



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών & Ταχυδρομικών Υπηρεσιών για το 2012

Περιεχόμενα

1. Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	3
1.1. Δείκτες Τιμών Καταναλωτή	5
1.2. Οικονομικά Στοιχεία της Αγοράς	6
1.3. Αδειοδότηση	13
1.4. Πρόσβαση στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο	13
1.5. Τηλεφωνία που Παρέχεται σε Σταθερή Θέση	17
1.5.1. Λιανική εξερχόμενη κίνηση	17
1.5.2. Υπηρεσίες Homezone	27
1.6. Διαδίκτυο	28
1.6.1. Η αγορά του Διαδικτύου Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση	28
1.6.2. Ονόματα Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr]	29
1.7. Λιανικά Έσοδα από την Παροχή Υπηρεσιών σε Σταθερές Γραμμές Πρόσβασης	32
1.8. Κινητή τηλεφωνία	35
1.8.1. Συνδρομές Κινητής Τηλεφωνίας	35
1.8.2. Χρήση των Δικτύων Κινητής Τηλεφωνίας	39
1.8.3. Έσοδα Κινητής Τηλεφωνίας	45
1.9. Σύγκριση Κίνησης από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο	48
1.10. Φορητότητα	49
1.11. Διασύνδεση	51
1.11.1. Σταθερή Τηλεφωνία	51
1.11.2. Κινητή Τηλεφωνία	53
1.12. Ευρυζωνικότητα	56
1.12.1. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών	56
1.12.2. Ευρυζωνικές Γραμμές ανά Τεχνολογία	58
1.12.3. Ταχύτητες Ευρυζωνικών Γραμμών	60
1.12.4. ΑΠΤΒ	62
1.12.5. Συνεγκατάσταση	63
2. Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	64
2.1. Βασικά Μεγέθη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς	65
2.2. Η Εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς σε Πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων	66
2.3. Η Εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς σε Αξία	67
2.4. Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις και Μερίδια Αγοράς	68
2.5. Ανάλυση της Ταχυδρομική Αγοράς ανά Είδος Ταχυδρομικού Αντικειμένου	70
2.6. Απασχόληση στην Ταχυδρομική Αγορά	73
2.7. Καταγγελίες πελατών ταχυδρομικής αγοράς	74
Παράρτημα	76
Α. Γλωσσάρι	76
Β. Συντομογραφίες	80
Γ. Ευρετήριο Πινάκων & Διαγραμμάτων	81

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 2012. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία και τα δεδομένα, που έχουν χρησιμοποιηθεί, συγκεντρώθηκαν από την ΕΕΤΤ, βάσει ερωτηματολογίων, καθώς και από την ετήσια Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Digital Agenda Scoreboard 2013)¹.

Συνολικά, το 2012 αποτέλεσε μία κρίσιμη χρονιά για την ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών όσον αφορά τα μεγέθη των εταιριών που δραστηριοποιούνται (κύκλος εργασιών, μικτά κέρδη και σύνολο ενεργητικού)², δεδομένης της παρατεταμένης ύφεσης στην οποία βρίσκεται η χώρα.

Αναλυτικότερα όσον αφορά τις οικονομικές αποδόσεις, οι Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) υπέστησαν σημαντικές μειώσεις στον κύκλο εργασιών (7,5%) και στο μικτό κέρδος (10,7%) ενώ το ενεργητικό τους αυξήθηκε κατά 1,9%. Αντίστοιχα, ο ΟΤΕ παρουσίασε μείωση στον κύκλο εργασιών του κατά 10,9% (που αποδίδεται σε διάφορους παράγοντες όπως η μείωση εσόδων τηλεφωνίας εσωτερικού και εξωτερικού, η μείωση τελών διασύνδεσης, η μείωση πωλήσεων τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού κ.ά.), το μικτό κέρδος του υποχώρησε κατά 65,7% (η μείωση κατά 4,7% των λειτουργικών εξόδων της εταιρίας αντισταθμίστηκε μερικώς από το αυξημένο κόστος του προγράμματος πρόωρης αποχώρησης) και το ενεργητικό του κατά 15%. Αντίθετα, οι εναλλακτικοί πάροχοι τηλεφωνίας βελτίωσαν τόσο τα έσοδά τους (κατά 1,5%) όσο και το μικτό τους κέρδος (πάνω από 75%), γεγονός που αποδίδεται 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, γεγονός που φαίνεται και από τη συνεχή πτώση του μεριδίου του πρώτου προς όφελος των τελευταίων. Το μερίδιο αγοράς του ΟΤΕ³ σημείωσε περαιτέρω μείωση, φθάνοντας στο τέλος του 2012 σε 62,4%, έναντι 66% στο τέλος του 2011. Το μερίδιο του ΟΤΕ βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων (εθνικές κλήσεις προς σταθερό⁴, προς κινητό και διεθνείς κλήσεις) ανήλθε το 2012 σε 51,8% έναντι 56,2 το 2011. Παράλληλα, το μερίδιο των τριών μεγαλύτερων (βάσει του 2012) εναλλακτικών παρόχων αθροιστικά διπλασιάστηκε μέσα σε 4 χρόνια, δεδομένου ότι από το 18% το 2009, ανήλθε στο 35,9% για το 2012. Τέλος, το μερίδιο του ΟΤΕ βάσει του όγκου των εθνικών κλήσεων προς σταθερό υπολογίζεται σε 52,4% για το 2012 έναντι 57,1% το 2011, ενώ αντίστοιχα το μερίδιο των κλήσεων προς κινητό εκτιμάται σε 57,3% έναντι 60,8% το 2011.

Επιπρόσθετα, ο αριθμός των συνδρομητών του Διαδικτύου με σταθερή πρόσβαση παρουσίασε σημαντική άνοδο (8,9%) το 2012, φτάνοντας στο τέλος του έτους τα 2,7 εκατ. συνδρομητές, η συντριπτική πλειονότητα των οποίων (99%) κατέχει ευρυζωνική πρόσβαση.

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.

³ Το μερίδιο αυτό αφορά γραμμές PSTN, ΑΠΤΒ πλήρους πρόσβασης ISDN BRA και PRA και γραμμές Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ).

⁴ Ως εθνικές κλήσεις προς σταθερό νοούνται οι αστικές και οι υπεραστικές κλήσεις.

Τα λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας, Διαδικτύου και περιεχομένου (IPTV, video on demand, κ.λπ.) σε σταθερή θέση για το 2012 παρουσίασαν μείωση κατά 8,4%, ανερχόμενα στα 1.576 εκατ. ευρώ (έναντι 1.720 εκατ. ευρώ το 2011), γεγονός που οφείλεται τόσο στη συνεχή πτωτική τάση των λιανικών τιμών όσο και στον περιορισμό της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ως επίπτωση της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας.

Οι συνδέσεις της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα για το 2012 παρουσίασαν αύξηση κατά 8,9%, ανερχόμενες σε 15,9 εκατ. στο τέλος του 2012 έναντι 14,6 εκατ. στο τέλος του 2011. Παράλληλα, οι ενεργές συνδέσεις αυξήθηκαν κατά 10,7%, ανερχόμενες στο τέλος του 2012 σε 13,4 εκατ. έναντι 12,1 εκατ. το 2011. Ως αποτέλεσμα, τον Οκτώβριο του 2012, η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας στον πληθυσμό ανήλθε πλέον στο 118% έναντι 111% την αντίστοιχη περίοδο του 2011, με την Ελλάδα ωστόσο, να παραμένει ανάμεσα στις χώρες με το χαμηλότερο βαθμό διείσδυσης στην ΕΕ.

Η χρήση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζει αξιοσημείωτες μεταβολές. Ο συνολικός όγκος φωνητικών κλήσεων μειώθηκε το 2012 κατά 4,6%, έναντι του 2011, κυρίως λόγω της μείωσης της εσωτερικής κίνησης (5,7%). Αξίζει να σημειωθεί ότι οι κλήσεις από κινητό τηλέφωνο παρουσίασαν για πρώτη φορά μείωση και αντιστοιχούν πλέον στο 58% της συνολικής τηλεφωνικής κίνησης. Παράλληλα, ποσοστό άνω του 50% του όγκου φωνητικών κλήσεων ανά κατηγορία χρήστη προέρχεται από τους χρήστες καρτοκινητής, ενώ ακολουθούν οι οικιακοί χρήστες με συμβόλαιο (ποσοστό που κυμαίνεται από 30% έως 36%). Σημαντική αύξηση κατά 14,5% παρουσίασαν και οι υπηρεσίες πακετομεταγωγής (data) μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Από την άλλη, η αυξανόμενη χρήση εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης ενδέχεται να ευθύνεται για τη σημαντική πτώση αφενός κατά 14,2% των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (Short Message Service-SMS) και αφετέρου κατά 22% των πολυμεσικών μηνυμάτων (Multimedia Message Service-MMS).

Αναφορικά με τα έσοδα κινητής τηλεφωνίας, βασική πηγή προέλευσης αποτελούν οι οικιακοί χρήστες με συμβόλαιο (με ποσοστό άνω του 35%) και ακολουθούν οι χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας (με ποσοστό περίπου στο 20%). Το μέσο έσοδο ανά χρήστη συμβολαίου και καρτοκινητής τηλεφωνίας ακολουθεί πτωτική πορεία και ανέρχεται για το 2012 σε 337 και 73 ευρώ αντίστοιχα, ενώ συνολικά για την ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας, το ποσό ανέρχεται στα 190 ευρώ και υπολείπεται του ευρωπαϊκού μέσου όρου (195 ευρώ).

Στην αγορά Διασύνδεσης, ο τερματισμός κλήσεων αυξήθηκε οριακά (1,2% σε σχέση με το 2011), γεγονός που αποδίδεται στην αύξηση του όγκου κλήσεων που εξυπηρετούνται από εναλλακτικούς παρόχους. Αντίθετα, η συλλογή κλήσεων από τον ΟΤΕ παρουσίασε εκ νέου σημαντική μείωση (41,1% σε σχέση με το 2011), γεγονός που αποδίδεται στη συνεχιζόμενη αύξηση κατά 8,3% των γραμμών Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ-πλήρους πρόσβασης), οι οποίες στο τέλος του 2012 ανήλθαν σε 1,7 εκατ. έναντι 1,6 εκατ. στα τέλη του 2011. Πτώση κατά 5% σε σχέση με το 2011, παρουσίασε και η συνολική κίνηση Διασύνδεσης στην κινητή τηλεφωνία, με βασικότερη τη μείωση στην εσωτερική κίνηση κατά 5,7% (αποτελεί το 61% της συνολικής κίνησης Διασύνδεσης), στην εθνική εισερχόμενη κίνηση κατά 7,9% και τη διεθνή εισερχόμενη κίνηση κατά 16,7%. Τα τέλη Διασύνδεσης στο δίκτυο του ΟΤΕ, τον Ιανουάριο του 2013, συγκαταλέγονταν μεταξύ των χαμηλότερων της Ευρώπης. Επιπλέον, τα τέλη τερματισμού στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας με τη νέα μείωση που πραγματοποιήθηκε, τον Ιανουάριο του 2013 (1,27 ευρώ/λεπτό/λεπτό), είναι για πρώτη φορά χαμηλότερα του ευρωπαϊκού μέσου όρου (2,33 ευρώ/λεπτό/λεπτό).

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, στη διάρκεια του 2012, μεταφέρθηκαν περίπου 460.000 αριθμοί κινητής και 526.500 αριθμοί σταθερής τηλεφωνίας.

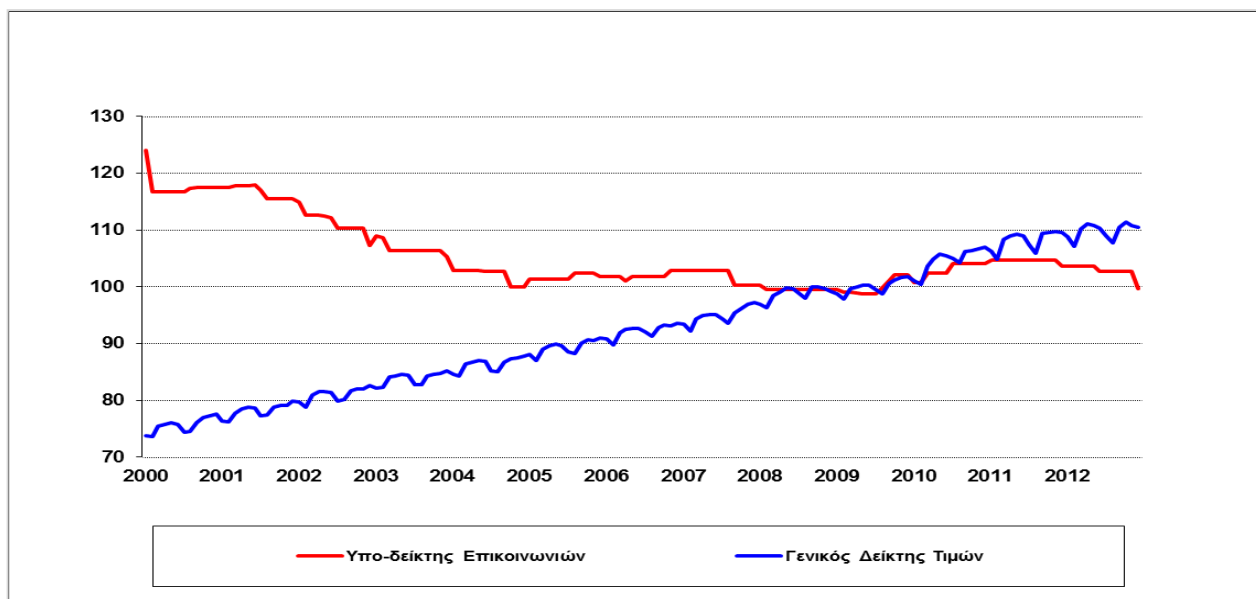
Αναφορικά με την Ευρυζωνικότητα, αυξήθηκαν περαιτέρω οι ευρυζωνικές γραμμές, οι οποίες ανήλθαν σε 2,7 εκατ. γραμμές, παρουσιάζοντας αύξηση 9,1% σε σχέση με το 2011. Η ευρυζωνική διείσδυση στη χώρα προσέγγισε το 24% επί του πληθυσμού, καταγράφοντας μία από τις μεγαλύτερες ανόδους μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ (2 γραμμές ανά 100 κατοίκους έναντι 1,1 του ευρωπαϊκού μέσου όρου). Ο ρυθμός αύξησης της ευρυζωνικής διείσδυσης, μετά τη συνεχόμενη μείωση των τελευταίων ετών (από 4,7% το 2007, σε 1,8% το 2011), επανέρχεται σε θετικές τιμές, γεγονός που ενισχύει τη σταθερή πορεία σύγκλισης με την υπόλοιπη Ευρώπη.

Τέλος, ιδιαίτερα σημαντική εξακολουθεί να είναι η συνεχιζόμενη άνοδος της ΑΠΤΒ, καθώς ο αριθμός των γραμμών σημείωσε αύξηση 7,8% συγκριτικά με το 2011, ανερχόμενος σε 1,8 εκατ. γραμμές (έναντι 1,7 εκατ. γραμμών στο τέλος του 2011). Αναφορικά με την ταχύτητα πρόσβασης, το 58% των γραμμών αντιστοιχεί σε ταχύτητες άνω των 10 Mbps και το 14% 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 2012, σε 11,1 Mbps έναντι 10,4 Mbps στο τέλος του 2011.

1.1. Δείκτες Τιμών Καταναλωτή

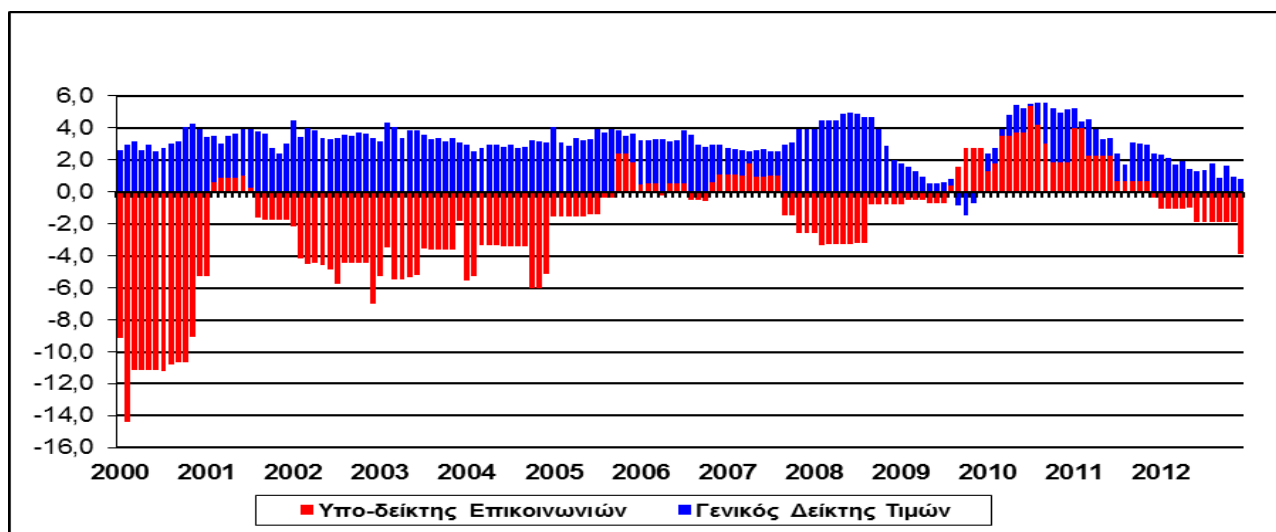
Η γενικότερη εξέλιξη στο κόστος των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών αντικατοπτρίζεται στη διαχρονική πορεία του Γενικού Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΓΔΤΚ), όπως αυτή παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 1.1 και 1.2. Μετά από μία προσωρινή αυξητική τάση, λόγω της αύξησης της φορολογίας (ΦΠΑ και τέλος κινητής τηλεφωνίας), ο Υποδείκτης Επικοινωνιών επανέρχεται από το Δεκέμβριο 2011 σε φθίνουσα πορεία, η οποία διατηρείται για όλη τη διάρκεια του 2012.

Διάγραμμα 1.1. Εξέλιξη Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (Γενικός Δείκτης – Υποδείκτης Επικοινωνιών)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων της ΕΛΣΤΑΤ)

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



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων της ΕΛΣΤΑΤ)

1.2. Οικονομικά Στοιχεία της Αγοράς

Στην παρούσα ενότητα, παρουσιάζονται τα βασικά οικονομικά στοιχεία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως αυτά προέκυψαν από τους δημοσιευμένους ισολογισμούς των αδειοδοτημένων παρόχων για τα έτη 2002-2012. Για το 2012, τα διάφορα οικονομικά μεγέθη για τους παρόχους, που είναι εισηγμένοι στο Χρηματιστήριο Αθηνών (ΧΑ), βασίζονται στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις τους, σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ). Επιπλέον, έχουν ληφθεί υπόψη στοιχεία που συλλέγει η ΕΕΤΤ σε εξαμηνιαία βάση από τους αδειοδοτημένους παρόχους, αναφορικά με τον κύκλο εργασιών, τις επενδύσεις κ.ά.

Τα μεγέθη της συνολικής αγοράς⁵ όπως παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 1.3 σημείωσαν σημαντικές μεταβολές. Ο κύκλος εργασιών των παρόχων (Διάγραμμα 1.4) παρουσίασε μείωση της τάξης του 7,3%, γεγονός που οφείλεται στη μείωση του τζίρου του ΟΤΕ (κατά 10,9%) και των ΕΚΤ (κατά 7,5%). Αντίθετα, οι εναλλακτικοί πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας κατέγραψαν αύξηση 1,5%, η οποία οφείλεται στην άνοδο των εσόδων κυρίως της CYTA HELLAS (62,8%) και δευτερευόντως της HELLAS ON LINE (5%)⁶. Παρόμοια εικόνα υπάρχει αναφορικά με το μικτό κέρδος (Διάγραμμα 1.5), δεδομένου ότι εμφανίζεται σημαντικά μειωμένο, κατά 65,7%, για τον ΟΤΕ (η μείωση των λειτουργικών εξόδων της εταιρίας κατά 4,6%, δεν ήταν αρκετή για να αντισταθμίσει την αντίστοιχη του τζίρου κατά 10,9%), για τις ΕΚΤ κατά 13%, ενώ για τους εναλλακτικούς παρόχους σημειώθηκε αύξηση κατά 76,6% λόγω των βελτιωμένων αποδόσεων της FORTHNET⁷, αλλά και των CYTA HELLAS και HELLAS ON LINE. Αντίθετα, η μείωση του ενεργητικού (Διάγραμμα 1.6) κατά 8,3% οφείλεται στην πτώση κατά 15% του ενεργητικού του

⁵ Σημειώνεται ότι λαμβάνεται υπόψη το σύνολο των οικονομικών στοιχείων για τους αδειοδοτημένους παρόχους.

⁶ Σημειώνεται ότι εντός του 2012 αναστάλη η λειτουργία των ALGONET, NETONE και VIVODI (απορροφήθηκε από την ON TELECOMS).

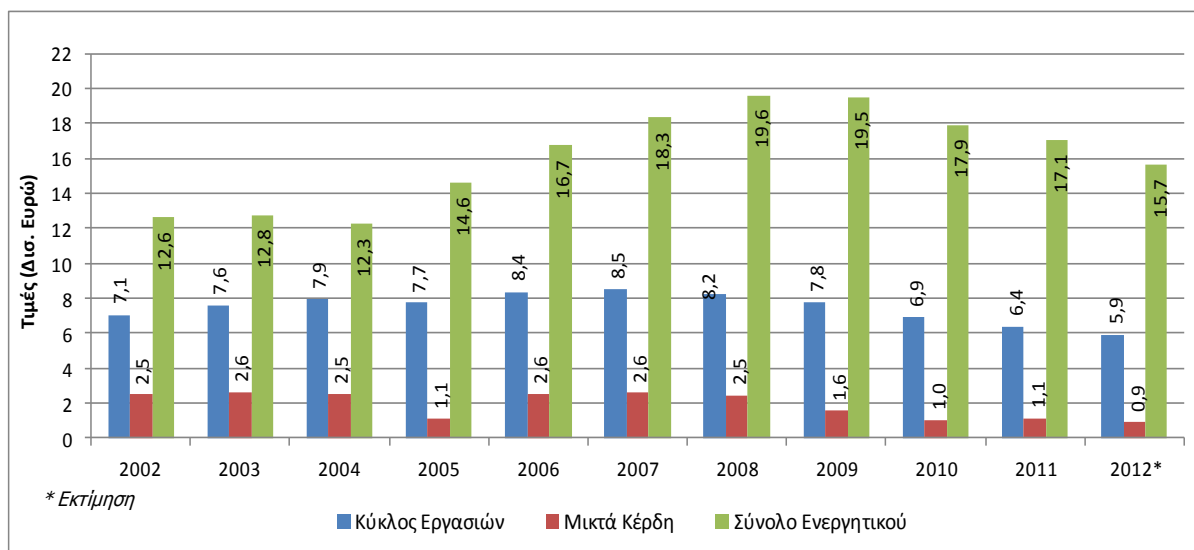
⁷ Σημειώνεται ότι για τον υπολογισμό του μικτού κέρδους της FORTHNET δεν έχει συμπεριληφθεί το κόστος απομείωσης συμμετοχών της στη Forthnet Media Holdings κατά 9 εκατ. ευρώ για το 2012 και 206 εκατ. ευρώ για το 2011 αντίστοιχα.

ΟΤΕ, κυρίως λόγω της μείωσης των συμμετοχών της εταιρίας (ζημιά από μείωση στη συμμετοχή του ΟΤΕ στις εταιρίες COSMOTE και ΟΤΕ INTERNATIONAL INVESTMENT LTD) και κατά 23,9% των εναλλακτικών παρόχων. Ο Πίνακας 1.1 συνοψίζει τα οικονομικά μεγέθη, όπως αυτά παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 1.3 έως 1.6.

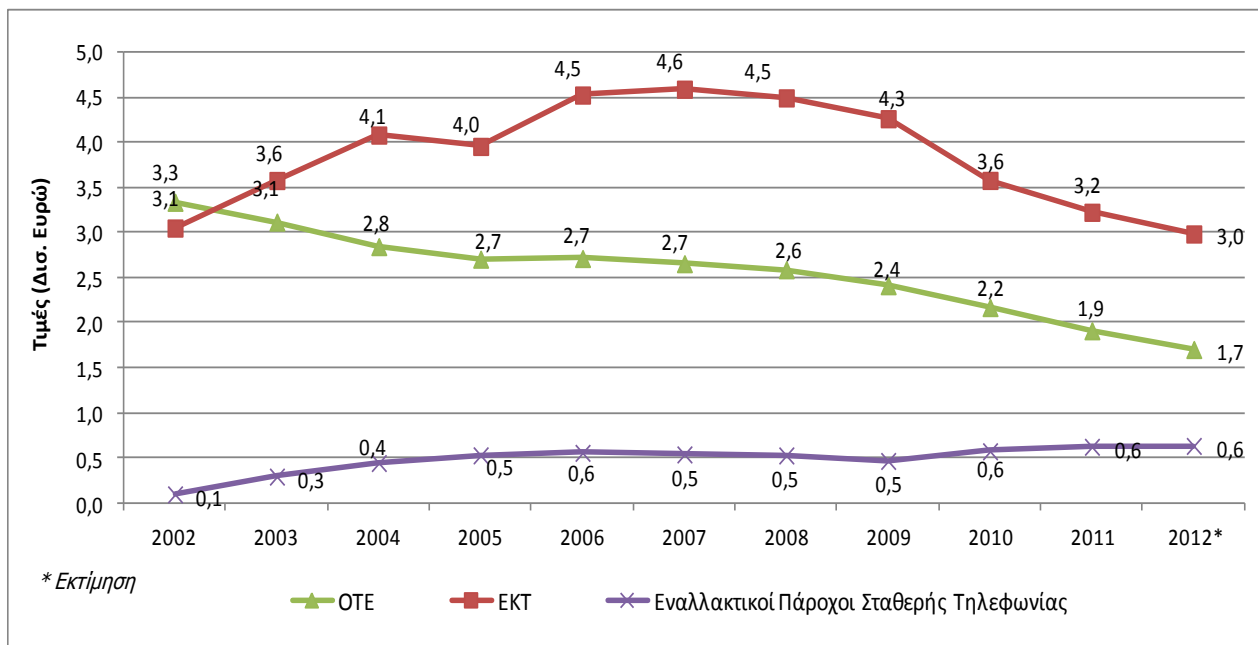
Επιπρόσθετα, στα Διαγράμματα 1.7 έως 1.10 παρουσιάζονται αριθμοδείκτες, οι οποίοι αποτυπώνουν λεπτομερώς την οικονομική πορεία των παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, βάσει των δημοσιευμένων ισολογισμών⁸. Αναλυτικότερα:

- Ο Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας (Διάγραμμα 1.7) παρουσιάζει μείωση κατά 10,7% για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας, δεδομένου ότι σχεδόν όλες οι εταιρίες, με εξαίρεση τον ΟΤΕ, παρουσιάζουν ολοένα και αυξανόμενες δυσκολίες στο να ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στις άμεσες υποχρεώσεις τους. Ο συγκεκριμένος αριθμοδείκτης καταγράφει μείωση 4,9% και για τις ΕΚΤ.
- Ο Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους (Διάγραμμα 1.8) καταγράφει αύξηση 21,1% για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας (βελτίωση των επιδόσεων των ΟΤΕ, HELLAS ON LINE, CYTA HELLAS και FORTHNET) καθώς και 9,1% για τις ΕΚΤ.
- Ο Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης (Διάγραμμα 1.9) παρουσιάζει μείωση για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας κατά 11,1% ενώ αντίθετα για τις ΕΚΤ βελτιώνεται κατά 11,8%.
- Οι ημέρες είσπραξης απαιτήσεων (Διάγραμμα 1.10) αυξάνονται για τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας, ενώ μειώνονται για τις ΕΚΤ.

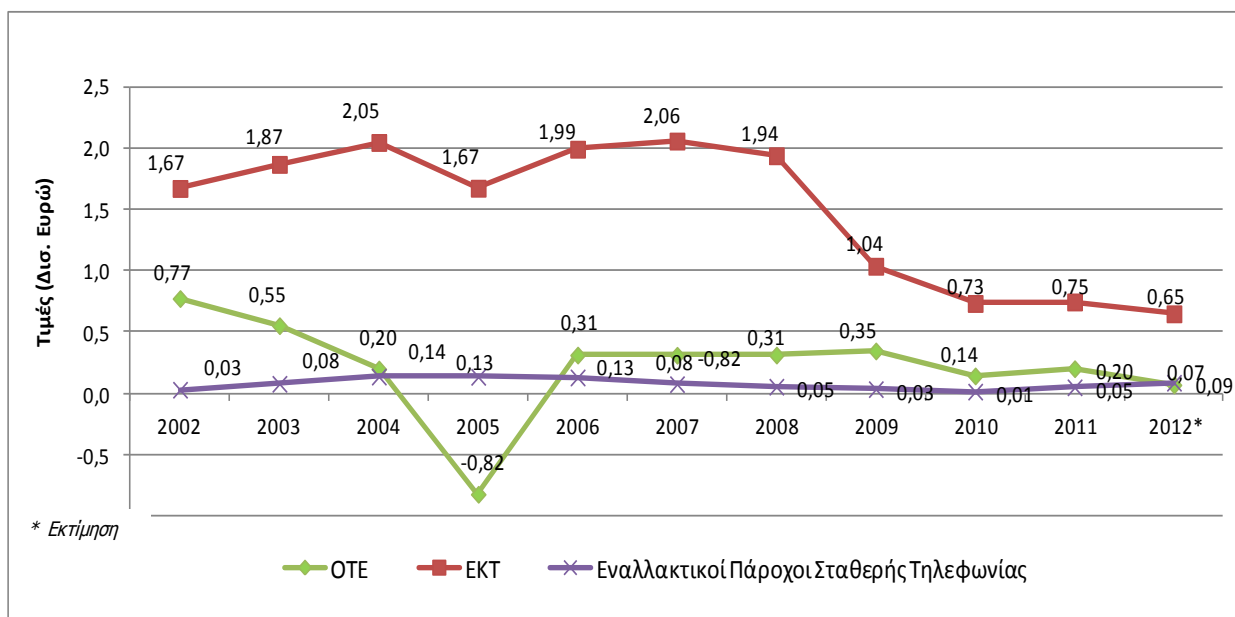
⁸ Για τον υπολογισμό των αριθμοδεικτών χρησιμοποιήθηκαν οι δημοσιευμένοι ισολογισμοί των εταιριών για το 2011, δεδομένου ότι για το 2012 δεν είχε ολοκληρωθεί η σχετική διαδικασία μέχρι τη σύνταξη της Επισκόπησης Αγορών 2012 από την ΕΕΤΤ.

Διάγραμμα 1.3. Εξέλιξη Βασικών Οικονομικών Μεγεθών Αδειοδοτημένων Παρόχων

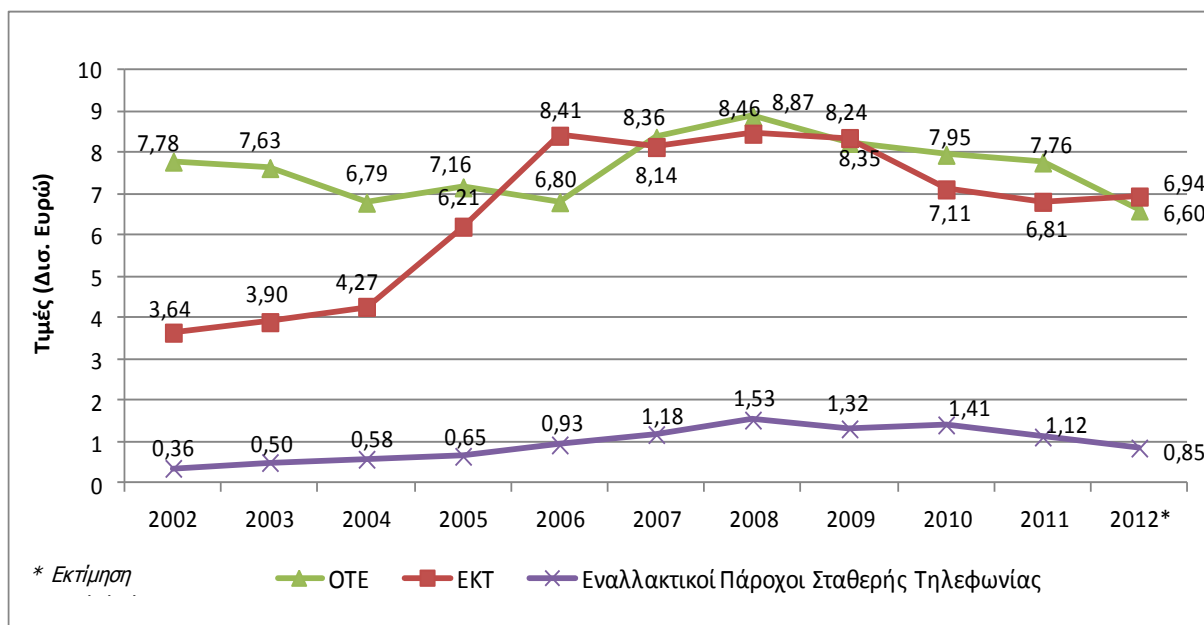
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.4. Κύκλος Εργασιών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

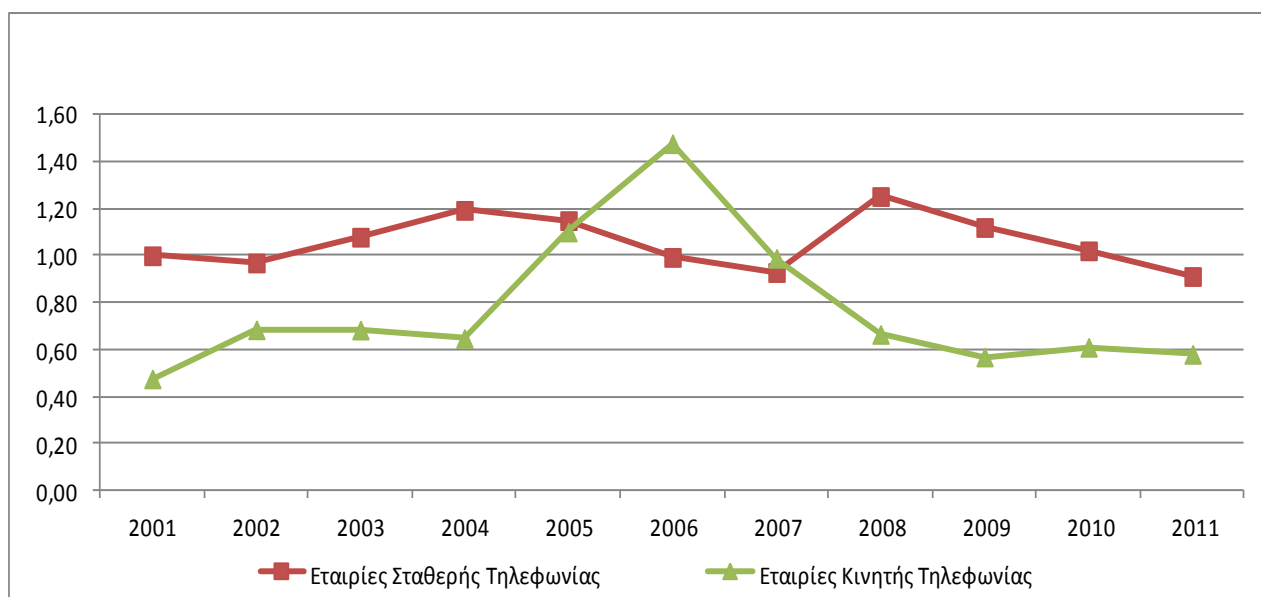
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.5. Μικτά Κέρδη Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

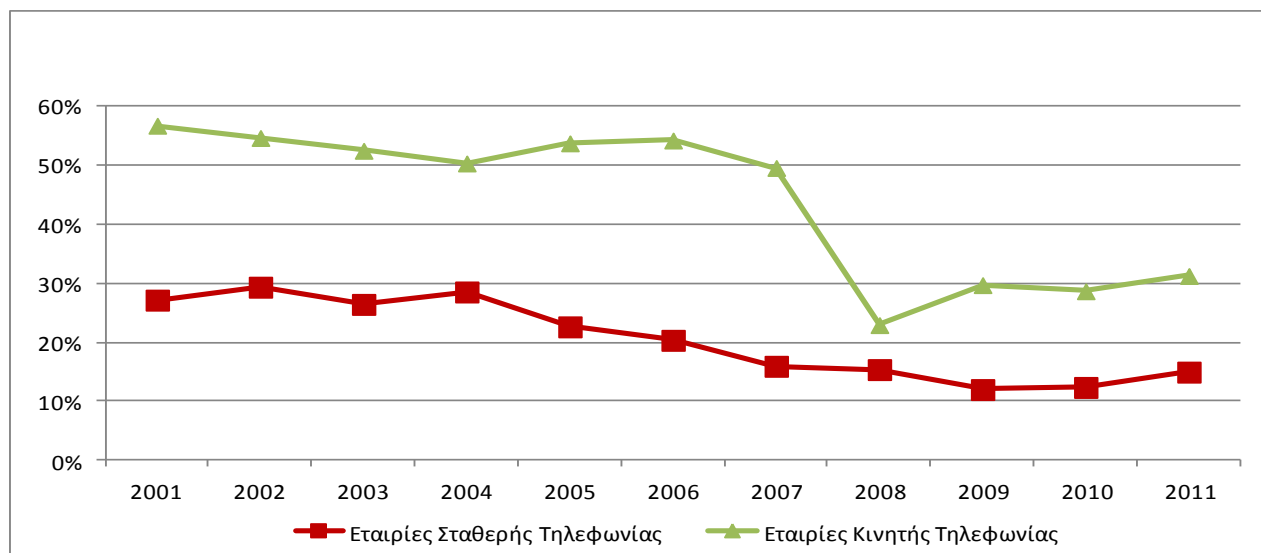
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.6. Σύνολο Ενεργητικού Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

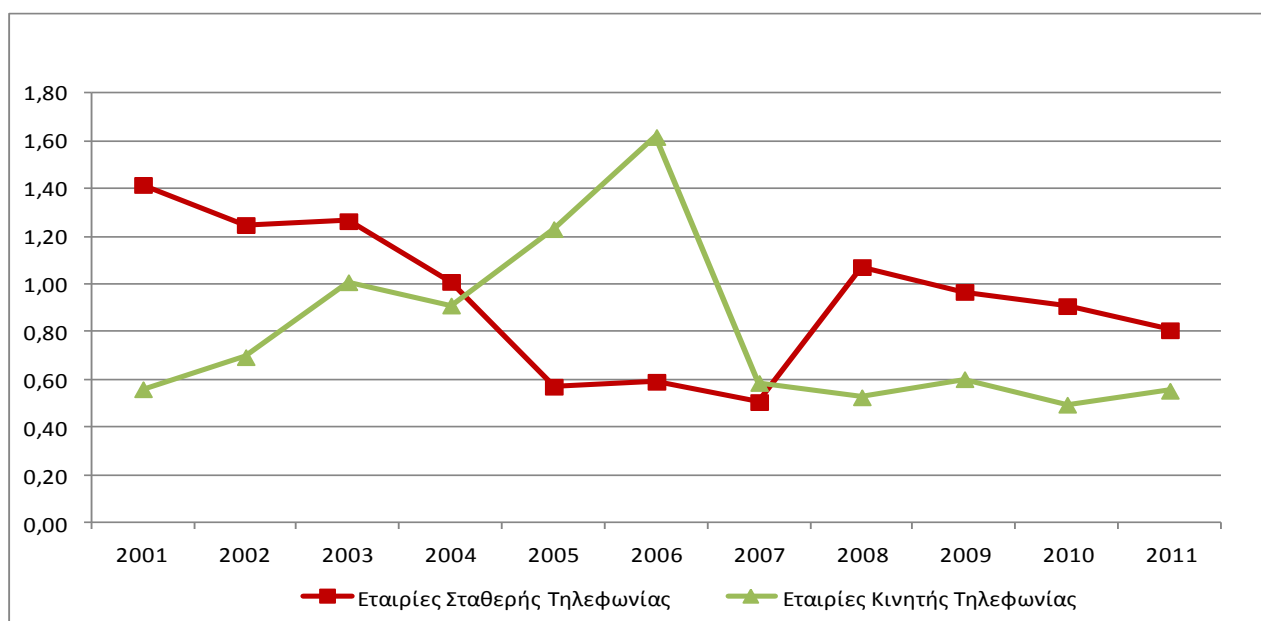
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.7. Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας

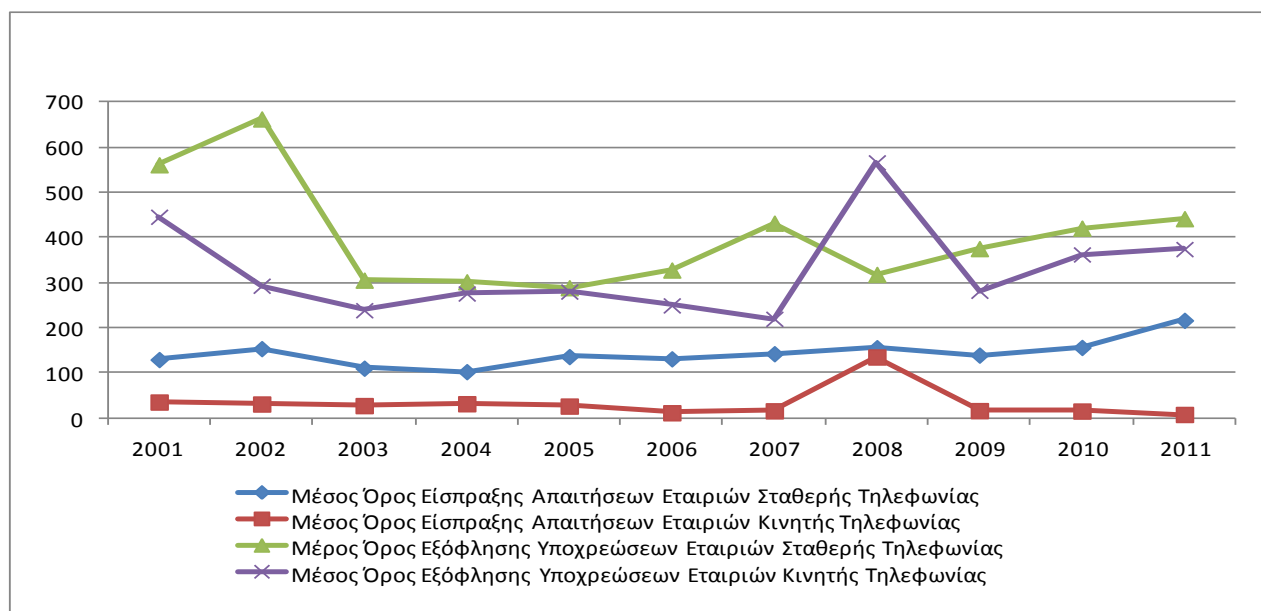
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.8. Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.9. Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Διάγραμμα 1.10. Αριθμοδείκτες Δραστηριότητας

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

Πίνακας 1.1. Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Κύκλος Εργασιών (δισ. ευρώ)	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
ΟΤΕ	3,34	3,12	2,85	2,71	2,71	2,66	2,59	2,41	2,17	1,91	1,70
ΕΚΤ	3,05	3,58	4,08	3,96	4,53	4,59	4,50	4,27	3,58	3,23	2,99
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,10	0,29	0,44	0,53	0,56	0,54	0,53	0,47	0,57	0,62	0,63
Λοιποί Πάροχοι (***)	0,57	0,62	0,54	0,53	0,57	0,70	0,61	0,62	0,58	0,63	0,60
Σύνολο	7,06	7,61	7,92	7,73	8,37	8,49	8,22	7,77	6,90	6,39	5,92
Μικτά Κέρδη (δισ. ευρώ)											
ΟΤΕ	0,77	0,55	0,20	-0,82	0,31	0,31	0,31	0,35	0,14	0,20	0,07
ΕΚΤ	1,67	1,87	2,05	1,67	1,99	2,06	1,94	1,04	0,73	0,75	0,65
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,03	0,08	0,14	0,13	0,13	0,08	0,05	0,03	0,01	0,05	0,09
Λοιποί Πάροχοι (***)	0,00	0,15	0,17	0,12	0,13	0,15	0,17	0,14	0,14	0,15	0,13
Σύνολο	2,48	2,65	2,55	1,11	2,56	2,59	2,47	1,56	1,03	1,14	0,93
Σύνολο Ενεργητικού (δισ. ευρώ)											
ΟΤΕ	7,78	7,63	6,79	7,16	6,80	8,36	8,87	8,24	7,95	7,76	6,60
ΕΚΤ	3,64	3,90	4,27	6,21	8,41	8,14	8,46	8,35	7,11	6,81	6,94
Εναλλακτικοί Πάροχοι Σταθερής Τηλεφωνίας (**)	0,36	0,50	0,58	0,65	0,93	1,18	1,53	1,32	1,41	1,12	0,85
Λοιποί Πάροχοι (***)	0,86	0,76	0,64	0,60	0,61	0,67	0,77	1,60	1,46	1,37	1,27
Σύνολο	12,65	12,78	12,28	14,62	16,74	18,34	19,63	19,51	17,93	17,07	15,66
* Εκτίμηση											
** Περιλαμβάνονται όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας											
***Περιλαμβάνονται οι υπόλοιποι αδειοδοτημένοι πάροχοι											

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δημοσιευμένων ισολογισμών)

1.3. Αδειοδότηση

Ο Πίνακας 1.2 παρουσιάζει τον αριθμό των αδειοδοτημένων παρόχων που δραστηριοποιούνται στους κυριότερους τομείς της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο τέλος του 2012.

