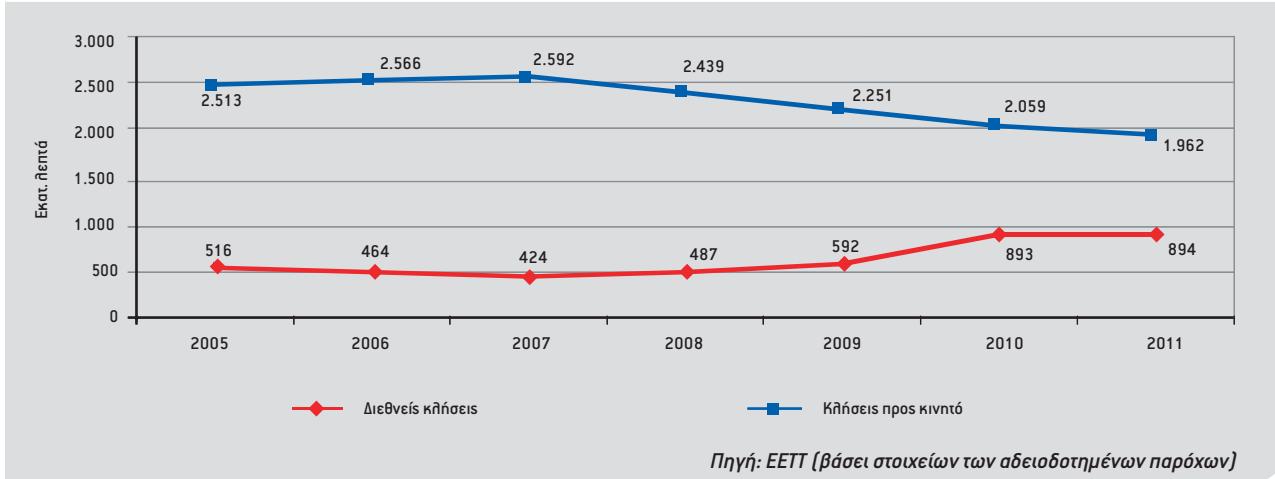
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Εθνικές κλήσεις προς σε σταθερό	17.921	17.283	16.898	16.968	17.141	16.697	16.228
Dial-up κλήσεις	11.935	8.273	4.635	2.508	1.267	505	194
Διεθνείς κλήσεις	516	464	424	487	592	893	894
Κλήσεις προς κινητό	2.513	2.566	2.592	2.439	2.251	2.059	1.962
Σύνολο χωρίς Dial-up	20.950	20.313	19.913	19.894	19.984	19.649	19.083
Σύνολο με Dial-up	32.885	28.586	24.548	22.402	21.251	20.153	19.278

Διάγραμμα 1.21. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης

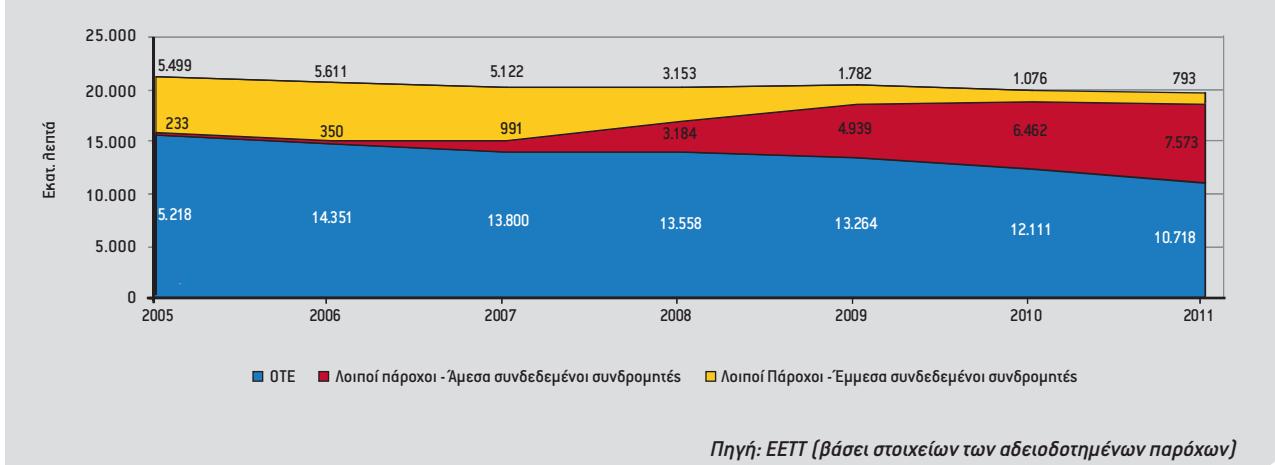


Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.22. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενης Κίνησης: Διεθνείς Κλησεις και Κλήσεις προς Κινητό



Διάγραμμα 1.23. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενης Κίνησης: Κατανομή μεταξύ ΟΤΕ & Άμεσα και Έμμεσα Συνδεδεμένων Συνδρομητών των Λοιπών Παρόχων



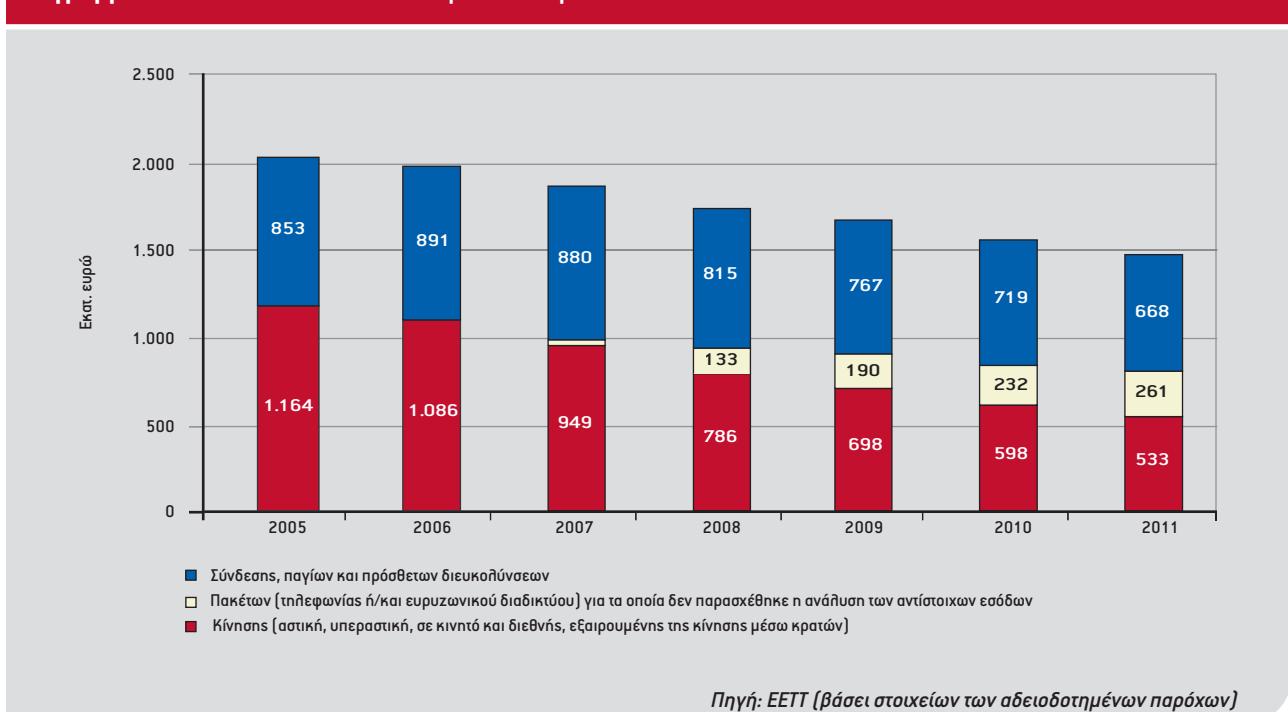
Πίνακας 1.5. Κατανομή του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης μεταξύ του ΟΤΕ και Λοιπών Παρόχων από τους Άμεσα και τους Έμμεσα Συνδεδεμένους Συνδρομητές τους (σε εκατ. διευρώδες)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ΟΤΕ	15.218	14.351	13.800	13.558	13.264	12.111	10.718
Λοιποί πάροχοι-Άμεσα συνδεδεμένοι συνδρομητές	233	350	991	3.184	4.939	6.462	7.573
Λοιποί πάροχοι-Έμμεσα συνδεδεμένοι συνδρομητές	5.499	5.611	5.122	3.153	1.782	1.076	793
Σύνολο	20.950	20.313	19.913	19.894	19.984	19.649	19.083

1.5.2. Λιανικά Έσοδα Σταθερής Τηλεφωνίας

Η συνεχιζόμενη και το 2011 πτωτική τάση στα λιανικά έσοδα της σταθερής τηλεφωνίας απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1.24. Στο Διάγραμμα αυτό, πέρα από τα έσοδα από πάγια τέλη και τηλεφωνική κίνηση, περιλαμβάνεται και μία κατηγορία εσόδων, που αφορά έσοδα από συνδυαστικά πακέτα υπηρεσιών, για τα οποία όμως δεν έχει παρασχεθεί 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 ευρυζωνικού Διαδικτύου.

Διάγραμμα 1.24. Λιανικά Έσοδα Σταθερής Τηλεφωνίας



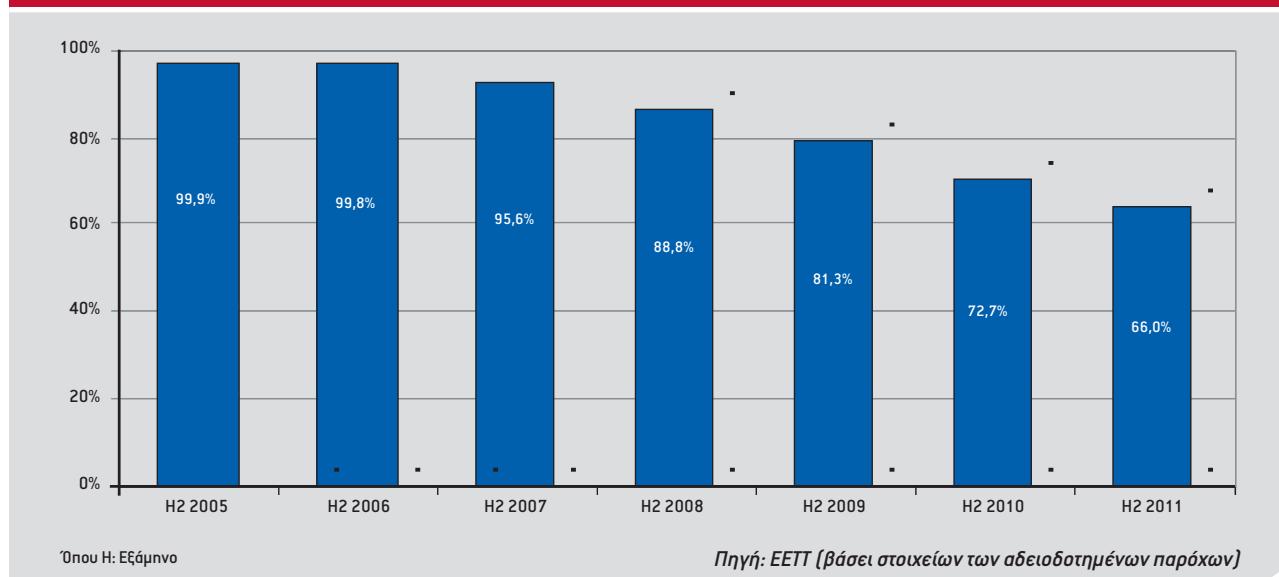
1.5.3. Πρόσβαση σε Υπηρεσίες Τηλεφωνίας

Όσον αφορά την αγορά πρόσβασης στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση, η υψηλή ένταση του ανταγωνισμού αντικατοπτρίζεται στη μείωση που παρουσιάζει το αντίστοιχο μερίδιο αγοράς του ΟΤΕ⁹ από 72,7%, στο τέλος του 2010, σε 66% στο τέλος του 2011 (Διάγραμμα 1.25.). Συγκεκριμένα, ο αριθμός των γραμμών πρόσβασης του ΟΤΕ, στο τέλος του 2011, σημείωσε μείωση κατά 11,5% (436.000 λιγότερες συνδέσεις) συγκριτικά με το τέλος του 2010, ενώ αντίθετα, ο αριθμός των γραμμών πρόσβασης των εναλλακτικών παρόχων αυξήθηκε κατά 21,6% (307.000 περισσότερες συνδέσεις). Από αυτές, το μεγαλύτερο ποσοστό (περίπου 95%) αφορά γραμμές ΑΠΤΒ, οι οποίες αυξήθηκαν κατά 22%, δηλαδή σε 1.642.183, στα τέλη του 2011, έναντι 1.346.498, στα τέλη του 2010 (Διάγραμμα 1.26.). Ταυτόχρονα, συνεχίστηκε η μείωση των γραμμών Προεπιλογής Φορέα, οι οποίες μειώθηκαν σε 183.000, στα τέλη του 2011, από 204.000 στα τέλη του 2010. Οι γραμμές Προεπιλογής Φορέα αντιπροσωπεύουν το 5,3% των γραμμών PSTN και ISDN PRA του ΟΤΕ, όπως παρουσιάζονται και στο Διάγραμμα 1.27. Παράλληλα, η χρήση

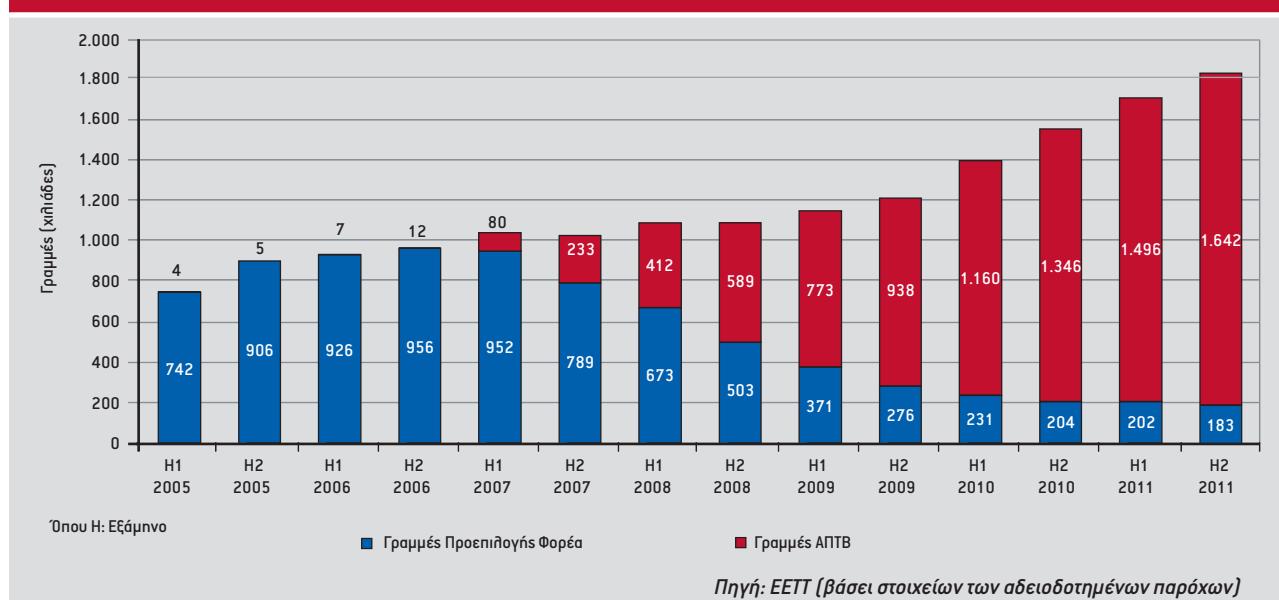
⁹ Το μερίδιο αυτό αφορά σε γραμμές PSTN, ΑΠΤΒ πλήρους πρόσβασης ISDN BRA και PRA και γραμμές Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ).

της υπηρεσίας της Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ)¹⁰ παραμένει σε χαμηλά επίπεδα, δεδομένου ότι η σταθερά αυξητική πορεία της που είχε καταγραφεί από το 2009 αντιστρέφεται στο δεύτερο εξάμηνο του 2011. Συγκεκριμένα, έκλεισε στα τέλη του έτους πλίγο παραπάνω από 82.000, καταγράφοντας αύξηση 14,2% σε σχέση με τα τέλη του 2010, αλλά μείωση 13,9% σε σχέση με τα μέσα του 2011 (Διάγραμμα 1.28.).

Διάγραμμα 1.25. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ βάσει Αριθμού Γραμμών Πρόσβασης (τέλος εξαμήνου)

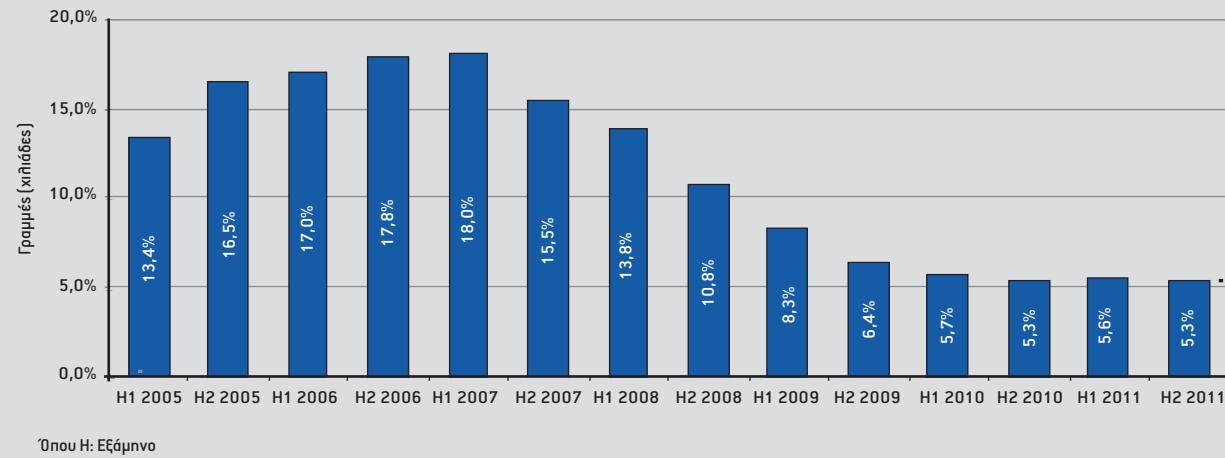


Διάγραμμα 1.26. Αριθμός Γραμμών Εναλλακτικών Παρόχων μέσω Προεπιλογής Φορέα ή ΑΠΤΒ (τέλος εξαμήνου)



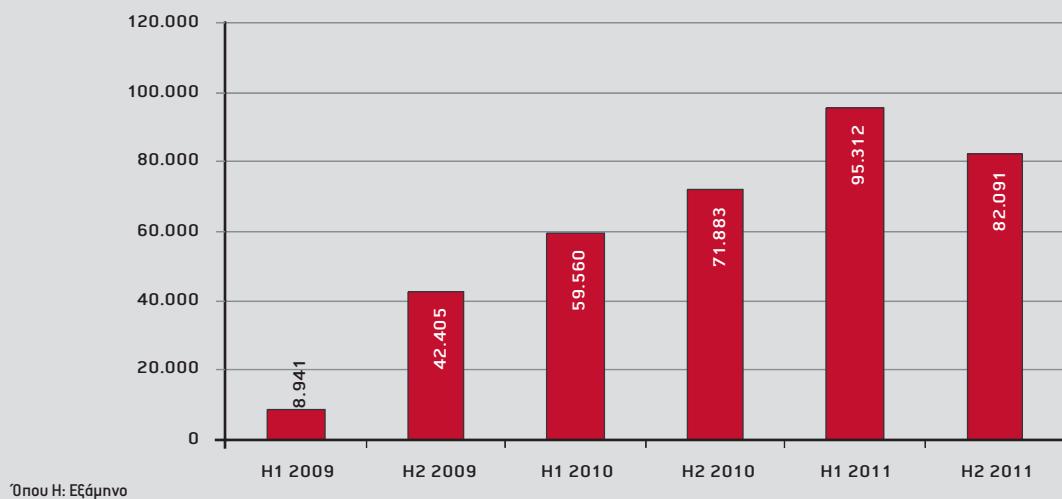
¹⁰ Υπενθυμίζεται ότι η ΧΕΓ, η οποία άρχισε να διατίθεται στην ελληνική αγορά από το πρώτο εξάμηνο του 2009, επιτρέπει στους εναλλακτικούς παρόχους να μισθώσουν μία συνδρομητική γραμμή από τον ΟΤΕ υπό όρους χονδρικής και να μην μεταπωλούν, σε συνδυασμό με την υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα, στον τελικό χρήστη. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω συνδρομητές τιμολογούνται τόσο για τις κιλήσεις 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 1.27. Γραμμές Προεπιλογής ως Ποσοστό των Γραμμών του ΟΤΕ (τέλος εξαμήνου)



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.28. Γραμμές Ενεργοποιημένες για Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών

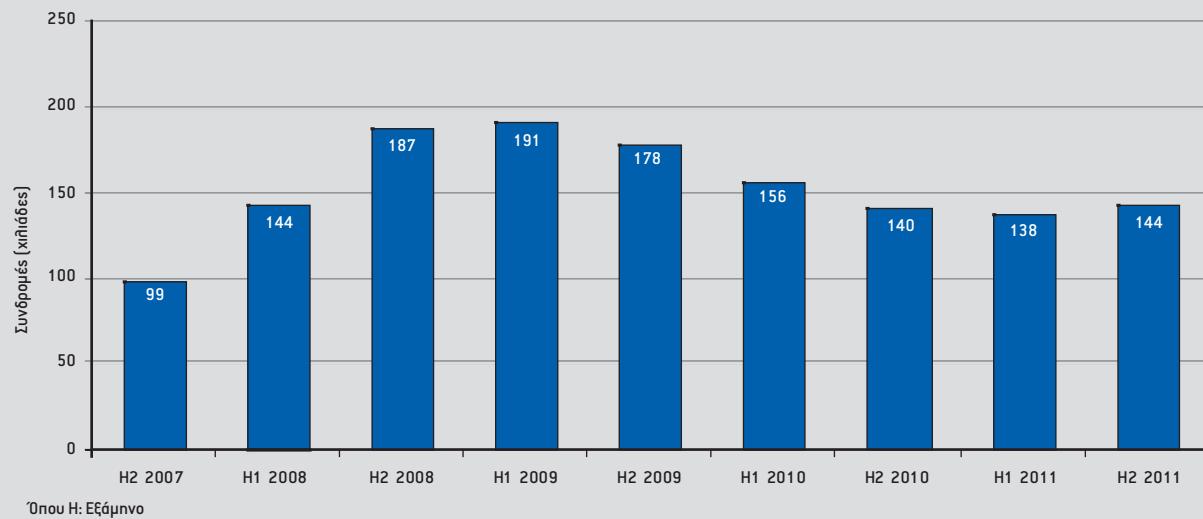


Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.5.4. Υπηρεσίες Homezone

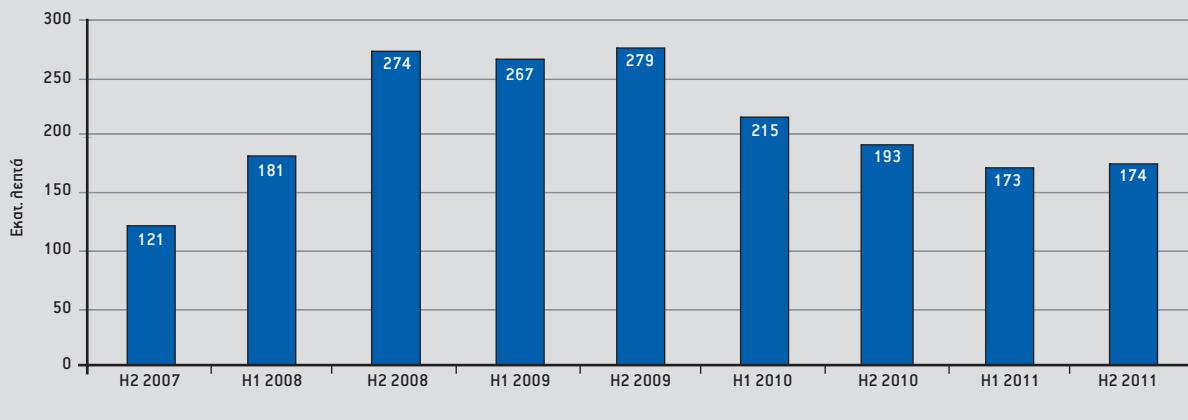
Ο αριθμός των συνδρομητών των υπηρεσιών Homezone, καθώς και ο σχετική εξερχόμενη κίνηση, όπως παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 1.29 και 1.30, παρά την πτώση που ακολούθησαν τα προηγούμενα χρόνια, το 2011 εμφανίσαν σταθεροποιητικές τάσεις.

Διάγραμμα 1.29. Εξαμονιαίες Συνδρομές Homezone [τέλος εξαμήνου]



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.30. Εξερχόμενη Κίνηση από την Παροχή Τηλεφωνικών Υπηρεσιών Εντός Ζώνης από Πακέτα Homezone



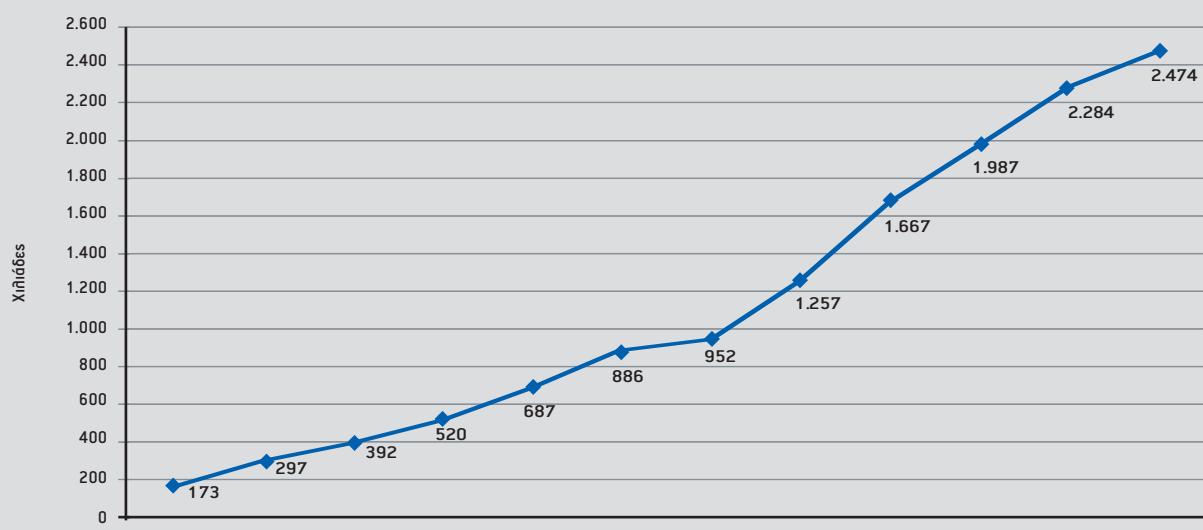
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.6. Διαδίκτυο

1.6.1. Η Αγορά του Διαδικτύου

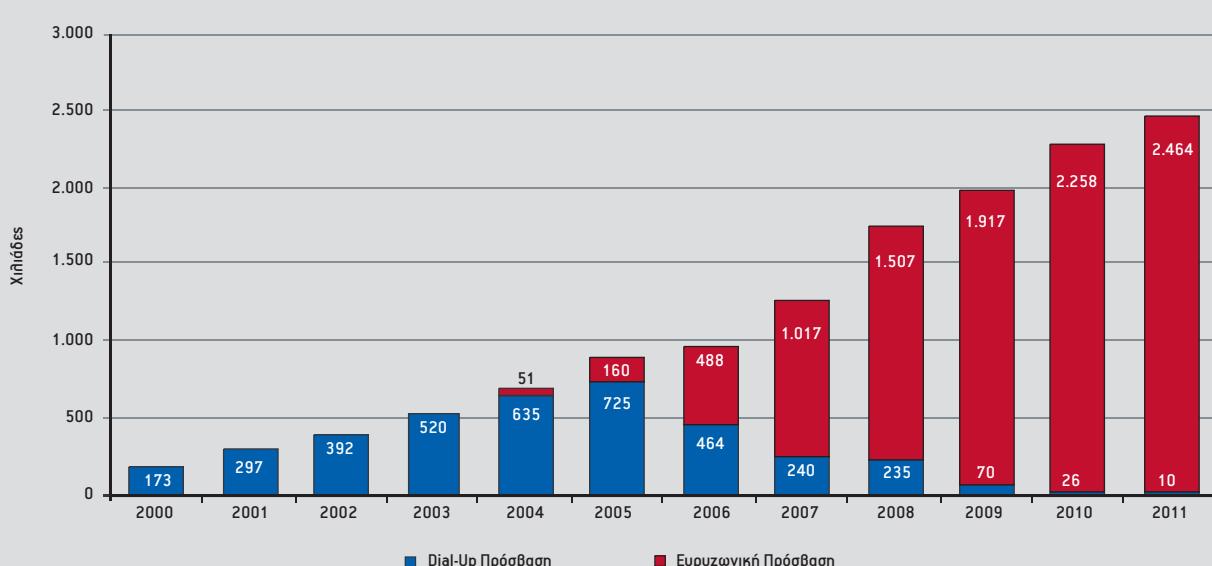
Ο αριθμός των συνδρομητών του Διαδικτύου με σταθερή πρόσβαση (Διάγραμμα 1.31.) παρουσίασε σημαντική άνοδο (8,3%) το 2011, φτάνοντας τους 2.474.000 συνδρομητές (dial-up και ευρυζωνικές συνδέσεις). Οι dial-up συνδέσεις παρουσιάζουν αναμενόμενα πτωτική τάση μετά το 2005 (Διάγραμμα 1.32.) και πλέον ανέρχονται σε αμελητέα επί-

Διάγραμμα 1.31. Συνδρομητές Διαδικτύου με Σταθερή Πρόσβαση



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.32. Συνδρομητές Διαδικτύου ανά Τύπο Πρόσβασης



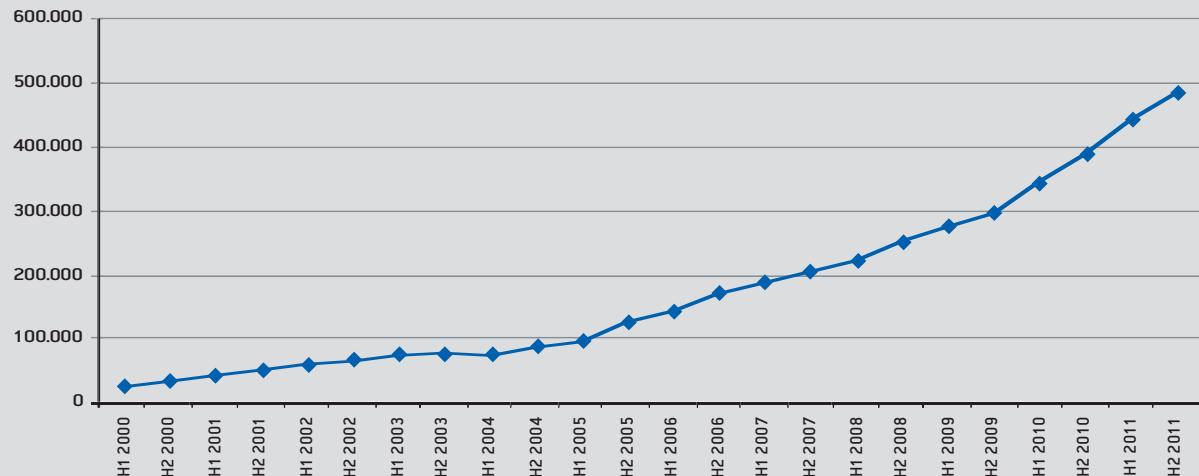
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

πεδα, γεγονός που αντανακλάται και στη ραγδαία μείωση της κίνησης dial-up. Σύμφωνα με τη συνολική εικόνα της αγοράς, η ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας βασίζεται στην προσέλκυση νέων συνδρομητών, αν και με αρκετά πιο ήπιους ρυθμούς σε σχέση με παλαιότερα έτη, εξαιτίας και της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας. Τα Διαγράμματα αυτά δεν λαμβάνουν υπόψη περιστασιακούς χρήστες μέσω καρτών προπληρωμένης πρόσβασης.

