

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ...

εν τάχει

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ
ΤΗΣ ΕΕΤΤ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ-ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2013
ΤΕΥΧΟΣ Ν° 38



Συμβολή της ΕΕΤΤ στην Ελληνική Οικονομία

Άρθρο του κ. Μιχάλη Παπαδόπουλου,
Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων

Το Έργο του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Περιεχόμενα

- 2 Σημαντικές Προκλήσεις για την EETT
- 3 Σύνοδος του BEREC στη Λετονία υπό την Προεδρία της EETT
- 4 Συμβολή της EETT στην Ελληνική Οικονομία
- 6 Το έργο του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της EETT
- 8 Κεντρικό άρθρο του κ. Μιχάλη Παπαδόπουλου, Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
- 10 Ευρωζωνικά Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στη Ζώνη των 3,4-3,8 GHz
- 11 Επιτόπιοι Έλεγχοι Τοπικού Βρόχου από την EETT
- 12 Ραδιοεξοπλισμός & Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός: Ο Ρόλος της EETT και όσα πρέπει να γνωρίζει ο Καταναλωτής
- 14 Μελέτη Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς για το 2012
- 16 EETT: Έκθεση Επισκόπησης Αγορών

Τριμηνιαίο Ενημερωτικό Περιοδικό της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (EETT)

Τεύχος 38°
Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2013
Σελίδες: 16

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

T: 210 615 1000
F: 210 610 5049
W: <http://www.eett.gr>
E: info@eett.gr

Αρχισυνταξία: **Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων EETT**

Επιμέλεια έκδοσης - Σχεδίαση - Παραγωγή:
ΚΑΠΑ ΣΙΓΜΑ ΔΕΛΤΑ Α.Ε.

Το έντυπο διατίθεται δωρεάν.

Τα άρθρα που δημοσιεύονται στο παρόν έντυπο δεν δεσμεύουν την EETT.

Σημαντικές Προκλήσεις για την EETT

Σημαντικές προκλήσεις έχει να διαχειριστεί η EETT, το επόμενο διάστημα. Με το Ν.4070/2012 ανατέθηκε στην Αρχή η αρμοδιότητα χορήγησης των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης. Πρόκειται για μία σύνθετη διαδικασία που οφείλει να ακολουθήσει τους κανόνες που ορίζονται στο ευρωπαϊκό πλαίσιο και έχουν ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία.

Σε αυτό το πλαίσιο, μετά τη δημοσίευση του Χάρτη Επίγειας Ψηφιακής Τηλεόρασης από το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, η EETT ολοκλήρωσε άμεσα τις απαιτούμενες μελέτες και προχώρησε σε δημόσια διαβούλευση. Πλέον, η τελική εισήγηση της EETT έχει υποβληθεί στο Υπουργείο, το οποίο με τη σειρά του, έχει καθορίσει το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα πάυσης των αναλογικών συχνοτήτων, ώστε η πλήρης μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση να ολοκληρωθεί μέχρι τον Οκτώβριο του 2014.

Η χορήγηση του ψηφιακού μερίσματος θα συμβάλει σε περαιτέρω ανάπτυξη και νέες επενδύσεις για τις κινητές επικοινωνίες, ενώ παράλληλα θα διασφαλίσει σημαντικά έσοδα για τον κρατικό προϋπολογισμό.

Η ολοκλήρωση της αδειοδότησης θα σημαίνει και την έναρξη της διαδικασίας για τη χορήγηση του ψηφιακού μερίσματος, δηλαδή του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που θα απελευθερωθεί με τη μετάβαση από τις αναλογικές στις ψηφιακές εκπομπές. Πρόκειται για μία σημαντική εξέλιξη που θα συμβάλει σε περαιτέρω ανάπτυξη και νέες επενδύσεις για τις κινητές επικοινωνίες, ενώ παράλληλα θα διασφαλίσει σημαντικά έσοδα για τον κρατικό προϋπολογισμό. Στόχος της Πολιτείας είναι η χορήγηση του ψηφιακού μερίσματος να ολοκληρωθεί το αργότερο μέχρι το Νοέμβριο 2014. Έτερος κλάδος με καινοφανείς προκλήσεις είναι ο ταχυδρομικός. Η απελευθέρωση της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς από 01-01-2013 πραγματοποιήθηκε σε μία ιδι-

αίτερα δύσκολη περίοδο, καθώς οι συνέπειες της οικονομικής κρίσης είναι πλέον αισθητές, ενώ ταυτόχρονα επιταχύνεται η υποκατάσταση της παραδοσιακής αλληλογραφίας από τα ηλεκτρονικά μέσα.

Για την ομαλή μετάβαση σε μία απελευθερωμένη και ανταγωνιστική αγορά, την προστασία των καταναλωτών και τη διασφάλιση της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), η EETT προχώρησε στην έκδοση της δευτερογενούς νομοθεσίας με βάση το Ν.4053/2012 και στο πλαίσιο της εναρμόνισης με την ευρωπαϊκή νομοθεσία. Το νέο κανονιστικό πλαίσιο, περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, κανονισμούς για την αδειοδότηση παρόχων, τον υπολογισμό του κόστους της ΚΥ, την επίλυση διαφορών και τις αποζημιώσεις των χρηστών, καθώς και Κώδικα Δεοντολογίας. Παράλληλα, η EETT ολοκλήρωσε πρόγραμμα ελέγχων σε 200 επιχειρήσεις και στις περιπτώσεις όπου διαπιστώθηκε μη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, οι επιχειρήσεις αυτές (130 περίπου) διεγράφησαν από το Μητρώο.

Η EETT συμμετείχε ενεργά στις εργασίες του Σώματος των Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP), αλλά και της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, αποκομίζοντας σημαντική διεθνή εμπειρία.

Η EETT συνέχισε να αναπτύσσει πρωτοποριακά και εύχρηστα online εργαλεία όπως είναι:

- Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) με το οποίο οι καταναλωτές εντοπίζουν το πλησιέστερο ταχυδρομικό κατάστημα ή σημείο εξυπηρέτησης. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη και για «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα σε λειτουργικό σύστημα iOS και Android.
- Διαδικτυακή εφαρμογή για την ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων προς την EETT από καταναλωτές και παρόχους.
- Διαδικτυακή εφαρμογή για την αναζήτηση στο Μητρώο της EETT των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και των μελών του δικτύου τους.

Η EETT έχει πλέον τον καίριο ρόλο της αποτελεσματικής εφαρμογής του ρυθμιστικού πλαισίου και της εποπτείας της αγοράς. Στόχος της και μεγάλη πρόκληση, υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες, είναι η δυναμική ανάπτυξη της αγοράς και η διασφάλιση ποιοτικής και βιώσιμης Καθολικής Υπηρεσίας στην επικράτεια. •

Σύνοδος του BEREC στη Λετονία υπό την Προεδρία της ΕΕΤΤ

Στα τέλη Σεπτεμβρίου, ολοκληρώθηκε με επιτυχία στη Ρίγα της Λετονίας, η 16^η Σύνοδος της Ολομέλειας του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) υπό την προεδρία της ΕΕΤΤ.



Στη Σύνοδο αυτή, εγκρίθηκε το Σχέδιο του Προγράμματος Εργασιών για το 2014, το οποίο θα τεθεί άμεσα σε δημόσια διαβούλευση, με στόχο την τελική έγκριση στην 17^η Σύνοδο του Σώματος. Επίσης, εγκρίθηκε η συγκριτική μελέτη για την πορεία της διεθνούς περιαγωγής στην Ευρώπη, η έκθεση συμμόρφωσης των παρόχων με τον Κανονισμό για τη διεθνή περιαγωγή, καθώς και η μεθοδολογία για την εξέταση της εφαρμογής της κοινής ρυθμιστικής προσέγγισης για τα χονδρικά ευρωζωνικά προϊόντα πρόσβασης από τις ευρωπαϊκές Ρυθμιστικές Αρχές.

Την προηγούμενη της Συνόδου, πραγματοποιήθηκε η πρώτη Ημερίδα Διαλόγου των Ευρωπαϊών Ρυθμιστών με φορείς της αγοράς (Stakeholder Forum), με τη συμμετοχή εκπροσώπων της ευρωπαϊκής βιομηχανίας (κατασκευαστές, διαχειριστές δικτύων, παρόχους περιεχομένου κ.λπ.) και χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η συζήτηση επικεντρώθηκε κυρίως στους καταναλωτές και την ποιότητα των υπηρεσιών στις ευρωζωνικές αγορές, καθώς και στις προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ενιαία αγορά.

Κατά τη διάρκεια της Συνόδου, ανώτατα στελέχη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής πα-

ρουσίασαν, για πρώτη φορά, το νέο πακέτο μέτρων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ενιαία Ψηφιακή Αγορά, με αντικείμενο την ενιαία αδειοδότηση παρόχων στην Ευρώπη, τη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, τη διεθνή περιαγωγή κινητών δικτύων, την ουδετερότητα του διαδικτύου και την προστασία των καταναλωτών. Η Πρόταση Κανονισμού θα αποτελέσει κεντρικό αντικείμενο της Ελληνικής Προεδρίας το πρώτο εξάμηνο του 2014.

Οι Ευρωπαίοι Ρυθμιστές επανέλαβαν τον προβληματισμό, που είχαν εκφράσει με σχετική ανακοίνωση στις 16 Σεπτεμβρίου 2013, για το Σχέδιο Κανονισμού. Συγκεκριμένα, το BEREC υποστηρίζει τους στόχους της Επιτροπής για την προώθηση της ενιαίας αγοράς και τη διασφάλιση των βέλτιστων συνθηκών για την αύξηση των επενδύσεων στον τομέα, προς το συμφέρον των ευρωπαϊκών καταναλωτών και της ευρωπαϊκής οικονομίας συνολικά. Ωστόσο, εκφράζει ανησυχία για την επίτευξη της κατάθεσης του προτεινόμενου Κανονισμού στα νομοθετικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης χωρίς να προηγηθεί επαρκής συζήτηση και πλήρης διερεύνηση των πιθανών συνεπειών.