Πίνακας 1.2. Αδειοδοτημένοι Πάροχοι ανά Κατηγορία

Δραστηριότητα	Αριθμός Παρόχων
Φωνητική τηλεφωνία και ανάπτυξη Σταθερού Δικτύου	192
Φωνητική τηλεφωνία	179
Ανάπτυξη Σταθερού Δικτύου	64
Δορυφορικά Δίκτυα	53
Κινητή Τηλεφωνία 2 ^{ης} Γενιάς	12
Κινητή Τηλεφωνία 3 ^{ης} Γενιάς	13
TETRA	7
W-LAN	95

Πηγή: ΕΕΤΤ

1.4. Πρόσβαση στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο

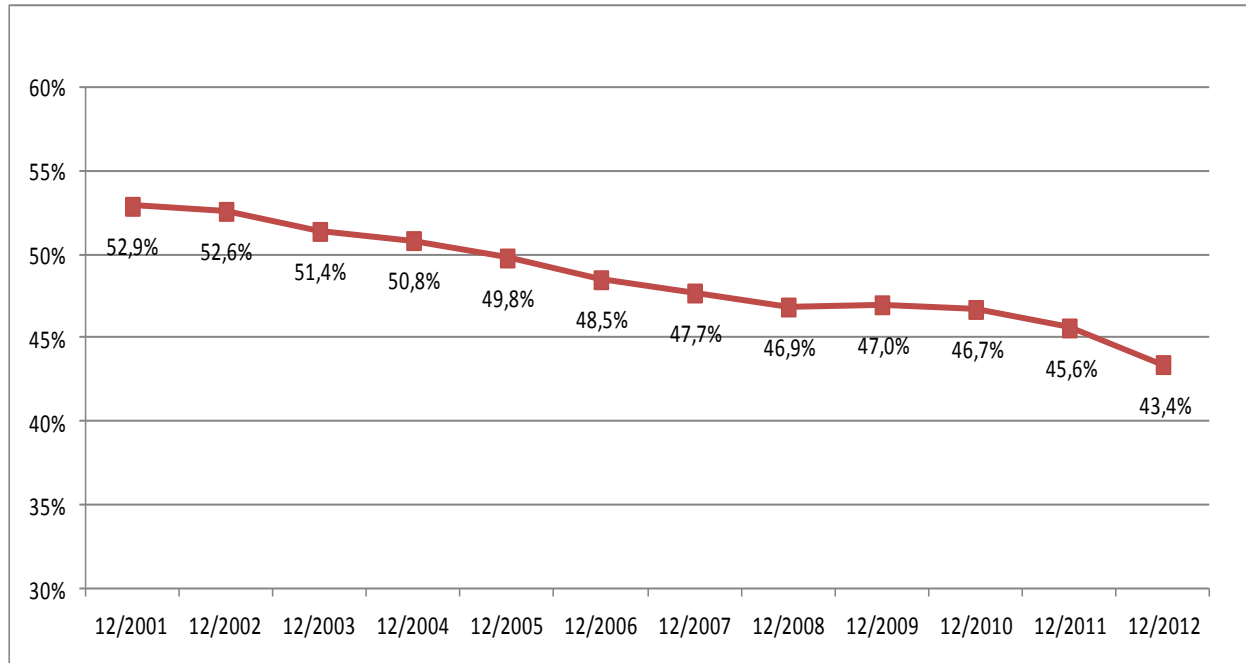
Το Δεκέμβριο του 2012, ο αριθμός των γραμμών πρόσβασης σε σταθερή θέση για την παροχή δημοσίως διαθέσιμων τηλεφωνικών υπηρεσιών (εφεξής καλούμενων τηλεφωνικών γραμμών) ανήλθε σε 4.908.915 (ήτοι διείσδυση 43,4% στον πληθυσμό) έναντι 5.075.310, το Δεκέμβριο του 2011 (μείωση κατά 3,4%). Στις γραμμές αυτές περιλαμβάνονται οι γραμμές PSTN και ISDN του ΟΤΕ, καθώς και οι γραμμές ΑΠΤΒ πλήρους πρόσβασης, Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ)⁹ και οι ISDN PRA των εναλλακτικών παρόχων. Τα στοιχεία αυτά αποτυπώνονται στα Διαγράμματα 1.11-1.16 και παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 1.3.

Αναλυτικότερα, το σχετικό μερίδιο αγοράς του ΟΤΕ συνεχίζει να μειώνεται και ανέρχεται στο τέλος του 2012 σε 62,4%, έναντι 66% στο τέλος του 2011 (Διάγραμμα 1.13). Συγκεκριμένα, ο αριθμός των τηλεφωνικών γραμμών του ΟΤΕ, στο τέλος του 2012, σημείωσε μείωση κατά 8,6% (287.000 λιγότερες συνδέσεις) συγκριτικά με το τέλος του 2011, ενώ αντίθετα, ο αριθμός των τηλεφωνικών γραμμών των εναλλακτικών παρόχων αυξήθηκε κατά 7% (120.000 περισσότερες συνδέσεις). Εξ' αυτών, οι γραμμές ΑΠΤΒ εξακολουθούν να αποτελούν το συντριπτικό ποσοστό (άνω του 96%), καταγράφοντας αύξηση κατά 8,4% σε σχέση με το τέλος του 2011 (Διάγραμμα 1.14). Παράλληλα, η χρήση της υπηρεσίας ΧΕΓ παραμένει σε χαμηλά επίπεδα, δεδομένου ότι η σταθερά αυξητική πορεία της που είχε καταγραφεί από το 2009 αντιστρέφεται από το δεύτερο εξάμηνο του 2011, με αποτέλεσμα στα τέλη του 2012 να φτάσει τις 64.000, καταγράφοντας μείωση 22% σε σχέση με τα τέλη του 2011 (Διάγραμμα 1.15).

⁹ Υπενθυμίζεται ότι η ΧΕΓ, η οποία άρχισε να διατίθεται στην ελληνική αγορά από το πρώτο εξάμηνο του 2009, επιτρέπει στους εναλλακτικούς παρόχους να μισθώνουν μία συνδρομητική γραμμή από τον ΟΤΕ υπό όρους χονδρικής και να την μεταπωλούν, σε συνδυασμό με την υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα, στον τελικό χρήστη. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω συνδρομητές τιμολογούνται τόσο για τις κλήσεις τους όσο και για το πάγιο της γραμμής τους μέσω ενός ενιαίου λογαριασμού που λαμβάνουν από τον εναλλακτικό πάροχο με τον οποίο έχουν ενεργοποιημένη την Προεπιλογή.

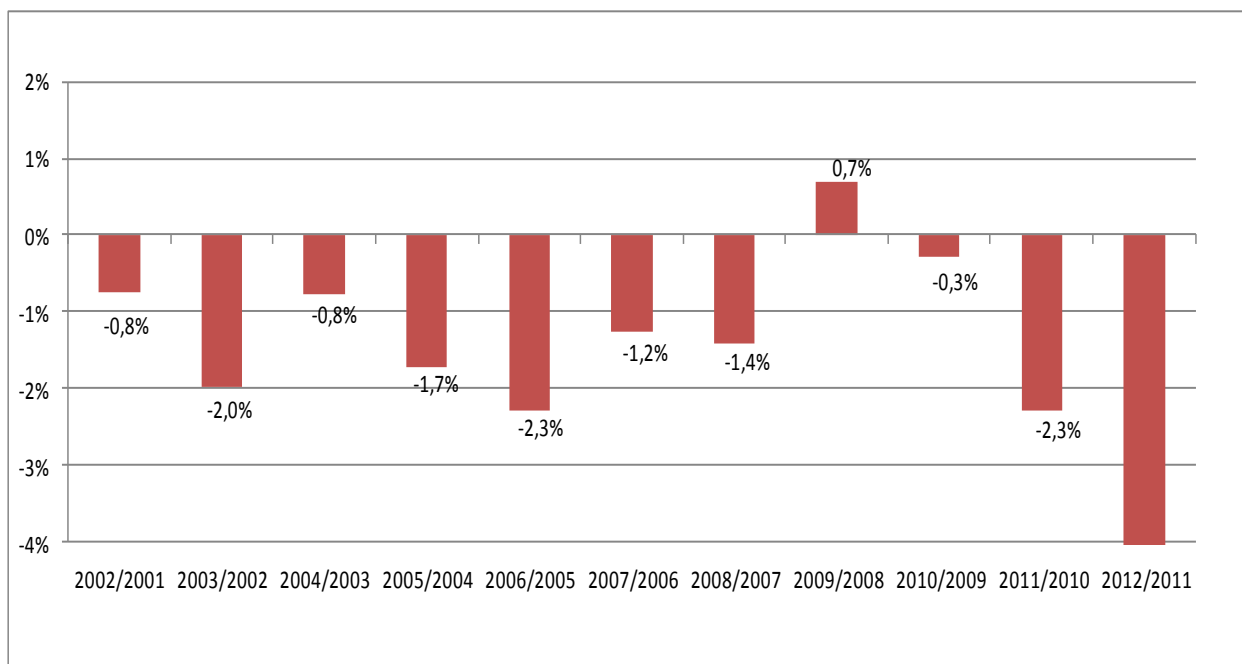
Αναφορικά με τις γραμμές Προεπιλογής Φορέα, αυτές μειώθηκαν σε 123.000 στα τέλη του 2012, από 183.000 στα τέλη του 2011. Οι γραμμές Προεπιλογής Φορέα αντιπροσωπεύουν το 3,8% των γραμμών PSTN και ISDN του ΟΤΕ, όπως παρουσιάζεται και στο Διάγραμμα 1.16.

Διάγραμμα 1.11. Διείσδυση Τηλεφωνικών Γραμμών στον Ελληνικό Πληθυσμό



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.12. Ετήσια Μεταβολή του Αριθμού των Τηλεφωνικών Γραμμών

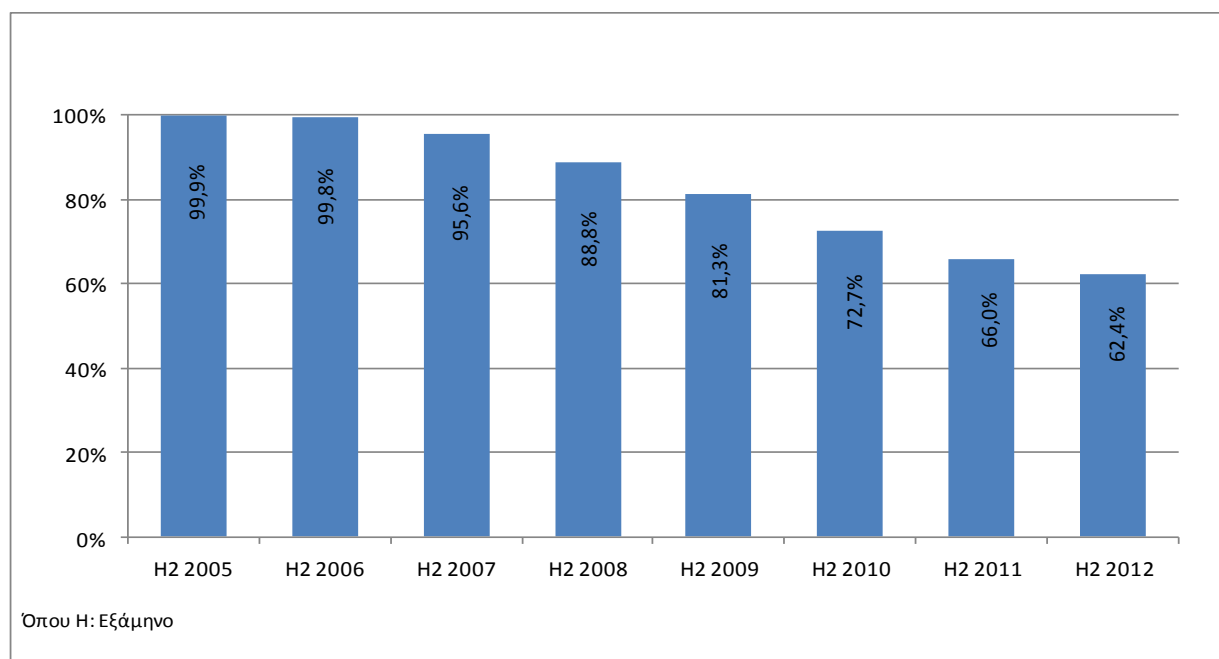


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.3. Εξέλιξη Τηλεφωνικών Γραμμών

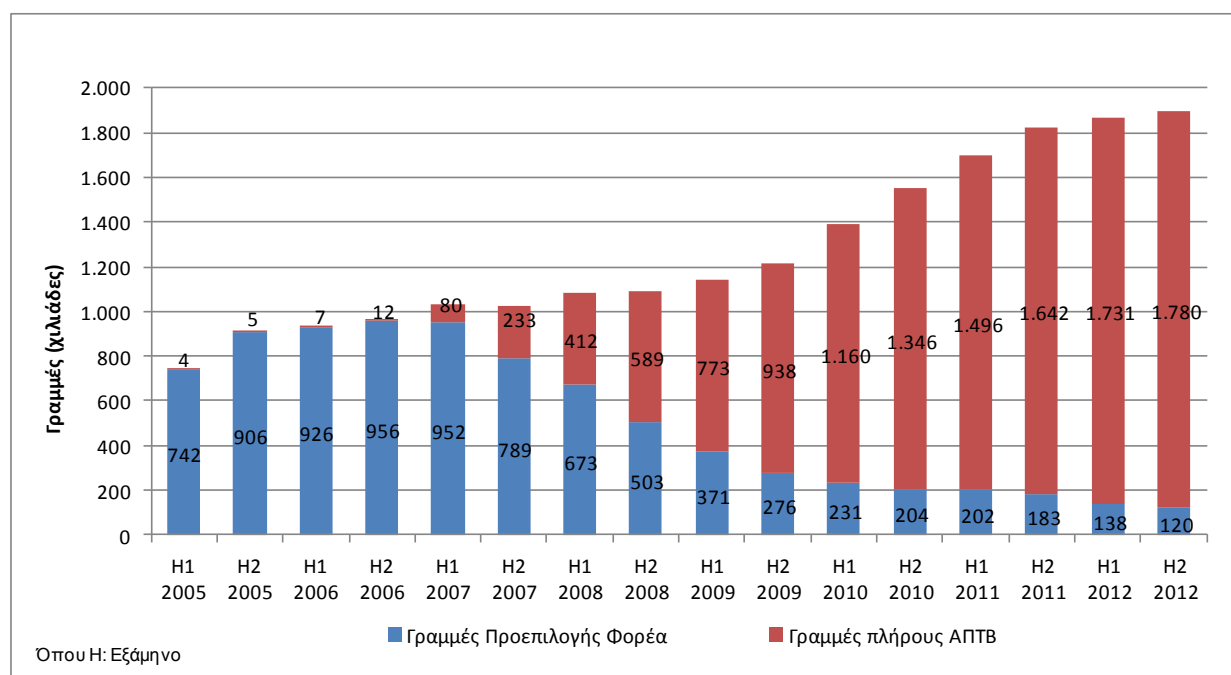
	Γραμμές ΟΤΕ			Γραμμές Εναλλακτικών Παρόχων			Σύνολο Γραμμών
	PSTN	ISDN BRA	ISDN PRA	ΑΠΤΒ Πλήρους Πρόσβασης	ΧΕΓ	ISDN PRA	
Δεκ. 2000	5.659.274	96.972	3.946				5.760.192
Δεκ. 2001	5.607.726	199.033	5.385				5.812.144
Δεκ. 2002	5.412.796	349.751	6.023	93			5.768.663
Δεκ. 2003	5.200.231	448.542	6.766	650			5.656.189
Δεκ. 2004	5.078.908	525.499	7.138	1.787			5.613.332
Δεκ. 2005	4.927.622	578.505	7.094	5.018		444	5.518.683
Δεκ. 2006	4.778.245	597.867	6.213	12.176		334	5.394.835
Δεκ. 2007	4.509.564	579.533	6.185	232.582		480	5.328.344
Δεκ. 2008	4.110.102	548.388	5.971	589.234		681	5.254.376
Δεκ. 2009	3.744.759	517.337	5.677	937.878	42.405	695	5.248.751
Δεκ. 2010	3.306.469	473.183	5.259	1.346.498	71.883	747	5.204.039
Δεκ. 2011	2.917.578	426.830	4.808	1.642.183	82.091	1.820	5.075.310
Δεκ. 2012	2.670.296	387.692	4.320	1.779.852	63.964	2.791	4.908.915

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.13. Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ βάσει του Αριθμού των Τηλεφωνικών Γραμμών (στο τέλος εξαμήνου)

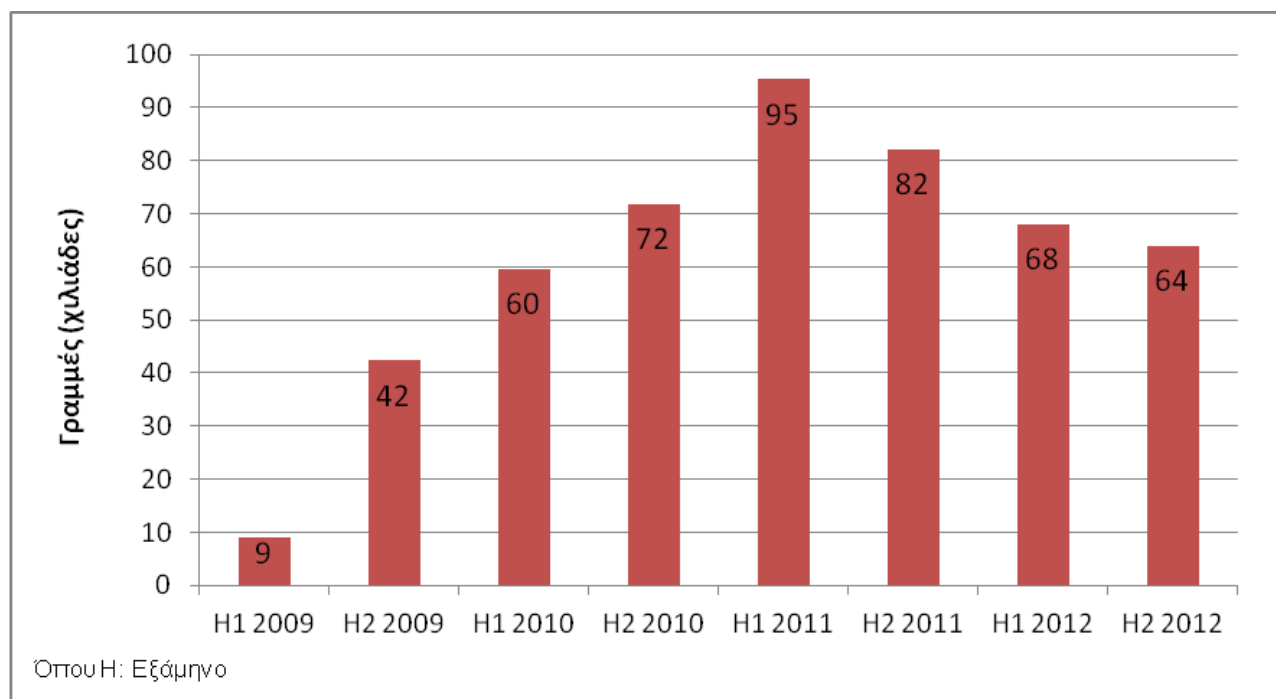
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.14. Αριθμός Γραμμών Εναλλακτικών Παρόχων μέσω Προεπιλογής Φορέα και Πλήρους ΑΠΤΒ (στο τέλος εξαμήνου)

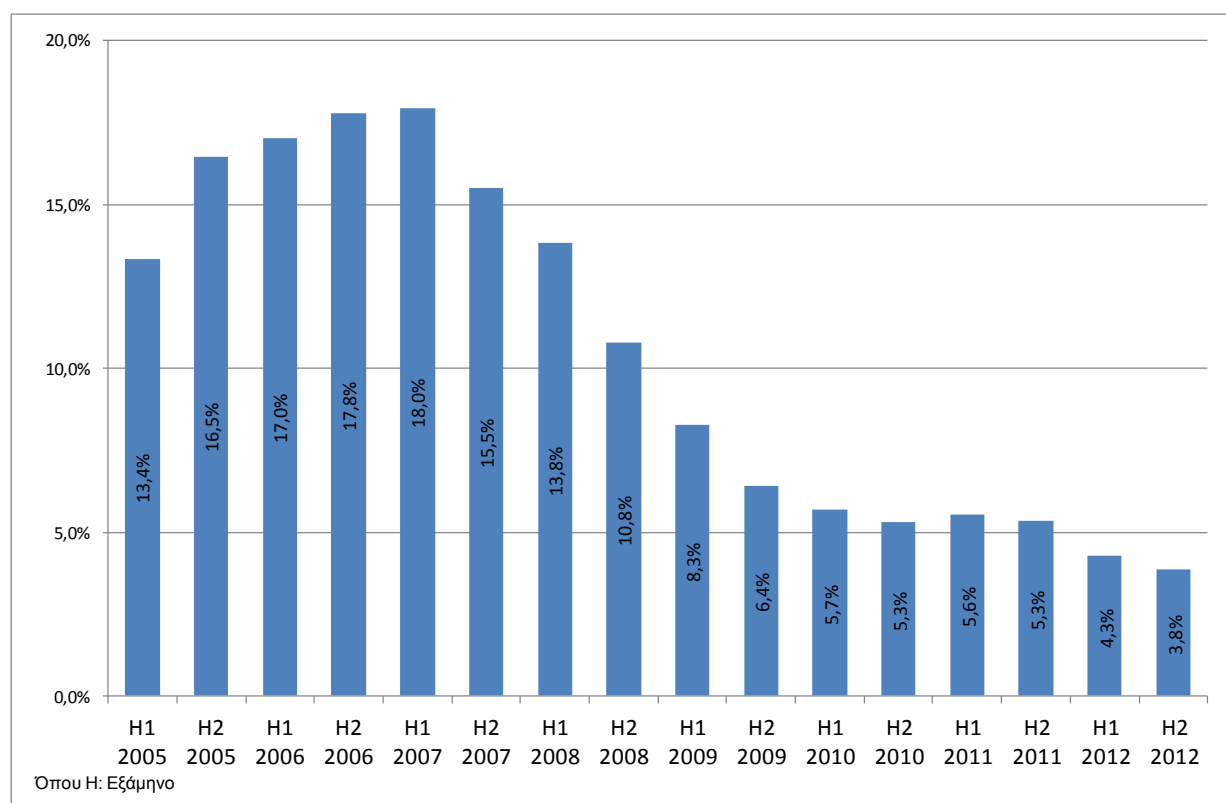


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.15. Αριθμός Γραμμών Ενεργοποιημένων για Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (στο τέλος εξαμήνου)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.16. Γραμμές Προεπιλογής ως Ποσοστό των PSTN και ISDN Γραμμών του ΟΤΕ (στο τέλος εξαμήνου)

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.5. Τηλεφωνία που Παρέχεται σε Σταθερή Θέση

1.5.1. Λιανική εξερχόμενη κίνηση

Το μερίδιο του ΟΤΕ βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων (εθνικές κλήσεις προς σταθερό¹⁰, προς κινητό και διεθνείς κλήσεις) ανήλθε το 2012 σε 51,8% έναντι 56,2% το 2011. Βάσει του όγκου όλων των εξερχόμενων λιανικών κλήσεων εξαιρουμένων των κλήσεων 807 και των dial-up κλήσεων, το αντίστοιχο μερίδιο υπολογίζεται στο 52% για το 2012 έναντι 56,4% το 2011 (Διάγραμμα 1.17).

Η κατανομή των μεριδίων αγοράς, βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων μεταξύ του ΟΤΕ, των πέντε μεγαλύτερων (για το 2012) εναλλακτικών παρόχων και των υπολοίπων παρόχων παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.18, ενώ στο Διάγραμμα 1.19 και αντίστοιχα στον Πίνακα 1.4 απεικονίζεται η διαχρονική εξέλιξη των μεριδίων αυτών¹¹. Καθίσταται προφανές ότι υπάρχει ιδιαίτερος ανταγωνισμός σε όλο το φάσμα της αγοράς (ΟΤΕ – εναλλακτικοί πάροχοι), γεγονός που φαίνεται από τη συνεχόμενη συρρίκνωση του μεριδίου του ΟΤΕ προς όφελος των εναλλακτικών παρόχων όσο και από τις διαχρονικές μεταβολές των μεριδίων των τελευταίων. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι το μερίδιο των τριών μεγαλύτερων (βάσει του 2012) εναλλακτικών

¹⁰ Ως εθνικές κλήσεις προς σταθερό νοούνται οι αστικές και οι υπεραστικές κλήσεις

¹¹ Σε περίπτωση συγχωνεύσεων, εξαγορών κ.λπ. παρουσιάζεται το αθροιστικό μερίδιο των εν λόγω παρόχων, ακόμα και για τα έτη που προηγούνται του έτους συγχώνευσης, εξαγοράς κ.λπ.

παρόχων αθροιστικά διπλασιάστηκε μέσα σε 4 χρόνια, δεδομένου ότι από το 18% το 2009 ανήλθε στο 35,9% για το 2012.

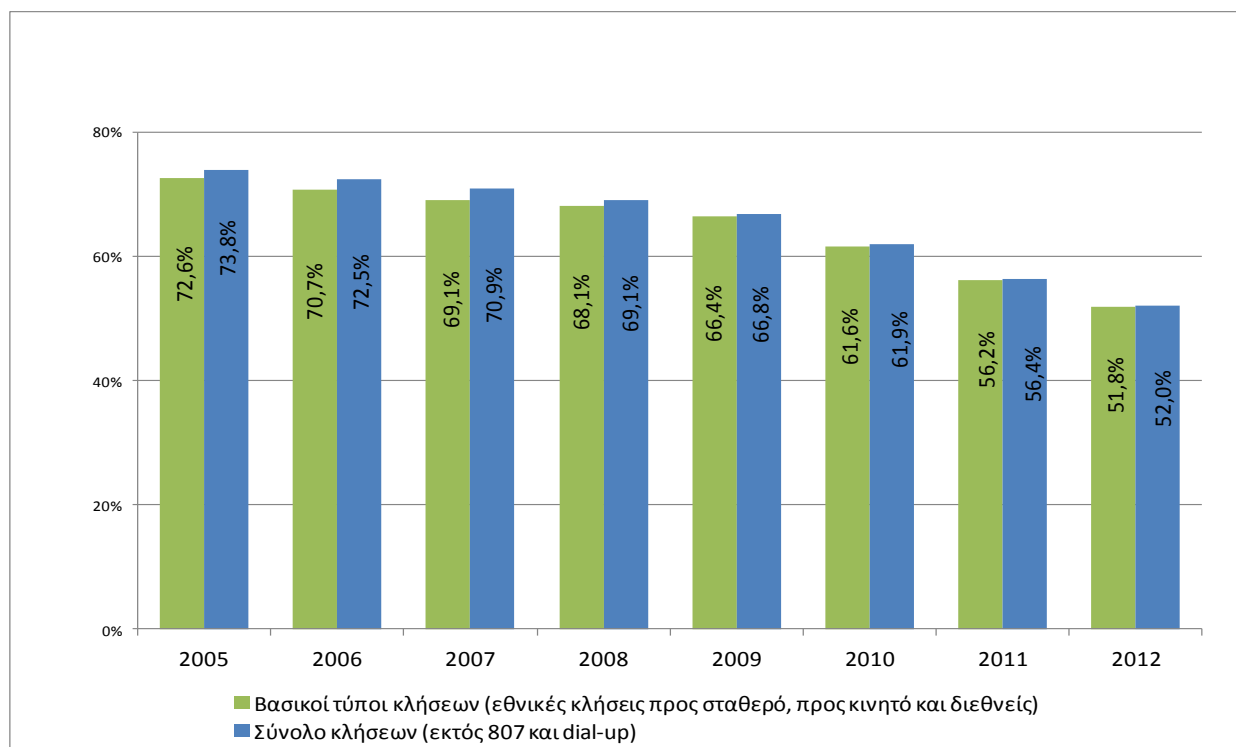
Επιπροσθέτως, μείωση παρουσιάζουν τα μερίδια του ΟΤΕ και ανά τύπο κλήσης (Διάγραμμα 1.20). Αναλυτικότερα, το μερίδιο βάσει του όγκου των εθνικών κλήσεων προς σταθερό υπολογίζεται σε 52,4% για το 2012 έναντι 57,1% το 2011, ενώ αντίστοιχα το μερίδιο των κλήσεων προς κινητό εκτιμάται σε 57,3% έναντι 60,8% το 2011. Τα μερίδια για όλους τους τύπους κλήσεων (εξαιρουμένων των κλήσεων 807) παρουσιάζονται διαχρονικά ανά τύπο κλήσης στον Πίνακα 1.5.

Το Διάγραμμα 1.21 (βλ. και Πίνακα 1.6) παρουσιάζει τη διαχρονική εξέλιξη του όγκου της εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο και το Διάγραμμα 1.22 απεικονίζει την αντίστοιχη ετήσια ποσοστιαία μεταβολή. Παράλληλα, το Διάγραμμα 1.23 δείχνει τη διαχρονική επίδραση της dial-up κίνησης στο σύνολο της εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο. Το 2012 οι βασικοί τύποι κλήσεων αποτελούν το 98% του συνόλου της κίνησης (εξαιρουμένων των κλήσεων 807), έναντι 62% το 2005, αύξηση που κατά κύριο λόγο οφείλεται στη ραγδαία μείωση της dial-up κίνησης.

Η εξέλιξη της εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο για τους βασικούς τύπους κλήσεων παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 1.24 έως 1.26. Παρατηρείται μια σχετική σταθερότητα τόσο για τις εθνικές κλήσεις προς σταθερό σε ποσοστά άνω του 85% όσο και για τις κλήσεις προς κινητό (10%). Αντίθετα, οι διεθνείς κλήσεις παρουσίασαν αυξητική τάση μετά το 2009 γεγονός που συνδέεται με τη διάθεση ελκυστικών πακέτων στην αγορά (π.χ. απεριόριστα λεπτά προς διεθνείς προορισμούς έναντι μίας πάγιας χρέωσης).

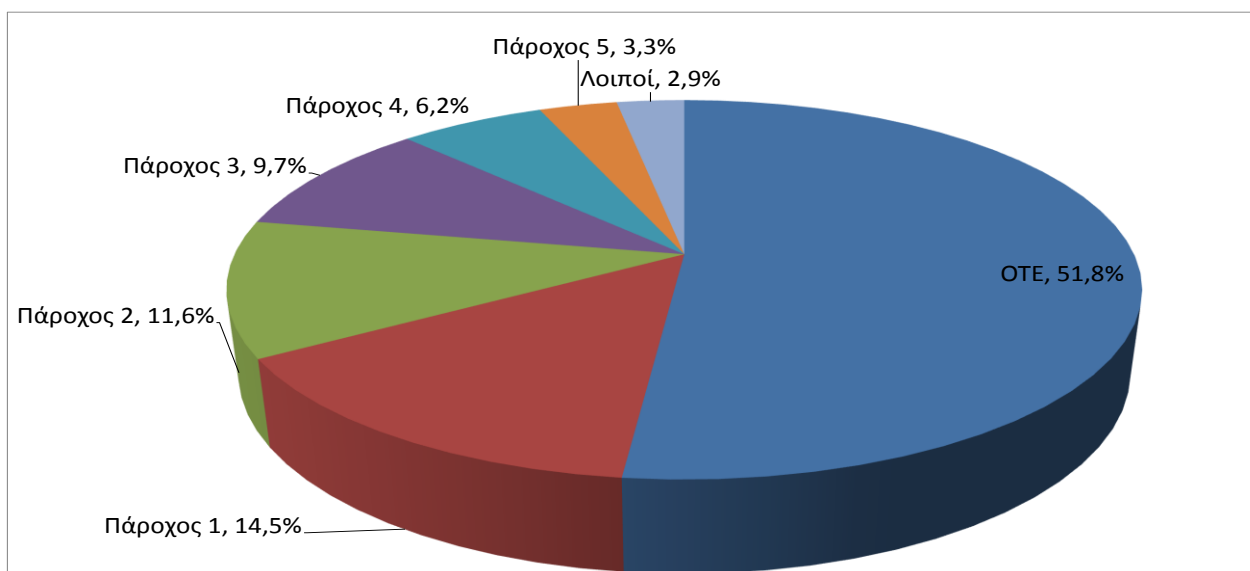
Το Διάγραμμα 1.27 και ο Πίνακας 1.5. παρουσιάζουν τη διαχρονική εξέλιξη της κατανομής της κίνησης μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων, τόσο από τους Άμεσα (κυρίως μέσω ΑΠΤΒ) όσο και από τους Έμμεσα (μέσω Επιλογής/Προεπιλογής Φορέα) συνδεδεμένους συνδρομητές τους. Από τα στοιχεία αυτά, καθίσταται 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 2012 στο 95% της συνολικής εξερχόμενης τους κίνησης, έναντι 90,5% το 2010. Αντίθετα, η κίνηση μέσω Επιλογής/Προεπιλογής Φορέα αποτελεί το 2012 μόλις το 5% της αντίστοιχης κίνησης των εναλλακτικών παρόχων και λιγότερο από 2,5% της κίνησης όλων των παρόχων (συμπεριλαμβανομένου και του ΟΤΕ).

Διάγραμμα 1.17. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ (βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων και όλων των τύπων κλήσεων, εκτός κλήσεων 807 και dial-up κλήσεων)

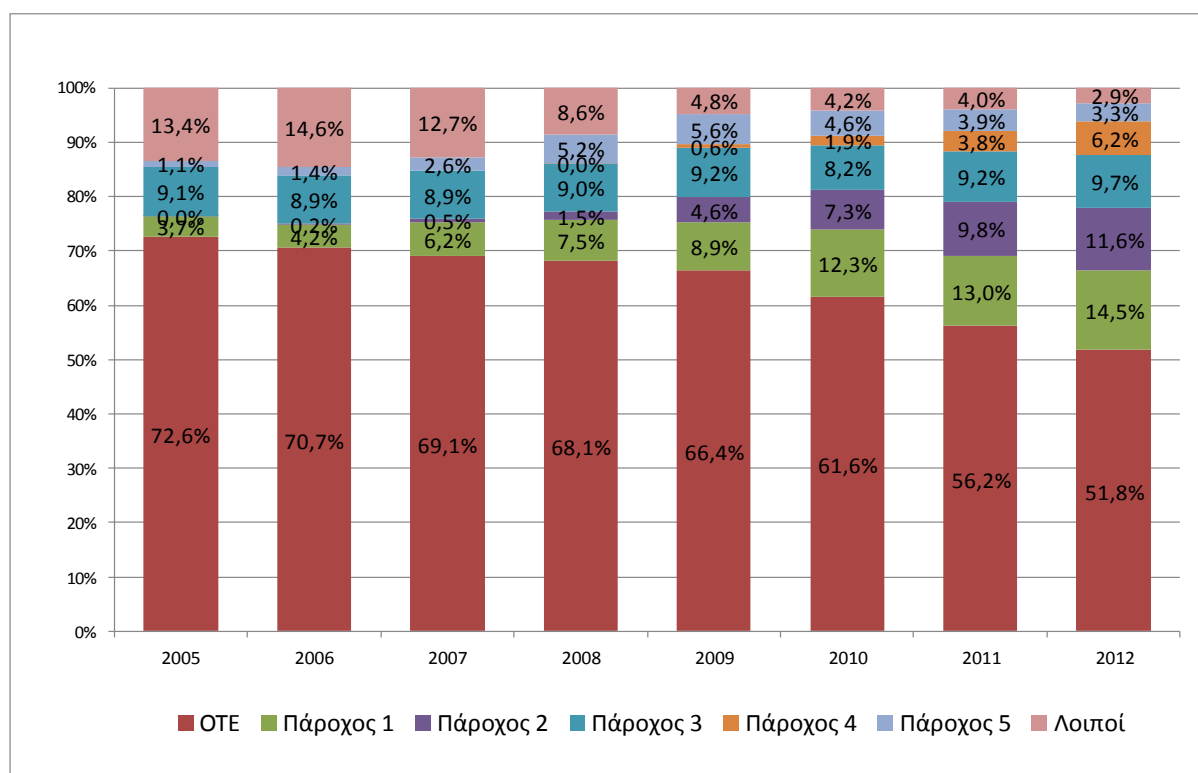


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.18. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ και Εναλλακτικών Παρόχων για το 2012 (βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

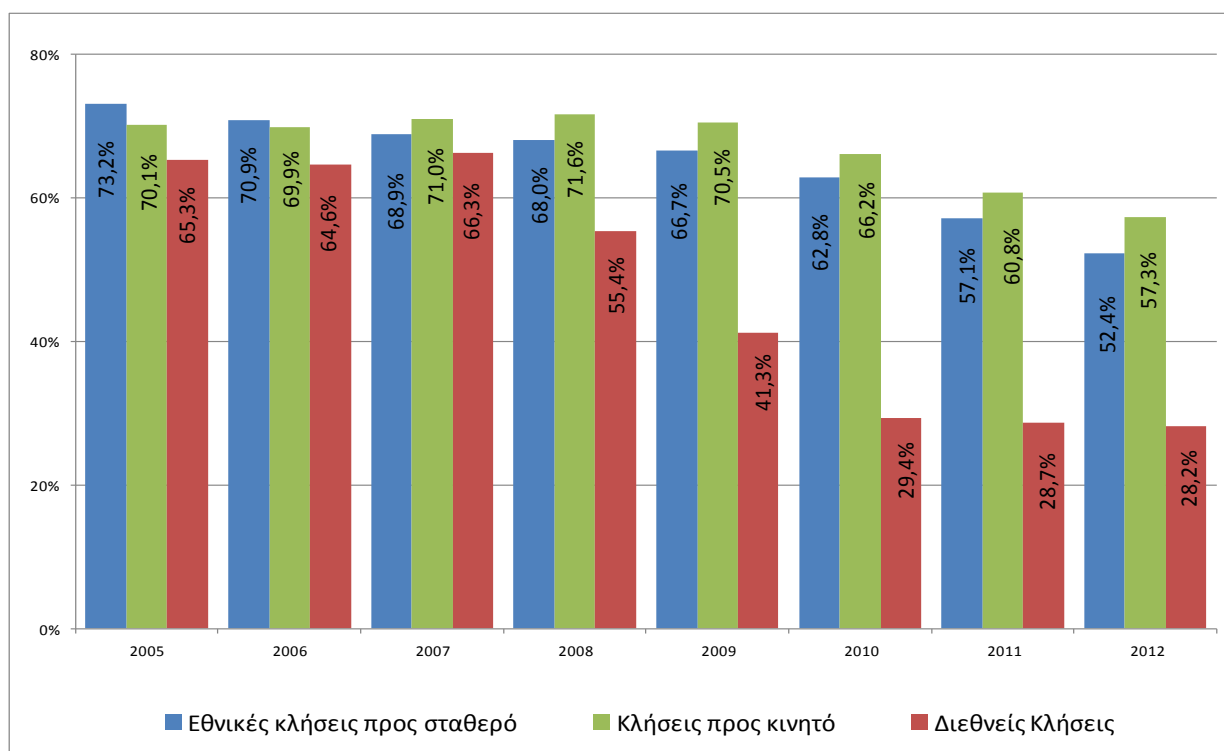
Διάγραμμα 1.19. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ και Εναλλακτικών Παρόχων (βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων)

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.4. Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ, των Πέντε Μεγαλύτερων κατά το 2012 Εναλλακτικών Παρόχων και των Λοιπών Εναλλακτικών Παρόχων (βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων)

Μερίδια αγοράς ΟΤΕ και εναλλακτικών παρόχων βάσει όγκου, για τους βασικούς τύπους κλήσεων	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
ΟΤΕ	72,6%	70,7%	69,1%	68,1%	66,4%	61,6%	56,2%	51,8%
Πάροχος 1	3,7%	4,2%	6,2%	7,5%	8,9%	12,3%	13,0%	14,5%
Πάροχος 2	0,0%	0,2%	0,5%	1,5%	4,6%	7,3%	9,8%	11,6%
Πάροχος 3	9,1%	8,9%	8,9%	9,0%	9,2%	8,2%	9,2%	9,7%
Πάροχος 4				0,0%	0,6%	1,9%	3,8%	6,2%
Πάροχος 5	1,1%	1,4%	2,6%	5,2%	5,6%	4,6%	3,9%	3,3%
Λοιποί	13,4%	14,6%	12,7%	8,6%	4,8%	4,2%	4,0%	2,9%
Σύνολο	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.20. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ ανά Τύπο Κλήσης (βάσει του όγκου για τους βασικούς τύπους κλήσεων)

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.5. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ (βάσει του όγκου της εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο, ανά τύπο κλήσης)

Τύπος κλήσης		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Βασικοί τύποι κλήσεων	Εθνικές κλήσεις προς σταθερό	73,2%	70,9%	68,9%	68,0%	66,7%	62,8%	57,1%	52,4%
	Κλήσεις προς κινητό	70,1%	69,9%	71,0%	71,6%	70,5%	66,2%	60,8%	57,3%
	Διεθνείς Κλήσεις	65,3%	64,6%	66,3%	55,4%	41,3%	29,4%	28,7%	28,2%
Λοιποί τύποι κλήσεων (εξαιρουμένων των κλήσεων 807)	Dial-up κλήσεις	99,3%	99,3%	99,0%	98,9%	99,2%	99,5%	99,4%	99,2%
	Κλήσεις σε προσωπικούς αριθμούς (σειρά 70)						90,6%	83,5%	90,9%
	Κλήσεις σε υπηρεσίες ατελούς χρέωσης (FreePhone - 800)	98,4%	98,2%	95,2%	90,3%	83,3%	80,6%	76,8%	76,0%
	Κλήσεις σε υπηρεσίες μεριζόμενου κόστους (Shared cost - 801)	99,7%	99,4%	98,5%	95,9%	91,5%	85,1%	76,2%	67,1%

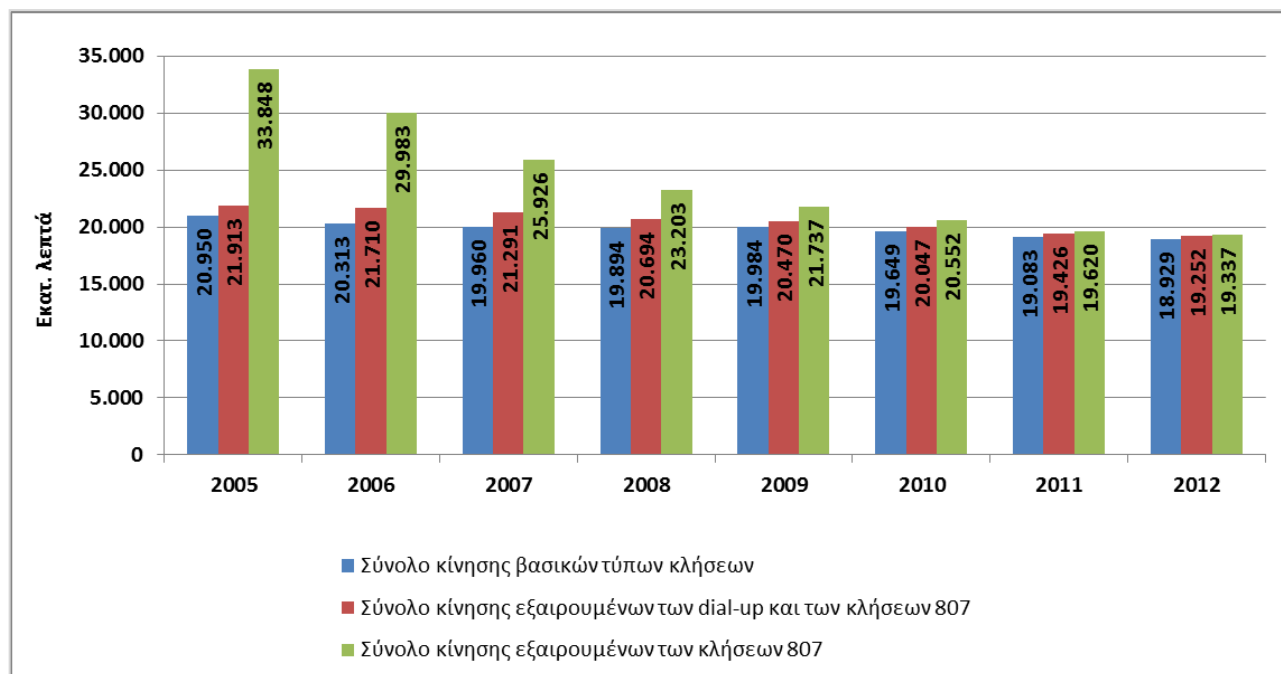
	Κλήσεις σε υπηρεσίες σύντομων κωδικών (3-ψήφια, 4-ψήφια, 5-ψήφια) - Βλ. Σημείωση 1	99,6%	99,5%	95,0%	84,8%	81,7%	70,2%	64,4%	62,0%
	Κλήσεις σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας - βλ. Σημείωση 2	99,9%	100,0%	98,6%	95,4%	91,2%	80,0%	74,3%	59,2%
Σύνολο κίνησης βασικών τύπων κλήσεων		72,6%	70,7%	69,1%	68,1%	66,4%	61,6%	56,2%	51,8%
Σύνολο κίνησης εξαιρουμένων των dial-up και των κλήσεων 807		73,8%	72,5%	70,9%	69,1%	66,8%	61,9%	56,4%	52,0%
Σύνολο κίνησης εξαιρουμένων των κλήσεων 807		82,8%	79,9%	75,9%	72,3%	68,7%	62,8%	56,8%	52,2%

