

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ... ΕΝ ΤΑΧΕΙ



1. Δεύτερος κύκλος ανάλυσης λιανικών αγορών κλήσεων που παρέχονται σε σταθερή θέση

σελ.: 6 - 7

2. Άρθρο του Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, κ. Σπύρου Βούγια

σελ.: 8 - 9

3. Ετήσια Μελέτη για την Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά, Έτος 2009.

σελ.: 10 - 11



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

 Περιεχόμενα

Μήνυμα Αντιπροέδρου	σελ.: 2
Σύσταση της EETT προς τις Επιχειρήσεις που διαθέτουν Ψηφιακά Τηλεφωνικά Κέντρα	σελ.: 3
Νέο Προεδρείο και Πρόγραμμα Εργασιών του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών (BEREC) για το 2011	σελ.: 4-5
Δεύτερος Κύκλος Ανάλυσης Λιανικών Αγορών Κλήσεων που παρέχονται σε Σταθερή Θέση	σελ.: 6-7
Άρθρο του Σπύρου Βούγια, Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων	σελ.: 8-9
Ετήσια Μελέτη για την Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά, Έτους 2009	σελ.: 10-11
Το Ζήτημα της Ορθής Ενημέρωσης των Καταναλωτών στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	σελ.: 12
Forum Ψηφιακή Ελλάδα	σελ.: 13
Συμμετοχή της EETT σε Διεθνείς Συναντήσεις	σελ.: 14
Ευχαριστήρια Επιστολή Καταναλωτή	σελ.: 15
Έντυπο για την Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία	σελ.: 16

 Πληροφορίες

Ενημερωτικό Δελτίο EETT
Επίσημη έκδοση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (EETT)

Τεύχος 27^ο
Μήνας: Ιανουάριος - Έτος: 2011
Σελίδες: 16

Υπεύθυνος έκδοσης σύμφωνα με το νόμο:
Δρ. Λεωνίδα Κανέλλος, Πρόεδρος EETT

Τηλεφωνικό κέντρο EETT: **210 615 1000**
Fax: **210 610 5049**
URL: <http://www.eett.gr>
E-mail: info@eett.gr

Αρχισυντάκτης: **Μιχάλης Σακκάς, Αντιπρόεδρος EETT**
Επιμέλεια: **Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων EETT**

Επιμέλεια Έκδοσης – Σχεδίαση – Παραγωγή:
RE:PUBLIC ΕΠΕ
Μιλτιάδου 9, 152 32 Χαλάνδρι
Τηλ.: 210 683 5400 – Fax: 210 680 0656

Το έντυπο διατίθεται δωρεάν.
Τα άρθρα που δημοσιεύονται στο παρόν έντυπο δε δεσμεύουν την EETT.

Τεχνολογία και Νομοθεσία: Απαραίτητο ένα «Νομοθετικό Fast Track»

του Αντιπροέδρου της EETT κ. Μιχάλη Σακκά



Είναι πανθομολογούμενο εδώ και καιρό, ότι οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και ο ρυθμός, με τον οποίο ενσωματώνονται στη λειτουργία των σύγχρονων κοινωνιών και την καθημερινότητα των πολιτών, δημιουργούν αδήριτες ανάγκες τόσο για νομοθετικές ρυθμίσεις, όσο και για κοινωνικές και πολιτικές προσαρμογές. Ειδικότερα στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και της Πληροφορικής, οι εξελίξεις σε τεχνολογίες, εφαρμογές και υπηρεσίες είναι τόσο καταγιοιστικές, ώστε να τρέχουν ασθμαίνοντας πίσω τους τόσο τα νομοθετικά όργανα της

Πολιτείας, όσο και οι οργανωμένες κοινωνικές ομάδες.

Το φαινόμενο αυτό είναι παγκόσμιο. Στην Ελλάδα ωστόσο, η διαχρονική πολυπλοκότητα των διαδικασιών της νομοθετικής λειτουργίας του ελληνικού κράτους, προσδίδει μία πρόσθετη διάσταση. Νόμοι παραπέμπουν σε δευτερογενή νομοθεσία, με Προεδρικά Διατάγματα που απαιτούν μακροχρόνια επεξεργασία ή Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις 4, 5 ή 6 Υπουργών, που παραμένουν διαρκώς σε εκκρεμότητα (λόγω ανασχηματισμών, κυβερνητικών μεταβολών ή απλά καθυστερήσεων των υπηρεσιών). Η αρρυθμία αυτή καθιστά εκ των προτέρων ανέφικτη οποιαδήποτε προσπάθεια του νομοθετικού συστήματος να παρακολουθήσει τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Η χρονική υστέρηση μεταξύ αφενός μεν των τεχνολογικών εξελίξεων και των σχετικών επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, αφετέρου δε του νομοπαρασκευαστικού συστήματος και της εφαρμογής των Νόμων, είναι τόσο μεγάλη, ώστε να δημιουργούνται πλείστες όσες στρεβλώσεις και αντιφάσεις στις αντίστοιχες αγορές, με σοβαρές επιπτώσεις στην Εθνική Οικονομία. Τα παραδείγματα είναι πολλά και γνωστά σε όλους.

Προκύπτει συνεπώς ως απολύτως αναγκαίο ένα «Νομοθετικό Fast Track» (στα πρότυπα του αντίστοιχου επενδυτικού), για όλες τις νομοπαρασκευαστικές διαδικασίες που άπτονται των νέων τεχνολογιών και ιδιαίτερα των τεχνολογιών πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στόχος του θα είναι να επιτρέψει κατ' αρχήν την ταχεία εναρμονίση του νομοθετικού πλαισίου προς τις τεχνολογικές εξελίξεις και απαιτήσεις και στη συνέχεια, την ταχεία και πιστή εφαρμογή των νομοθετικών ρυθμίσεων.

Τρία είναι τα απαραίτητα συστατικά του «Νομοθετικού Fast Track», το οποίο θα πρέπει φυσικά να σέβεται απόλυτα τόσο τις επιταγές του Συντάγματος όσο και το ρόλο του Νομοθετικού Σώματος: **(1)** Η συναίνεση μεταξύ Κυβέρνησης και Αντιπολίτευσης, δεδομένου ότι οι τεχνολογικές εξελίξεις (τουλάχιστον στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και της Πληροφορικής) στερούνται κομματικής ταυτότητας. **(2)** Η σύναψη ενός «συμβολαίου», το οποίο θα δεσμεύει τις ηγεσίες να ολοκληρώνουν μέσα σε συγκεκριμένες προθεσμίες όλες τις διαδικασίες που άπτονται των αρμοδιοτήτων τους αναφορικά με νομοθετήματα και Υπουργικές Αποφάσεις (Κοινές ή μη). **(3)** Η αξιοποίηση της γνώσης για το αντικείμενο του εκάστοτε νομοθετήματος και των σχετικών διεθνών πρακτικών, η οποία ήδη υπάρχει σε πολύ υψηλό βαθμό (ιδιαίτερα για θέματα τεχνολογιών πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών) σε αρμόδιους κρατικούς φορείς.

Με τον τρόπο αυτό μπορούν να ξεπεραστούν οι συνηθισμένες, εδώ και χρόνια, αρρυθμίες της νομοθετικής διαδικασίας, ώστε να συγχρονίζονται οι Νομοθετικές ρυθμίσεις με τις ραγδαίες εξελίξεις της Τεχνολογίας, ειδικότερα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και της Πληροφορικής. Η επιταγή αυτή καθίσταται ακόμη εντονότερη σήμερα, καθώς η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών αποτελεί σημαντική αναπτυξιακή διέξοδο για την έντονα δοκιμαζόμενη ελληνική οικονομία.

Σύσταση της ΕΕΤΤ προς τις Επιχειρήσεις που διαθέτουν Ψηφιακά Τηλεφωνικά Κέντρα

☎ Σύσταση της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ προέβη στη δημοσίευση σύστασης προς τις επιχειρήσεις που διαθέτουν ψηφιακά τηλεφωνικά κέντρα, καθώς έχουν πρόσφατα εντοπισθεί περιστατικά παραβίασης των συστημάτων τηλεφωνικών κέντρων και χρέωση των επιχειρήσεων με υψηλούς λογαριασμούς.

Η παραβίαση των ψηφιακών συστημάτων τηλεφωνικών κέντρων (PABX) επιχειρήσεων, η οποία επωφελείται κενών ασφαλείας, μπορεί να πραγματοποιηθεί από κακόβουλη επέμβαση εξωτερικών φορέων (hackers) με στόχο την πραγματοποίηση κλήσεων υψηλής χρέωσης (π.χ. προς χώρες του εξωτερικού με υψηλή χρέωση). Σε κάποιες περιπτώσεις, οι κλήσεις γίνονται όταν οι επιχειρήσεις είναι κλειστές, ενώ συχνά η ασυνήθιστα μεγάλη κίνηση πραγματοποιείται σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα. Αποτέλεσμα αυτών είναι η δημιουργία υπέρογκων λογαριασμών

τηλεφωνίας που οι επιχειρήσεις καλούνται να πληρώσουν στον πάροχο τηλεφωνίας τους.

Ως εκ τούτου, η ΕΕΤΤ συνιστά στις επιχειρήσεις που διαθέτουν ψηφιακά τηλεφωνικά κέντρα τα εξής:

- Να επικοινωνήσουν με τον προμηθευτή του τηλεφωνικού τους κέντρου/συστήματος προκειμένου να επιβεβαιώσουν ότι το λογισμικό που χρησιμοποιούν έχει ενημερωθεί με τις τελευταίες αναβαθμίσεις για την αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και ότι έχουν τεθεί σε εφαρ-

μογή οι πλέον επικαιροποιημένοι και αποτελεσματικοί μηχανισμοί ασφαλείας.

- Να επικοινωνήσουν άμεσα με τον πάροχο τηλεφωνίας τους, εάν εντοπίσουν ασυνήθιστη αύξηση στη χρέωση του λογαριασμού τους. Στην περίπτωση όπου εντοπίζεται κακόβουλη κίνηση, μπορούν να ζητήσουν από τον πάροχο, τη φραγή της εξερχόμενης κίνησης προς τους επίμαχους προορισμούς. Τέλος, μπορούν να επικοινωνήσουν με το Τμήμα Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ασφάλειας Αττικής.