1.6.2. Ονόματα Δικτυακών Τόπων με Κατάληξη [.gr]

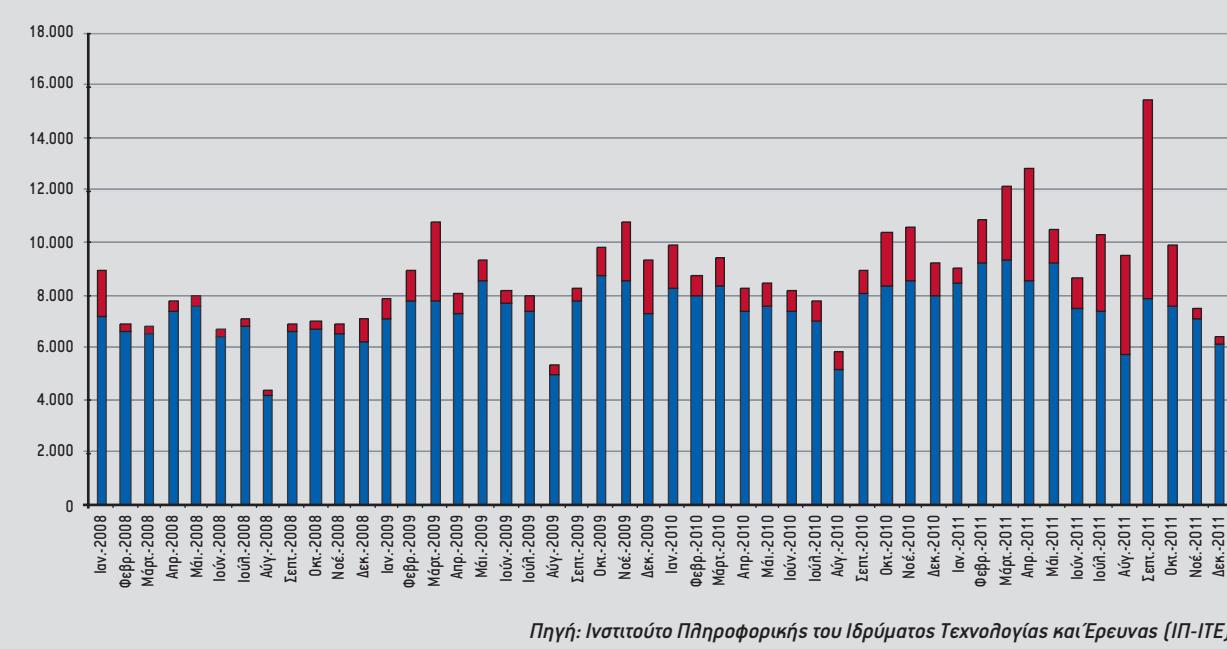
Το 2011 συνεχίσθηκε η σημαντική αύξηση αφενός του αριθμού των αιτήσεων και αφετέρου του αριθμού των συνολικών εικωρήσεων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr], ενώ ο συνολικός τους αριθμός, συμπεριλαμβανομένων και των υπο-τόπων (com.gr, net.gr, org.gr, edu.gr, gov.gr), πλησίασε τις 500.000. Το Διάγραμμα 1.33. παρουσιάζει τη διαχρονική εξέλιξη του συνολικού αριθμού Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, κατά την περίοδο 2000-2011. Αντίστοιχα, στο Διάγραμμα 1.34. παρουσιάζεται η εξέλιξη των αιτηθέντων και εικωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, ενώ στο Διάγραμμα 1.35. η εξέλιξη του ποσοστού εικωρήσεων επί των αιτήσεων που είχαν υποβληθεί. Τέλος, στο Διάγραμμα 1.36., παρουσιάζεται η ετήσια εξέλιξη του μέσου ποσοστού εικωρήσεων επί του αριθμού των αιτήσεων για την περίοδο 2002-2011, η οποία μειώθηκε σημαντικά στο 79% από 87% που ήταν για το 2010, κυρίως λόγω των πολλαπλών αιτήσεων που υποβάθμινταν συχνά για το ίδιο Όνομα Δικτυακού Τόπου.

Διάγραμμα 1.33. Εξέλιξη Ονομάτων Δικτυακών Τόπων



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

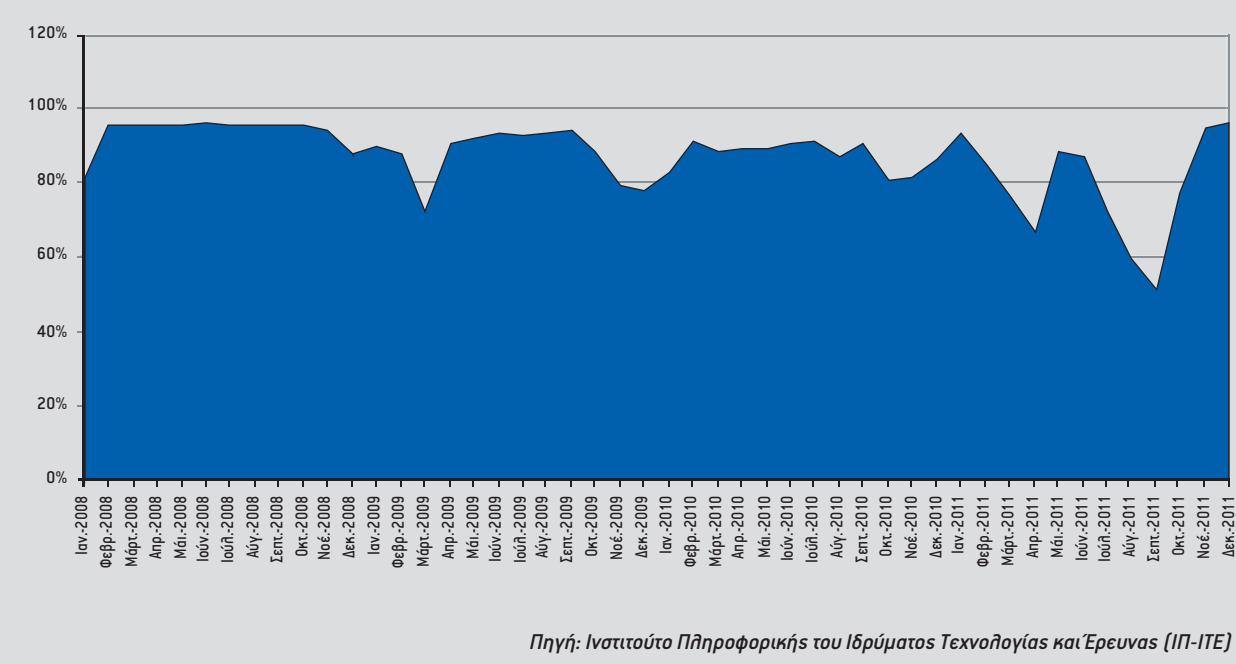
Διάγραμμα 1.34. Αριθμός Αιτηθέντων και Εκχωριθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων



Πηγή: Ινστιτούτο Πληροφορικής του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΠ-ΙΤΕ)

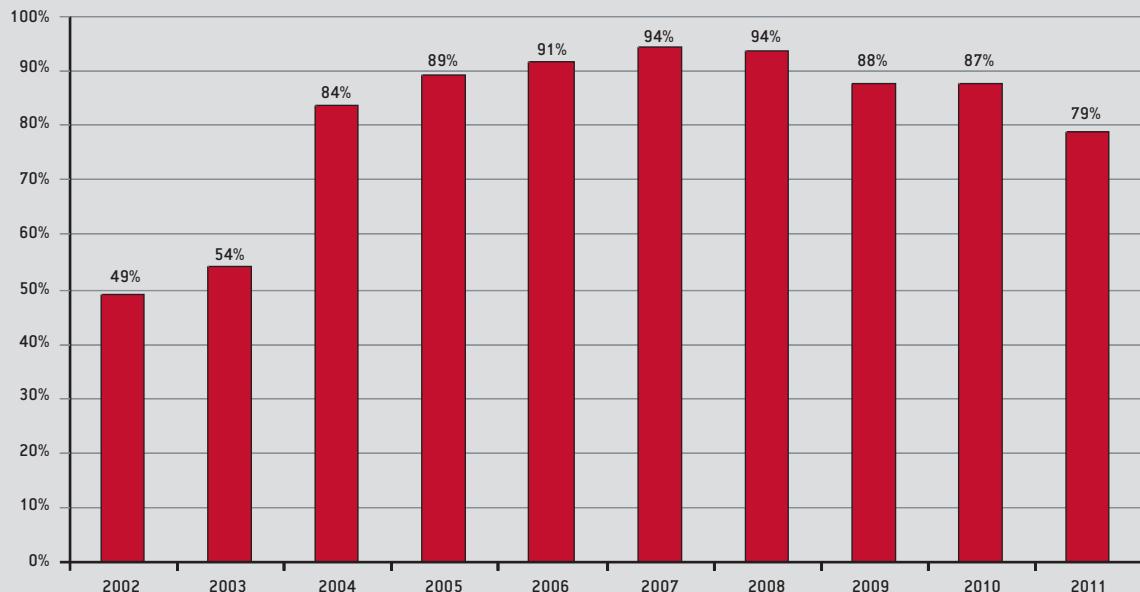
Σημείωση: Μπλε=εκχωρηθέντα ονόματα, Κόκκινο=αιτήσεις

Διάγραμμα 1.35. Ποσοστό Εκχωρήσεων επί του Αριθμού των Αιτήσεων



Πηγή: Ινστιτούτο Πληροφορικής του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΠ-ΙΤΕ)

Διάγραμμα 1.36. Μέσο Ποσοστό Εκχωρίσεων



Πηγή: EETT

1.7. Κινητή Τηλεφωνία

1.7.1. Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας

Κατά το 2011, οι συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας¹¹ συνέχισαν να μειώνονται σταδιακά. Αναλυτικότερα, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 1.6. και στο Διάγραμμα 1.37., οι συνολικές συνδέσεις μειώθηκαν σε 14,6 εκατ. στο τέλος του 2011 από 14,8 εκατ. στο τέλος του 2010 (μείωση κατά 2%), ενώ οι ενεργές συνδέσεις¹² μειώθηκαν περαιτέρω σε 12,1 εκατ. στο τέλος του 2011 από 12,3 εκατ. που ήταν στο τέλος του 2010 (μείωση 1,3%). Μικρές μειώσεις παρουσίασαν όλες οι κατηγορίες συνδρομών (Διάγραμμα 1.38.). Οι συνολικές συνδέσεις με χρήση προπληρωμένων καρτών παρουσίασαν μικρή μείωση κατά 124.000 (10,2 στο τέλος του 2011 από 10,3 στο τέλος του 2010), ενώ οι ενεργές παρουσίασαν οριακή μείωση κατά περίπου 30.000. Παράλληλα, οι συνδέσεις με χρήση συμβολαίου παρουσίασαν μείωση κατά 134.000 (4.376.000 στα τέλη Δεκεμβρίου 2011 από 4.510.000 την αντίστοιχη περίοδο του 2010). Οι ΕΚΤ διατήρησαν με οριακές αυξομειώσεις τα μερίδια που είχαν και το 2010 ως προς το συνολικό αριθμό συνδρομητών (Διάγραμμα 1.39.). Αντίστοιχα, η διείσδυση στον πληθυσμό (ενεργών συνδέσεων) υποχώρησε περαιτέρω και ανήλθε στο 111% για το 2011 έναντι 116% το 2010 (στοιχεία Οκτωβρίου), καθιστώντας την Ελλάδα ως τη χώρα με τον πέμπτο χαμηλότερο βαθμό διείσδυσης στην ΕΕ των 27 μελών (Διάγραμμα 1.40.).

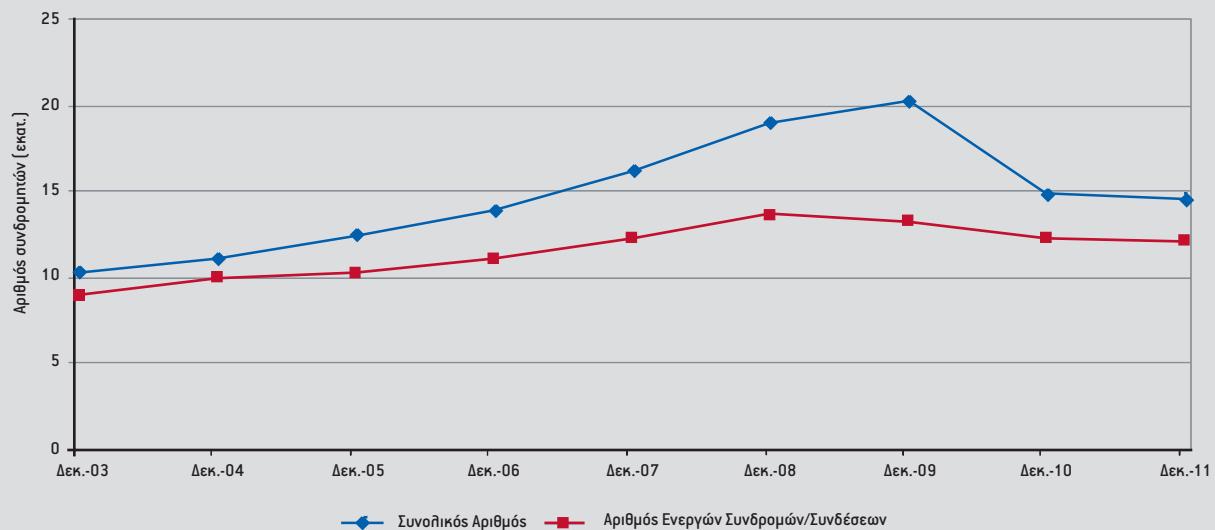
¹¹ Χρησιμοποιείται ο όρος «σύνδεση» ή «συνδρομή» αντί του «συνδρομητή». Δεν αποτυπώνεται ο αριθμός των συνδρομητών ως φυσικά πρόσωπα ή οντότητες, αλλά οι συνολικές συνδέσεις / συνδρομές, καθώς ένας συνδρομητής είναι δυνατό να έχει μία ή και περισσότερες συνδρομές / συνδέσεις.

¹² 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

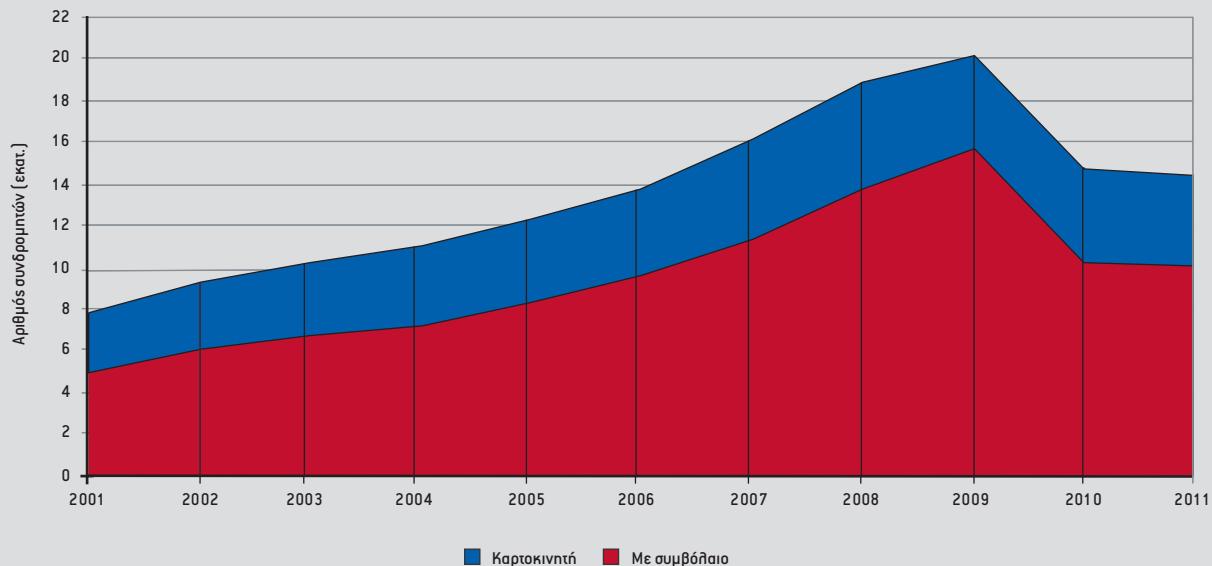
	Δεκ. 04	Δεκ. 05	Δεκ. 06	Δεκ. 07	Δεκ. 08	Δεκ. 09	Δεκ. 10	Δεκ. 11
Συνολικές Συνδέσεις	11.059.920	12.448.473	13.874.674	16.226.675	18.918.092	20.298.102	14.815.705	14.557.672
Αριθμός Ενεργών Συνδέσεων	10.014.233	10.243.395	11.097.515	12.294.912	13.799.340	13.295.093	12.292.716	12.127.985

Διάγραμμα 1.37. Συνδρομές / Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας



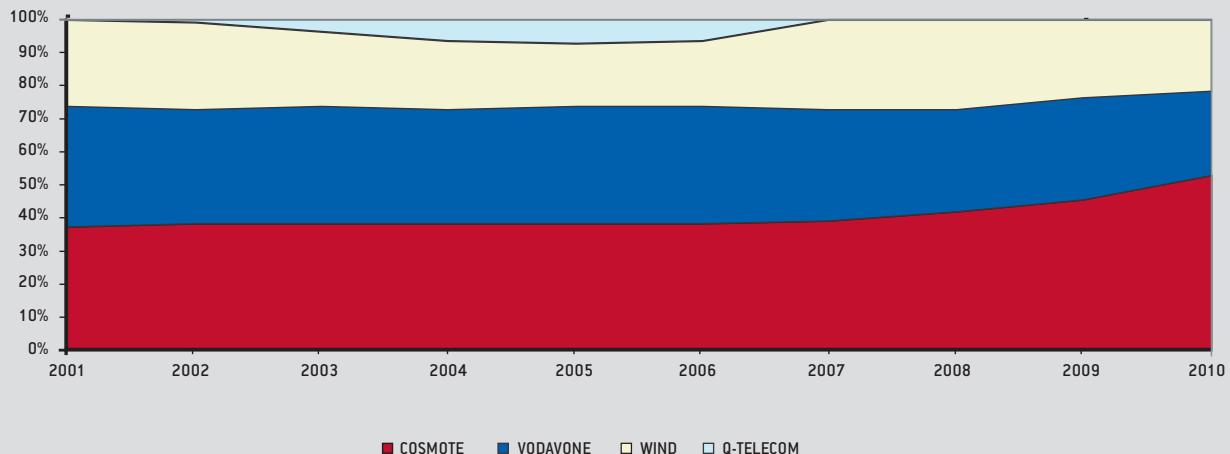
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.38. Εξέλιξη Αριθμού Συνδρομητών Συμβολαίου και Καρτοκινητής Τηλεφωνίας



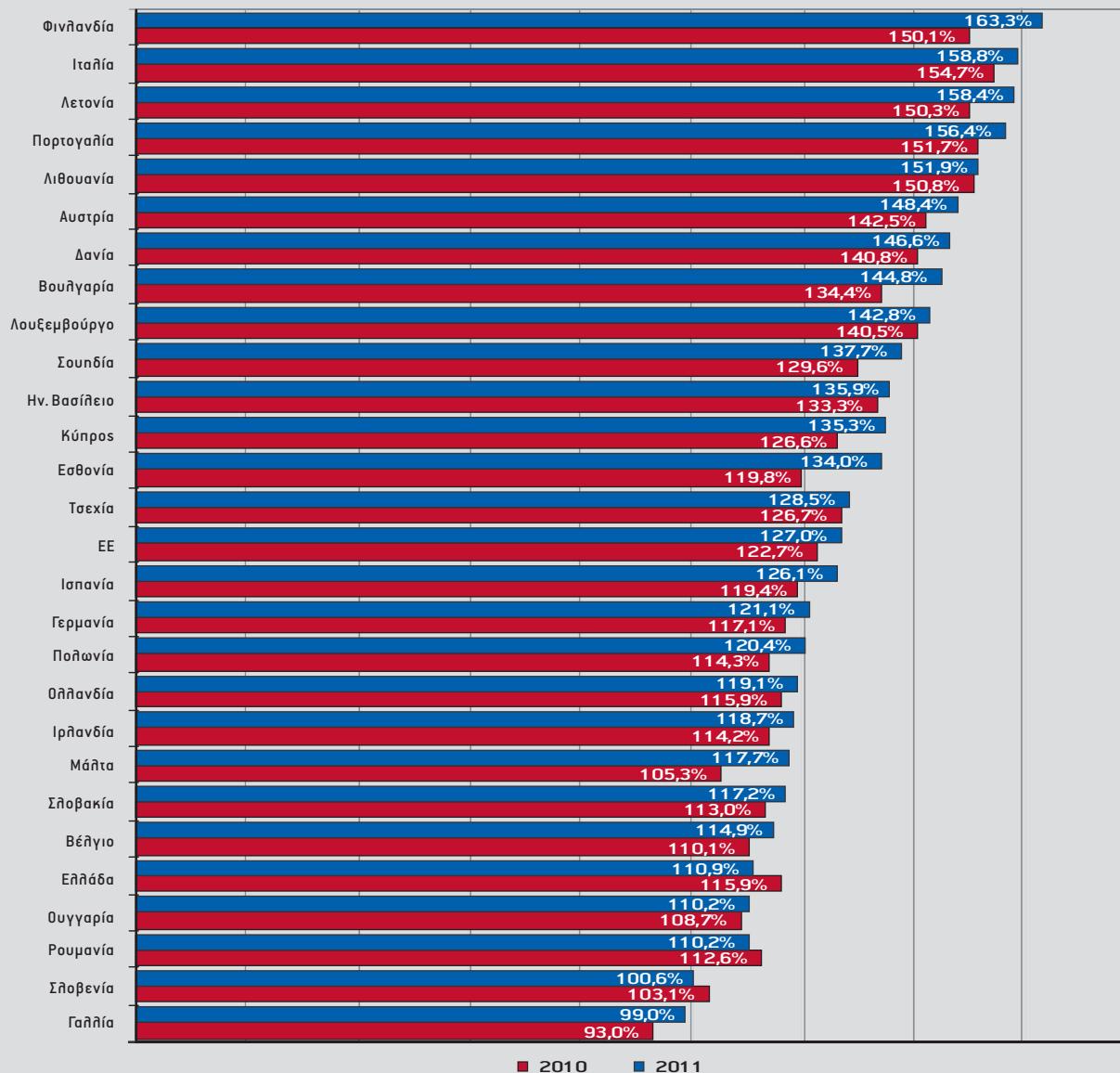
Πηγή: EETT [βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων]

Διάγραμμα 1.39. Μερίδια ΕΚΤ στον Αριθμό Συνδέσεων Κινητής Τηλεφωνίας



Πηγή: EETT [βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων]

Διάγραμμα 1.40. Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας στην Ευρώπη



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

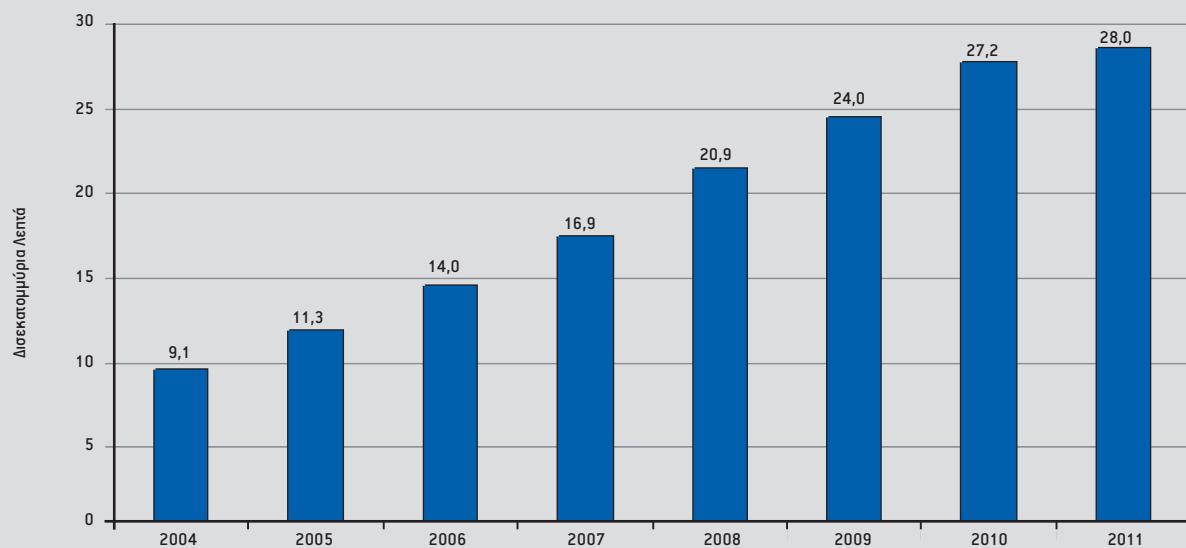
1.7.2. Χρήση των Δικτύων Κινητής Τηλεφωνίας

Η χρήση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας παρουσίασε εναλλαγές, δεδομένου ότι παρατηρήθηκε αύξηση του όγκου φωνητικών κλήσεων και των δεδομένων υπηρεσιών πακετομεταγωγής (data), ενώ αντίθετα οι αριθμοί σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) και εικονομηνυμάτων (MMS) παρουσίασαν μείωση. Αναλυτικότερα, ο όγκος φωνητικών κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν, κατά τη διάρκεια του έτους, συνέχισε την ανοδική τάση και ανήλθε το 2011 σε 28 δισ. πλεπτά έναντι 27,2 δισ. το 2009 (αύξηση 3%) (Διάγραμμα 1.41.). Η αύξηση αυτή οφείλεται αποκλειστικά στην εσωτερική κίνηση (μεταξύ κινητών του ίδιου δικτύου / on-net), η οποία ανήλθε το 2011 σε 21 δισ. πλεπτά, έναντι 19,8 δισ. το 2010 (αύξηση 7%) και αποτελεί το 75% του όγκου φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας (Διαγράμματα 1.42. και 1.43.). Σημαντική αύξηση, κατά 21%, παρουσίασαν και οι κλήσεις προς διεθνείς προορισμούς. Αντίθετα, οι υπόλοιποι τύποι κλήσεων (προς κινητά εκτός δικτύου και προς σταθερά) παρουσίασαν, το 2011, μειώσεις κατά 12% και 9% αντίστοιχα.

Επιπλέον, ο αριθμός των SMS (Διάγραμμα 1.44.) κατέγραψε σημαντική μείωση κατά 13% (8,5 εκατ. το 2011 έναντι 9,8 εκατ. το 2010). Ωστόσο, τα μηνύματα εντός του ίδιου δικτύου (on-net) ενισχύθηκαν περαιτέρω, δεδομένου ότι ανήλθαν στο 86% του συνόλου, ενώ οι υπόλοιπες κατηγορίες παρουσίασαν οριακές αυξομειώσεις (Διάγραμμα 1.45.). Αντίστοιχη μείωση κατά 14% παρουσίασαν και τα MMS, τα οποία ανήλθαν, στο τέλος του 2011, σε 24,9 εκατ. έναντι 29 εκατ. το 2010 (Διάγραμμα 1.46.).

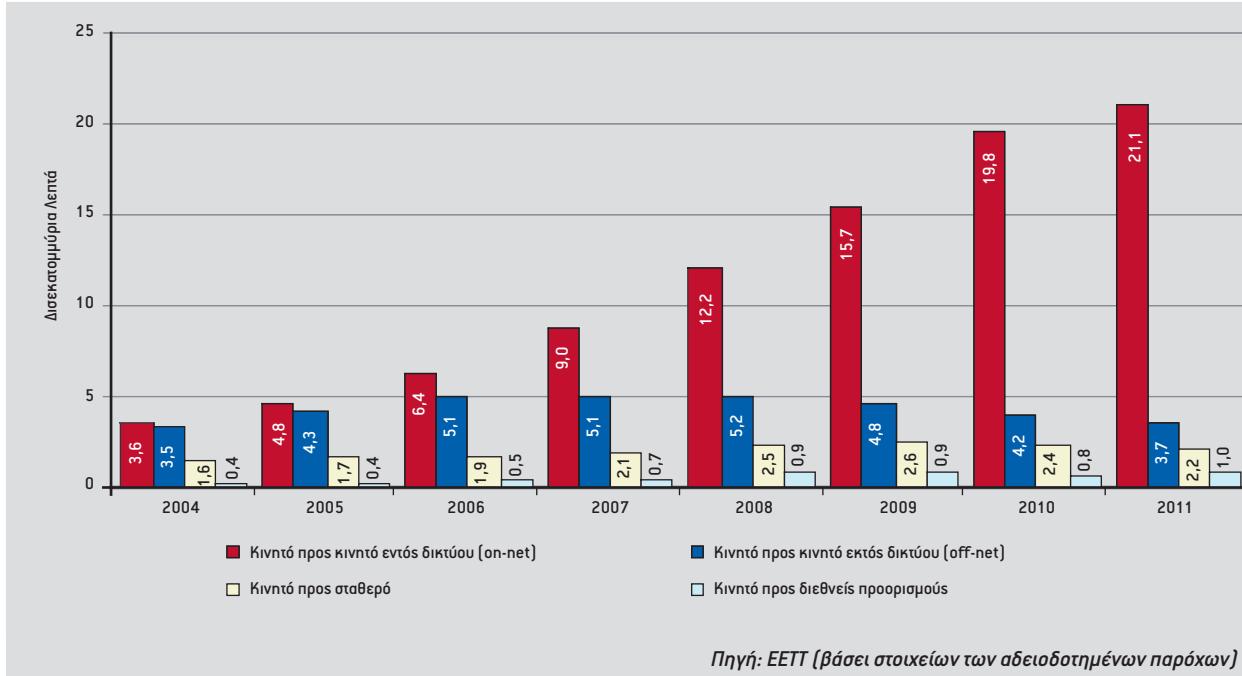
Τέλος, οι υπηρεσίες πακετομεταγωγής (data), μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, παρουσίασαν εκ νέου αύξηση και το 2011, φτάνοντας στο τέλος του έτους τα 9,43 δισ. Mb έναντι 7,68 δισ. Mb στο τέλος του 2010 (αύξηση 23%) (Διάγραμμα 1.47.).

Διάγραμμα 1.41. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων που Εκκινούν από Κινητό Τηλέφωνο

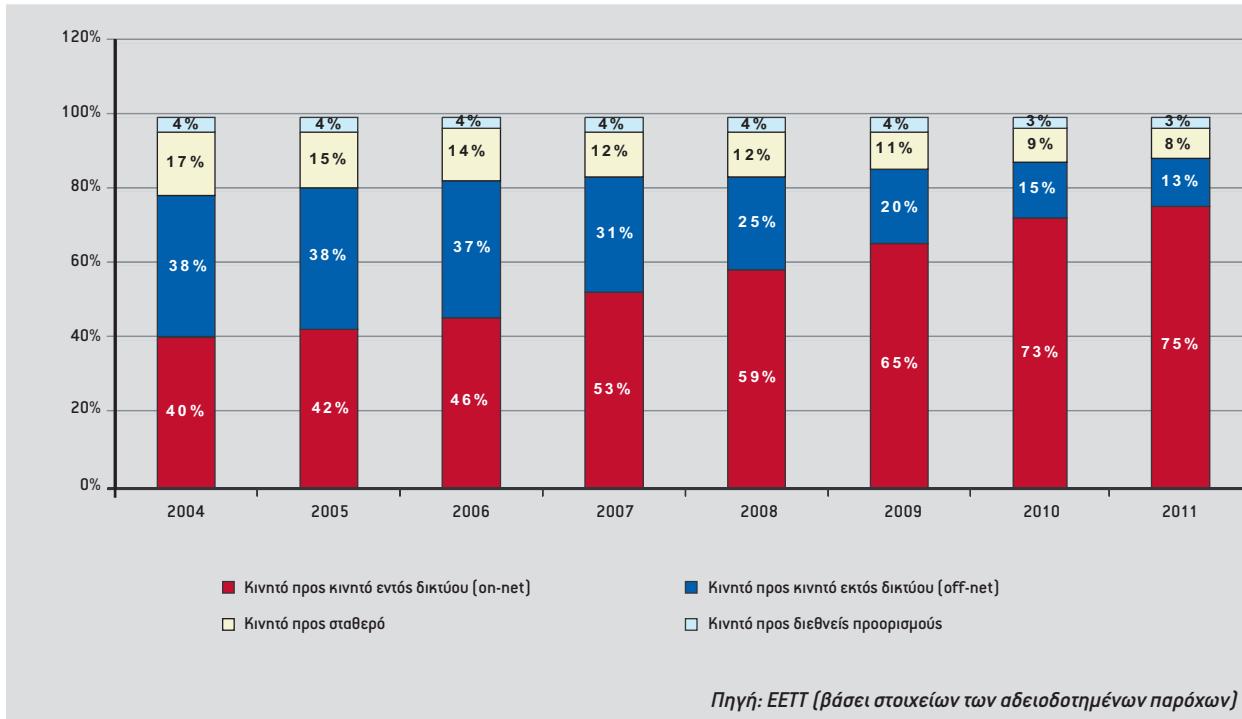


Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

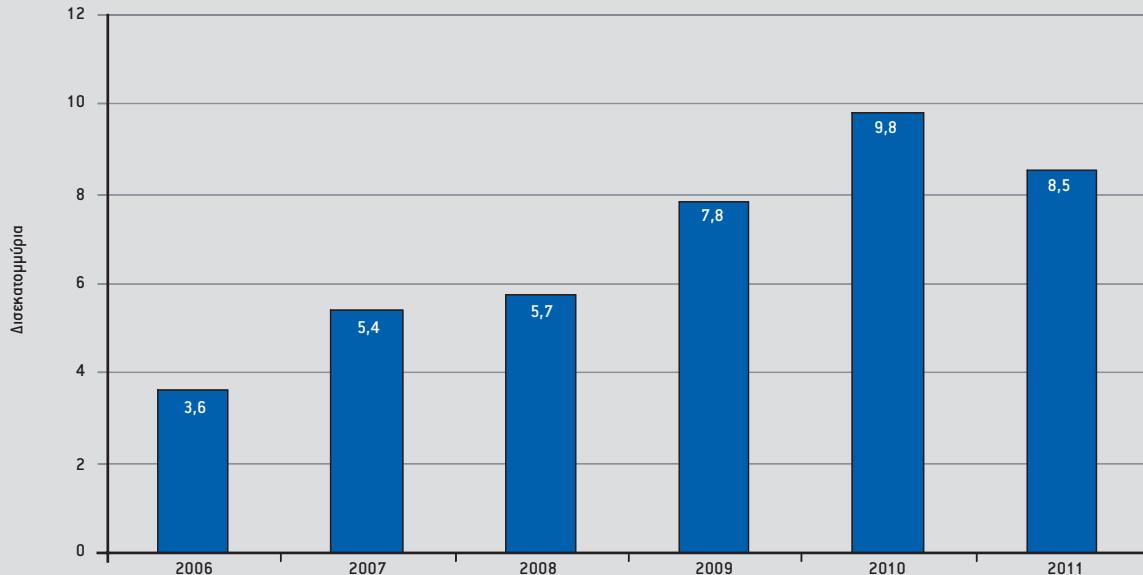
Διάγραμμα 1.42. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία



Διάγραμμα 1.43. Ποσοστό Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία

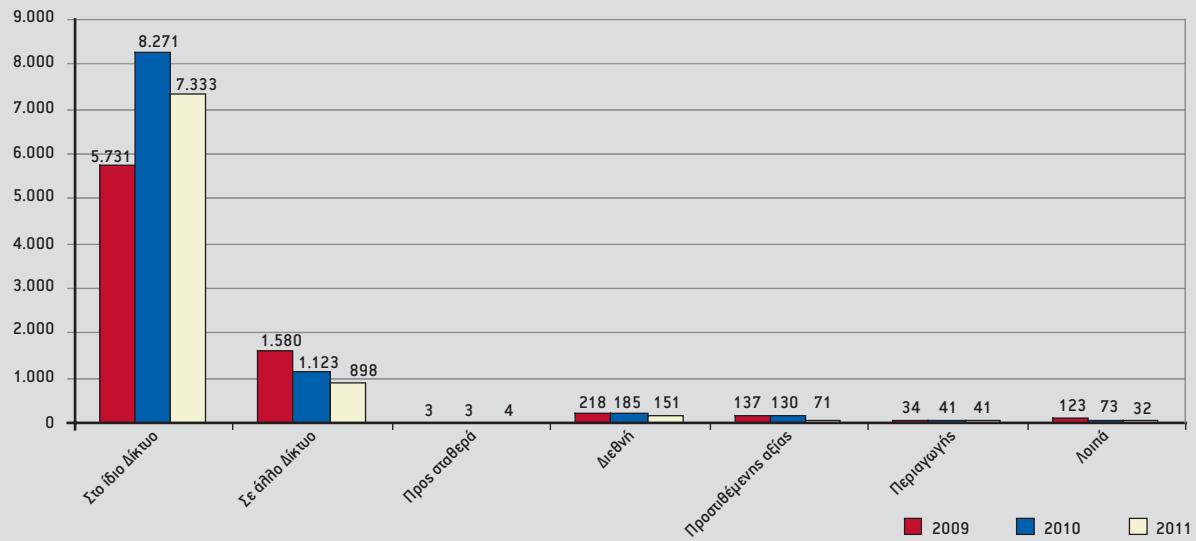


Διάγραμμα 1.44. Συνολικός Αριθμός SMS



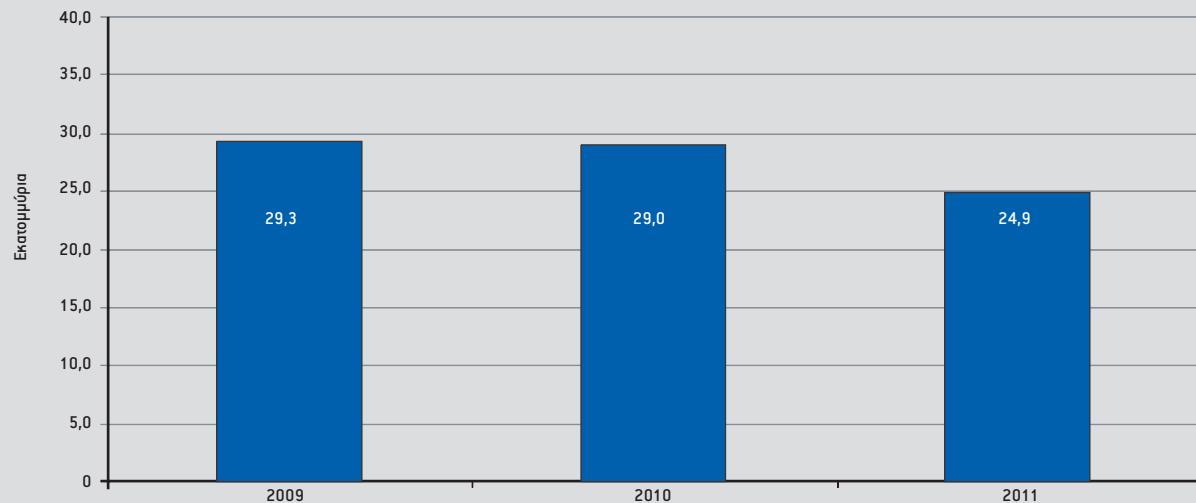
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.45. Αριθμός SMS ανά Κατηγορία



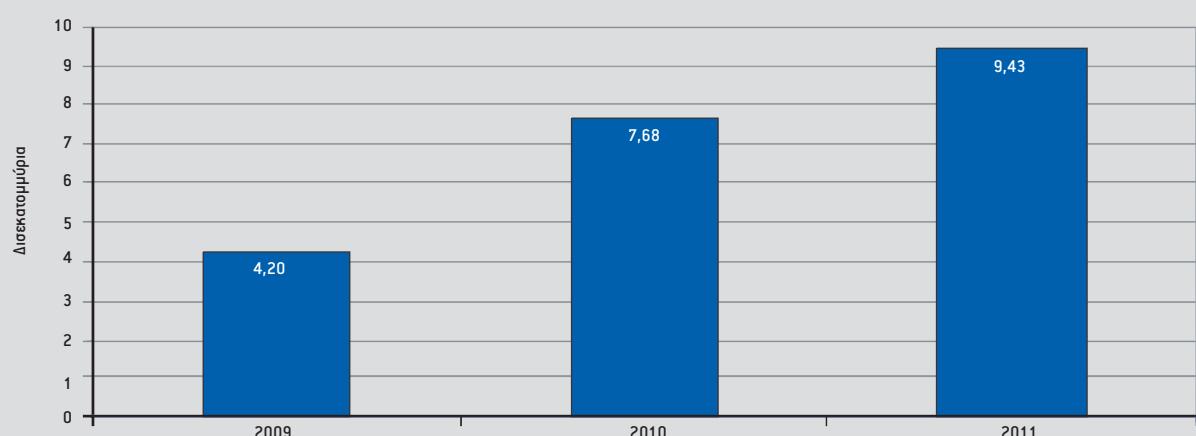
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.46. Συνολικός Αριθμός MMS



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.47. Συνολικός Αριθμός (σε MB) Υπηρεσιών Δεδομένων Πακετομεταγωγής (data) μέσω Κινητού

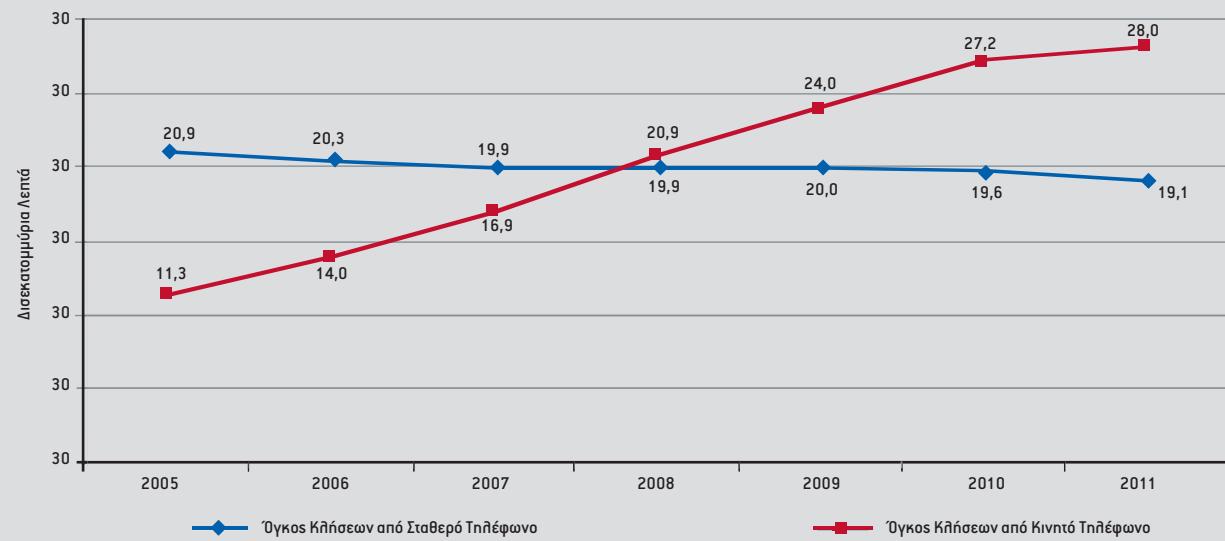


Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.8. Σύγκριση Κίνησης από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο

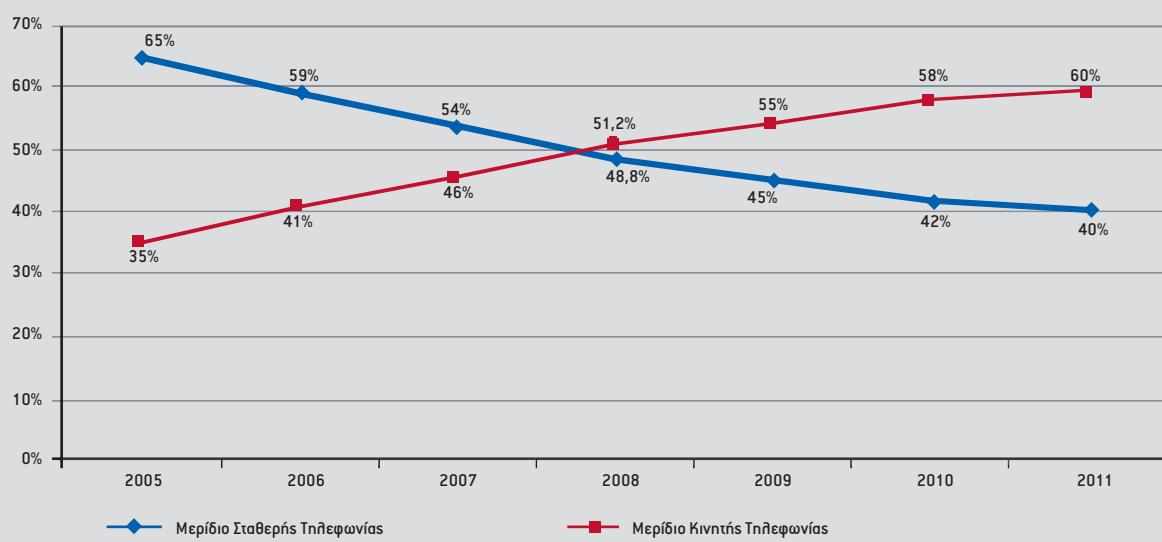
Στα Διαγράμματα 1.48. και 1.49. παρουσιάζεται ο όγκος κίνησης από σταθερό και κινητό τηλέφωνο και τα αντίστοιχα μερίδια αγοράς, πλαμβάνοντας υπόψη τις κλήσεις προς σταθερό, προς κινητό, καθώς και τις διεθνείς κλήσεις. Εξαιρούνται οι κλήσεις dial-up, καθώς και αυτές προς ειδικούς αριθμούς (όπως είναι οι σύντομοι κωδικοί και οι αριθμοί μπδενικής, μειωμένης ή πρόσθιτης χρέωσης). Οι κλήσεις από κινητό τηλέφωνο, οι οποίες από το 2008 έχουν υπερβεί σε όγκο τις αντίστοιχες από σταθερό, συνέχισαν την ανοδική τους πορεία και το 2011, φτάνοντας το 60% της συνολικής κίνησης. Αντίθετα, οι κλήσεις από σταθερό τηλέφωνο κατέγραψαν εκ νέου μείωση κατά 3% σε σχέση με το 2010.

Διάγραμμα 1.48. Όγκος Κλήσεων από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο



Πηγή: EETT [βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων]

Διάγραμμα 1.49. Μερίδια Αγοράς Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας

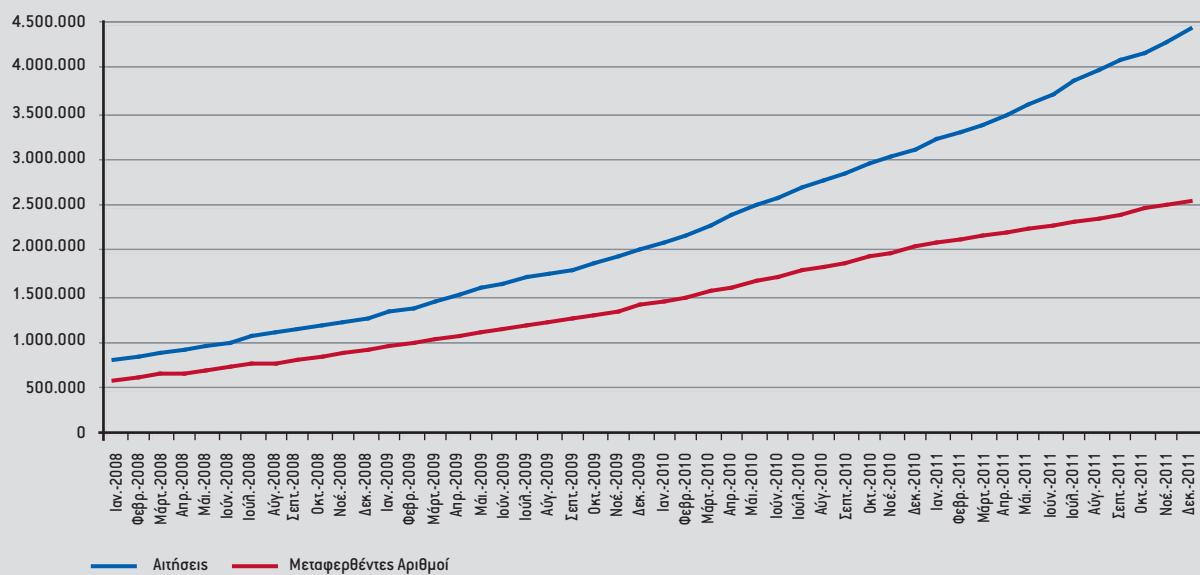


Πηγή: EETT [βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων]

1.9. Φορητότητα Αριθμών

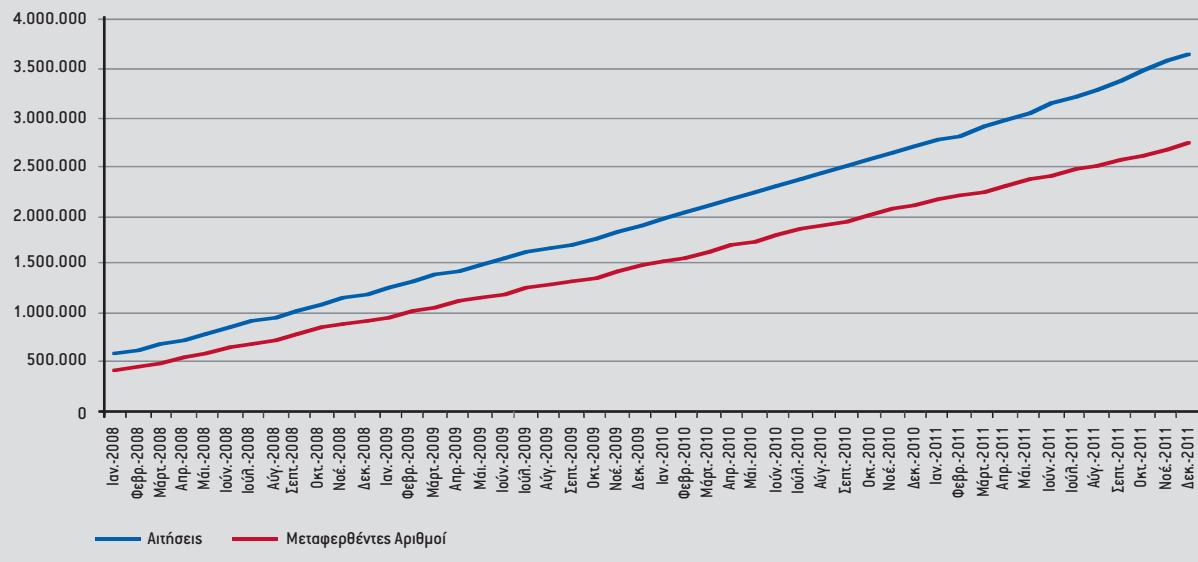
Τα αιτήματα για Φορητότητα Αριθμών ακολούθησαν αυξητική πορεία και το 2011. Η εξέλιξη του αριθμού των αιτήσεων και των μεταφερθέντων αριθμών για την κινητή και τη σταθερή τηλεφωνία παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 1.50. και 1.51., ενώ το Διάγραμμα 1.52. παρουσιάζει τον αριθμό των μεταφερθέντων αριθμών ανά μήνα. Στη διάρκεια του 2011, υποβλήθηκαν στην περίπτωση της κινητής τηλεφωνίας 1.293.847 αιτήσεις (έναντι 1.103.400 αιτήσεων το 2010, ήτοι αύξηση 17%) και μεταφέρθηκαν 506.413 αριθμοί (μείωση 22%). Στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας, υποβλήθηκαν 955.165 αιτήσεις (αύξηση 19% σε σχέση με το 2010) και μεταφέρθηκαν 622.834 αριθμοί (μείωση 1% σε σχέση με το 2010). Σημειώνεται ότι η αύξηση στις αιτήσεις Φορητότητας ενδέχεται να οφείλεται στις πολλαπλές αιτήσεις για τον ίδιο αριθμό, καθώς οι αρχικές αιτήσεις (για τον ίδιο αριθμό) απορρίπτονται. Παράλληλα, η μείωση που παρατηρείται στις μεταφορές αριθμών ενδεχομένως να οφείλεται και σε ενέργειες αντιπροσφορών από τις εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας προς τους πελάτες τους, με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να ακυρώνουν την αίτηση Φορητότητας.

Διάγραμμα 1.50. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Κινητής Τηλεφωνίας



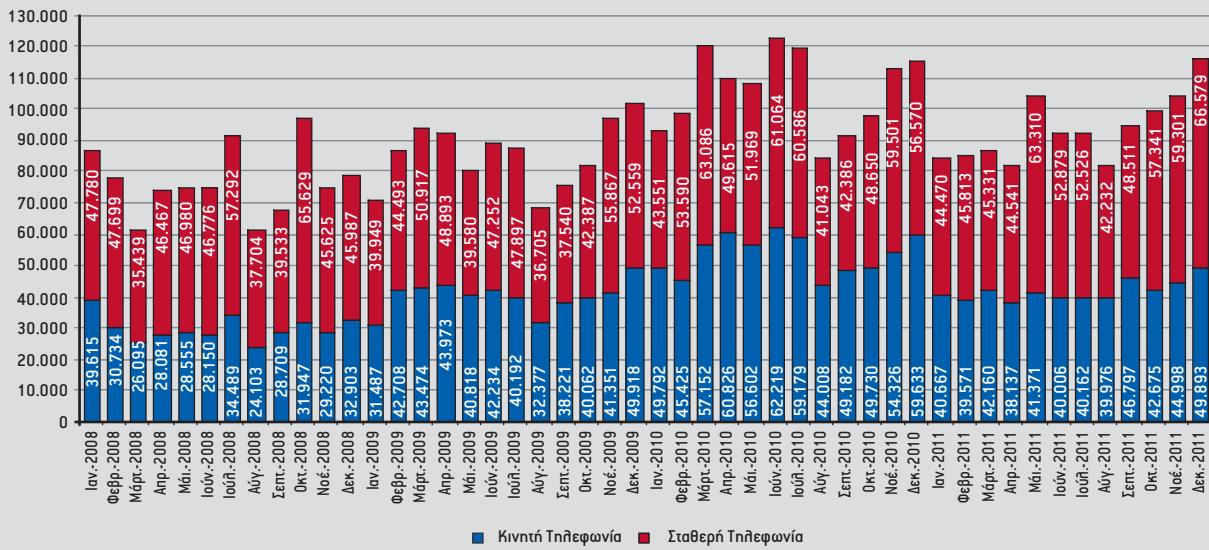
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.51. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Σταθερής Τηλεφωνίας



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.52. Φορητότητα Αριθμών: Μεταφερθέντες Αριθμοί ανά Μήνα



Πηγή: ΕΕΤΤ

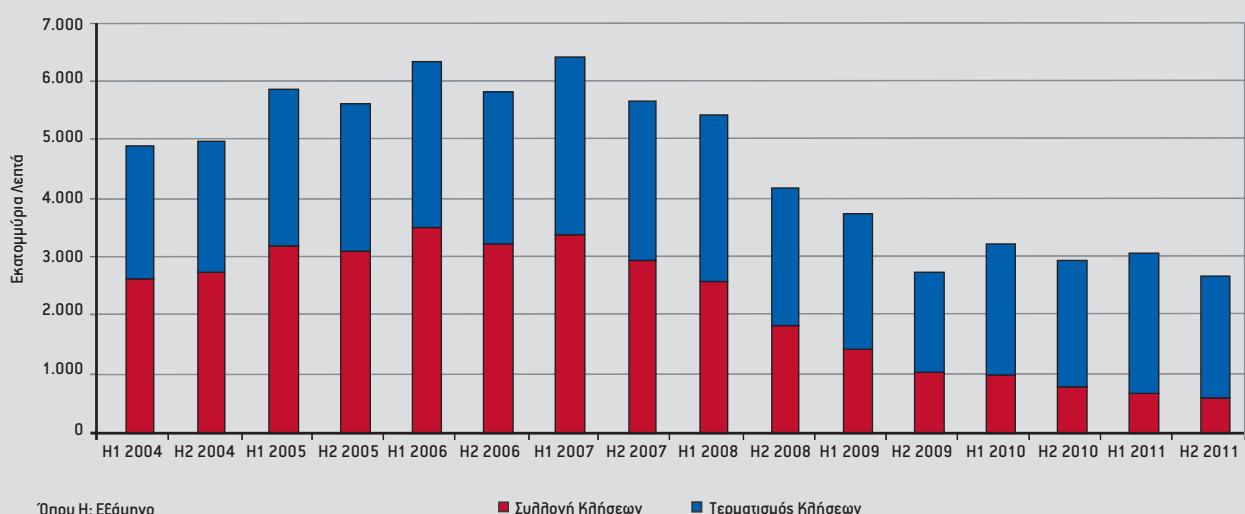
1.10. Διασύνδεση

1.10.1. Σταθερή Τηλεφωνία

Στο Διάγραμμα 1.53., 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 ίδιο δίκτυο. Κατά το έτος 2011, η συλλογή κλήσεων μειώθηκε σημαντικά σε σχέση με το 2010 και ανήλθε στα 1,3 δισ. (μείωση 30% σε σχέση με το 2010). Αντίθετα, ο τερματισμός κλήσεων αυξήθηκε κατά 7% σε σχέση με το 2010 (4,7 δισ. ήπειρα έναντι 4,4 δισ. ήπειρων αντίστοιχα). Η συνεχιζόμενη αύξηση στον αριθμό των γραμμών ΑΠΤΒ πιλήρους πρόσθιασης οδήγησε σε περαιτέρω μείωση του όγκου συλλογής κλήσεων.