Σημείωση 1: Μέχρι και το 2009, οι κλήσεις σε υπηρεσίες σύντομων κωδικών περιλαμβάνουν σύντομους κωδικούς για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

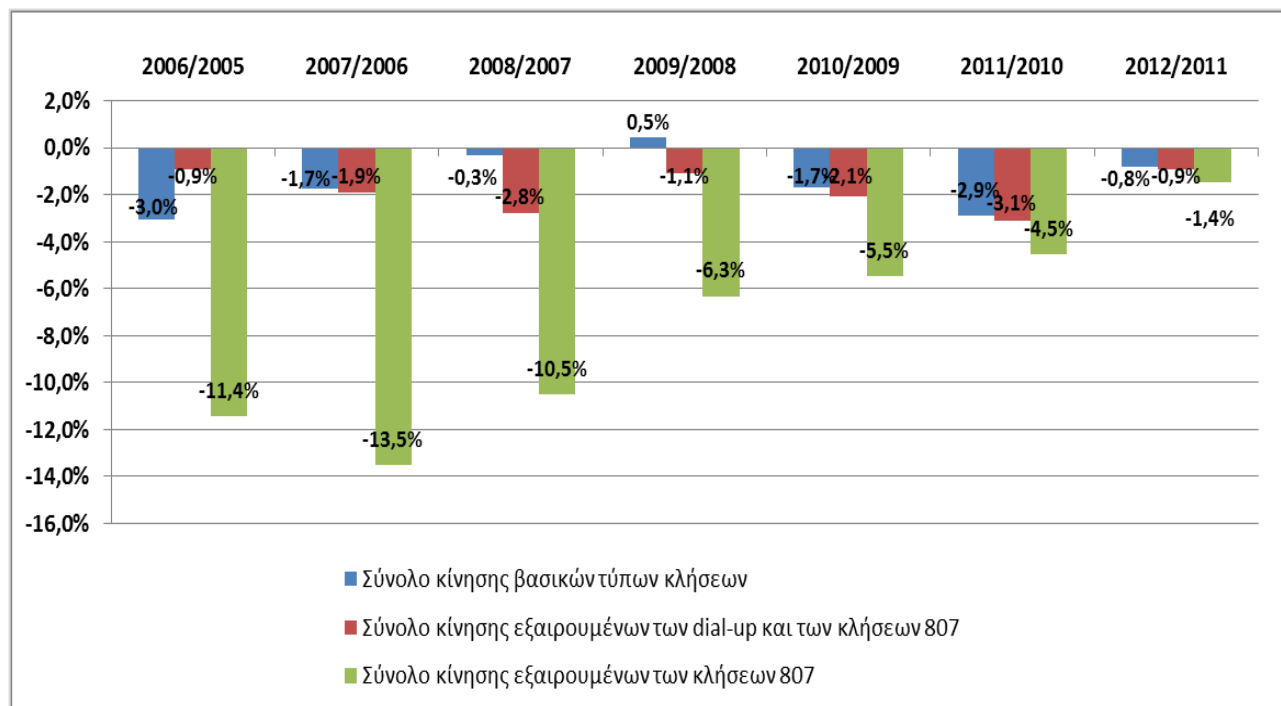
Σημείωση 2: Μέχρι και το 2009, οι κλήσεις σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας αναφέρονται μόνο στις κλήσεις 90. Από το 2010 και μετά, αφορούν όλες τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, συμπεριλαμβανομένων των σύντομων κωδικών για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

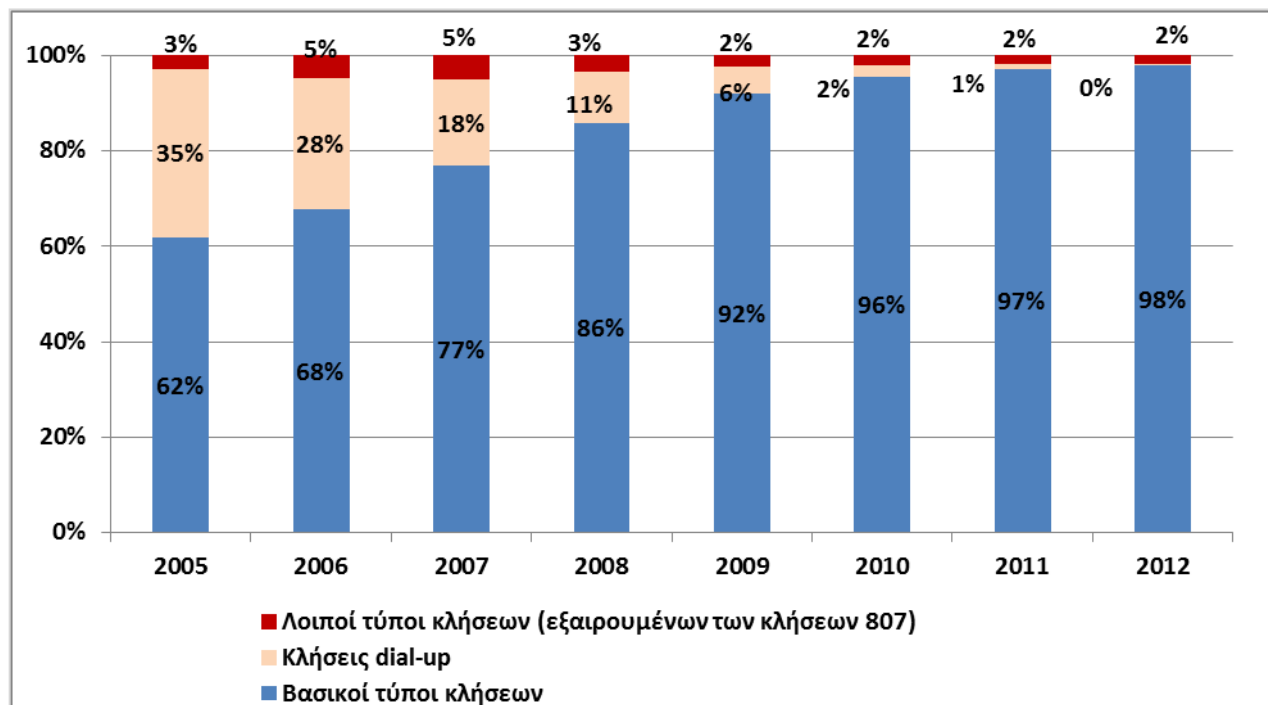
Διάγραμμα 1.21. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.22. Ετήσια Μεταβολή (%) του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.23. Κατανομή (%) του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Πίνακας 1.6. Όγκος Εξερχόμενης από Σταθερό Τηλέφωνο Κίνησης, ανά Τύπο Κλήσης (σε εκατ. λεπτά)

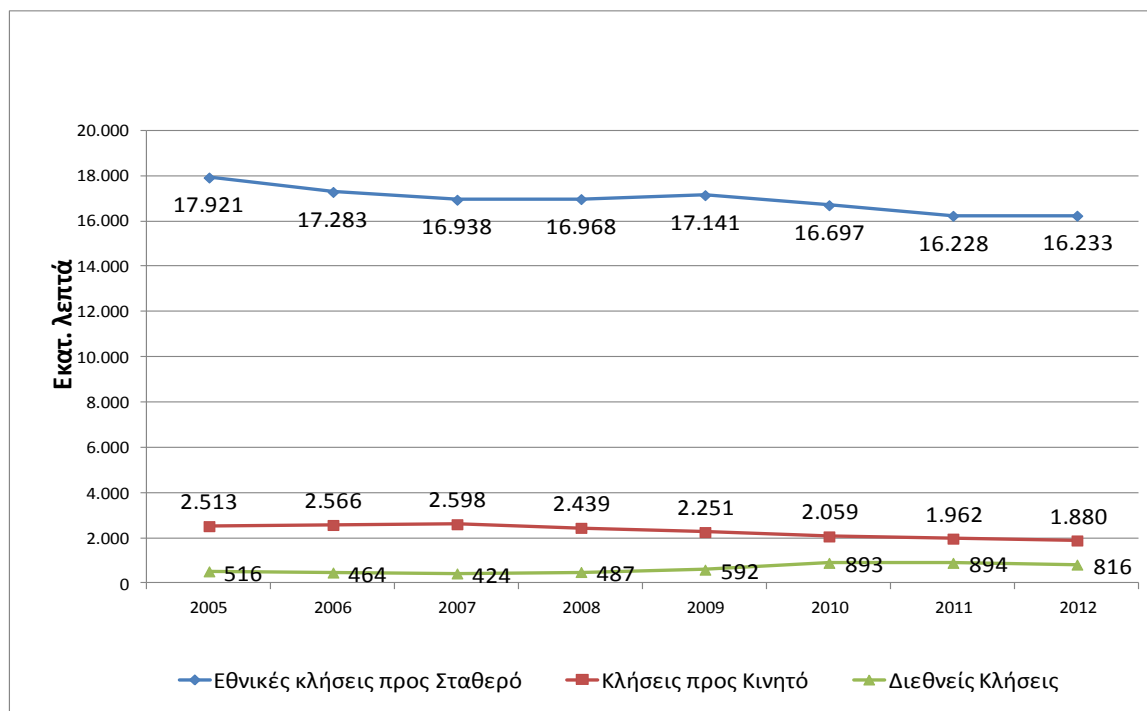
	Τύπος κλήσης	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Βασικοί τύποι κλήσεων	Εθνικές κλήσεις προς σταθερό	17.921	17.283	16.938	16.968	17.141	16.697	16.228	16.233
	Κλήσεις προς κινητό	2.513	2.566	2.598	2.439	2.251	2.059	1.962	1.880
	Διεθνείς Κλήσεις	516	464	424	487	592	893	894	816
Λοιποί τύποι κλήσεων (εξαιρουμένων των κλήσεων 807)	Dial-up κλήσεις	11.935	8.273	4.635	2.508	1.267	505	194	86
	Κλήσεις σε προσωπικούς αριθμούς (σειρά 70)						0,05	0,13	0,13
	Κλήσεις σε υπηρεσίες ατελούς χρέωσης (FreePhone - 800)	53	56	46	37	30	24	23	23
	Κλήσεις σε υπηρεσίες μεριζόμενου κόστους (Shared cost - 801)	668	1.082	989	474	158	77	52	35
	Κλήσεις σε υπηρεσίες σύντομων κωδικών (3-ψήφια, 4-ψήφια, 5-ψήφια) - Βλ. Σημείωση 1	219	240	282	277	288	236	225	220
	Κλήσεις σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας - βλ. Σημείωση 2	23	19	14	13	10	61	43	45
Σύνολο κίνησης βασικών τύπων κλήσεων		20.950	20.313	19.960	19.894	19.984	19.649	19.083	18.929
Σύνολο κίνησης εξαιρουμένων των dial-up και των κλήσεων 807		21.913	21.710	21.291	20.694	20.470	20.047	19.426	19.252
Σύνολο κίνησης εξαιρουμένων των κλήσεων 807		33.848	29.983	25.926	23.203	21.737	20.552	19.620	19.337

Σημείωση 1: Μέχρι και το 2009, οι κλήσεις σε υπηρεσίες σύντομων κωδικών περιλαμβάνουν σύντομους κωδικούς για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Σημείωση 2: Μέχρι και το 2009, οι κλήσεις σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας αναφέρονται μόνο στις κλήσεις σε αριθμούς της σειράς 90. Από το 2010 και μετά, περιλαμβάνονται και οι κλήσεις σε σύντομους κωδικούς για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

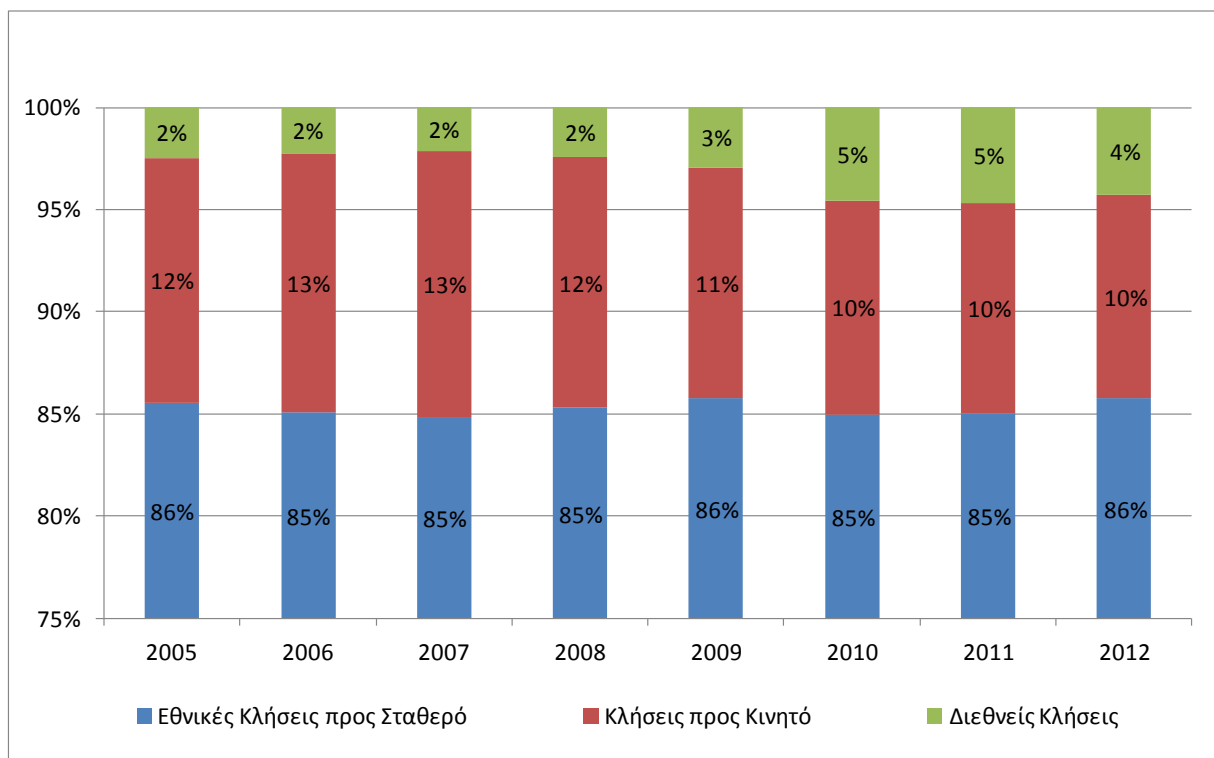
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.24. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο για τους Βασικούς Τύπους Κλήσεων



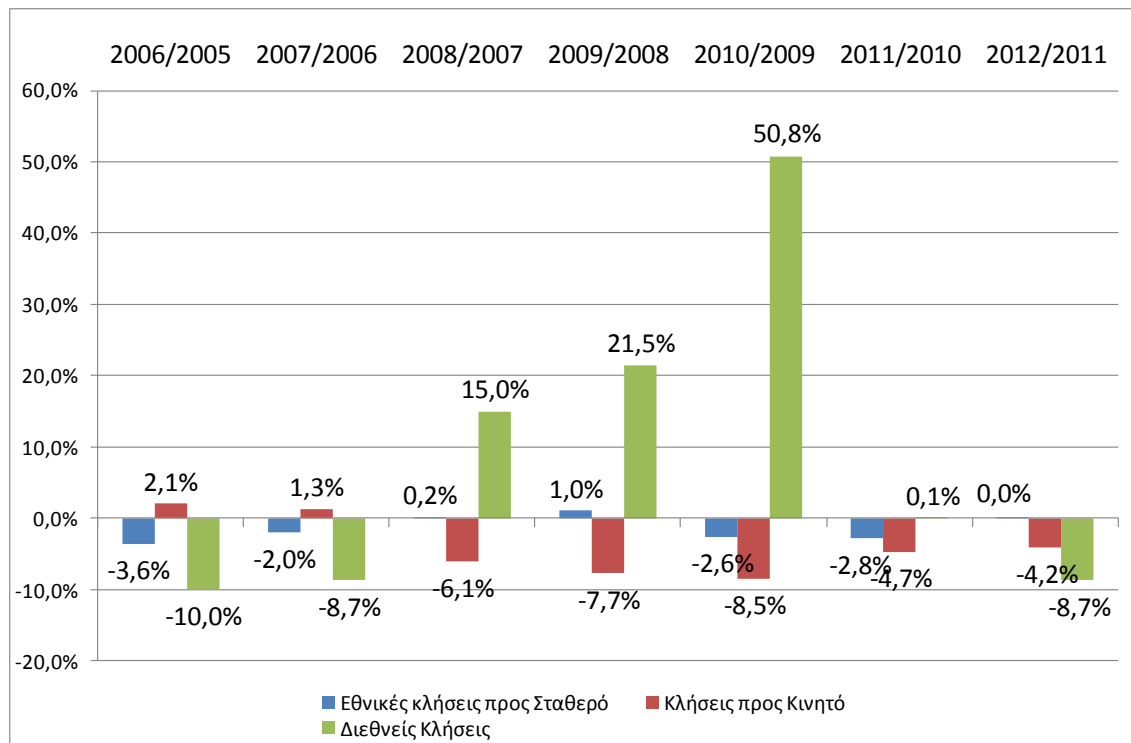
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.25. Κατανομή (%) του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο για τους Βασικούς Τύπους Κλήσεων



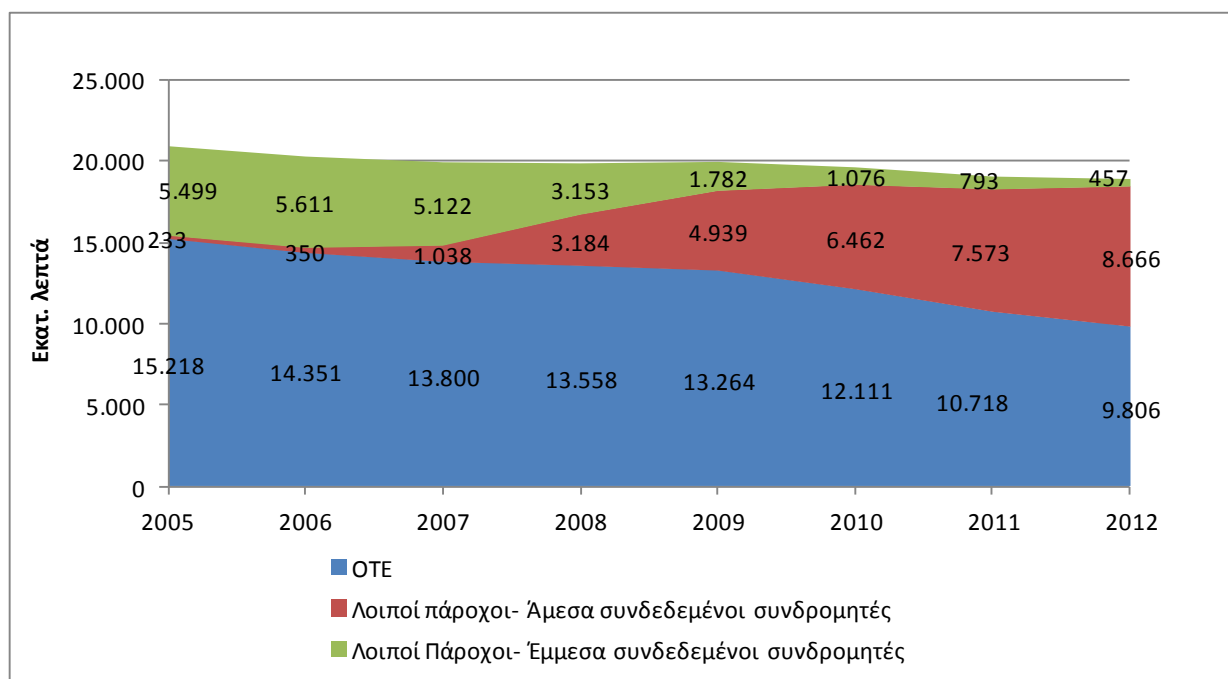
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.26. Ετήσια Μεταβολή (%) του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο για τους Βασικούς Τύπους Κλήσεων



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.27. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενης Κίνησης: Κατανομή μεταξύ ΟΤΕ και Άμεσα και Έμμεσα Συνδεδεμένων Συνδρομητών των Λοιπών Παρόχων



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

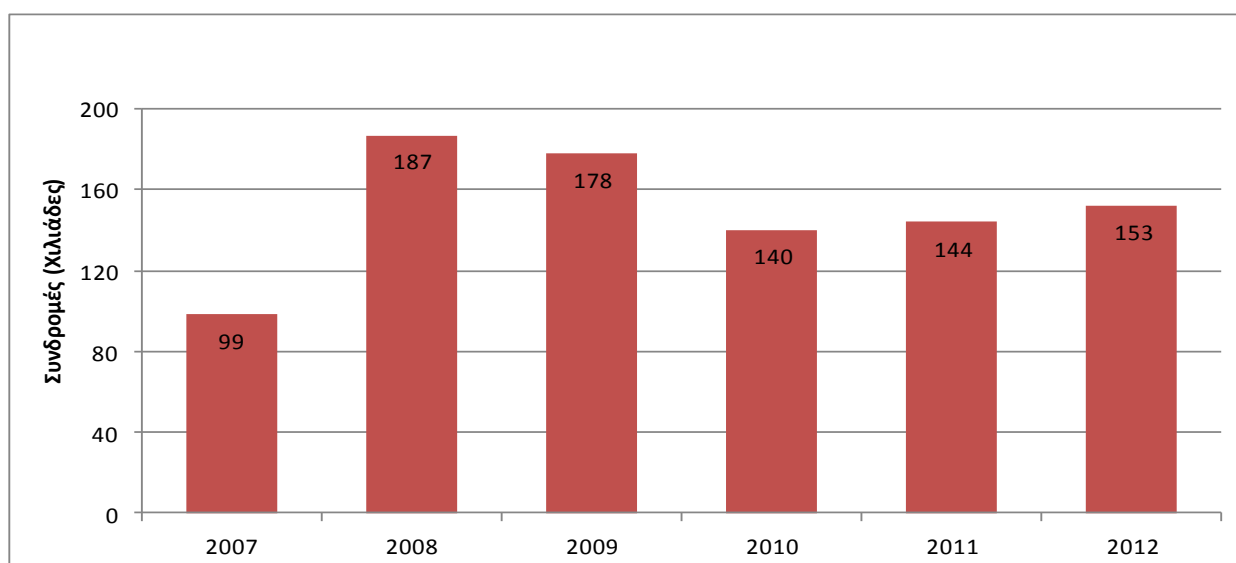
Πίνακας 1.7. Κατανομή του Όγκου των Βασικών Τύπων Κλήσεων μεταξύ του ΟΤΕ και των Λοιπών Παρόχων για τους Άμεσα και τους Έμμεσα Συνδεδεμένους Συνδρομητές τους (σε εκατ. λεπτά)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
ΟΤΕ	15.218	14.351	13.800	13.558	13.264	12.111	10.718	9.806
Λοιποί πάροχοι- Άμεσα συνδεδεμένοι συνδρομητές	233	350	1.038	3.184	4.939	6.462	7.573	8.666
Λοιποί Πάροχοι- Έμμεσα συνδεδεμένοι συνδρομητές	5.499	5.611	5.122	3.153	1.782	1.076	793	457
Σύνολο	20.950	20.313	19.960	19.894	19.984	19.649	19.083	18.929

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

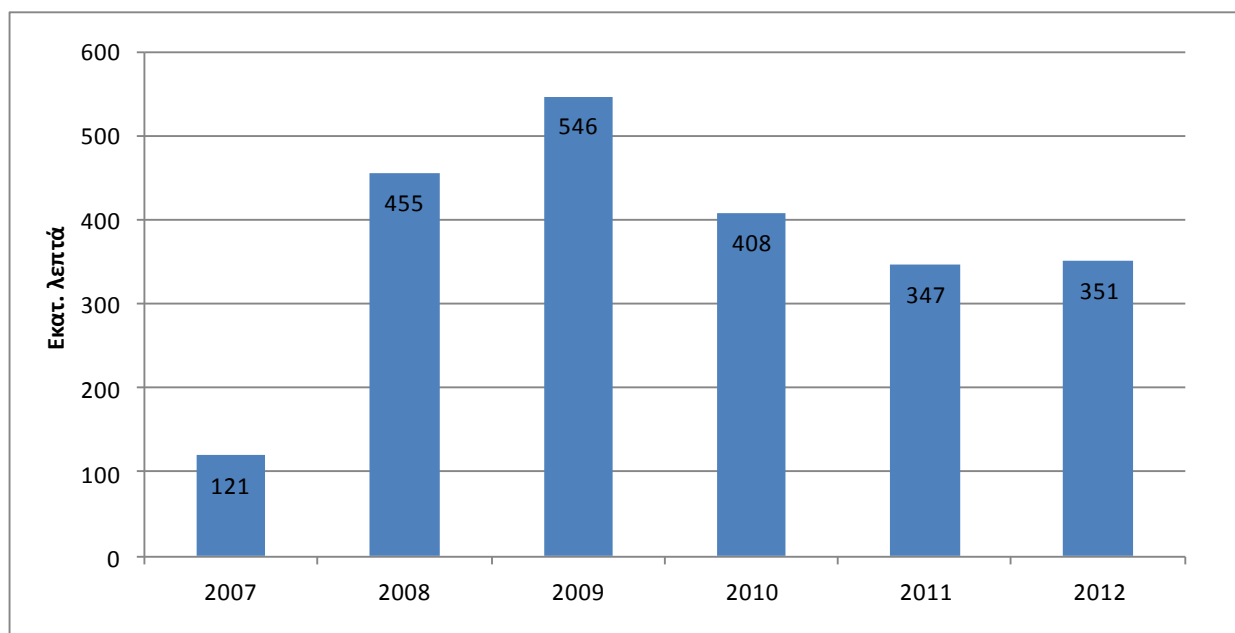
1.5.2. Υπηρεσίες Homezone

Ο αριθμός των συνδρομητών των υπηρεσιών Homezone, παρουσιάζει από το 2011 μια μικρή ανάκαμψη, μετά την πτώση που είχε παρατηρηθεί το 2010, φτάνοντας στο τέλος του 2012 τις 153 χιλ., έναντι 144 χιλ. στο τέλος του 2011 (αύξηση 6,2%) (Διάγραμμα 1.28). Αντίστοιχα, η κίνηση παρουσιάζει οριακή αύξηση μετά την πτωτική τάση των προηγούμενων ετών και φτάνει το 2012 τα 351 εκατ. λεπτά έναντι 347 εκατ. λεπτών το 2011 (αύξηση 1,1%) (Διάγραμμα 1.29).

Διάγραμμα 1.28. Συνδρομές Homezone

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.29. Εξερχόμενη Κίνηση από την Παροχή Τηλεφωνικών Υπηρεσιών Εντός Ζώνης από Πακέτα Homezone

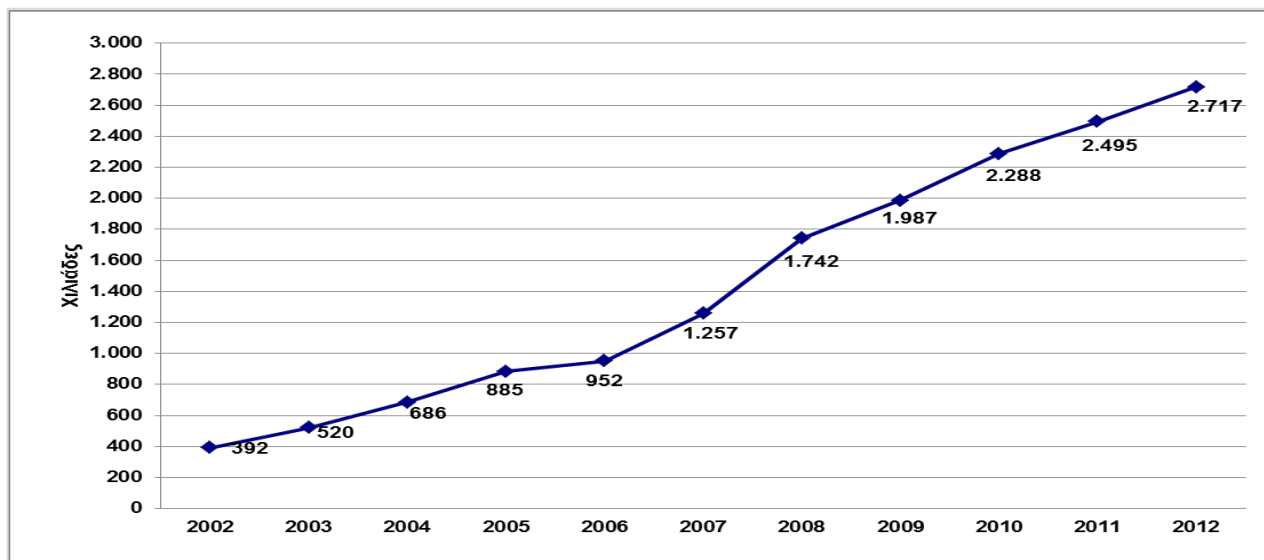


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

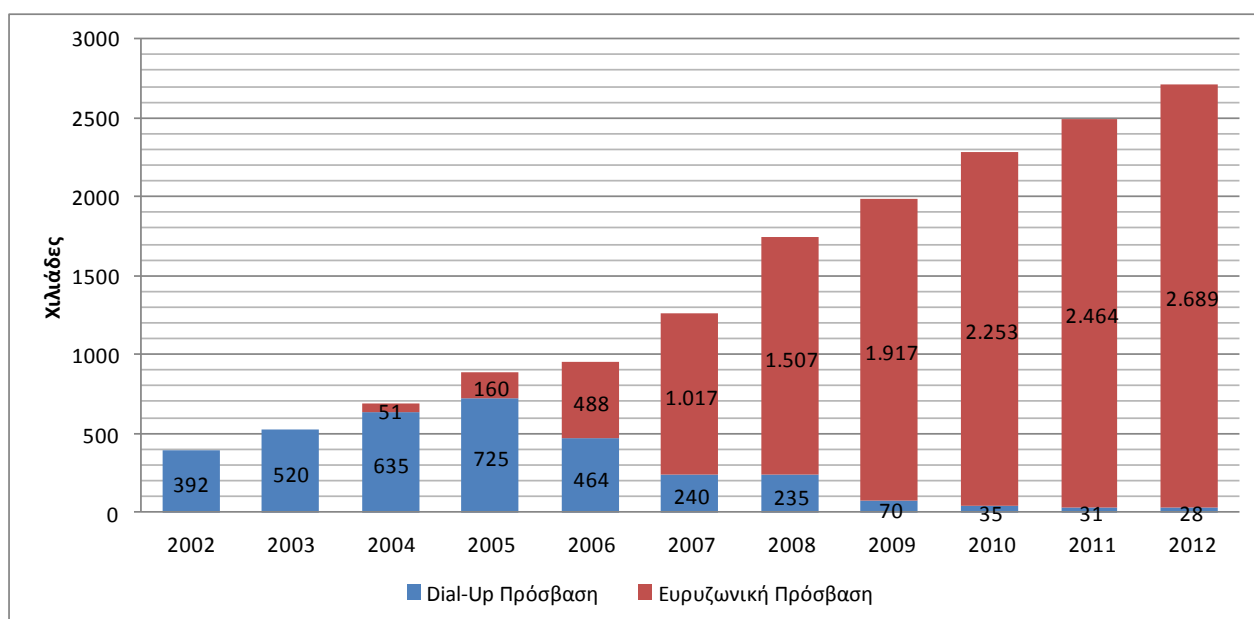
1.6. Διαδίκτυο

1.6.1. Η αγορά του Διαδικτύου Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση

Ο αριθμός των συνδρομητών του Διαδικτύου με πρόσβαση σε σταθερή θέση (Διάγραμμα 1.30) παρουσίασε σημαντική άνοδο (8,9%) το 2012, φτάνοντας στο τέλος του έτους τους 2,717 εκατ. συνδρομητές, έναντι 2,495 εκατ., στο τέλος του 2011. Οι dial-up συνδέσεις έχουν περιοριστεί σε αμελητέα επίπεδα και αντιστοιχούν στο τέλος του 2012, στο 1% των συνδρομητών (Διάγραμμα 1.31), γεγονός που αντανακλάται και στη ραγδαία μείωση της κίνησης dial-up (βλ. και Ενότητα 1.5.1). Σύμφωνα με τη συνολική εικόνα της αγοράς, η ανάπτυξη του Διαδικτύου 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.

Διάγραμμα 1.30. Συνδρομητές Διαδικτύου με Πρόσβαση σε Σταθερή Θέση

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.31. Συνδρομητές Διαδικτύου με Πρόσβαση σε Σταθερή Θέση ανά Τύπο Πρόσβασης

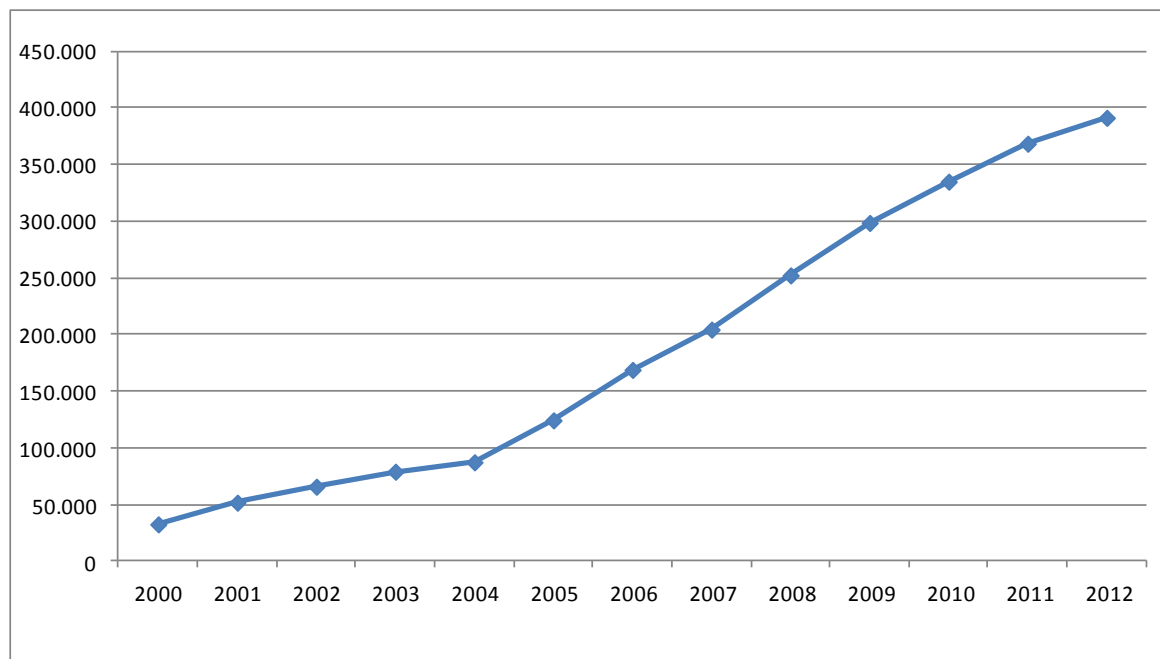
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.6.2. Ονόματα Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr]

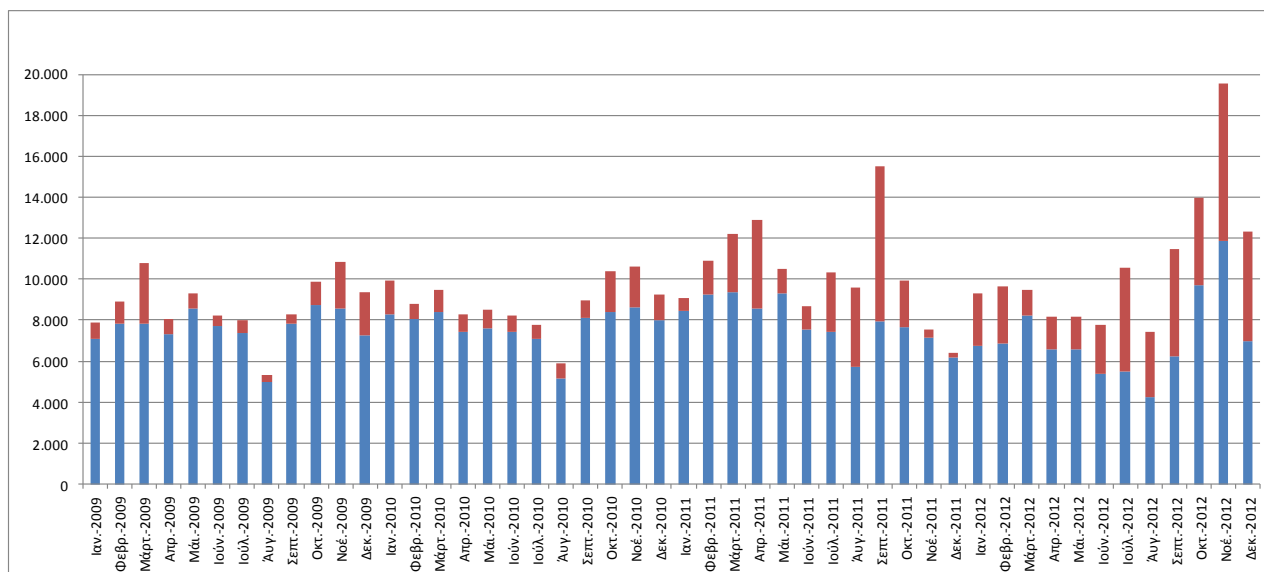
Το 2012, συνεχίστηκε η ανοδική πορεία τόσο του αριθμού των αιτήσεων όσο και του αριθμού των συνολικών εκχωρήσεων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr]. Ο συνολικός τους αριθμός, συμπεριλαμβανομένων και των υπο-τόπων (com.gr, net.gr, org.gr, edu.gr, gov.gr), πλησίασε τις 400.000. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία για το συνολικό αριθμό των Ονομάτων Δικτυακών Τόπων των τελευταίων τριών ετών έχουν διορθωθεί, ώστε να αποτυπώνουν τον «καθαρό» συνολικό αριθμό ενεργών Ονομάτων Δικτυακού Τύπου. Το Διάγραμμα 1.32 παρουσιάζει τη διαχρονική εξέλιξη του συνολικού αριθμού Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, κατά

την περίοδο 2000-2012. Αντίστοιχα, στο Διάγραμμα 1.33 παρουσιάζεται η εξέλιξη των αιτηθέντων και εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων, ενώ στο Διάγραμμα 1.34 η εξέλιξη του ποσοστού εκχωρήσεων επί των αιτήσεων που είχαν υποβληθεί. Τέλος, στο Διάγραμμα 1.35, παρουσιάζεται η ετήσια εξέλιξη του μέσου ποσοστού εκχωρήσεων επί του αριθμού των αιτήσεων για την περίοδο 2002-2012 που διαμορφώθηκε στο 68% από 79% που ήταν για το 2011.

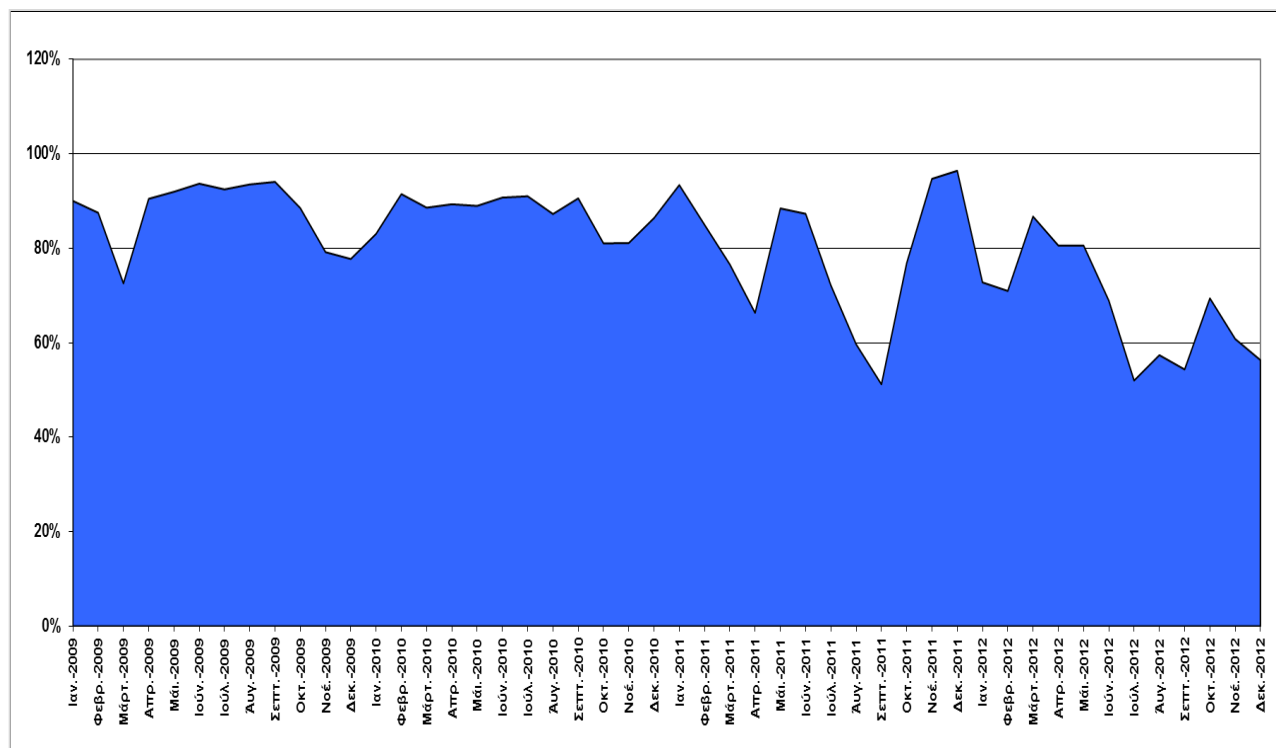
Διάγραμμα 1.32. Εξέλιξη Αριθμού Ονομάτων Δικτυακών Τόπων



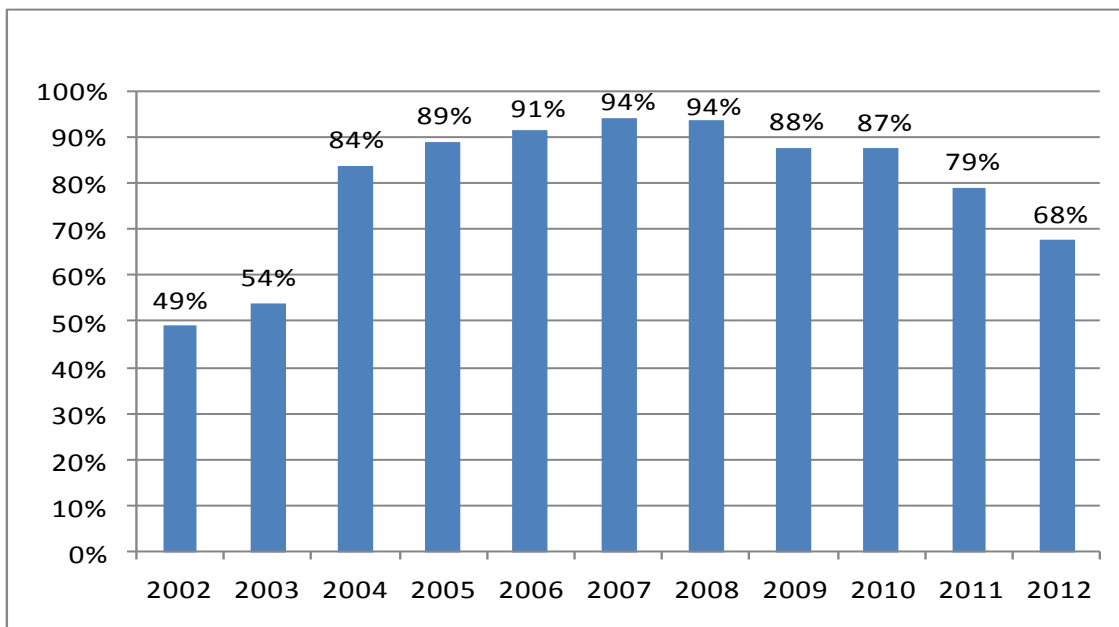
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.33. Αριθμός Αιτηθέντων και Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων

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

Διάγραμμα 1.34. Ποσοστό Εκχωρήσεων επί του Αριθμού των Αιτήσεων

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

Διάγραμμα 1.35. Μέσο Ποσοστό Εκχωρήσεων

Πηγή: ΕΕΤΤ

1.7. Λιανικά Έσοδα από την Παροχή Υπηρεσιών σε Σταθερές Γραμμές Πρόσβασης

Στο Διάγραμμα 1.36 απεικονίζονται τα λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας (πρόσβασης και κλήσεων), Διαδικτύου και περιεχομένου (IPTV, video on demand, κ.λπ.) σε σταθερή θέση. Όσον αφορά τις υπηρεσίες τηλεφωνίας σε σταθερή θέση, διευκρινίζεται ότι τα έσοδα που περιλαμβάνονται είναι αυτά της αρχικής σύνδεσης/εγκατάστασης κ.λπ., τα έσοδα από πάγια πρόσβαση τηλεφωνίας (δηλ. πρόσβασης σε τηλεφωνικές υπηρεσίες), τα έσοδα από πρόσθετες διευκολύνσεις και τα έσοδα των βασικών τύπων κλήσεων (δηλ. των εθνικών κλήσεων προς σταθερό, των κλήσεων προς κινητό και των διεθνών κλήσεων). Το Διάγραμμα αποτυπώνει την πτωτική τάση των λιανικών εσόδων που για το 2012 εκτιμώνται σε 1.576 εκατ. ευρώ έναντι 1.720 εκατ. ευρώ το 2011 (μείωση 8,4%). Η μείωση αυτή αποδίδεται αφενός μεν στη συνεχή πτωτική τάση των λιανικών τιμών όσο και στον περιορισμό της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ως συνέπεια της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας.