Σε εκπλήρωση του καταστατικού του ρόλου, επισημάνθηκε ότι το BEREC παραμένει προσλωμένο στην παροχή της τεχνικής και κλαδικής τεχνογνωσίας του σε όλους τους θεσμικούς φορείς προκειμένου να συνεισφέρει στις εκτιμήσεις τους για το κείμενο και τις συνέπειες της πρότασης της Επιτροπής κατά τη διάρκεια της νομοθετικής διαδικασίας. Επιπρόσθετα, τονίστηκε στη συζήτηση ότι το BEREC έχει δεσμευθεί να βοηθά τον τομέα των ευρωπαϊκών επικοινωνιών και την ευρωπαϊκή οικονομία ώστε να απολαμβάνουν πραγματικά οφέλη και να διασφαλίζει ότι τα επιτεύγματα του Πλαισίου 2009 της ΕΕ δεν υπονομεύονται ακούσια από την επίτευξη της νομοθετικής μεταρρύθμισης.

Η επόμενη και τελευταία Σύνοδος του Σώματος για το 2013 θα λάβει χώρα στη Βουδαπέστη στις 5 και 6 Δεκεμβρίου. •

Συμβολή της ΕΕΤΤ στην Ελληνική Οικονομία

Η ΕΕΤΤ αποτελεί Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή και τον Εθνικό Ρυθμιστή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Η ΕΕΤΤ απολαμβάνει διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας, η οποία εξασφαλίζεται με την είσπραξη τελών από τις υπόχρεες επιχειρήσεις-φορείς. Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τα ανωτέρω τέλη καλύπτουν το σύνολο των διοικητικών δαπανών της ΕΕΤΤ.

Τα έσοδα της ΕΕΤΤ αποτελούν δημόσιο έσοδο και προέρχονται από την είσπραξη διοικητικών τελών, τελών χρήσεως και προστίμων. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ εισπράττει, βάσει των σχετικών Νόμων και των αντίστοιχων Κανονισμών, τέλη για:

- Γενικές και Ειδικές Άδειες παρόχων δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και ταχυδρομικών υπηρεσιών

- Εκχώρηση και χρήση αριθμών
- Εκχώρηση και χρήση ραδιοσυχνοτήτων
- Ειδικά Ραδιοδίκτυα
- Ονόματα Χώρου
- Άδειες Κατασκευών Κεραίων

Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο άσκησης των ελεγκτικών της αρμοδιοτήτων, η ΕΕΤΤ επιβάλλει πρόστιμα σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών που παραβι-

άζουν τις σχετικές υποχρεώσεις τους, τα οποία είτε καταβάλλονται απευθείας στην ΕΕΤΤ είτε εισπράττονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων. Ειδικότερα, το συνολικό ποσό που έχει εισπράξει η ΕΕΤΤ από το 2006 έως σήμερα από επιβολή προστίμων, ανέρχεται σε 97,09 εκατ. ευρώ.

Οι δαπάνες της ΕΕΤΤ προϋπολογίζονται επίσης από τις Διευθύνσεις και τα αυτοτελή Τμήματα και εγκρίνονται από την Ολομέλεια. Για τον έλεγχο κάθε δαπάνης τηρούνται οι διατάξεις του Κανονισμού Οικονομικής Διαχείρισης και του Κανονισμού Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ. Οι στόχοι και η εκτέλεση του Προϋπολογισμού ελέγχονται σε περιοδική βάση από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και τα Τμήματα, ενώ υπόκεινται στον ετήσιο κατασταλτικό έλεγχο του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών (έχει ολοκληρωθεί και ο έλεγχος για τη Χρήση 2012) και του Ελεγκτικού Συνεδρίου του Κράτους (έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος δαπανών των οποίων υποβάλλονται στον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων. Παράλληλα σημειώνεται ότι έκθεση πεπραγμένων της ΕΕΤΤ υποβάλλεται επίσης στη Βουλή των Ελλήνων.

Απόδοση αποθεματικού στον κρατικό προϋπολογισμό

Το θετικό οικονομικό αποτέλεσμα κάθε οικονομικού έτους, το οποίο προκύπτει από την οικονομική διαχείριση των εσόδων μετά την αφαίρεση των δαπανών της υπηρεσίας, αποδίδεται ανά διετία σε ποσοστό έως 80% στον κρατικό προϋπολογισμό ως δημόσιο έσοδο. Το Μάιο του 2012 αποδόθηκε στον κρατικό προϋπολογισμό το ποσό των 76,5 εκατ. ευρώ, για τη διετία 2010-2011. Το συνολικό ποσό που η ΕΕΤΤ έχει αποδώσει έως σήμερα, μέσω του θετικού οικονομικού της αποτελέσματος, ανέρχεται σε 348,5 εκατ. ευρώ.

Οικονομικό αποτέλεσμα & αποδόσεις ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό (σε ευρώ)

Έτος	Οικονομικό Αποτέλεσμα	Απόδοση Αποθεματικού
2000	67.818.154,48	
2001	17.810.935,22	
2002	27.423.902,72	
2003	25.024.608,99	
2004	22.998.415,65	
2005	26.048.858,30	
2000-2005	187.124.875,36	149.699.900,29
2006	33.445.871,42	
2007	30.313.384,20	
2006-2007	63.759.255,62	51.007.404,50
2008	54.194.966,75	
2009	34.819.296,73	
2008-2009	89.014.263,48	71.211.410,78
2010	50.466.154,55	
2011	45.248.849,25	
2010-2011	95.715.003,80	76.572.003,04
Σύνολο		348.490.718,61

Απόδοση εκπλειστηριασμάτων στον κρατικό προϋπολογισμό

Η ΕΕΤΤ έχει την αρμοδιότητα χορήγησης δικαιωμάτων χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων υπό συνθήκες περιορισμού, μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, τις οποίες διοργανώνει και διεξάγει, βασισμένη σε ίδια μέσα και στο ανθρώπινο δυναμικό της. **Το εισπραχθέν από την ΕΕΤΤ εκπλειστηρίασμα παρόμοιων διαγωνισμών, που έχουν ολοκληρωθεί με επιτυχία έως σήμερα, έχει αποδοθεί στον κρατικό προϋπολογισμό και ανέρχεται συνολικά σε 1,02 δισ. ευρώ, ενώ έχει εξασφαλισθεί επιπρόσθετα το ποσό των 63,6 εκατ. ευρώ, το οποίο θα εισπραχθεί και θα αποδοθεί τα έτη 2015, 2016 και 2017.**

Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με το Ν.4070/2012, η ΕΕΤΤ διαθέτει το υπόλοιπο του θετικού οικονομικού της αποτελέσματος, που παραμένει σ' αυτήν ως αποθεματικό (μετά την κατά τα ανωτέρω απόδοση στον κρατικό προϋπολογισμό ποσοστού έως 80%) για δαπάνες αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνιών του ΥπΥΜεΔ με απόφαση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (ενδεικτικά αναφέρονται δαπάνες που αφορούν σε μελέτες, συνέδρια, ταξίδια, συνδρομές κ.ά.)

Καθοριστικός παράγοντας για την αποτελεσματική οικονομική διαχείριση, αλλά και την εκπλήρωση του γενικότερου ρυθμιστικού ρόλου της ΕΕΤΤ αποτελεί το εξειδικευμένο, υψηλού μορφωτικού επιπέδου και επαγγελματικής ευσυνειδησίας ανθρώπινο δυναμικό της.

Σε μία εποχή με ραγδαίες εξελίξεις και συνεχείς προκλήσεις για την ελληνική κοινωνία, οικονομία και αγορά, η ΕΕΤΤ είναι ταγμένη στο πλευρό του πολίτη και των επιχειρήσεων και εργάζεται με όραμα, στρατηγική, συνέπεια, τεχνολογία και υψηλό αίσθημα ευθύνης.

Αποδόσεις ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό ως εκπλειστηρίασμα (σε ευρώ)

Εκπλειστηριασμοί (Εκχώρηση Συχνοτήτων)		
3 ^{ος} UMTS / 2 ^{ος} DCS / GSM	Αύγουστος 2001	644.113.598,81
TETRA	Ιούλιος 2002	2.794.510,20
E-GSM	Ιούλιος 2002	37.918.258,60
Σταθερή Ασύρματη Πρόσβαση στα 3,5 GHz	Ιούλιος 2006	16.152.530,84
GSM 900 & DCS 1800	Νοέμβριος 2011	316.925.100,00
Σύνολο Αποδόσεων		1.017.903.998,45

Παρά τις αντιξοότητες που αντιμετωπίζει, η Αρχή δεσμεύεται στην προώθηση του δημοσίου συμφέροντος και στη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού. Δεσμεύεται στη διατήρηση ρυθμιστικής σταθερότητας και την προώθηση

επενδύσεων σε σύγχρονες υποδομές και καινοτομικές υπηρεσίες, με σκοπό την ταχεία μετάβαση των επιχειρήσεων στην Ψηφιακή Οικονομία και την ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Κοινωνία της Γνώσης. •



Το έργο του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ

του Σ. Ανδρεάδη, Συντονιστή ΤΕΚ της ΕΕΤΤ

Η προάσπιση των δικαιωμάτων και η πρόσβαση των καταναλωτών σε πιο ανταγωνιστικά και προσιτά προϊόντα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών παραμένει κορυφαία προτεραιότητα για την ΕΕΤΤ.