Νέο Προεδρείο και Πρόγραμμα Εργασιών του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών (BEREC) για το 2011



Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ και Αντιπρόεδρος του BEREC, Δρ. Λεωνίδας Κανέλλος.

 Διεθνείς Σχέσεις

Η ΕΕΤΤ διεκδίκησε και πέτυχε την Αντιπροεδρία του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators for Electronic Communications - BEREC) για το έτος 2011.

Το BEREC αποτελεί Ευρωπαϊκό όργανο που συστάθηκε με τον Κανονισμό 1211/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Νοεμβρίου 2009. Στόχος του είναι να συμβάλει στην ανάπτυξη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), μέσω της δημιουργίας ενός ενιαίου ρυθμιστικού περιβάλλοντος στα κράτη μέλη.

Κατά τη διάρκεια της 5^{ης} Συνόδου του BEREC που έλαβε χώρα στη Μπρυζ του Βελγίου στις 2 & 3 Δεκεμβρίου 2010, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ Δρ. Λεωνίδας Κανέλλος εκλέχθηκε Αντιπρόεδρος του Σώματος για το έτος 2011. Η εκλογή του έγινε παμπηφεί από τις 27 Ρυθμιστικές Αρχές των κρατών μελών της ΕΕ που απαρτίζουν το Σώμα, καθώς και από τους εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Την Προεδρία του BEREC για το 2011 αναλαμβάνει ο Πρόεδρος της Ολλανδικής Ρυθμιστικής Αρχής. Η ομόφωνη εκλογή της ΕΕΤΤ στην Αντιπροεδρία του BEREC και στην Εκτελεστική Επιτροπή Διοίκησης του οργάνου αποτελεί ιδιαίτερη τιμή για τη χώρα μας. Παράλληλα αποτελεί έμπρακτη αναγνώριση και ψήφο εμπιστοσύνης για την ελληνική Ρυθμιστική Αρχή, ιδιαίτερα σημαντική στη σημερινή δύσκολη συγκυρία για την Ελλάδα.

Η ΕΕΤΤ, με το υψηλό αίσθημα ευθύνης που τη διακρίνει, θα ανταποκριθεί στη νέα αυτή πρόκληση και θα συνεχίσει να εργάζεται για τη χάραξη στρατηγικής προς όφελος των καταναλωτών και της αγοράς σε εθνικό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Στελέχη της ΕΕΤΤ θα συμμετέχουν ενεργά στις περισσότερες από τις Ομάδες Εργασίας υλοποίησης του πολύ φιλόδοξου προγράμματος εργασίας του BEREC για το 2011, το οποίο αποτελείται από τις ακόλουθες 12 ομάδες έργων:

- **Benchmarking:** Στόχος για το 2011 είναι: α) η δημιουργία μεθοδολογίας παρακολούθησης των τιμολογίων κινητών ευρυζωνικών υπηρεσιών, β) η συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε θέματα παρακολούθησης ευρυζωνικών τιμολογίων και τη σύγκριση αυτών, γ) η συλλογή στοιχείων τελών τερματισμού υπηρεσιών φωνής και SMS δικτύων κινητών επικοινωνιών και δ) η σχεδίαση μεθοδολογίας και η συλλογή τελών τερματισμού σταθερών δικτύων υπηρεσιών φωνής.
- **BEREC-RSPG Cooperation:** Στόχος είναι η συνεργασία σε θέματα διαχείρισης και αξιοποίησης του φάσματος συχνοτήτων όπως (α) η πολιτική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το φάσμα συχνοτήτων (β) θέματα ψηφιακού μερίσματος και (γ) θέματα τεχνολογικά ουδέτερης χρήσης του ραδιοφάσματος.
- **Convergence and Economic Analysis:** Αποτελείται από 5 επιμέρους δράσεις:

1. Ανταγωνιστικά αποτελέσματα των συνεπενδύσεων σε δίκτυα πρόσβασης επόμενης γενεάς (competitive effects of NGA co-investments). Η δράση αυτή θα περιγράψει τα διαφορετικά δυνατά σενάρια συνεπεν-

δύσεων για την ανάπτυξη οπτικών δικτύων και θα δώσει στις ρυθμιστικές αρχές των κρατών μελών οδηγίες για τον ορισμό του παρόχου με σημαντική ισχύ στην αγορά (ΣΙΑ) για τις Αγορές 4 & 5 σε περιπτώσεις NGAs.

- 2. Αποτελέσματα στην ανάλυση αγορών του fixed-mobile substitution (impact of fixed-mobile substitution in market definition), η οποία αναμένεται να έχει κεντρικό ρόλο στον επόμενο κύκλο ανάλυσης αγορών που θα διεξαχθεί από τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές.
- 3. Ειδικά θέματα για την εμπορευματική διάθεση των ευρυζωνικών προϊόντων (specific aspects of broadband commercialization). Η δράση θα εξετάσει τις μεθόδους / όρους που οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι χρησιμοποιούν κατά τη διάθεση τέτοιων προϊόντων στους καταναλωτές (π.χ. εκπτώσεις, ελάχιστη περίοδος δέσμευσης, συνδυασμό προϊόντων κ.λπ.), καθώς οι όροι αυτοί θα μπορούσαν υπό προϋποθέσεις να περιορίσουν την είσοδο άλλων παρόχων στην αγορά.
- 4. Χονδρική εκκίνηση υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (wholesale origination for value added services). Η δράση αυτή περιλαμβάνει τη διεξαγωγή μιας συνδυαστικής έρευνας της δυναμικής της εν λόγω αγοράς στα κράτη μέλη για τις σχετικές υπηρεσίες φωνής και SMS. Θα αναλύσει επίσης

τις μεθόδους με τις οποίες οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές αντιμετωπίζουν σχετικές υποθέσεις σε περιπτώσεις αναλύσεων αγορών, εφαρμογής του Άρθρου 5 της Οδηγίας Πρόσβασης (Access Directive) και εφαρμογής διατάξεων ανταγωνισμού.

5. Θέματα ανταγωνισμού σχετιζόμενα με την ουδετερότητα δικτύου (competition issues related to net neutrality). Η δράση αυτή θα εξετάσει παρεμβάσεις ανταγωνισμού και πιθανές ρυθμιστικές παρεμβάσεις που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν στην εξέταση περιπτώσεων ουδετερότητας δικτύου αναφορικά με χονδρικές αγορές. Θα εξετάσει επίσης μεθόδους που χρησιμοποιούνται από τους ISP για τον περιορισμό της πρόσβασης στο περιεχόμενο, όπως υποβάθμιση της ποιότητας, πολιτικές peering και transit καθώς και μεθόδους τιμολόγησης.

• **Framework Implementation:** Αποτελείται από 4 επιμέρους δράσεις:

1. Διασυνοριακά θέματα (cross-border issues) τα οποία επικεντρώνονται σε θέματα διασυνοριακής απάτης σε βάρος των καταναλωτών και στη δημιουργία ενός πλαισίου αντιμετώπισης.
2. Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για επιχειρήσεις (business communication services). Η δράση αυτή θα επικεντρωθεί σε θέματα ρυθμιστικών παρεμβάσεων και προϊόντων χονδρικής, ώστε να είναι δυνατή η παροχή υπηρεσιών σε μεγάλες επιχειρήσεις (κατά κανόνα με πολλαπλά σημεία εγκατάστασης).
3. Λειτουργικός διαχωρισμός (functional separation) που θα επικεντρωθεί σε μελέτη του τρόπου εφαρμογής αυτής της ρυθμιστικής υποχρέωσης σύμφωνα με τις προβλέψεις του νέου πλαισίου.
4. Εφαρμογή του Άρθρου 7 της Οδηγίας.

• **End-User:** Αποτελείται από 2 επιμέρους δράσεις:

1. Ευρυζωνικές προσφορές (broadband offerings). Η δράση αυτή θα αναλύσει τα κόστη που συνιστούν τις εν λόγω προσφορές, όπως τα κόστη πρόσβα-

σης, εξοπλισμού, λιανικά κόστη κ.λπ. καθώς και άλλες παραμέτρους που επηρεάζουν τις ευρυζωνικές προσφορές, όπως το μορφωτικό επίπεδο, το ευρυζωνικό περιεχόμενο, το είδος του τερματικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται (desktop, laptop, smartphone), η τιμή κ.λπ.

2. Ευρυζωνικές στρατηγικές (broadband strategies). Θα αναλυθεί ο ρόλος διαφόρων μηχανισμών προώθησης της ευρυζωνικότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως συνεργασιών δημοσίου – ιδιωτικού τομέα, κρατικών επιχορηγήσεων, έξυπνης χρήσης του ψηφιακού μερίσματος, εισαγωγής της ευρυζωνικότητας ως μέρος της Καθολικής Υπηρεσίας κ.λπ. Θα αναλυθεί επίσης, η σχέση μεταξύ των μηχανισμών αυτών καθώς πολλές φορές ξεπερνούν το ρόλο και τις αρμοδιότητες των εθνικών ρυθμιστικών αρχών και του BEREC γενικότερα.

• **International Roaming:** Θα συγκεντρώσει δεδομένα αναφορικά με την εφαρμογή της ρύθμισης της διεθνούς περιαγωγής από τους παρόχους κινητών επικοινωνιών και θα αναλύσει τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που παρουσιάζουν οι διαφορετικές μεθοδολογίες ρύθμισης όσον αφορά τις λιανικές τιμές και θέματα προστασίας των καταναλωτών.