Το μεγαλύτερο μέρος από τα προαναφερθέντα έσοδα προέρχεται από την παροχή συνδυαστικών πακέτων υπηρεσιών, τα οποία και βρίσκουν ολοένα και μεγαλύτερη απήχηση στην ελληνική αγορά. Διευκρινίζεται ότι με τον όρο «συνδυαστικά πακέτα» υπηρεσιών αναφερόμαστε στα προϊόντα που συνδυάζουν δύο ή περισσότερες από τις ακόλουθες σταθερές υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται και τιμολογούνται ως ένα σύνολο σε καθορισμένες αναλογίες και σε καθορισμένη τιμή¹²:

- Πρόσβαση τηλεφωνίας (δηλ. πρόσβαση σε τηλεφωνικές υπηρεσίες) σε σταθερή θέση.
- Υπηρεσίες κλήσεων σταθερής τηλεφωνίας.
- Υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε σταθερή θέση.
- Υπηρεσίες περιεχομένου όπως IPTV, Video on Demand κ.λπ. σε σταθερή θέση.

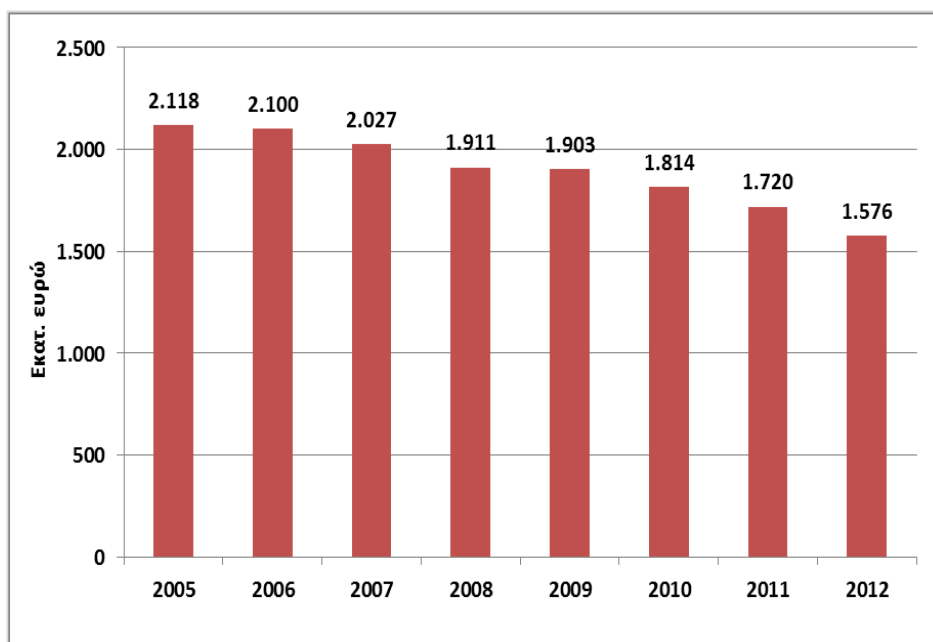
¹² Σημειώνεται ότι τα συνδυαστικά αυτά πακέτα μπορεί επιπρόσθετα να περιλαμβάνουν και υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών.

Επισημαίνεται ότι βάσει του ανωτέρω ορισμού ως συνδυαστικά πακέτα εκλαμβάνονται και εκείνα που συνδυάζουν (δηλ. περιλαμβάνουν στο μηνιαίο πάγιο τους) τόσο την πρόσβαση τηλεφωνίας σε σταθερή θέση όσο και τις υπηρεσίες κλήσεων σταθερής τηλεφωνίας. Αντίθετα δεν εκλαμβάνονται ως συνδυαστικά πακέτα εκείνα που παρέχουν αποκλειστικά και μόνο την ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο (single play).

Τα λιανικά έσοδα (των σταθερών υπηρεσιών) από την παροχή των συνδυαστικών πακέτων εκτιμώνται για το 2012 σε 1.089 εκατ. ευρώ¹³, το οποίο και αντιστοιχεί σε περίπου 70% (βάσει του Διαγράμματος 1.36) των λιανικών εσόδων για το 2012 από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας (πρόσβασης και κλήσεων), Διαδικτύου και περιεχομένου σε σταθερή θέση. Το αντίστοιχο ποσοστό για το 2011 εκτιμάται σε 53% με τα έσοδα από πακέτα να ανέρχονται σε 912 εκατ. ευρώ¹⁴.

Το Διάγραμμα 1.37 παρουσιάζει τα λιανικά έσοδα των δημοφιλέστερων τύπων συνδυαστικών πακέτων σταθερών υπηρεσιών για τα έτη 2011 και 2012. Ο τύπος κάθε πακέτου αναφέρεται στις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο μηνιαίο πάγιο του πακέτου. Τέλος, το Διάγραμμα 1.38 απεικονίζει την ποσοστιαία κατανομή ανά τύπο πακέτου των λιανικών εσόδων των πακέτων σταθερών υπηρεσιών για το 2012.

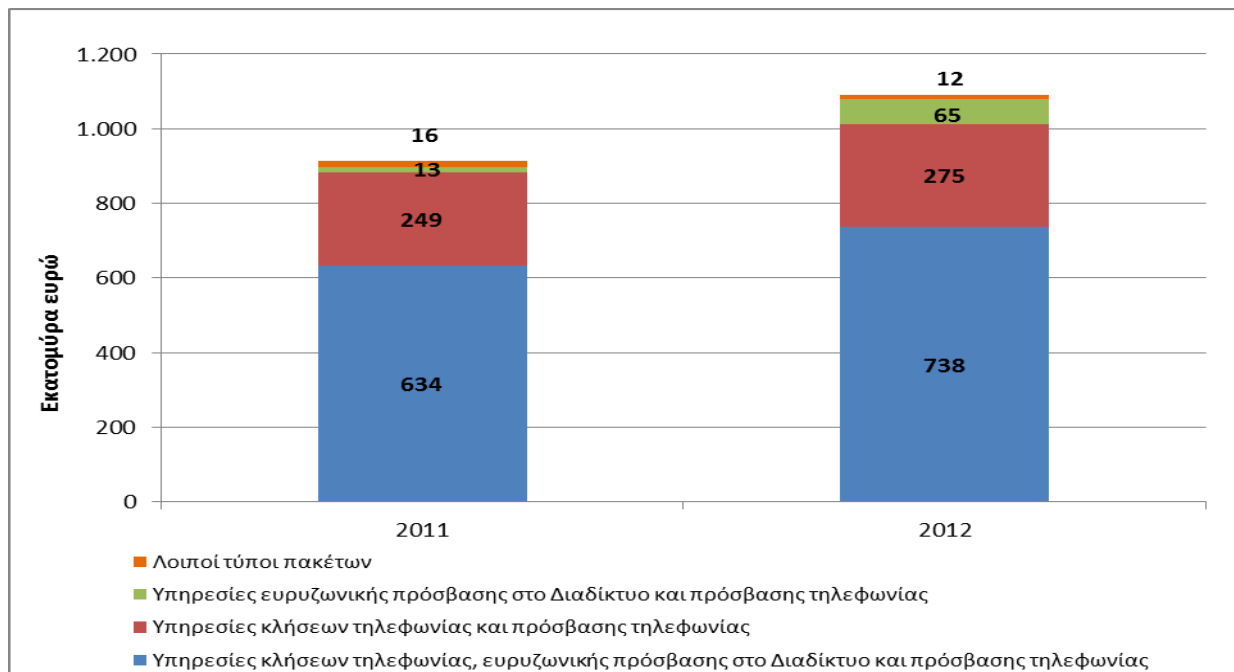
Διάγραμμα 1.36. Λιανικά Έσοδα από την Παροχή Υπηρεσιών Τηλεφωνίας, Διαδικτύου και Περιεχομένου σε Σταθερή Θέση



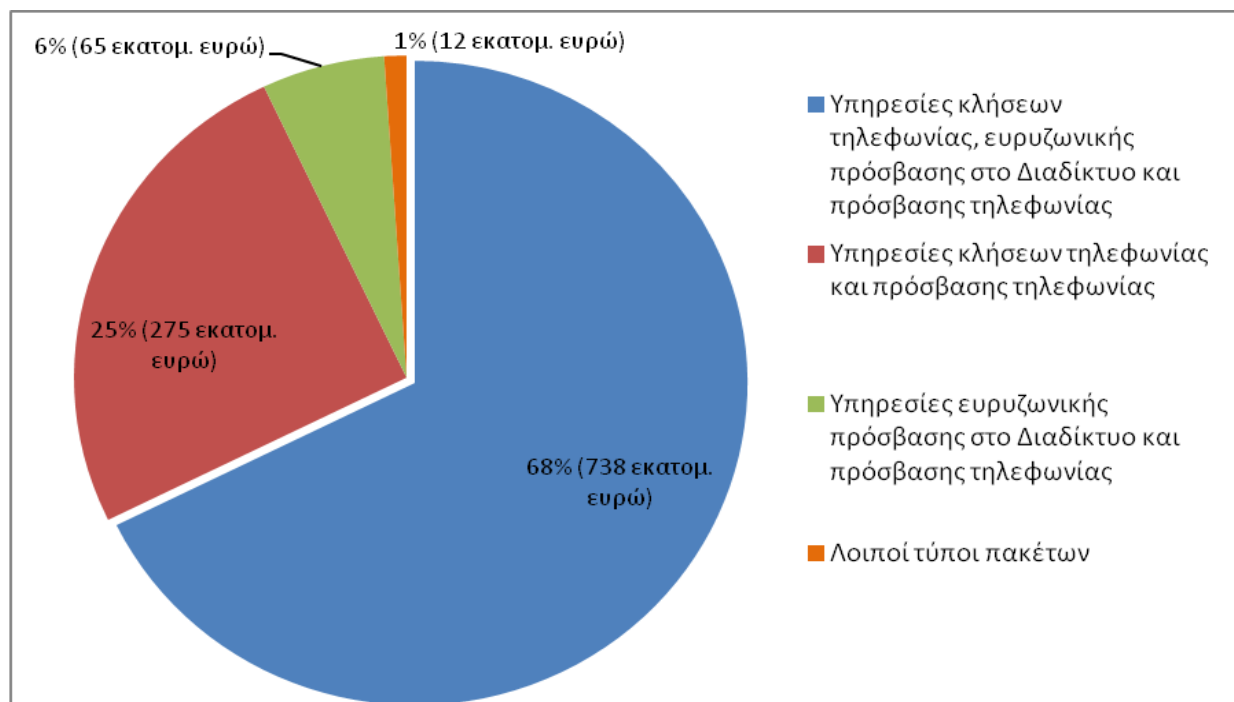
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

¹³ Διευκρινίζεται ότι στα έσοδα των πακέτων περιλαμβάνονται και οι έξτρα χρεώσεις (δηλ. οι χρεώσεις εκτός του μηνιαίου παγίου των πακέτων) για τις κλήσεις που δεν περιλαμβάνονται στο μηνιαίο πάγιο των πακέτων.

¹⁴ Σημειώνεται ότι σε όλους τους υπολογισμούς που αναφέρονται στα έσοδα συνδυαστικών πακέτων πρωταρχικό ρόλο παίζει ο τρόπος που ο κάθε πάροχος παρέχει (συνδυαστικά ή μεμονωμένα) και τιμολογεί τις υπηρεσίες του.

Διάγραμμα 1.37. Λιανικά έσοδα των Δημοφιλέστερων Τύπων Συνδυαστικών Πακέτων Σταθερών Υπηρεσιών

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.38. Ποσοστιαία Κατανομή των Λιανικών Εσόδων του 2012 από την Παροχή Συνδυαστικών Πακέτων Σταθερών Υπηρεσιών (ανά τύπο πακέτου)

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.8. Κινητή τηλεφωνία

1.8.1. Συνδρομές Κινητής Τηλεφωνίας

Κατά το 2012, οι συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας¹⁵ επανήλθαν σε ανοδική τάση, για πρώτη φορά μετά το 2009 (συνολικές συνδέσεις) και το 2008 (ενεργές συνδέσεις). Αναλυτικότερα, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 1.8. και στο Διάγραμμα 1.39, οι συνολικές συνδέσεις ανήλθαν σε 15,9 εκατ. στο τέλος του 2012 έναντι 14,6 εκατ. στο τέλος του 2011 (αύξηση 8,9%), ενώ οι ενεργές συνδέσεις¹⁶ ανήλθαν σε 13,4 εκατ. στο τέλος του 2012 έναντι 12,1 εκατ. που ήταν στο τέλος του 2011 (αύξηση 10,7%). Σημαντικές αυξήσεις παρουσίασαν όλες οι κατηγορίες συνδρομών (Διάγραμμα 1.40). Οι συνολικές συνδέσεις καρτοκινητής αυξήθηκαν περίπου κατά 880.000 (11,1 εκατ. στο τέλος του 2012, έναντι 10,2 εκατ. στο τέλος του 2011), άνοδος που συνετέλεσε στην αύξηση των ενεργών συνδέσεων κατά περίπου 800.000. Παράλληλα, οι συνδέσεις συμβολαίου παρουσίασαν άνοδο κατά 423.000 (4,799 εκατ. στα τέλη Δεκεμβρίου 2012 από 4,376 εκατ. την αντίστοιχη περίοδο του 2011). Αναφορικά με τα μερίδια των ΕΚΤ ως προς το συνολικό αριθμό συνδρομητών, το μερίδιο της COSMOTE παρουσίασε μείωση, την οποία και καρπώθηκαν οι WIND και VODAFONE (Διάγραμμα 1.41). Αντίστοιχα, η διείσδυση στον πληθυσμό (ενεργών συνδέσεων) αυξήθηκε στο 118% έναντι 111% το 2011 (στοιχεία Οκτωβρίου), καθιστώντας την Ελλάδα ως τη χώρα με τον έκτο χαμηλότερο βαθμό διείσδυσης στην ΕΕ των 27 μελών (Διάγραμμα 1.42).

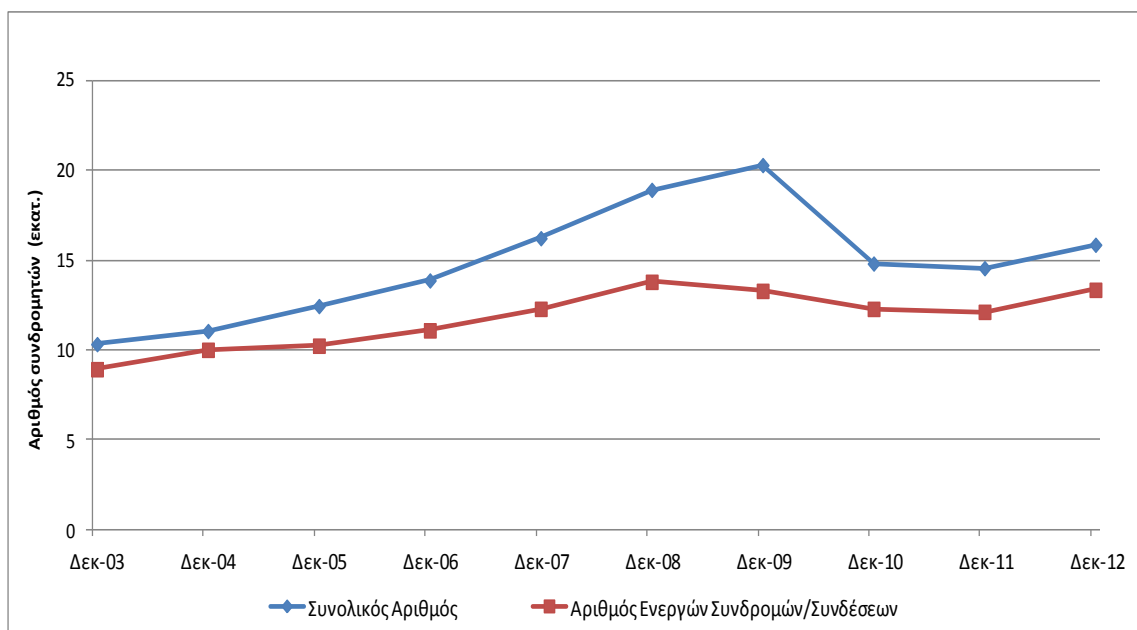
Πίνακας 1.8. Συνολικές και Ενεργές Συνδέσεις/Συνδρομές

	Δεκ. 2005	Δεκ. 2006	Δεκ. 2007	Δεκ. 2008	Δεκ. 2009	Δεκ. 2010	Δεκ. 2011	Δεκ. 2012
Συνολικές Συνδέσεις	12.448.473	13.874.674	16.226.675	18.918.092	20.298.102	14.815.705	14.557.672	15.861.833
Αριθμός Ενεργών Συνδέσεων	10.243.395	11.097.515	12.294.912	13.799.340	13.295.093	12.292.716	12.127.985	13.353.707

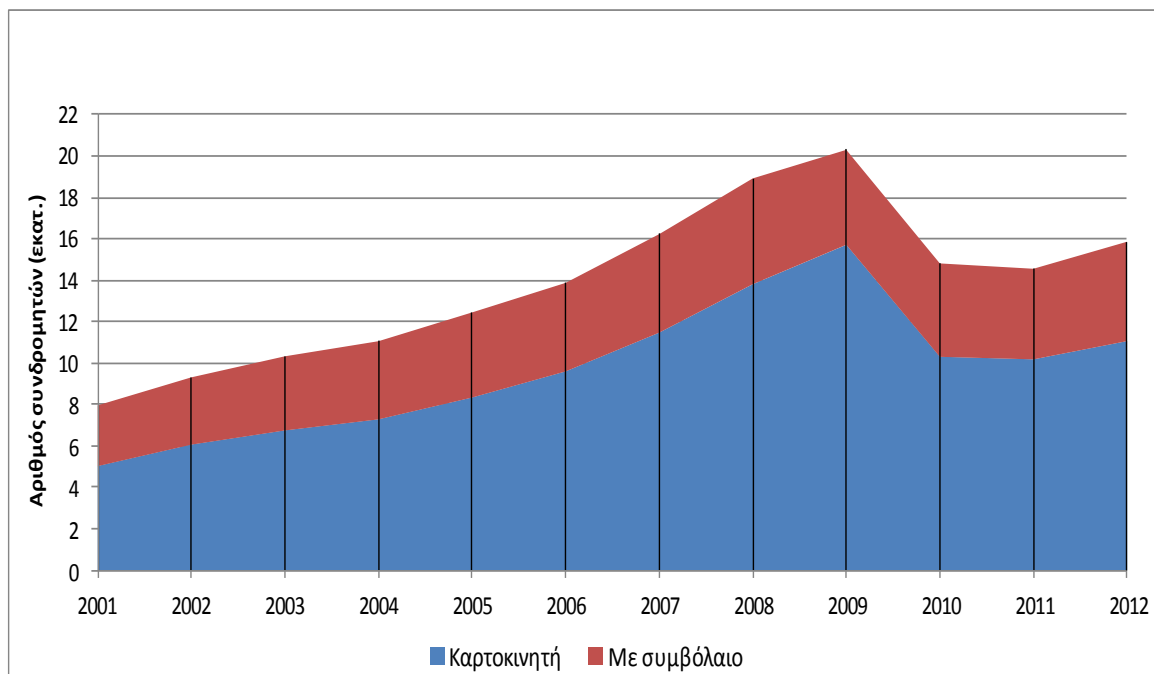
Πηγή: ΕΕΤΤ

¹⁵ 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.

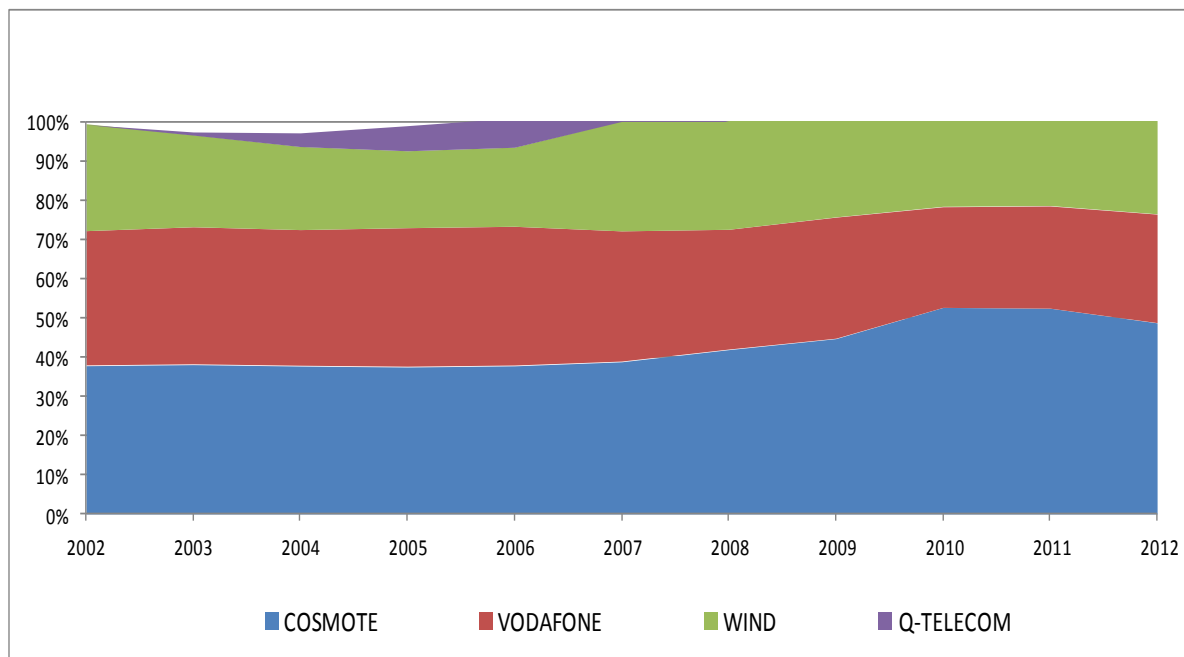
¹⁶ Ως «ενεργές συνδέσεις» ή «ενεργές συνδρομές» ορίζονται οι συνδέσεις/συνδρομές που έχουν προκαλέσει τη δημιουργία λιανικού ή χονδρικού εσόδου εντός του τελευταίου τριμήνου.

Διάγραμμα 1.39. Συνδέσεις/ Συνδρομές Κινητής Τηλεφωνίας

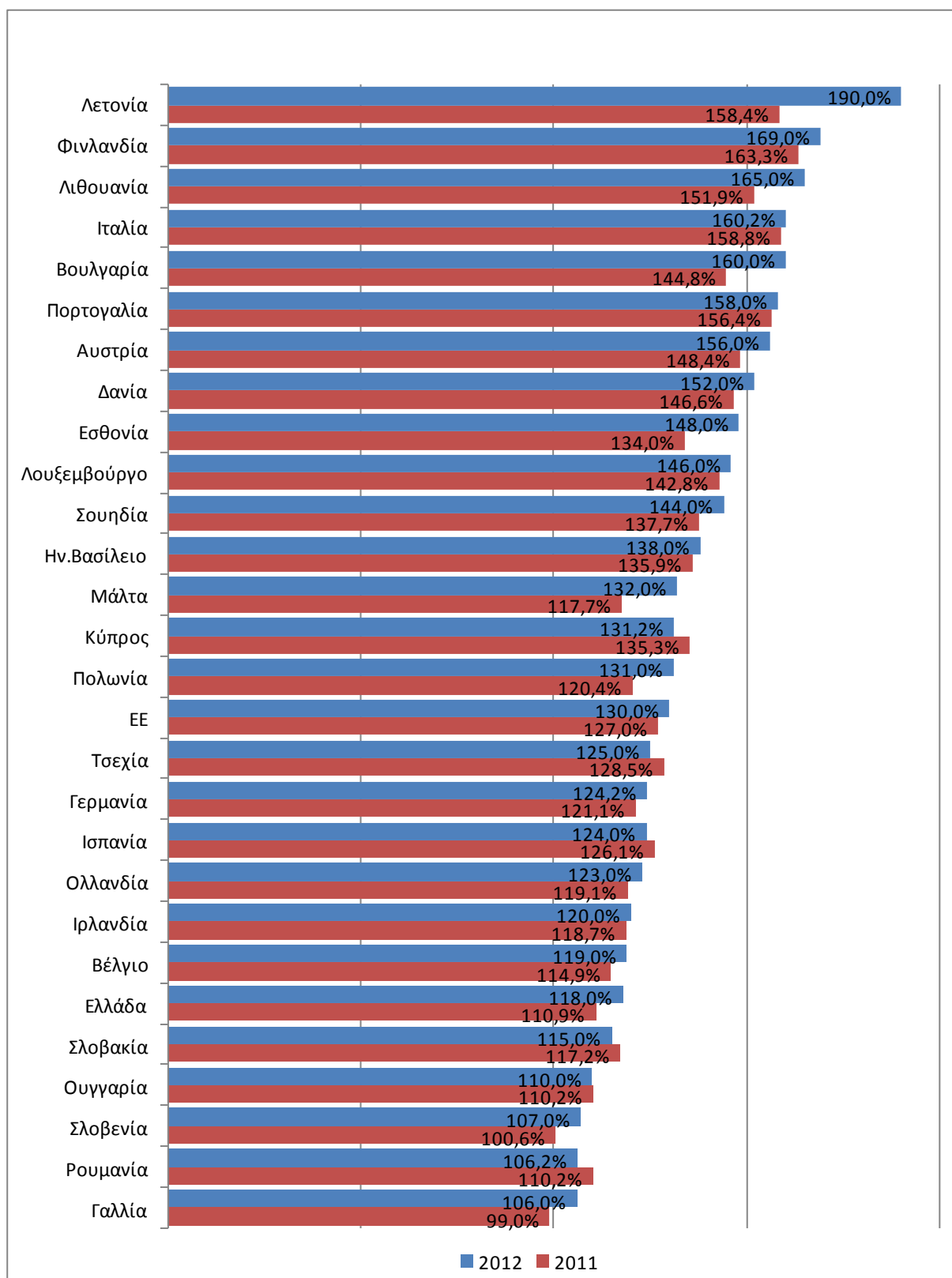
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.40. Εξέλιξη Αριθμού Συνδρομητών Συμβολαίου και Καρτοκινητής Τηλεφωνίας

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.41. Μερίδια ΕΚΤ στον Αριθμό Συνδέσεων Κινητής Τηλεφωνίας

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.42. Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας στην Ευρώπη

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2013)

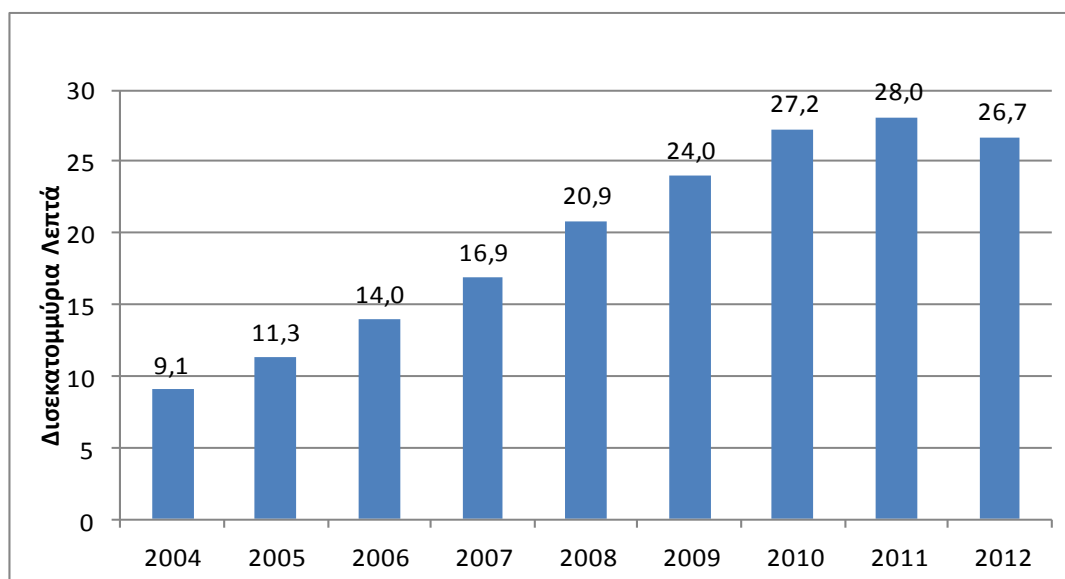
1.8.2. Χρήση των Δικτύων Κινητής Τηλεφωνίας

Η χρήση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας ακολούθησε φθίνουσα πορεία, δεδομένου ότι με εξαίρεση τα δεδομένα υπηρεσιών πακετομεταγωγής (data) που σημείωσαν αύξηση, οι λοιπές κατηγορίες (όγκος φωνητικών κλήσεων, σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) και εικονομηνυμάτων (MMS) παρουσίασαν μειώσεις. Αναλυτικότερα, ο όγκος φωνητικών κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, ανήλθε το 2012 σε 26,7 δισ. λεπτά έναντι 28 δισ. το 2011 (μείωση 4,6%) (Διάγραμμα 1.43). Η μείωση αυτή οφείλεται αποκλειστικά στην εσωτερική κίνηση (μεταξύ κινητών του ίδιου δικτύου / on-net), η οποία ανήλθε το 2012 σε 19,9 δισ. λεπτά, έναντι 21,1 δισ. το 2011 (μείωση 5,7%) και αποτελεί το 75% του όγκου φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας (Διαγράμματα 1.44 και 1.45). Αντίστοιχα, μείωση παρουσίασαν το 2012 και οι κλήσεις προς κινητά εκτός δικτύου και προς σταθερά (8,1% και 4,5% αντίστοιχα). Αντίθετα, σημαντική αύξηση, κατά 32%, παρουσίασαν οι κλήσεις προς διεθνείς προορισμούς. Το Διάγραμμα 1.46 παρουσιάζει τον όγκο φωνητικών κλήσεων ανά κατηγορία χρήστη, όπου διαχρονικά άνω του 50% προέρχεται από τους χρήστες καρτοκινητής, ακολουθούν οι οικιακοί χρήστες με συμβόλαιο (ποσοστό που κυμαίνεται από 30% έως 36%) και οι εταιρικοί χρήστες με συμβόλαιο (ποσοστό περίπου στο 15%).

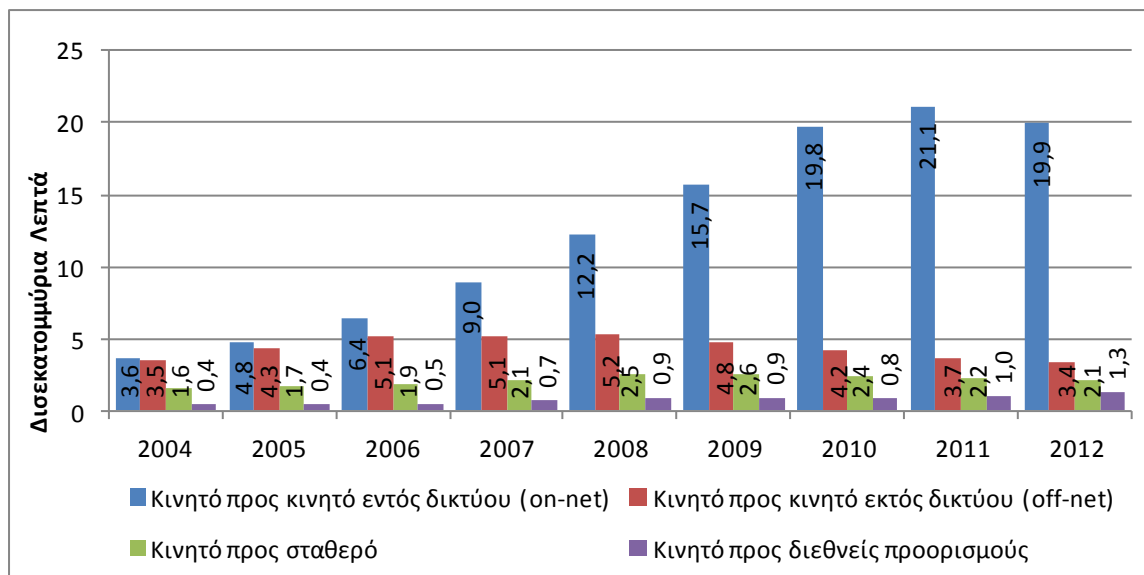
Επιπλέον, ο αριθμός των SMS (Διάγραμμα 1.47) κατέγραψε εκ νέου σημαντική μείωση κατά 14,2% (7,3 εκατ. το 2012 έναντι 8,5 εκατ. το 2011). Τα μηνύματα εντός του ίδιου δικτύου (on-net) αντιστοιχούν στο 85,7% του συνόλου και ευθύνονται για το σύνολο σχεδόν της μείωσης, η οποία ενδεχομένως συνδέεται με την αυξανόμενη χρήση εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης. Οι υπόλοιπες κατηγορίες παρουσίασαν οριακές αυξομειώσεις (Διάγραμμα 1.48). Η συντριπτική πλειονότητα των SMS προέρχεται από τους χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας (για την περίοδο 2009-2011, το ποσοστό ήταν άνω του 80%, με μείωση στο 73% για το 2012) και ακολουθούν οι οικιακοί χρήστες με συμβόλαιο (Διάγραμμα 1.49).

Νέα σημαντική μείωση κατά 22% παρουσίασαν και τα MMS, τα οποία ανήλθαν, στο τέλος του 2012, σε 20,3 εκατ. έναντι 24,9 εκατ. το 2011 (μείωση 18,5%) (Διάγραμμα 1.50). Κατακόρυφη πτώση σημείωσε η αποστολή MMS από τους χρήστες καρτοκινητής, δεδομένου ότι το 2012 ανήλθαν σε 5,7 εκατ. έναντι 10,7 εκατ. MMS (μείωση 46,7%), συνεχίζοντας την έντονα πτωτική τάση από το 2009 (Διάγραμμα 1.51). Η αποστολή MMS από οικιακούς χρήστες συμβολαίου παρουσίασε επίσης οριακή μείωση 1,1% (10,8 εκατ. MMS το 2012 έναντι 11 εκατ. MMS το 2011). Αντίθετα η αποστολή MMS από εταιρικούς χρήστες παρουσίασε αύξηση κατά 15,2% (3,8 εκατ. το 2012 έναντι 3,3 εκατ. MMS το 2011). Αξίζει να σημειωθεί η πλήρης μεταστροφή στη σύνθεση των MMS, καθώς το 2012, τα MMS από χρήστες καρτοκινητής έχουν περιοριστεί στο 28% του συνόλου, έναντι 53% το 2009, ενώ τα MMS από οικιακούς χρήστες συμβολαίου αποτελούν πλέον το 53% το συνόλου έναντι 34% το 2009.

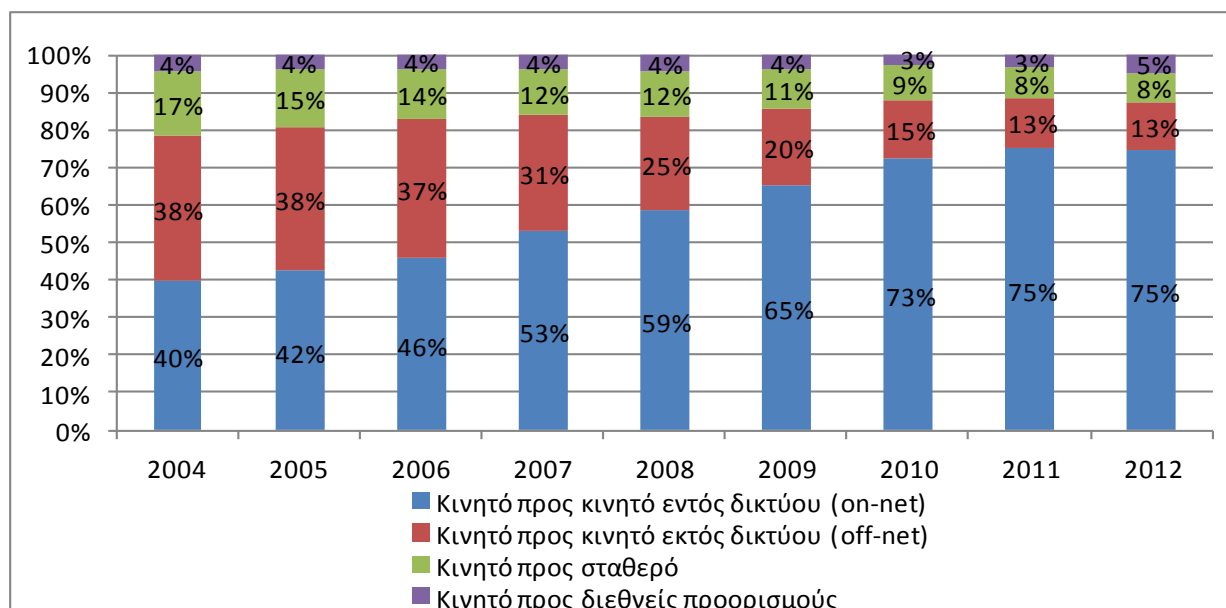
Τέλος, οι υπηρεσίες πακετομεταγωγής (data), μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, συνέχισαν την ανοδική τους τάση, φτάνοντας για το 2012 τα 10,8 δισ. MB έναντι 9,43 δισ. MB το 2011 (αύξηση 14,5%) και έναντι 4,2 δισ. MB το 2009 (αύξηση 157,1%) (Διάγραμμα 1.52).

Διάγραμμα 1.43. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων που Εκκινούν από Κινητό Τηλέφωνο

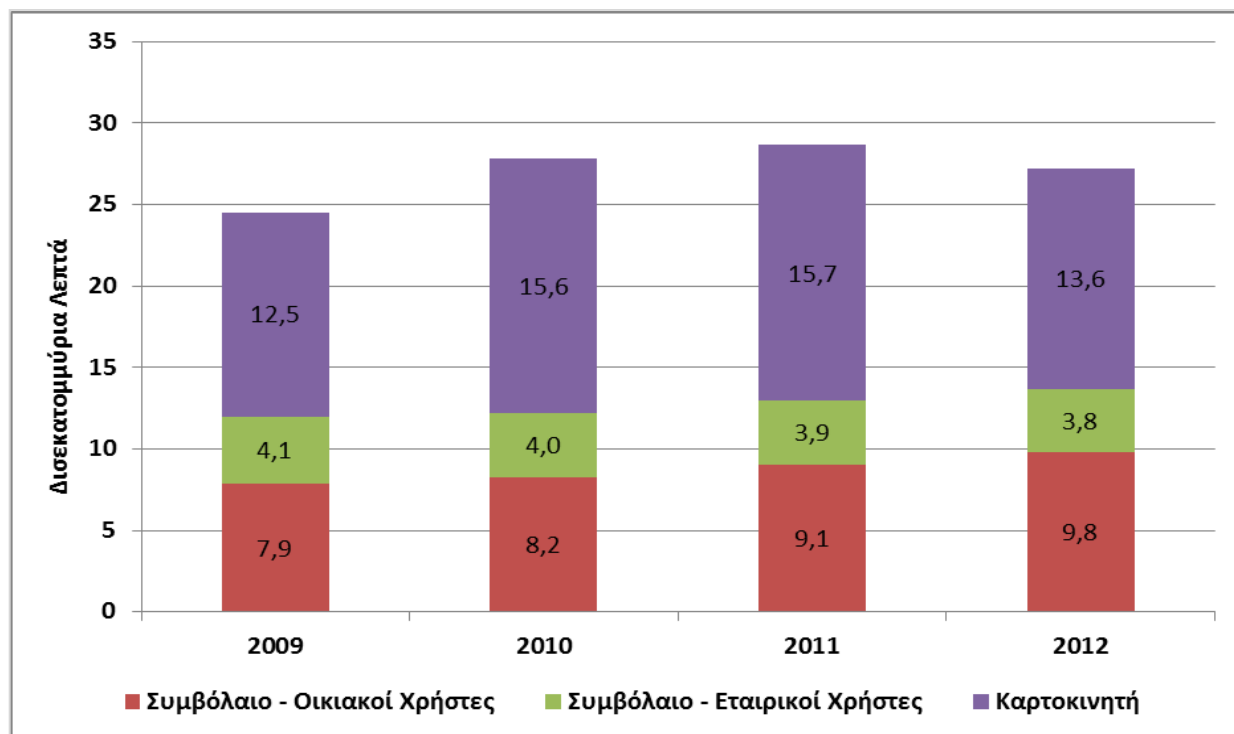
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.44. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία

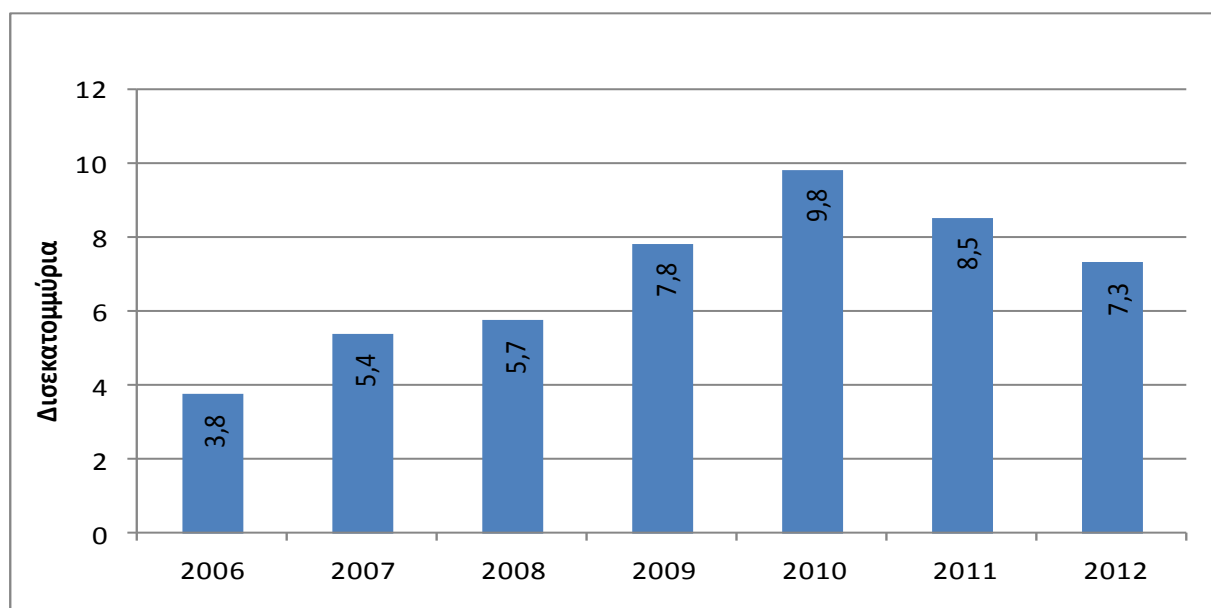
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.45. Ποσοστό Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία

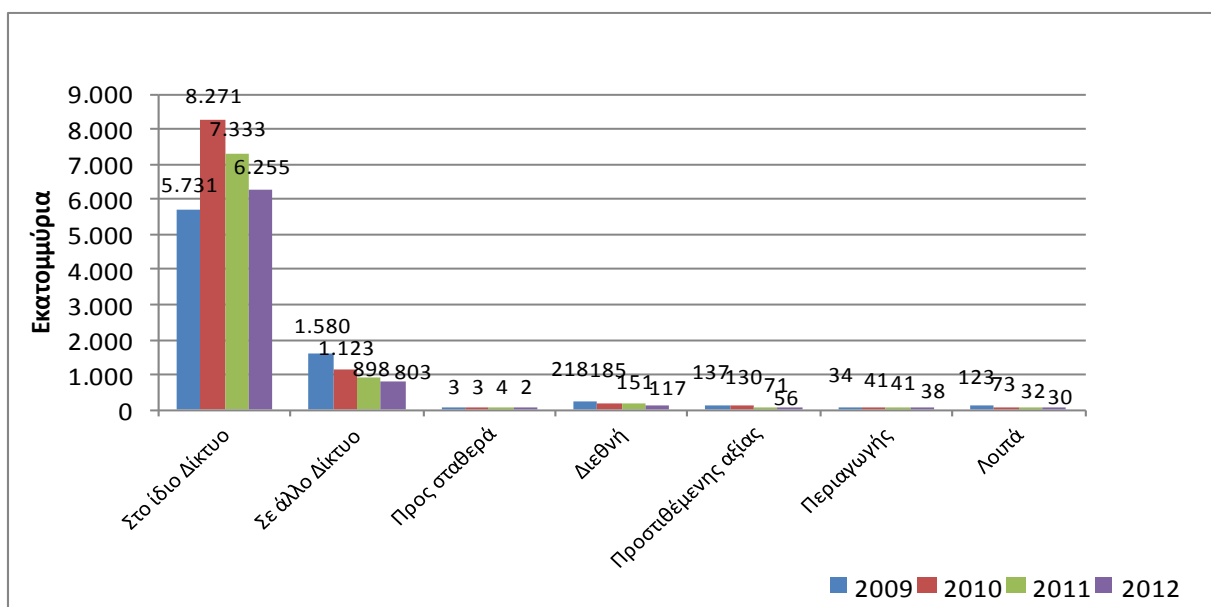
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.46. Όγκος φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία Χρήστη

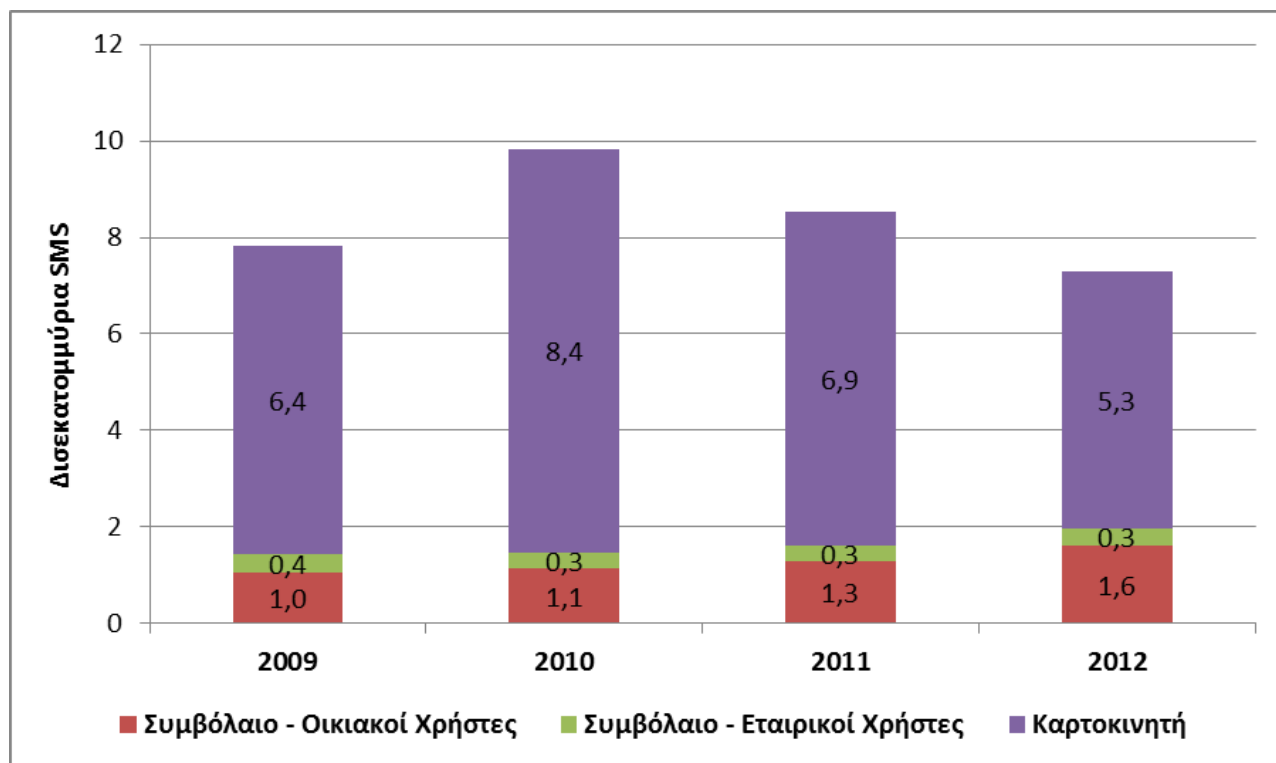
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.47. Συνολικός Αριθμός SMS

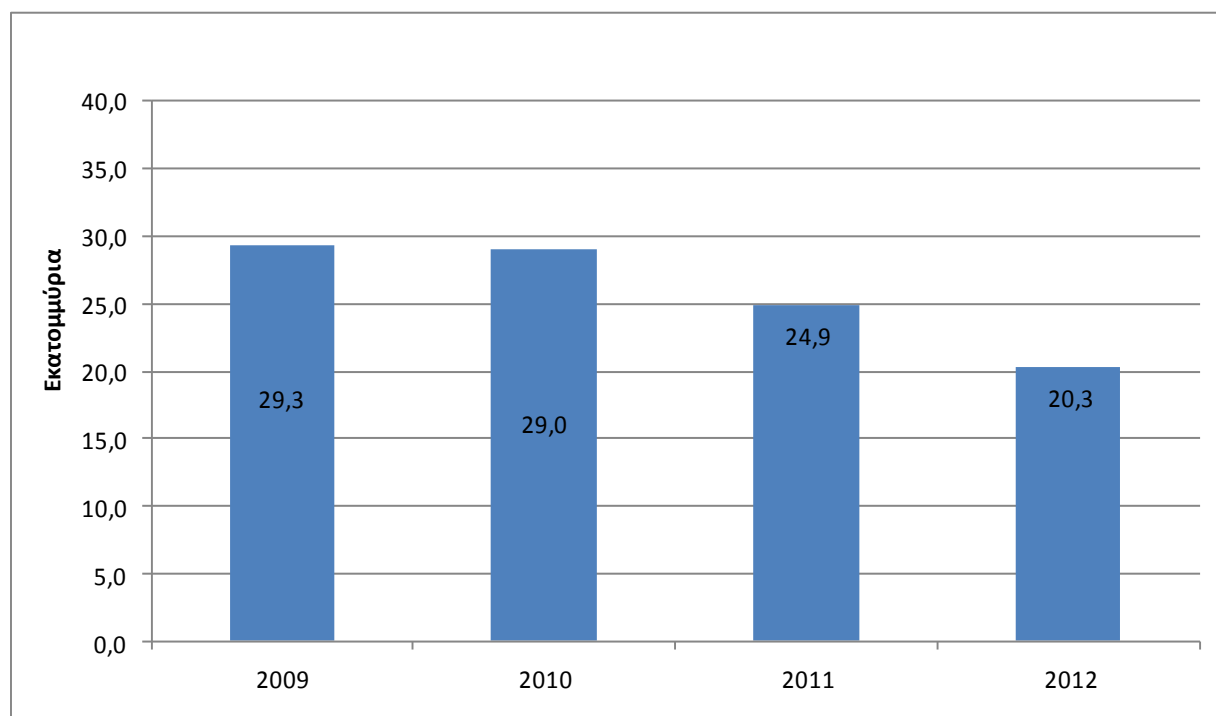
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.48. Αριθμός SMS ανά Κατηγορία

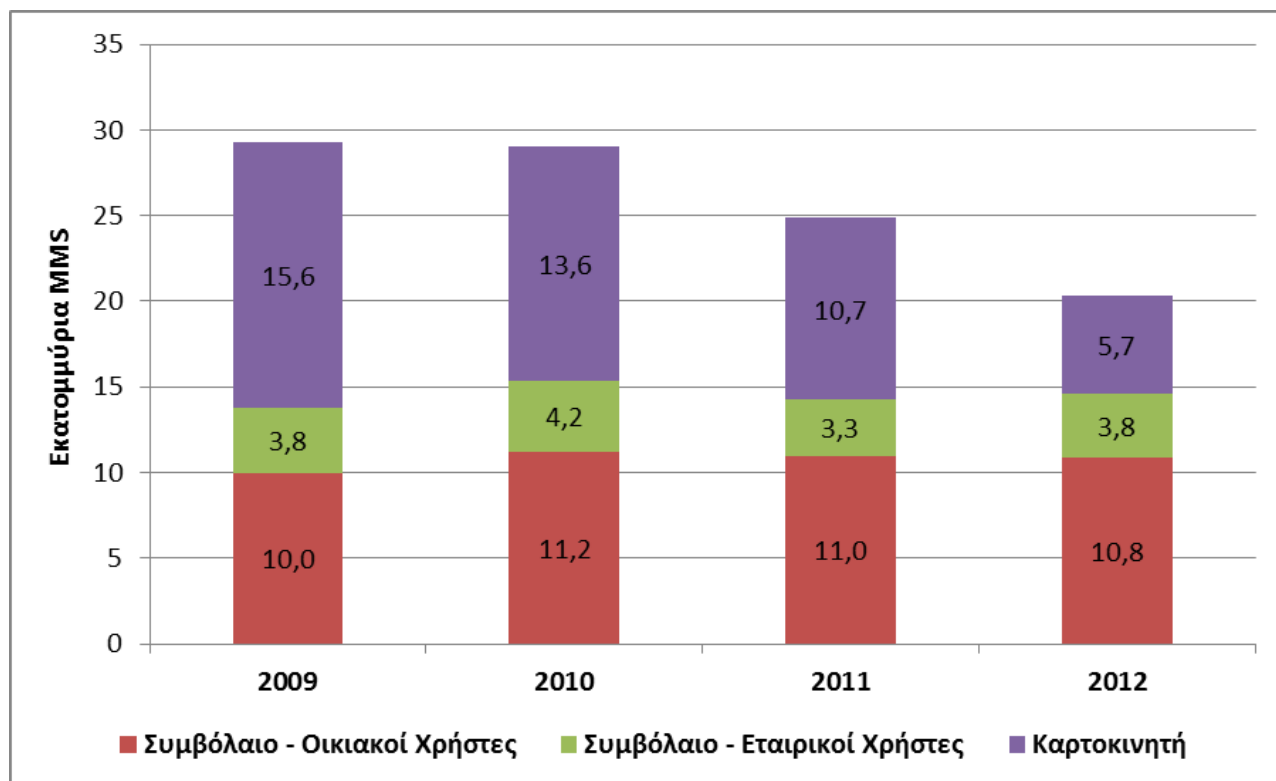
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.49. Αριθμός SMS ανά Κατηγορία Χρήστη

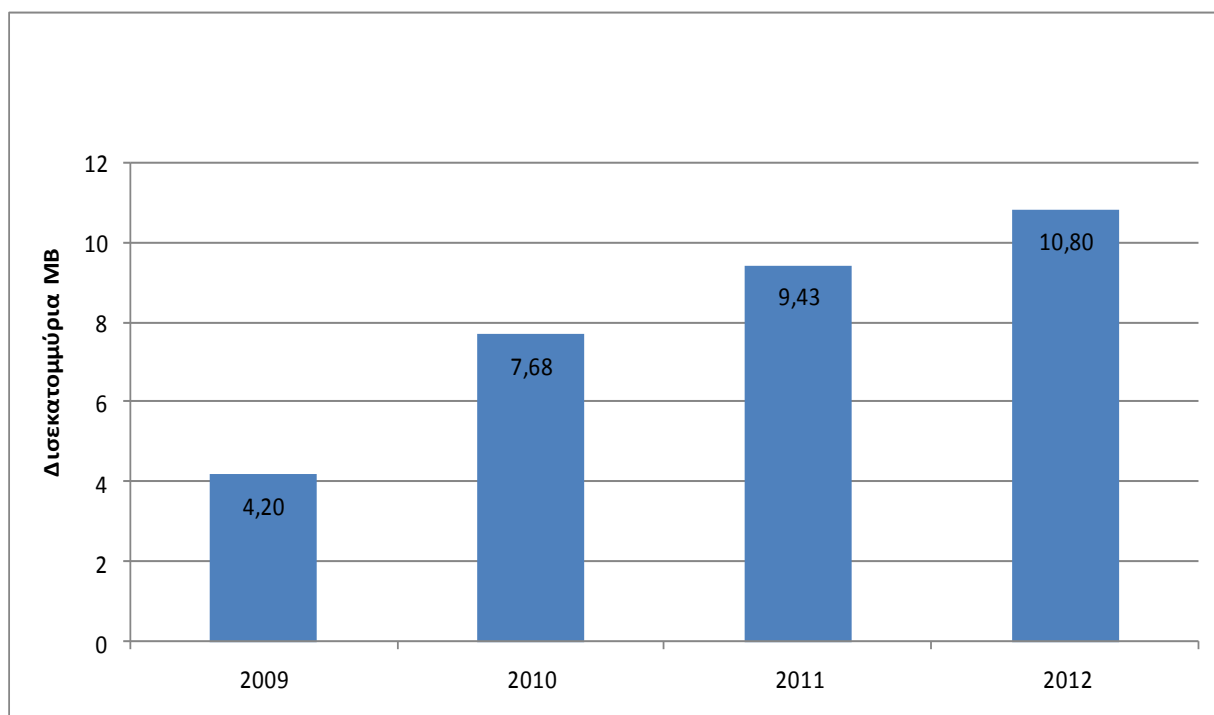
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.50. Συνολικός Αριθμός MMS

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.51. Αριθμός MMS ανά Κατηγορία Χρήστη

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

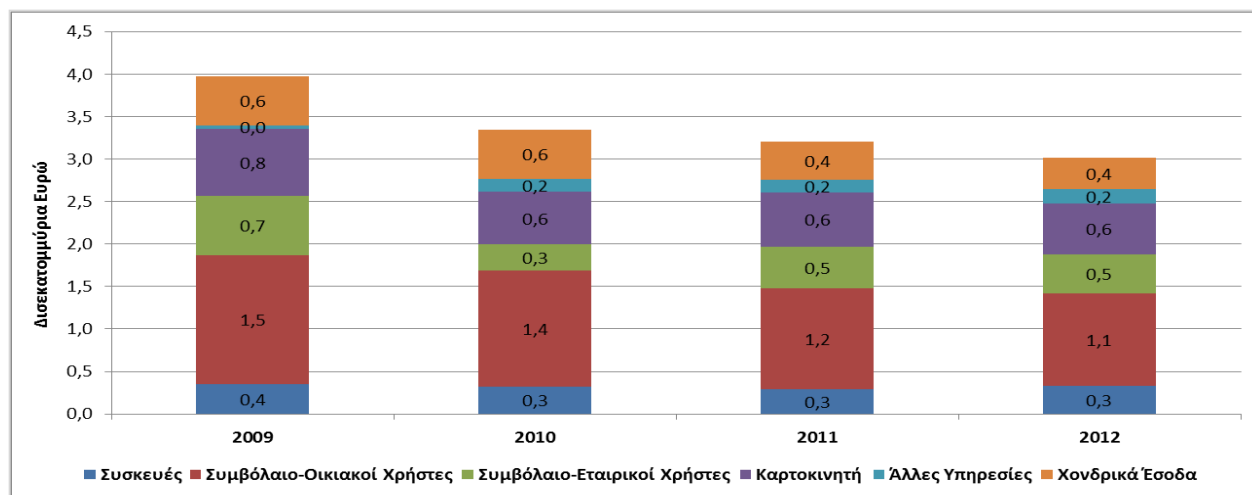
Διάγραμμα 1.52. Συνολικός Αριθμός (σε MB) Υπηρεσιών Δεδομένων Πακετομεταγωγής (data) μέσω Κινητού

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.8.3. Έσοδα Κινητής Τηλεφωνίας

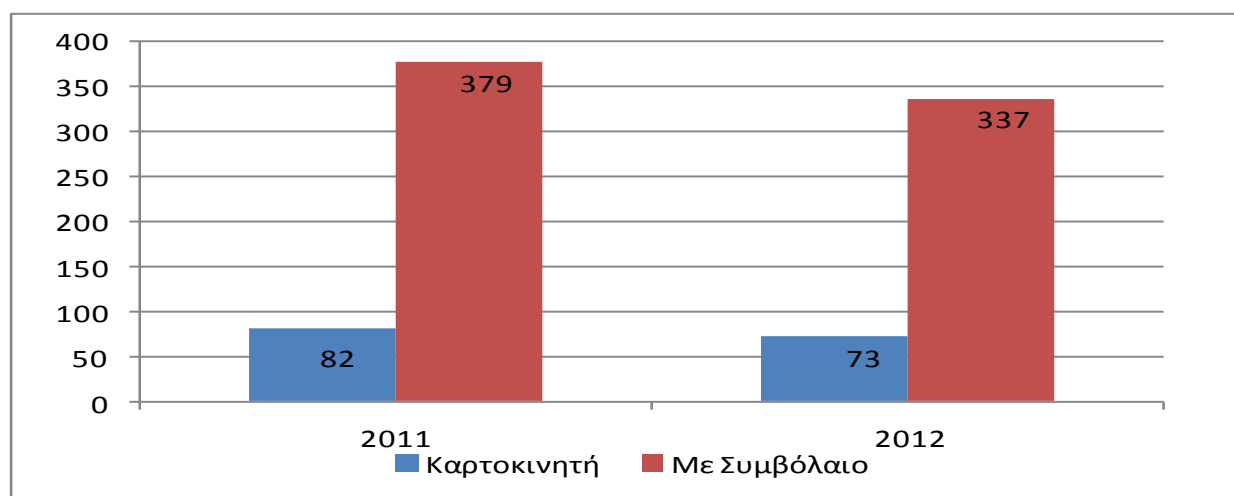
Το Διάγραμμα 1.53 παρουσιάζει τα έσοδα κινητής τηλεφωνίας βάσει διαφορετικών πηγών προέλευσης (συσκευές, συμβόλαιο, καρτοκινητή κ.ο.κ.) για τη χρονική περίοδο 2009-2012. Διαχρονικά, η βασική πηγή εσόδων προέρχεται από τους οικιακούς χρήστες με συμβόλαιο (με ποσοστό άνω του 35%), από τους χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας (20%) και τους εταιρικούς χρήστες με συμβόλαιο (15%). Επιπροσθέτως, το Διάγραμμα 1.54 παρουσιάζει το μέσο έσοδο ανά χρήστη συμβολαίου και καρτοκινητής τηλεφωνίας, που ανέρχεται σε 337 ευρώ και 73 ευρώ αντίστοιχα, σημειώνοντας μείωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Ακόμα, το Διάγραμμα 1.55 παρουσιάζει το μέσο έσοδο ανά χρήστη στην κινητή τηλεφωνία στα κράτη μέλη της ΕΕ (στοιχεία 2011) όπου η Ελλάδα με 190 ευρώ βρίσκεται κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (195 ευρώ), ενώ και στο Διάγραμμα 1.56, το οποίο παρουσιάζει το μέσο έσοδο ανά λεπτό στην κινητή τηλεφωνία, ο χρήστης στην Ελλάδα πληρώνει 6,7 ευρώλεπτά ανά λεπτό ομιλίας, ενώ ο αντίστοιχος ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι 9,1 ευρώλεπτά ανά λεπτό ομιλίας.

Διάγραμμα 1.53. Λιανικά Έσοδα Κινητής Τηλεφωνίας

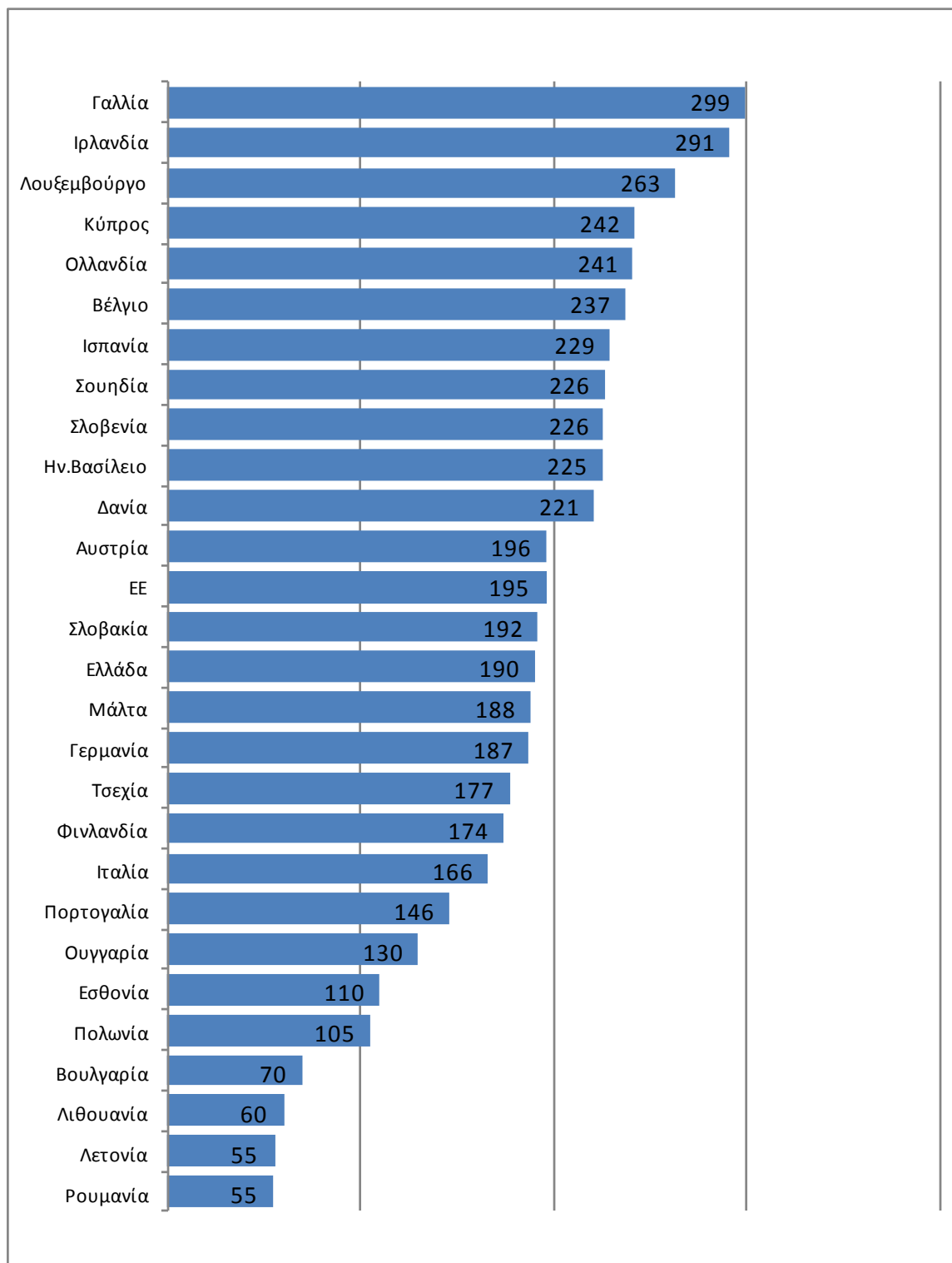


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

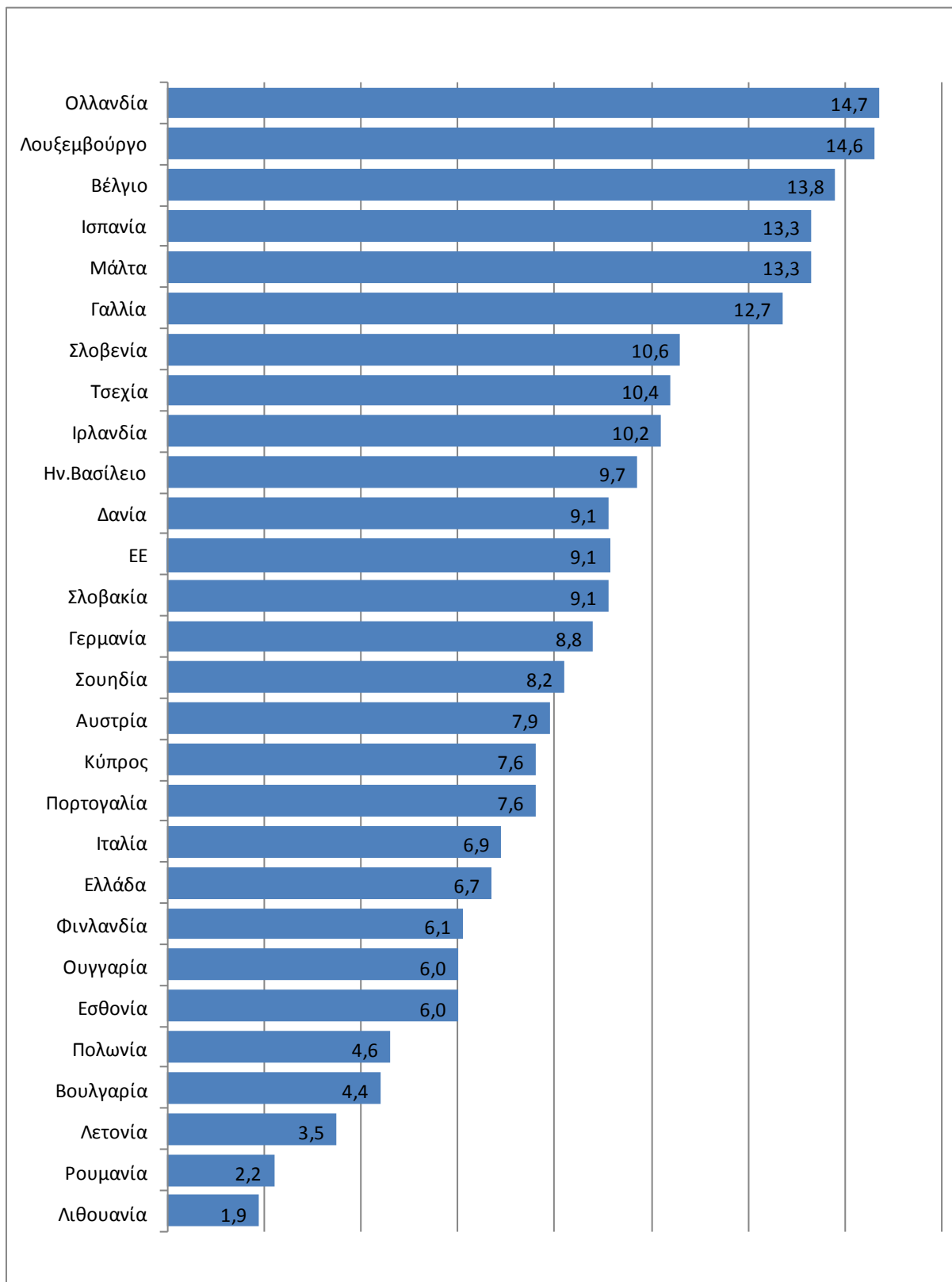
Διάγραμμα 1.54. Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη στην Κινητή Τηλεφωνία (Καρτοκινητή – Συμβόλαιο)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.55. Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη στην Κινητή Τηλεφωνία στην Ευρώπη

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2013)

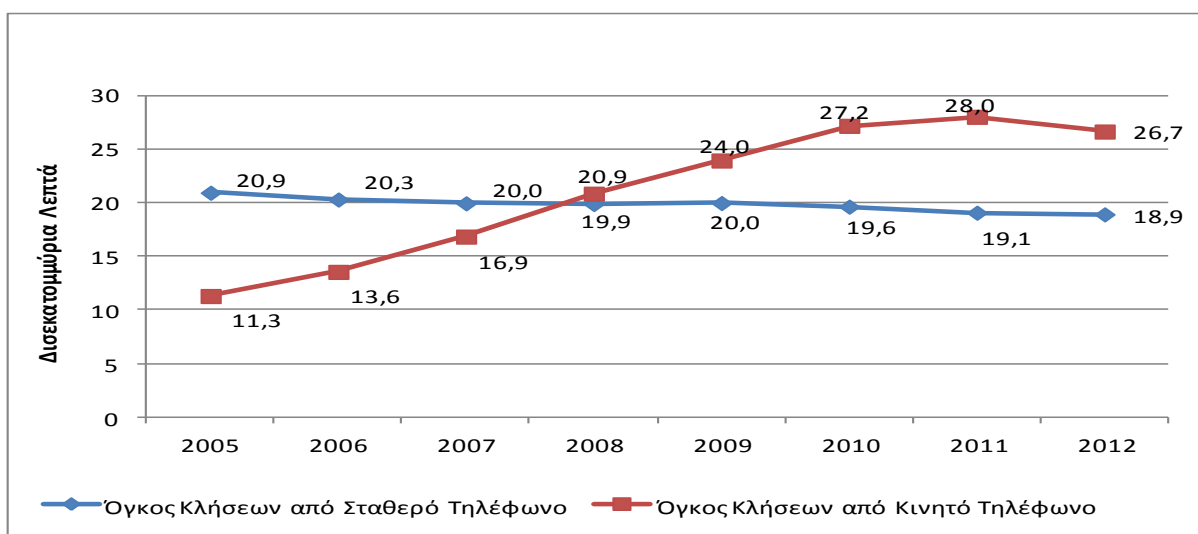
Διάγραμμα 1.56. Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη στην Κινητή Τηλεφωνία στην Ευρώπη

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2013)

1.9. Σύγκριση Κίνησης από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο

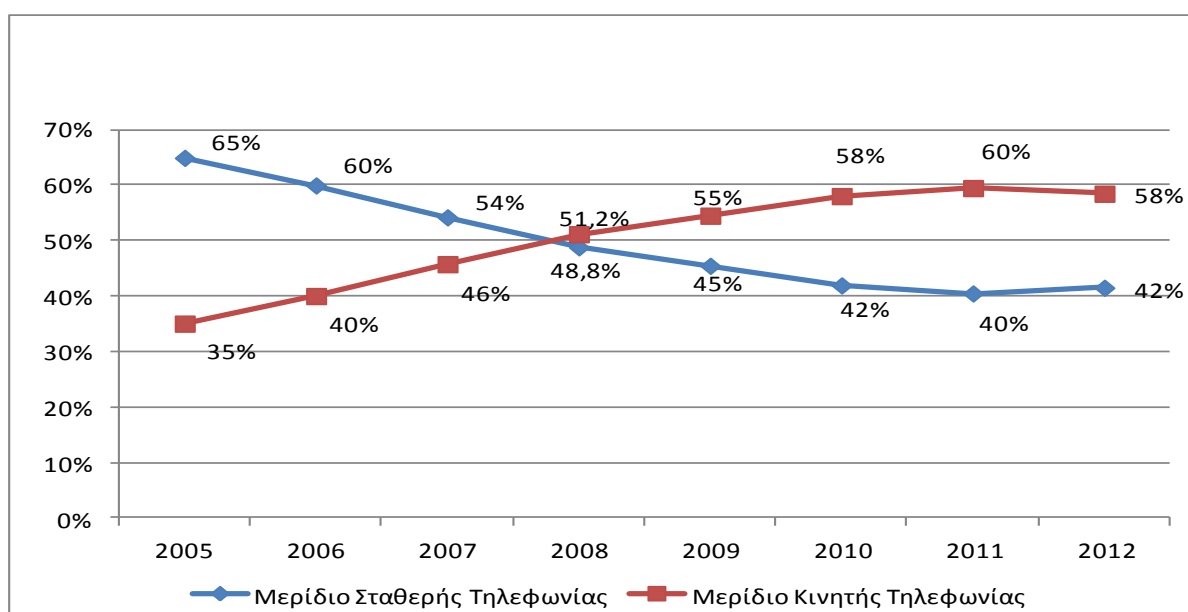
Στα Διαγράμματα 1.57 και 1.58 παρουσιάζεται ο όγκος κίνησης από σταθερό και κινητό τηλέφωνο και τα αντίστοιχα μερίδια αγοράς, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές κλήσεις προς σταθερό, προς κινητό, καθώς και τις διεθνείς κλήσεις. Οι κλήσεις από κινητό τηλέφωνο, οι οποίες από το 2008 έχουν υπερβεί σε όγκο τις αντίστοιχες από σταθερό, παρουσίασαν, για πρώτη φορά, μείωση κατά 4,6% (26,7 εκατ. λεπτά, έναντι 28 εκατ. λεπτών το 2011), και αντιστοιχούν στο 58% της συνολικής κίνησης (έναντι 60% το 2011). Οι κλήσεις από σταθερό τηλέφωνο συνέχισαν την πτωτική τους τάση και ανήλθαν το 2012 σε 18,9 εκατ. λεπτά, έναντι 19,1 εκατ. λεπτών το 2011 (μείωση 1%).

Διάγραμμα 1.57. Όγκος Κλήσεων από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.58. Μερίδια Αγοράς Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας

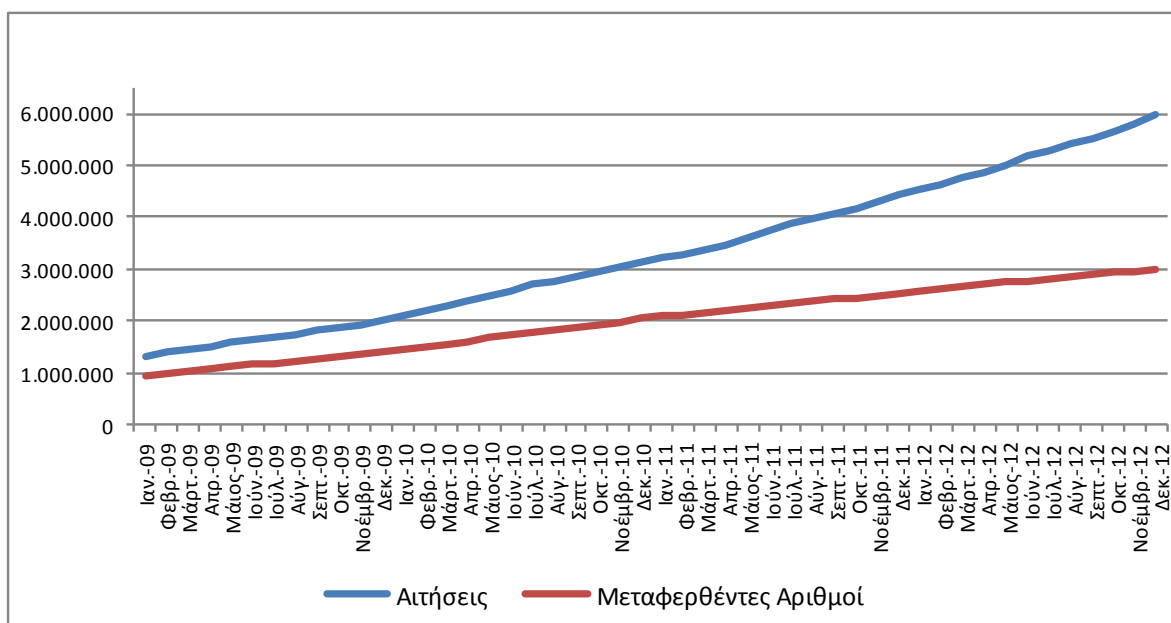


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

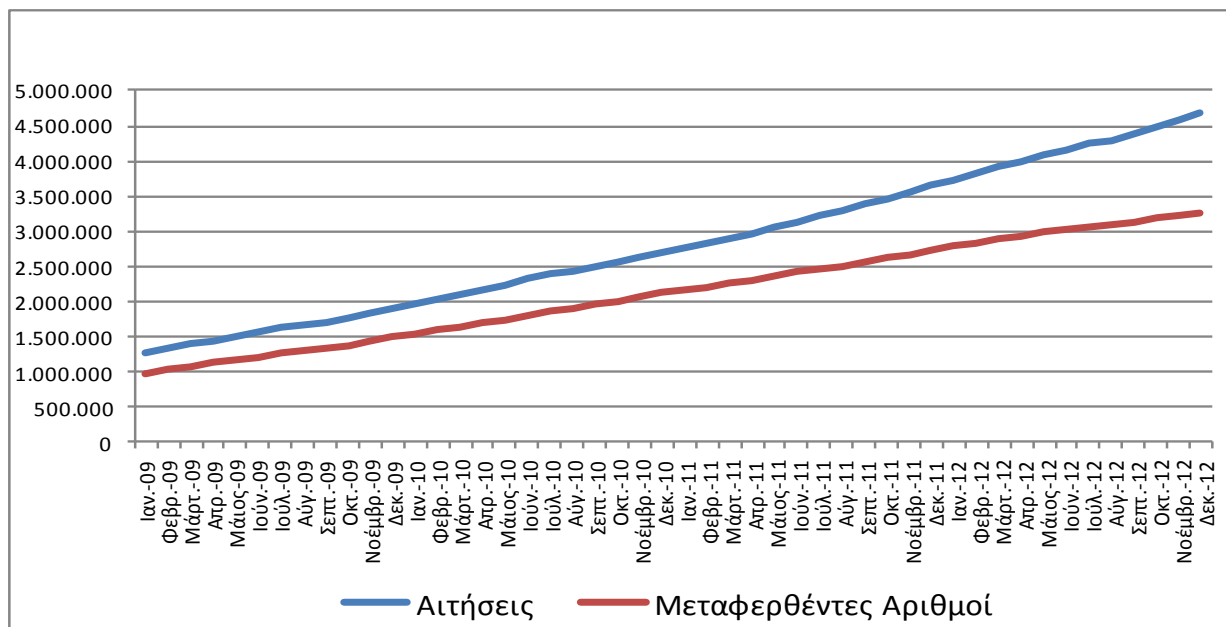
1.10. Φορητότητα

Η δυνατότητα για φορητότητα τηλεφωνικών αριθμών συνεχίζει να ευνοεί τους καταναλωτές που επιθυμούν να αλλάξουν πάροχο, τόσο στην κινητή όσο και στη σταθερή τηλεφωνία. Η εξέλιξη του αριθμού των αιτήσεων και των μεταφερθέντων αριθμών για την κινητή και τη σταθερή τηλεφωνία παρουσιάζεται αντίστοιχα στα Διαγράμματα 1.59 και 1.60, ενώ το Διάγραμμα 1.61 παρουσιάζει τον αριθμό των μεταφερθέντων αριθμών ανά μήνα. Στη διάρκεια του 2012, υποβλήθηκαν 1.572.095 αιτήσεις για μεταφορά αριθμών κινητής τηλεφωνίας (έναντι 1.293.847 αιτήσεων το 2011, ήτοι αύξηση 21,5%) και μεταφέρθηκαν 459.941 αριθμοί (μείωση 9,2% σε σχέση με το 2011). Στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας, υποβλήθηκαν 1.032.994 αιτήσεις (έναντι 955.165 αιτήσεων το 2011, ήτοι αύξηση 8,1%) και μεταφέρθηκαν 526.478 αριθμοί (μείωση 15,5% σε σχέση με το 2011).

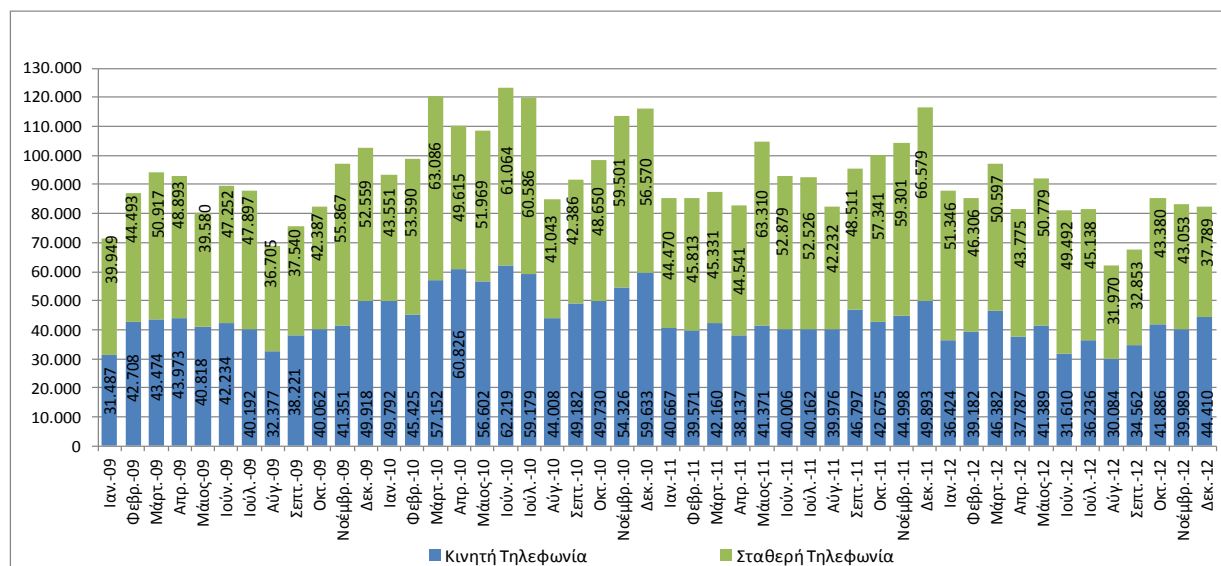
Διάγραμμα 1.59. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Κινητής Τηλεφωνίας



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.60. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Σταθερής Τηλεφωνίας

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.61. Φορητότητα Αριθμών: Μεταφερθέντες Αριθμοί ανά Μήνα

Πηγή: ΕΕΤΤ

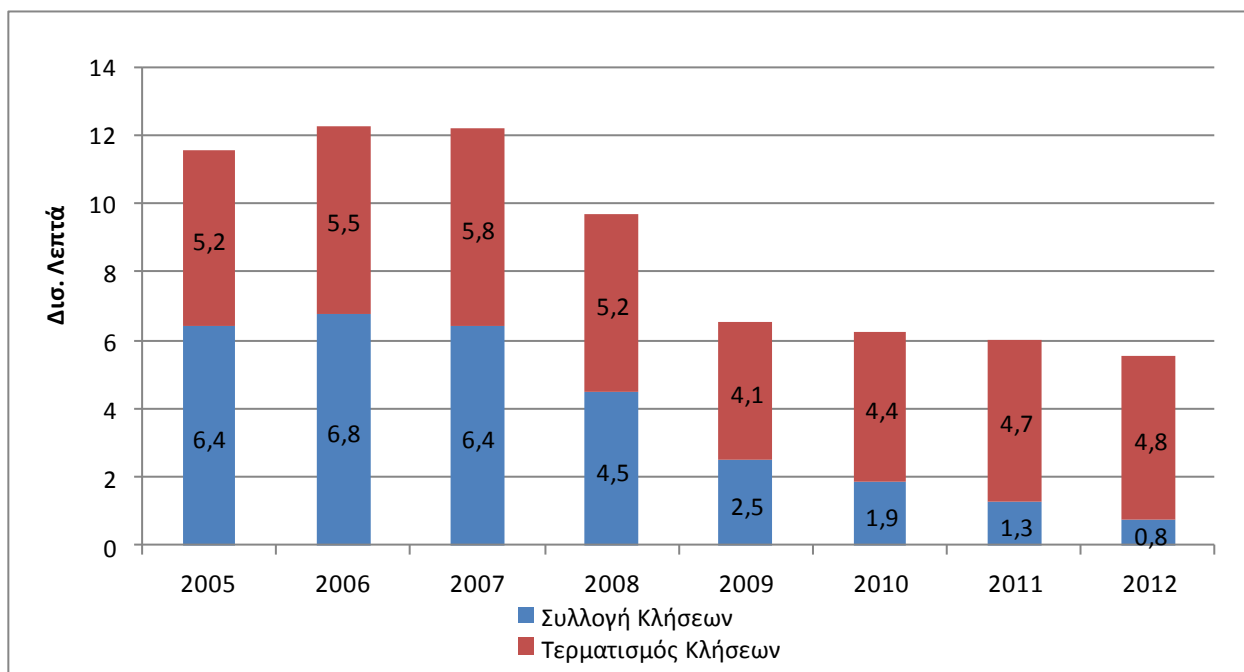
1.11. Διασύνδεση

1.11.1. Σταθερή Τηλεφωνία

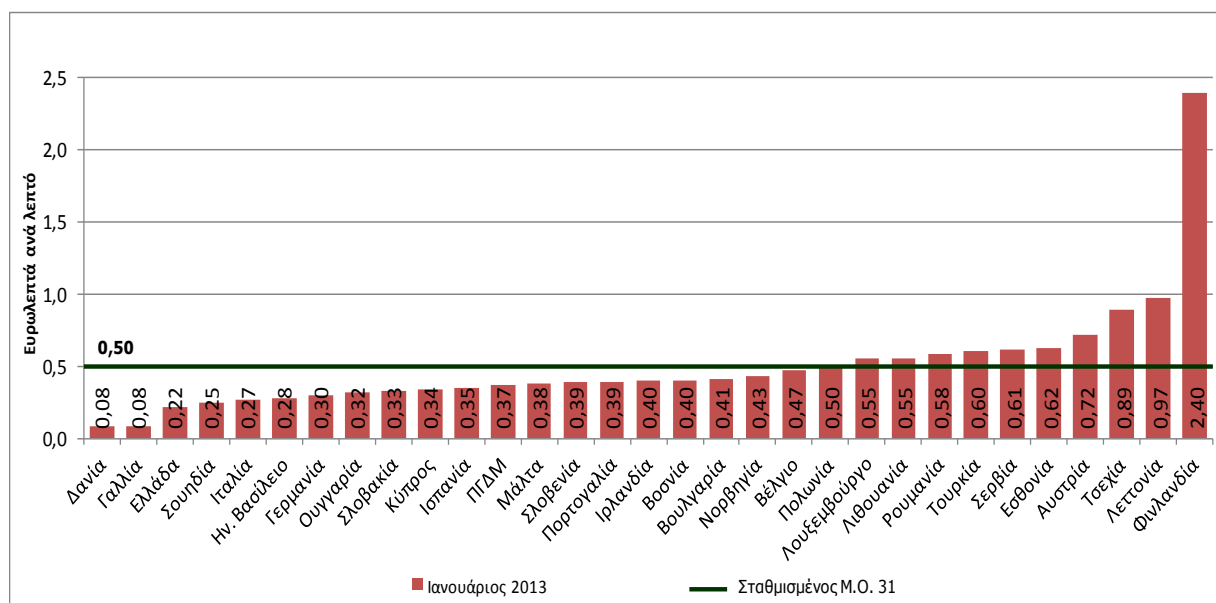
Στο Διάγραμμα 1.62, παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη της κίνησης Διασύνδεσης των εναλλακτικών παρόχων σταθερής τηλεφωνίας, η οποία περιλαμβάνει τη συλλογή κλήσεων από το δίκτυο του ΟΤΕ και τον τερματισμό κλήσεων στο δίκτυο του τελευταίου. Κατά το έτος 2012, η συλλογή κλήσεων μειώθηκε σημαντικά σε σχέση με το 2011 και ανήλθε στα 765 εκατ. λεπτά (μείωση 41,1% σε σχέση με το 2011). Αντίθετα, ο τερματισμός κλήσεων αυξήθηκε οριακά κατά 1,2% σε σχέση με το 2011 (4,79 δισ. λεπτά έναντι 4,73 δισ. λεπτών αντίστοιχα). Η μείωση του όγκου συλλογής κλήσεων αποδίδεται στη σημαντική αύξηση των γραμμών πλήρους ΑΠΤΒ, καθώς στην περίπτωση αυτή, ο συνδρομητής συνδέεται απ' ευθείας στο δίκτυο του εναλλακτικού παρόχου, χωρίς να παρεμβάλλεται το δίκτυο του ΟΤΕ και κατά συνέπεια, χωρίς να υφίσταται ανάγκη συλλογής κλήσεων.