Κομβικό ρόλο στην επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τους καταναλωτές διατηρεί ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ). Τα τελευταία τέσσερα χρόνια, ο ΤΕΚ ανταποκρίθηκε, συνολικά, σε **84.551** αιτήματα/παράπονα/καταγγελίες καταναλωτών. Εξ' αυτών, τα **45.342** αφορούσαν τηλεφωνικά ερωτήματα και τα **39.209** γραπτές καταγγελίες.

Ειδικότερα για τις γραπτές καταγγελίες, ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε 32.033 στον τομέα τηλεπικοινωνιών, 6.426 στο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων και 750 στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Λειτουργία του ΤΕΚ

Ο ΤΕΚ έχει αναδειχθεί σε σημείο αναφοράς για το καταναλωτικό κοινό σε θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και

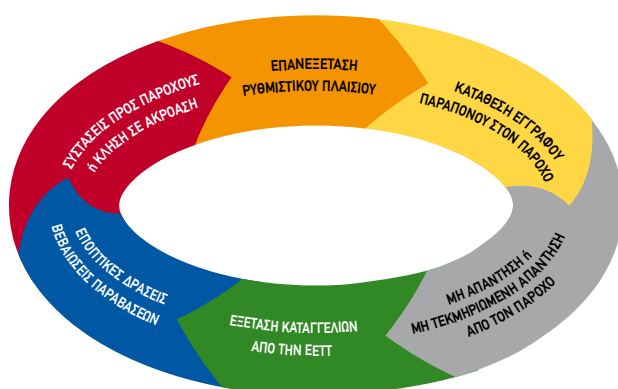
ταχυδρομικών υπηρεσιών, αλλά και σε αφετηρία για μία σειρά ρυθμιστικών, κανονιστικών και εποπτικών παρεμβάσεων της ΕΕΤΤ προς όφελος της αγοράς και των καταναλωτών.

Βελτιώνοντας συνεχώς τις υπηρεσίες του, ο ΤΕΚ έχει πετύχει, τα τελευταία χρόνια, άνοδο των δεικτών ποιότητας που καταγράφουν ποσοστά ικανοποίησης των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, **το ποσοστό ικανοποίησης από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση που προσφέρει ο ΤΕΚ υπερέβη το 98%, ο μέσος χρόνος διαχείρισης των αιτημάτων μειώθηκε σε 4 από 13 εργάσιμες ημέρες**, ενώ περίπου οι μισές καταγγελίες απαντήθηκαν προς όφελος του καταναλωτή (ποσοστό 48%).

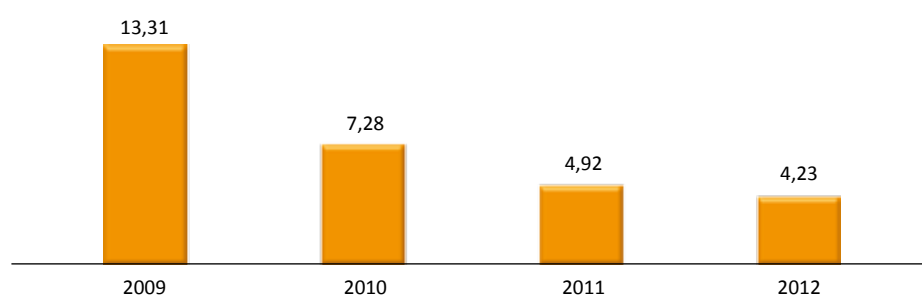
Ρυθμιστικές δράσεις & εποπτικοί έλεγχοι που προέκυψαν από το έργο του ΤΕΚ

Το σημαντικό έργο του ΤΕΚ αποδεικνύεται από τη διενέργεια πλήθους εποπτικών ελέγχων (φορητότητα, βλαβοληψία, πολυμεσικές υπηρεσίες, χρεώσεις από λήψη δεδομένων σε κινητές συσκευές) και ρυθμιστικών δράσεων

Λειτουργία του ΤΕΚ



Μείωση στο χρόνο ανταπόκρισης της ΕΕΤΤ σε γραπτά αιτήματα καταναλωτών



Τα τελευταία τέσσερα χρόνια, ο ΤΕΚ ανταποκρίθηκε, συνολικά, σε 84.551 αιτήματα/παράπονα/καταγγελίες καταναλωτών.

(επικαιροποίηση των Κανονισμών για πολυμεσικές υπηρεσίες, φορητότητα αριθμών, απελευθέρωση του τοπικού βρόχου και γενικές άδειες), που προέκυψαν από την αξιοποίηση των στοιχείων από τις συνολικά 39.209 γραπτές καταγγελίες, που διαχειρίστηκε, από το 2009 έως σήμερα.

Επίσης, από την αξιοποίηση των ίδιων στοιχείων προέκυψαν ακροάσεις παρόχων που κατέληξαν σε συστάσεις, κυρώσεις έως και ανακλήσεις αδειών.

Συνήθη ζητήματα που απασχολούν τους καταναλωτές:

1. Αμφισβήτηση χρεώσεων (με σημαντική εμπλοκή του Συνηγόρου του Καταναλωτή)
2. Θέματα φορητότητας
3. Κακή εξυπηρέτηση καταναλωτών - Βλάβες
4. Ακυρώσεις αιτημάτων

Επιπλέον δράσεις του ΤΕΚ για τους καταναλωτές

Μεταξύ των δράσεων, που πραγματοποιήσε ο ΤΕΚ - σε συνεργασία με τις υπόλοιπες Διευθύνσεις και Τμήματα της ΕΕΤΤ - ήταν η:

- έκδοση οδηγιών προς καταναλωτές για τη χρήση πολυμεσικών υπηρεσιών, «έξυπνων» κινητών τηλεφώνων (smartphones) και συνδυαστικών πακέτων (τηλεφωνία, Internet και IPTV),

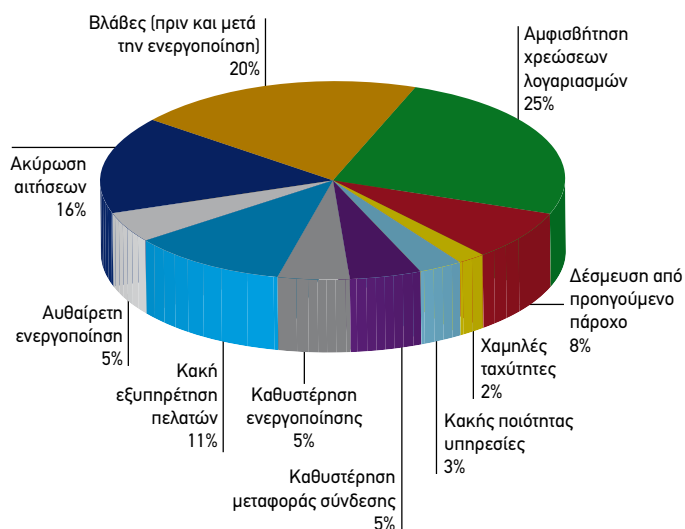
- έκδοση συστάσεων για την προστασία των καταναλωτών από υπερβολικές και αυθαίρετες χρεώσεις και τυχόν παραπλανητικές πρακτικές,
- συνεχής επικαιροποίηση του περιεχομένου της ειδικής ενότητας «Για

Το ποσοστό ικανοποίησης από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση που προσφέρει ο ΤΕΚ υπερέβη το 98%, ο μέσος χρόνος διαχείρισης των αιτημάτων μειώθηκε σε 4 από 13 εργάσιμες ημέρες, ενώ περίπου οι μισές καταγγελίες απαντήθηκαν προς όφελος του καταναλωτή (ποσοστό 48%).

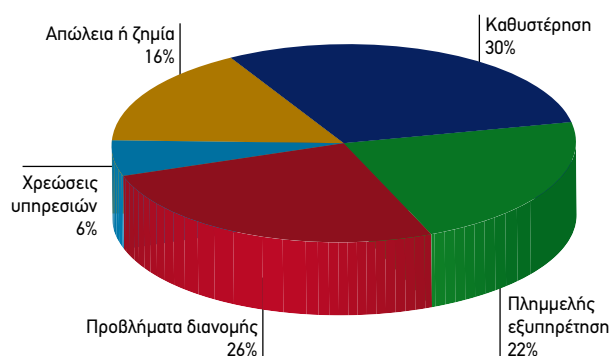
καταναλωτές» στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ με οδηγίες και συστάσεις,

- συμβολή στην ανάπτυξη και ακολούθως στη διαχείριση δύο ηλεκτρονικών εφαρμογών για αμεσότερη ανταπόκριση σε ερωτήματα (e-complaint) και υποβολή καταγγελιών από καταναλωτές,
- συμβολή στην ανάπτυξη του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) της ΕΕΤΤ για τις τηλεπικοινωνιακές και ταχυδρομικές υπηρεσίες,
- συνδρομή στην ένταξη στο ΕΣΠΑ του «Παρατηρητηρίου τιμών τηλεπικοινωνιακών & ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής», μίας πρωτοποριακής ηλεκτρονικής υπηρεσίας της ΕΕΤΤ που επιτρέπει στους καταναλωτές να συγκρίνουν προϊόντα και τιμές τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

**Ηλεκτρονικές επικοινωνίες:
Κατηγορίες γραπτών αιτημάτων (2012)**



**Ταχυδρομικές υπηρεσίες:
Κατηγορίες γραπτών αιτημάτων (2012)**



Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνδρομητών σε τηλεφωνία και Internet, η ΕΕΤΤ:

α) επιβάλλει στους παρόχους, μεταξύ άλλων, την υποχρέωση να απαντούν εγγράφως στον κάθε συνδρομητή εντός 20 ημερολογιακών ημερών και να αποδίδουν σε κάθε αίτημα ένα μοναδικό αριθμό αναφοράς (ο οποίος θα φέρει αριθμό πρωτοκόλλου και ημερομηνία παραλαβής).