• **Net Neutrality:** Αποτελείται από 2 επιμέρους δράσεις:

1. Ουδετερότητα δικτύου και διαφάνεια (net neutrality and transparency) η οποία θα εξετάσει σειρά μεθόδων για την επίτευξη διαφάνειας καθώς και τις πληροφορίες που οι καταναλωτές απαιτείται να έχουν στη διάθεσή τους για την επιλογή ευρυζωνικών προϊόντων. Θα εξεταστούν επίσης οι μέθοδοι ορθής πληροφόρησης των καταναλωτών και οι τρόποι εποπτείας και ελέγχου των τηλεπικοινωνιακών παρόχων.
2. Ουδετερότητα δικτύου και ποιότητα υπηρεσιών (net neutrality and quality of service), η οποία θα εξετάσει τη δυνατότητα επιβολής ελαχίστου επιπέδου ποιότητας ευρυζωνικών υπηρεσιών και θα διερευνήσει τις απαραί-

τες αρμοδιότητες που θα πρέπει να έχουν οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές ώστε να ελέγχουν και επιβάλουν ανάλογα ευρυζωνικά χαρακτηριστικά.

• **Next Generation Networks:** Αποτελείται από 2 επιμέρους δράσεις:

1. Εφαρμογή της ευρωπαϊκής Οδηγίας για τα δίκτυα πρόσβασης επόμενης γενεάς (implementation of the NGA recommendation), η οποία θα αναπτύξει τις βέλτιστες πρακτικές εφαρμογής της Οδηγίας σε θέματα πρόσβασης και τιμολόγησης κατά την ανάλυση των αγορών 4 & 5.

2. Διασύνδεση IP στο περιεχόμενο της ουδετερότητας δικτύου (IP Interconnection in the context of Net Neutrality), η οποία θα εξετάσει θέματα διασύνδεσης και συμμετρικής ρύθμισης.

• **Remedies' monitoring:** Θα παρακολουθήσει την εφαρμογή από τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές των κοινών θέσεων του BEREC και την εναρμόνιση των ρυθμιστικών μέτρων στα κράτη μέλη.

• **Regulatory Accounting:** Αποτελείται από 2 επιμέρους δράσεις:

1. Έκθεση ρυθμιστικής λογιστικής (regulatory accounting report) η οποία θα προσδιορίσει το επίπεδο εναρμόνισης που έχει επιτευχθεί από τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές και θα διερευνήσει με τη συμμετοχή και τις κατευθύνσεις της ΕΕ, τα περαιτέρω περιθώρια σύγκλισης μεταξύ των κρατών μελών.
2. Κοστολόγηση δικτύων πρόσβασης επόμενης γενεάς (NGA Cost Accounting), η οποία θα αναλύσει τις επιπτώσεις στις αρχές κοστολόγησης, ιδιαίτερα αναφορικά με τα χονδρικά προϊόντα πρόσβασης (duct access & dark fibre) που εισάγει η νέα Οδηγία για τη ρύθμιση των NGAs.

• **Termination Rates:** Θα εξετάσει την εφαρμογή στα κράτη μέλη της Οδηγίας της ΕΕ για τα τέλη τερματισμού σε σταθερά και κινητά δίκτυα επικοινωνιών.

• **Network & Information Security:** Θα εξετάσει θέματα ασφάλειας, καθώς και θέματα ακεραιότητας και διαθεσιμότητας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.

Δεύτερος Κύκλος Ανάλυσης Λιανικών Αγορών Κλήσεων που παρέχονται σε Σταθερή Θέση

του Στράτου Φραγκουλόπουλου, Αναπληρωτή Προϊσταμένου του Τμήματος Ρύθμισης Τηλεπικοινωνιακών Θεμάτων της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών ΕΕΤΤ

i Ανάλυση Λιανικών Αγορών

Στο πλαίσιο του δεύτερου γύρου της ανάλυσης των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ εξέτασε τις λιανικές αγορές κλήσεων που παρέχονται σε σταθερή θέση, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές συνθήκες, όπως αυτές διαμορφώθηκαν κατά το χρονικό διάστημα από τον πρώτο κύκλο ανάλυσης.

Οι αλλαγές στην αγορά στο χρονικό διάστημα που μεσολάβησε μετά τον πρώτο γύρο ανάλυσης, οι οποίες επηρεάζουν τις υπηρεσίες λιανικών κλήσεων σε σταθερή θέση, αφορούν κυρίως στη μεγάλη αύξηση των αποδεσμοποιημένων γραμμών που χρησιμοποιούνται από τους εναλλακτικούς παρόχους για υπηρεσίες φωνής και ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και στη διάθεση από τους εναλλακτικούς παρόχους νέων λιανικών -κυρίως δεσμοποιημένων- πακέτων υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν ένα πλήθος υπηρεσιών (όπως απεριόριστες αστικές και υπεραστικές κλήσεις και ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο). Οι συγκεκριμένες εξελίξεις περιόρισαν αρκετά το επιχειρηματικό μοντέλο της επιλογής και προεπιλογής φορέα (ΕΦ/ΠΦ), το οποίο αποτέλεσε το βασικό μοντέλο κατά την αρχική περίοδο της απελευθέρωσης της αγοράς. Σημαντικό γεγονός αποτέλεσαν και οι εξαγορές και συγχωνεύσεις εναλλακτικών παρόχων, καθώς και η έξοδος από την αγορά ορισμένων παρόχων που λειτουργούσαν βασιζόμενοι κυρίως στην ΕΦ/ΠΦ.

Εν όψει των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία ορισμού αγορών, κατέληξε στο αρχικό συμπέρασμα ότι υπάρχουν δύο σχετικές αγορές κλήσεων στην Ελλάδα, και συγκεκριμένα:

- η αγορά αστικών και υπεραστικών κλήσεων που παρέχονται σε οικιακούς και μη οικιακούς πελάτες σε σταθερή θέση στην Ελλάδα (κλήσεις προς γεωγραφικούς αριθμούς στην Ελλάδα), και
- η αγορά κλήσεων προς μη γεωγραφικούς αριθμούς που παρέχονται σε οικιακούς και μη οικιακούς πελάτες σε σταθερή θέση στην Ελλάδα (κλήσεις από σταθερό προς κινητό και κλήσεις σε παρόχους υπηρεσιών μέσω μη γεωγραφικών αριθμών).

Ακολούθως, η ΕΕΤΤ εφαρμόζοντας το τεστ των τριών κριτηρίων, διαπίστωσε ότι:

- Στις εν λόγω σχετικές αγορές υπάρχουν υψηλοί και μη παροδοικοί φραγμοί εισόδου.
- Οι σχετικές αγορές έχουν τέτοια χαρακτηριστικά που δεν θα τείνουν με την πάροδο του χρόνου προς τον αποτελεσματικό ανταγωνισμό.
- Το δίκαιο του ανταγωνισμού δεν επαρκεί από μόνο του για να αντιμετωπίσει τις εκάστοτε αποτυχίες που εντοπίζονται στις αγορές αυτές.

Βάσει των ανωτέρω η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι και οι δύο αγορές πρέπει να οριστούν ως αγορές που χρήζουν εκ των προτέρων ρύθμιση.

Εξετάζοντας τη σχετική ισχύ του ΟΤΕ βάσει του μεριδίου αγοράς τόσο σε σχέση με άλλους παρόχους όσο και εν όψει της εξέλιξης της αγοράς, την πιθανότητα ύπαρξης δυνητικού ανταγωνισμού και την έλλειψη αντισταθμιστικής αγοραστικής δύναμης των λιανικών πελατών, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι εν λόγω αγορές εξακολουθούν να χαρακτηρίζονται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού και ότι ο ΟΤΕ εξακολουθεί να έχει σημαντική ισχύ στις ορισθείσες σχετικές αγορές.

Τέλος, η ΕΕΤΤ αποφάσισε τη διατήρηση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων που είχαν επιβληθεί στον ΟΤΕ στο πλαίσιο του πρώτου γύρου ανάλυσης αγοράς ώστε να αντιμετωπιστούν τα πιθανά προβλήματα ανταγωνισμού. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ επέβαλε:

- Έλεγχο τιμών λιανικής υπό τη μορφή:
 - Επιβολής ανώτατου ορίου τιμής στις λιανικές τιμές/τέλη παρακράτησης ορισμένων τύπων κλήσεων (αστικές, υπεραστικές, κλήσεις προς κινητά, κλήσεις dial-up στο διαδίκτυο). Τα ανώτατα όρια τιμής θα εφαρμόζονται στα τιμολόγια βασικών χρεώσεων του ΟΤΕ.
 - Υποχρέωσης να συμπεριλαμβάνει ο ΟΤΕ στο κοστολογικό του σύστημα (με τη μεθοδολογία του Πλήρους Καταμεμημένου Κόστους/Τρέχον Κό-

στος, FDC/CCA top-down μοντέλο) τις υπηρεσίες κλήσεων, καθώς και υποχρέωσης να παρέχει στην ΕΕΤΤ σε ετήσια βάση όλα τα στοιχεία που απαιτούνται για τον καθορισμό του κόστους των σχετικών προϊόντων.

- Υποχρέωση κοστολόγησης με τη μεθοδολογία του Πλήρους Κατανεμημένου Κόστους/Τρέχον Κόστος, FDC/CCA (μοντέλο top-down). Το κοστολογικό σύστημα ΠΚΚ/ΤΚ του ΟΤΕ θα ελέγχεται σε ετήσια βάση από ανεξάρτητους ελεγκτές που θα ορίζονται από την ΕΕΤΤ και θα δημοσιεύεται δήλωση συμμόρφωσης υπό την επιφύλαξη των εθνικών και ευρωπαϊκών κανόνων σχετικά με το επιχειρηματικό απόρρητο.
- Υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού για όλες τις κλήσεις, ώστε να παρέχεται ένα υψηλότερο επίπεδο λεπτομέρειας, να παρατηρείται στενά η συμπεριφορά του ΟΤΕ ως προς την παροχή λιανικών κλήσεων φωνητικής τηλεφωνίας σαν αυτή να συνιστούσε μια ξεχωριστή επιχειρηματική πράξη από μόνη της, καθώς επίσης και να προλαμβάνεται πιθανή σταυροειδής επιδότηση.
- Υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης αναφορικά με όλους τους τύπους λιανικών κλήσεων του ΟΤΕ. Σύμφωνα με την ως άνω υποχρέωση

θα απαγορεύεται στον ΟΤΕ να κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους πελάτες του κατά την παροχή υπηρεσιών λιανικών κλήσεων. Η ΕΕΤΤ προτείνει η απαγόρευση της διακριτικής μεταχείρισης να εφαρμοσθεί σε όλες τις διακρίσεις που δύνανται να έχουν ως αποτέλεσμα την παρεμπόδιση του ανταγωνισμού.