Τα Διαγράμματα 1.63-1.65 παρουσιάζουν τα πραγματικά τέλη τερματισμού στα κράτη της ΕΕ για τερματισμό τοπικό και μέσω απλής και διπλής διαβίβασης αντίστοιχα, σύμφωνα με στοιχεία του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC). Όπως προκύπτει από τα διαγράμματα αυτά, τα πραγματικά τέλη τερματισμού στην Ελλάδα την 01-01-2013 συγκαταλέγονται στα χαμηλότερα στην Ευρώπη.

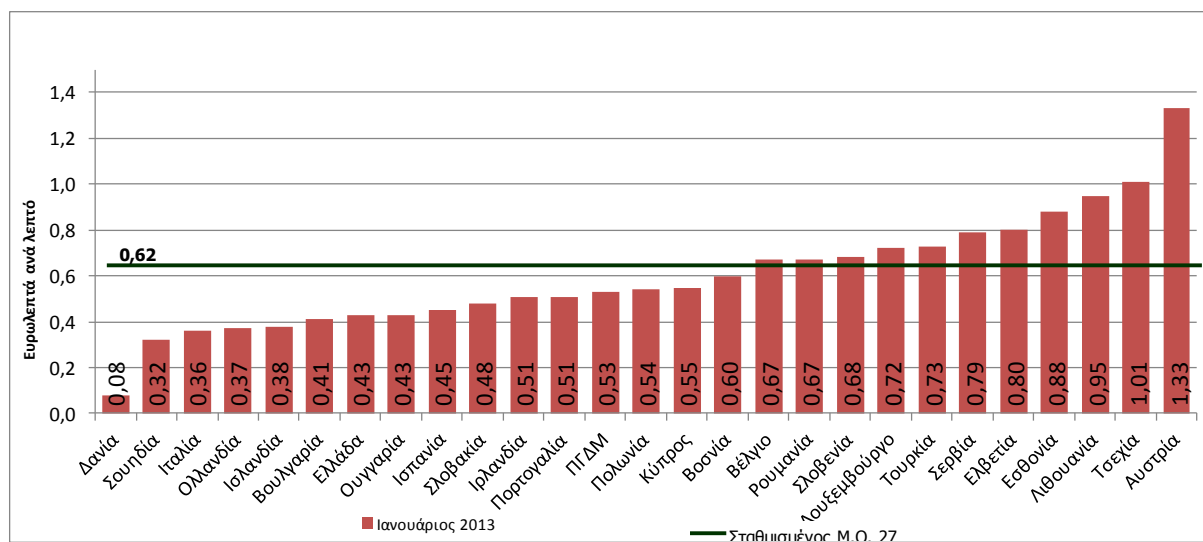
Διάγραμμα 1.62. Κίνηση Διασύνδεσης Εναλλακτικών Παρόχων μέσω ΟΤΕ



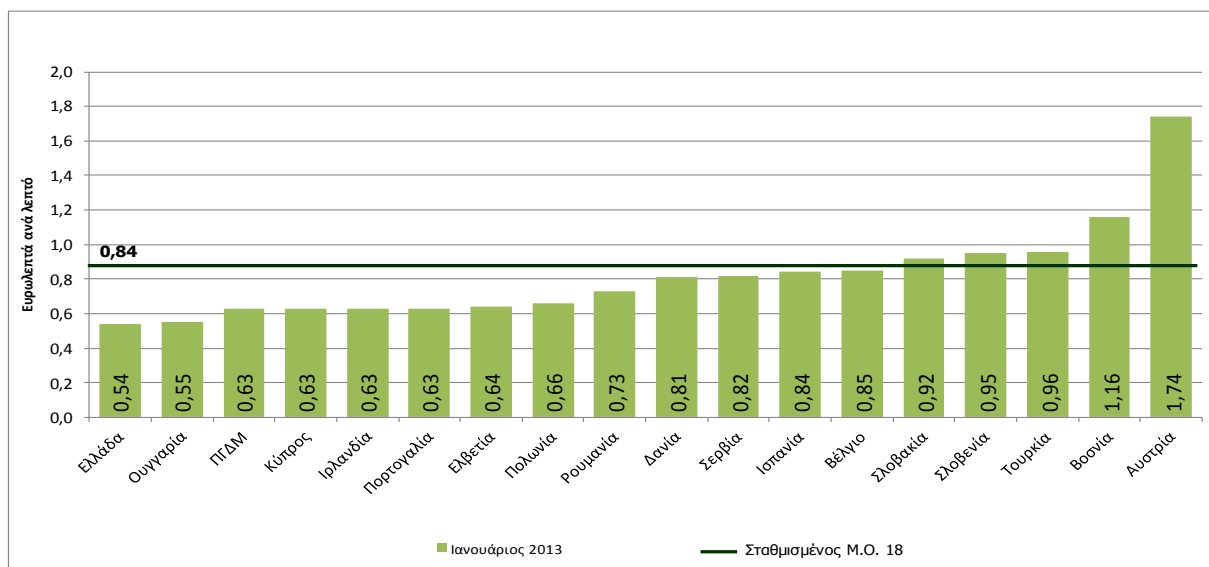
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.63. Πραγματικά Τέλη Τοπικής Διασύνδεσης

Πηγή: BEREC

Διάγραμμα 1.64. Πραγματικά Τέλη Απλής Διασύνδεσης

Πηγή: BEREC

Διάγραμμα 1.65. Πραγματικά Τέλη Διπλής Διασύνδεσης

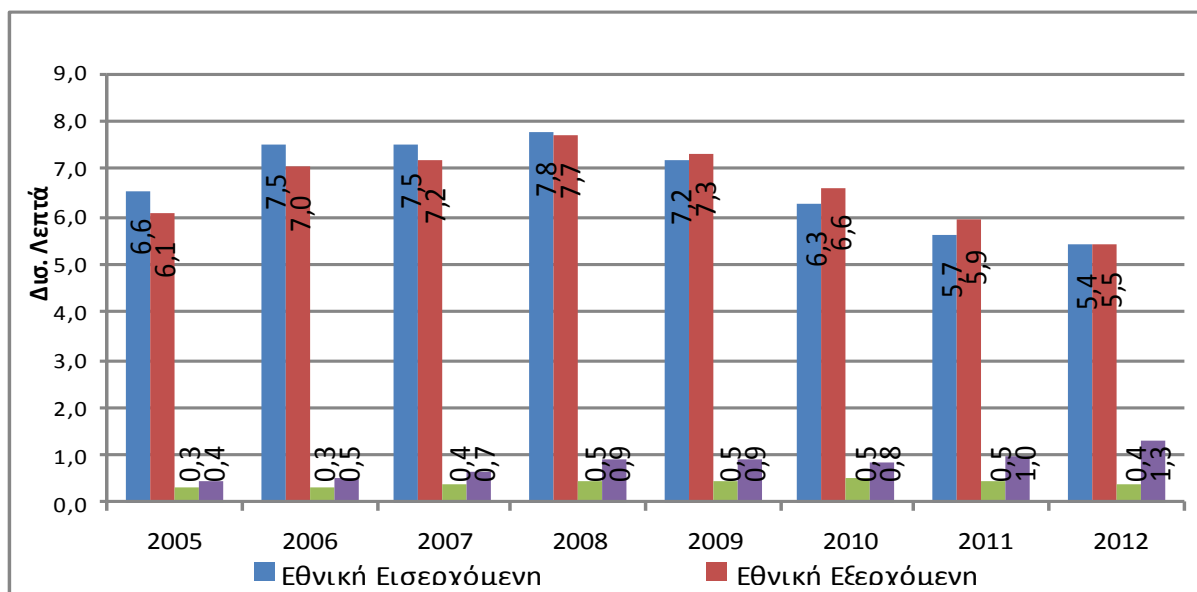
Πηγή: BEREC

1.11.2. Κινητή Τηλεφωνία

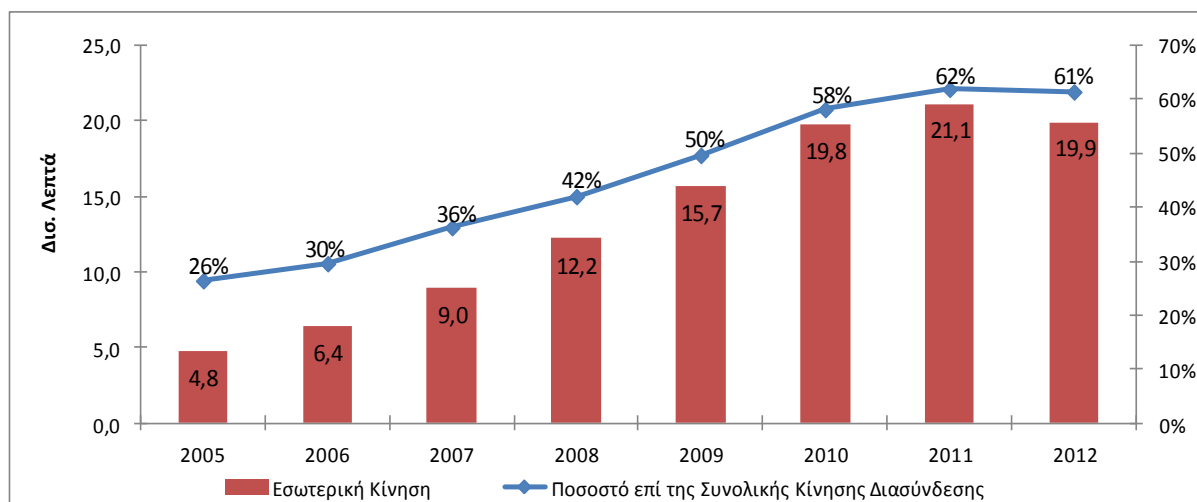
Η κίνηση Διασύνδεσης των ΕΚΤ το 2012 εμφάνισε ελαφρά κάμψη, όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1.66, όπου παρουσιάζεται η εθνική και η διεθνής κίνηση Διασύνδεσης (εισερχόμενη και εξερχόμενη) για τις τρεις ΕΚΤ. Η συνολική μείωση για τις τέσσερις κατηγορίες Διασύνδεσης ανήλθε σε 492,5 εκατ. λεπτά, παρουσιάζοντας πτώση κατά 3,8% σε σχέση με το 2011. Επιπρόσθετα, η εθνική εξερχόμενη κίνηση μειώθηκε κατά 13,4%, ενώ η εθνική εισερχόμενη κίνηση μειώθηκε κατά 9%. Το Διάγραμμα 1.67 απεικονίζει την εσωτερική κίνηση για τις τρεις ΕΚΤ, η οποία για το 2012 ανήλθε στα 20 δισ. λεπτά περίπου, σημειώνοντας πτώση κατά 1,2 δισ. λεπτά σε σχέση με το προηγούμενο έτος (μείωση 5,7%), αποτελώντας ως εκ τούτου το 61% της συνολικής κίνησης Διασύνδεσης (η οποία περιλαμβάνει επίσης, την εισερχόμενη και την εξερχόμενη κίνηση).

Παράλληλα, συνεχίστηκε και η σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, η εξέλιξη των οποίων παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1.68. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά το 2012 πραγματοποιήθηκε σταδιακή μείωση των τελών τερματισμού σε τρεις περιόδους, καταλήγοντας στα 2,3 ευρώλεπτά ανά λεπτό.

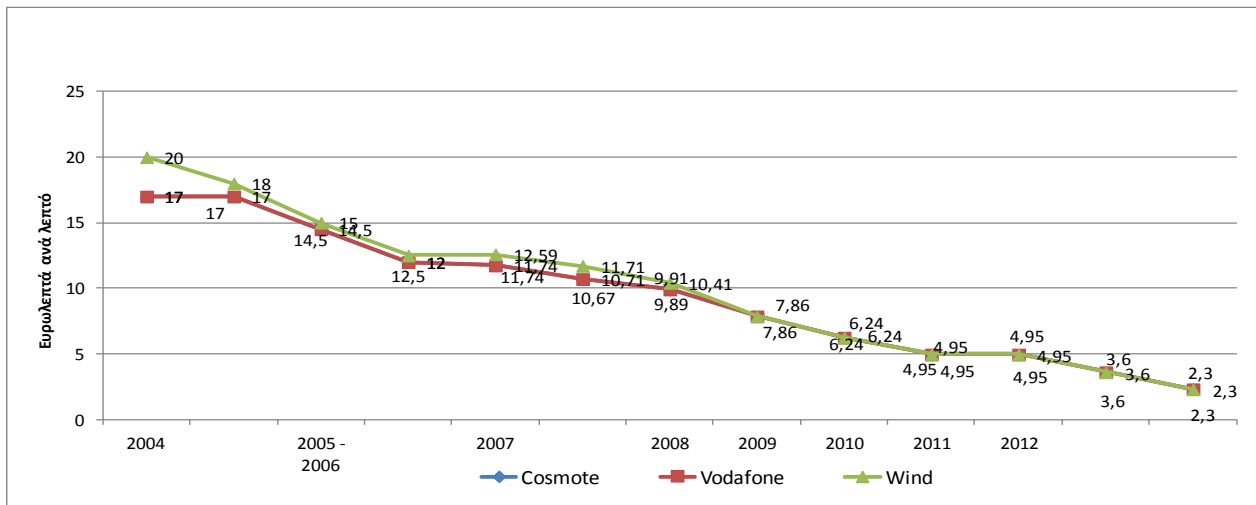
Τέλος, στο Διάγραμμα 1.69 παρουσιάζεται το Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας για τα 27 κράτη μέλη της ΕΕ. Η Ελλάδα, πλέον και μετά τη νέα μείωση των τελών τερματισμού (glide path), που έλαβε χώρα την 01/01/2013, υπολείπεται του ευρωπαϊκού μέσου όρου για πρώτη φορά δεδομένου ότι έχει μέσο τέλος τερματισμού 1,27 ευρώλεπτά/λεπτό, έναντι 2,33 του μέσου όρου της ΕΕ (Διάγραμμα 1.68), γεγονός που την καθιστά την πέμπτη πιο οικονομική χώρα στην ΕΕ.

Διάγραμμα 1.66. Κίνηση Διασύνδεσης Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας

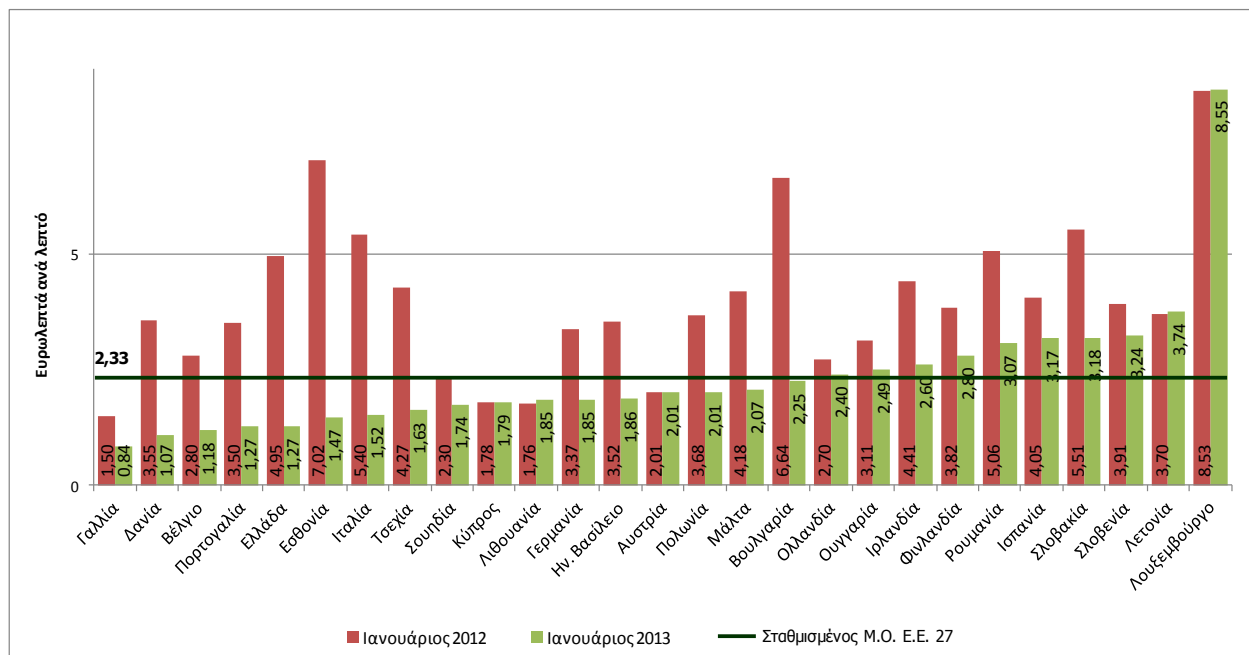
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ΕΚΤ)

Διάγραμμα 1.67. Εσωτερική Κίνηση Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας

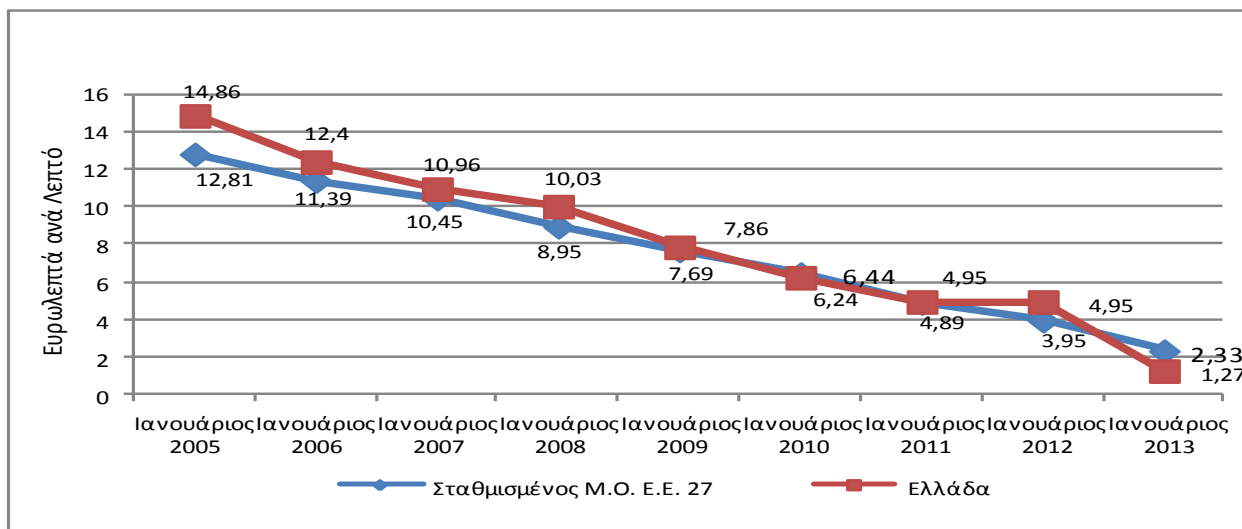
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ΕΚΤ)

Διάγραμμα 1.68. Εξέλιξη Τελών Τερματισμού

Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 1.69. Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού από Σταθερό προς Κινητό στα Κράτη Μέλη της ΕΕ (01-01-2013)

Πηγή: BEREC

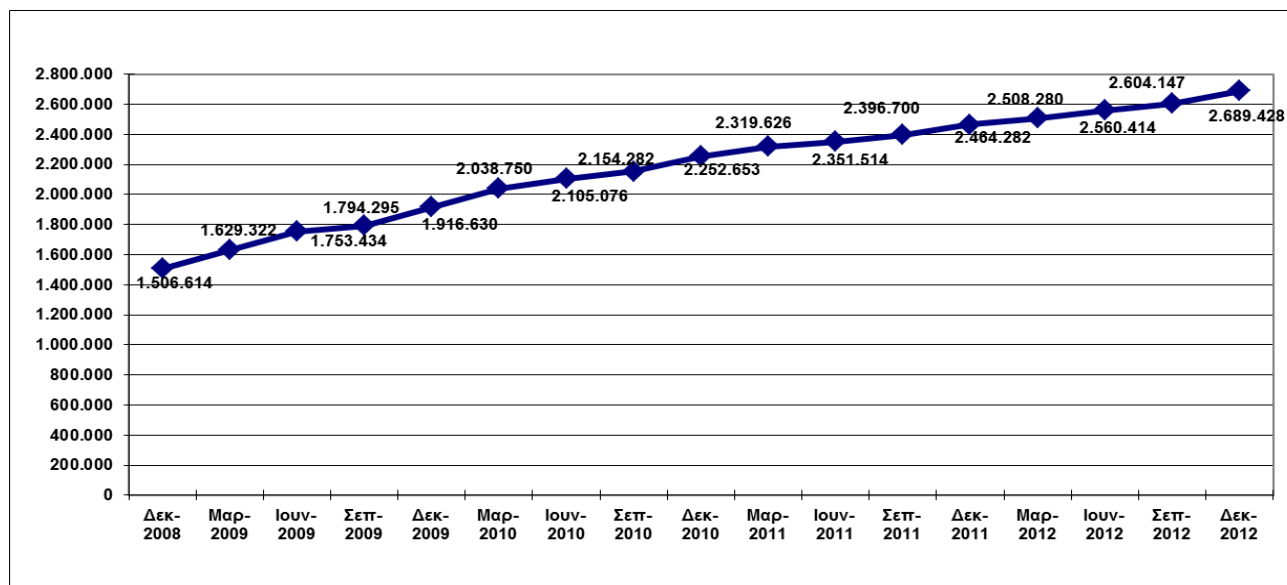
Διάγραμμα 1.70. Μέσο εθνικό τέλος τερματισμού από σταθερό σε κινητό

Πηγή: BEREC

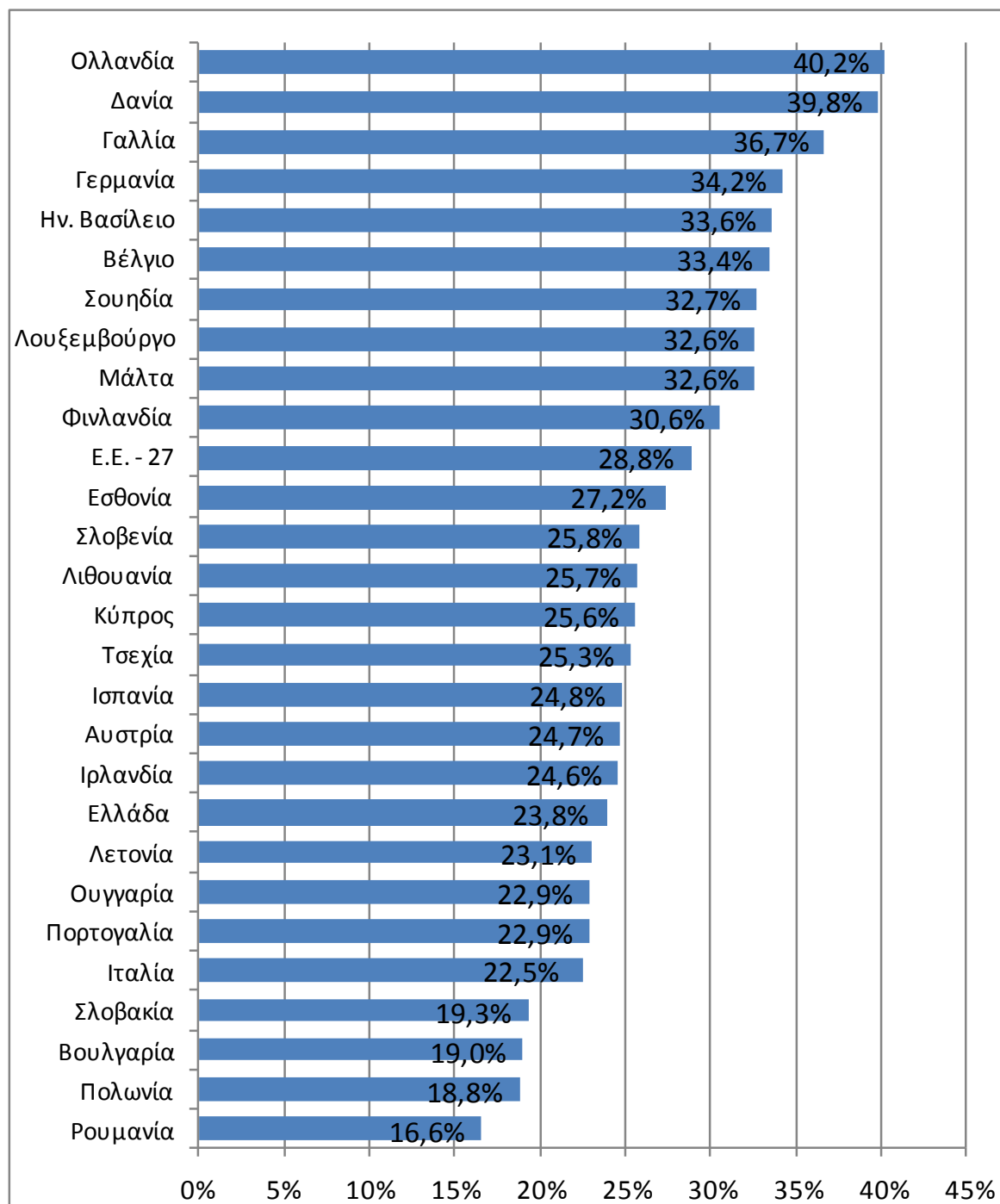
1.12. Ευρυζωνικότητα

1.12.1. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών

Στο τέλος του 2012, οι ευρυζωνικές συνδέσεις ανήλθαν σε 2.689.428 έναντι 2.464.282, που ήταν στο τέλος του 2011, σημειώνοντας αύξηση 9,1% (Διάγραμμα 1.71). Η ευρυζωνική διείσδυση ανήλθε στο 23,8% του πληθυσμού έναντι 21,8% το 2011, κατατάσσοντας την Ελλάδα στη 19^η θέση μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ (21^η το Δεκέμβριο του 2011) (Διάγραμμα 1.72). Η αύξηση της ευρυζωνικής διείσδυσης στην Ελλάδα κατά το 2012 ήταν 2 γραμμές ανά 100 κατοίκους έναντι 1,8 το 2011 (225.146 γραμμές έναντι 211.629 αντίστοιχα), γεγονός που υποδηλώνει ότι συνεχίζεται σταθερά η πορεία σύγκλισης της Ελλάδας με την υπόλοιπη Ευρώπη (Διάγραμμα 1.73). Παράλληλα, ο ρυθμός αύξησης της ευρυζωνικής διείσδυσης, μετά τη συνεχόμενη μείωση των τελευταίων ετών (από 4,7% το 2007 σε 1,8% το 2011), επανέρχεται σε θετικές τιμές.

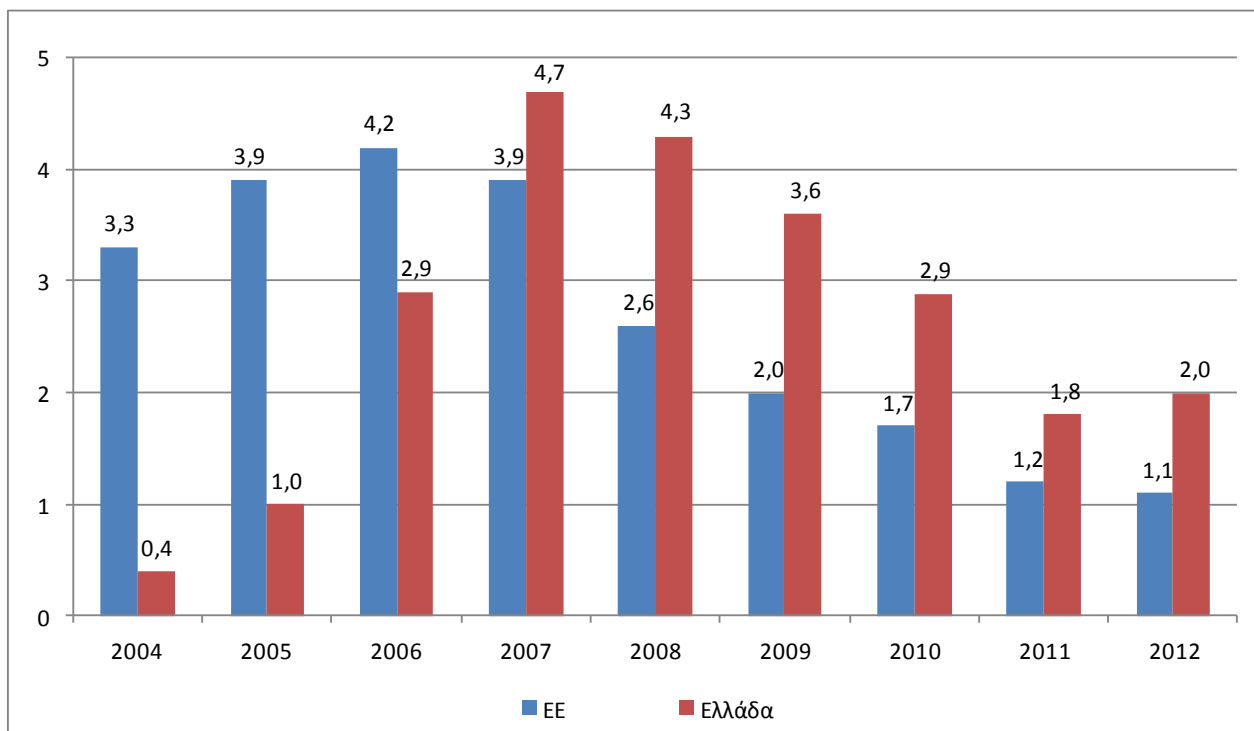
Διάγραμμα 1.71. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.72. Ευρυζωνική Διείσδυση στις Χώρες της ΕΕ την 01-01-2013

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Digital Agenda Scoreboard 2013)

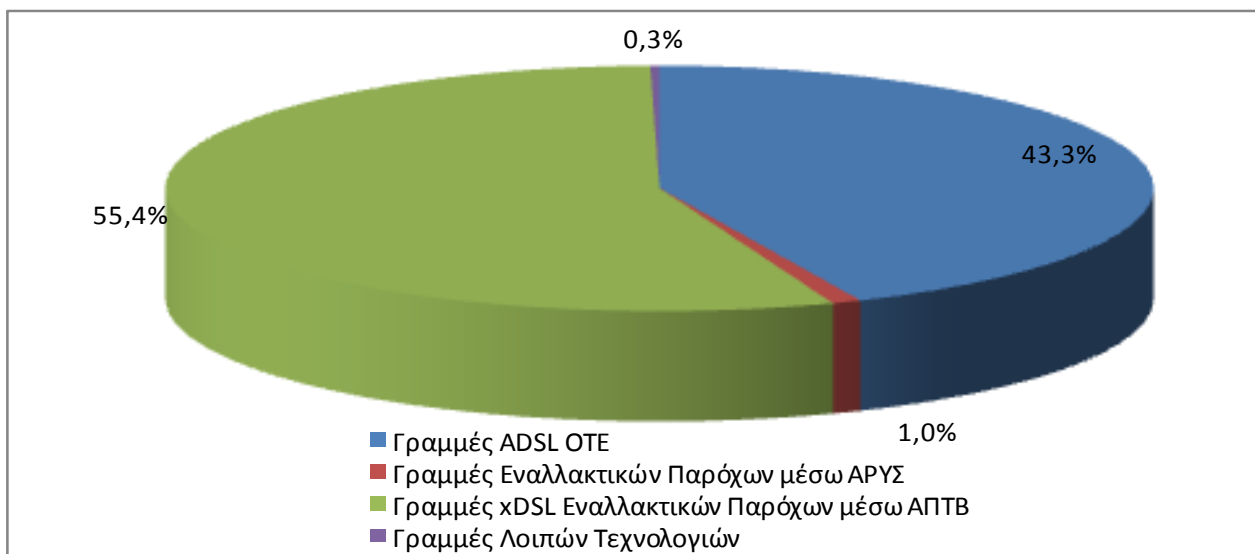
Διάγραμμα 1.73. Ετήσια Αύξηση της Ευρυζωνικής Διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ (ευρυζωνικές γραμμές ανά 100 κατοίκους)



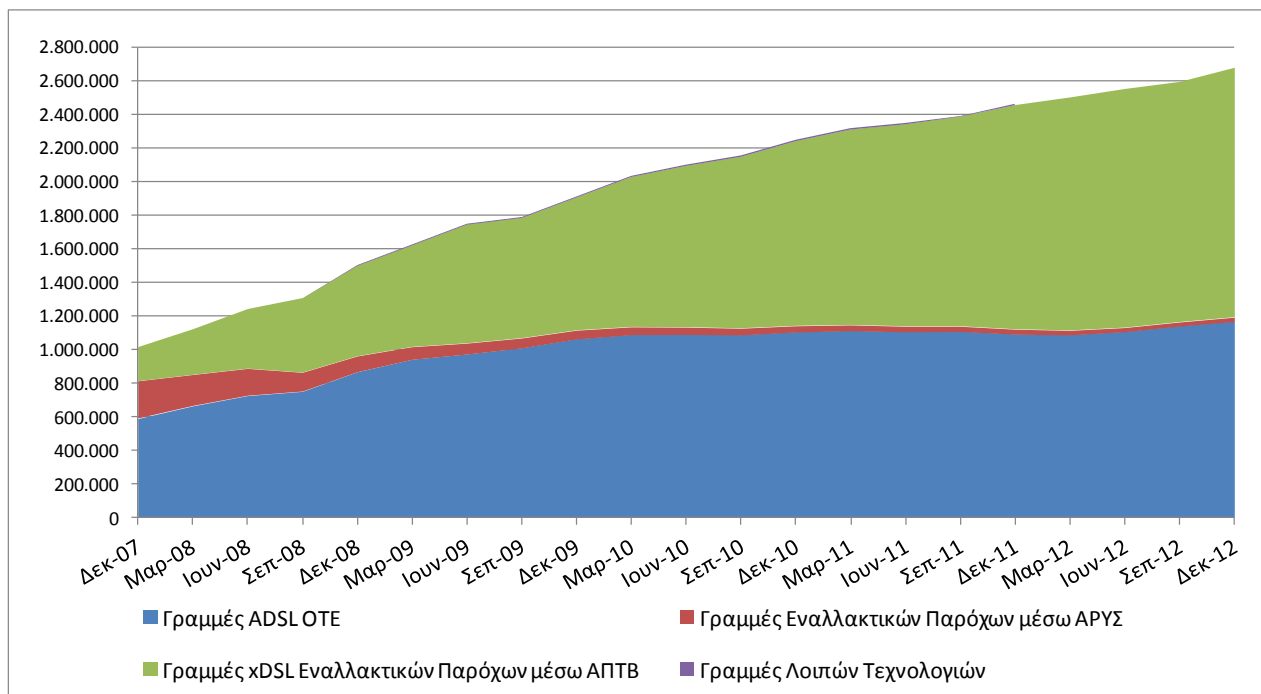
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής - Digital Agenda Scoreboard 2013)

1.12.2. Ευρυζωνικές Γραμμές ανά Τεχνολογία

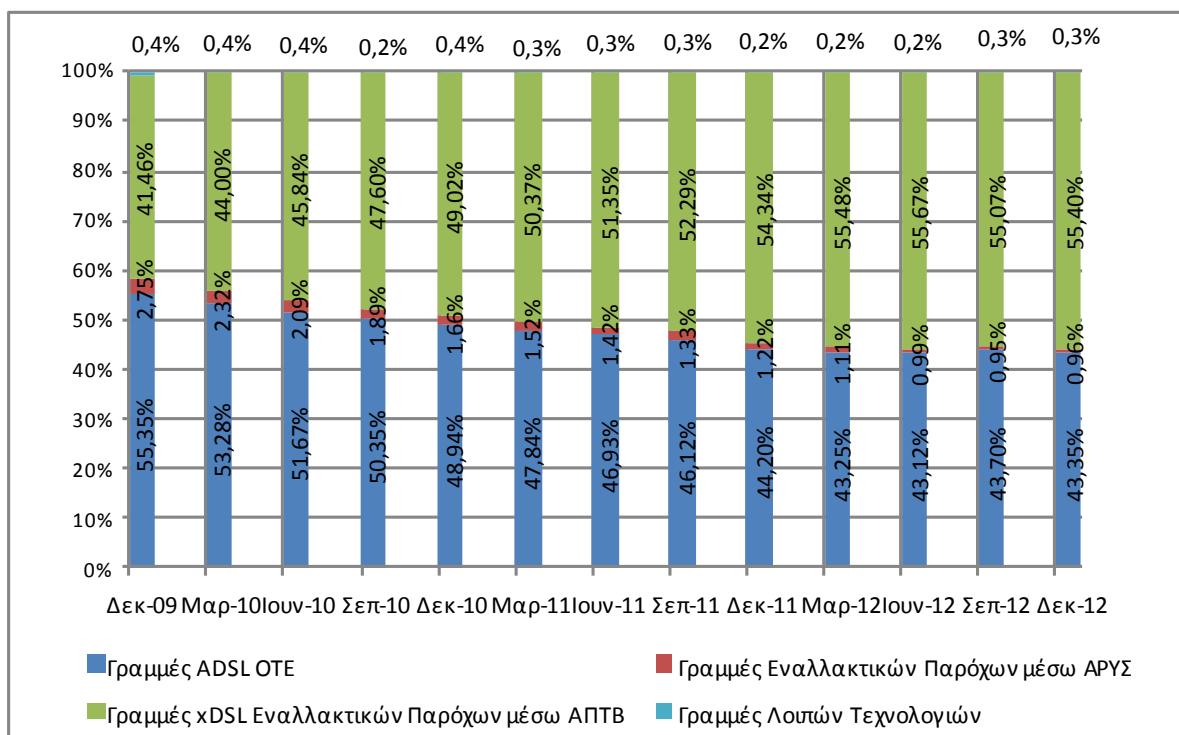
Η πρόσβαση xDSL μέσω ΑΠΤΒ, στο τέλος του 2012, ανήλθε στο 55,4% των ευρυζωνικών γραμμών έναντι 54,3% τον Δεκέμβριο του 2011. Αντίθετα, το ποσοστό ADSL λιανικής του ΟΤΕ στις 31-12-2012 υποχώρησε περαιτέρω στο 43,3% έναντι 44,2% στις 31-12-2011 (1.165.763 γραμμές) και οι γραμμές ΑΡΥΣ μειώθηκαν περαιτέρω στο 1,0% έναντι 1,22% στο τέλος του 2011 (Διαγράμματα 1.74 έως 1.76). Τέλος, οι γραμμές λοιπών τεχνολογιών παραμένουν σε αμελητέα επίπεδα με ποσοστό 0,3%.