β) συστήνει στους καταναλωτές να αιτούνται το μοναδικό αριθμό αναφοράς ταυτόχρονα με την υποβολή του αιτήματος/ παραπόνου/καταγγελίας και να απευθύνονται στον ΤΕΚ - για τα ζητήματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του και εφόσον δεν λάβουν απάντηση μετά το πέρας

της προθεσμίας των 20 ημερών - επισυνάπτοντας κάθε έγγραφη επικοινωνία με τον πάροχο. •

Αναλυτικές οδηγίες και συστάσεις για τους καταναλωτές βρίσκονται στο www.eett.gr.

Ψηφιακή Μετάβαση: Από όραμα, πραγματικότητα

του κ. Μιχάλη Παπαδόπουλου,
Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων

Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων προχωρά αποφασιστικά στην πραγμάτωση της πολύπλοκης και δύσκολης διαδικασίας για την ψηφιακή μετάβαση της χώρας. Έχουν γίνει όλες οι προαπαιτούμενες ενέργειες προκειμένου να μη μένουμε άλληλο στα λόγια, αλλά να περάσουμε στην πράξη. Βρισκόμαστε προ των πυλών για μία σημαντική μεταρρύθμιση όσον αφορά την αποτελεσματικότερη διαχείριση του φάσματος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.



(το επονομαζόμενο «Ψηφιακό Μέρισμα») από τους τηλεοπτικούς σταθμούς και τη διάθεση αυτών των συχνοτήτων (δηλ. χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης) σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ανεξάρτητα της τεχνολογίας.

Στην Ελλάδα, η απελευθέρωση του φάσματος των 790-862MHz θα ολοκληρωθεί με την «ψηφιακή μετάβαση» ή αλλιώς «analog switch-off», δηλ. με τη μετακίνηση των τηλεοπτικών συχνοτήτων κάτω από τους 790MHz (την παύση όλων των αναλογικών τηλεοπτικών εκπομπών) και την ταυτόχρονη λειτουργία της ψηφιακής τηλεόρασης σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια.

Σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, είναι πλέον όλα έτοιμα για την έναρξη του διαγωνισμού για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε παρόχους δικτύου ψηφιακής τηλεόρασης. Ο εν λόγω διαγωνισμός σχετίζεται άμεσα με τη διαδικασία της ψηφιακής μετάβασης της χώρας και είναι βασικό ορόσημο στην πορεία για τη διαδικασία απελευθέρωσης του Ψηφιακού Μερίσματος και την απόδοσή του σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Το ραδιοφάσμα εκτός από σπάνιος φυσικός πόρος είναι ταυτόχρονα δημόσιο αγαθό. Η αποδοτική χρήση του είναι ιδιαίτερα σημαντική, τόσο για την εξασφάλιση πρόσβασης στο ραδιοφάσμα των διαφόρων ενδιαφερομένων που επιθυμούν να παρέχουν συναφείς υπηρεσίες, όσο και για την ίδια την τεχνολογική πρόοδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την υγιή ανάπτυξη της αγοράς. Παράλληλα, η αξιοποίησή του ως δημόσιο έσοδο είναι επιτακτική.

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα για την Πολιτική Ραδιοφάσματος (Radio Spectrum Policy Program, RSPP¹) όλα τα κράτη μέλη θα πρέπει να προβούν σε ολοκληρωμένο αποδοτικό πλάνο ανακατανομής φάσματος συχνοτήτων για τη δυνατότητα παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τα μέγιστα δυνατά οφέλη από πλευράς οικονομικών κλίμακας, καινοτομίας και διαλειτουργικότητας. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω της «απελευθέρωσης» των συχνοτήτων του τηλεπικοινωνιακού φάσματος 790-862MHz

Σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, είναι πλέον όλα έτοιμα για την έναρξη του διαγωνισμού για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε παρόχους δικτύου ψηφιακής τηλεόρασης. Ο εν λόγω διαγωνισμός σχετίζεται άμεσα με τη διαδικασία της ψηφιακής μετάβασης της χώρας και είναι βασικό ορόσημο στην πορεία για τη διαδικασία απελευθέρωσης του Ψηφιακού Μερίσματος και την απόδοσή του σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Για να γίνει το όραμα πράξη, η Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ξεκίνησε εδώ και ένα χρόνο μία γιγάντια προσπάθεια συντονισμού όλων των εμπλεκόμενων μερών στην πολύπλοκη αυτή διαδικασία της Ψηφιακής Μετάβασης:

Πρώτον, εκδόθηκε ο Χάρτης Συχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής, που ήταν η απαρχή της όλης διαδικασίας. Καθορίστηκαν τα 156 υποχρεωτικά Κέντρα Εκπομπής (ΚΕ) για την παροχή 96% πληθυσμιακής κάλυψης, καθώς επίσης καθορίστηκαν και οι διαθέσιμοι δίαυλοι (συχνότητες) ανά περιοχή απονομής κατά ΙΤU, από τις οποίες θα μπορούν να εκπέμπονται ψηφιακά τα τηλεοπτικά κανάλια. Στη συνέχεια, έγινε η αναγκαία τροποποίηση του Εθνικού Κανονισμού Ζωνών Συχνοτήτων, προκειμένου να διασφαλιστεί η μελλοντική χρήση της ζώνης των 800MHz για ουδέτερη χρήση από ηλεκτρονικές επικοινωνίες (όπως ορίζει το RSPP), όταν ολοκληρωθεί η τηλεοπτική ψηφιακή μετάβαση. Σε μια μαραθώνια διαδρομή, με συνεχείς διαπραγματεύσεις με την Τρόικα και την Κομισιόν, ορίστηκε ως ημερομηνία υποχρεωτικής παύσης αναλογικών εκπομπών στην Ελλάδα η 1^η Οκτωβρίου 2014, με παράλληλη υποχρεωτική ημερομηνία απόδοσης του Ψηφιακού Μερισματος την 1^η Νοεμβρίου 2014. Πρόσφατα εκδόθηκε το χρονοδιάγραμμα παύσης των αναλογικών τηλεοπτικών εκπομπών ανά την επικράτεια. Είναι ένα χρονοδιάγραμμα που οριοθετεί πλέον την περίοδο ψηφιακής μετάβασης, ώστε η όλη διαδικασία να μην είναι πλέον ένα «όραμα», αλλά να γίνει πραγματικότητα.

Σήμερα βρισκόμαστε ένα βήμα πριν την έναρξη του διαγωνισμού απόδοσης του τηλεοπτικού φάσματος στους παρόχους δικτύου ψηφιακής τηλεόρασης: θα χορηγηθούν δικαιώματα χρήσης φάσματος σε παρόχους, οι οποίοι θα οφείλουν να εγκαταστήσουν το απαιτούμενο δίκτυο πομπών ανά την επικράτεια (βάσει του Χάρτη Συχνοτήτων), ώστε να διασφαλίσουν την υποχρεωτική κάλυψη του 96% της επικράτειας με ψηφιακό τηλεοπτικό σήμα. Οι πολίτες θα λαμβάνουν υψηλού επιπέδου σήμα αντί-

στοιχο με τους πολίτες των υπολοίπων ευρωπαϊκών κρατών και το δημόσιο δεν θα παρέχει πλέον άσκοπα αυτόν τον δημόσιο πόρο άνευ υποχρεώσεων και άνευ ανταλλαγμάτων. Οι πάροχοι θα οφείλουν να διασφαλίζουν υψηλού επιπέδου διαθεσιμότητα στην εκπομπή του σήματος των τηλεοπτικών καναλιών, τα οποία πλέον θα αποτελούν ξεχωριστή οντότητα, ενοικιάζοντας το φάσμα πλέον από τους παρόχους δικτύου ψηφιακής τηλεόρασης. Αυτό είναι και η απαρχή για την αποδοτική διαχείριση του τηλεοπτικού φάσματος, κάτι το οποίο για πρώτη φορά θα ισχύσει στη χώρα μας.

Η ΕΕ υπογραμμίζει την ανάγκη για ψηφιακή μετάβαση, που, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών και το Ψηφιακό Μέρισμα, θα βοηθήσει να γεφυρωθεί το ψηφιακό χάσμα και θα συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της Λισαβόνας. Σύμφωνα δε με το ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 24^{ης} Σεπτεμβρίου 2008, το οποίο στόχο είχε

Οι πολίτες θα λαμβάνουν υψηλού επιπέδου σήμα αντίστοιχο με τους πολίτες των υπολοίπων ευρωπαϊκών κρατών και το δημόσιο δεν θα παρέχει πλέον άσκοπα αυτόν τον δημόσιο πόρο άνευ υποχρεώσεων και άνευ ανταλλαγμάτων.

την κοινή προσέγγιση για τη χρήση του φάσματος που απελευθερώνεται από την ψηφιακή μετάβαση ώστε να επωφεληθούμε πλήρως από το Ψηφιακό Μέρισμα στην Ευρώπη: «Η αύξηση της αποδοτικότητας του φάσματος της ψηφιακής επίγειας τηλεόρασης αναμένεται να επιτρέψει την ανακατανομή περίπου 100 MHz Ψηφιακού Μερισματος σε κινητές ευρυζωνικές υπηρεσίες και άλλες υπηρεσίες (όπως υπηρεσίες δημόσιας ασφάλειας, αναγνώριση ραδιοσυχνότητας και εφαρμογές οδικής ασφάλειας),

διασφαλίζοντας παράλληλα ότι οι υπηρεσίες ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών θα μπορούν να συνεχίσουν να ανθίζουν. Η πολιτική φάσματος πρέπει να είναι δυναμική και να δίνει τη δυνατότητα στους ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς και τους φορείς εκμετάλλευσης επικοινωνιών να χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες και να αναπτύσσουν νέες υπηρεσίες που τους παρέχουν τη δυνατότητα να συνεχίσουν να διαδραματίζουν καίριο ρόλο στην επίτευξη των στόχων της πολιτικής για τον πολιτισμό και τα μέσα ενημέρωσης, παρέχοντας ταυτόχρονα νέες υπηρεσίες επικοινωνιών υψηλής ποιότητας».