- Υποχρέωση του να κοινοποιεί στην ΕΕΤΤ όλα τα στοιχεία αναφορικά με τη συμμόρφωσή του με τις γενικές διατάξεις διαφάνειας και δημοσίευσης πληροφοριών που προβλέπουν ο «Κανονισμός Γενικών Αδειών» και ο «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές».
- Υποχρέωση του ΟΤΕ να μην προβαίνει σε αδικαιολόγητη δεσμοποίηση προϊόντων. Η ΕΕΤΤ θεωρεί ως μη εύλογη τη σύζευξη προϊόντων ή υπηρεσιών που δεν επιτρέπει στον καταναλωτή να αγοράσει μεμονωμένα ένα προϊόν/υπηρεσία που επιθυμεί παρά μόνο μαζί με το δεσμοποιημένο προϊόν. Επιπλέον, προκειμένου να μην περιοριστεί η διαφάνεια στην αγορά από περιπτώσεις σύζευξης προϊόντων (bundling), οι υποχρεώσεις διαφάνειας του ΟΤΕ θα ισχύουν και για τις ως άνω περιπτώσεις. Οι υποχρεώσεις που σχετίζονται με το πρόβλημα

της υπερβολικής τιμολόγησης και οι υποχρεώσεις που έχουν τεθεί ώστε να προληφθεί η παρεμπόδιση του ανταγωνισμού που προκαλείται από αδικαιολόγητα χαμηλές τιμές, θα εφαρμόζονται και για τα δεσμοποιημένα προϊόντα με τον ίδιο τρόπο που εφαρμόζονται και για τα αδεσμοποίητα. Συγκεκριμένα, απαιτείται από τον ΟΤΕ κάθε φορά που επιθυμεί να προβεί σε αλληλένδετη πώληση προϊόντων/υπηρεσιών καθώς και σε περιπτώσεις που ο ΟΤΕ επιθυμεί να τροποποιήσει τους όρους κάποιου πακέτου/προσφοράς, να κοινοποιεί εκ των προτέρων στην ΕΕΤΤ την πρότασή του, συνοδευόμενη με όλα τα απαραίτητα στοιχεία. Ο ΟΤΕ φέρει το βάρος της απόδειξης ότι η πρότασή του δεν προκαλεί επιθετική τιμολόγηση ή συμπίεση περιθωρίου κέρδους. Η ΕΕΤΤ, μετά από έλεγχο, δύναται να εγκρίνει ή να εγκρίνει υπό όρους/ τροποποιήσεις ή και να απορρίψει την εκάστοτε πρόταση του ΟΤΕ.

Στο πλαίσιο του δεύτερου γύρου ανάλυσης, το επόμενο διάστημα η ΕΕΤΤ καλείται να εξετάσει τις αγορές λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και τις αγορές μισθωμένων γραμμών λιανικής και χονδρικής. Ο δεύτερος κύκλος ανάλυσης αγορών αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του πρώτου εξαμήνου του 2011.



«Ψηφιακή Μετάβαση: Ένα Μεγάλο Αναπτυξιακό Στοιχείο»



Άρθρο του **κ. Σπύρου Βούγια**,
Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων

Μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων είναι η ολοκλήρωση της διαδικασίας πλήρους μετάβασης από την αναλογική στην ψηφιακή ευρυεκπομπή. Μολονότι η διαδικασία αυτή αποτελεί διεθνή υποχρέωση της χώρας μας – προκύπτει πρωτίστως από τη συμφωνία της Γενεύης (GE-06) σύμφωνα με την οποία η προστασία των κατοχυρωμένων συχνοτήτων αναλογικής εκπομπής ισχύει μέχρι το τέλος του 2015, αλλά και από τις ευρωπαϊκές κατευθύνσεις οι οποίες ορίζουν ότι η μετάβαση αυτή θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός του 2012 – αξίζει να τη δούμε ως μία ευκαιρία για οικονομική ανάπτυξη, τεχνολογική πρόοδο και βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των πολιτών.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι τα πλεονεκτήματα της μετάβασης από την αναλογική

στην επίγεια ψηφιακή τηλεόραση θα είναι πολλαπλά, τόσο για τους παρόχους όσο και για τους καταναλωτές.

Ειδικότερα, η ψηφιακή τηλεόραση:

- Εξασφαλίζει σταθερότερη και καλύτερη ποιότητα εικόνας και ήχου με χαμηλότερη ισχύ εκπομπής εξαιτίας της τέλειαιας – και χωρίς παρεμβολές – λήψης.
- Επιτρέπει την εκπομπή των προγραμμάτων των τηλεοπτικών σταθμών με οικονομικότερο και αποδοτικότερο τρόπο αφού το κόστος μετάδοσης κωδικοποιημένης εκπομπής είναι πολύ μικρότερο έναντι της αναλογικής.
- Προσφέρει τη δυνατότητα εκπομπής περισσότερων του ενός τηλεοπτικών προγραμμάτων από μία συχνότητα, ανάλογα με την συμπίεση που εφαρμόζει σε καθένα από αυτά ο πάροχος.

• Επιτρέπει τον επιμερισμό του κόστους επίγεια μετάδοσης μεταξύ διαφορετικών παρόχων τηλεοπτικών προγραμμάτων.

• Παρέχει τη δυνατότητα ανάπτυξης ποικιλίας νέων ψηφιακών και καινοτόμων διδραστητικών υπηρεσιών και εφαρμογών.

• Προωθεί την πράσινη ανάπτυξη αφού οι νέες εφαρμογές και υπηρεσίες που στηρίζει – όπως οι ηλεκτρονικές αγορές, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η τηλε-ιατρική, κ.λπ. – καταργούν τις γεωγραφικές αποστάσεις μειώνοντας έτσι σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές ρύπων που προκύπτουν από τις μετακινήσεις.

Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του και με στόχο την οργάνωση, τον αποτελεσματικό συντονισμό και την επί-

βλεψη όλων των αναγκαίων ενεργειών που απαιτούνται για την επιτυχή μετάβαση στην ψηφιακή ευρυεκπομπή έχει ήδη προχωρήσει στη σύσταση Ομάδας Εργασίας με τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων (τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι, συναρμόδια υπουργεία, ΕΣΡ, ΕΕΤΤ, κ.λπ.). Η Ομάδα Εργασίας πρόκειται να καταθέσει προτάσεις για την προετοιμασία του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου, να αξιολογήσει τις διαθέσιμες τεχνολογίες ψηφιακής ευρυεκπομπής και να προτείνει την καθιέρωση ενός μοντέλου κοινής αποδοχής, να ορίσει συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και διαδικασίες για την έγκαιρη και συντονισμένη μετάβαση, να προτείνει δράσεις για την ενημέρωση του κοινού και να υποβάλλει προτάσεις για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ψηφιακής τηλεόρασης προς όφελος του πολίτη. Παράλληλα με την Ομάδα Εργασίας, το υπουργείο καταβάλλει προσπάθειες για την εξασφάλιση –μέσω ευρωπαϊκών πόρων– ενός σημαντικού αριθμού αποκωδικοποιητών, τον οποίο σκοπεύει να προσφέρει δωρεάν σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες (ΑμΕΑ, άνεργοι, κ.λπ.).

Οι πρωτοβουλίες αυτές αποτελούν μέρος μόνον ενός ευρύτερου στρατηγικού σχεδίου του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για τη συνολική μετάβαση της χώρας στη νέα ψηφιακή εποχή, το οποίο απαρτίζεται από τέσσερις βασικούς πυλώνες:

- την αποτίμηση της αξίας του ψηφιακού μερίσματος και τον καθορισμό του νέου χάρτη συχνοτήτων.
- την προετοιμασία για την πλήρη μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση και στο ψηφιακό ραδιόφωνο.
- την προώθηση των αναγκαίων νομοθετικών ρυθμίσεων σε συνεργασία με τους συναρμόδιους φορείς.
- την τακτοποίηση της κατάστασης στον τομέα των κεραιών.

Ήδη έχει προωθηθεί, σε συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Αποκρατικοποιήσεων, ο ορισμός τεχνικο-οικονομικού συμβούλου για την αποτίμηση του φάσματος, που θα λαμβάνει υπόψη το ψηφιακό μείγμα το οποίο θα προκύψει κατά τη διαδικασία μετάβασης από την αναλογική στην

ψηφιακή τηλεόραση. Αδιαμφισβήτητα, οι δυνατότητες που μπορεί να προσφέρει το ψηφιακό μείγμα είναι ποικίλες: από την ασύρματη σύνδεση στο διαδίκτυο – που θα γεφυρώσει το ψηφιακό χάσμα μεταξύ κέντρου και περιφέρειας – και τα πιο προηγμένα κινητά τηλέφωνα έως τα νέα διαδραστικά κανάλια τηλεόρασης υψηλής ευκρίνειας και από την παροχή υπηρεσιών τηλε-εργασίας και τηλεϊατρικής έως το διαδικτυακό εμπόριο. Ο τρόπος, όμως, χρήσης αυτών των δυνατοτήτων θα πρέπει να γίνει οργανωμένα και με σχέδιο, προκειμένου να εξασφαλιστούν οι μέγιστες δυνατές ωφέλειες για την ελληνική οικονομία και κοινωνία. Αυτόν ακριβώς το στόχο έρχεται να εξυπηρετήσει η συγκεκριμένη μελέτη. Να σημειωθεί ότι αντίστοιχες μελέτες σε ευρωπαϊκές χώρες που βρίσκονται σε πιο ώριμο στάδιο μετάβασης, έχουν δείξει ότι τα οφέλη για τις εθνικές οικονομίες ανέρχονται σε εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ.