Διάγραμμα 1.74. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία (Δεκέμβριος 2012)

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.75. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία

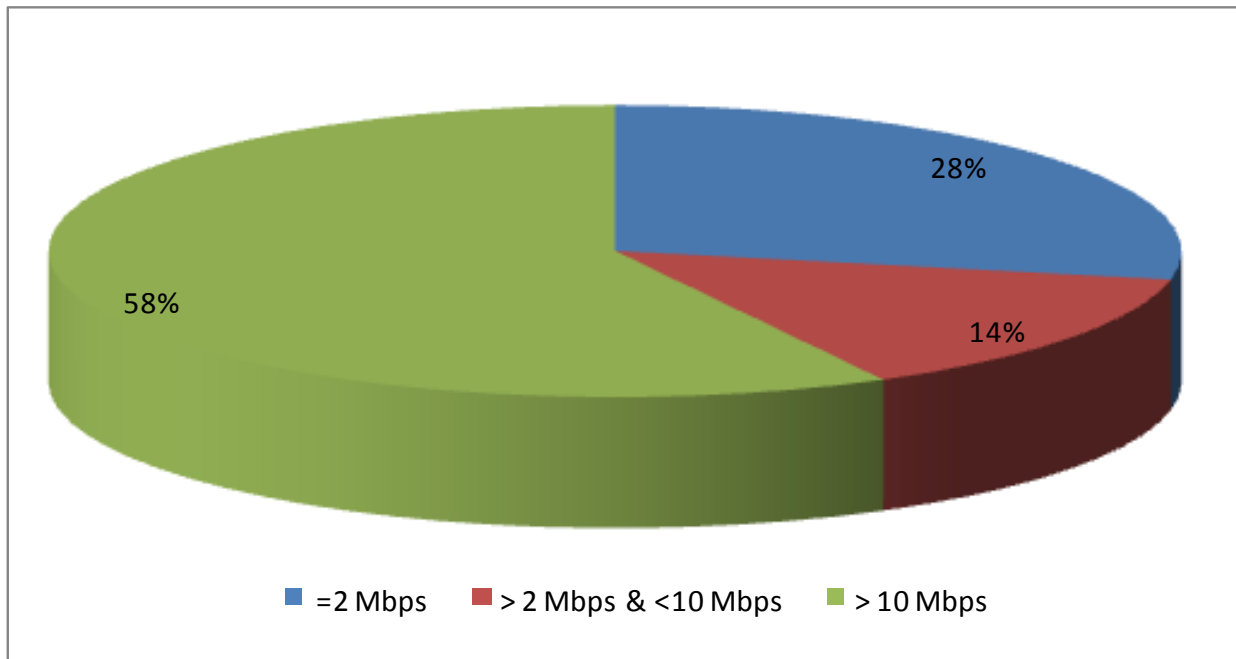
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.76. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τύπο Πρόσβασης

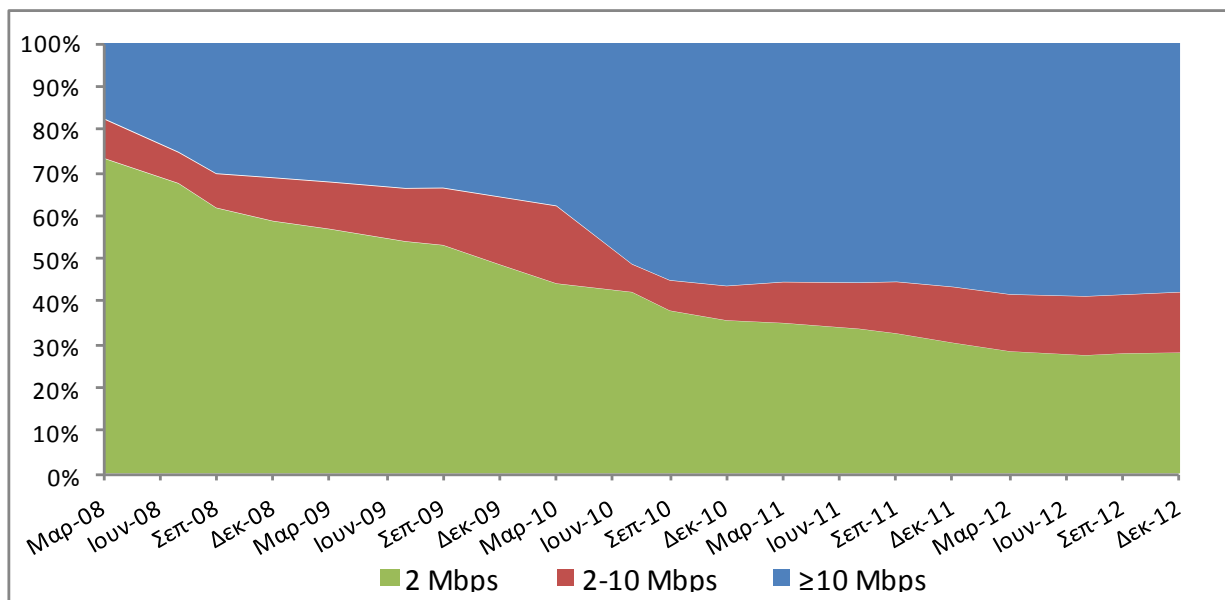
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.12.3. Ταχύτητες Ευρυζωνικών Γραμμών

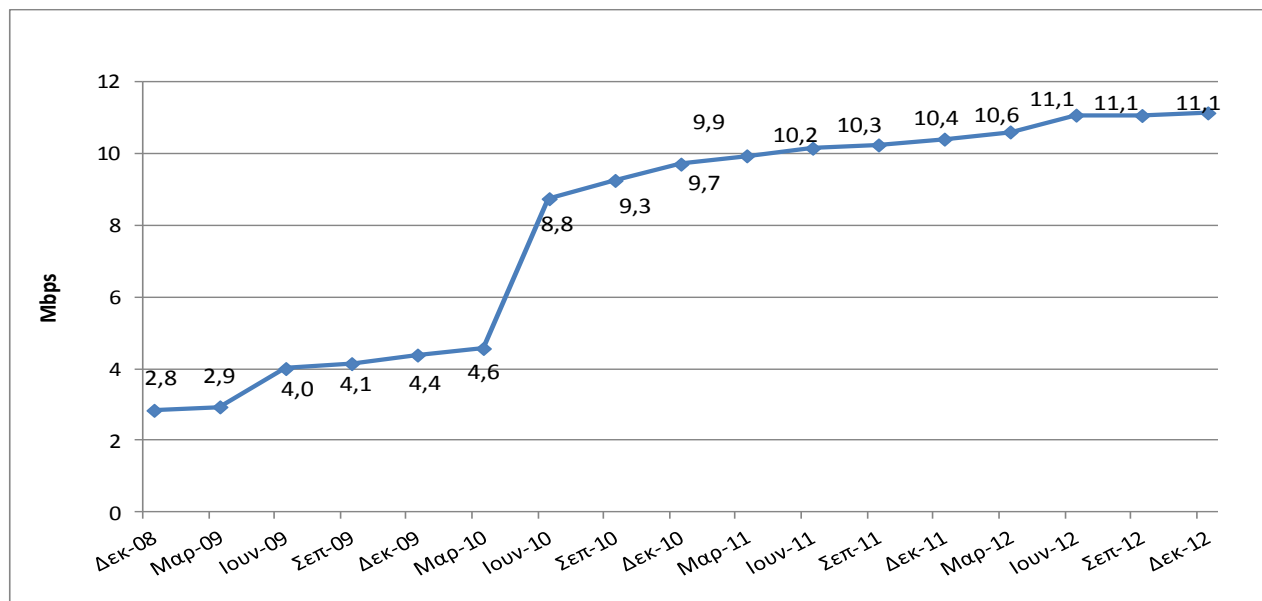
Στο Διάγραμμα 1.77 παρουσιάζεται η κατανομή του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών ανά ταχύτητα πρόσβασης. Η πλειονότητα των ευρυζωνικών γραμμών (58%) αντιστοιχεί πλέον σε ταχύτητες (download) άνω των 10 Mbps. Μεταξύ των γραμμών υψηλών ταχυτήτων (άνω των 10 Mbps), συγκαταλέγονται και 3.165 γραμμές VDSL, ταχύτητας 35 και 50 Mbps, οι οποίες προέρχονται από τον ΟΤΕ και ορισμένους εναλλακτικούς παρόχους. Η εξέλιξη της ποσοστιαίας σύνθεσης των γραμμών με βάση τις ταχύτητες πρόσβασης απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1.78. Η μέση ταχύτητα των γραμμών ΑΡΥΣ (χονδρικής και λιανικής) παρέμεινε σταθερή, λίγο πάνω από τα 11 Mbps (Διάγραμμα 1.79).

Διάγραμμα 1.77. Ποσοστιαία Κατανομή Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών (Δεκέμβριος 2012)

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.78. Εξέλιξη Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών

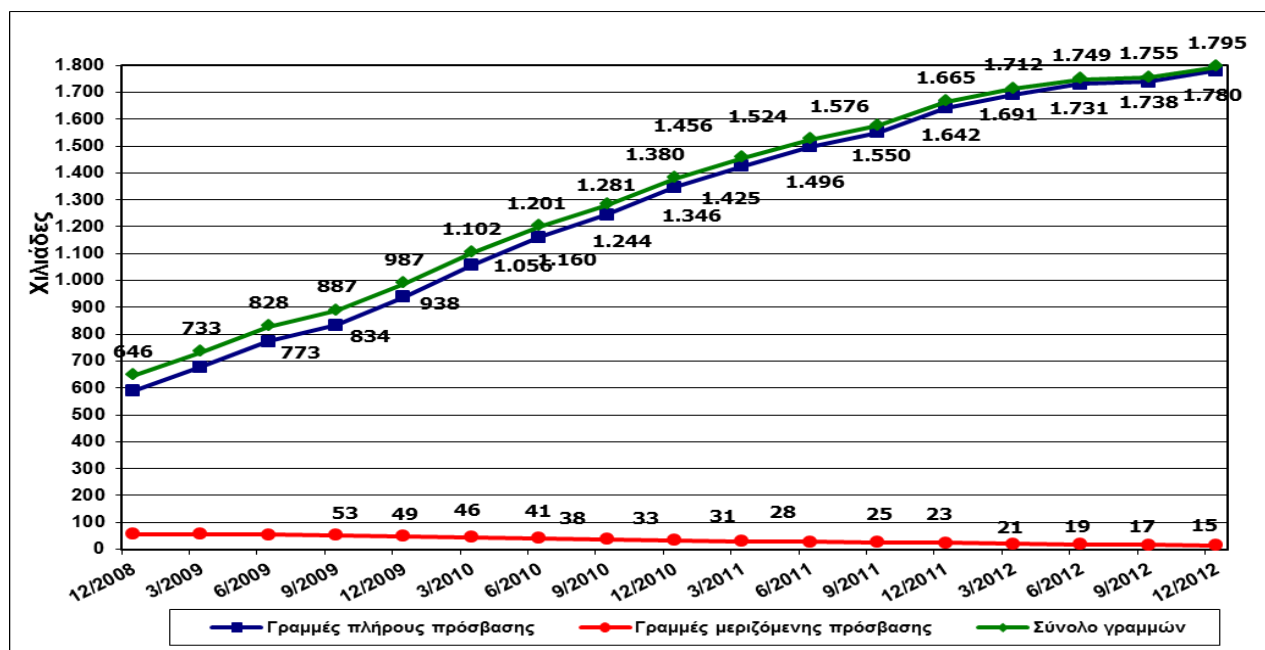
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 1.79. Εξέλιξη Μέσης Ταχύτητας Πρόσβασης

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.12.4. ΑΠΤΒ

Η πρόσβαση ADSL μέσω ΑΠΤΒ (Διάγραμμα 1.80) συνέχισε να αυξάνεται κατά τη διάρκεια του 2012, φθάνοντας στο τέλος του έτους τις 1.794.558 γραμμές έναντι 1.665.255 στο τέλος του 2011 (αύξηση 7,8% έναντι 20,7% το 2011). Η αύξηση αυτή οφείλεται εξ' ολοκλήρου στις γραμμές πλήρους πρόσβασης, οι οποίες ανήλθαν σε 1.779.852 στο τέλος του έτους, έναντι 1.642.183 στο τέλος του 2011 (αύξηση 8,3%). Αντιθέτως, οι γραμμές μεριζόμενης πρόσβασης συνέχισαν να μειώνονται και ανήλθαν σε 14.706 γραμμές στο τέλος του έτους έναντι 23.072 γραμμές στο τέλος του 2011 (μείωση 36,3%).

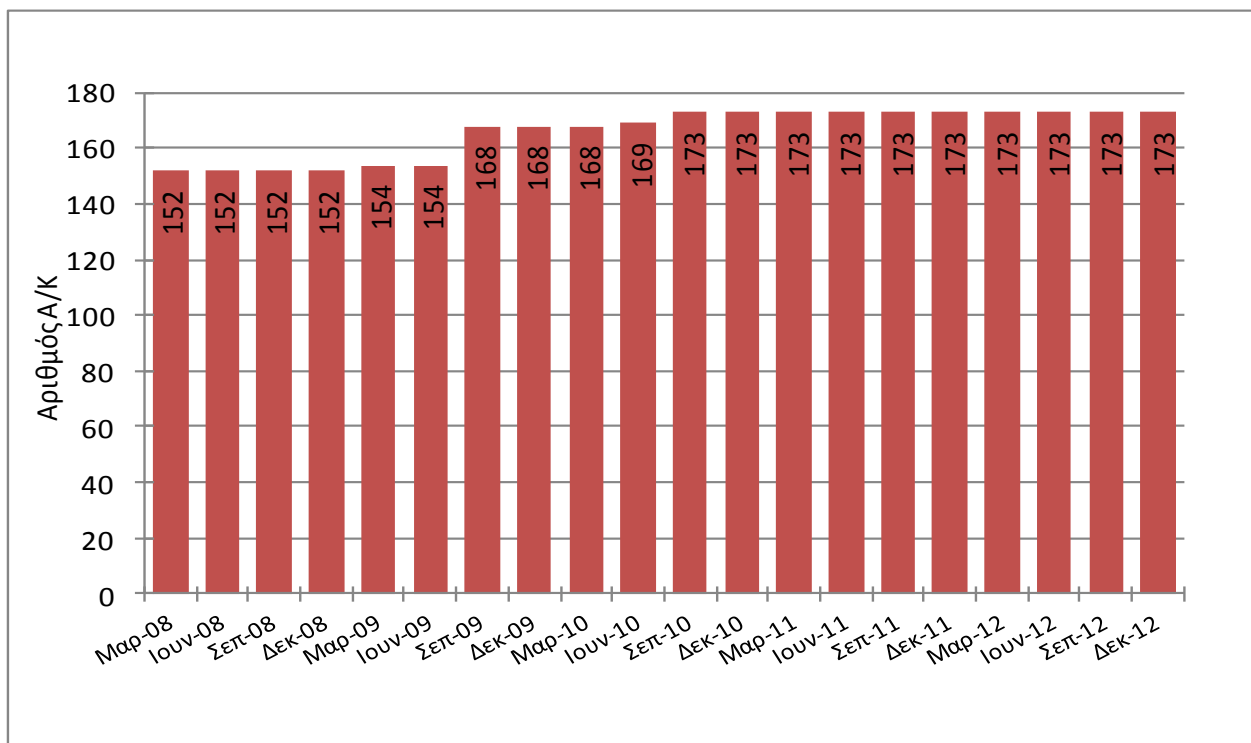
Διάγραμμα 1.80. Εξέλιξη γραμμών ΑΠΤΒ

Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

1.12.5. Συνεγκατάσταση

Το Διάγραμμα 1.81 παρουσιάζει την εξέλιξη των Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ, όπου παρέχεται φυσική συνεγκατάσταση στους εναλλακτικούς παρόχους. Από τα τέλη του 2009 δεν παρουσιάζεται διαφοροποίηση.

Διάγραμμα 1.81. Εξέλιξη Φυσικής Συνεγκατάστασης



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

2. Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Στο παρόν κεφάλαιο της επισκόπησης, παρουσιάζονται τα μεγέθη της ταχυδρομικής αγοράς για το 2012, που αποτέλεσε έτος προετοιμασίας και σημαντικών ανακατατάξεων ενόψει της πλήρους απελευθέρωσης της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς που πραγματοποιήθηκε την 1^η Ιανουαρίου του 2013. Κατά τη διάρκεια του έτους, συνεχίστηκε η πτώση στα έσοδα και το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων που είχε ξεκινήσει από το 2009, έτος απαρχής της οικονομικής ύφεσης στη χώρα μας. Όσον αφορά τα έσοδα των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, ο κλάδος της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (ΚΥ) υπέστη μεγαλύτερη μείωση, συγκριτικά με τον κλάδο των ταχυμεταφορών, πράγμα που είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση του μεριδίου αγοράς των ταχυμεταφορών στα έσοδα από 41,6% το 2011 σε 44% το 2012. Όσον αφορά το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, το 2012 παρατηρήθηκε μικρή επιβράδυνση του ρυθμού μείωσης τους σε σχέση με το 2011. Το πλήθος των επιστολών σημείωσε τη μεγαλύτερη πτώση, κυρίως λόγω της ύφεσης αλλά και της ολοένα μεγαλύτερης υποκατάστασης από την ηλεκτρονική αλληλογραφία. Στα δέματα, η αντίστοιχη μείωση ήταν πολύ μικρή, ωστόσο οι προοπτικές της συγκεκριμένης κατηγορίας ταχυδρομικών αντικειμένων παραμένουν θετικές λόγω της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου. Επιβράδυνση παρατηρήθηκε επίσης στο ρυθμό μείωσης του πλήθους των εργαζομένων στην ταχυδρομική αγορά το 2012, γεγονός που αφήνει κάποια περιθώρια αισιοδοξίας για την ανάσχεση της αρνητικής τάσης των προηγούμενων ετών.

Σε κανονιστικό επίπεδο, σημαντική εξέλιξη αποτέλεσε ο νέος ταχυδρομικός Νόμος 4053 που τέθηκε σε ισχύ το Μάρτιο του 2012 και ο οποίος ενσωμάτωσε στο εθνικό δίκαιο την ευρωπαϊκή οδηγία 2008/6/ΕΚ. Ο νέος Νόμος επέτρεψε το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στον ανταγωνισμό από την 1^η Ιανουαρίου 2013, ενώ διασφάλισε την παροχή της ΚΥ για κάθε χρήστη εντός της ελληνικής επικράτειας. Η ΕΕΤΤ, με βάση τις αρμοδιότητες που της εκχωρήθηκαν από τον παραπάνω Νόμο, προχώρησε στην προετοιμασία του δευτερογενούς νομοθετικού πλαισίου σχετικά με την αδειοδότηση εταιριών που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες, την προστασία των καταναλωτών και λοιπά θέματα, το οποίο και τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση εντός του 2012.

Στο πλαίσιο της διαμόρφωσης μιας απελευθερωμένης και ανταγωνιστικής ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, η ΕΕΤΤ εντός του 2012, εξέδωσε την ετήσια μελέτη της ταχυδρομικής αγοράς για το έτος 2011, η οποία περιλαμβάνει μεγέθη και οικονομικά στοιχεία του κλάδου, ενώ δημοσιοποίησε δέσμη έντεκα προτάσεων μετά από συγκριτική αξιολόγηση της ελληνικής αγοράς με αντίστοιχες ευρωπαϊκές. Επιπλέον για την καλύτερη εξυπηρέτηση καταναλωτών και επιχειρήσεων, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε αναβάθμιση του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στην ελληνική επικράτεια και επέκτεινε την εφαρμογή για ηλεκτρονική υποβολή των αιτημάτων των παρόχων, ώστε να χορηγούνται ηλεκτρονικά και Βεβαιώσεις Εγγραφής στο Μητρώο της. Παράλληλα, προς διευκόλυνση των επιχειρήσεων που είναι μέλη δικτύων ταχυμεταφορών, η Αρχή ανέπτυξε νέα ηλεκτρονική εφαρμογή που επιτρέπει την έκδοση αδειών Φορητών Ιδιωτικής Χρήσης (ΦΙΧ) διάρκειας αορίστου χρόνου και όχι εξαμήνου, όπως ίσχυε μέχρι πρότινος.

2.1. Βασικά Μεγέθη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

Στην ελληνική ταχυδρομική αγορά δραστηριοποιούνται δύο κατηγορίες εταιριών:

α) οι εταιρίες με Ειδική Άδεια. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται και τα ΕΛΤΑ, που με βάση το Νόμο 4053/2012, εξακολουθούν να δραστηριοποιούνται ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) μέχρι το 2028, ενώ παύουν να διατηρούν το μονοπώλιο στη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων με βάρος έως 50 γρ. από την 1^η Ιανουαρίου 2013.

β) οι εταιρίες ταχυμεταφορών (ευρέως γνωστές και ως υπηρεσίες courier), οι οποίες λειτουργούν υπό το καθεστώς Γενικής Άδειας. Η αγορά αυτή λειτουργεί υπό συνθήκες ανταγωνισμού.

Το 2012, τα έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς ανήλθαν σε 572,8 εκατ. ευρώ, τα οποία προήλθαν από τη διακίνηση 516,6 εκατ. αντικειμένων, όπως φαίνεται στους Πίνακες 2.1 και 2.2 αντίστοιχα. Η κάμψη, που παρατηρήθηκε στην ταχυδρομική κίνηση, αφορά τόσο τα έσοδα (-10,7% σε σχέση με το 2011) όσο και το διακινούμενο όγκο των ταχυδρομικών αντικειμένων (-12,5% σε σχέση με το 2011). Η μείωση προέκυψε κυρίως από τον ΦΠΚΥ και σε μικρότερο βαθμό από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών.

Πίνακας 2.1.: Έσοδα Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)

	2011	2012	2012/11
ΦΠΚΥ	370.863.941	317.486.486	-14,4%
Ειδικές Άδειες	4.066.429	3.485.885	-14,3%
Ταχυμεταφορές	266.611.909	251.813.646	-5,6%
Σύνολο Αγοράς	641.542.279	572.786.017	-10,7%

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

Πίνακας 2.2.: Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)

	2011	2012	2012/11
ΦΠΚΥ	531.342.754	461.361.248	-13,2%
Ειδικές Άδειες	10.933.377	8.064.947	-26,2%
Ταχυμεταφορές	48.286.382	47.162.449	-2,3%
Σύνολο Αγοράς	590.562.513	516.588.644	-12,5%

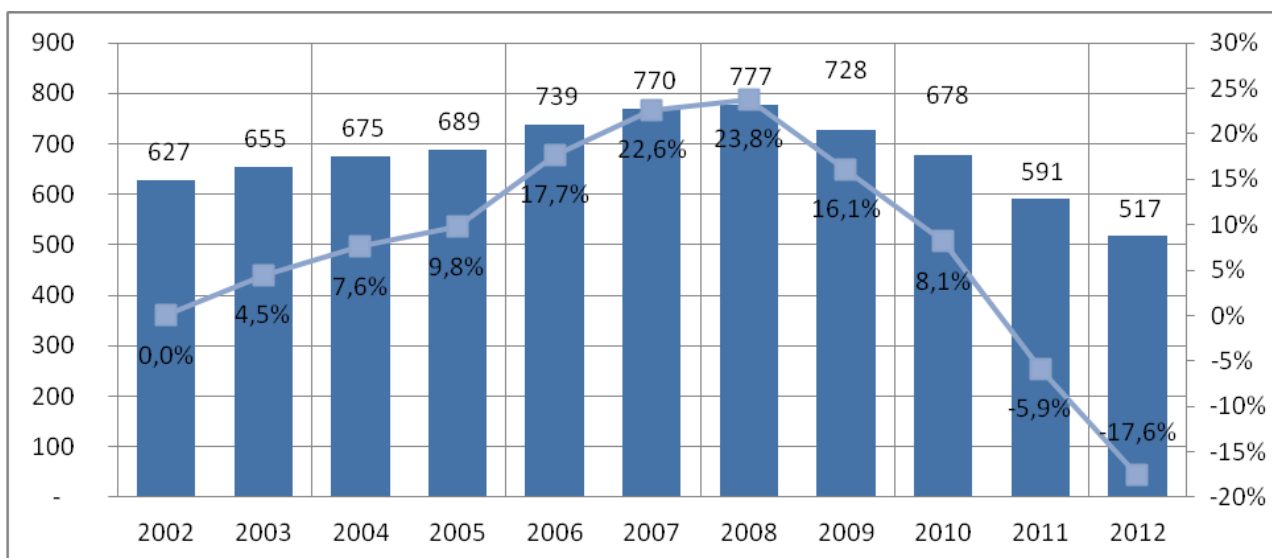
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

2.2. Η Εξέλιξη της Ταχυδρομικής Αγοράς σε Πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Το 2012, συνεχίστηκε η μείωση στη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, η οποία για πρώτη φορά είχε παρατηρηθεί το 2009 (Διάγραμμα 2.1). Συνολικά, διακινήθηκαν 516,6 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα (επιστολές και δέματα), στην ελληνική αγορά, δηλαδή σημειώθηκε μείωση κατά 17,6% σε σχέση με μία δεκαετία πριν.

Διάγραμμα 2.1.: Εξέλιξη αριθμού ταχυδρομικών αντικειμένων (με έτος βάσης το 2002)

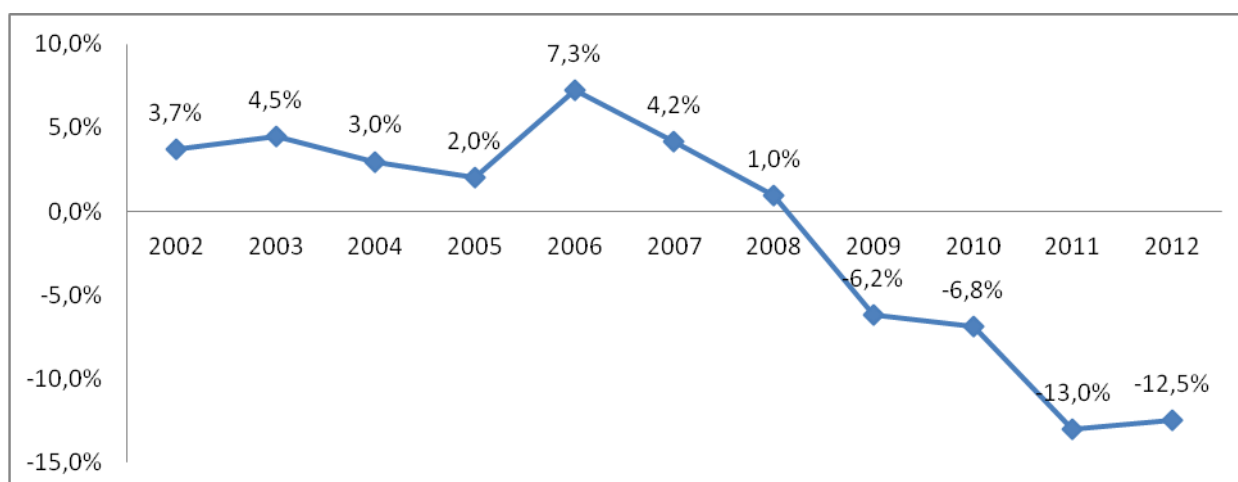
Σε εκατ. τεμ.



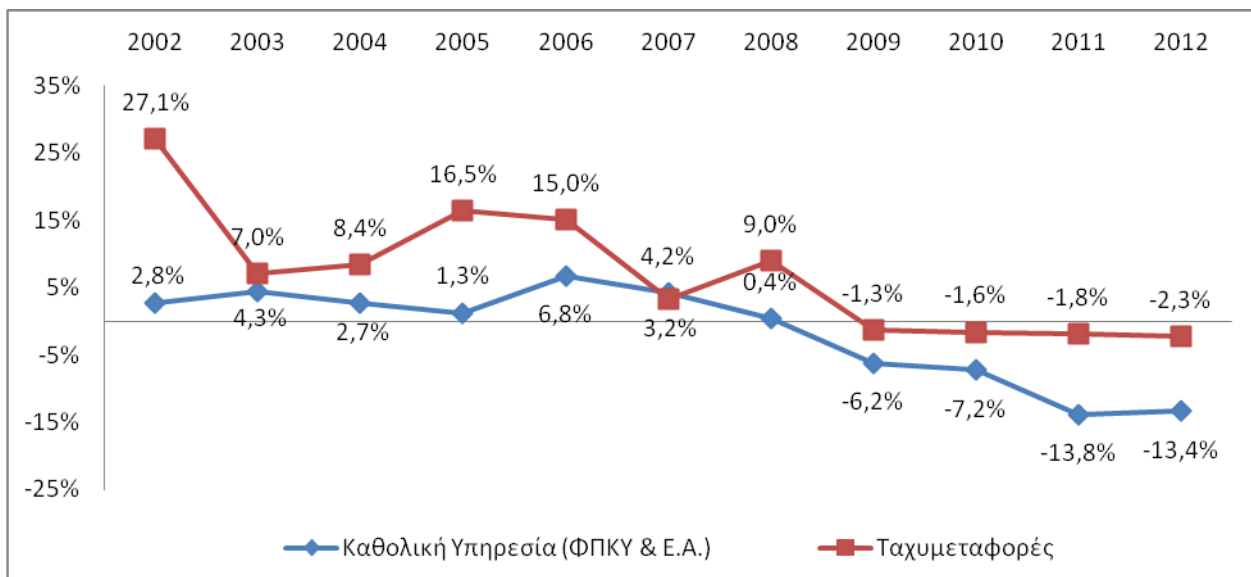
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Το 2012 σε σχέση με το 2011, ο όγκος της ταχυδρομικής αγοράς (σε τεμάχια) παρουσίασε μείωση κατά 12,5%, ήτοι 74 εκατομμύρια τεμάχια (Διάγραμμα 2.2). Αξίζει να σημειωθεί, ότι η μείωση αυτή προήλθε κατά το μεγαλύτερο ποσοστό από το επιστολικό ταχυδρομείο.

Διάγραμμα 2.2.: Ετήσια μεταβολή ταχυδρομικής αγοράς (σε τεμάχια %)(2002-2012)



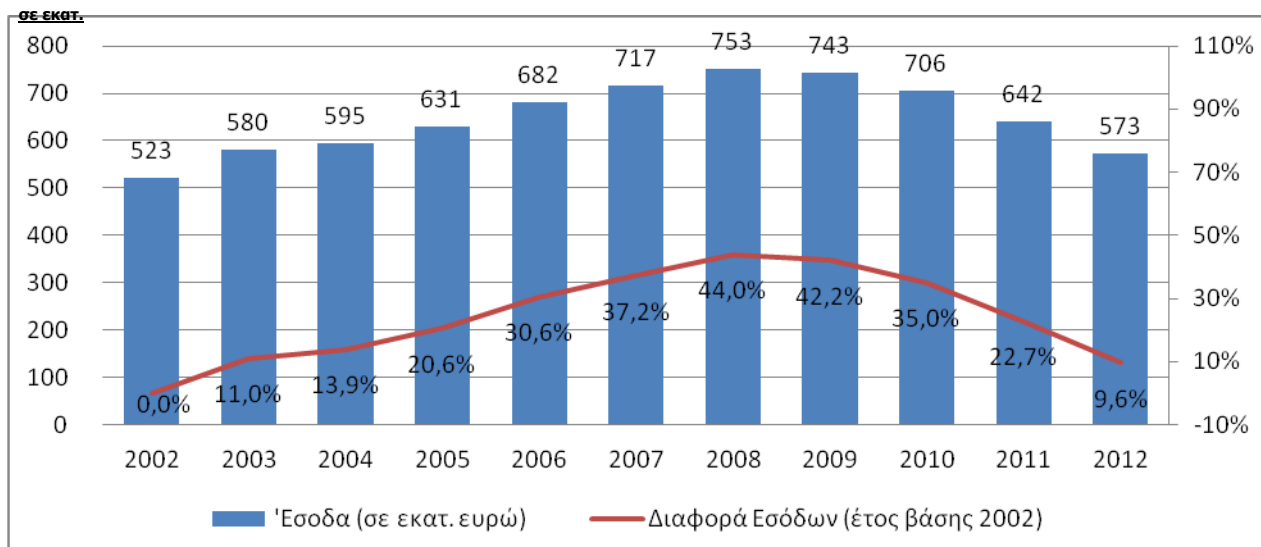
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.3.: Ετήσια μεταβολή ΚΥ και ταχυμεταφορών (σε τεμάχια %) (2002 –2012)

Πηγή: ΕΕΤΤ (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 παρατηρείται από το 2009, συνεχίστηκε και το 2012 (Διάγραμμα 2.4). Συνολικά, το 2012 η ταχυδρομική αγορά μειώθηκε σε αξία κατά 69 εκατ. ευρώ συγκριτικά με το προηγούμενο έτος.

Διάγραμμα 2.4. Εξέλιξη Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (έτος βάσης: 2002)

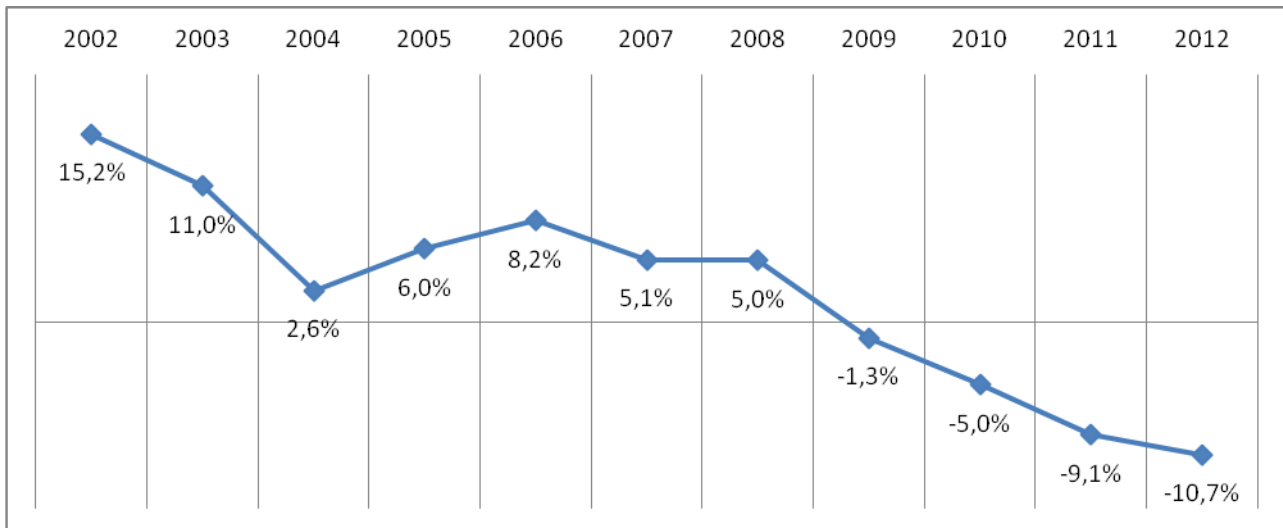
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Το 2012, η πτώση στα έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς ήταν λίγο μεγαλύτερη από αυτή που παρατηρήθηκε το 2011, όπως αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 2.5. Η εξέλιξη αυτή αποδίδεται στη

μείωση του αριθμού των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και ταυτόχρονα των τελικών τιμών/χρεώσεων λόγω του έντονου ανταγωνισμού.

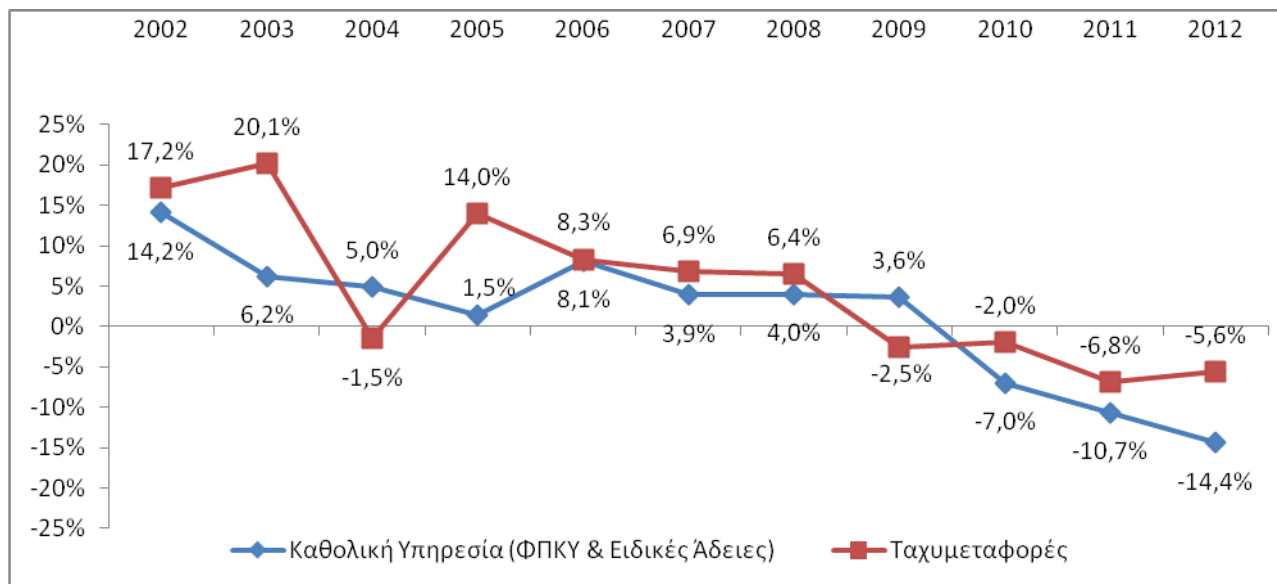
Ακριβώς όπως και στο πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, τη μεγαλύτερη μείωση σε έσοδα για το 2012 είχε ο ΦΠΚΥ.

Διάγραμμα 2.5.: Ετήσια μεταβολή εσόδων ταχυδρομικής αγοράς



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

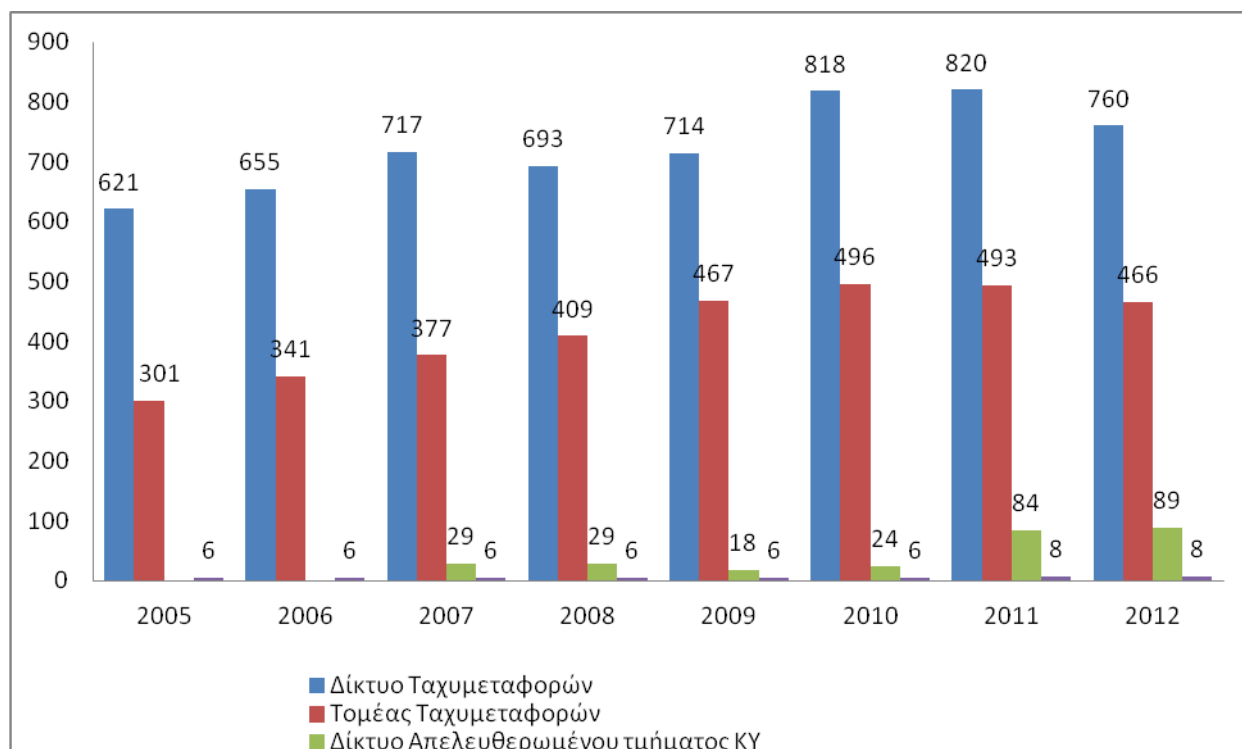
Διάγραμμα 2.6.: Σύγκριση ετήσιας μεταβολής εσόδων ΚΥ και ταχυμεταφορών



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

2.4. Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις και Μερίδια Αγοράς

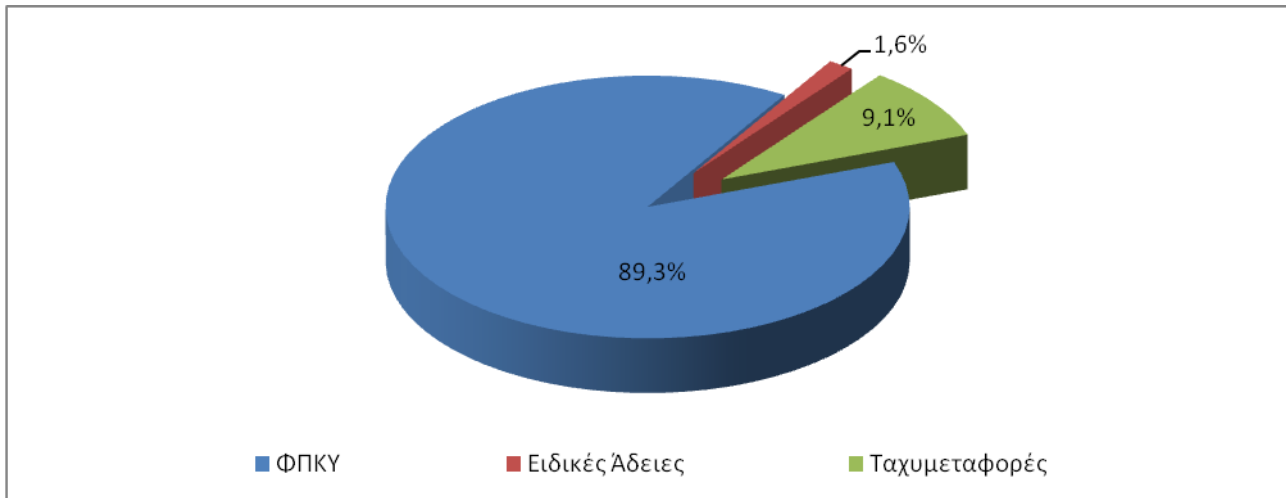
Ο αριθμός των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια (Ταχυμεταφορές) που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ (συμπεριλαμβανομένων των δικτύων τους), ανήλθε σε 1.226 στις 31 Δεκεμβρίου 2012 (Διάγραμμα 2.7).

Διάγραμμα 2.7. Εξέλιξη αριθμού αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων (2005 –2012)

Πηγή: Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων ΕΕΤΤ στις 31-12-2012

Και το 2012, κυρίαρχη θέση (market leader) με μερίδιο 89,3% διατήρησε ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) όσον αφορά τον αριθμό των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων (Διάγραμμα 2.8). Το ποσοστό αυτό, ωστόσο, είναι μειωμένο σε σχέση με το 2011. Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών είχαν μερίδιο της τάξης του 9,1%, το οποίο είναι αυξημένο σε σχέση με το 2011, ενώ οι επιχειρήσεις με ειδική άδεια διακίνησαν το 1,6% της αγοράς.

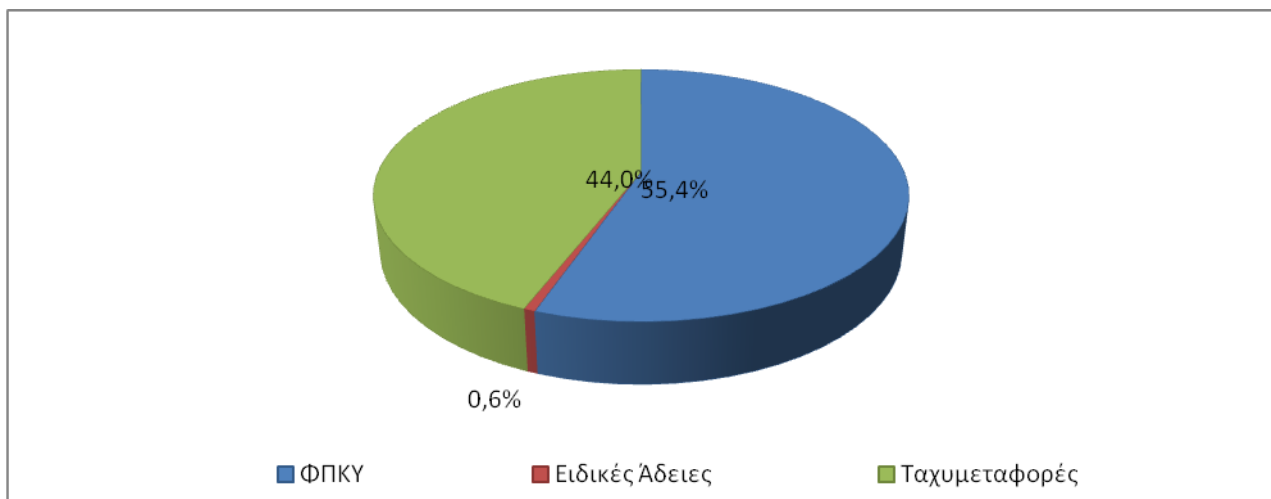
Διάγραμμα 2.8. Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου σε Πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων (2012)



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

Όσον αφορά την αξία, όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 2.9, οι ταχυμεταφορές κατέχουν το 44% της αγοράς, ποσοστό αυξημένο σε σχέση με τα αντίστοιχα του 2011, σε αντίθεση με τον ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) που κατέχει περίπου το 55,4% της αγοράς σε αξία, σημειώνοντας αντίστοιχα μείωση σε σχέση με το 2011. Οι επιχειρήσεις με ειδική άδεια κατέχουν ένα πολύ μικρό ποσοστό της αγοράς αυτής.

Διάγραμμα 2.9. Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου σε Αξία (2012)



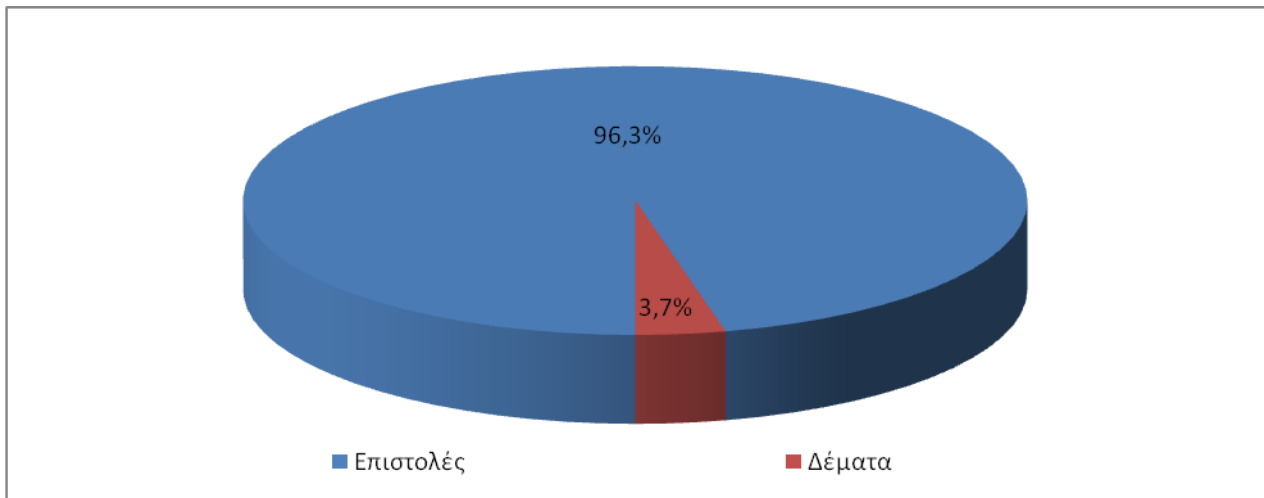
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

2.5. Ανάλυση της Ταχυδρομική Αγοράς ανά Είδος Ταχυδρομικού Αντικειμένου

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα διακρίνονται σε επιστολές και δέματα. Όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 2.10, το μεγαλύτερο ποσοστό των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν το

2012 αφορούσε επιστολές και ανήλθε σε 96,3%. Το υπόλοιπο ποσοστό, δηλαδή 3,7%, αφορούσε τη διακίνηση δεμάτων.