Η πραγμάτωση της Ψηφιακής Μετάβασης δεν συνιστά απλώς μία ευρωπαϊκή ή μνημονιακή υποχρέωση της χώρας, αλλά αποτελεί μία χρήσιμη τομή στον τομέα των τηλεπικοινωνιών. Δεν εξυπηρετεί απλώς την πορεία για την απελευθέρωση του φάσματος του Μερισματος, κάτι που επίσης θα αποφέρει τόσο οικονομικά όσο και αναπτυξιακά οφέλη, αλλά παράλληλα βάζει τάξη στο τηλεοπτικό τοπίο, νοικοκυρεύει τη διαχείριση του φάσματος και αποφέρει άμεσα έσοδα στο δημόσιο ταμείο, όπως ισχύει αντίστοιχα π.χ. με το φάσμα της κινητής τηλεφωνίας.

Είναι μία σημαντική τομή, που φέρνει τη χώρα μας πιο μπροστά στις τεχνολογικές εξελίξεις και στο πανευρωπαϊκό γίγνεσθαι. Επιτέλους θα γίνει πραγματικότητα. Με αποφασιστικότητα, γυρίζουμε σελίδα στη διαχείριση του τηλεοπτικού φάσματος, προς όφελος του πολίτη, της αγοράς και του Δημοσίου. •

¹ Στις 14 Μαρτίου 2012, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο ενέκρινε το πρώτο πρόγραμμα για την Πολιτική Ραδιοφάσματος. Η απόφαση αυτή δημιουργεί ένα ολοκληρωμένο χάρτη πορείας για να συμβάλει στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς για τις ασύρματες τεχνολογίες και υπηρεσίες, ιδίως σύμφωνα με την πρωτοβουλία Ευρώπη 2020 και το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη. Η απόφαση ορίζει τις γενικές αρχές και ζητεί συγκεκριμένες δράσεις για την επίτευξη των στόχων των πολιτικών της ΕΕ.

Ευρυζωνικά Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στη Ζώνη των 3,4-3,8 GHz

των Γ. Κουντουράκη, Β. Μήλα, Λ. Στρατηγάκη,
Ειδικών Επιστημόνων της Διεύθυνσης Φάσματος της ΕΕΤΤ

Η εναρμόνιση της χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,4-3,8 GHz είναι ένας από τους βασικούς στόχους του ψηφιακού θεματολογίου της Ευρώπης. Τα 400 MHz συνεχούς φάσματος αποτελούν ένα σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα και η ζώνη θεωρείται στρατηγικής σημασίας για τη μελλοντική ανάπτυξη και παροχή ευρυζωνικών ασύρματων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ευρώπη.

Ρυθμιστικό Πλαίσιο - Εναρμόνιση

Οι πρόσφατες μελέτες της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ECC Report 203) και της Ευρωπαϊκής Διάσκεψης των Διοικήσεων Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (CEPT Report 49) βελτιώνουν το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο και αναμένεται να διευκολύνουν την ανάπτυξη δικτύων κινητών επικοινωνιών 4^{ης} γενιάς (Long Term Evolution-LTE) στη ζώνη των 3,4-3,8 GHz, καθώς λαμβάνουν υπόψη τις σημερινές ανάγκες των κρατών μελών και των ενδιαφερόμενων παρόχων. Βάσει αυτών των μελετών αναμένεται η αναθεώρηση της απόφασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2008/411/EC) και της απόφασης της Επιτροπής Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ECC/DEC/(11)06, οι οποίες καθορίζουν τις εναρμονισμένες τεχνικές συνθήκες που διέπουν τη χρήση φάσματος στη ζώνη των 3,4-3,8 GHz.

Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Δικτύων - Επιλογές Αξιοποίησης της Ζώνης

Η αξιοποίηση της ζώνης των 3,4-3,8 GHz αναμένεται να αποφέρει σημαντικά οφέλη για τη χώρα μας, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη ευρυζωνικών ασύρματων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ανταγωνιστικών, αλλά και συμπληρωματικών των ενσύρματων δι-

κτύπων, όπως:

- **Δίκτυα κινητής τηλεφωνίας 4^{ης} γενιάς:** Η ζώνη των 3,4-3,8 GHz εκτιμάται ότι θα έχει σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη της αρχιτεκτονικής των δικτύων κινητών επικοινωνιών με την εισαγωγή των δικτύων small cells. Θα χρησιμοποιηθεί κυρίως για την επίτευξη πολύ υψηλών ταχυτήτων μετάδοσης και την αποσυμφόρνηση (capacity layer) των ευρυζωνικών δικτύων κινητών επικοινωνιών (LTE, LTE-Advanced, IMT-Advanced) στα μεγάλα αστικά κέντρα.
- **Δίκτυα σταθερής ασύρματης πρόσβασης:** Η ζώνη των 3,4-3,6 GHz χρησιμοποιείται σήμερα κυρίως από συστήματα WiMAX για την παροχή ασύρματων ευρυζωνικών υπηρεσιών μεταξύ σταθερών σημείων. Οι πάροχοι μπορούν να συνεχίσουν να παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες και στο μέλλον.
- **Ευρυζωνικές υποδομές σε λευκές αγροτικές περιοχές της ελληνικής επικράτειας:** Μέρος της ζώνης των 3,6-3,8 GHz θα συμβάλει στη μείωση του «ευρυζωνικού χάσματος» μεταξύ συγκεκριμένων περιοχών της Ελλάδας (λευκές αγροτικές και νησιωτικές περιοχές), στις οποίες

δεν παρέχεται ούτε η βασική ευρυζωνική πρόσβαση, και περιοχών της υπόλοιπης χώρας, όπου ήδη προσφέρονται ευρυζωνικές υπηρεσίες. Πρόσφατα εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το έργο εγκατάστασης υποδομών σε αγροτικές περιοχές (Rural Broadband).

Τρέχουσα και Μελλοντική Χρήση

Η ζώνη των 3,4-3,8 GHz, λόγω της διαφορετικής τρέχουσας χρήσης και εμπορικής ζήτησης στα κράτη μέλη, διαχωρίζεται σε δύο υποζώνες: (i) 3,4-3,6 GHz και (ii) 3,6-3,8 GHz. Η υποζώνη των 3,4-3,6 GHz χρησιμοποιείται κυρίως για υπηρεσίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης (Fixed Wireless Access-FWA), ενώ η υποζώνη των 3,6-3,8 GHz παραμένει αχρησιμοποίητη στις περισσότερες χώρες. Στην Ελλάδα, δραστηριοποιούνται τρεις πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην υποζώνη 3,4-3,6 GHz, παρέχοντας υπηρεσίες FWA, με χρήση φασματικών τμημάτων συνολικού εύρους 126 MHz. Στην υποζώνη των 3,6-3,8 GHz έχουν δεσμευτεί δύο φασματικά τμήματα συνολικού εύρους 60 MHz (σύμφωνα με το Ν.4070/2012) με σκοπό την αποκλειστική παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω των δημόσιων αγροτικών δικτύων.

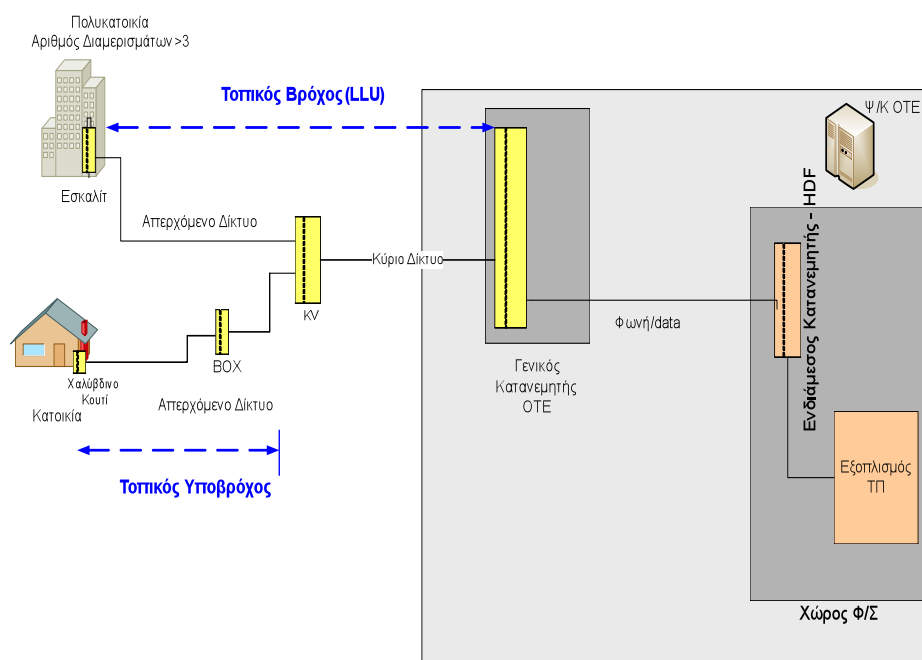
Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τις οδηγίες της απόφασης 243/2012/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διενήργησε δημόσια διαβούλευση για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,4-3,8 GHz (πρώτο τρίμηνο 2013). Στη διαβούλευση εκδηλώθηκε το ενδιαφέρον της αγοράς τόσο για διατήρηση και επαύξηση φάσματος στη φασματική περιοχή των 3,4-3,6 GHz (τα τρέχοντα δικαιώματα λήγουν στο τέλος του 2015), όσο και για απόκτηση νέων δικαιωμάτων στη φασματική περιοχή των 3,6-3,8 GHz. •