Ταυτόχρονα με τα παραπάνω, έχουν συσταθεί στο Υπουργείο, Ομάδες Εργασίας οι οποίες επεξεργάζονται δευτερογενείς νομοθετικές ρυθμίσεις για τη συμπλήρωση του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου – όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο – και αφορούν στους χάρτες συχνοτήτων, στη διαδικασία αδειοδότησης κεραιοσυστημάτων, στη χωροθέτηση πάρκων κεραιών αλλά και στην ανάληψη διαπραγματεύσεων με γειτονικά κράτη προκειμένου να επιτευχθεί ο διεθνής συντονισμός και η κατοχύρωση των συχνοτήτων σύμφωνα με τους διεθνείς κανόνες. Χωρίς αμφιβολία, η ολοκλήρωση όλων αυτών των σχεδίων του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων θα σπρηχθεί, σε σημαντικό βαθμό, στις παράλληλες ή/και συμπληρωματικές δράσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Σε μια δυσμενή οικονομική συγκυρία σαν τη σημερινή, η επιτυχής ψηφιακή μετάβαση – το λεγόμενο Digital Switchover – μπορεί να αποτελέσει βασικό μοχλό οικονομικής ανάπτυξης και εξόδου της χώρας από την κρίση, ενθαρρύνοντας την καινοτομία και τις επενδύσεις, δημιουργώντας νέες θέσεις εργασίας και συμβάλλοντας ουσιαστικά στην καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού. Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων είναι έτοιμο να κερδίσει αυτό το στοίχημα.



Ετήσια Μελέτη για την Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά, Έτος 2009

της Δέσποινας Παπαγιάννη, Οικονομολόγου Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ

✉ Ετήσια Μελέτη της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ δημοσίευσε στα τέλη Νοεμβρίου τα αποτελέσματα της μελέτης που διενεργήθηκε από τη Διεύθυνση Ταχυδρομείων, σχετικά με τα στοιχεία της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς για το 2009 και τις μελλοντικές τάσεις.

Η ΕΕΤΤ κάθε χρόνο συλλέγει δεδομένα απευθείας από τους επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό κλάδο, τα οποία αναλύονται και επεξεργάζονται με τρόπο ώστε να παρέχουν στην ΕΕΤΤ τα απαραίτητα εργαλεία για την αποτελεσματική ρύθμιση και εποπτεία της αγοράς, τη διασφάλιση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος και των δικαιωμάτων του καταναλωτή.

Οι μελέτες για την ταχυδρομική αγορά δημοσιεύονται στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, ενώ παρουσιάζονται και αναλύονται από στελέχη της ΕΕΤΤ στους φορείς της αγοράς. Επιπλέον, αποτελούν σημαντική πηγή γνώσης και άντλησης στοιχείων για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και για κλαδικές μελέτες άλλων φορέων.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή της μελέτης, ακολούθησε τα πρότυπα των προηγούμενων ετών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με αποστολή ερωτηματολογίων σε όλες τις επιχειρήσεις που στο τέλος του 2009 διέθεταν εν ισχύ αριθμό μητρώου ταχυδρομικής επιχείρησης από την ΕΕΤΤ. Η διαδικασία της αποστολής ερωτηματολογίων από την ΕΕΤΤ, αποτελεί χρήσιμο εργαλείο και πέραν της συλλογής στατιστικών στοιχείων, για την ενδραίωση επικοινωνίας με τις καταχωρημένες στο μητρώο της ΕΕΤΤ επιχειρήσεις.

Η ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα χωρίζεται σε δύο τομείς: α) τον τομέα παροχής καθολικών υπηρεσιών όπου δραστηριοποιείται ο Φο-

ρέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ - ΕΛΤΑ) και ιδιωτικές επιχειρήσεις που είναι κάτοχοι Ειδικής Άδειας παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και β) τον τομέα Ταχυμεταφορών όπου δραστηριοποιούνται επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Το συνολικό μέγεθος της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τις αντίστοιχες μεταβολές στα μεγέθη του ΦΠΚΥ, ο οποίος κατέχει το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Το μερίδιό του διαμορφώνεται σε 60% από πλευράς εσόδων και 92% από πλευράς όγκου, ποσοστά τα οποία παραμένουν σχετικά σταθερά κατά τη διάρκεια της τελευταίας πενταετίας. Στον επιμέρους τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας (όπου εκτός του ΦΠΚΥ, δραστηριοποιούνται άλλες πέντε ταχυδρομικές επιχειρήσεις), ο οποίος δεν είναι πλήρως απελευθερωμένος, το μερίδιο αγοράς του ΦΠΚΥ ανέρχεται σε ποσοστό 99%.

Αντίθετα, στον τομέα Ταχυμεταφορών όπου οι συνθήκες διαφέρουν, καθώς πρόκειται για πλήρως απελευθερωμένη αγορά, δραστηριοποιείται μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων. Η σημαντικότερη, όμως, επιρροή στην αγορά προέρχεται από λίγες μεγάλες επιχειρήσεις που έχουν αναπτύξει το ταχυδρομικό τους δίκτυο σε όλη την Ελλάδα και έχουν κατορθώσει να ενδραιωθούν στην αγορά και στη συνείδηση του καταναλωτή. Με τις επιχειρήσεις αυτές συνεργάζο-

νται σχεδόν όλες οι υπόλοιπες επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών. Από τις μελέτες που έχουν διεξαχθεί από την ΕΕΤΤ τα τελευταία χρόνια, έχει διαπιστωθεί ότι οι μεγάλες επιχειρήσεις κατά την τελευταία πενταετία (2005-2009) διακίνησαν περίπου 88% των συνολικών αντικειμένων Ταχυμεταφορών, εισπράττοντας αντίστοιχο ποσοστό επί των εσόδων.

Στην Ελλάδα υπάρχει μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων που δραστηριοποιείται στην ταχυδρομική αγορά, αριθμός που τα τελευταία χρόνια είναι διαρκώς αυξανόμενος. Την άνοδο οδηγούν οι νέες επιχειρήσεις που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στον τομέα Ταχυμεταφορών και προσέρχονται στην ΕΕΤΤ για την καταχώρησή τους στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων. Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ελληνική ταχυδρομική αγορά στο τέλος του 2009 ανέρχεται σε 1.205 επιχειρήσεις συμπεριλαμβανομένων και των επιχειρήσεων - μελών Δικτύων των αδειοδοτημένων από την ΕΕΤΤ παρόχων. Στις επιχειρήσεις αυτές το 2009 απασχολήθηκαν περί τα 21.000 άτομα υπό καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης, με τους μισούς περίπου να απασχολούνται στον ΦΠΚΥ.

Ως προς τα αποτελέσματα της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα για το 2009, παρατηρήθηκε ότι η οικονομική κρίση και η εκτεταμένη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας δεν άφησαν ανεπηρέαστη την αγορά. Έτσι, σε σύγκριση με το 2008 παρουσιάστηκε μείωση κατά

6% περίπου στον όγκο αντικειμένων που διακινήθηκαν στην ταχυδρομική αγορά και μείωση κατά 1% περίπου στα αντίστοιχα έσοδα. Συγκεκριμένα, το σύνολο των αντικειμένων που διακινήθηκαν στην ταχυδρομική αγορά διαμορφώθηκε σε 728 εκ. από 777 εκ. που ήταν το 2008, ενώ τα συνολικά έσοδα διαμορφώθηκαν σε 743 εκ. από 753 εκ. ευρώ. Οι αντίξοες συνθήκες που επικράτησαν στην ελληνική οικονομία κατά το 2009 φάνηκαν και στα οικονομικά αποτελέσματα των επιχειρήσεων του κλάδου, από όπου προκύπτει επιδείνωση των οικονομικών αριθμοδεικτών σε σχέση με το 2008.

Στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά, οι κυριότερες τάσεις που παρατηρούνται τα τελευταία χρόνια, είναι η σταδιακή μείωση στη διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας από τη μία πλευρά, που σε μεγάλο βαθμό οφείλεται στην ηλεκτρονική υποκατάσταση της αλληλογραφίας, και η άνοδος στη διακίνηση δεμάτων από την άλλη, λόγω ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και των αγορών μέσω του διαδικτύου. Στην Ελλάδα το 2009, παρατηρήθηκε μείωση τόσο στη διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας όσο και στη διακίνηση δεμάτων σε σύγκριση με το 2008. Η εικόνα αυτή αναμένεται σταδιακά να αντιστραφεί καθώς, σύμφωνα με επίσημες μελέτες, τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα παρουσιάζεται σταθερή άνοδος στο ποσοστό χρηστών διαδικτύου που το εμπιστεύονται προκειμένου να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικές αγορές.

Στον τομέα παροχής καθολικών υπηρεσιών, η συνολική μέση χρέωση παρουσίασε αύξηση 6,6%. Η μέση χρέωση για διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας έως 2 κιλά (84% των συνολικών αντικειμένων του τομέα καθολικών υπηρεσιών), παρουσίασε αύξηση κατά 2,6% σε σύγκριση με το 2008.