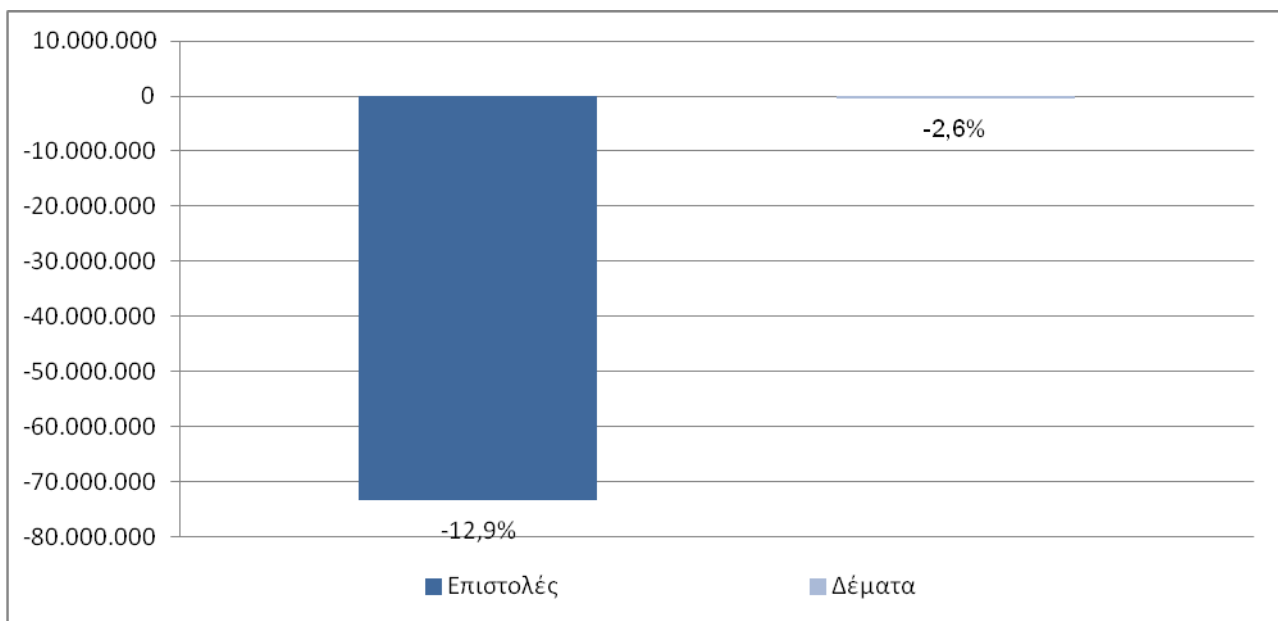
Διάγραμμα 2.10. Κατανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Είδος (2012)



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις για τη μελέτη της ταχυδρομικής αγοράς)

Το πλήθος των διακινούμενων επιστολών μειώθηκε κατά 73,5 εκατομμύρια τεμάχια, μεταβολή -12,9% σε σχέση με το 2011, ενώ το πλήθος των διακινούμενων δεμάτων μειώθηκε μόλις κατά 0,5 εκατομμύριο τεμάχια που αντιστοιχεί σε ποσοστό μεταβολής -2,6% σε σχέση με το 2011.

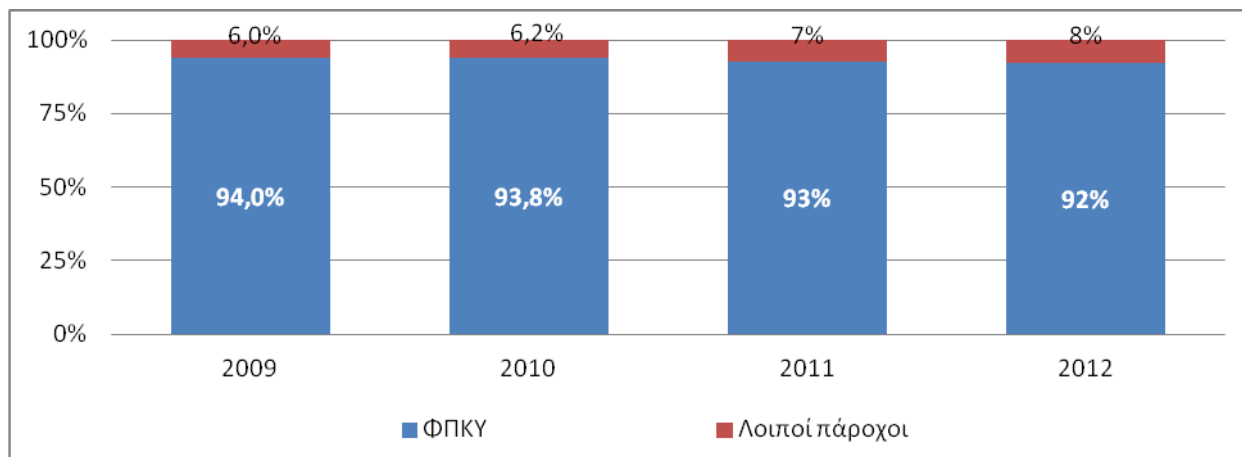
Διάγραμμα 2.11. Ποσοστιαία Μεταβολή του Πλήθους των Ταχυδρομικών Αντικειμένων σε σχέση με το 2011



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

Όσον αφορά τα μερίδια αγοράς στην κατηγορία του επιστολικού ταχυδρομείου, ο ΦΠΚΥ διακίνησε το 92% του συνολικού όγκου των επιστολών της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, διατηρώντας κυρίαρχη θέση, ενώ οι υπόλοιποι πάροχοι διακίνησαν το 8% του συνόλου των επιστολών το 2012 (Διάγραμμα 2.12). Ως συνέπεια του σημαντικού ποσοστού μείωσης του πλήθους των επιστολών που διακινήθηκαν το 2012 σε σχέση με το 2011, ο ΦΠΚΥ παρουσίασε πτώση της τάξης των 69,7 εκατ. επιστολών, ενώ η αντίστοιχη απώλεια ήταν της τάξης των 3,8 εκατ. επιστολών για τους λοιπούς παρόχους (Ταχυμεταφορές και Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια).

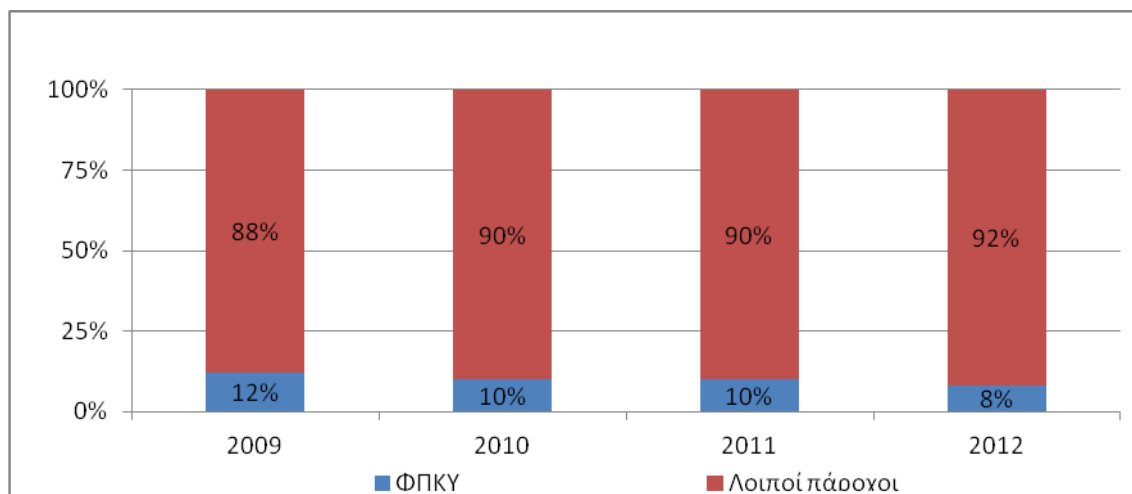
Διάγραμμα 2.12. Μερίδια Αγοράς Επιστολικού Ταχυδρομείου σε Πλήθος (2009-2012)



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

Στην κατηγορία των δεμάτων ωστόσο, κυρίαρχη θέση κατέχουν οι λοιποί πάροχοι, δηλαδή οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών και οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια που όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 2.13, διακινούν το 92% του συνολικού πλήθους των δεμάτων της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς.

Διάγραμμα 2.13. Μερίδια Αγοράς Δεμάτων σε Πλήθος (2009-2012)



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

2.6. Απασχόληση στην Ταχυδρομική Αγορά

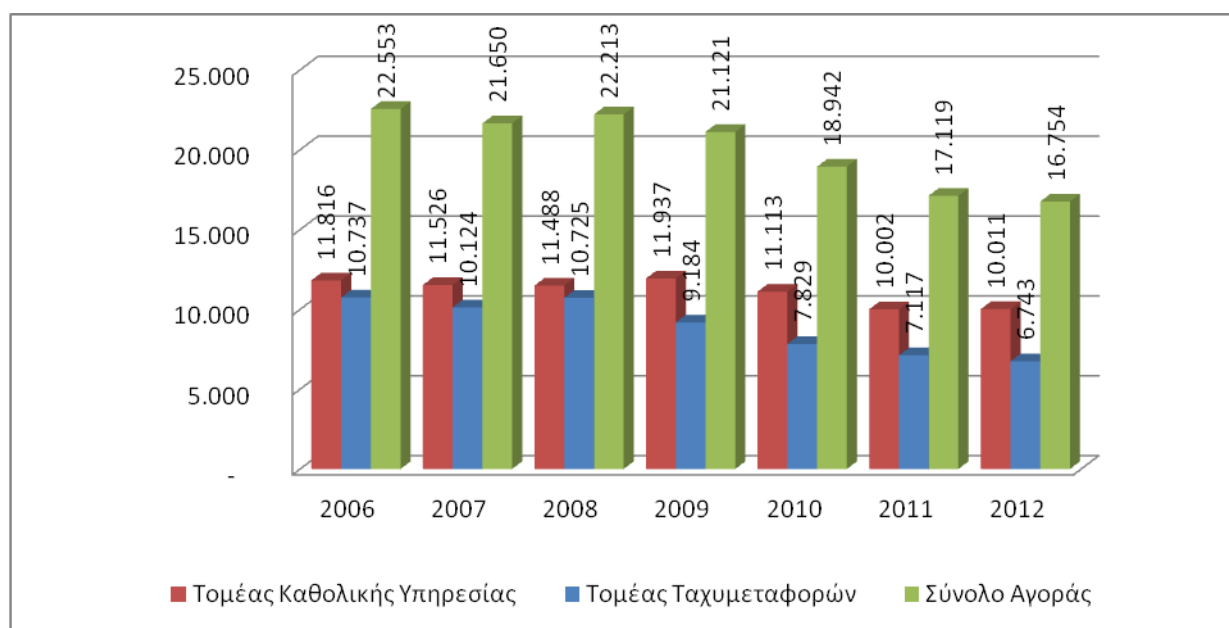
Ο αριθμός των απασχολούμενων στην ταχυδρομική αγορά σημείωσε μικρή περαιτέρω μείωση το 2012, κατά 365 εργαζόμενους έναντι μείωσης κατά 1.823 εργαζόμενους, που είχε σημειωθεί το προηγούμενο έτος.

Πίνακας 2.3. Αριθμός Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά (2011-2012)

	2011	2012	2012 / 2011 (%)
ΦΠΚΥ	9.815	9.857	0,4%
Ειδικές Άδειες	187	154	-17,6%
Ταχυμεταφορές	7.117	6.743	-5,3%
Σύνολο Αγοράς	17.119	16.754	-2,1%

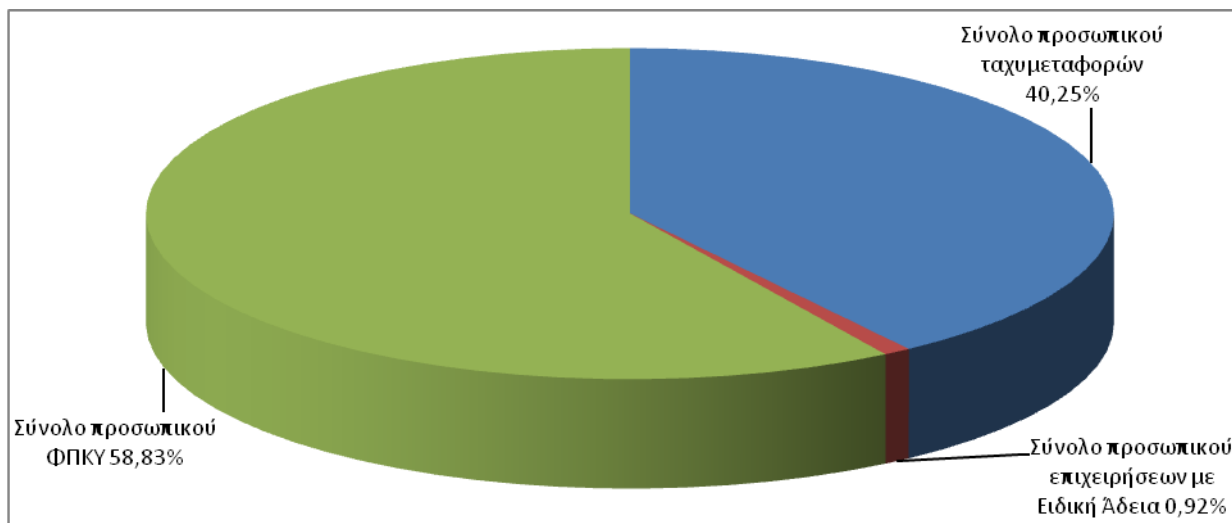
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 2.14. Εξέλιξη Απασχόλησης στην Ταχυδρομική Αγορά (2006 – 2012)



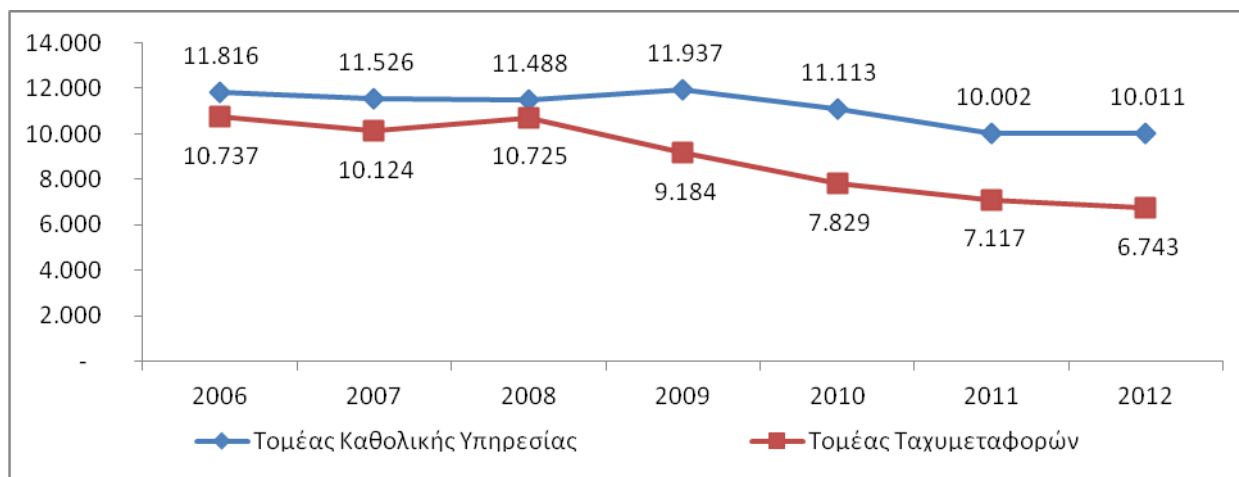
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 2.15, το 58,8% όσων απασχολούνται στην ταχυδρομική αγορά εργάζεται στον ΦΠΚΥ, ενώ το υπόλοιπο 41,2% στους λοιπούς παρόχους.

Διάγραμμα 2.15. Κατανομή Εργαζομένων Ταχυδρομικής Αγοράς (2012)

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

Το ποσοστό μείωσης του προσωπικού ανήλθε στο 5% περίπου για τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, ενώ στον τομέα της ΚΥ παρατηρήθηκε πολύ μικρή αύξηση της τάξης του 0,09% (Διάγραμμα 2.16).

Διάγραμμα 2.16. Διαχρονική Εξέλιξη Αριθμού Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά (2006 – 2012)

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

2.7. Καταγγελίες πελατών ταχυδρομικής αγοράς

Στο πλαίσιο της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ έλαβε και διαχειρίστηκε 172 γραπτά αιτήματα και καταγγελίες, εκ των οποίων το 64% αφορούσε προβλήματα παροχής της ΚΥ. Οι καταγγελίες για υπηρεσίες ταχυμεταφορών αφορούσαν κατά κανόνα καθυστέρηση στην επίδοση αντικειμένου στον παραλήπτη του, θέματα απώλειας ή ζημίας και θέματα πλημμελούς εξυπηρέτησης, ενώ για την

ΚΥ αναφέρθηκαν επιπλέον και προβλήματα διανομής. Η αναλυτική κατηγοριοποίηση των γραπτών καταγγελιών παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.17.

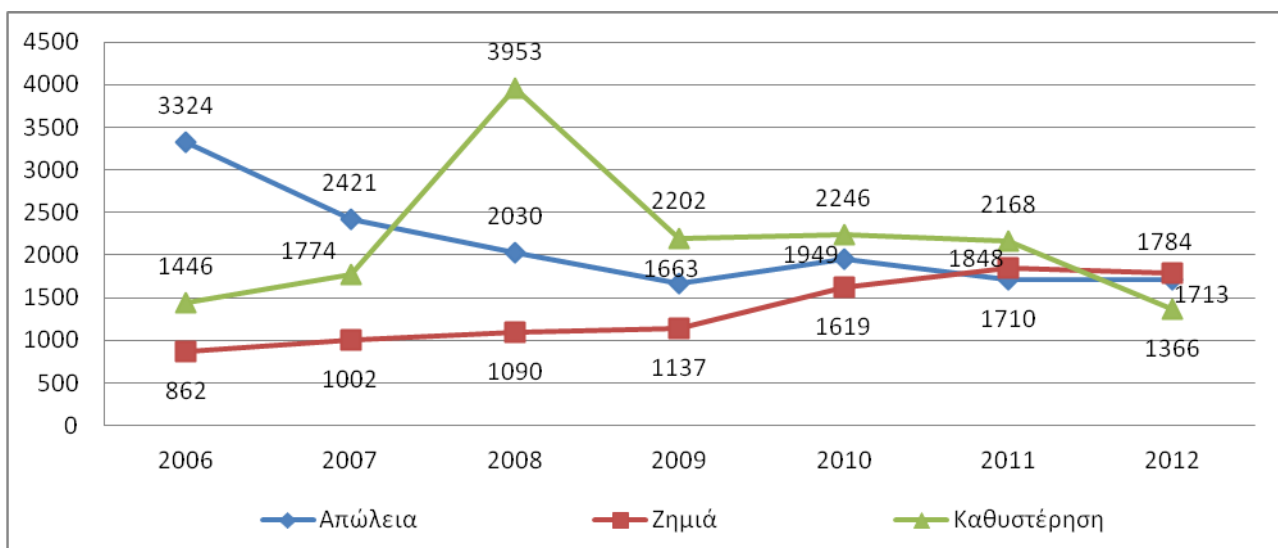
Διάγραμμα 2.17. Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων Καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2012)



Πηγή: ΕΕΤΤ – Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών

Κατά τη διάρκεια του έτους, οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις σχετικά με απώλεια, ζημιά ή καθυστέρηση στην παράδοση ταχυδρομικού αντικειμένου ήταν συνολικά 4.863 έναντι 5.726 που υποβλήθηκαν το προηγούμενο έτος. Οι καταγγελίες για απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων παρέμειναν περίπου στο ίδιο επίπεδο με το 2011, για καθυστέρηση μειώθηκαν κατά 37%, ενώ για ζημιά μειώθηκαν μόλις κατά 3,5%. Τέλος, υποβλήθηκαν 941 καταγγελίες για άλλες αιτίες, όπως διαφορά στη χρέωση, κακή συμπεριφορά προσωπικού και άλλα.

Διάγραμμα 2.18. Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών ανά είδος (2006 – 2012)



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

Παράρτημα**Α. Γλωσσάρι**

ΟΡΟΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας	Απεικονίζει την ποσοτική σχέση των άμεσα ρευστοποιήσιμων στοιχείων του ενεργητικού προς τις βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις του παρόχου. Αποτελεί μια πιο αυστηρή μέτρηση της ικανότητας του παρόχου να ανταποκριθεί στις τρέχουσες υποχρεώσεις του, ενώ ικανοποιητικές τιμές για το συγκεκριμένο δείκτη είναι εκείνες που υπερβαίνουν τη μονάδα.
Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους	Παρουσιάζει τη λειτουργική αποτελεσματικότητα της εταιρίας, καθώς και την τιμολογιακή πολιτική της. Όσο μεγαλύτερος είναι ο Αριθμοδείκτης τόσο καλύτερη, από άποψη κερδών, είναι η θέση της εταιρίας, δεδομένου ότι μπορεί να αντιμετωπίσει χωρίς δυσκολία αύξηση του κόστους του προϊόντος του. Σημειώνεται ότι παρότι μια εταιρία μπορεί να έχει χαμηλό περιθώριο κέρδους μπορεί, ωστόσο, να αυξάνει τον κύκλο εργασιών της, μέσω μιας δυναμικής πολιτικής πωλήσεων, αντισταθμίζοντας το χαμηλό περιθώριο κέρδους.
Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης ή Αριθμοδείκτης Ιδίων προς Δανειακά Κεφάλαια	Χρησιμοποιείται για να διαπιστωθεί εάν σε μια εταιρία υπάρχει υπερδανεισμός. Αποτελεί δηλαδή μια ένδειξη της ασφάλειας που παρέχει η εταιρία στους δανειστές της. Στην περίπτωση που οι τιμές υπερβαίνουν τη μονάδα, οι φορείς/μέτοχοι της εταιρίας συμμετέχουν με περισσότερα κεφάλαια συγκριτικά με τους πιστωτές.
Αριθμοδείκτης Δραστηριότητας	Απεικονίζουν την αποτελεσματική αξιοποίηση των περιουσιακών στοιχείων ενός παρόχου. Ειδικότερα, ο μέσος όρος είσπραξης των απαιτήσεων αποτελεί το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί για να εισπράξει ο πάροχος τις απαιτήσεις του. Αντίστοιχα, ο μέσος όρος εξόφλησης των υποχρεώσεων απεικονίζει τον αριθμό των ημερών που οι υποχρεώσεις του παρόχου παραμένουν απλήρωτες. Σε περίπτωση που ο πρώτος αριθμοδείκτης είναι μικρότερος από το δεύτερο, οι υποχρεώσεις του παρόχου εξοφλούνται με βραδύτερο ρυθμό από εκείνον που εισπράττονται οι απαιτήσεις. Συνεπώς, ο πάροχος δε χρειάζεται να διατηρεί μεγάλα χρηματικά διαθέσιμα, γεγονός το οποίο ισχύει για τους παρόχους σταθερής και κινητής τηλεφωνίας
Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (ΓΔΚΤ)	Υπολογίζεται σε μηνιαία βάση από την Ελληνική Εθνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.), χρησιμοποιείται για τη μέτρηση του γενικού επιπέδου τιμών των αγαθών και των υπηρεσιών που

	προμηθεύεται ένα μέσο νοικοκυριό και αναθεωρείται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Σημειώνεται ότι σύμφωνα με την τελευταία αναθεώρηση, ο ΔΤΚ έχει ως έτος βάσης το 2005. Ο ΓΔΤΚ συντίθεται από επιμέρους δείκτες (Υποδείκτες), οι οποίοι απεικονίζουν το επίπεδο τιμών για αγαθά και υπηρεσίες συγκεκριμένων κατηγοριών. Ο Υποδείκτης Επικοινωνιών αφορά σε ποσοστό 99% δαπάνες για τηλεφωνικές υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Το υπόλοιπο 1% καλύπτει ταχυδρομικές υπηρεσίες (0,5%) και τηλεφωνικό εξοπλισμό (0,5%).
Εθνική εισερχόμενη κίνηση	Αποτελεί το σύνολο της κίνησης που εισέρχεται στο δίκτυο κάθε ΕΚΤ προερχόμενης από τα δίκτυα των υπόλοιπων εγχώριων ΕΚΤ και των εγχώριων παρόχων σταθερής τηλεφωνίας (ΟΤΕ και εναλλακτικών).
Εθνική εξερχόμενη κίνηση	Αποτελεί το σύνολο της κίνησης που δρομολογείται από το δίκτυο κάθε ΕΚΤ προς τις υπόλοιπες εγχώριες ΕΚΤ και τους εγχώριους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας (ΟΤΕ και εναλλακτικούς).
Εσωτερική κίνηση	Αποτελεί η κίνηση ανάμεσα στους συνδρομητές του ίδιου δικτύου κινητής τηλεφωνίας και αποτελεί σημαντικό τμήμα της κίνησης κάθε ΕΚΤ. Παράλληλα, αποτελεί μια ουσιαστική πηγή εσόδων, η οποία δεν επηρεάζεται από τις συμφωνίες Διασύνδεσης με άλλους παρόχους.
Καθολική Υπηρεσία-ΚΥ (στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)	Η Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ) αναφέρεται στη συμβατική ταχυδρομική υπηρεσία. Διασφαλίζει ταχυδρομικές υπηρεσίες, σε μόνιμη βάση, σταθερή ποιότητα και προσιτές τιμές, για όλους τους χρήστες ή κατοίκους, ανεξαρτήτως του σημείου της ελληνικής Επικράτειας στο οποίο βρίσκονται. Σύμφωνα με το νέο Νόμο 4053/2012, η ΚΥ περιλαμβάνει τουλάχιστον τις εξής επιμέρους υπηρεσίες, εσωτερικού και διασυνοριακού ταχυδρομείου: α) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως δύο χιλιόγραμμων, β) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ 20 χιλιόγραμμων, και γ) τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία.
Κύκλος Εργασιών	Το σύνολο των εσόδων κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους. Περιλαμβάνονται στοιχεία για τους αδειοδοτημένους παρόχους για τους οποίους είναι διαθέσιμοι οι ισολογισμοί.

Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη (Average Revenue per User-ARPU)	Υπολογίζεται βάσει των λιανικών εσόδων που δηλώνουν οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας ανά κατηγορία (εξαιρουμένων των εσόδων από συσκευές και του ΦΠΑ), τα οποία διαιρούνται με τον αριθμό των ενεργών συνδρομητών στην αρχή και το τέλος του έτους διά του δύο.
Μέσο Έσοδο ανά Λεπτό (Average Revenue per Minute-ARPM)	Υπολογίζεται βάσει των σχετιζόμενων με τη φωνή λιανικών εσόδων που δηλώνουν οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας (εξαιρούνται τα χονδρικά έσοδα καθώς και τα έσοδα από SMS, MMS, δεδομένα, περιεχόμενο και συσκευές), τα οποία διαιρούνται με τον αριθμό των πραγματικών λεπτών λιανικής κίνησης.
Μικτό Κέρδος	Αποτελεί τη διαφορά μεταξύ του κύκλου εργασιών και του κόστους πωληθέντων. Η απεικόνισή του είναι πιο περίπλοκη, δεδομένου ότι στην πλειονότητα των οικονομικών καταστάσεων των εισηγμένων παρόχων τα λειτουργικά έξοδα (διοίκησης, διάθεσης, ερευνών και ανάπτυξης) δεν περιλαμβάνονται στο κόστος πωληθέντων, σε αντίθεση με τον ΟΤΕ και την COSMOTE.
Συνδυαστικά πακέτα υπηρεσιών	Αναφερόμαστε στα προϊόντα που συνδυάζουν δύο ή περισσότερες από τις ακόλουθες σταθερές υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται και τιμολογούνται ως ένα σύνολο σε καθορισμένες αναλογίες και σε καθορισμένη τιμή (επιπρόσθετα μπορεί να περιλαμβάνονται και υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών): • Πρόσβαση τηλεφωνίας (δηλ. πρόσβαση σε τηλεφωνικές υπηρεσίες) σε σταθερή θέση. • Υπηρεσίες κλήσεων σταθερής τηλεφωνίας. • Υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε σταθερή θέση. • Υπηρεσίες περιεχομένου όπως IPTV, Video on Demand κ.λπ. σε σταθερή θέση. Επισημαίνεται ότι βάσει του ανωτέρω ορισμού ως συνδυαστικά πακέτα εκλαμβάνονται και εκείνα που συνδυάζουν (δηλ. περιλαμβάνουν στο μηνιαίο πάγιο τους) τόσο την πρόσβαση τηλεφωνίας σε σταθερή θέση όσο και τις υπηρεσίες κλήσεων σταθερής τηλεφωνίας. Αντίθετα δεν εκλαμβάνονται ως συνδυαστικά πακέτα εκείνα που παρέχουν αποκλειστικά και μόνο την ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο (single play).
Σύνολο ενεργητικού	Είναι το σύνολο των οικονομικών πόρων που διαθέτει ένας πάροχος και περιλαμβάνει πάγια (όπως κτίρια, μηχανήματα κ.λπ.), καθώς επίσης και κυκλοφορούντα στοιχεία (όπως ταμείο,

	απαιτήσεις, αποθέματα κ.λπ.).
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών)	Ο φορέας που είναι επιφορτισμένος από το ελληνικό κράτος με την υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Σήμερα ο ΦΠΚΥ είναι ο οργανισμός Ελληνικά ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).

B. Συντομογραφίες

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
IPTV	Internet Protocol Television
ISDN	Integrated Services Digital Network
MMS	Multimedia Messaging Service
PSTN	Public Switched Telephone Network
SMS	Short Message Service

A/K	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
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΚΤ	Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας
ΕΛΣΤΑΤ	Ελληνική Στατιστική Αρχή
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος
ΤΕΚ	Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών
ΦΙΧ	Φορτηγά Ιδιωτικής Χρήσης
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας
ΧΑ	Χρηματιστήριο Αθηνών
ΧΕΓ	Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών

Γ. Ευρετήριο Πινάκων & Διαγραμμάτων

Ι. Διαγράμματα

Διάγραμμα 1.1. Εξέλιξη Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (Γενικός Δείκτης – Υποδείκτης Επικοινωνιών)	5
Διάγραμμα 1.2. Μεταβολή (%) Μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή σε σχέση με τον Αντίστοιχο Δείκτη του Προηγούμενου Έτους	6
Διάγραμμα 1.3. Εξέλιξη Βασικών Οικονομικών Μεγεθών Αδειοδοτημένων Παρόχων	8
Διάγραμμα 1.4. Κύκλος Εργασιών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	8
Διάγραμμα 1.5. Μικτά Κέρδη Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	9
Διάγραμμα 1.6. Σύνολο Ενεργητικού Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	9
Διάγραμμα 1.7. Αριθμοδείκτης Άμεσης Ρευστότητας	10
Διάγραμμα 1.8. Αριθμοδείκτης Μικτού Κέρδους	10
Διάγραμμα 1.9. Αριθμοδείκτης Ταμειακής Επιβάρυνσης	11
Διάγραμμα 1.10. Αριθμοδείκτες Δραστηριότητας	11
Διάγραμμα 1.11. Διείσδυση Τηλεφωνικών Γραμμών στον Ελληνικό Πληθυσμό	14
Διάγραμμα 1.12. Ετήσια Μεταβολή του Αριθμού των Τηλεφωνικών Γραμμών	14
Διάγραμμα 1.13. Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ βάσει του Αριθμού των Τηλεφωνικών Γραμμών (στο τέλος εξαμήνου)	15
Διάγραμμα 1.14. Αριθμός Γραμμών Εναλλακτικών Παρόχων μέσω Προεπιλογής Φορέα και Πλήρους ΑΠΤΒ (στο τέλος εξαμήνου)	16
Διάγραμμα 1.15. Αριθμός Γραμμών Ενεργοποιημένων για Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (στο τέλος εξαμήνου)	16
Διάγραμμα 1.16. Γραμμές Προεπιλογής ως Ποσοστό των PSTN και ISDN Γραμμών του ΟΤΕ (στο τέλος εξαμήνου)	17
Διάγραμμα 1.17. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ (βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων και όλων των τύπων κλήσεων, εκτός κλήσεων 807 και dial-up κλήσεων)	19
Διάγραμμα 1.18. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ και Εναλλακτικών Παρόχων για το 2012 (βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων)	19
Διάγραμμα 1.19. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ και Εναλλακτικών Παρόχων (βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων)	20
Διάγραμμα 1.20. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ ανά Τύπο Κλήσης (βάσει του όγκου για τους βασικούς τύπους κλήσεων)	21

Διάγραμμα 1.21. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο	22
Διάγραμμα 1.22. Ετήσια Μεταβολή (%) του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο	23
Διάγραμμα 1.23. Κατανομή (%) του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο	23
Διάγραμμα 1.24. Εξέλιξη του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο για τους Βασικούς Τύπους Κλήσεων	25
Διάγραμμα 1.25. Κατανομή (%) του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο για τους Βασικούς Τύπους Κλήσεων	25
Διάγραμμα 1.26. Ετήσια Μεταβολή (%) του Όγκου της Εξερχόμενης Κίνησης από Σταθερό Τηλέφωνο για τους Βασικούς Τύπους Κλήσεων	26
Διάγραμμα 1.27. Εξέλιξη Όγκου Εξερχόμενης Κίνησης: Κατανομή μεταξύ ΟΤΕ και Άμεσα και Έμμεσα Συνδεδεμένων Συνδρομητών των Λοιπών Παρόχων	26
Διάγραμμα 1.28. Συνδρομές Homezone	27
Διάγραμμα 1.29. Εξερχόμενη Κίνηση από την Παροχή Τηλεφωνικών Υπηρεσιών Εντός Ζώνης από Πακέτα Homezone	28
Διάγραμμα 1.30. Συνδρομητές Διαδικτύου με Πρόσβαση σε Σταθερή Θέση	29
Διάγραμμα 1.31. Συνδρομητές Διαδικτύου με Πρόσβαση σε Σταθερή Θέση ανά Τύπο Πρόσβασης	29
Διάγραμμα 1.32. Εξέλιξη Αριθμού Ονομάτων Δικτυακών Τόπων	30
Διάγραμμα 1.33. Αριθμός Αιτηθέντων και Εκχωρηθέντων Ονομάτων Δικτυακών Τόπων	31
Διάγραμμα 1.34. Ποσοστό Εκχωρήσεων επί του Αριθμού των Αιτήσεων	31
Διάγραμμα 1.35. Μέσο Ποσοστό Εκχωρήσεων	32
Διάγραμμα 1.36. Λιανικά Έσοδα από την Παροχή Υπηρεσιών Τηλεφωνίας, Διαδικτύου και Περιεχομένου σε Σταθερή Θέση	33
Διάγραμμα 1.37. Λιανικά έσοδα των Δημοφιλέστερων Τύπων Συνδυαστικών Πακέτων Σταθερών Υπηρεσιών	34
Διάγραμμα 1.38. Ποσοστιαία Κατανομή των Λιανικών Εσόδων του 2012 από την Παροχή Συνδυαστικών Πακέτων Σταθερών Υπηρεσιών (ανά τύπο πακέτου)	34
Διάγραμμα 1.39. Συνδέσεις/ Συνδρομές Κινητής Τηλεφωνίας	36
Διάγραμμα 1.40. Εξέλιξη Αριθμού Συνδρομητών Συμβολαίου και Καρτοκινητής Τηλεφωνίας	36
Διάγραμμα 1.41. Μερίδια ΕΚΤ στον Αριθμό Συνδέσεων Κινητής Τηλεφωνίας	37
Διάγραμμα 1.42. Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας στην Ευρώπη	38

Διάγραμμα 1.43. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων που Εκκινούν από Κινητό Τηλέφωνο	40
Διάγραμμα 1.44. Όγκος Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία	40
Διάγραμμα 1.45. Ποσοστό Φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία	41
Διάγραμμα 1.46. Όγκος φωνητικών Κλήσεων ανά Κατηγορία Χρήστη	41
Διάγραμμα 1.47. Συνολικός Αριθμός SMS	42
Διάγραμμα 1.48. Αριθμός SMS ανά Κατηγορία	42
Διάγραμμα 1.49. Αριθμός SMS ανά Κατηγορία Χρήστη	43
Διάγραμμα 1.50. Συνολικός Αριθμός MMS	43
Διάγραμμα 1.51. Αριθμός MMS ανά Κατηγορία Χρήστη	44
Διάγραμμα 1.52. Συνολικός Αριθμός (σε MB) Υπηρεσιών Δεδομένων Πακετομεταγωγής (data) μέσω Κινητού	44
Διάγραμμα 1.53. Λιανικά Έσοδα Κινητής Τηλεφωνίας	45
Διάγραμμα 1.54. Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη στην Κινητή Τηλεφωνία (Καρτοκινητή – Συμβόλαιο)	45
Διάγραμμα 1.55. Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη στην Κινητή Τηλεφωνία στην Ευρώπη	46
Διάγραμμα 1.56. Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη στην Κινητή Τηλεφωνία στην Ευρώπη	47
Διάγραμμα 1.57. Όγκος Κλήσεων από Σταθερό και Κινητό Τηλέφωνο	48
Διάγραμμα 1.58. Μεριδία Αγοράς Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας	48
Διάγραμμα 1.59. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Κινητής Τηλεφωνίας	49
Διάγραμμα 1.60. Φορητότητα Αριθμών: Αιτήσεις και Μεταφερθέντες Αριθμοί Σταθερής Τηλεφωνίας	50
Διάγραμμα 1.61. Φορητότητα Αριθμών: Μεταφερθέντες Αριθμοί ανά Μήνα	50
Διάγραμμα 1.62. Κίνηση Διασύνδεσης Εναλλακτικών Παρόχων μέσω ΟΤΕ	51
Διάγραμμα 1.63. Πραγματικά Τέλη Τοπικής Διασύνδεσης	52
Διάγραμμα 1.64. Πραγματικά Τέλη Απλής Διασύνδεσης	52
Διάγραμμα 1.65. Πραγματικά Τέλη Διπλής Διασύνδεσης	53
Διάγραμμα 1.66. Κίνηση Διασύνδεσης Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας	54
Διάγραμμα 1.67. Εσωτερική Κίνηση Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας	54

Διάγραμμα 1.68. Εξέλιξη Τελών Τερματισμού	55
Διάγραμμα 1.69. Μέσο Εθνικό Τέλος Τερματισμού από Σταθερό προς Κινητό στα Κράτη Μέλη της ΕΕ (01-01-2013)	55
Διάγραμμα 1.70. Μέσο εθνικό τέλος τερματισμού από σταθερό σε κινητό	56
Διάγραμμα 1.71. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών	56
Διάγραμμα 1.72. Ευρυζωνική Διείσδυση στις Χώρες της ΕΕ την 01-01-2013	57
Διάγραμμα 1.73. Ετήσια Αύξηση της Ευρυζωνικής Διείσδυσης σε Ελλάδα και ΕΕ (ευρυζωνικές γραμμές ανά 100 κατοίκους)	58
Διάγραμμα 1.74. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία (Δεκέμβριος 2012)	59
Διάγραμμα 1.75. Εξέλιξη Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τεχνολογία	59
Διάγραμμα 1.76. Κατανομή Ευρυζωνικών Γραμμών ανά Τύπο Πρόσβασης	60
Διάγραμμα 1.77. Ποσοστιαία Κατανομή Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών (Δεκέμβριος 2012)	61
Διάγραμμα 1.78. Εξέλιξη Ταχυτήτων Ευρυζωνικών Γραμμών	61
Διάγραμμα 1.79. Εξέλιξη Μέσης Ταχύτητας Πρόσβασης	62
Διάγραμμα 1.80. Εξέλιξη γραμμών ΑΠΤΒ	62
Διάγραμμα 1.81. Εξέλιξη Φυσικής Συνεγκατάστασης	63
Διάγραμμα 2.1.: Εξέλιξη αριθμού ταχυδρομικών αντικειμένων (με έτος βάσης το 2002)	66
Διάγραμμα 2.2.: Ετήσια μεταβολή ταχυδρομικής αγοράς (σε τεμάχια %)(2002-2012)	66
Διάγραμμα 2.3.: Ετήσια μεταβολή ΚΥ και ταχυμεταφορών (σε τεμάχια %) (2002 –2012)	67
Διάγραμμα 2.4. Εξέλιξη Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (έτος βάσης: 2002)	67
Διάγραμμα 2.5.: Ετήσια μεταβολή εσόδων ταχυδρομικής αγοράς	68
Διάγραμμα 2.6.: Σύγκριση ετήσιας μεταβολής εσόδων ΚΥ και ταχυμεταφορών	68
Διάγραμμα 2.7. Εξέλιξη αριθμού αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων (2005 –2012)	69
Διάγραμμα 2.8. Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου σε Πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων (2012)	70
Διάγραμμα 2.9. Μερίδια Αγοράς ανά Είδος Παρόχου σε Αξία (2012)	70
Διάγραμμα 2.10. Κατανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά Είδος (2012)	71
Διάγραμμα 2.11. Ποσοστιαία Μεταβολή του Πλήθους των Ταχυδρομικών Αντικειμένων σε σχέση με το 2011	71
Διάγραμμα 2.12. Μερίδια Αγοράς Επιστολικού Ταχυδρομείου σε Πλήθος (2009-2012)	72

Διάγραμμα 2.13. Μερίδια Αγοράς Δεμάτων σε Πλήθος (2009-2012)	72
Διάγραμμα 2.14. Εξέλιξη Απασχόλησης στην Ταχυδρομική Αγορά (2006 – 2012)	73
Διάγραμμα 2.15. Κατανομή Εργαζομένων Ταχυδρομικής Αγοράς (2012)	74
Διάγραμμα 2.16. Διαχρονική Εξέλιξη Αριθμού Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά (2006 – 2012)	74
Διάγραμμα 2.17. Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων Καταγγελιών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (2012)	75
Διάγραμμα 2.18. Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών ανά είδος (2006 – 2012)	75

II. Πίνακες

Πίνακας 1.1. Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	12
Πίνακας 1.2. Αδειοδοτημένοι Πάροχοι ανά Κατηγορία	13
Πίνακας 1.3. Εξέλιξη Τηλεφωνικών Γραμμών	15
Πίνακας 1.4. Μερίδια Αγοράς του ΟΤΕ, των Πέντε Μεγαλύτερων κατά το 2012 Εναλλακτικών Παρόχων και των Λοιπών Εναλλακτικών Παρόχων (βάσει του όγκου των βασικών τύπων κλήσεων)	20
Πίνακας 1.5. Μερίδια Αγοράς ΟΤΕ (βάσει του όγκου της εξερχόμενης κίνησης από σταθερό τηλέφωνο, ανά τύπο κλήσης)	21
Πίνακας 1.6. Όγκος Εξερχόμενης από Σταθερό Τηλέφωνο Κίνησης, ανά Τύπο Κλήσης (σε εκατ. λεπτά)	24
Πίνακας 1.7. Κατανομή του Όγκου των Βασικών Τύπων Κλήσεων μεταξύ του ΟΤΕ και των Λοιπών Παρόχων για τους Άμεσα και τους Έμμεσα Συνδεδεμένους Συνδρομητές τους (σε εκατ. λεπτά)	27
Πίνακας 1.8. Συνολικές και Ενεργές Συνδέσεις/Συνδρομές	35
Πίνακας 2.1.: Έσοδα Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)	65
Πίνακας 2.2.: Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)	65
Πίνακας 2.3.: Αριθμός Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά (2011-2012)	73



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων
Λεωφ. Κηφισίας 60, 15125 Μαρούσι
Τ 210 6151000 / F 210 6105049 / W www.eett.gr / E info@eett.gr