Επιτόπιοι Έλεγχοι Τοπικού Βρόχου από την ΕΕΤΤ

των **Β. Ανδρονικίδη** και **Ν. Βρειτού**,
Ειδικών Επιστημόνων της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ διενεργεί επιτόπιους τεχνικούς ελέγχους στο δίκτυο πρόσβασης του συνδρομητή, με σκοπό τη διασφάλιση ποιοτικών ευρυζωνικών υπηρεσιών για τον καταναλωτή και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Διάγραμμα ΤοΒ, ΤοΥΒ



Αστικό Κέντρο ΟΤΕ

Η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) παρέχει τη δυνατότητα χρήσης του φυσικού κυκλώματος του τοπικού βρόχου (συνεστραμμένο ζεύγος μεταλλικών αγωγών), που συνδέει το χώρο του συνδρομητή με το αστικό κέντρο (Α/Κ) του ΟΤΕ. Με τη διαδικασία της ΑΠΤΒ, ο τοπικός βρόχος (ΤοΒ) απελευθερώνεται και αποδίδεται με εκμίσθωση χρήσης από τον ΟΤΕ στον εναλλακτικό τηλεπικοινωνιακό πάροχο για την εμπορική διάθεση λιανικών υπηρεσιών όπως είναι σταθερή τηλεφωνία, Internet, IP τηλεφωνία, IPTV, κ.λπ. Η ΑΠΤΒ προωθεί τον ανταγωνισμό στην τηλεπικοινωνιακή αγορά, διευκολύνοντας την είσοδο

και τη δραστηριοποίηση εναλλακτικών παρόχων, με στόχο την ανάπτυξη της προς όφελος των καταναλωτών. Σε ρυθμιστικό επίπεδο, η ΕΕΤΤ εγκρίνει, ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν σε τακτά χρονικά διαστήματα, την Προσφορά Αναφοράς (Reference Unbundling Offer-RUO) του ΟΤΕ σχετικά με την ΑΠΤΒ. Στο πλαίσιο του εποπτικού και ελεγκτικού της ρόλου, η ΕΕΤΤ διενεργεί τεχνικούς ελέγχους για τη διαδικασία παράδοσης και παραλαβής Ανεργού Τοπικού Βρόχου (ΑΝΤοΒ), καθώς και τη διαδικασία διαχείρισης βλαβών του ΟΤΕ που αφορούν άλλους παρόχους. Ειδικότερα, το Τμήμα Εποπτείας και

Ελέγχου της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ έχει ξεκινήσει από το 2012 αυτεπάγγελους επιτόπιους ελέγχους και αυτοψίες στο άκρο του συνδρομητή. Συγκεκριμένα, και μέχρι το Σεπτέμβριο του 2013, έχουν πραγματοποιηθεί έλεγχοι στα Α/Κ του ΟΤΕ στις περιοχές Χαλανδρίου, Πειραιά, Παγκρατίου, Ν. Ψυχικού, Ιπποδρόμου, Αμπελοκήπων, Καματερού, Περιστερίου, Βύρωνα, Ιλίου, Γηροκομείου, Ιλίου και Π. Φαλήρου (Καλαμάκι). Τα κλιμάκια έλεγχου της ΕΕΤΤ επισκέφτηκαν εκτός από τα Α/Κ του ΟΤΕ και τα αντίστοιχα τερματικά σημεία του δικτύου του ΟΤΕ σε συνδρομητές (π.χ. χαλύβδινο κουτί, εσκαλίτ κ.λπ.). Στους ελέγχους χρησιμοποιήθηκε κατάλληλος μετρικός εξοπλισμός με τη βοήθεια του οποίου πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις ηλεκτρικών χαρακτηριστικών (π.χ. αντίσταση βρόχου, χωρητικότητα βρόχου, κ.ά), ανίχνευση ξένων τάσεων, καθώς και μετρήσεις TDR (Time Domain Reflectometry). Επίσης, έγιναν δοκιμές συγχρονισμού και έλεγχοι κουδουνισμού για να διαπιστωθεί η φυσική συνέχεια του τοπικού βρόχου.

Οι μετρήσεις πραγματοποιήθηκαν στο άκρο του συνδρομητή, καθώς και στο Α/Κ του ΟΤΕ, μέσα στο χώρο της φυσικής συνεγκατάστασης (ΦΣ) του παρόχου. Από τα αποτελέσματα των μετρήσεων, η ΕΕΤΤ είναι σε θέση να διαπιστώσει εάν η συγκεκριμένη βλάβη οφείλεται στον ΟΤΕ ή στον εναλλακτικό πάροχο. Επίσης, κατά περίπτωση, εξετάζεται αν ο βρόχος έχει παραδοθεί στον πάροχο, λειτουργώντας σωστά. Από τους ελέγχους εντοπίζεται ακόμα πιθανή πλημμυρής εφαρμογή των διαδικασιών βλαβοδιαχείρισης και παράδοσης των τοπικών βρόχων, ώστε στη συνέχεια να ακολουθήσουν οι κατάλληλες ενέργειες από την πλευρά της ΕΕΤΤ για συμμόρφωση των παρόχων με τις υποχρεώσεις τους.

Οι έλεγχοι που διενεργεί η ΕΕΤΤ προωθούν τον ανταγωνισμό στην αγορά σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης, διασφαλίζοντας παράλληλα εύρος και ποιότητα επιλογών ευρυζωνικών υπηρεσιών προς όφελος του καταναλωτή. •

Ραδιοεξοπλισμός & Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός:

Ο Ρόλος της ΕΕΤΤ και όσα πρέπει να γνωρίζει ο Καταναλωτής

Στην καθημερινότητά μας χρησιμοποιούμε πλέον πληθώρα ασύρματων και τηλεπικοινωνιακών συσκευών που έχουν γίνει απαραίτητες γιατί διευκολύνουν τη ζωή και τη μεταξύ μας επικοινωνία. Οι συσκευές αυτές ανήκουν στην κατηγορία του Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ).

Τι είναι ο ΡΤΤΕ;

Ραδιοεξοπλισμός είναι κάθε εξοπλισμός που περιλαμβάνει πομπό ή/και δέκτη και επιτρέπει την ασύρματη επικοινωνία.

Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός είναι κάθε εξοπλισμός που συνδέεται σε τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, όπως είναι τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Στην Ευρώπη, η κυκλοφορία και η ελεύθερη χρήση ΡΤΤΕ, ρυθμίζεται με την «Οδηγία 99/5/ΕΚ. Σχετικά με το ραδιοεξοπλισμό και τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό και την αμοιβαία αναγνώριση της συμμόρφωσης των εξοπλισμών αυτών».

Το Προεδρικό Διάταγμα Αρ. 44/2002 που εναρμονίζει την Κοινοτική Οδηγία 99/5 εκδόθηκε το Μάρτιο του 2002, και ορίζει αναλυτικά όλες τις προϋποθέσεις ελεύθερης κυκλοφορίας και διάθεσης στην αγορά του ΡΤΤΕ.

Παραδείγματα ΡΤΤΕ είναι:

- Σταθερά, ασύρματα και κινητά τηλέφωνα, τηλεφωντές, fax, modem (π.χ. ISDN, ADSL)
- Ασύρματοι δρομολογητές (routers) και ασύρματες συσκευές WLAN
- Συσκευές ενδοεπικοινωνίας (π.χ. baby phones)
- Πομποδέκτες (walkie-talkie), συσκευές PMR 446
- Ασύρματα τηλεχειριστήρια (π.χ. συστήματα ελέγχου garage)
- Τηλεκατευθυνόμενα παιχνίδια
- Ασύρματα μικρόφωνα



Τι πρέπει να γνωρίζουμε και να προσέχουμε πριν αγοράσουμε μια συσκευή ΡΤΤΕ;



(α) Σήμανση CE



Κάθε συσκευή ΡΤΤΕ πρέπει να φέρει οπωσδήποτε το σήμα CE.



Το σήμα CE πιστοποιεί ότι η συσκευή:

- Δεν ενέχει κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών
- Λειτουργεί ικανοποιητικά στο ηλεκτρομαγνητικό περιβάλλον, χωρίς να προκαλεί ηλεκτρομαγνητικές διαταραχές (π.χ. παράσιτα στο ραδιόφωνο ή στην τηλεόραση)
- Δεν προκαλεί επιβλαβείς παρεμβολές σε άλλους χρήστες

Ορισμένες συσκευές ΡΤΤΕ φέρουν δίπλα στο σήμα CE το ειδικό σήμα προειδοποίησης . Το σήμα  υποδηλώνει ότι υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση της συγκεκριμένης συσκευής. Τέτοιοι περιορισμοί μπορεί να είναι είτε ότι ο καταναλωτής πρέπει να διαθέτει άδεια για τη χρήση του εξοπλισμού είτε ότι δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται σε κάποιες χώρες της ΕΕ. Οι περιορισμοί χρήσης πρέπει να περιγράφονται με σαφήνεια στις οδηγίες χρήσης της συσκευής.

Σήμανση	Ερμηνεία
	Η συσκευή μπορεί να χρησιμοποιείται ελεύθερα.
	Επιβάλλονται περιορισμοί στη χρήση της συσκευής για τους οποίους ο κατασκευαστής οφείλει να ενημερώνει το χρήστη. Τέτοιοι περιορισμοί μπορεί να είναι η απαγόρευση της χρήσης σε κάποιες χώρες της ΕΕ ή η απαίτηση για έκδοση άδειας για τη χρήση της συσκευής.