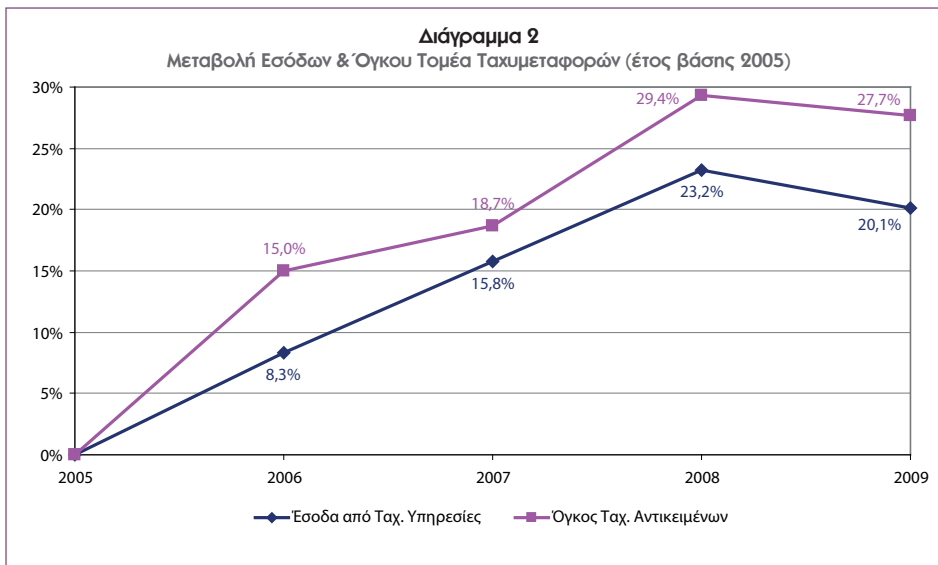
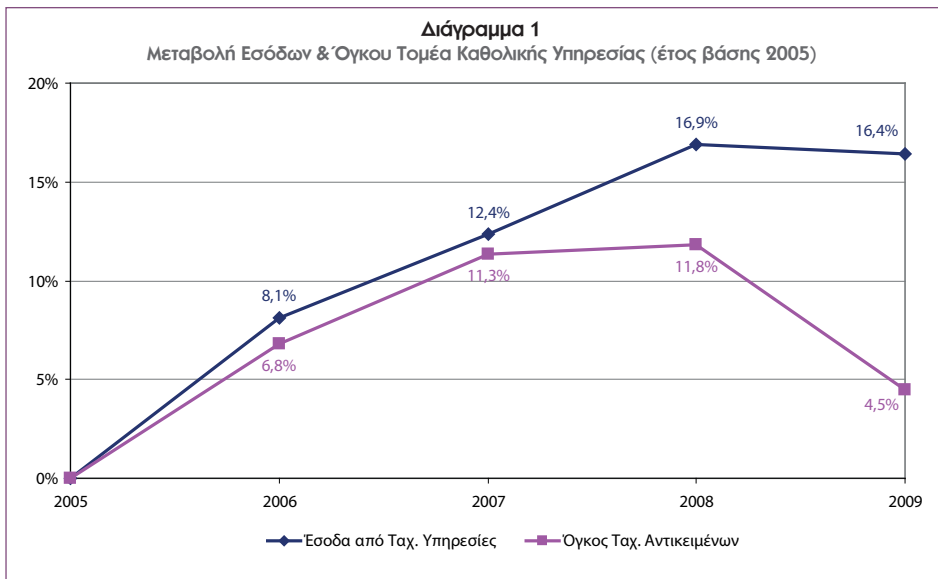
Στον τομέα Ταχυμεταφορών η συνολική μέση χρέωση παρέμεινε σχεδόν στα ίδια επίπεδα με το 2008 (-1,2%). Ειδικότερα η υπηρεσία διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού, που αφορά σε 92% (73% αντικείμενα

αλληλογραφίας και 19% δέματα) των συνολικών αντικειμένων Ταχυμεταφορών παρουσίασε αύξηση στη μέση χρέωση κατά 16%, η οποία οδηγείται κυρίως από την αύξηση στη μέση τιμή διακίνησης δεμάτων. Αυτό, σύμφωνα με τα δεδομένα που προέκυψαν από τα στοιχεία της μελέτης, θεωρείται ότι οφείλεται αφενός στη διακίνηση λιγότερων δεμάτων- αλλά μεγαλύτερου βάρους, άρα και υψηλότερου αντιτίμου, αφού το 2009 είχαμε και δραματική πτώση των μικροδεμάτων- και αφετέρου σε ενδεχόμενη προσπάθεια των εταιρειών να αντισταθμίσουν τη γενικότερη πτώση των διακινούμενων όγκων.

Οι εξελίξεις που θα ακολουθήσουν στα επόμενα χρόνια, ενόψει και της επικείμενης απελευθέρωσης από την 1^η Ιανου-

αρίου 2013, προβλέπεται ότι θα έχουν σημαντική επίδραση στην περαιτέρω ανάπτυξη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό, η EETT ενθαρρύνει τις προσπάθειές της για την καλύτερη εξυπηρέτηση και προστασία του καταναλωτή, εντός του πλαισίου αρμοδιοτήτων της, πραγματοποιώντας, μεταξύ άλλων, ενημερωτικές εκστρατείες για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, τόσο μέσω του δικτυακού της τόπου όσο και με άλλες ενέργειες (ημερίδες, ενημερωτικά έντυπα, κ.ά.).

Το πλήρες κείμενο της Μελέτης είναι διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο της EETT, και συγκεκριμένα: www.eett.gr Ταχυδρομικές Υπηρεσίες -> Ανάλυση Αγοράς -> Στοιχεία Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς.



Το Ζήτημα της Ορθής Ενημέρωσης των Καταναλωτών στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Του Αλέξη Σπυρόπουλου, Συντονιστή Τμήματος Νομικών Υπηρεσιών ΕΕΤΤ

Προστασία Καταναλωτών

Η ΕΕΤΤ με πρόσφατες αποφάσεις της επέβαλε διοικητικές κυρώσεις στις 3 εταιρείες κινητής τηλεφωνίας με την αιτιολογία της πλημμελούς και παραπλανητικής ενημέρωσης των συνδρομητών τους επί του ζητήματος της αύξησης του ελάχιστου χρόνου χρέωσης από 30 σε 45 δευτερόλεπτα.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ με τις προαναφερθείσες αποφάσεις εξέτασε κατά πόσον οι συνδρομητές ενημερωθήκαν νομίμως και προσπρόκτως για την αύξηση του ελάχιστου χρόνου χρέωσης, το οποίο προφανώς συνιστούσε μία δυσμενή μεταβολή στη συμβατική σχέση των συνδρομητών με τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας.

Οι εν λόγω αποφάσεις ήρθαν να προστεθούν σε σειρά προηγούμενων αποφάσεων, με τις οποίες η ΕΕΤΤ κατά καιρούς είχε επιβάλει σημαντικά πρόστιμα σε διάφορες εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην αγορά των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με αντίστοιχη αιτιολογία σχετιζόμενη με την μη προσήκουσα ενημέρωση των καταναλωτών. Είναι αξιοσημείωτο δε ότι το σκεπτικό της ΕΕΤΤ επί των αποφάσεων αυτών έχει πολλάκις επιβεβαιωθεί και από τα διοικητικά δικαστήρια στο πλαίσιο της εκδίκασης προσφυγών των εταιρειών κατά αποφάσεων επιβολής διοικητικών κυρώσεων που εκδίδει η Αρχή, σε βαθμό μάλιστα όπου κάποιος μπορεί να ισχυριστεί ότι πλέον έχει σχηματιστεί και πάγια νομολογία υπέρ των θέσεων της ΕΕΤΤ επί των ζητημάτων αυτών (βλ. ενδεικτικά ΔΕφ 1327/2009 & 1952/2008).

Εν προκειμένω, στην περίπτωση της αύξησης του ελάχιστου χρόνου χρέωσης από τις 3 εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, η ΕΕΤΤ διαπίστωσε, μεταξύ άλλων, ότι η γνωστοποίηση στο ευρύ κοινό της δυσμενούς αυτής μεταβολής της συμβατικής σχέσης μεταξύ συνδρομητών και εταιρει-

ών πραγματοποιήθηκε με τρόπο ο οποίος ουσιαστικά παραβίαζε τα δικαιώματα των καταναλωτών περί προσήκουσας ενημέρωσης. Ειδικότερα, αποδείχθηκε ότι οι εταιρείες επιχείρησαν είτε να αποκρύψουν το συγκεκριμένο γεγονός της αύξησης του ελάχιστου χρόνου χρέωσης είτε να το προβάλλουν με τρόπο μη ευκρινή ή παραπλανητικό λαμβανομένου υπόψη ιδίως του γεγονότος ότι απευθύνονται σε ένα εξαιρετικά ευρύ κοινό το οποίο δεν είναι απαραίτητα εξοικειωμένο με τη σύγχρονη τεχνική ορολογία. Επιπλέον, σε ορισμένες περιπτώσεις, οι εταιρείες αποσιώπησαν να γνωστοποιήσουν στους συνδρομητές τους το δικαίωμά τους να καταγγείλουν τη σύμβαση, μολοντί η σχετική υποχρέωση επιβαλλόταν ρητάς από τα κανονιστικά κείμενα της ΕΕΤΤ.

Η παρέμβαση της ΕΕΤΤ επί του συγκεκριμένου ζητήματος ήταν ουσιαστική δεδομένου ότι η ρυθμιστική αρχή, κατά τον εκτενή έλεγχο που πραγματοποίησε σε λογαριασμούς συνδρομητών και σε ανακοινώσεις στον τύπο και τις ιστοσελίδες των εταιρειών, δεν περιορίστηκε σε μία τυπική έρευνα ως προς το εάν οι εταιρείες είχαν προβεί στις προβλεπόμενες από το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο ανακοινώσεις. Αντίθετα, η Ρυθμιστική Αρχή εξέτασε διεξοδικά και κατά πόσον οι ανακοινώσεις αυτές ανταποκρίνονταν στο πνεύμα και τον απώτερο σκοπό των ρυθμίσεων που επιβάλλονται από τα κανονιστικά κείμενα της ΕΕΤΤ και το Ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών.

Μέσω των αποφάσεων της ΕΕΤΤ κατέστη προφανές ότι η ανάδειξη με έμφαση των υποχρεώσεων σαφήνειας, ακρίβειας, επικαιροποίησης, άμεσης κατανόησης και απλότητας που θέτουν τα ισχύοντα κανονιστικά κείμενα για την περίπτωση της μονομερούς τροποποίησης συμβατικού όρου, και όχι μόνο, αποσκοπούν ακριβώς στην παρουσίαση μίας πλήρως διαφανούς πληροφορίας και δεν εξαντλείται σε μια γενική ενημέρωση του συνδρομητή. Με άλλα λόγια, η νομοθετική υποχρέωση διαφάνειας και σαφήνειας, απαιτεί



το γεγονός της εκάστοτε δυσμενούς τροποποίησης να μπορεί να γίνει αντιληπτό από κάθε συνδρομητή με απλό και εύκολο τρόπο χωρίς να καταλείπεται κανένα ενδεχόμενο αμφιβολίας σε αυτόν. Άλλως αυτός παραπλανάται και δεσμεύεται η συμβατική του ελευθερία να καταγγείλει τη σύμβαση, να προβεί σε αποσύνδεση, και να ανατρέξει σε άλλο προμηθευτή ή σε άλλη μορφή επικοινωνίας.