Σύμφωνα με την Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Digital Agenda Scoreboard 2012), τα τέλη Διασύνδεσης στην Ελλάδα τον Οκτώβριο του 2011 ήταν χαμηλότερα για τα τέλη τοπικής και διπλής Διασύνδεσης και ελαφρώς υψηλότερα για τα τέλη απλής Διασύνδεσης από τους αντίστοιχους μέσους όρους τελών της ΕΕ. Στα Διαγράμματα 1.54. έως 1.56. 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 κράτη μέλη με τα χαμηλότερα τέλη, δεδομένου ότι για την Τοπική Διασύνδεση βρίσκεται στην 7^η θέση, για την Απλή στην 10^η θέση και για τη Διπλή στην 8^η θέση.

Διάγραμμα 1.53. Κίνηση Διασύνδεσης Εναλλακτικών Παρόχων μέσω ΟΤΕ



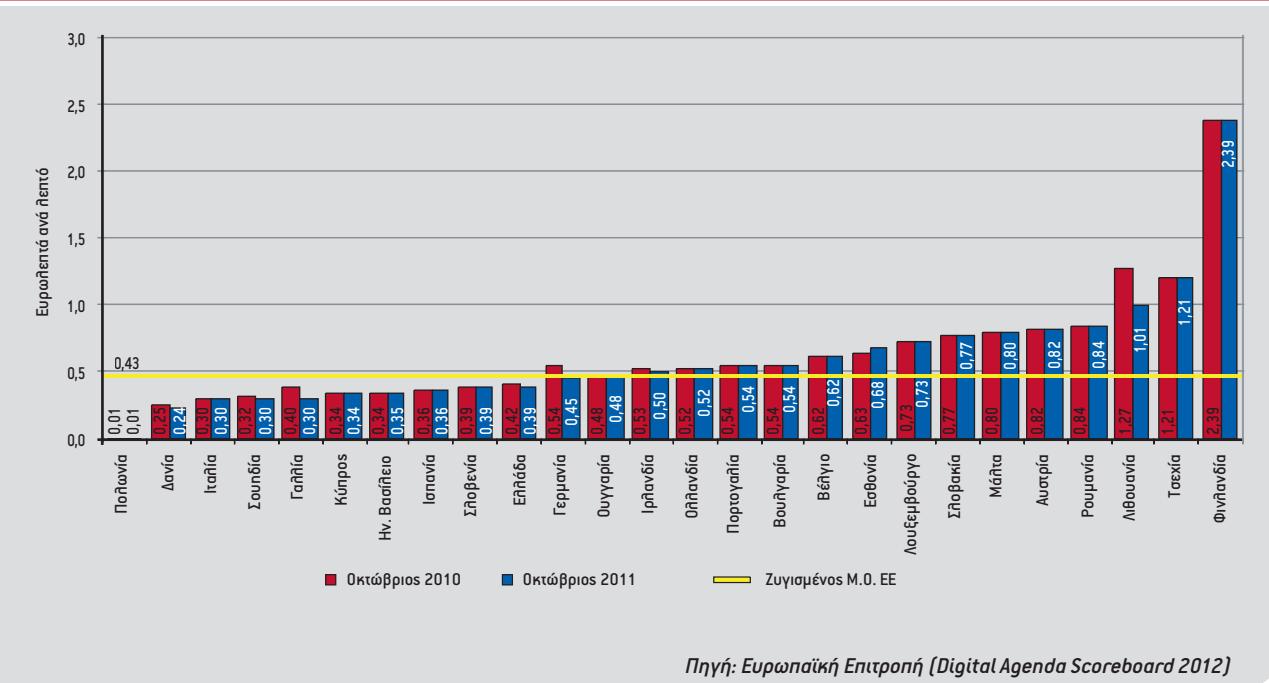
Όπου Η: Εξάμνονο

■ Συλλογή Κλήσεων

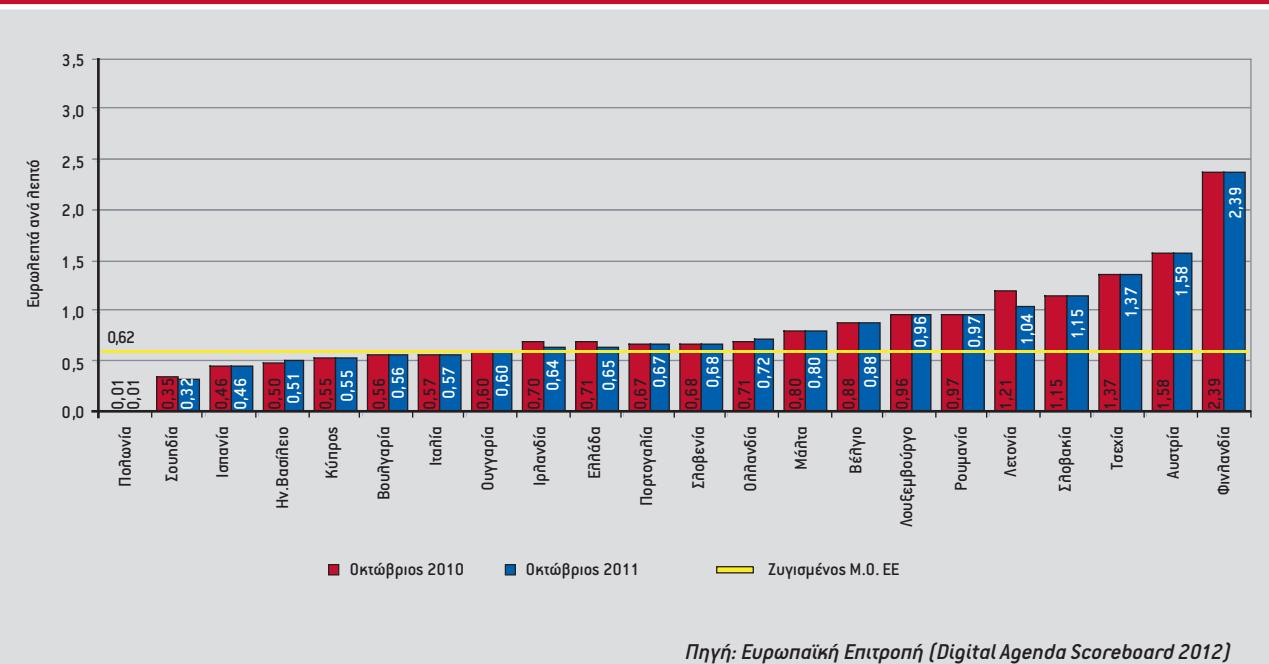
■ Τερματισμός Κλήσεων

Πηγή: EETT {βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων}

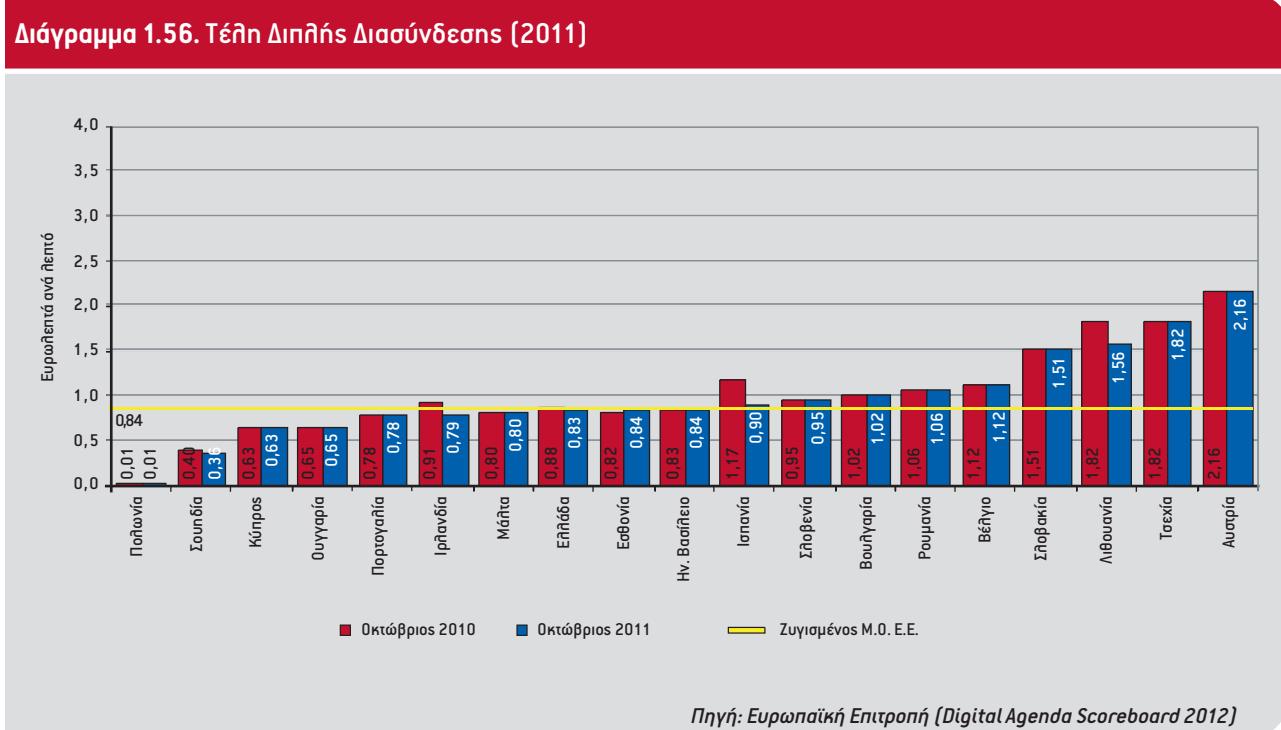
Διάγραμμα 1.54. Τέλη Τοπικής Διασύνδεσης (2011)



Διάγραμμα 1.55. Τέλη Απλής Διασύνδεσης (2011)



Διάγραμμα 1.56. Τέλη Διπλής Διασύνδεσης (2011)



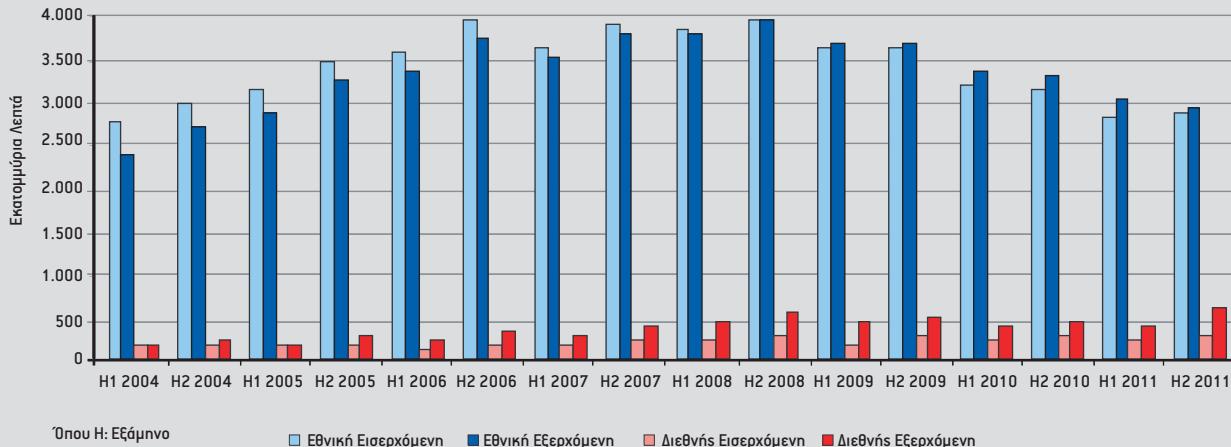
Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

1.10.2. Κινητή Τηλεφωνία

Η κίνηση Διασύνδεσης των ΕΚΤ (εξαιρουμένης της εσωτερικής κίνησης) εμφάνισε εκ νέου επιαφρά κάμψη το 2011, όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1.57. όπου παρουσιάζεται η εθνική και η διεθνής κίνηση Διασύνδεσης (εισερχόμενης και εξερχόμενης). Συνολικά, η πτώση ανήλθε σε 8% σε σχέση με το 2010, ήτοι συνολική μείωση 1,4 δισ. λεπτών σε ετήσια βάση. Επιπρόσθετα, η εθνική εξερχόμενη κίνηση μειώθηκε κατά 11%, ενώ η εθνική εισερχόμενη κίνηση μειώθηκε κατά 10%. Το Διάγραμμα 1.58. απεικονίζει την εσωτερική κίνηση για τις τρεις ΕΚΤ, η οποία για το 2011 ανήλθε στα 21,1 δισ. λεπτά, σημειώνοντας εκ νέου αύξηση κατά 7% σε σχέση με το 2010 (1,4 δισ. λεπτά περίπου), αποτελώντας ως εκ τούτου το 64% της συνολικής κίνησης Διασύνδεσης (η οποία περιλαμβάνει επίσης, την εισερχόμενη και την εξερχόμενη κίνηση). Παραλληλα, συνεχίστηκε και η σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, η οποίων παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.59.

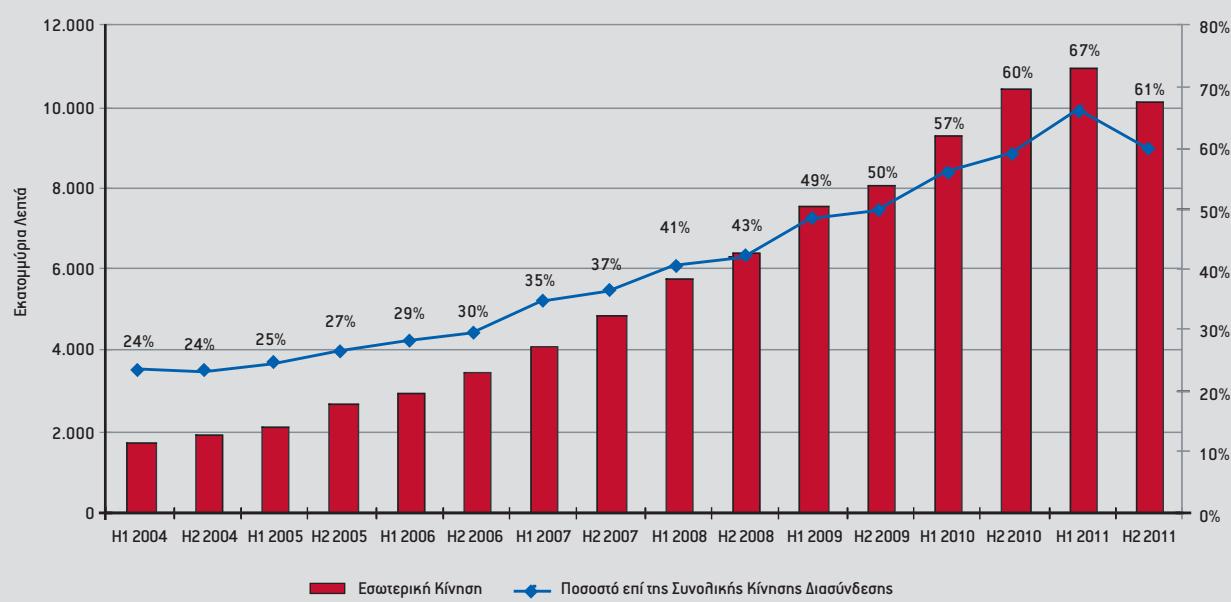
Τέλος, στο Διάγραμμα 1.60. παρουσιάζεται το Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας για τα 27 κράτη μέλη της ΕΕ (στοιχεία Οκτωβρίου 2011). Η Ελλάδα είναι η έβδομη ακριβότερη χώρα, με μέσο τέλος τερματισμού 4,95 ευρωπεπτά/λεπτό, έναντι 3,87 του μέσου όρου της ΕΕ. Η διαφορά της από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (Διάγραμμα 1.61.) παραμένει σταθερή, δεδομένου ότι το 2011 η Ελλάδα ήταν κατά 28% ακριβότερη (έναντι 14,3% το 2010). Η αύξηση της απόστασης αυτής οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο γεγονός ότι ορισμένες χώρες έχουν ήδη προχωρήσει στην εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Σύστασης για τα Τέλη Τερματισμού, με αποτέλεσμα τη ραγδαία μείωσή τους. Αντίστοιχες μειώσεις προβλέπονται και στη χώρα μας μέχρι το πέρας του 2012, γεγονός που αναμένεται να οδηγήσει σε σημαντική μείωση της ανωτέρω διαφοράς.

Διάγραμμα 1.57. Κίνηση Διασύνδεσης Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας



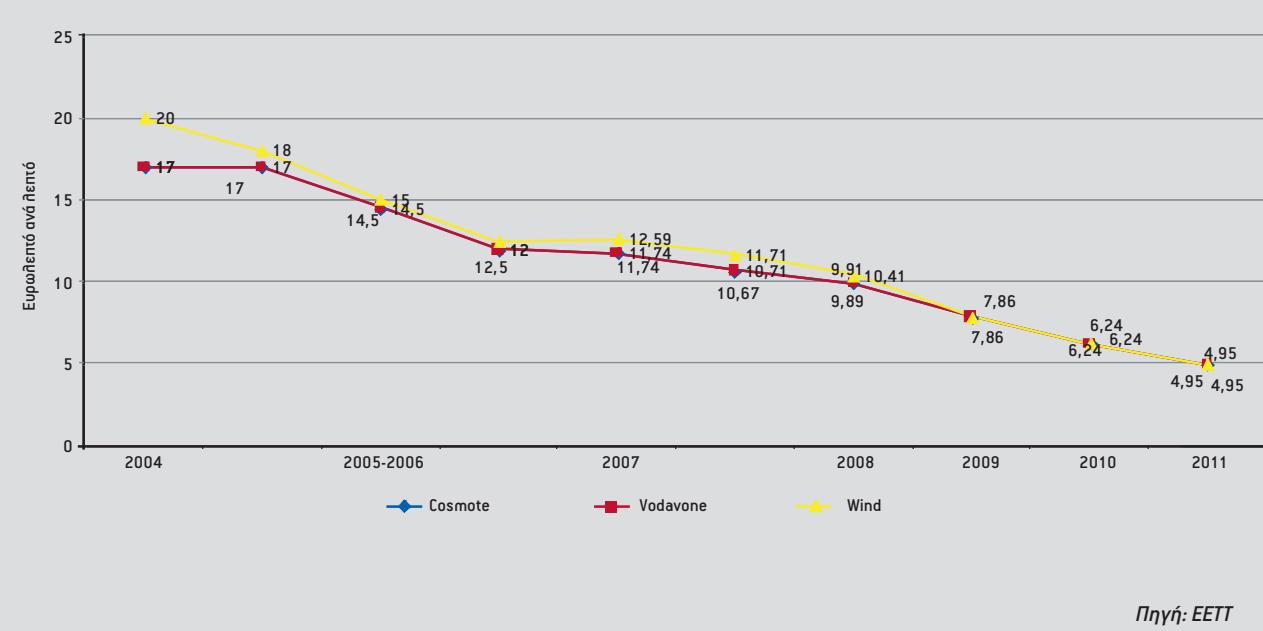
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των EKT)

Διάγραμμα 1.58. Εσωτερική Κίνηση Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας

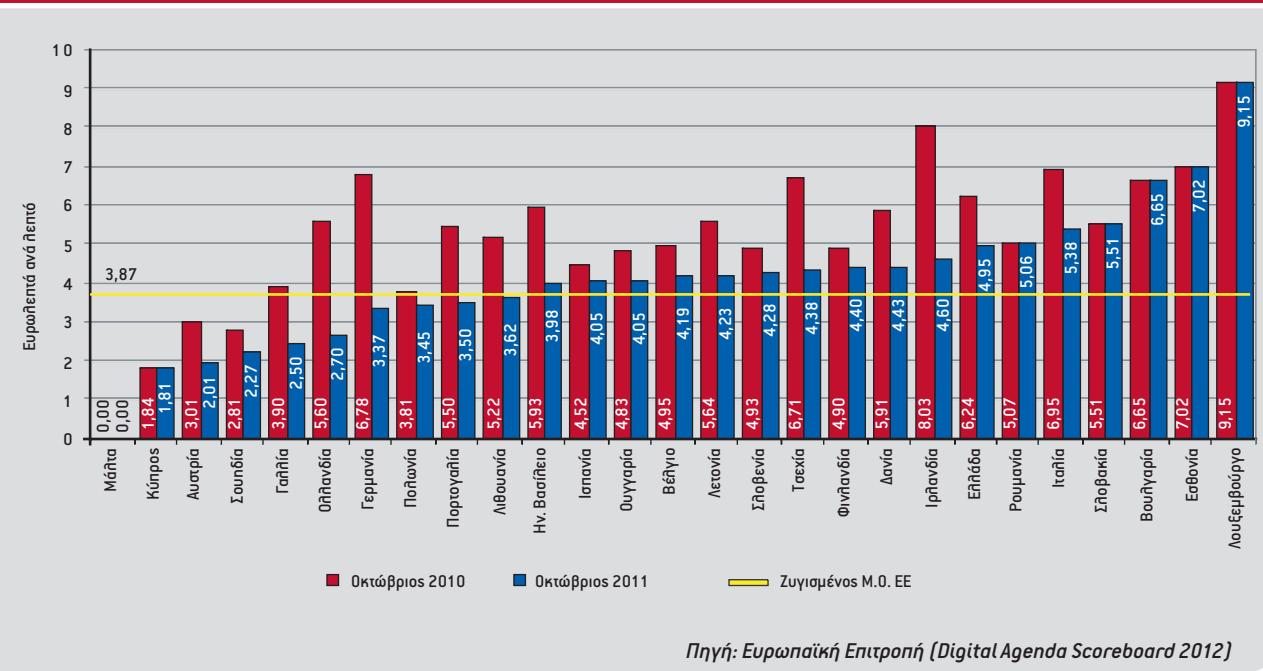


Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των EKT)

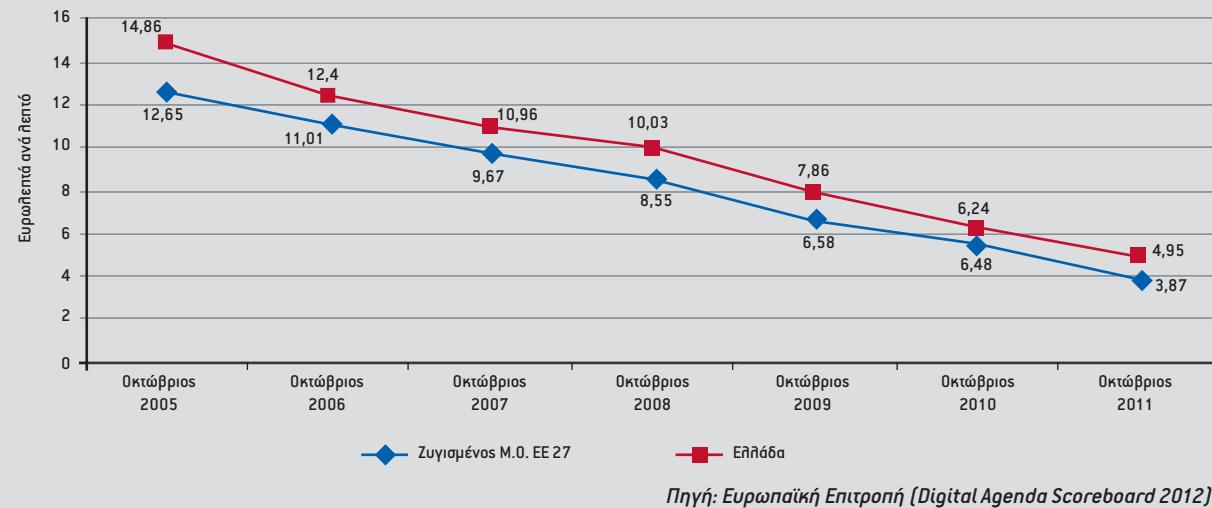
Διάγραμμα 1.59. Εξέλιξη Τελών Τερματισμού



Διάγραμμα 1.60. Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού Κλήσεων από Σταθερό προς Κινητό



Διάγραμμα 1.61. Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού Κλήσεων από Σταθερό σε Κινητό

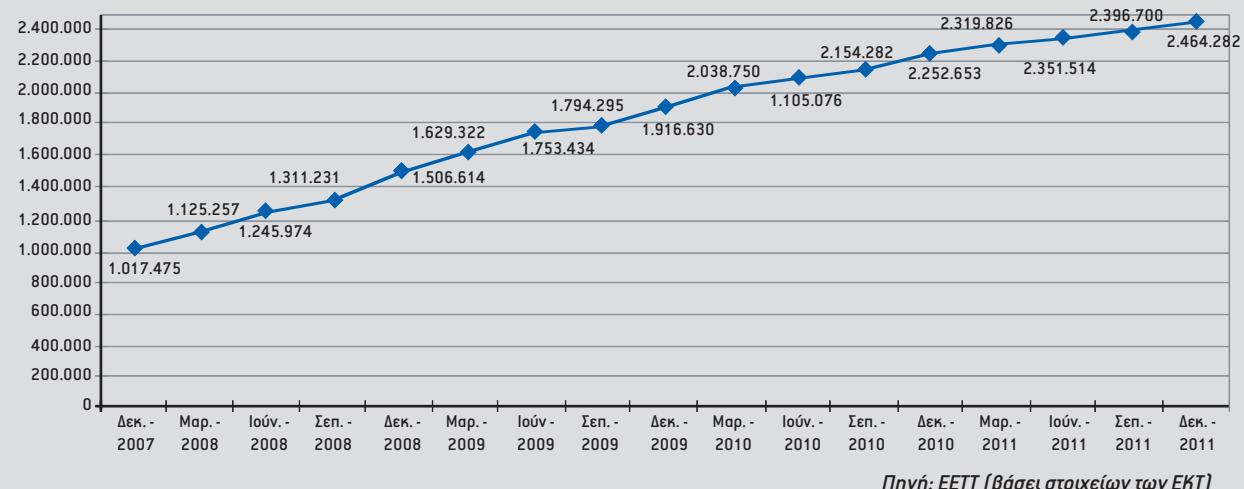


1.11. Ευρυζωνικότητα

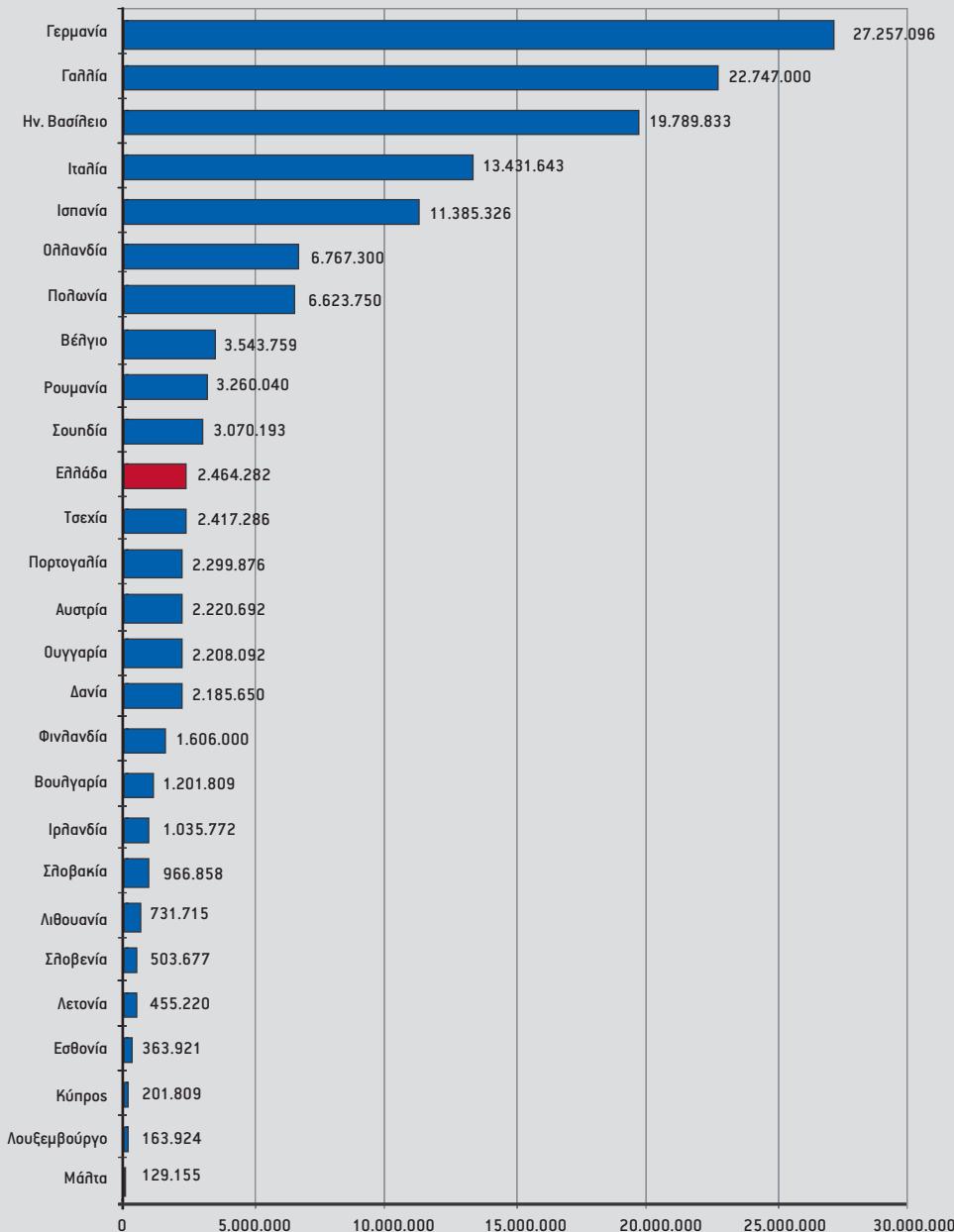
1.11.1. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών

Στο τέλος του 2011, οι ευρυζωνικές συνδέσεις ανήλθαν σε 2.464.282 έναντι 2.252.653, που ήταν στο τέλος του 2010, σημειώνοντας αύξηση 9,4% (Διαγράμματα 1.62. και 1.63.). Η ευρυζωνική διείσδυση έφθασε το 21,8% του πληθυσμού έναντι 19,9% το 2010 (Διάγραμμα 1.64.). Η αύξηση αυτή της ευρυζωνικής διείσδυσης στην Ελλάδα κατά το 2011 (1,8%) ήταν η τέταρτη υψηλότερη στην Ευρωπαϊκή Ένωση και σημαντικά υψηλότερη από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (1,2%), γεγονός που υποδηλώνει ότι συνεχίζεται σταθερά η πορεία σύγκλισης της Ελλάδας με την υπόλοιπη Ευρώπη (Διαγράμματα 1.65. και 1.66.). Αποτέλεσμα αυτής της προόδου ήταν η βελτίωση της κατάταξης ανάμεσα στα κράτη-μέλη της ΕΕ με την Ελλάδα να ανεβαίνει στην 21^η θέση έναντι της 22^{ης} που κατείχε στο τέλος του 2010. Ωστόσο, αξίζει να επισημανθεί ότι ο ρυθμός αύξησης της ευρυζωνικής διείσδυσης μειώνεται συνεχώς (από 4,7% το 2007 σε 1,8% το 2011) παρά τη σχετικά χαμηλή ευρυζωνική διείσδυση στην Ελλάδα (Διάγραμμα 1.66.).

Διάγραμμα 1.62. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών

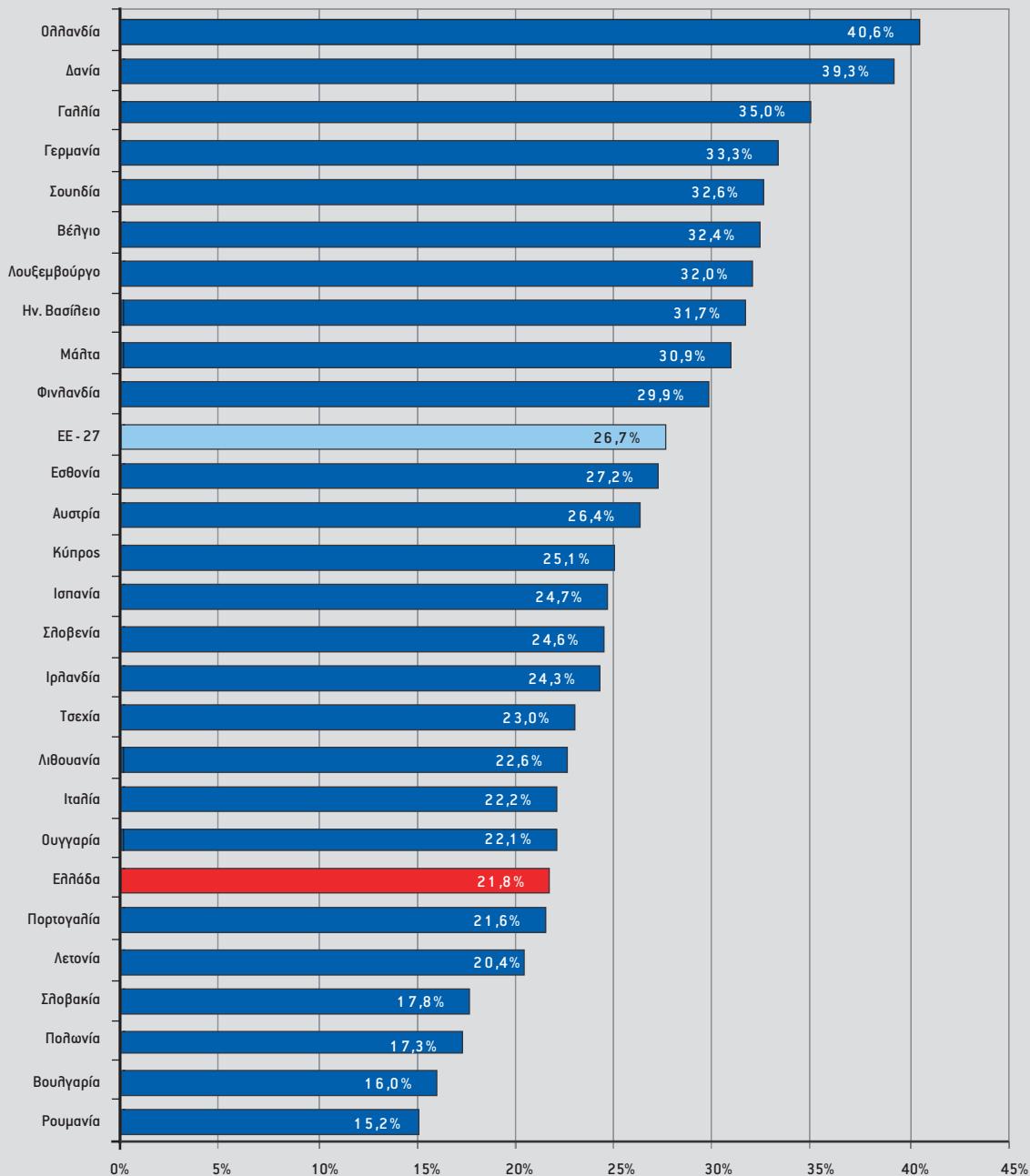


Διάγραμμα 1.63. Αριθμός Ευρυζωνικών Γραμμών στις Χώρες της ΕΕ την 01.01.2012



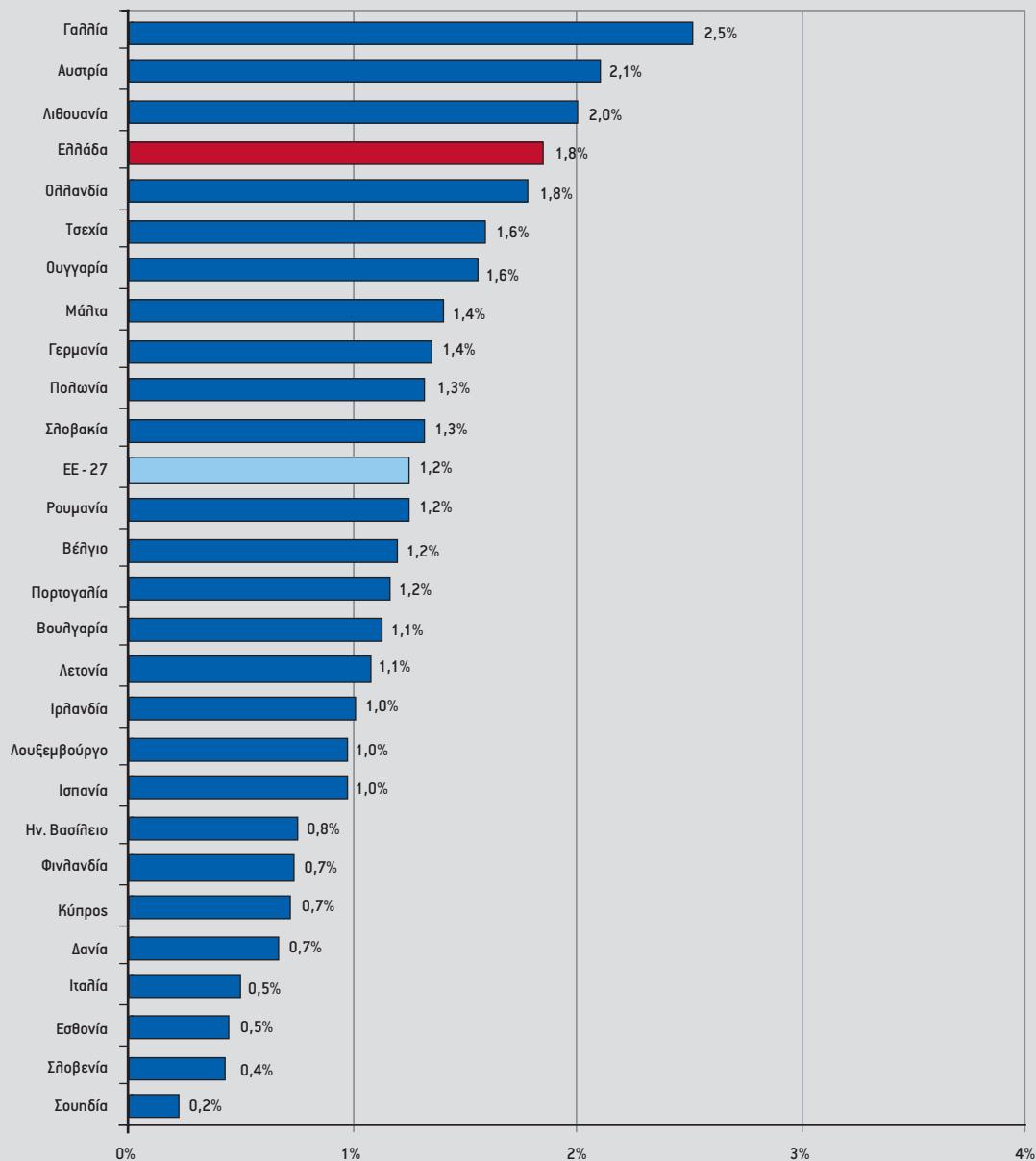
Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

Διάγραμμα 1.64. Ευρυζωνική Διείσδυση στις Χώρες της ΕΕ την 01.01.2012



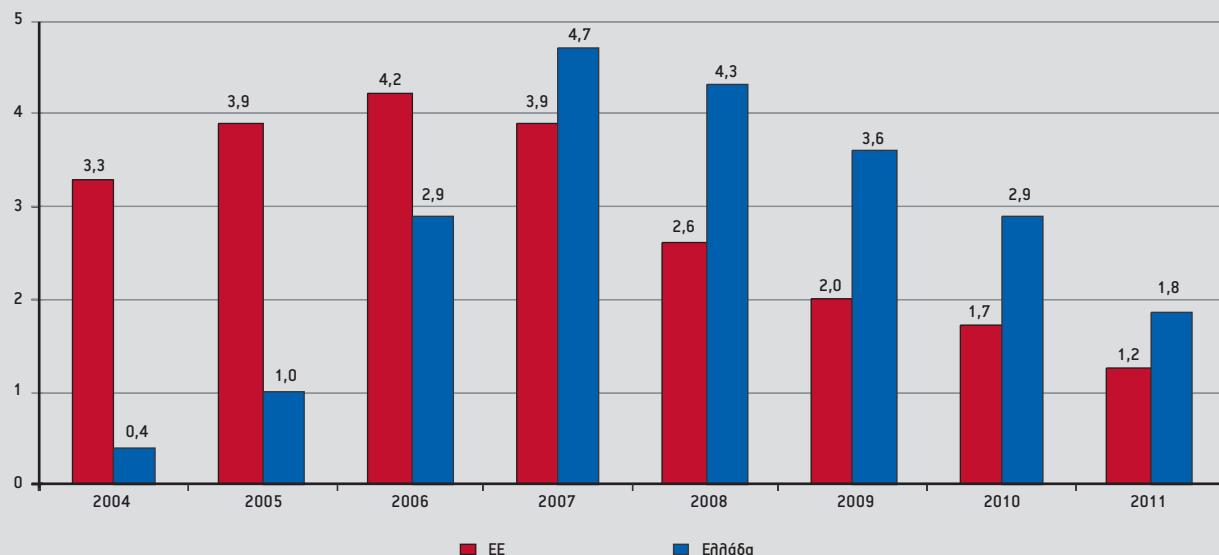
Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

Διάγραμμα 1.65. Αύξηση της Ευρυζωνικής Διείσδυσης στις Χώρες της ΕΕ (2011)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

**Διάγραμμα 1.66. Ετήσια Αύξηση της Ευρυζωνικής Διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ
(ευρυζωνικές γραμμές ανά 100 κατοίκους)**

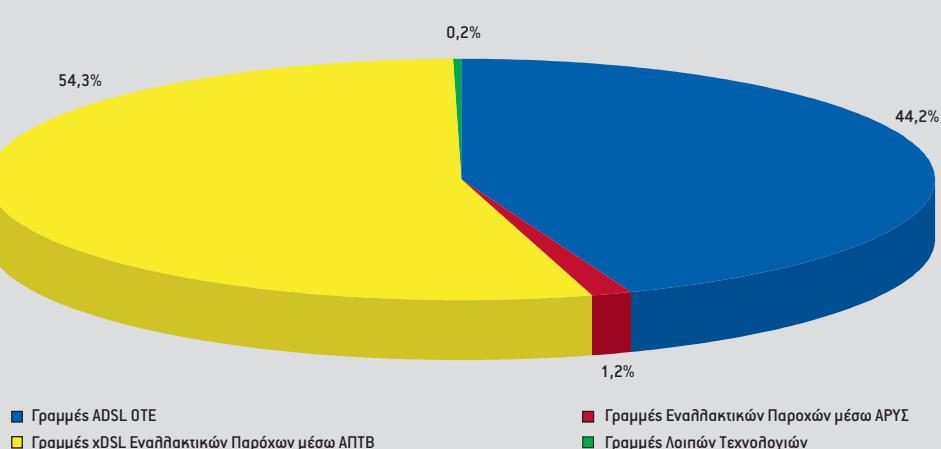


Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

1.11.2. Ευρυζωνικές Γραμμές ανά Τεχνολογία

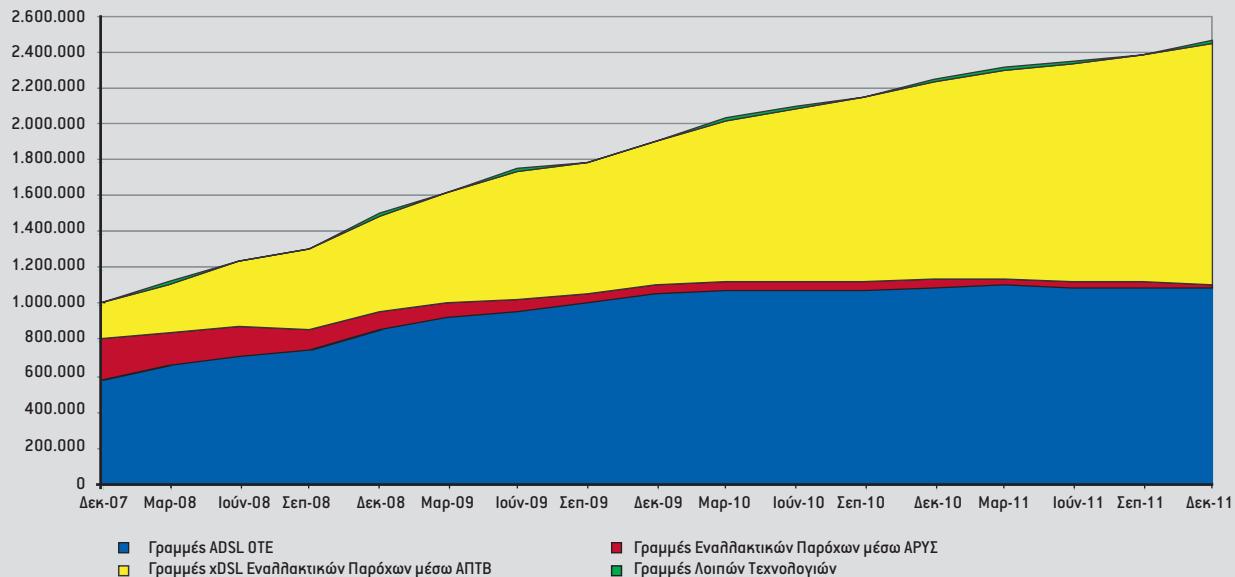
Η πρόσβαση xDSL μέσω ΑΠΤΒ, στο τέλος του 2011, ανήλθε στο 54,3% των ευρυζωνικών γραμμών και αποτελεί πλέον την κύρια τεχνολογία ευρυζωνικής πρόσβασης. Αντίθετα, το ποσοστό ADSL λιανικής του ΟΤΕ στις 31/12/2011 υποχώρησε περαιτέρω στο 44,2% έναντι 48,9% στις 31/12/2010 και οι γραμμές ΑΡΥΣ έφθασαν στο 1,22% έναντι 1,66% στο τέλος του 2010 (Διαγράμματα 1.67. έως 1.69.). Τέλος, οι γραμμές λοιπών τεχνολογιών παραμένουν σε αμελητέα επίπεδα με ποσοστό σημαντικά χαμηλότερο του 0,5%.

Διάγραμμα 1.67. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία (Δεκέμβριος 2011)



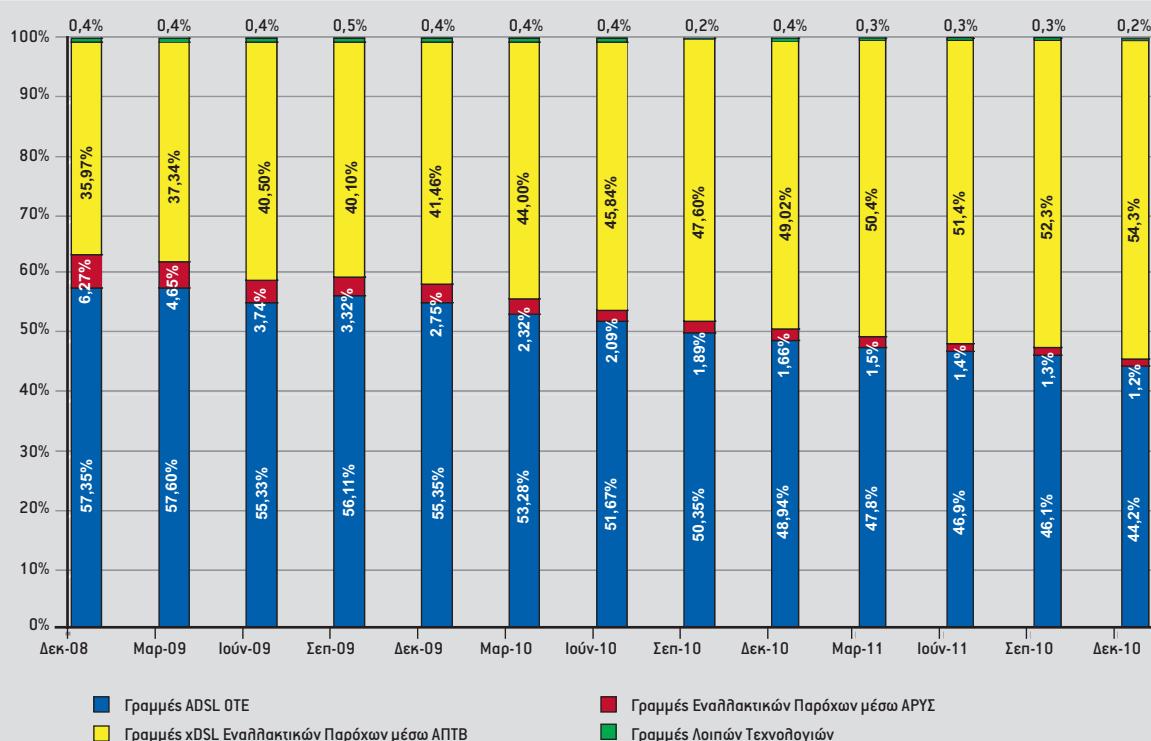
Πηγή: ΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.68. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία



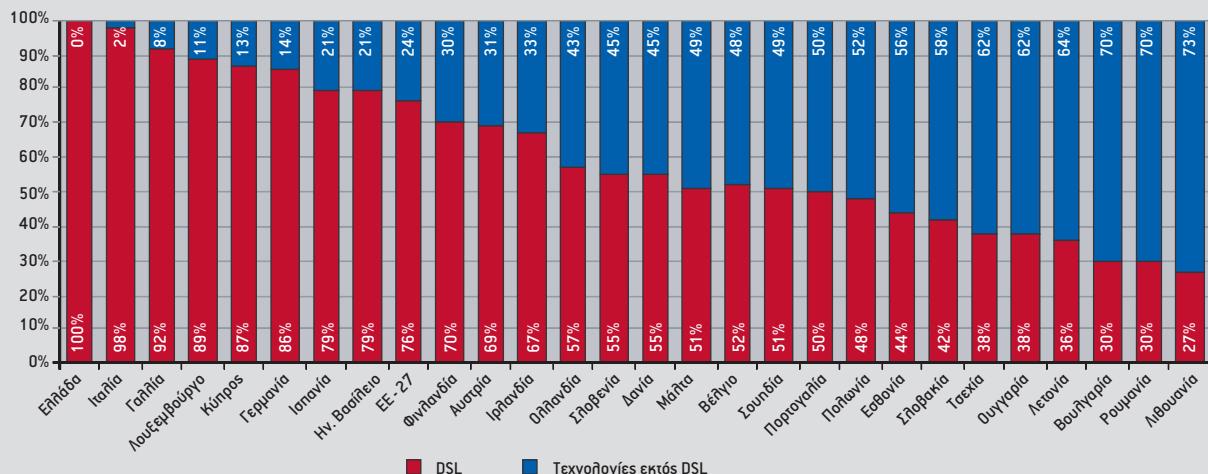
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.69. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τύπο Πρόσβασης



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.70. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία (Δεκέμβριος 2011)

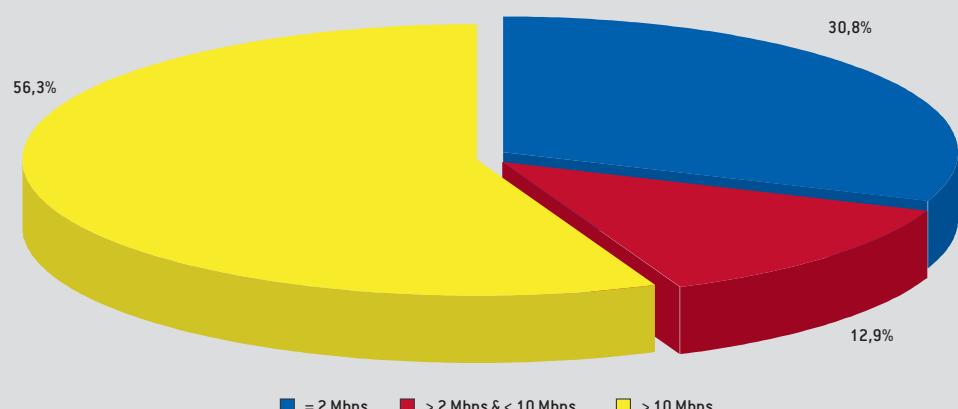


Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

1.11.3. Ταχύτητες Ευρυζωνικών Γραμμών

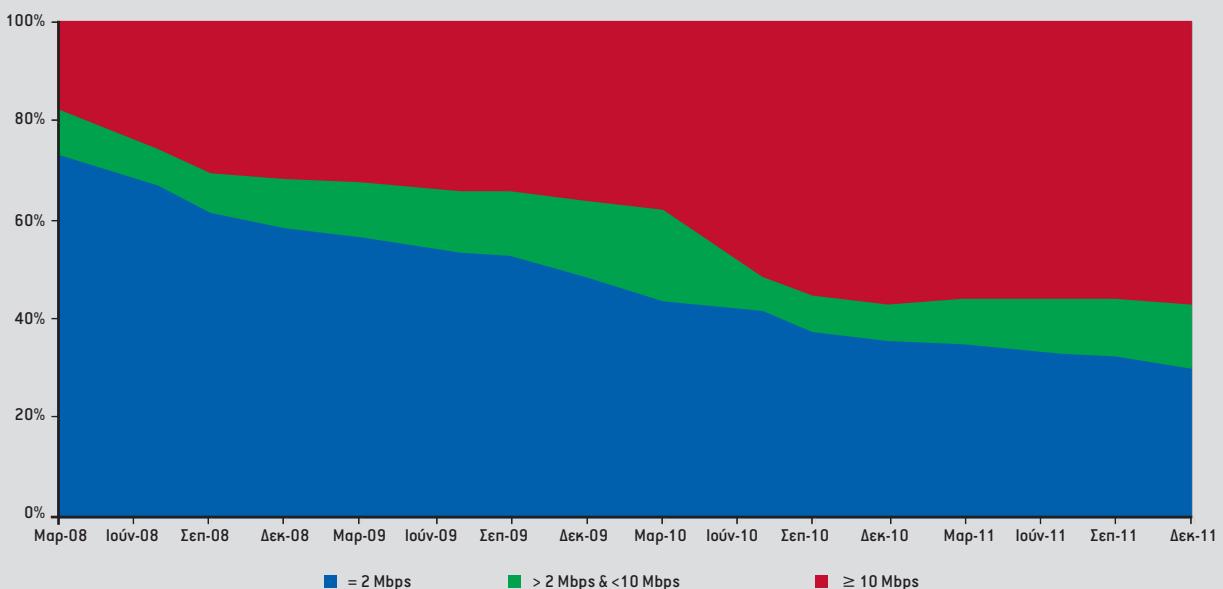
Στο Διάγραμμα 1.71., παρουσιάζεται η κατανομή του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών ανά ταχύτητα πρόσβασης. Η πλειονότητα των ευρυζωνικών γραμμών (56%) αντιστοιχεί πλέον σε ταχύτητες (download) άνω των 10 Mbps (56%), ακολουθούν οι ταχύτητες μεγαλύτερες των 2 Mbps και μικρότερες των 10 Mbps, σε ποσοστό 13%, ενώ το υπόλοιπο 31% αντιστοιχεί σε ταχύτητες έως 2 Mbps. Το Διάγραμμα 1.72. παρουσιάζει τη διαχρονική εξέλιξη των ευρυζωνικών γραμμών ανά κατηγορία ταχύτητας πρόσβασης, όπου φαίνεται ότι το ποσοστό των ταχυτήτων υψηλής πρόσβασης (>10 Mbps) παρέμεινε στα ίδια περίου ποσοστά καθ' όλη τη διάρκεια του 2011, ενώ ταυτόχρονα σημειώθηκε αύξηση του ποσοστού των γραμμών μεσαίων ταχυτήτων (2-10 Mbps) σε βάρος του ποσοστού των γραμμών χαμηλών ταχυτήτων (2 Mbps). Η μέση ταχύτητα των γραμμών ΑΡΥΣ (χονδρικής και λιανικής) αντίστοιχα υπερέβη τα 10 Mbps (Διάγραμμα 1.73.).

Διάγραμμα 1.71. Ποσοστιαία Κατανομή Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών (Δεκέμβριος 2011)



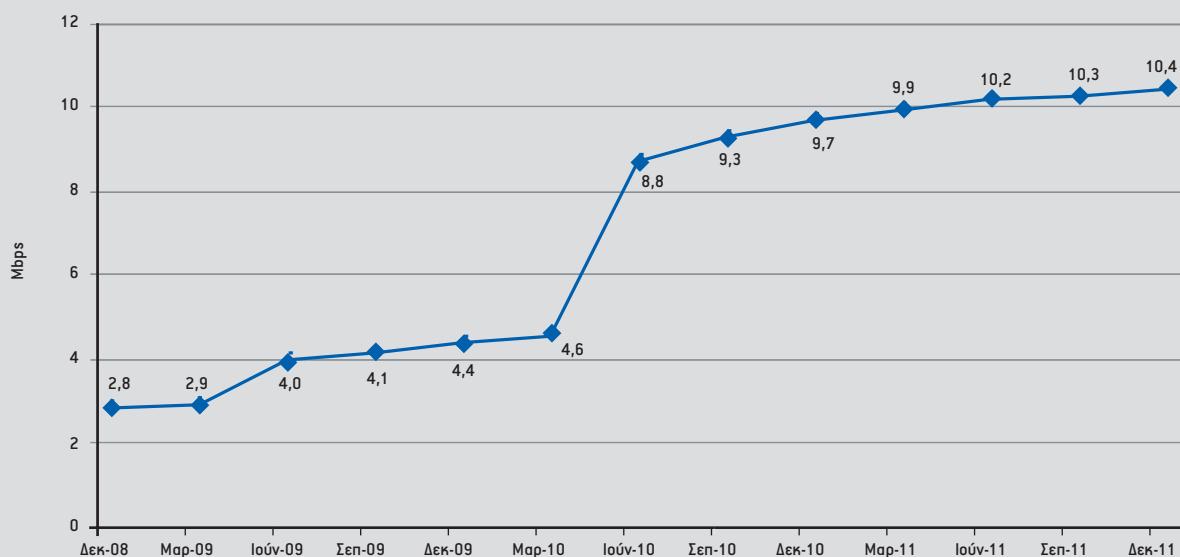
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.72. Εξέλιξη Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.73. Εξέλιξη Μέσης Ταχύτητας Πρόσβασης



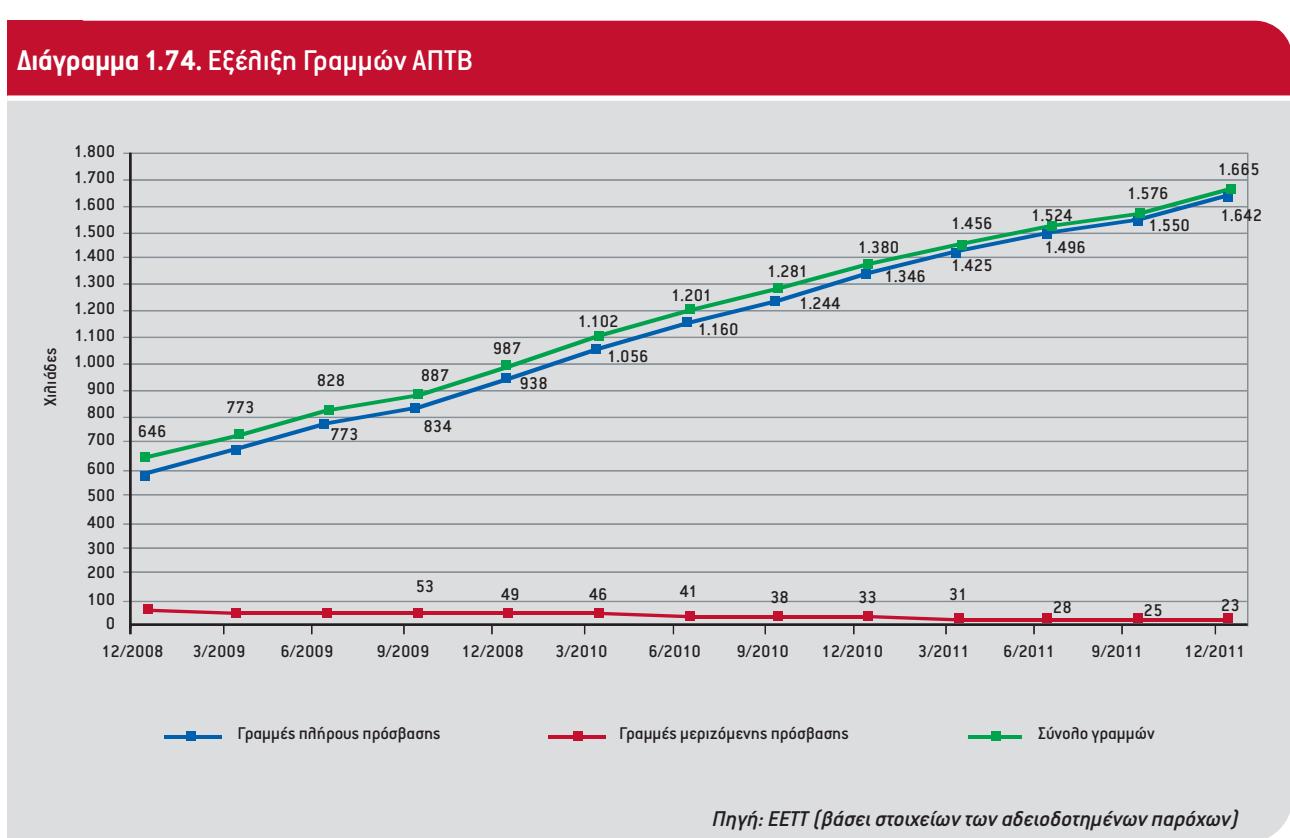
Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.11.4. Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο

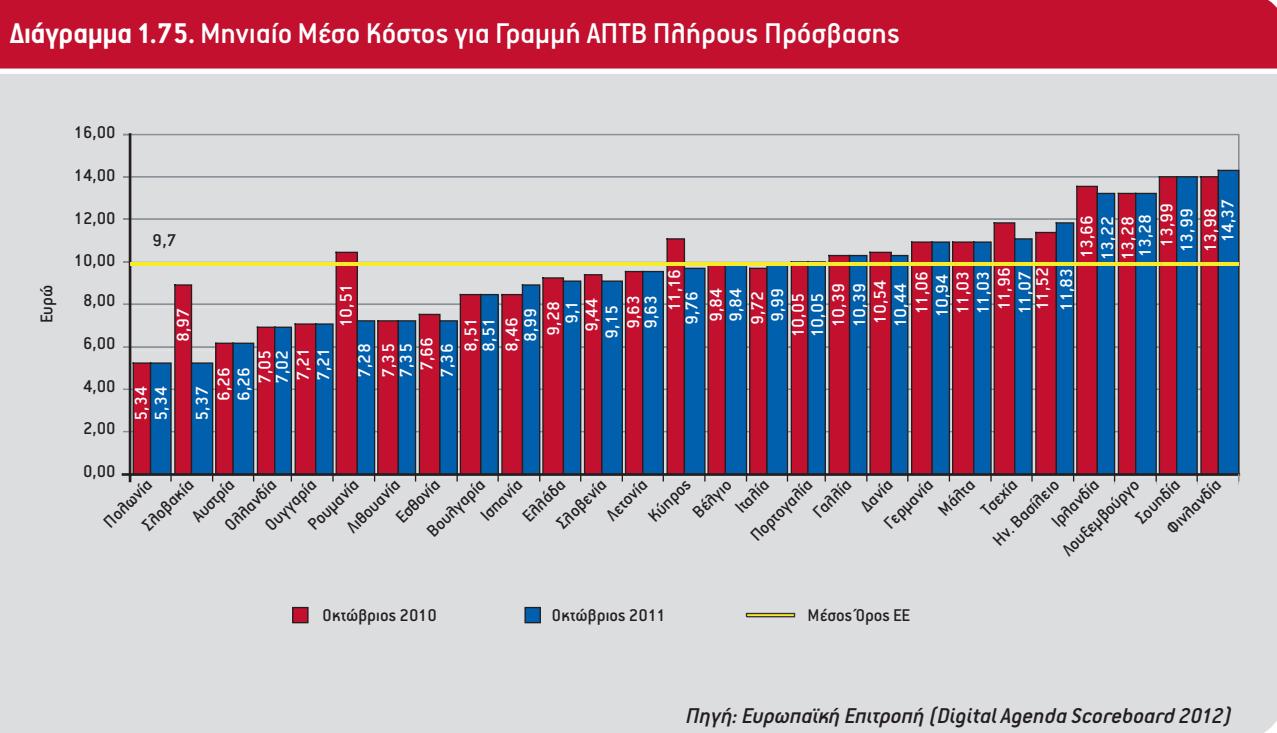
Η πρόσβαση ADSL μέσω ΑΠΤΒ (Διάγραμμα 1.74.) συνέχισε να αυξάνεται κατά τη διάρκεια του 2011, φθάνοντας στο τέλος του έτους τις 1.665.255 γραμμές έναντι 1.379.743 στο τέλος του 2010, καταγράφοντας άνοδο περίπου 21% (η αντίστοιχη αύξηση για το 2010 ήταν περίπου 40%).

Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση αυτή οφείλεται εξ ολοκλήρου στις γραμμές πλήρους πρόσβασης, οι οποίες και παρουσίασαν αύξηση 22% σε σχέση με το τέλος του 2010 [έφτασαν στις 1.642.183 έναντι 1.346.493 στις 31-12-2010], σε αντίθεση με τις γραμμές μεριζόμενης πρόσβασης, οι οποίες συνέχισαν να μειώνονται, φθάνοντας τις 23.072 γραμμές στις 31/12/2011 έναντι 33.250 στις 31/12/2010 [ποσοστό μείωσης 30,6%]. Το μέσο μηνιαίο κόστος πρόσβασης μιας γραμμής ΑΠΤΒ στην Ελλάδα ανήλθε σε 9,1 ευρώ έναντι 9,7 ευρώ του ευρωπαϊκού μέσου όρου με την Ελλάδα να αποτελεί τη δωδέκατη χώρα της ΕΕ με τις χαμηλότερες τιμές (Διάγραμμα 1.75.). Η αντίστοιχη τιμή για το 2010 ήταν 9,28 ευρώ. Αντίθετα, το μέσο μηνιαίο κόστος πρόσβασης μιας γραμμής μεριζόμενης πρόσβασης ΑΠΤΒ ανήλθε σε 3,87 ευρώ έναντι 2,9 ευρώ του ευρωπαϊκού μέσου όρου με την Ελλάδα να αποτελεί τη δέκατη ακριβότερη χώρα της ΕΕ (Διάγραμμα 1.76.). Η αντίστοιχη τιμή για το 2010 ήταν 3,62 ευρώ [αύξηση 7%].

Διάγραμμα 1.74. Εξέλιξη Γραμμών ΑΠΤΒ

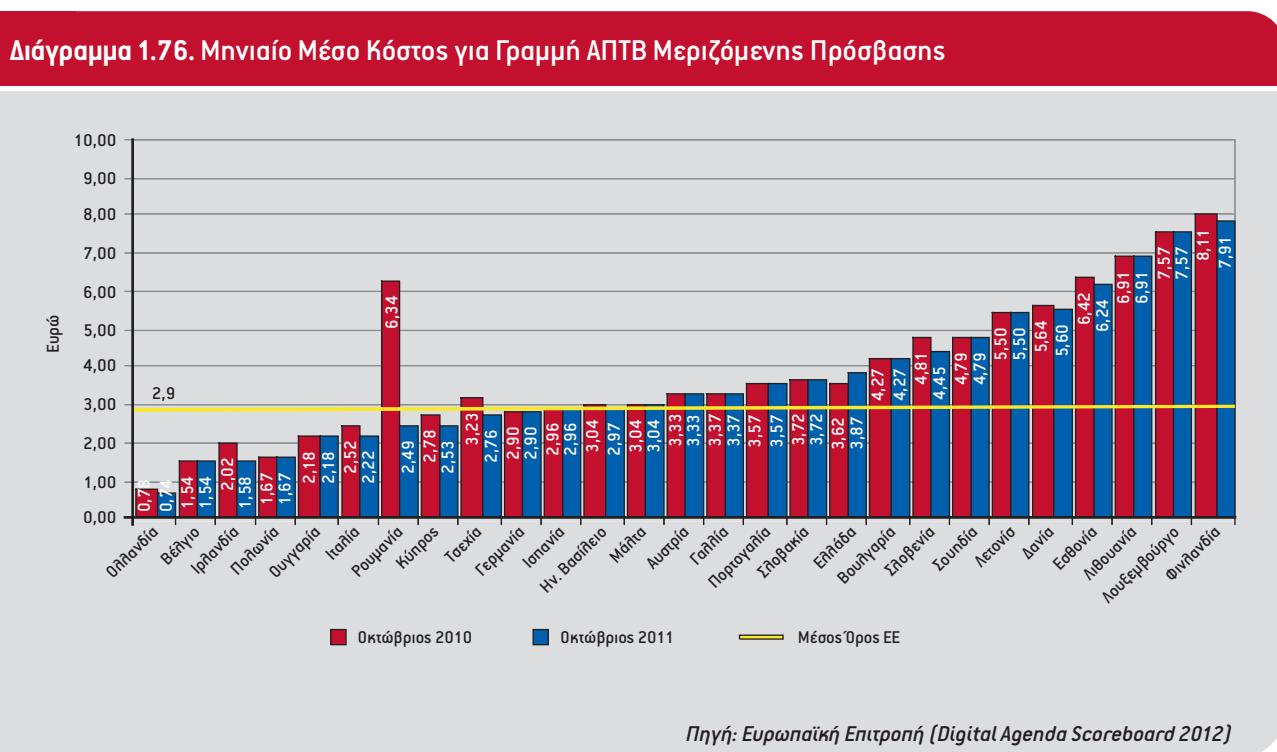


Διάγραμμα 1.75. Μηνιαίο Μέσο Κόστος για Γραμμή ΑΠΤΒ Πλήρους Πρόσβασης



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

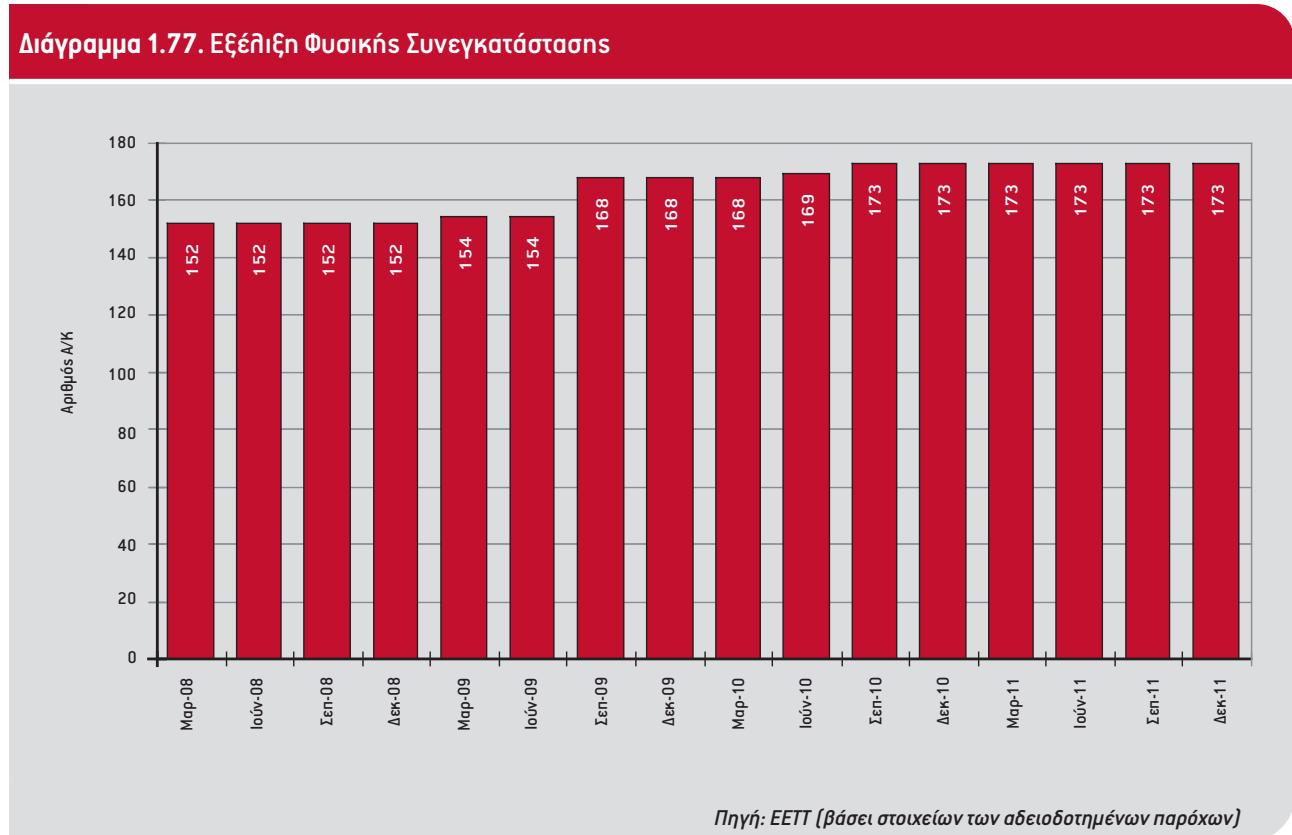
Διάγραμμα 1.76. Μηνιαίο Μέσο Κόστος για Γραμμή ΑΠΤΒ Μεριζόμενης Πρόσβασης



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2012)

1.11.5. Συνεγκατάσταση

Το Διάγραμμα 1.77. παρουσιάζει την εξέλιξη των Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ, όπου παρέχεται φυσική συνεγκατάσταση στους εναλλακτικούς παρόχους. Το 2011, ο αριθμός των Α/Κ παρέμεινε σταθερός (173).



2. Ταχυδρομικές Υπηρεσίες



2. Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το 2011 η EETT συνέβαθε σημαντικά στη διαμόρφωση του Σχεδίου Νόμου για την Οργάνωση του Τομέα Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, επισημαίνοντας την ανάγκη προσαρμογής σημείων του νομοσχεδίου για την οργάνωση του τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Στόχος της EETT ήταν η πλήρης εναρμόνιση του Σχεδίου Νόμου με το Ευρωπαϊκό Δίκαιο.

Οι προτάσεις που προετοίμασε και υπέβαθε η EETT στόχευαν αφενός στην υγιή και ανταγωνιστική ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς ενόψει της πλήρους απελευθέρωσής της από την 1^η Ιανουαρίου 2013 και αφετέρου στην εξασφάλιση του υψηλού επιπέδου στην παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στην ελληνική Επικράτεια, προς όφελος των καταναλωτών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εγχώρια ταχυδρομική αγορά αποτελείται από δύο βασικές υπο-αγορές: α) την ΚΥ, στην οποία δραστηριοποιείται ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) και οι εταιρίες με Ειδική Άδεια και β) τις Ταχυμεταφορές, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες με Γενική Άδεια (ευρέως γνωστές και ως υπηρεσίες courier).

Η αγορά των Ταχυμεταφορών λειτουργεί υπό συνθήκες ανταγωνισμού, ενώ στην αγορά της ΚΥ ο ΦΠΚΥ (που είναι τα ΕΛΤΑ) διατηρεί το μονοπώλιο στη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων με βάρος έως 50 γρ. Ωστόσο, το όριο αυτό δεν ισχύει αν ο χρέωση είναι ίση ή μεγαλύτερη κατά δυόμιση φορές του βασικού τέλους για την επιστολή 20 γρ. Α' προτεραιότητας εσωτερικού. Οι περιορισμοί αυτοί (βάρους και χρέωσης) θα αρθούν από 01-01-2013 με τη πλήρη άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς.

2.1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

Το 2011, τα έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς ανήλθαν σε 641 εκατ. ευρώ, τα οποία προήλθαν από τη διακίνηση 590 εκατ. αντικειμένων. Η κάμψη, που παρατηρήθηκε στην ταχυδρομική κίνηση, αφορά τόσο τα έσοδα (-9,1% σε σχέση με το 2010) όσο και το διακινούμενο όγκο των ταχυδρομικών αντικειμένων (-13,0% σε σχέση με το 2010). Η μείωση προέκυψε κυρίως από το ΦΠΚΥ και σε μικρότερο βαθμό από τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών.

Πίνακας 2.1. Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)

	2010	2011	2011/10
ΦΠΚΥ	622.525.829	531.342.754	-14,6%
Ειδικές Άδειες	6.765.362	10.933.377	61,6%
Ταχυμεταφορές	49.186.647	48.286.382	-1,8%
Σύνολο Αγοράς	678.477.838	590.562.513	-13,0%

Πηγή: EETT [βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις]

Πίνακας 2.2. Έσοδα Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)

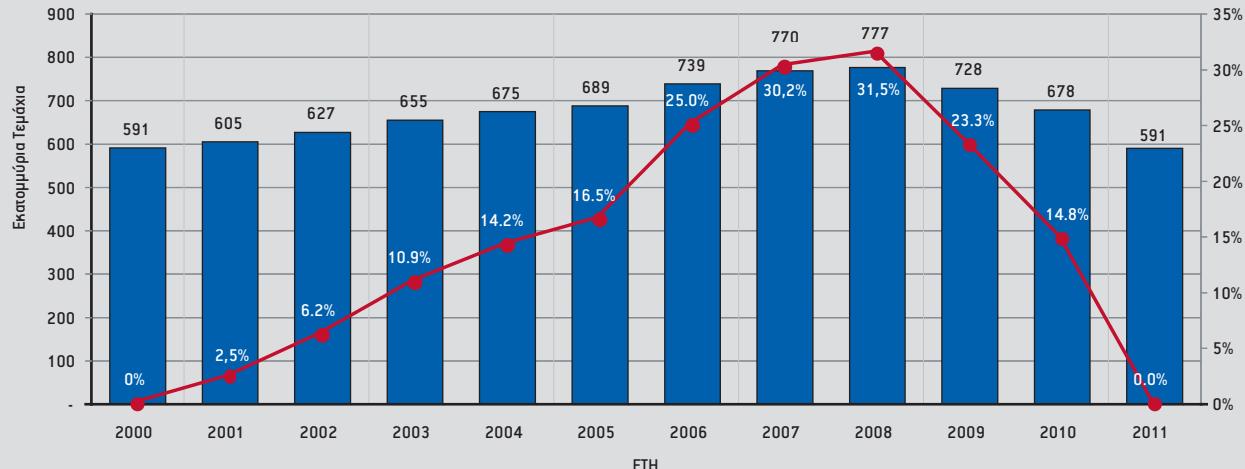
	2010	2011	2011/10
ΦΠΚΥ	417.133.906	370.863.941	-11,1%
Ειδικές Άδειες	2.497.758	4.066.429	62,8%
Ταχυμεταφορές	286.149.110	266.611.909	-6,8%
Σύνολο Αγοράς	705.780.774	641.542.279	-9,1%

Πηγή: EETT [βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις]

2.2. Η Εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς σε Πλήθος

Το 2011, συνεχίστηκε η μείωση στη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, η οποία για πρώτη φορά είχε παρατηρηθεί από το 2009. Συνολικά, διακινήθηκαν στην ελληνική αγορά 591 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα (επιστολές και δέματα), δηλαδή η αγορά επέστρεψε στα μεγέθη του 2000.

Διάγραμμα 2.1. Εξέλιξη Αριθμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (με έτος βάσης το 2000)



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

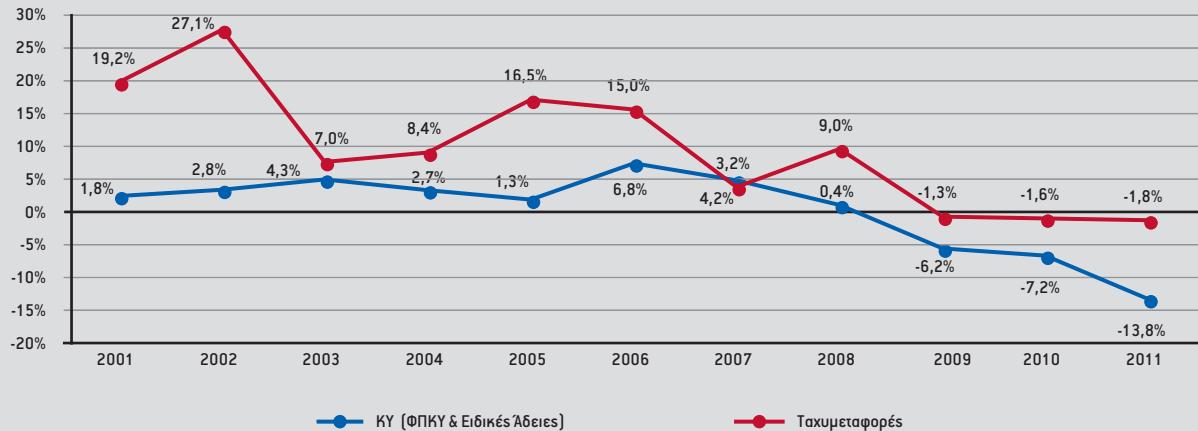
Το 2011 σε σχέση με το 2010, ο όγκος της ταχυδρομικής αγοράς (σε τεμάχια) παρουσίασε εντυπωσιακή μείωση, κατά 13% ήτοι 88 εκατ. ευρώ. Αξίζει να σημειωθεί ότι η μείωση αυτή προήλθε από το επιστολικό ταχυδρομείο.

Διάγραμμα 2.2. Ετήσια Μεταβολή Ταχυδρομικής Αγοράς (2001-2011) [σε τεμάχια %]



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

Διάγραμμα 2.3. Ετήσια Μεταβολή ΚΥ και Ταχυμεταφορών σε Τεμάχια (2001-2011)

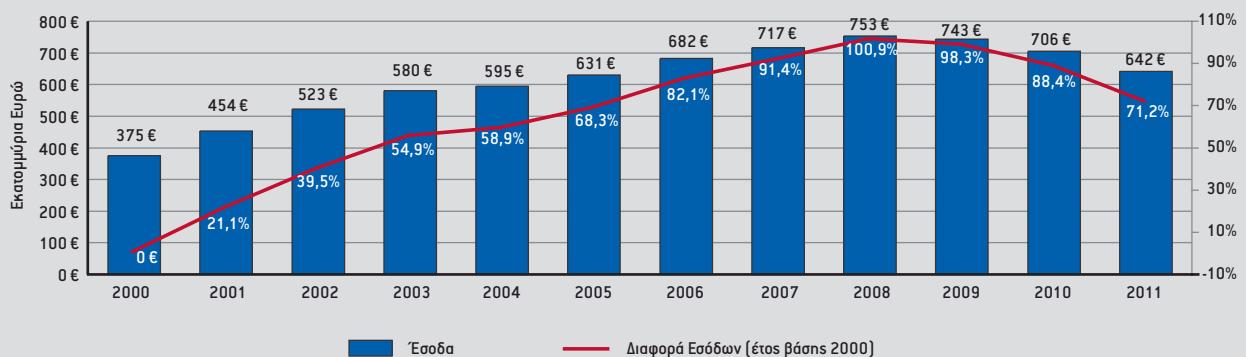


Πηγή: EETT (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

2.3. Η Εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς σε Αξία

Όπως ακριβώς με το μειούμενο αριθμό των ταχυδρομικών αντικειμένων, αντίστοιχα και με τα έσοδα, η κάμψη που αρχικά παρατηρήθηκε το 2009 συνεχίστηκε και το 2011. Συνολικά, η ταχυδρομική αγορά μειώθηκε σε αξία κατά 64 εκατ. ευρώ σε σχέση με το 2010.

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



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

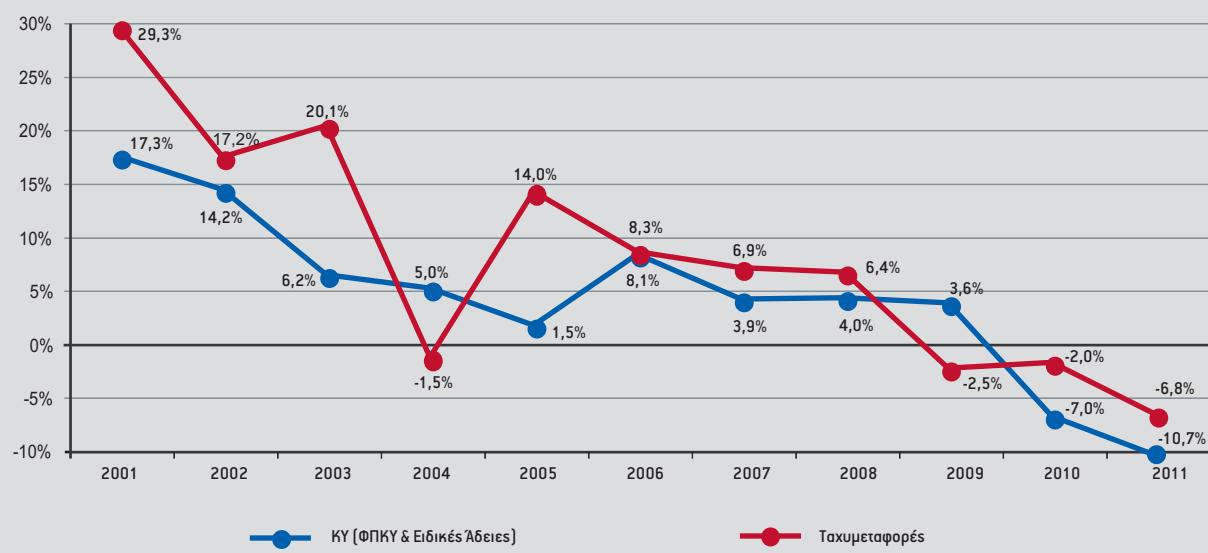
Για πρώτη φορά το 2011, στην ταχυδρομική αγορά παρατηρήθηκε τόσο σημαντική πτώση στα έσοδα, ως αποτέλεσμα της μείωσης του αριθμού των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και ταυτόχρονα των τελικών τιμών/χρεώσεων λόγω του έντονου ανταγωνισμού. Ακριβώς όπως και στο πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, τη μεγαλύτερη μείωση σε έσοδα για το 2011 είχε ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ).

Διάγραμμα 2.5. Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς



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

Διάγραμμα 2.6. Σύγκριση Ετήσιας Μεταβολής Εσόδων ΚΥ και Ταχυμεταφορών

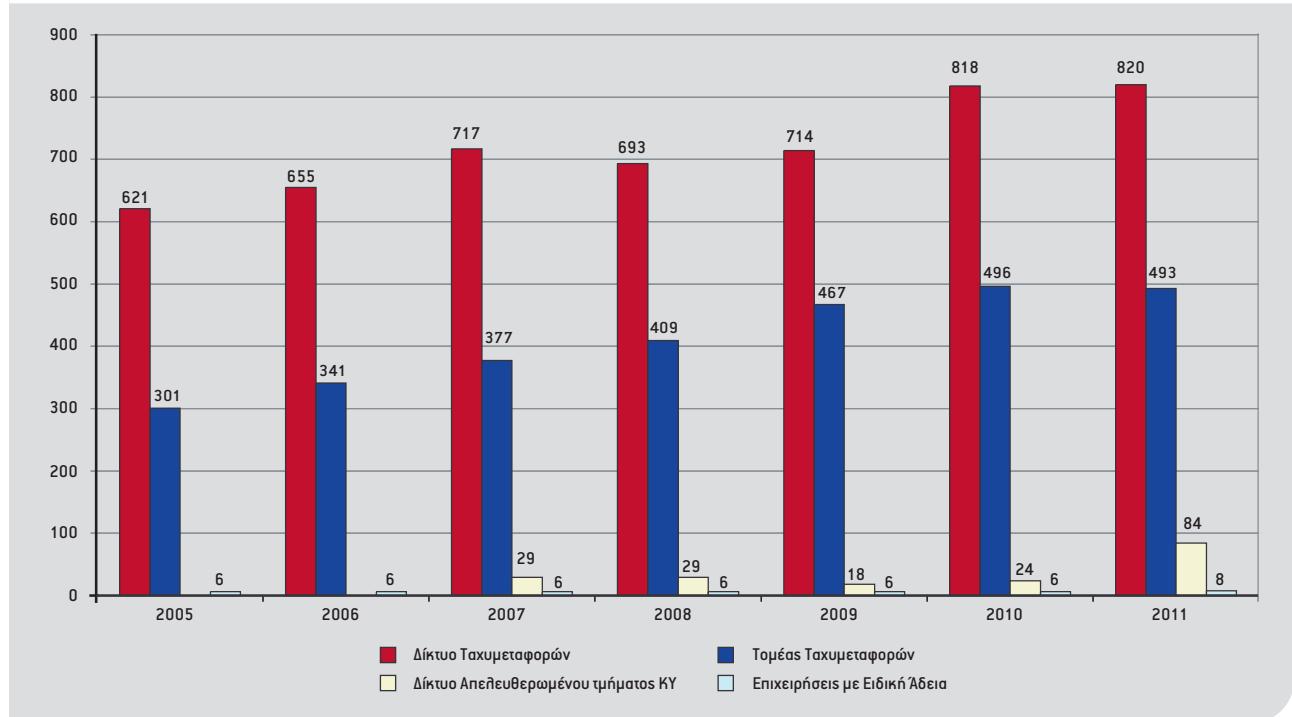


Πηγή: EETT (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

2.4. Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις και Μερίδια Αγοράς

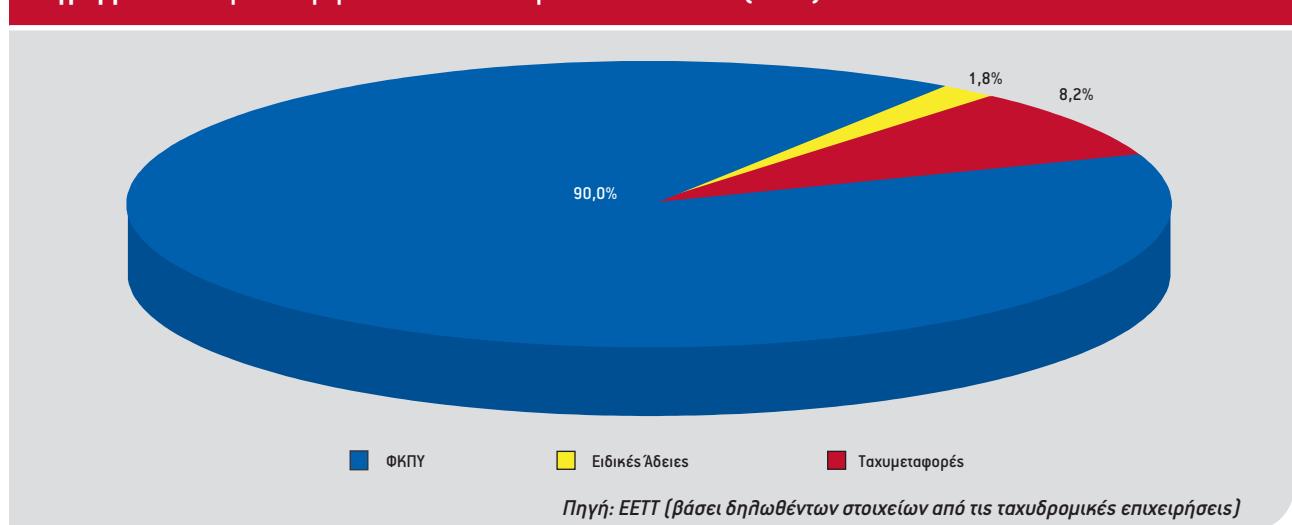
Ο αριθμός των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια (Ταχυμεταφορές), που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ (συμπεριλαμβανομένων των δικτύων τους), ανήλθε σε 1.313 στις 31 Δεκεμβρίου 2011.

Διάγραμμα 2.7. Εξέλιξη Αριθμού Αδειοδοτημένων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων (2005-2011)



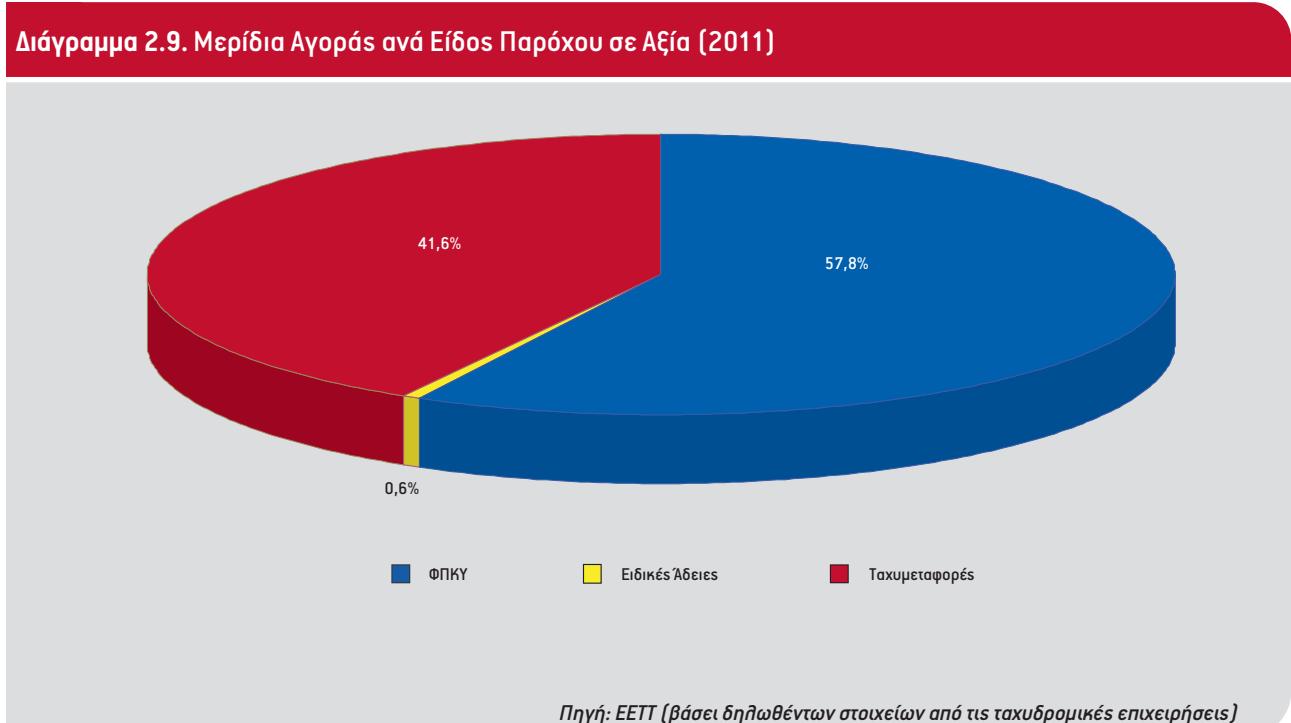
Και το 2011, κυρίαρχη θέση (market leader) με μερίδιο 90% διατήρησε ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) όσον αφορά τον αριθμό των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων. Οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών είχαν μερίδιο της τάξης του 8,2%, ενώ οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια διακίνησαν το 1,8% της αγοράς.

Διάγραμμα 2.8. Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου σε Πλήνθος (2011)



Όσον αφορά την αξία, οι Ταχυμεταφορές κατέχουν το 41,6% της αγοράς και ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) περίπου το 58%, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό κατέχουν οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια.

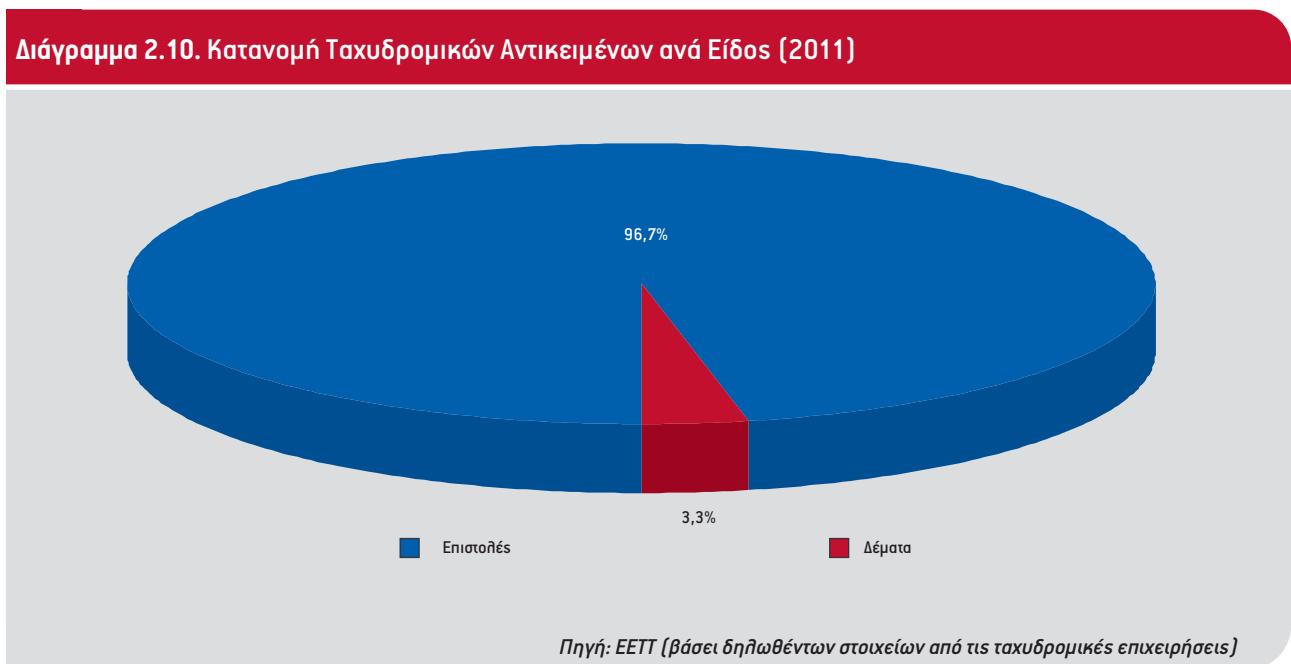
Διάγραμμα 2.9. Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου σε Αξία (2011)



2.5. Η Ταχυδρομική Αγορά ανά Είδος Ταχυδρομικού Αντικειμένου

Ο βασικός όγκος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων αφορά επιστολές που για το 2011 αντιστοιχούσε στο 96,7% του συνόλου της ταχυδρομικής αγοράς. Το υπόλοιπο 3,3% καταλαμβάνουν τα δέματα.

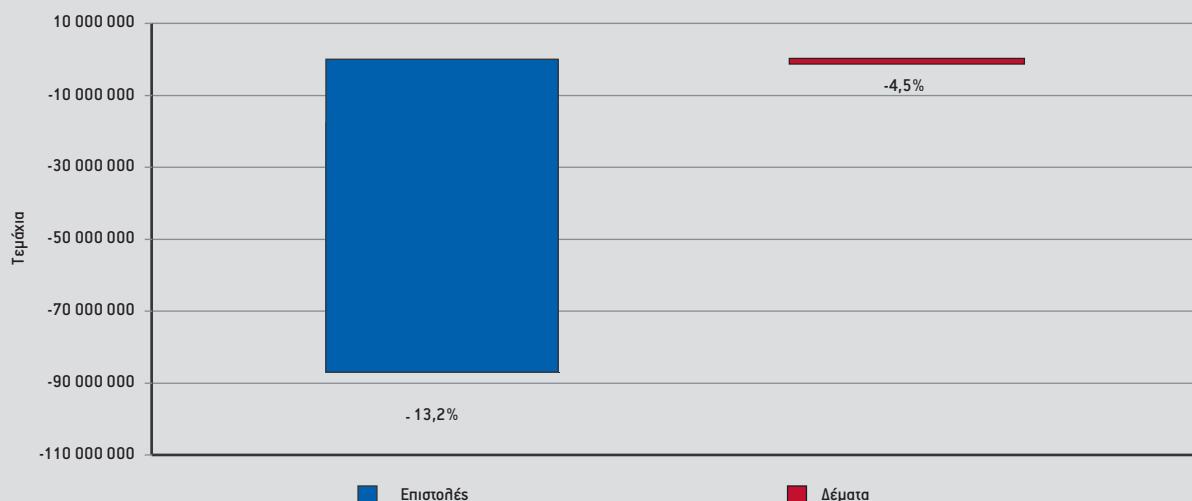
Διάγραμμα 2.10. Κατανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Είδος (2011)



Επισημαίνεται ότι η σύνθεση των διακινούμενων ταχυδρομικών ειδών (επιστολή ή δέμα) διαφοροποιήθηκε σημαντικά το 2011 σε σχέση με το 2010. Πιο συγκεκριμένα, οι επιστολές μειώθηκαν κατά 87 εκατ. τεμάχια (-13,2% σε σχέση με το 2010) ενώ μικρότερης κλίμακας μείωση παρατηρήθηκε στα δέματα, όπου ο διακινούμενος όγκος μειώθηκε κατά περίου 0,9 εκατ. τεμάχια (-4,5% σε σχέση με το 2010).

Η μείωση στη διακίνηση των επιστολών παρατηρείται και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, κυρίως λόγω της ηλεκτρονικής υποκατάστασης της αλληλογραφίας (email).

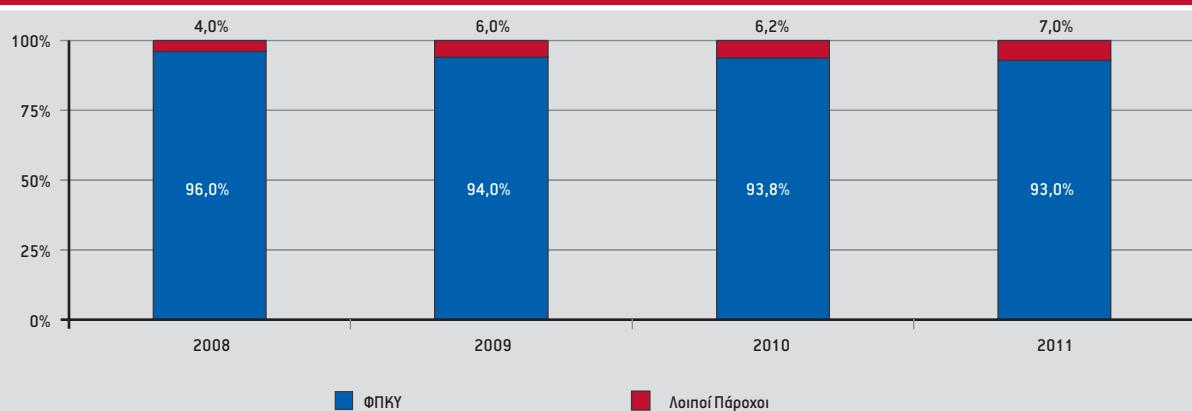
Διάγραμμα 2.11. Ποσοστιαία Μεταβολή Αριθμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων [το 2011 σε σχέση με το 2010]



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

Στην κατηγορία των επιστολών, ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) κατέχει κυρίαρχη θέση, διακινώντας το 93% του συνολικού όγκου επιστολών της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς. Κατά συνέπεια, υπέστη και τη μεγαλύτερη κάμψη στην κατηγορία του επιστολικού ταχυδρομείου, σημειώνοντας πτώση της τάξης των 91 εκατ. επιστολών σε σχέση με το 2010. Ήδη οι υπόλοιποι πάροχοι (Ταχυμεταφορές και Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια) που διακίνησαν το 7% του συνόλου των επιστολών για το 2011 αντιμετώπισαν μείωση μικρότερης κλίμακας (0,7 εκατ. επιστολές).

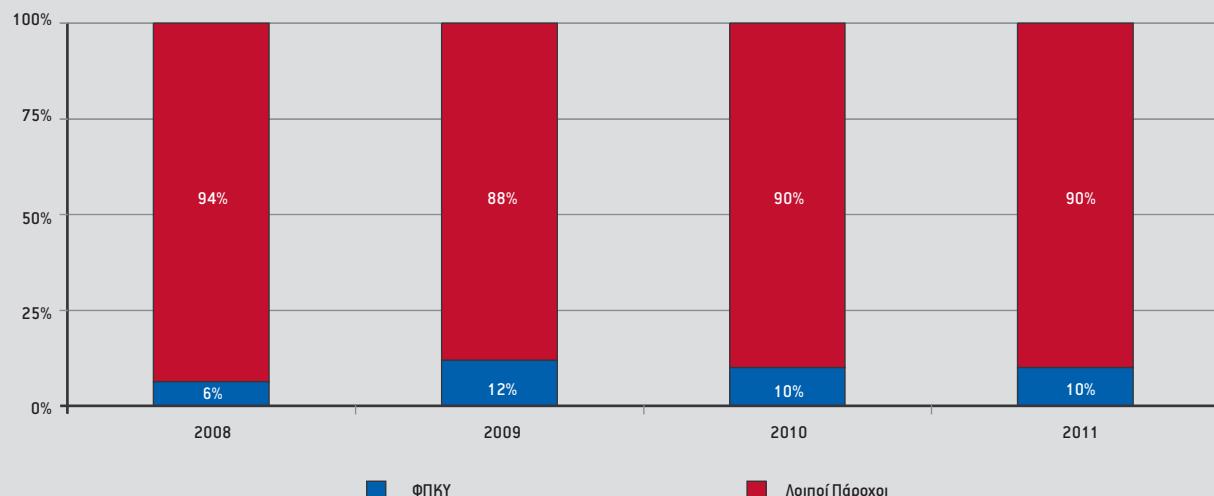
Διάγραμμα 2.12. Μερίδια Αγοράς Επιστολικού Ταχυδρομείου σε Πλήθος [2008-2011]



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

Αντίθετα, στην κατηγορία των δεμάτων, κυρίαρχη θέση κατέχουν οι Λοιποί Πάροχοι (επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών και επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια) διακινώντας το 90% του συνολικού πλήθους των δεμάτων της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς.

Διάγραμμα 2.13. Μερίδα Αγοράς Δεμάτων σε Πλήθος (2008-2011)



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

2.6. Τιμολογιακή Πολιτική

Η αποστολή εγγράφου στο εσωτερικό της χώρας με επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών στοιχίζει στον καταναλωτή κατά μέσο όρο 3,47 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ), ενώ η αποστολή δέματος εσωτερικού κοστίζει 6,40 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ). Επιπρόσθετα, η αποστολή εγγράφου/δέματος στο εξωτερικό στοιχίζει στον καταναλωτή έξι με επτά φορές περισσότερο σε σύγκριση με την αντίστοιχη αποστολή στο εσωτερικό. Όλες οι τιμές το 2011 παρουσίασαν μείωση σε σχέση με το 2010, εκτός από αυτή του εγγράφου εξωτερικού που αυξήθηκε κατά 1,18 ευρώ.

Πίνακας 2.3. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές Ταχυμεταφορών (σε ευρώ)

Είδος Αντικειμένου	Τόπος Προορισμού	2008	2009	2010	2011
Έγγραφο	Εσωτερικό	3,50	3,57	3,60	3,47
Δέμα	Εσωτερικό	7,10	8,87	7,28	6,40
Έγγραφο	Εξωτερικό	13,50	23,09	23,29	24,47
Δέμα	Εξωτερικό	42,80	56,50	38,37	35,99

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

Οι αντίστοιχες τιμές του ΦΠΚΥ είναι σημαντικά υψηλότερες διότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες δεν έχουν τα χαρακτηριστικά προστιθέμενης αξίας των Ταχυμεταφορών.

Πίνακας 2.4. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) (σε ευρώ)

Είδος Αντικειμένου	Τόπος Προορισμού	2008	2009	2010	2011
Έγγραφο	Εσωτερικό	0,58	0,62	0,63	0,64
Δέμα	Εσωτερικό	5,25	5,43	5,72	5,63
Έγγραφο	Εξωτερικό	0,80	0,83	0,80	0,86
Δέμα	Εξωτερικό	20,37	12,92	11,99	13,13

Πηγή: EETT [βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις]

Οι πελάτες των επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών είναι κατά κανόνα επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται στο εμπόριο και τις υπηρεσίες. Διαθέτουν σημαντικούς όγκους ταχυδρομικών αντικειμένων, εποσίως, και ως εκ τούτου, έχουν σημαντική διαπραγματευτική ισχύ κατά τη σύναψη σύμβασης με τη συνεργαζόμενη εταιρία Ταχυμεταφορών. Για το 2011, οι πελάτες με σύμβαση αντιστοιχούσαν στο 88% του διακινούμενου πλήθους από τις εταιρίες Ταχυμεταφορών και στο 82% σε αξία.

Χαρακτηριστική είναι η τάση που αποτυπώνεται στον Πίνακα 2.5., όπου η μέση τιμή της υπηρεσίας, όταν η πληρωμή πραγματοποιείται με μετρητά, διαχρονικά αυξάνεται οριακά, ενώ η μέση τιμή πελατών με σύμβαση (επί πιστώσει) μειώνεται.

Πίνακας 2.5. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές Ταχυδρομικών Προϊόντων ανά Είδος Πελάτη στις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών (2008-2011) [σε ευρώ]

	2008	2009	2010	2011
Μετρητοίς	7,8	7,5	8,1	8,2
Σύμβαση	5,7	5,6	5,5	5,1

2.7. Απασχόληση στην Ταχυδρομική Άγορά

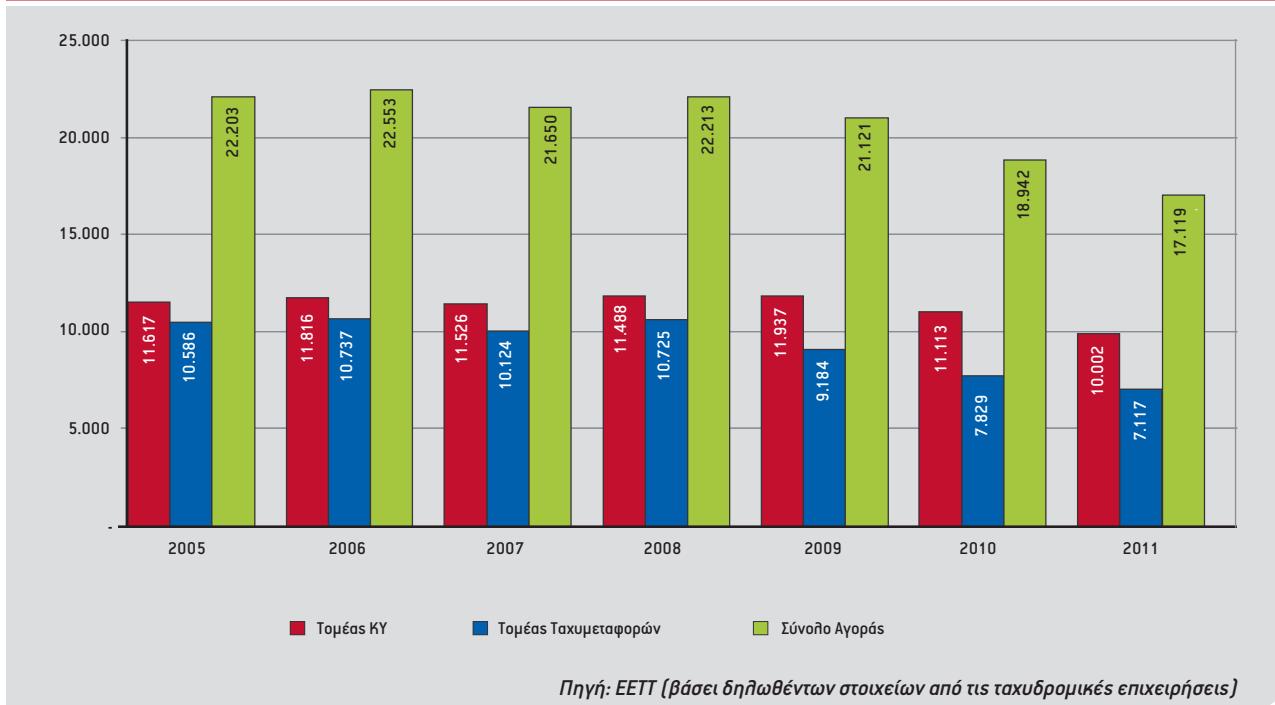
Σημαντική μείωση στον αριθμό των απασχολούμενων υπαλλήλων στην ταχυδρομική αγορά σημειώθηκε και το 2011, καθώς το απασχολούμενο προσωπικό μειώθηκε κατά 1.823 εργαζομένους σε σχέση με το 2010.

Πίνακας 2.6. Αριθμός Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Άγορά (2010-2011)

	2010	2011	2011 / 2010 (%)
ΦΠΚΥ	10.929	9.815	-10,19%
Ειδικές Άδειες	184	187	1,63%
Ταχυμεταφορές	7.829	7.117	-9,09%
Σύνολο Αγοράς	18.942	17.119	-9,62%

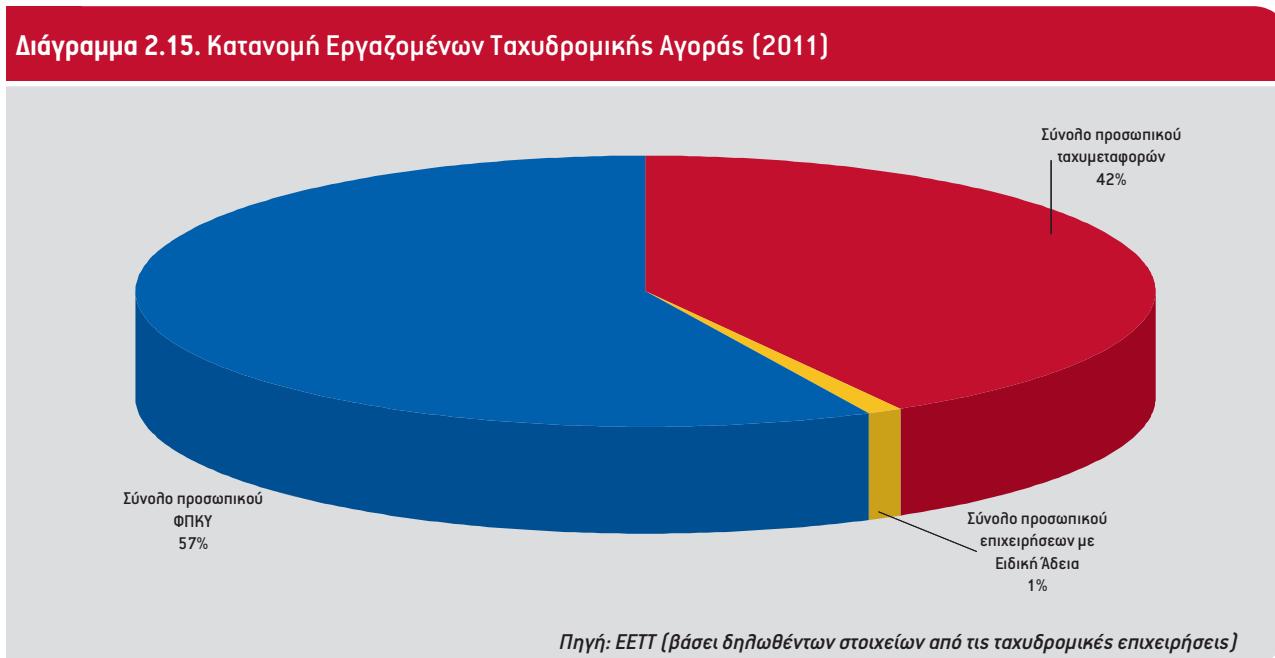
Πηγή: EETT [βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις]

Διάγραμμα 2.14. Εξέλιξη Απασχόλησης στην Ταχυδρομική Αγορά (2005-2011)



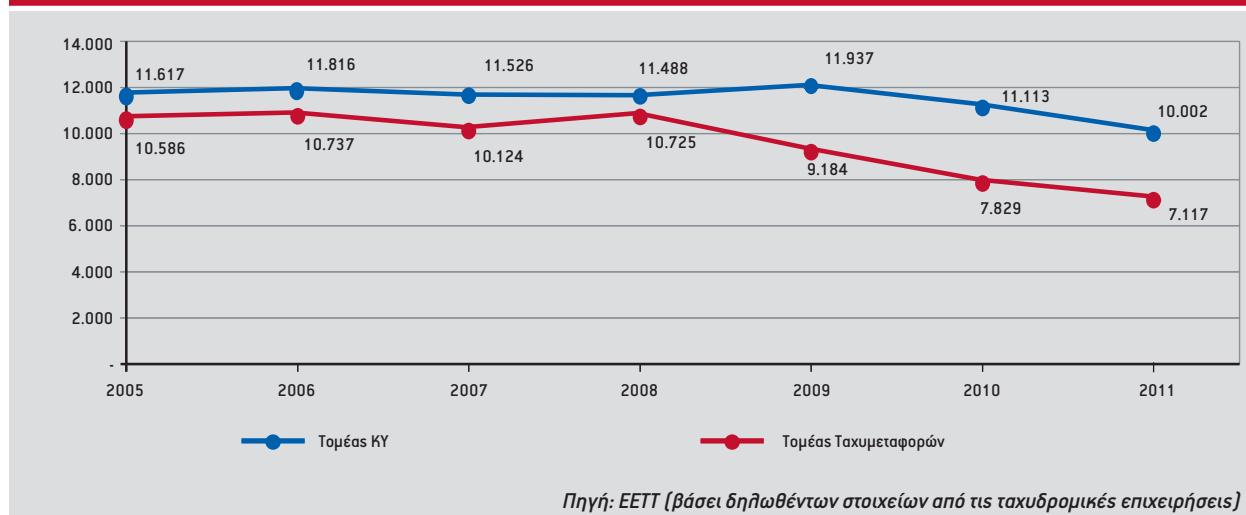
Το 57% όσων απασχολούνται στην ταχυδρομική αγορά εργάζεται στον ΦΠΚΥ, ενώ το υπόλοιπο 43% στους λοιπούς παρόχους.