Σε κάθε περίπτωση, οι σημάσεις  και  πρέπει να αναγράφονται εμφανώς και ευδιάκριτα επάνω στη συσκευή, στις οδηγίες χρήσης και στη συσκευασία.

Τη σήμανση  και , εκτός από το ΡΤΤΕ, φέρουν και άλλες κατηγορίες εξοπλισμού (π.χ. οικιακές συσκευές), οι οποίες όμως δεν αποτελούν αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ.

(β) Δήλωση Συμμόρφωσης

Κάθε συσκευή ΡΤΤΕ πρέπει, βάσει της νομοθεσίας, να περιλαμβάνει στα συνοδευτικά της έγγραφα τη δήλωση συμμόρφωσης με την Οδηγία 99/5/ΕΚ ή παραπομπή σε αυτή σε διαδικτυακό τόπο που μπορεί να ανακτηθεί.

Η δήλωση συμμόρφωσης του ΡΤΤΕ, η οποία αποτελεί μαζί με το **CE** το διαβατήριο για την ελεύθερη κυκλοφορία του στην αγορά, είναι ουσιαστικά μια υπεύθυνη δήλωση του κατασκευαστή ή κάποιου αντιπροσώπου του, με ημερομηνία, υπογραφή και αναφορά στις σχετικές τεχνικές προδιαγραφές (ευρωπαϊκά πρότυπα) που πληροί.

Ο καταναλωτής, αλλά και η ΕΕΤΤ, ως ελεγκτική αρχή μπορεί να διαπιστώσει εάν πράγματι το **CE** που φέρει η συσκευή, αντικατοπτρίζει μια σειρά από ελέγχους στους οποίους έχει προβεί για να αποδείξει ότι η συσκευή λειτουργεί εντός των επιτρεπόμενων ευρωπαϊκών προδιαγραφών και προτύπων.

Ο ρόλος της ΕΕΤΤ σε θέματα ΡΤΤΕ

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση της νόμιμης κυκλοφορίας του ΡΤΤΕ στην αγορά και μεριμνά για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και την ενημέρωσή τους για σχετικά θέματα.

Η ΕΕΤΤ διενεργεί αυτεπάγγελτους δειγματοληπτικούς ελέγχους στα κανάλια διανομής ΡΤΤΕ (καταστήματα, ηλεκτρονικό εμπόριο) και ελέγχει αν πληρούνται οι απαραίτητες (α) διοικητικές απαιτήσεις ή/και (β) τεχνικές απαιτήσεις. Ουσιαστικά γίνεται έλεγχος σε:

- Σήμανση και δήλωση συμμόρφωσης (διοικητικές απαιτήσεις)
- Τεχνικό φάκελο προϊόντος ο οποίος περιλαμβάνει τις εκθέσεις δοκιμών στις οποίες έχει προβεί ο κατασκευαστής για να αποδείξει ότι πληρούνται οι προδιαγραφές
- Συμμόρφωση με τις ουσιώδεις απαιτήσεις ή τα εναρμονισμένα πρότυπα (τεχνικός-εργαστηριακός έλεγχος)

Το 2012, η ΕΕΤΤ αύξησε κατά 20% σε σχέση με το 2011 τους ελέγχους σε καταστήματα διάθεσης ΡΤΤΕ και εξέτασε συνολικά 156 δείγματα εξοπλισμού, τα οποία αφορούσαν διαφορετικές κατηγορίες ΡΤΤΕ (όπως κινητά τηλέφωνα, PMR, συσκευές μικρής εμβέλειας, ασύρματα παιχνίδια). Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην επιβολή κυρώσεων κατά των παραβατών.

Στο πλαίσιο της επιβολής κυρώσεων, το 2012 διενεργήθηκαν 69 ακροάσεις οι οποίες είχαν ως αποτέλεσμα την έκδο-

Το 2012, η ΕΕΤΤ αύξησε κατά 20% σε σχέση με το 2011 τους ελέγχους σε καταστήματα διάθεσης ΡΤΤΕ και εξέτασε συνολικά 156 δείγματα εξοπλισμού, τα οποία αφορούσαν διαφορετικές κατηγορίες ΡΤΤΕ (όπως κινητά τηλέφωνα, PMR, συσκευές μικρής εμβέλειας, ασύρματα παιχνίδια). Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην επιβολή κυρώσεων κατά των παραβατών.

ση 19 αποφάσεων με επιβολή προστίμου στους εμπλεκόμενους φορείς και 42 αποφάσεων με τη διοικητική κύρωση της σύστασης.

Επίσης, κατόπιν εργαστηριακών μετρήσεων που πραγματοποίησε, η ΕΕΤΤ αποφάσισε την απόσυρση ενός προϊόντος ΡΤΤΕ με παράλληλη κοινοποίησή του σύμφωνα με τις διαδικασίες RAPEX - Κοινοποιήσεις Μπ Ασφαλών Προϊόντων.

Το RAPEX είναι το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για μη ασφαλή καταναλωτικά προϊόντα (εξαιρούνται τρόφιμα, φαρμακευτικές και ιατρικές συσκευές, που καλύπτονται από άλλους μηχανισμούς)

και βοηθά στην άμεση ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στα κράτη μέλη, σχετικά με τα μέτρα που ελήφθησαν για να προλάβουν ή να απαγορεύσουν τη διακίνηση ή χρήση προϊόντων που εμπεριέχουν κίνδυνο ή πιθανό κίνδυνο για την υγεία ή ασφάλεια των καταναλωτών.

Περισσότερες πληροφορίες για το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης RAPEX βρίσκονται στο διαδικτυακό τόπο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή:

<http://www.efpolis.gr/el/rapex.html>

και στον αντίστοιχο διαδικτυακό τόπο της ΕΕ:

<http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search>

Στο πλαίσιο του κοινωνικού της ρόλου, η ΕΕΤΤ, με το πέρας των ελέγχων και στο τέλος κάθε έτους, προβαίνει στη δωρεά ασφαλών δειγμάτων ΡΤΤΕ (όπως παιδικών ασύρματων παιχνιδιών, κινητών συσκευών κ.λπ.) σε φιλανθρωπικά ιδρύματα που μεριμνούν τη φροντίδα του παιδιού και της οικογένειας. •

Περισσότερες πληροφορίες:

- <http://www.eett.gr/>
- email: katanalotes@eett.gr

ΑΓΟΡΑΖΕΤΕ ΠΑΝΤΑ ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΜΕ ΣΗΜΑΝΣΗ CE, CE D

¹ Προεδρικό Διάταγμα 44/2002 (ΦΕΚ 44/Α/7-3-2002) «Ραδιοεξοπλισμός και τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός και αμοιβαία αναγνώριση της συμμόρφωσης των εξοπλισμών αυτών. Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 99/5/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9 Μαρτίου 1999» που ρυθμίζει τη διάθεση στην αγορά και χρήση του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού.

Μελέτη Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς για το 2012

της **Αν. Τσάλτα**, Ειδικής Επιστήμονος της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων διεξήγαγε για ενδέκατη συνεχή χρονιά την ετήσια μελέτη για την ελληνική ταχυδρομική αγορά. Η μελέτη παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, δεδομένου ότι το 2012 αποτέλεσε έτος προετοιμασίας και σημαντικών ανακατατάξεων ενόψει της απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς που πραγματοποιήθηκε την 1^η Ιανουαρίου 2013. Ως εκ τούτου, το 2012 καθίσταται έτος σύγκρισης για τις μεταβολές που θα ακολουθήσουν μετά την απελευθέρωση.

Στόχος της ετήσιας μελέτης είναι να πληροφορήσει όλους τους ενδιαφερόμενους, τις επιχειρήσεις, τους καταναλωτές και τους αρμόδιους δημόσιους φορείς για τα μεγέθη, τις τάσεις και τα χαρακτηριστικά του ανταγωνισμού στην ελληνική ταχυδρομική αγορά, συμβάλλοντας στη λήψη βέλτιστων αποφάσεων των εμπλεκόμενων μερών του κλάδου. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται αποτελούν τα πραγματικά δεδομένα της αγοράς και όχι εκτιμήσεις καθώς συλλέγονται απευθείας από τους αδειοδοτημένους παρόχους και αφορούν τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά δεδομένα.

Σύμφωνα λοιπόν με τα αποτελέσματα της μελέτης, το 2012 ήταν μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά για την ελληνική ταχυδρομική αγορά, καθώς η οικονομική κρίση που πλήττει την εγχώρια οικονομία σε συνδυασμό με την ηλεκτρονική υποκατάσταση του επιστολικού ταχυδρομείου συνετέλεσαν σε αρνητική μεταβολή σε σχέση με το 2011 και στους δύο τομείς της αγοράς (τομέας Καθολικής Υπηρεσίας και τομέας Ταχυμεταφορών), επηρεάζοντας πτωτικά όλα τα βασικά της μεγέθη. Πιο συγκεκριμένα στο σύνολο των διακινηθέντων αντικειμένων τα οποία έφθασαν τα 516,6 εκατ. τεμάχια, η πώση άγγιξε το 12,5% σε σχέση με το 2011 (Πίνακας 2), ενώ τα αντίστοιχα έσοδα μειώθηκαν κατά 10,7%, αγγίζοντας τα 572,8 εκατ. ευρώ

(Πίνακας 1). Επιπλέον, σύμφωνα με τα στοιχεία που δήλωσαν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, το απασχολούμενο προσωπικό διαμορφώθηκε σε 16.754 άτομα, μειωμένο σε ποσοστό 2,1% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Ενδιαφέρον παρουσίασε η κατανομή των εργαζομένων μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και των δικτύων τους, ειδικά στον τομέα των Ταχυμεταφορών, όπου σχεδόν το 50% των εργαζομένων απασχολούνται στα δίκτυα. Πιο συγκεκριμένα, το 2012 σε σχέση με το 2011, παρατηρήθηκε αύξηση κατά 295 άτομα στα δίκτυα ενώ μείωση κατά 660 άτομα σημειώθηκε στις αδειοδοτημένες επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει την προσπάθεια του κλάδου να μειώσει τα λειτουργικά του κόστη χωρίς να επηρεάσει την ευρύτερη λειτουργία του. Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιήθηκαν στον ταχυδρομικό κλάδο το έτος 2012 ανήλθε σε 474 αδειοδοτημένες επιχειρήσεις και 1.551 δίκτυα, παρουσιάζοντας μείωση σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά κατά 27 επιχειρήσεις και 109 δίκτυα.

Παραδοσιακά ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) κατέχει κυρίαρχη θέση στην ταχυδρομική αγορά. Το 2012 κατείχε το 89% του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν και το 56% των αντίστοιχων εσόδων. Διαφορετική είναι η

εικόνα για τις επιχειρήσεις των Ταχυμεταφορών οι οποίες ενώ κατέχουν μόλις το 9% του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί στο 44% των ταχυδρομικών εσόδων. Οι επιχειρήσεις με ειδική άδεια διακίνησαν το 2% του όγκου της ταχυδρομικής αγοράς, το οποίο αντιστοιχεί στο 1% των εσόδων της. Αξίζει εδώ να σημειωθεί ότι με ιδιαίτερο ενδιαφέρον αναμένεται η μεταβολή του ποσοστού των ειδικών αδειών, καθώς τα πρώτα σημάδια μετά την απελευθέρωση δείχνουν ότι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών με οργανωμένα δίκτυα πανελλαδικής κάλυψης, είτε αιτούνται ειδικής άδειας, είτε αν ήδη την κατέχουν, προβαίνουν σε αναδιοργάνωση της λειτουργίας τους προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις της παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με νέες αιτήσεις για ειδική άδεια, συνεπάγεται ότι τα μερίδια αγοράς στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας αναμένεται να διαφοροποιηθούν στην αγορά του επιστολικού ταχυδρομείου η οποία σημείωσε και τη μεγαλύτερη πώση 12,9% (73,5 εκατ. αντικείμενα) σε σχέση με το 2011, κυρίως λόγω της ύφεσης, αλλά και της ολοένα αυξανόμενης υποκατάστασης από την ηλεκτρονική αλληλογραφία. Στα δέματα, η αντίστοιχη μείωση ήταν μικρότερη σε ποσοστό 2,6% (505 χιλιάδες αντικείμενα), ωστόσο οι προοπτικές της συγκεκριμένης κατηγορίας ταχυδρομικών αντικειμένων παραμένουν θετικές λόγω της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Επιπλέον, στην ετήσια μελέτη παρουσιάζονται οι εξελίξεις στο νομοθετικό πλαίσιο για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στην Ελλάδα. Το Μάρτιο του 2012 ψηφίστηκε ο Ν.4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/2012) που ενσωματώνει την τρίτη Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Οδηγία (στη διαμόρφωση του οποίου η ΕΕΤΤ είχε ενεργό συμμετοχή). Παράλληλα η ΕΕΤΤ προχώρησε στη διαμόρφωση του δευτερογενούς κανονιστικού πλαισίου ώστε η αγορά να μπορεί να λειτουργεί ομαλά σε καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης.

Πιο συγκεκριμένα, καταρτίστηκαν από την ΕΕΤΤ, οι ακόλουθοι Κανονισμοί:

- Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1700/Β/10-07-2013)
- Κανονισμός Ειδικών Αδειών (ΦΕΚ 1876/Β/31-7-2013)
- Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΦΕΚ 1412/Β/10-6-2013)
- Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών (ΦΕΚ 1874/Β/31-7-2013)
- Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1874/Β/31-7-2013)
- Καθορισμός μεθοδολογίας υπολογισμού Καθαρού Κόστους Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (ΦΕΚ 2016/Β/16-08-2013) και
- Κανονισμός για τη διενέργεια ακροάσεων της ΕΕΤΤ για τη συγκρότηση και λειτουργία διαρκών επιτροπών επί ταχυδρομικών θεμάτων, για τη λήψη άμεσων και επειγόντων μέτρων για τη διαφύλαξη της ομα-



λής λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, καθώς και τον καθορισμό του είδους και της διαδικασίας διενέργειας ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων από την ΕΕΤΤ για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν.4053/2012 (ΦΕΚ 1805/Β/25-07-2013).

Η μελέτη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς για το 2012 αποτελεί ένα πλή-

ρες και εμπειρισματομένο έργο της ΕΕΤΤ, ιδιαίτερα φέτος που η απελευθερωμένη ταχυδρομική αγορά βρίσκεται σε στάδιο μεταρρύθμισης, τόσο σε ρυθμιστικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο. •

Το πλήρες κείμενο της μελέτης βρίσκεται στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, στην ενότητα Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.

Πίνακας 1. Έσοδα ταχυδρομικής αγοράς (σε ευρώ)

	2010	2011	2012	2012/11
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	417.133.906	370.863.941	317.486.486	-14,4%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	2.497.758	4.066.429	3.485.885	-14,3%
Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	286.149.111	266.611.909	251.813.646	-5,6%
Σύνολο	705.780.774	641.542.279	572.786.017	-10,7%
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	-5,0%	-9,1%	-10,7%	

Πίνακας 2. Πλήθος αντικειμένων ταχυδρομικής αγοράς (σε τεμάχια)

	2010	2011	2012	2012/11
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	622.525.829	531.342.754	461.361.248	-13,2%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	6.765.362	10.933.377	8.064.947	-26,2%
Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	49.186.647	48.286.382	47.162.449	-2,3%
Σύνολο	678.477.838	590.562.513	516.588.644	-12,5%
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	-6,8%	-13,0%	-12,5%	

EETT: Έκθεση Επισκόπησης Αγορών

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) δημοσίευσε την ετήσια Έκθεση Επισκόπησης Αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών για το έτος 2012. Η έκθεση παρουσιάζει την πορεία των εποπτευόμενων αγορών μέσα από την παράθεση δεδομένων, αναλυτικών πινάκων και συγκριτικών στοιχείων με τις αντίστοιχες αγορές των λοιπών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Ως αποτέλεσμα της οικονομικής ύφεσης, σημειώνονται σημαντικές μεταβολές στα βασικά μεγέθη των δύο εποπτευόμενων αγορών:

- Η αγορά σταθερής τηλεφωνίας εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων. Συγκεκριμένα, το μερίδιο αγοράς του ΟΤΕ το 2012 έφθασε το 62,4% έναντι 66% στο τέλος του 2011, ενώ αξίζει να σημειωθεί πως το μερίδιο των τριών μεγαλύτερων εναλλακτικών παρό-

χων αθροιστικά διπλασιάστηκε μέσα σε 4 χρόνια και από 18% το 2009, ανήλθε στο 35,9% για το 2012.

- Αναφορικά με την πρόσβαση στο διαδίκτυο, ο αριθμός των συνδρομητών με σταθερή πρόσβαση παρουσίασε σημαντική άνοδο (8,9%), φθάνοντας στο τέλος του έτους τα 2,7 εκατ. συνδρομητές, η συντριπτική πλειονότητα των οποίων (99%) διαθέτει ευρυζωνική πρόσβαση. Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στη χώρα προσέγγισε το 24% του πληθυσμού, καταγράφοντας μία από τις μεγαλύτερες ανόδους μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ και συμβάλλοντας στην προσπάθεια σύγκλισης με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.
- Οι ενεργές συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας παρουσίασαν αύξηση κατά 10,7%, ανερχόμενες σε 13,4 εκατ. στο τέλος του 2012, έναντι 12,1 εκατ. το 2011. Ως αποτέλεσμα, τον Οκτώβριο του 2012, η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας στον πληθυσμό ανήλθε στο 118% έναντι 111% την

αντίστοιχη περίοδο του προηγούμενου έτους.

- Στην ταχυδρομική αγορά, η πώση στα έσοδα και το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων που είχε ξεκινήσει από το 2009, συνεχίστηκε και το 2012 με τον κλάδο της Καθολικής Υπηρεσίας να έχει υποστεί τη μεγαλύτερη μείωση. Τα συνολικά έσοδα παρουσίασαν πώση κατά 10,7% και ο διακινούμενος όγκος κατά 12,5%. Τα ΕΛΤΑ παρέμειναν κυρίαρχος παίκτης με μερίδιο 55,4% επί των εσόδων της αγοράς, οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών αύξησαν το μερίδιό τους στο 44% και οι επιχειρήσεις με ειδική άδεια κατείχαν το 0,6%. Στο τέλος του έτους, ο αριθμός των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια (ταχυμεταφορές) που ήταν εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ ανήλθε σε 466 και των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια σε 8.

Η Μελέτη Επισκόπησης Αγορών της ΕΕΤΤ είναι αναρτημένη στο www.eett.gr.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Λεωφ. 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 περιοδικό της ΕΕΤΤ, παρακαλούμε να συμπληρώσετε και να αποστείλετε την ακόλουθη αίτηση στο fax: 210 610 5049 ή να στείλετε ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση newsletter@eett.gr

ΝΕΑ ΕΓΓΡΑΦΗ

ΑΛΛΑΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

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

ΕΠΩΝΥΜΟ

ΟΝΟΜΑ

ΕΤΑΙΡΙΑ

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

ΤΙΤΛΟΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

ΤΚ

ΠΕΡΙΟΧΗ

ΤΗΛ.

FAX

E-MAIL