Ψηφιακή Ελλάδα 2020

Του Μηνά Καρατζόγλου, Προϊστάμενου Τμήματος Παρακολούθησης της Αγοράς και του Ανταγωνισμού της ΕΕΤΤ και Μέλος της Οργανωτικής Επιτροπής της «Ψηφιακής Ελλάδας 2020».

Ψηφιακή Ατζέντα

Η «Ψηφιακή Ελλάδα 2020» αποτελεί μία ανοικτή προσπάθεια να χαρτογραφίσουμε την πορεία της χώρας μας την επόμενη δεκαετία προς την ψηφιακή οικονομία και να «ζωγραφίσουμε», μία «ουτοπική» Ελλάδα, με τη βεβαιότητα, ότι όλοι μαζί (Πολιτεία, Αγορά, Πολίτες), μπορούμε να μετατρέψουμε την ουτοπία σε πραγματικότητα.

Στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε ένα δυναμικό, διαρκώς εξελισσόμενο όραμα, με έντονο ευρωπαϊκό προσανατολισμό, εναρμονιζόμενο με την Ψηφιακή Ατζέντα 2010, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Για την επίτευξή του βασιζόμαστε σε δύο πυλώνες: (α) Στην ενεργό συμμετοχή των πολιτών, προσβλέποντας στη συμμετοχικότητα και τη συλλογικότητα, που στις σημερινές συνθήκες αναδύονται περισσότερο επίκαιρες από ποτέ (β) Στη θετική προσέγγιση της Πολιτείας, καθώς πέντε Υπουργεία έχουν θέσει την Ψηφιακή Ελλάδα υπό την αιγίδα τους (Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων – Οικονομικών – Εσωτερικής Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας – Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων).

Η ΕΕΤΤ έχει αγκαλιάσει από την πρώτη στιγμή την προσπάθεια αυτή και τη στηρίζει ενεργά με οικονομικούς, ανθρώπινους και υλικοτεχνικούς πόρους.

Λειτουργικά, η «Ψηφιακή Ελλάδα 2020» έχει διπλή υπόσταση. Αφενός μεν φυσική, με ανοικτές συναντήσεις ομάδων εργασίας, που επιτρέπουν την ανταλλαγή απόψεων και τη σύνθεση διαφορετικών θέσεων. Αφετέρου δε ψηφιακή, μέσα από ένα νοτιό διάλογο στο διαδίκτυο (<http://www.digitalgreece2020.gr>), που επιτρέπει σε κάθε πολίτη, από κάθε γωνιά της χώρας να καταθέσει τις απόψεις του.

Ο διάλογος αυτός επικεντρώνεται σε 7 άξονες, που κινούνται παράλληλα με τους άξονες της Ψηφιακής Ατζέντας 2010 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (χωρίς να

παραγνωρίζουν τις ελληνικές ιδιαιτερότητες) και υποστηρίζονται από 7 Ομάδες Εργασίας (Δημόσια Διοίκηση & Κοινωνία – eΕπιχειρηματικότητα – Παιδεία, Καινοτομία, Έρευνα – Ηλεκτρονική Ενσωμάτωση & Ψηφιακός Αλφαριθμητισμός – Εμπιστοσύνη & Ασφάλεια – Διαλειτουργικότητα, Ελεύθερο Λογισμικό/ Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ), Ανοικτό Περιεχομένο & Δεδομένα – Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς).

Για τον πρώτο χρόνο λειτουργίας (Ιούνιος 2010 – Ιούνιος 2011) έχει τεθεί ένα φιλόδοξο χρονοδιάγραμμα, που αποσκοπεί αφενός να θέσει τα θεμέλια και τις κατευθύνσεις για τη λειτουργία του Φόρουμ και αφετέρου να συγκεντρώσει και να υποβάλει προς την Πολιτεία μία σειρά καλά τεκμηριωμένων προτάσεων πολιτικής.

Ο πρώτος στόχος έχει ήδη ολοκληρωθεί με τη σύσταση της Οργανωτικής Επιτροπής και της Επιτροπής Στρατηγικής, την κατάρτιση του Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και την οργάνωση των Ομάδων Εργασίας, ενέργειες που για την ολοκλήρωση τους απαιτήθηκαν σχεδόν 4 μήνες.

Από τα μέσα Οκτωβρίου έχουν ξεκινήσει οι διαβουλεύσεις των Ομάδων Εργασίας που είναι ανοικτές για κάθε ενδιαφερόμενο. Τα πρώτα αποτελέσματα αφορούν προτάσεις που μπορούν να υιοθετηθούν και να υλοποιηθούν στο άμεσο μέλλον, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην πορεία της χώρας προς την ψηφιακή οικονομία. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάστηκαν σε κοινή συνεδρίαση της Επιτροπής Στρατηγικής, της Οργανωτικής Επιτροπής και

των Συντονιστών και Τεχνικών Υπευθύνων των Ομάδων Εργασίας, υπό το συντονισμό του κ. Θ. Καρούνου από την Ομάδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Γραφείου του Πρωθυπουργού και την παρουσία του Γενικού Γραμματέα Επικοινωνιών καθ. κ. Σ. Κάτσικα.

Το επόμενο βήμα αφορά στην ομογενοποίηση των προτάσεων αυτών, προκειμένου να παρουσιαστούν στο ευρύ κοινό και να παραδοθούν στους αρμόδιους φορείς. Παράλληλα συνεχίζεται ο διάλογος στις Ομάδες Εργασίας, με στόχο μέσα στο Α' εξάμηνο 2011 να συνταχθούν τα πρώτα ολοκληρωμένα κείμενα πολιτικής για την Ψηφιακή Ελλάδα του 2020, τα οποία θα παρουσιαστούν και στις εκδηλώσεις της Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Ατζέντας.



Εποικοδομητική συνεισφορά της ΕΕΤΤ στο διεθνή διάλογο για αναπτυξιακές Ρυθμιστικές Πολιτικές

 Διεθνείς Σχέσεις

Η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει ευρύ φάσμα συνεργασιών και ανταλλαγής ρυθμιστικής εμπειρίας με διεθνείς Οργανισμούς και Αρχές.

Πάγιο στρατηγικό στόχο της Αρχής μας αποτελεί η έγκαιρη ενσωμάτωση της διεθνούς εμπειρίας στην ελληνική αγορά. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται η ενεργός συμμετοχή της στο διεθνή διάλογο, με σειρά δράσεων όπως:

A. Συμμετοχή σε εργασίες διεθνών φορέων και σε Συνέδρια για θέματα Τηλεπικοινωνιών

Το Νοέμβριο του 2010, η ΕΕΤΤ κλήθηκε να παρουσιάσει τις θέσεις της για την ευρωζωνική ανάπτυξη στο Global Forum 2010 που διεξήχθη στην Washington DC των ΗΠΑ. Το Forum, στο οποίο συμμετείχαν ανώτατα κυβερνητικά στελέχη, πρόεδροι Ρυθμιστικών Αρχών και εκπρόσωποι της βιομηχανίας, εξέτασε θέματα σχετικά με τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα επόμενης γενιάς και τις σημαντικές αλλαγές που αναμένεται να επιφέρει η ανάπτυξή τους τα προσεχή χρόνια. Ιδιαίτερη μνεία έγινε στη ρυθμιστική διάσταση, με αναφορά στις προκλήσεις που αναμένεται να αντιμετωπίσουν οι ανά την υφήλιο ρυθμιστές και στις στρατηγικές συντονισμένης αντιμετώπισής τους.

Στο περιθώριο της εκδήλωσης, πραγματοποιήθηκε διμερής συνάντηση της ΕΕΤΤ με τη Ρυθμιστική Αρχή των ΗΠΑ (Federal Communications Commission-FCC) για ανταλλαγή τεχνογνωσίας σε θέματα παρακολούθησης δεικτών ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων και προστασίας καταναλωτή, επιβεβαιώνοντας τη σχέση συνεργασίας και το εξαιρετικό κλίμα που έχει οικοδομηθεί ανάμεσα στις δύο Αρχές.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ εκπροσωπήθηκε επίσης στις εργασίες μίας σειράς διεθνών ενώσεων, οργανισμών και φορέων. Πιο συγκεκριμένα, συμμετείχε:

- Στη συνάντηση εργασίας του European Network and Information Security Agency (ENISA) για την εναρμόνιση του

Άρθρου 13α της Οδηγίας-Πλαίσιο που αφορά την ασφάλεια και ακεραιότητα δικτύων και υπηρεσιών (24/09/2010).

- Στο Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures (FESA) για θέματα ηλεκτρονικών υπογραφών (18-20/10/2010).
- Στη συνάντηση εργασίας που διοργάνωσε η Γερμανική Ρυθμιστική Αρχή (BNetzA) σχετικά με τη μεθοδολογία πλειστηριασμών φάσματος συχνοτήτων (29/10/2010).
- Σε συνάντηση του Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) στην Καρθαγένη της Κολομβίας, όπου συζητήθηκαν θέματα ονομάτων χώρου (05-10/12/2010).
- Στις εργασίες της Συνόδου των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών των Μεσογειακών Χωρών (EMERG) για τη διαμόρφωση του προγράμματος εργασιών του 2011 (14-15/12/2010).

Ακόμα, η ΕΕΤΤ προσκλήθηκε και έλαβε μέρος με εισήγηση:

- Στο 7^ο Παγκόσμιο Τεχνολογικό Φόρουμ (STS Forum) στο Κίото της Ιαπωνίας (03-05/10/2010)
- Στο Διεθνές Ρυθμιστικό Φόρουμ 2010 που πραγματοποιήθηκε στη Βαρκελώνη (16-19/10/2010).
- Στο 2^ο Τηλεπικοινωνιακό Φόρουμ της Αλβανίας που διεξήχθη στα Τίρανα στα μέσα Δεκεμβρίου 2010.