Διάγραμμα 2.15. Κατανομή Εργαζομένων Ταχυδρομικής Αγοράς (2011)



Τα επίπεδα μείωσης του προσωπικού κυμάνθηκαν από 9% έως 10% τόσο για τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών όσο και για το ΦΠΚΥ, ενώ στα ίδια επίπεδα αριθμού εργαζομένων παρέμειναν οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια.

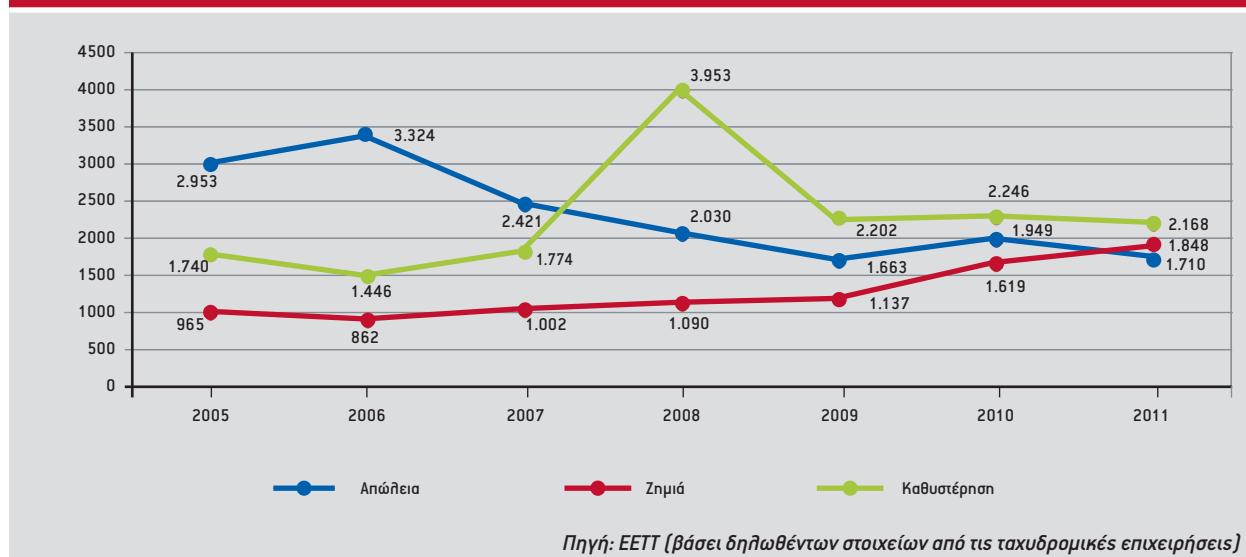
Διάγραμμα 2.16. Εξέλιξη Αριθμού Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά (2005-2011)



2.8. Καταγγελίες Πελατών Ταχυδρομικής Αγοράς

Συνολικά, οι καταγγελίες το 2011 κυμάνθηκαν στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος. Την πρώτη θέση κατέχουν οι καταγγελίες που αφορούν σε καθυστέρηση παράδοσης σε αντιστοιχία με το 2010. Μείωση κατά 12% παρατηρήθηκε στις καταγγελίες που αφορούν σε απώλεια ταχυδρομικού αντικειμένου. Οι καταγγελίες που σχετίζονται με ζημία του ταχυδρομικού αντικειμένου αυξήθηκαν κατά 14% σε σχέση με το 2010.

Διάγραμμα 2.17. Εξέλιξη Αριθμού Καταγγελιών ανά Είδος (2005-2011)



Ο φιλικός διακανονισμός αποτέλεσε και το 2011 τον κύριο τρόπο επίλυσης των διαφορών μεταξύ ταχυδρομικών επιχειρήσεων και χρηστών (98%).

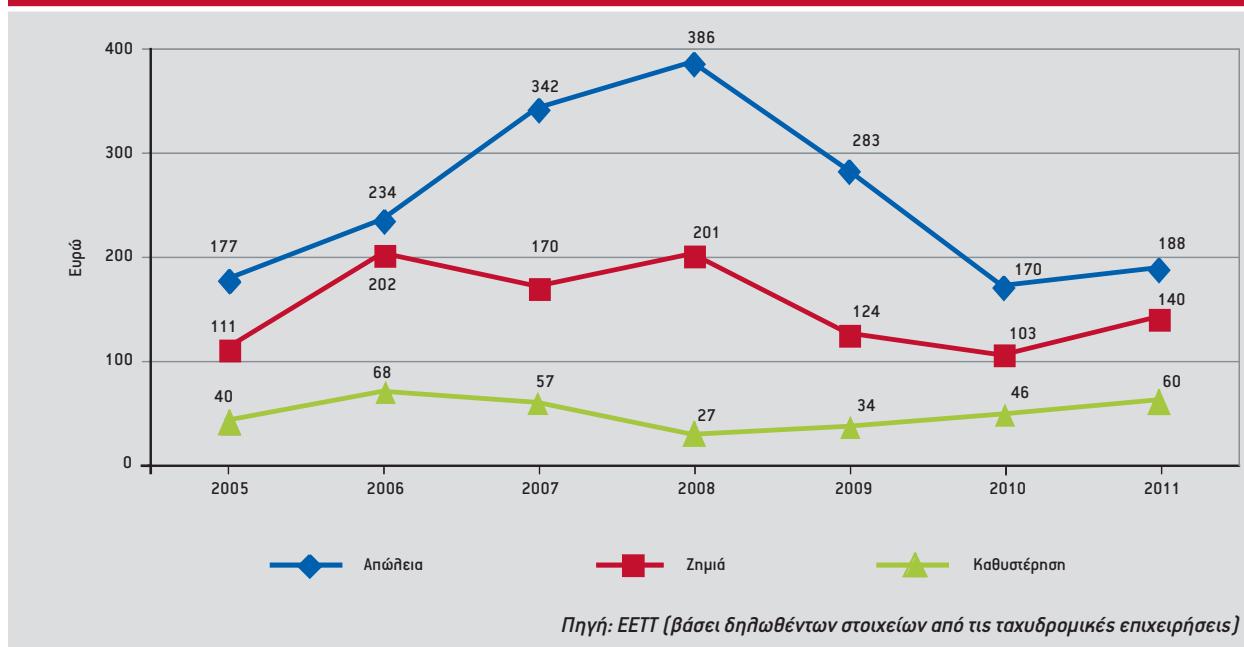
Πίνακας 2.7. Τρόπος Επίλυσης Καταγγελιών

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Φιλικός Διακανονισμός	5.098	5.499	5.045	6.925	4.848	5.672	5.615
Επίλυση μέσω Επιτροπής	87	131	141	141	135	133	105
Επίλυση Διαφορών							
Διακανονισμός μέσω EETT	1	0	10	5	17	2	4
Δικαστική επίλυση	58	1	1	2	1	4	2
Σύνολο	5.244	5.631	5.197	7.073	5.001	5.811	5.726

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

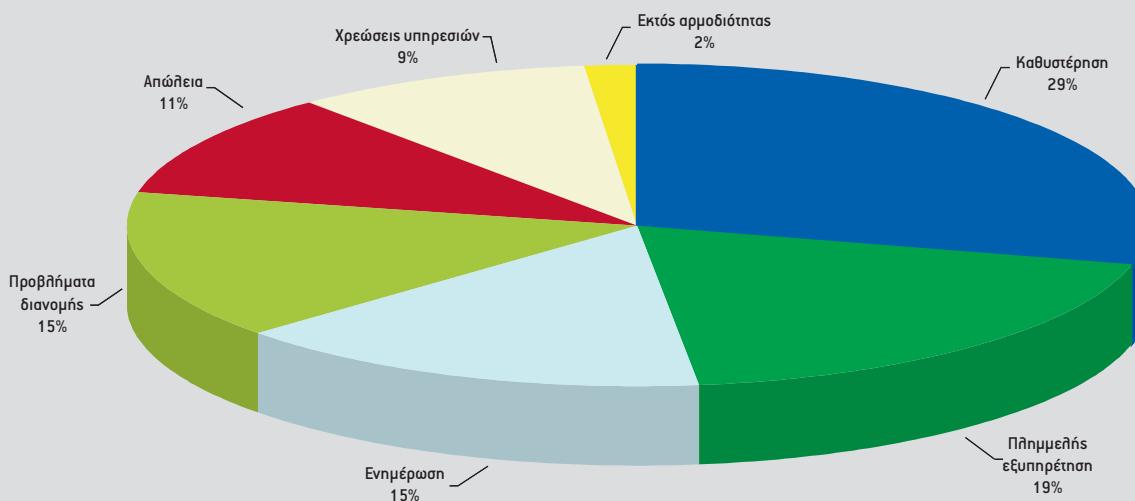
Τα ποσά αποζημίωσης αυξήθηκαν σε σχέση με το 2010 συνολικά κατά 12%. Ιδιαίτερη αύξηση παρατηρήθηκε στις αποζημιώσεις λόγω ζημίας. Κατά τη διάρκεια του έτους, η ταχυδρομική αγορά δαπάνησε για αποζημιώσεις αναφορικά με απώλεια, ζημία ή καθυστέρηση ταχυδρομικών αντικειμένων συνολικά 710.020 ευρώ. Ο μέσος όρος χρηματικής αποζημίωσης αυξήθηκε το 2011 σε κάθε είδος καταγγελίας (απώλεια, ζημία ή καθυστέρηση). Η αποζημίωση που καταβλήθηκε για καταγγελίες, εντός του 2011, ανήλθε κατά μέσο όρο στο ποσό των 124 ευρώ.

Διάγραμμα 2.18. Μέσος Όρος Αποζημίωσης (ανά κατηγορία)



Στο πλαίσιο της προστασίας του καταναλωτή, το 2011, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της EETT (ΤΕΚ) κατέγραψε και διαχειρίστηκε 234 γραπτές καταγγελίες/αιτήματα που σχετίζονταν με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, εκ των οποίων το 62% αφορούσε προβλήματα στην παροχή της ΚΥ. Οι καταγγελίες για υπηρεσίες Ταχυμεταφορών αφορούσαν κατά κανόνα καθυστέρηση στην επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη, καθώς και θέματα χρεώσεων των υπηρεσιών.

Διάγραμμα 2.19. Ποσοστιαία Κατανομή Καταγγελιών προς την ΕΕΤΤ (2011)

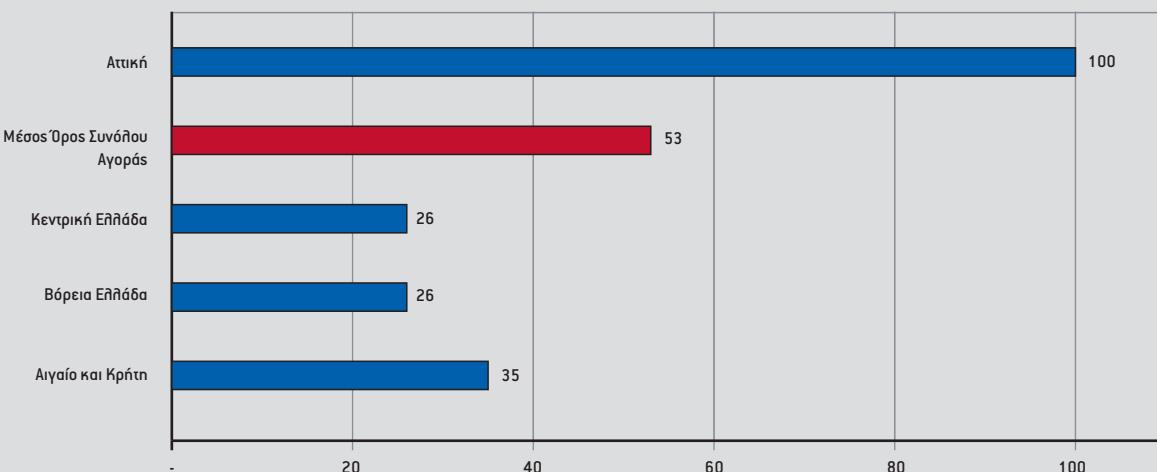


Πηγή: ΕΕΤΤ (Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών)

2.9. Στοιχεία Ταχυδρομικής Αγοράς ανά Κάτοικο

Το 2011 διακινήθηκαν κατά μέσο όρο 53 ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο. Στην περιοχή της Αττικής –όπως είναι αναμενόμενο λόγω της πληθυσμιακής συγκέντρωσης— η διακίνηση υπερέβη το μέσο όρο της Ελλάδας και ανήλθε σε 100 ταχυδρομικά αντικείμενα (επιστολές ή δέματα) ανά κάτοικο.

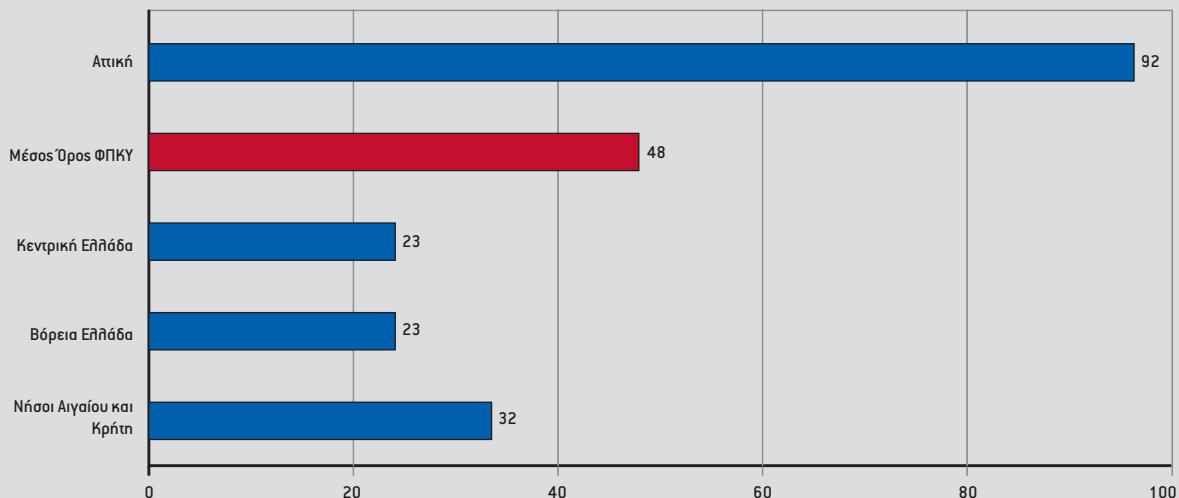
Διάγραμμα 2.20. Διακίνηση Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Κάτοικο (2011)



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

Σε ό,τι αφορά το ΦΠΚΥ, για το 2011, διακινήθηκαν ανά κάτοικο 48 ταχυδρομικά αντικείμενα. Στην ευρύτερη περιοχή της Αττικής, τα διακινηθέντα ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο ήταν διπλάσια του μέσου όρου της Ελλάδας και ανήλθαν σε 92 αντικείμενα.

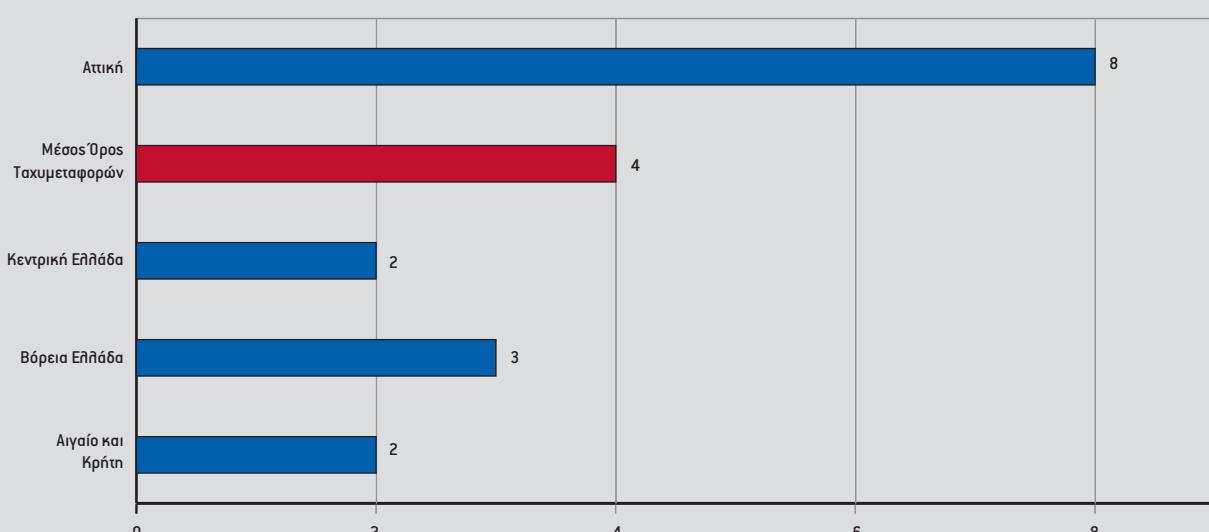
Διάγραμμα 2.21. ΦΠΚΥ - Γεωγραφική Κατανομή Αντικειμένων Εσωτερικού ανά Κάτοικο (2011)



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

Τέλος, οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών διακίνησαν πανελλαδικά τέσσερα ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο. Ειδικότερα, στην Αττική, οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών διακίνησαν διπλάσιο αριθμό αντικειμένων ανά κάτοικο.

Διάγραμμα 2.22. Ταχυμεταφορές - Γεωγραφική Κατανομή Αντικειμένων Εσωτερικού ανά Κάτοικο (2011)



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

Παράρτημα

I. Συντομογραφίες

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ISDN	Integrated Services Digital Network
MMS	Multimedia Messaging Service
PSTN	Public Switched Telephone Network
SMS	Short Message Service
A/Κ	Αστικό Κέντρο
ΑΠΤΒ	Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
ΑΡΥΣ	Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση
ΓΔΤΚ	Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή
ΔΠΧΠ	Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΚΤ	Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας
ΕΛ.ΣΤΑΤ.	Ελληνική Στατιστική Αρχή
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
XA	Χρηματιστήριο Αθηνών
ΧΕΓ	Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών

II. Ευρετήριο Διαγραμμάτων και Πινάκων

Διαγράμματα

Διάγραμμα 1.1. Εξέλιξη Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, Γενικός Δείκτης - Υπο-δείκτης Επικοινωνιών	7
Διάγραμμα 1.2. Μεταβολή Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (%) σε σχέση με τον Αντίστοιχο Δείκτη του Προηγούμενου Έτους	7
Διάγραμμα 1.3. Εξέλιξη Βασικών Οικονομικών Μεγεθών Αδειοδοτημένων Παρόχων	9
Διάγραμμα 1.4. Κύκλος Εργασιών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	9
Διάγραμμα 1.5. Μικτά Κέρδη Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	10
Διάγραμμα 1.6. Σύνολο Ενεργητικού Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	10
Διάγραμμα 1.7. Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας	11
Διάγραμμα 1.8. Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους	11
Διάγραμμα 1.9. Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης	12
Διάγραμμα 1.10. Αριθμοδείκτες Δραστηριότητας	12
Διάγραμμα 1.11. Μεταβολή Τηλεπικοινωνιακών Εσόδων (2009-2010)	14
Διάγραμμα 1.12. Μεταβολή Τηλεπικοινωνιακών Επενδύσεων (2009-2010)	14
Διάγραμμα 1.13. Τηλεπικοινωνιακές Επενδύσεις ως Ποσοστό των Εσόδων (2010)	15
Διάγραμμα 1.14. Διείσδυση Κύριων Τηλεφωνικών Γραμμών στον Ελληνικό Πληθυσμό	16
Διάγραμμα 1.15. Ετήσια Μεταβολή του Αριθμού των Κύριων Τηλεφωνικών Γραμμών	16
Διάγραμμα 1.16. Ετήσια Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ, βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	18
Διάγραμμα 1.17. Μερίδια Αγοράς βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	19
Διάγραμμα 1.18. Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ ανά Τύπο Κλήσης, βάσει του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	19
Διάγραμμα 1.19. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	20
Διάγραμμα 1.20. Ετήσια Μεταβολή του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	20
Διάγραμμα 1.21. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης	21
Διάγραμμα 1.22. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενης Κίνησης: Διεθνείς Κλήσεις και Κλήσεις προς Κινητό	22
Διάγραμμα 1.23. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενης Κίνησης: Κατανομή μεταξύ ΟΤΕ και Άμεσα και Έμμεσα Συνδεδεμένων Συνδρομητών των Λοιπών Παρόχων	22
Διάγραμμα 1.24. Λιανικά Έσοδα Σταθερής Τηλεφωνίας	23
Διάγραμμα 1.25. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ βάσει Αριθμού Γραμμών Πρόσθιασης (τέλος εξαμήνου)	24
Διάγραμμα 1.26. Αριθμός Γραμμών Εναλλακτικών Παρόχων μέσω Προεπιλογής Φορέα ή ΑΠΤΒ (τέλος εξαμήνου)	24
Διάγραμμα 1.27. Γραμμές Προεπιλογής ως Ποσοστό των Γραμμών του ΟΤΕ (τέλος εξαμήνου)	25
Διάγραμμα 1.28. Γραμμές Ενεργοποιημένες για Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών	25
Διάγραμμα 1.29. Εξαμηνιαίες Συνδρομές Homezone (τέλος εξαμήνου)	26
Διάγραμμα 1.30. Εξερχόμενη Κίνηση από την Παροχή Τηλεφωνικών Υπηρεσιών Εντός Ζώνης από Πακέτα Homezone	26
Διάγραμμα 1.31. Συνδρομητές Διαδικτύου με Σταθερή Πρόσθιαση	27
Διάγραμμα 1.32. Συνδρομητές Διαδικτύου ανά Τύπο Πρόσθιασης	28
Διάγραμμα 1.33. Εξέλιξη Ονομάτων Δικτυακών Τόπων	28
Διάγραμμα 1.34. Αριθμός Αιτηθέντων και Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων	29

Διάγραμμα 1.35. Ποσοστό Εκχωρήσεων επί του Αριθμού των Αιτήσεων	29
Διάγραμμα 1.36. Μέσο Ποσοστό Εκχωρήσεων	30
Διάγραμμα 1.37. Συνδρομές/Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας	31
Διάγραμμα 1.38. Εξέπλιξη Αριθμού Συνδρομητών Συμβολαιού και Καρτοκινητής Τηλεφωνίας	32
Διάγραμμα 1.39. Μερίδια ΕΚΤ στον Αριθμό Συνδέσεων Κινητής Τηλεφωνίας	32
Διάγραμμα 1.40. Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας στην Ευρώπη (2011)	33
Διάγραμμα 1.41. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων που Εκκινούν από Κινητό Τηλέφωνο	34
Διάγραμμα 1.42. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία	35
Διάγραμμα 1.43. Ποσοστό Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία	35
Διάγραμμα 1.44. Συνολικός Αριθμός SMS	36
Διάγραμμα 1.45. Αριθμός SMS ανά Κατηγορία	36
Διάγραμμα 1.46. Συνολικός Αριθμός MMS	37
Διάγραμμα 1.47. Συνολικός Αριθμός (σε MB) Υπηρεσιών Δεδομένων Πακετομεταγωγής (data) μέσω Κινητού	37
Διάγραμμα 1.48. Όγκος Κλήσεων από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο	38
Διάγραμμα 1.49. Μερίδια Αγοράς Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας	38
Διάγραμμα 1.50. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Κινητής Τηλεφωνίας	39
Διάγραμμα 1.51. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Σταθερής Τηλεφωνίας	40
Διάγραμμα 1.52. Φορητότητα Αριθμών: Μεταφερθέντες Αριθμοί ανά Μήνα	40
Διάγραμμα 1.53. Κίνηση Διασύνδεσης Εναλλακτικών Παρόχων μέσω ΟΤΕ	41
Διάγραμμα 1.54. Τέλη Τοπικής Διασύνδεσης (2011)	42
Διάγραμμα 1.55. Τέλη Απλής Διασύνδεσης (2011)	42
Διάγραμμα 1.56. Τέλη Διπλής Διασύνδεσης (2011)	43
Διάγραμμα 1.57. Κίνηση Διασύνδεσης Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας	44
Διάγραμμα 1.58. Εσωτερική Κίνηση Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας	44
Διάγραμμα 1.59. Εξέπλιξη Τελών Τερματισμού	45
Διάγραμμα 1.60. Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού Κλήσεων από Σταθερό προς Κινητό	45
Διάγραμμα 1.61. Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού Κλήσεων από Σταθερό σε Κινητό	46
Διάγραμμα 1.62. Εξέπλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών	46
Διάγραμμα 1.63. Αριθμός Ευρυζωνικών Γραμμών στις Χώρες της ΕΕ την 01/01/2012	47
Διάγραμμα 1.64. Ευρυζωνική Διεύσδυση στις Χώρες της ΕΕ την 01/01/2012	48
Διάγραμμα 1.65. Αύξηση της Ευρυζωνικής Διεύσδυσης στις Χώρες της ΕΕ (2011)	49
Διάγραμμα 1.66. Ετήσια Αύξηση της Ευρυζωνικής Διεύσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ (ευρυζωνικές γραμμές ανά 100 κατοίκους)	50
Διάγραμμα 1.67. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία (Δεκέμβριος 2011)	50
Διάγραμμα 1.68. Εξέπλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία	51
Διάγραμμα 1.69. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τύπο Πρόσβασης	51
Διάγραμμα 1.70. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία (Δεκέμβριος 2011)	52
Διάγραμμα 1.71. Ποσοστιαία Κατανομή Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών (Δεκέμβριος 2011)	52
Διάγραμμα 1.72. Εξέπλιξη Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών	53

Διάγραμμα 1.73. Εξέλιξη Μέσου Ταχύτητας Πρόσβασης	53
Διάγραμμα 1.74. Εξέλιξη Γραμμών ΑΠΤΒ	54
Διάγραμμα 1.75. Μνησίο Μέσο Κόστος για Γραμμή ΑΠΤΒ Πλήρους Πρόσβασης	55
Διάγραμμα 1.76. Μνησίο Μέσο Κόστος για Γραμμή ΑΠΤΒ Μεριζόμενης Πρόσβασης	55
Διάγραμμα 1.77. Εξέλιξη Φυσικής Συνεγκατάστασης	56
Διάγραμμα 2.1. Εξέλιξη Αριθμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων [με έτος βάσης το 2000]	59
Διάγραμμα 2.2. Ετήσια Μεταβολή Ταχυδρομικής Αγοράς (2001-2011) [σε τεμάχια %]	59
Διάγραμμα 2.3. Ετήσια Μεταβολή ΚΥ και Ταχυμεταφορών σε Τεμάχια (2001-2011)	60
Διάγραμμα 2.4. Εξέλιξη Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς [έτος βάσης το 2000]	60
Διάγραμμα 2.5. Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς	61
Διάγραμμα 2.6. Σύγκριση Ετήσιας Μεταβολής Εσόδων ΚΥ και Ταχυμεταφορών	61
Διάγραμμα 2.7. Εξέλιξη Αριθμού Αδειοδοτημένων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων (2005-2011)	62
Διάγραμμα 2.8. Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου σε Πλήθος (2011)	62
Διάγραμμα 2.9. Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου σε Αξία (2011)	63
Διάγραμμα 2.10. Κατανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Είδος (2011)	63
Διάγραμμα 2.11. Ποσοστιαία Μεταβολή Αριθμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων [το 2011 σε σχέση με το 2010]	64
Διάγραμμα 2.12. Μερίδια Αγοράς Επιστολικού Ταχυδρομείου σε Πλήθος (2008-2011)	64
Διάγραμμα 2.13. Μερίδια Αγοράς Δεμάτων σε Πλήθος (2008-2011)	65
Διάγραμμα 2.14. Εξέλιξη Απασχόλησης στην Ταχυδρομική Αγορά (2005-2011)	67
Διάγραμμα 2.15. Κατανομή Εργαζομένων Ταχυδρομικής Αγοράς (2011)	67
Διάγραμμα 2.16. Εξέλιξη Αριθμού Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά (2005-2011)	68
Διάγραμμα 2.17. Εξέλιξη Αριθμού Καταγγελιών ανά Είδος (2005-2011)	69
Διάγραμμα 2.18. Μέσος Όρος Αποζημίωσης [ανά κατηγορία]	69
Διάγραμμα 2.19. Ποσοστιαία Κατανομή Καταγγελιών προς την EETT (2011)	70
Διάγραμμα 2.20. Διακίνηση Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Κάτοικο (2011)	70
Διάγραμμα 2.21. ΦΠΚΥ - Γεωγραφική Κατανομή Αντικειμένων Εσωτερικού ανά Κάτοικο (2011)	71
Διάγραμμα 2.22. Ταχυμεταφορές - Γεωγραφική Κατανομή Αντικειμένων Εσωτερικού ανά Κάτοικο (2011)	71

Πίνακες

Πίνακας 1.1. Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	13
Πίνακας 1.2. Αδειοδοτημένοι Πάροχοι ανά Κατηγορία	15
Πίνακας 1.3. Εξέλιξη Τηλεφωνικών Γραμμών	17
Πίνακας 1.4. Όγκος Εξερχόμενης Κίνησης ανά Τύπο Κλήσης (σε εκατ. πιεπτά)	21
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. πιεπτά)	22
Πίνακας 1.6. Συνολικές και Ενεργές Συνδέσεις/Συνδρομές	31
Πίνακας 2.1. Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)	58
Πίνακας 2.2. Έσοδα Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)	58
Πίνακας 2.3. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές Ταχυμεταφορών (σε ευρώ)	65
Πίνακας 2.4. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) (σε ευρώ)	66
Πίνακας 2.5. Μέσες Μοναδιαίες Τιμές Ταχυδρομικών Προϊόντων ανά Είδος Πελάτη στις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών (2008-2011) (σε ευρώ)	66
Πίνακας 2.6. Αριθμός Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά (2010-2011)	66
Πίνακας 2.7. Τρόπος Επίλυσης Καταγγελιών	69