B. Συμμετοχή στα Διεθνή Ταχυδρομικά Δρώμενα: ERGP, UPU, CERP, PDC Plenary

Οι δύο τελευταίοι μήνες του 2010 χαρακτηρίζονται από έντονη δραστηριότητα της ΕΕΤΤ στα διεθνή ταχυδρομικά δρώμενα.

Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ συμμετείχε δια του Προέδρου της Δρα Λεωνίδα Κανέλλου στην πρώτη συνεδρίαση της ολομέλειας του European Regulators Group for Postal Services (ERGP) την 01/12/2010 στις Βρυξέλλες. Το ERGP ιδρύθηκε τον Αύγουστο του 2010, με Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και σκοπό τη διαμόρφωση μίας ενιαίας ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς, μέσα από τη συνεργασία και την υιοθέτηση κοινών πρακτικών μεταξύ των Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Ανεξάρτητων Αρχών των Ταχυδρομείων.

Στις 11/11/2010, η ΕΕΤΤ έλαβε μέρος στο Forum που οργάνωσε η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU) με θέμα το ρόλο των ρυθμιστικών αρχών σε μία περίοδο έντονων αλλαγών λόγω ηλεκτρονικής υποκατάστασης και απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς.

Επίσης, η ΕΕΤΤ έδωσε το παρόν στο 43^ο Συνέδριο του Comité Européen de Réglementation Postale (CERP). Εκεί συζητήθηκε ο επανακαθορισμός των αρμοδιοτήτων του, έτσι ώστε να μην υπάρχει σύγκρουση αρμοδιοτήτων με το νεοσύσταθέν ERGP, με προσανατολισμό σε θέματα καθορισμού της πολιτικής στον ταχυδρομικό τομέα, στις σχέσεις με την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (UPU) καθώς και στον αποτελεσματικό συντονισμό και την προετοιμασία των ευρωπαϊκών χωρών πριν από κάθε παγκόσμιο Συνέδριο.

Τέλος, η ΕΕΤΤ συμμετείχε και στην Postal Directive Committee (PDC) που διοργανώνει η Ε.Ε., τόσο σε επίπεδο ομάδων εργασίας όσο και στην Ολομέλεια της 9^{ης} Δεκεμβρίου, όπου συζητήθηκαν θέματα που σχετίζονται με την εφαρμογή κανόνων δημοσίων συμβάσεων και ΦΠΑ στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Ευχαριστήριες Επιστολές Καταναλωτών

 Θέματα Καταναλωτών

Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) λαμβάνει συχνά ευχαριστήριες επιστολές από καταναλωτές, των οποίων έχει βοηθήσει να διεκπεραιωθούν τα προβλήματα.

Ακολουθεί αυτούσια μια ενδεικτική επιστολή (Νοέμβριος 2010):

ΥΠΟΨΗ : Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών ΕΕΤΤ
ΚΟΙΝ: Προέδρο ΕΕΤΤ/ κύριο Λεωνίδα Κανέλλο

Κύριοι,

Ονομάζομαι Μαστρογιαννάκη Άννα. Με την παρούσα επιστολή/e-mail θα ήθελα ειλικρινά να σας ευχαριστήσω και να σας συγχαρώ για τον άψογο τρόπο που χειριστήκατε θέμα μου με ελληνική εταιρεία τηλεπικοινωνιών, που με απασχολούσε επί μακρόν.

Ο τρόπος καθοδήγησης των λειτουργών της Αρχής σας για την επίλυση του θέματός μου, η άμεση τηλεφωνική τους ανταπόκριση, η γνώση τους για τα θέματα που χειρίζονται, η αόρατη αλλά αποτελεσματική παρουσία τους- παρέμβαση τους, ειλικρινά με αφήνουν έκπληκτη σε μια ελληνική πραγματικότητα, διαφορετική από εκείνη που έχω μάθει να ζω και να υποφέρω.

Μου έκανε εντύπωση το γεγονός ότι η επικοινωνία μου με την εταιρεία με την οποία είχα το πρόβλημα, κατέστη δυνατή μόνο έπειτα από δική σας διαμεσολάβηση! Μέχρι τότε ήταν αδύνατη! Γεγονός που σημαίνει ότι η παρέμβασή σας είναι βαρυσήμαντη.

Αξιοσημείωτο είναι και το γεγονός ότι έχω συστήσει την ΕΕΤΤ και μιλήσει σε διάφορους γνωστούς και φίλους, οι οποίοι σε ανάλογα θέματά τους με εταιρείες τηλεπικοινωνιών ή μεταφορών, είχαν την ίδια αντιμετώπιση από τους λειτουργούς της εταιρείας σας και η επίλυση των θεμάτων τους ήταν ίδια, δηλαδή άμεση και αποτελεσματική!!

Θέλω να σας συγχαρώ πραγματικά για την ποιότητα εργασίας –προσφοράς σας, το σεβασμό στα καθημερινά και άπια προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι έλληνες καταναλωτές και για την τόσο σημαντική βοήθεια που τους παρέχετε μέσω των υπηρεσιών σας!

Μακάρι να προσέφεραν αυτό το σεβασμό και την αποτελεσματικότητα με την παρέμβαση τους, όλες οι δημόσιες και όχι μόνο υπηρεσίες.

Εύχομαι να συνεχίσετε να επιτελείτε το έργο σας με τον ίδιο άψογο τρόπο, όπως το κάνετε μέχρι σήμερα.

Με ειλικρινείς ευχαριστίες και θερμά συγχαρητήρια!

Άννα Μαστρογιαννάκη

Ο ΤΕΚ της ΕΕΤΤ λειτουργεί από το 2002 παρέχοντας τηλεφωνική εξυπηρέτηση σε καταναλωτές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ενώ επίσης παρεμβαίνει μετά από έγγραφες καταγγελίες καταναλωτών για τη διερεύνηση σχετικών θεμάτων. Ο ΤΕΚ εξυπηρετεί επίσης περισσότερες από 11.000 τηλεφωνικές κλήσεις που υποδέχεται στην τηλεφωνική γραμμή 801 11000 80 και περισσότερες από 6.500 έγγραφες καταγγελίες που λαμβάνει στην ηλεκτρονική διεύθυνση katanalotes@eett.gr ή στο φαξ 210 6105049. Επιπλέον, παρέχει ενημέρωση, οδηγίες και συστάσεις προς κάθε ενδιαφερόμενο. Μάλιστα, μέσα από τη διαχείριση των καταγγελιών, προκύπτει συχνά η ανάγκη ρυθμιστικής παρέμβασης της ΕΕΤΤ και η Αρχή προχωρά σε συστάσεις προς την αγορά, έκδοση Κανονισμών ή εποπτικές και νομικές παρεμβάσεις, προς όφελος των καταναλωτών και του ανταγωνισμού.



Έντυπο για την Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία

i Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία

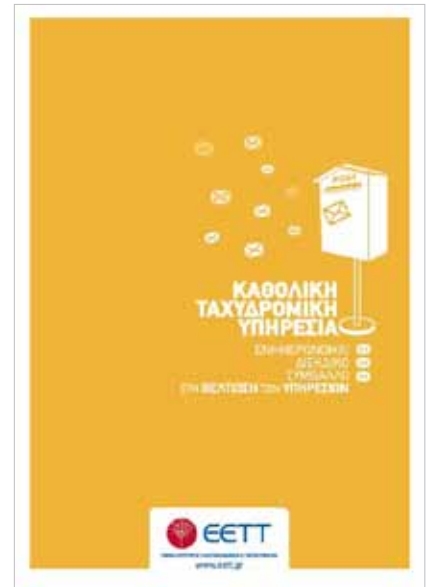
Στο πλαίσιο της συνεχούς ενημέρωσης του καταναλωτή για τα δικαιώματά του, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση ενημερωτικού εντύπου με θέμα την Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία.

Η Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία αφορά τις κλασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες που σήμερα προσφέρονται στους καταναλωτές από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ). Η Καθολική Υπηρεσία εξασφαλίζει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες –όπου κι αν βρίσκονται- σε σταθερή βάση, προσιτή τιμή, διαφανή και ενιαία τιμολόγηση για όλη τη χώρα και καθορισμένη ποιότητα.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) αποτελούν σύμφωνα με το Νόμο, το Φορέα Παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας στην Ελλάδα και ως εκ τούτου, φέρουν συγκεκριμένες υποχρεώσεις έναντι των καταναλωτών.

Στο έντυπο περιγράφονται με συστηματικό αλλά απλό και εύληπτο τρόπο, οι υποχρε-

ώσεις του Φορέα Παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας σε σχέση με (α) την περισυλλογή και διανομή, (β) την άμεση επίδοση της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας, (γ) τα σημεία πρόσβασης αλληλογραφίας και δεμάτων, (δ) την επίδοση των δεμάτων, (ε) την εξυπηρέτηση, (στ) την αποζημίωση, (ζ) τη συγκρότηση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών και (η) την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών. Τέλος υποδεικνύονται στους καταναλωτές τρόποι με τους οποίους μπορούν οι ίδιοι να συμβάλουν στη βελτίωση της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (π.χ. οδηγίες ορθής αναγραφής στοιχείων σε ένα φάκελο και ορθής συσκευασίας δεμάτων, διασφάλιση καταλληλότητας των γραμματοκιβωτίων κ.λπ.).



Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049

Αίτηση Εγγραφής στον κατάλογο αποδεκτών του «Επικοινωνίες εν Τάχει»

Εάν επιθυμείτε να λαμβάνετε δωρεάν το Ενημερωτικό Δελτίο της ΕΕΤΤ, παρακαλούμε να αποστείλετε είτε την ακόλουθη αίτηση συμπληρωμένη στο fax: 210 610 5049 είτε ηλεκτρονικό μήνυμα με τα ίδια δεδομένα στη διεύθυνση newsletter@eett.gr

ΝΕΑ ΕΓΓΡΑΦΗ

ΑΛΛΑΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

(Συμπληρώστε το ονοματεπώνυμό σας και μόνο τα στοιχεία που αλλάζουν)

Επώνυμο: Όνομα:

Εταιρεία: Αντικείμενο Εταιρείας:

Θέση στην Εταιρεία:

Διεύθυνση:

ΤΚ: Περιοχή:

Τηλ.: Fax:

e-mail:

