

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ...

ΕΝ ΤΑΧΕΙ

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ
ΤΗΣ ΕΕΤΤ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ-ΜΑΡΤΙΟΣ 2016
ΤΕΥΧΟΣ Ν° 45



ΕΕΤΤ: Οδηγός καταναλωτή για την τηλεφωνία
και το Διαδίκτυο

Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών και ταχυτήτων στην Ελλάδα

Το έργο του ΤΕΚ της ΕΕΤΤ για το 2015



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Περιεχόμενα

- 2 Οι θέσεις του BEREC για την αξιολόγηση και αναθεώρηση του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου ηλεκτρονικών επικοινωνιών
- 3 Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών και ταχυτήτων στην Ελλάδα
- 4 Το έργο του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ για το 2015
- 6 Οδηγός καταναλωτή της ΕΕΤΤ για την τηλεφωνία και το Διαδίκτυο
- 8 Οι στόχοι του Σώματος Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) για το έτος 2016
- 10 Στατιστικά στοιχεία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στην ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά
- 16 Ευχαριστήρια επιστολή προς την ΕΕΤΤ από "Το Χαμόγελο του Παιδιού"

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

Τεύχος 45^ο

Ιανουάριος-Μάρτιος 2016

Σελίδες: 16

Υπεύθυνος έκδοσης σύμφωνα με το νόμο:

ΕΕΤΤ

T: 210 615 1000

F: 210 610 5049

W: <http://www.eett.gr>

E: info@eett.gr

Αρχισυνταξία: **Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων ΕΕΤΤ**

Επιμέλεια έκδοσης - Σχεδίαση - Παραγωγή:

ΚΑΠΑ ΣΙΓΜΑ ΔΕΛΤΑ Α.Ε.

Το έντυπο διατίθεται δωρεάν.

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

Οι θέσεις του BEREC για την αξιολόγηση και αναθεώρηση του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Στο πλαίσιο της διαδικασίας για την αξιολόγηση και στη συνέχεια αναθεώρηση του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το Σώμα Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC), μέλος του οποίου αποτελεί η ΕΕΤΤ, υπέβαλε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναλυτικές θέσεις για τη λειτουργία του πλαισίου και τις σημαντικότερες προκλήσεις.

Στο κείμενο αυτό, το οποίο υιοθετήθηκε από την Ολομέλεια του Σώματος τον Δεκέμβριο του 2015, το BEREC αναγνωρίζει την επιτυχία του κανονιστικού πλαισίου, αλλά και την ανάγκη για ανανέωση του, ώστε να ανταποκρίνεται στις εξελίξεις της αγοράς και τις ανάγκες των καταναλωτών. Επισημαίνει ακόμα ότι η επιτυχία του έχει βασισθεί κυρίως στη σαφήνεια των αρχών του, στη γενική αποδοχή των στόχων του, αλλά και στην ευελιξία που το διακρίνει. Παράλληλα, τονίζει την ανάγκη προφύλαξης της αγοράς από ανεπίκαιρες ή υπερβολικά πολύπλοκες ρυθμιστικές παρεμβάσεις.

Το BEREC χαιρετίζει το όραμα για ευρεία διαθεσιμότητα δικτύων πρόσβασης υψηλών ταχυτήτων, ως επίκεντρο της ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας, επιβεβαιώνει τη δέσμευσή του στο στόχο αυτό και τονίζει ότι η αποτελεσματική λειτουργία του ανταγωνισμού θα είναι καταλυτική στην επίτευξή του. Τονίζει δε ότι οι προκλήσεις στην πορεία αυτή διαφέρουν σημαντικά από χώρα σε χώρα και ότι οι βέλτιστες τεχνολογικές και ρυθμιστικές προσεγγίσεις εξαρτώνται κυρίως από τα δομικά χαρακτηριστικά της κάθε εθνικής αγοράς.

Παράλληλα, το BEREC δίνει έμφαση σε θέματα καταναλωτών, επισημαίνοντας ότι

μέτρο επιτυχίας τόσο για τη λειτουργία του ανταγωνισμού στις αγορές όσο και για την επάρκεια των δικτυακών υποδομών συνιστά ο βαθμός ανταπόκρισής τους στις ανάγκες των Ευρωπαίων καταναλωτών, ιδιωτών και επιχειρήσεων. Η αρχή αυτή οφείλει να χαρακτηρίσει την προσέγγιση που θα υιοθετηθεί για τους ρυθμιστικούς κανόνες, τόσο για την ενθάρρυνση της περαιτέρω ρυθμιστικής εναρμόνισης ή για την Καθολική Υπηρεσία όσο και για νέες προκλήσεις, όπως η ρύθμιση των υπηρεσιών «Over-the-Top».

Το ραδιοφάσμα επίσης αναγνωρίζεται ως ένας σπάνιος πόρος, κρίσιμος για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας. Η εναρμόνιση στη διαχείρισή του συνιστά ήδη ευρωπαϊκή πραγματικότητα, χάρη στα εργαλεία που παρέχει το κανονιστικό πλαίσιο και ήδη ορισμένες περιοχές της Ευρώπης πρωτοπορούν στην αξιοποίηση δικτύων 4G για την ενίσχυση του ανταγωνισμού και την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών στους καταναλωτές.

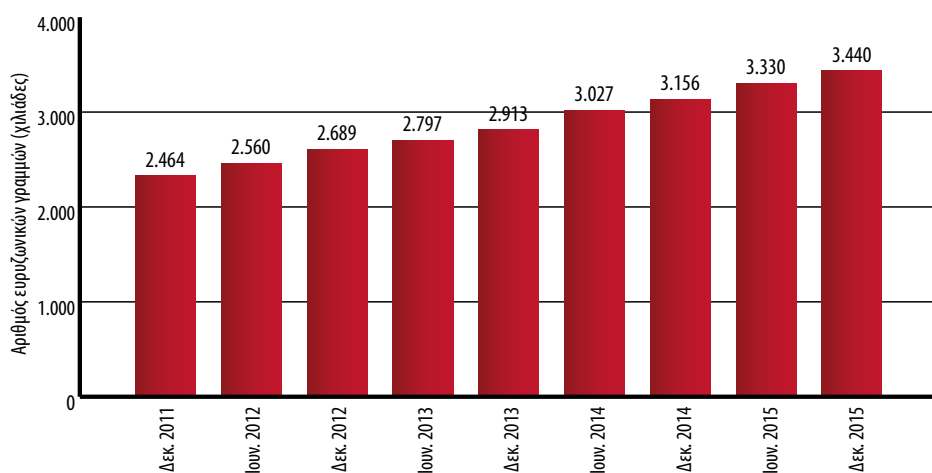
Όσον αφορά τη θεσμική λειτουργία του κανονιστικού πλαισίου, χαιρετίζεται η μέχρι τώρα συνεργασία μεταξύ των θεσμών και διατυπώνεται η πεποίθηση ότι η επιτυχής και σημαντική μέχρι σήμερα συνεισφορά του BEREC έχει θεμελιωθεί στη δομή λειτουργίας του που βασίζεται στις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές.

Το BEREC είναι έτοιμο και δεσμεύεται να συνεισφέρει στα επόμενα βήματα της διαδικασίας για αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου, αξιοποιώντας αφενός την εμπειρία του και αφετέρου σχετικές εργασίες που έχουν γίνει ή βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη όπως εκείνες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες Over-the-Top.

Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών και ταχυτήτων στην Ελλάδα

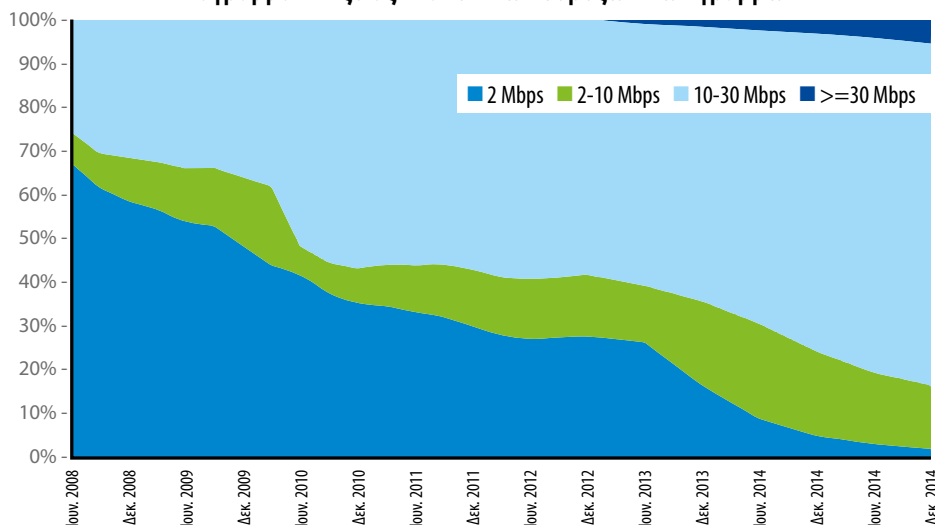
Στο τέλος του 2015, οι ευρυζωνικές συνδέσεις ανήλθαν σε 3.440.018 έναντι 3.156.071 στο τέλος του 2014, σημειώνοντας αύξηση 9% κατά τη διάρκεια του έτους (Διάγραμμα 1). Η ευρυζωνική διείσδυση στον πληθυσμό έφθασε το 31,68% έναντι 28,7% το 2014. Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με στοιχεία του Digital Economy and Society Index (DESI), η Ελλάδα, ήδη από τα μέσα του 2015, κατείχε την 11^η θέση κατάταξης μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ όσον αφορά την ευρυζωνική διείσδυση (κατείχε την 13^η θέση τον Δεκέμβριο του 2014), γεγονός που αποτελεί σημαντική πρόοδο αναφορικά με την πορεία σύγκλισης της χώρας σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη.

Διάγραμμα 1: Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 2: Εξέλιξη ταχυτήτων ευρυζωνικών γραμμών



Πηγή: EETT (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Τα επιμέρους μερίδια ευρυζωνικών γραμμών ανά τεχνολογία διαμορφώθηκαν ως εξής :

- Η πρόσβαση xDSL μέσω ΑΠΤΒ, το Δεκέμβριο 2015, ανήλθε σε 1.905.700 γραμμές έναντι 1.767.466 το Δεκέμβριο 2014 (ετήσια αύξηση 7,8%) που αντιστοιχούν στο 55,4% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών.
- Οι γραμμές xDSL λιανικής του ΟΤΕ παρουσίασαν επίσης αύξηση σε απόλυτα μεγέθη, φτάνοντας τις 1.496.866 γραμμές το Δεκέμβριο 2015 έναντι 1.357.878 το Δεκέμβριο 2014. Το μερίδιό τους ωστόσο επί των ευρυζωνικών γραμμών παρέμεινε στα ίδια περίπου επίπεδα (43,5%).
- Οι γραμμές ΑΡΥΣ ανήλθαν σε 25.970 (0,75% επί των ευρυζωνικών γραμμών) έναντι 22.483 το Δεκέμβριο 2014.
- Οι γραμμές λοιπών τεχνολογιών παραμένουν σε χαμηλά επίπεδα με ποσοστό της τάξης του 0,3%.

Η κατανομή του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών ανά ταχύτητα πρόσβασης παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2. Παρατηρείται ότι η πλειονότητα των γραμμών (83%) αντιστοιχεί σε ονομαστικές ταχύτητες άνω των 10Mbps. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι γραμμές υψηλών ταχυτήτων (από 30 Mbps και άνω) συνιστούν πλέον το 5,5% του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών (έναντι 3,23% στο τέλος του 2014), κυρίως ως αποτέλεσμα της αύξησης του αριθμού των γραμμών VDSL. Σημειώνεται ότι η διείσδυση των γραμμών VDSL στον πληθυσμό παραμένει σε πολύ χαμηλά επίπεδα (1,7%).

Το έργο του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ για το 2015

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

Η ΕΕΤΤ, μέσα από τις κανονιστικές της δράσεις, διασφαλίζει τον υγιή ανταγωνισμό σε επίπεδο υποδομών και υπηρεσιών, αλλά και τη διαφάνεια στις σχέσεις του καταναλωτή με τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Οι ρυθμιστικές και εποπτικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ αποφέρουν σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές, όπως είναι η υπεύθυνη ενημέρωση, η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και η διάθεσή τους σε ανταγωνιστικές τιμές, καθώς και η προστασία από αθέμιτες πρακτικές.

Κομβικό ρόλο σε θέματα καταναλωτών διαδραματίζει ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ). Απασχολεί 6 στελέχη τα οποία διαχειρίζονται, σε καθημερινή βάση, περίπου 80 τηλεφωνικά αιτήματα, καθώς και τις γραπτές καταγγελίες των καταναλωτών. Συνολικά, από το 2009 έως και το 2015 τα στελέχη του ΤΕΚ έχουν διαχειριστεί 69.426 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες

καταναλωτών.

Εντός του 2015, ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε 7.319 αιτήματα και καταγγελίες καταναλωτών που υποβλήθηκαν εγγράφως στην Αρχή. Ειδικότερα, 7.039 αιτήματα/καταγγελίες αφορούσαν θέματα της αγοράς τηλεπικοινωνιών, 148 το

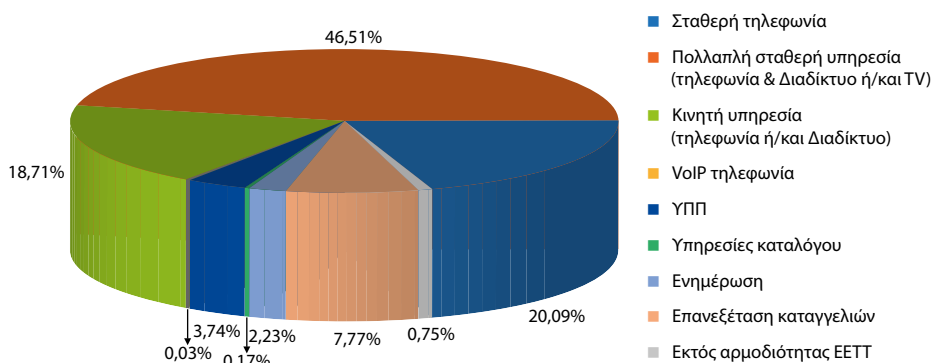
φάσμα ραδιοσυχνοτήτων και 114 την αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Συμβολή του ΤΕΚ στο έργο της ΕΕΤΤ

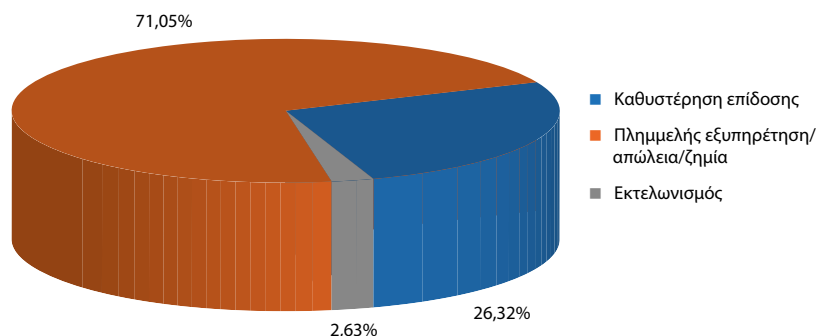
Με την αξιοποίηση και των στατιστικών στοιχείων που εξαγονται, σε διμηνιαία βάση από τα αιτήματα/καταγγελίες, που διαχειρίζεται ο ΤΕΚ, ενισχύεται το ρυθμιστικό, κανονιστικό και εποπτικό έργο της ΕΕΤΤ προς όφελος των αγορών στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, καθώς και των καταναλωτών. Επίσης, από την αξιοποίηση των ίδιων στοιχείων προκύπτουν ακροάσεις παρόχων οι οποίες καταλήγουν σε συστάσεις, κυρώσεις

Διαχείριση καταγγελιών από ΤΕΚ (2015)

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες Κατηγορίες γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών (2015)



Ταχυδρομικές υπηρεσίες Κατηγορίες γραπτών αιτημάτων/καταγγελιών (2015)



Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ

6 στελέχη που διαχειρίζονται:

- ≈ 80 τηλεφωνικές κλήσεις καταναλωτών ημερησίως
- 69.426 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες (2009-2015)
- 7.319 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες (2015)

έως και ανακλήσεις αδειών.

Βασικός παράγοντας που συνετέλεσε στην περαιτέρω βελτίωση της λειτουργίας του ΤΕΚ, αλλά και της εξυπηρέτησης των καταναλωτών ήταν η εισαγωγή και λειτουργία του Συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ», τον Ιανουάριο του 2015. Το σύστημα «ΕΡΜΗΣ» είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή που αναπτύχθηκε εσωτερικά από την ΕΕΤΤ με σκοπό να επιταχύνει την εξυπηρέτηση των καταναλωτών που απευθύνονται στην Αρχή. Χρήστες του συστήματος είναι στελέχη του ΤΕΚ της ΕΕΤΤ, αλλά και προσωπικό των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το σύστημα «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί μία κοινή πλατφόρμα της ΕΕΤΤ και των παρόχων, μέσω του οποίου προωθούνται τα αιτήματα/καταγγελίες των καταναλωτών από την Αρχή προς τους παρόχους, με άμεσο ηλεκτρονικό τρόπο, ενώ καθίσταται εφικτή η παρακολούθηση της εξέλιξης και του ιστορικού κάθε υπόθεσης.

Πλέον, οι καταγγελίες των καταναλωτών προωθούνται, εντός ακόμα και της ίδιας ημέρας, στους παρόχους οι οποίοι φέρουν την υποχρέωση να καταθέσουν την απάντησή τους εντός 20 ημερολογιακών ημερών.

Επιπλέον δράσεις για τους καταναλωτές

Μεταξύ των δράσεων, που πραγματοποίησε η ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές, εντός του 2015 είναι:

Ενημερωτικές δράσεις

- Έκδοση συστάσεων και οδηγιών για την προστασία των καταναλωτών κατά την επιλογή και αγορά πακέτων σε τηλεφωνία και Internet, την ενεργοποίηση υπηρεσιών ελέγχου χρεώσεων κυρίως σε κινητό τηλέφωνο, καθώς και κατά τη χρήση Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και τηλεφωνίας και Διαδικτύου στο εξωτερικό και παραμεθόριες περιοχές της χώρας.

- Ενημέρωση με την ηλεκτρονική έκδοση συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων για ΥΠΠ ώστε οι καταναλωτές να γνωρίζουν θέματα που πρέπει να προσέχουν κατά τη χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών, πώς να προλαμβάνουν ανεπιθύμητες χρεώσεις και να αποκλείουν κλήσεις προς ΥΠΠ ή τη λήψη/αποστολή σχετικών SMS, καθώς και για τις υποχρεώσεις των εταιριών.
- Συνεχής επικαιροποίηση του περιεχομένου της ειδικής ενότητας στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ με οδηγίες και συστάσεις προς καταναλωτές.

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.

Πρόσφατη επιστολή από καταναλωτή που απευθύνθηκε στον ΤΕΚ της ΕΕΤΤ

09/12/2015

**ΠΡΟΣ: Εθνική Επιτροπή
Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων**

Αξιότιμοι Κύριοι,

Με την παρούσα επιστολή μου, θα θελα να εκφράσω τα θερμά μου συγχαρητήρια προς τον οργανισμό σας. Μετά από την εμπειρία που είχα για θέματα που απασχόλησαν εμένα και την επιχείρησή μου, διαπίστωσα αλλά και αντιμετώπισα μια εξαιρετική και ευγενική συμπεριφορά, άψογο συντονισμό και ενημέρωση. Ιδιαίτερες ευχαριστίες ωστόσο θα θελα να εκφράσω προς τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών και την υπεύθυνη συντονίστρια του τμήματος.

Χαιρετίζω και εξάφω τον ρόλο σας, προτρέποντας τους συμπολίτες μας να καταφεύγουν σε εσάς, έτσι ώστε όλοι μας να απολαμβάνουμε πιο ποιοτικές υπηρεσίες εναρμονισμένες με τα ισχύοντα νομοθετικά πλαίσια.

Εύχομαι να πορευέστε κατ' αυτό τον τρόπο και στο μέλλον, συνεχίζοντας να αποτελείτε μια λαμπρή εξαίρεση στους χαλεπούς καιρούς που διανύουμε.

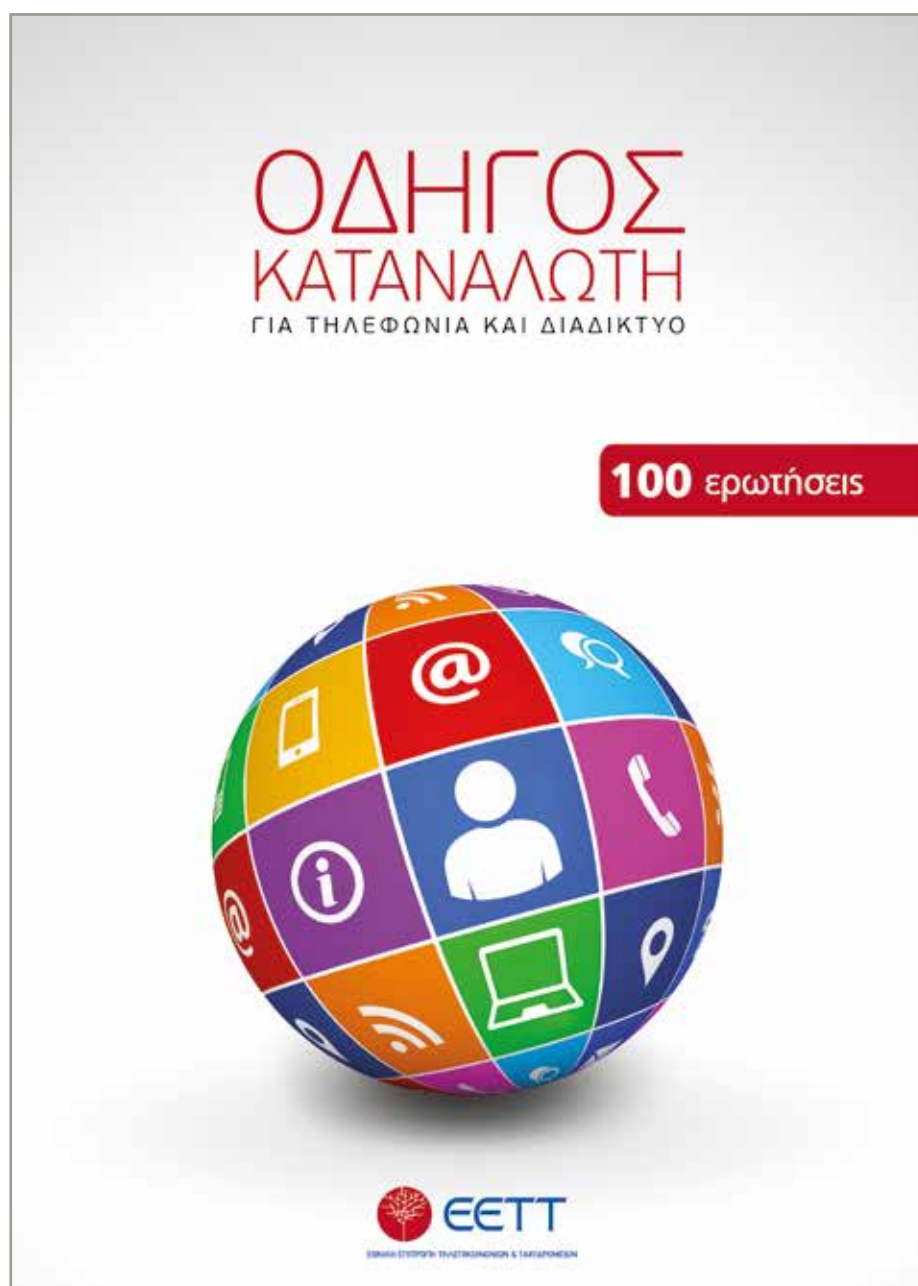
Με εκτίμηση

Θεοδωρακόπουλος Πανσαίας



Οδηγός καταναλωτή για την τηλεφωνία και το Διαδίκτυο

Ο «Οδηγός καταναλωτή για την τηλεφωνία και το Διαδίκτυο» αποτελεί μία νέα, ηλεκτρονική και εύχρηστη έκδοση της ΕΕΤΤ, η οποία είναι διαθέσιμη στο www.eett.gr. Η συγκεκριμένη έκδοση παρουσιάστηκε με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή στις 15 Μαρτίου 2016 και με σκοπό την ενημέρωση και την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.



Ο Οδηγός καταναλωτή περιλαμβάνει απαντήσεις στις 100 πιο συχνές ερωτήσεις καταναλωτών και ενημερώνει για θέματα σχετικά με τη σταθερή και την κινητή τηλεφωνία, το Διαδίκτυο και τις ευρυζωνικές υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, παρέχει πληροφορίες στον καταναλωτή για:

- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του ως χρήστη υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εταιριών.
- Σημαντικά θέματα που πρέπει να έχει υπόψη του.
- Τα βήματα που πρέπει να ακολουθεί για την επίλυση τυχόν προβλημάτων.
- Τον ρόλο και τις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ στην αγορά.
- Πληροφορίες σχετικά με άλλους αρμόδιους φορείς.

Ειδικότερα, το περιεχόμενο του ηλεκτρονικού «Οδηγού καταναλωτή» είναι δομημένο με βάση την ακόλουθη θεματολογία:

Σταθερές και κινητές υπηρεσίες

Πληροφορίες για τα σημαντικότερα ζητήματα που σχετίζονται με τις συγκεκριμένες υπηρεσίες:

- Επιλογή εταιρίας: Συμβουλές για τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο καταναλωτής πριν επιλέξει εταιρία και θέματα που πρέπει να προσέξει.
- Συμβάσεις: Θέματα σχετικά με τους τρόπους σύναψης συμβάσεων, τη διάρκεια ισχύος και την ακύρωση/διακοπή τους, καθώς και την τροποποίηση συμβατικών όρων.
- Θέματα συνδέσεων: Πληροφορίες για την ενεργοποίηση και την κατάργηση συνδέσεων.
- Διακοπή/οφειλές: Η διαδικασία για την προσωρινή και την οριστική διακοπή υπηρεσιών, καθώς και οι υποχρεώσεις των εταιριών και των καταναλωτών.
- Μεταφορά σύνδεσης: Ενημέρωση για τη μεταφορά σύνδεσης σε άλλη διεύθυνση.



ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

100 ερωτήσεις



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

- Βλάβες: Πληροφορίες για τον χρόνο αποκατάστασης βλαβών, τις υποχρεώσεις των εταιριών και θέματα αποζημιώσεων.
- Φορητότητα αριθμών: Διαδικασία μεταφοράς αριθμού σε άλλη εταιρία, καθώς και τρόπος ακύρωσης φορητότητας.
- Θέματα χρεώσεων: Υποχρεώσεις εταιριών, τροποποίηση τιμολογίων, ληξιπρόθεσμες οφειλές, άλλα θέματα χρεώσεων, καθώς και ειδικά θέματα κινητής τηλεφωνίας και διεθνούς παραγωγής.
- Smartphones: Συμβουλές για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο μέσω smartphones και οδηγίες σε περίπτωση κλοπής της συσκευής.
- Διαδίκτυο: Πληροφορίες σχετικά με την ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο, προστασία από υψηλές χρεώσεις, υπηρεσίες VoIP και IPTV.

Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)

Οι υποχρεώσεις των εταιριών για την παροχή των ΥΠΠ, καθώς και θέματα χρεώσεων, προβολής των συγκεκριμένων υπηρεσιών και επίλυσης προβλημάτων.

Εξυπηρέτηση συνδρομητών και υποβολή καταγγελιών

Ενημέρωση για τη διαδικασία υποβολής παραπόνου/καταγγελίας σε μια εταιρία και στην EETT.

Άλλα θέματα σχετικά με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Πληροφορίες αναφορικά με την Καθολική Υπηρεσία, τον αναλυτικό λογαρια-

σμό, τον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο, την ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο, τους Κώδικες Δεοντολογίας της EETT, συσκευές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επίσης, προσωπικά δεδομένα και απόρρητο επικοινωνιών.

Ηλεκτρονικές εφαρμογές της EETT για τους καταναλωτές

Παρουσίαση των ηλεκτρονικών εφαρμογών που έχει αναπτύξει η EETT και είναι διαθέσιμες στο διαδικτυακό τόπο της, όπως το Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων «ΥΠΕΡΙΩΝ», ο διαδικτυακός τόπος για τη φορητότητα αριθμών «foritotita.gr» και η ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr».

Επίσης, στον Οδηγό καταναλωτή παρέχονται πληροφορίες για τον ρόλο της EETT και τις παρεμβάσεις της προς όφελος των καταναλωτών για θέματα τηλεφωνίας και Διαδικτύου, καθώς και για το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο και άλλους αρμόδιους φορείς.

Αξιοποίηση στοιχείων αγοράς από EETT

Για την έκδοση του Οδηγού αξιοποιήθηκαν ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία που έχουν προκύψει από τους εποπτικούς ελέγχους της EETT στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και από τη διαχείριση των αιτημάτων/καταγγελιών από τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της Αρχής. Επισημαίνεται ότι ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε 7.319 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες καταναλωτών εντός του 2015.

Η EETT μέσα από τις δράσεις της για τον καταναλωτή, έχει στόχο να διασφαλίζει τα δικαιώματα και την πρόσβασή του σε περισσότερες και πιο ανταγωνιστικές επιλογές, καθώς και τη διαφάνεια στις σχέσεις του με τις εταιρίες.

Με ποιες δράσεις παρεμβαίνει η EETT προς όφελος των καταναλωτών σε τηλεφωνία και Διαδίκτυο

- Θεσπίζει τις αρχές και υποχρεώσεις που πρέπει να τηρούν οι εταιρίες.
- Εποπτεύει την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, επεμβαίνει αυτεπαγγέλτως ή μετά από καταγγελίες και επιβάλλει κυρώσεις στις εταιρίες, σε περίπτωση που δεν εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους.
- Επεμβαίνει στις περιπτώσεις που διαπιστώνει ότι ο ανταγωνισμός δεν λειτουργεί αποτελεσματικά, με αρνητικές συνέπειες για τους καταναλωτές, ώστε να διασφαλίζει την παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών.
- Καθορίζει τις ειδικότερες υποχρεώσεις των εταιριών απέναντι στους καταναλωτές και τους όρους παροχής υπηρεσιών, με την έκδοση κωδίκων δεοντολογίας.
- Ενημερώνει και απευθύνει συστάσεις στους καταναλωτές για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και τις εξελίξεις σε θέματα τηλεφωνίας και Διαδικτύου.

Οι στόχοι του Σώματος Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) για το έτος 2016

του *Dr. Wilhelm Eschweiler*, Προέδρου 2016 του BEREC & Αντιπροέδρου της Γερμανικής Ρυθμιστικής Αρχής Bundesnetzagentur (BNetzA)



Το BEREC έχει διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αναγνωρίζεται επίσης εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Ταυτόχρονα, έχει συμβάλει σε πληθώρα νομοθετικών προτάσεων και αξιοποιεί στο έργο του τη εμπειρία που αποκομίζουν τα στελέχη του μέσα από την εμπλοκή αυτή.

Το 2016, την προεδρία του BEREC θα ασκήσει ο Δρ. Wilhelm Eschweiler, ο οποίος είναι Αντιπρόεδρος της Γερμανικής Ρυθμιστικής Αρχής Bundesnetzagentur (BNetzA). Ο Δρ. W. Eschweiler ήταν ήδη μέλος της ομάδας προεδρίας του BEREC το 2015 ως ο επόμενος Πρόεδρος. Συνεργάστηκε δε με τους Lidia Kozłowska (UKE, Πολωνία), Kevin O'Brien (ComReg, Ιρλανδία), Goran Marby (PTS, Σουηδία) και Marc Furrer (COMCOM, Ελβετία) υπό την προεδρεία της Fatima Barros (Anacom, Πορτογαλία).

Τη χρονιά αυτή, το BEREC θα βρεθεί αντιμέτωπο με σημαντικές προκλήσεις φέτος με την προσοχή να επικεντρώνεται στην αναθεώρηση του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αποτελεί σημαντικό βήμα υλοποίησης της στρατηγικής για την Ενιαία Ψηφιακή Αγορά (Digital Single Market - DSM) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Ως εκ τούτου, το πρόγραμμα εργασιών του BEREC για το 2016, υπό την καθοδήγηση του νέου Προέδρου, θα περιστραφεί γύρω από τα θέματα που σχετίζονται με την αναθεώρηση του θεσμικού πλαισίου για τις τηλεπικοινωνίες, καθώς και τα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί στο πλαίσιο του Κανονισμού

για την Ενιαία Τηλεπικοινωνιακή Αγορά, ο οποίος δημοσιεύθηκε στα τέλη Νοεμβρίου 2015.

Οι εργασίες για την αναθεώρηση του πλαισίου ξεκίνησαν το 2015, οπότε το BEREC δημοσίευσε, το Δεκέμβριο 2015, γνωμοδότηση σχετικά με την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η λύση καλύπτει μια σειρά θεμάτων ιδιαίτερης σημασίας για τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές (EPA), όπως η αποτελεσματική λειτουργία του ανταγωνισμού και οι επενδύσεις σε ευρυζωνικά δίκτυα υψηλής ταχύτητας, η διασφάλιση των συμφερόντων των τελικών χρηστών, η διαχείριση του ραδιοφάσματος, καθώς και άλλα θεσμικά θέματα.

Πέρα από την αναθεώρηση του πλαισίου, οι αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών εξελίσσονται διαρκώς ενσωματώνοντας νέες τεχνολογίες και μεταβάλλοντας τα λειτουργικά χαρακτηριστικά τους. Ως εκ τούτου, το πρόγραμμα εργασιών του BEREC για το 2016 καλύπτει και τις εξελίξεις αυτές, σύμφωνα και με την στρατηγική του Σώματος για τη διετία 2015-2017. Σύμφωνα με αυτή, το BEREC στοχεύει στην προώθηση του ανταγωνισμού και των επενδύσεων, την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς, καθώς και την προστασία των τελικών

χρηστών και διασφάλιση της ποιότητας, καθώς και της αποτελεσματικότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Όσον αφορά την προώθηση του ανταγωνισμού και επομένως των επενδύσεων, το BEREC θεωρεί ότι είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι τεχνολογικές εξελίξεις, ιδιαίτερα στις αγορές χονδρικής. Εκτός από τις εν εξελίξει εργασίες για την παρακολούθηση των σχετικών αγορών και τη διαμόρφωση κοινών θέσεων, οι ομάδες εργασίας εμπειρογνομώνων του BEREC εργάζονται στην κατεύθυνση της ανάπτυξης μιας κοινής θέσης για προϊόντα χονδρικής πρόσβασης Ethernet, τη διερεύνηση πιθανών κανονιστικών επιπτώσεων των νέων λειτουργιών των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και τη μετάβαση σε δίκτυα πρόσβασης βασισμένα αποκλειστικά σε τεχνολογία IP. Επίσης, το BEREC διερευνά τις προκλήσεις, καθώς και τα κίνητρα για την ανάπτυξη Δικτύων Νέας Γενιάς και κατ' επέκταση του ανταγωνισμού σε επίπεδο υποδομών, εργασία που είχε ξεκινήσει το 2015. Το θέμα αυτό είναι ζωτικής σημασίας υπό το πρίσμα της αυξανόμενης ζήτησης για ευρυζωνικές υπηρεσίες, η οποία απαιτεί με τη σειρά της επενδύσεις σε υποδομές υψηλής ταχύτητας.

Κρίσιμος παράγοντας, προκειμένου οι

επιχειρήσεις να αναλάβουν τις σχετικές επενδύσεις είναι η ύπαρξη ενός ιδιαίτερα ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Η διασφάλιση συνεπώς του αποτελεσματικού ανταγωνισμού σε ολιγοπωλιακές αγορές αποτελεί το κύριο ζητούμενο κατά την εξέταση ολιγοπωλιακών αγορών. Το BEREC εξετάζει σχετικά ζητήματα, ιδιαίτερα τους τρόπους αντιμετώπισης στενών ολιγοπωλιακών αγορών, στις οποίες δεν υφίσταται μεν εύρυθμη λειτουργία του ανταγωνισμού αλλά δεν στοιχειοθετείται δεσπόζουσα θέση κάποιου παρόχου.

Η προαναφερθείσα εργασία για την αναθεώρηση του πλαισίου των τηλεπικοινωνιών αποτελεί μέρος του δεύτερου στόχου του BEREC που αφορά την προώθηση της εσωτερικής αγοράς. Ο στόχος αυτός περιλαμβάνει, εκτός των άλλων, την αξιολόγηση των επιπτώσεων που έχει στην αγορά και τον ανταγωνισμό η λειτουργία παρόχων υπηρεσιών Over-the-top (OTT). Κατά τα τελευταία χρόνια, το BEREC έχει διαπισώσει την εμφάνιση μιας σειράς από νέες υπηρεσίες, όπως π.χ. τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οι υπηρεσίες messenger και βίντεο συνεχούς ροής, που παρέχονται από νέους παίκτες. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να επηρεάσουν τον τρόπο που ρυθμίζονται οι αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και για το λόγο αυτό έχουμε αρχίσει να παρακολουθούμε τις σχετικές εξελίξεις με τη δέουσα προσοχή.

Ο κανονισμός της DSM περιλαμβάνει διατάξεις για τη διεθνή περιαγωγή και την ουδετερότητα του Διαδικτύου. Το BEREC έχει συνεισφέρει με σημαντικές παρεμβάσεις στη νομοθετική διαδικασία για τις διατάξεις που αφορούν στη διεθνή περιαγωγή, αλλά και για το σύνολο των εργασιών των θεσμικών οργάνων. Το BEREC έχει παράσχει κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή των Κανονισμών διεθνούς περιαγωγής ήδη από τη δημοσίευση του πρώτου Κανονισμού, το 2007. Το έργο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς ο νέος Κανονισμός για τη διεθνή περιαγωγή περιλαμβάνει

θεμελιώδεις αλλαγές, όπως η χρήση των τιμών κατά την εγώρια χρήση ως σημείο αναφοράς για την τιμολόγηση υπηρεσιών διεθνούς περιαγωγής (Roam-Like-At-Home-RLAH). Επιπλέον, το BEREC βοηθά την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να εξετάσει τις συνθήκες στη χονδρική αγορά διεθνούς περιαγωγής, σε σχέση με την εισαγωγή των τιμών RLAH. Περαιτέρω εργασίες περιλαμβάνουν τη μελέτη για την εφαρμογή των λοιπών μέτρων που προβλέπονται στο νέο Κανονισμό για τη διεθνή περιαγωγή. Ένα άλλο θέμα που η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ζωτικής σημασίας για την εσωτερική αγορά είναι τα τέλη τερματισμού. Η Επιτροπή σχεδιάζει την αναθεώρηση της σύστασης του 2009 των τελών τερματισμού και το BEREC θα συμβάλει στη διαδικασία αυτή.

Η ενδυνάμωση και προστασία των τελικών χρηστών βρίσκεται επίσης στο επίκεντρο των εργασιών του BEREC. Ο στόχος αυτός περιλαμβάνει την ανάπτυξη των πολυαναμενόμενων κατευθυντήριων γραμμών για την εφαρμογή των υποχρεώσεων των ΕΡΑ που καθορίζονται από τις διατάξεις για την ουδετερότητα του Διαδικτύου. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνεται η παρακολούθηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών (Quality of Service - QoS). Στο πλαίσιο αυτό, το BEREC θα εργαστεί πάνω στο θέμα των συστημάτων παρακολούθησης της ποιότητας υπηρεσιών.

Επιπλέον, το BEREC εργάζεται για τη διαμόρφωση θέσεων που αφορούν την αναθεώρηση της οδηγίας για την Καθολική Υπηρεσία υπό το πρίσμα των κοινωνικών, οικονομικών και τεχνολογικών εξελίξεων. Προκειμένου να ληφθούν υπόψη και οι τελικοί χρήστες με ειδικές ανάγκες, που αποτελούν περίπου το 16% του πληθυσμού της Ευρώπης, το BEREC σχεδιάζει μια ημερίδα εργασίας, προκειμένου να αξιολογηθούν οι απαιτήσεις που διασφαλίζουν την ισότιμη πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ο τέταρτος στόχος του BEREC, ο οποί-

ος αφορά την ποιότητα και αποτελεσματικότητα του έργου του αντικατοπτρίζεται για παράδειγμα στις περιοδικές συγκριτικές εκθέσεις (benchmarks), για τα τέλη τερματισμού στην κινητή και σταθερή τηλεφωνία και στα SMS ή στην έκθεσή σχετικά με τις κοστολογικές πρακτικές των Ρυθμιστικών Αρχών. Η τελευταία δίνει μία επαρκή εικόνα για το πώς οι ΕΡΑ εφαρμόζουν τις αρχές κοστολογικών ελέγχων, οι οποίες έχουν πλέον εδραιωθεί και εντοπίζει τυχόν αποκλίσεις στην εφαρμογή τους. Άλλα θέματα περιλαμβάνουν την ανάλυση αναδυόμενων αγορών που προκύπτουν από την αυξανόμενη παροχή συνδυαστικών πακέτων υπηρεσιών, τα οποία μπορούν να προκαλέσουν δυσκολίες για τους τελικούς χρήστες ειδικά στο θέμα της κατανόησης του τι πραγματικά αγοράζουν.

Τα αποτελέσματα του BEREC μετριούνται επίσης και σε σχέση με τη συνεργασία του με τους ενδιαφερόμενους φορείς, καθώς και με τα μέλη του. Για το λόγο αυτό, το BEREC έχει θεσμοθετήσει μία ημερίδα διαλόγου με τους παράγοντες της αγοράς, η οποία λαμβάνει χώρα μία φορά το χρόνο, με σκοπό να συζητηθούν συγκεκριμένα ζητήματα που απασχολούν την αγορά. Το 2016 θα διεξαχθεί η τέταρτη ημερίδα.

Επίσης, το BEREC συνεργάζεται με ρυθμιστικές αρχές από χώρες εκτός ΕΟΧ, όπως του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιακών Ρυθμιστών των χωρών της Λατινικής Αμερικής (REGULATEL), του Δικτύου Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών (EMERG) ή των χωρών της Ανατολικής Ευρώπης (EaPReg). Τέλος, το BEREC συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων για το κοινό στην οποία αναφέρονται και οι εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Τα παραπάνω συνοψίζουν τις προκλήσεις που καλείται να χειριστεί το BEREC, και ο Πρόεδρος του, κατά το 2016.

Στατιστικά στοιχεία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στην ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά

της Δρ. Κ. Καλλιμάνη, Προϊσταμένης Τμ. Ρύθμισης Ταχυδρομικών Θεμάτων, ΕΕΤΤ

Το σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP) και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συλλέγουν δεδομένα για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, σε συνεργασία με τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές και τους παρόχους Ταχυδρομικών Υπηρεσιών των χωρών της Ευρώπης που συμμετέχουν στην έρευνα. Τα στατιστικά στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ανανεώνονται τακτικά και δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/statistics/index_en.htm.

Τα δεδομένα συλλέγονται επίσης από 33 χώρες που συμμετέχουν στην άσκηση συλλογής δεδομένων σε εθελοντική βάση, συμπεριλαμβανομένων των 28 χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), καθώς και

της πΓΔΜ, της Σερβίας, της Ισλανδίας, της Νορβηγίας και της Ελβετίας.

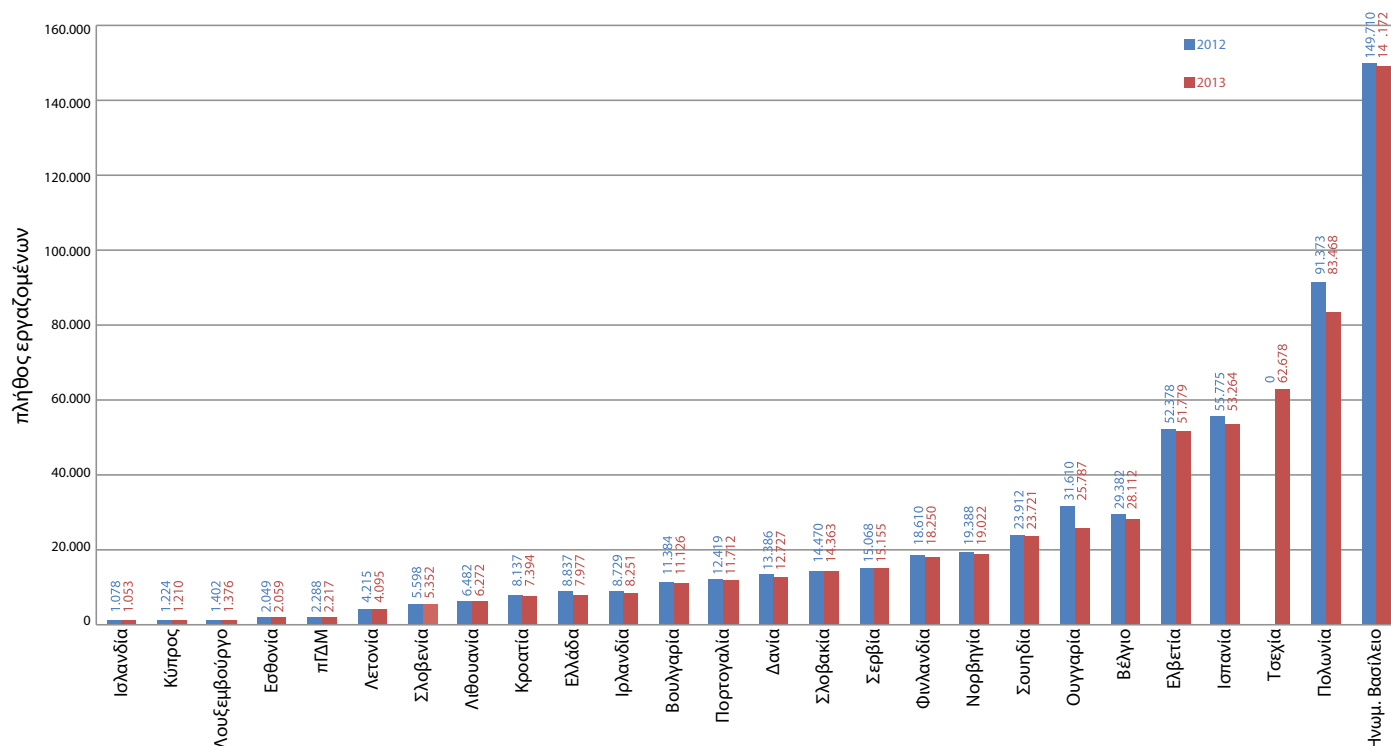
Τα αθροίσματα για τις 28 χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπολογίζονται υπό την προϋπόθεση ότι καλύπτουν το 55% του ευρωπαϊκού πληθυσμού και το

60% των χωρών της ΕΕ και με δεδομένο ότι εφαρμόζονται συγκεκριμένοι κανόνες εμπιστευτικότητας.

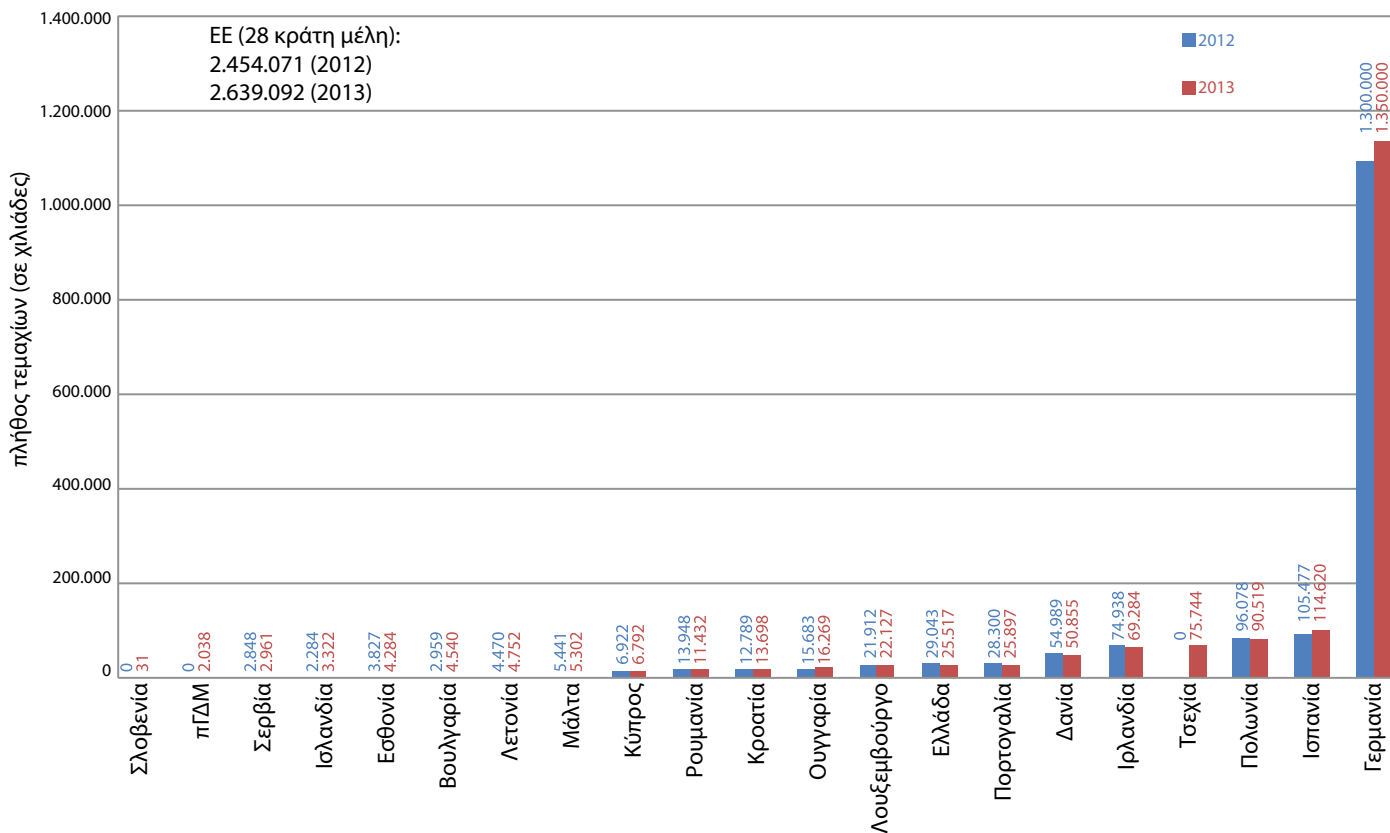
Στο άρθρο αυτό, παρουσιάζονται στοιχεία για την απασχόληση, την εισερχόμενη κίνηση και το κόστος του διεθνούς επιστολικού ταχυδρομείου και τα σημεία πρόσβασης των παρόχων Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) που δημοσιοποιήθηκαν έως τον Μάρτιο 2016 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (διαγράμματα 1-3, 5, 6), καθώς και στοιχεία για την ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά που δημοσιοποιεί το ERGP (διαγράμματα 3, 4, 7).

Στο **Διάγραμμα 1** περιλαμβάνεται ο συνολικός αριθμός εργαζομένων στους ΦΠΚΥ για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ανά χώρα αναφοράς και όχι ο αριθμός των απασχολούμενων σε άλλες δραστηριότητες (π.χ. οικονομικές υπηρεσίες). Ο αριθμός των εργαζομένων υπολογίζεται κατά μέσο όρο σε ετήσια βάση και συμπεριλαμβάνει εργαζόμενους που απουσιάζουν για συγκεκριμέ-

Διάγραμμα 1: Απασχόληση σε ΦΠΚΥ



Σημείωση: Χώρες των οποίων τα δεδομένα είναι εμπιστευτικά ή μη διαθέσιμα δεν εμφανίζονται στο διάγραμμα ή εμφανίζονται ως μηδενικά.

Διάγραμμα 2: Διεθνές επιστολικό ταχυδρομείο (εισερχόμενη κίνηση)

Σημείωση: Χώρες των οποίων τα δεδομένα είναι εμπιστευτικά ή μη διαθέσιμα δεν εμφανίζονται στο διάγραμμα ή εμφανίζονται ως μηδενικά.

νη χρονική περίοδο (π.χ. λόγω άδειας μπρόττητας).

Σύμφωνα με την έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ταχυδρομική αγορά,¹ το 2013 οι ΦΠΚΥ απασχολούσαν περίπου 1,2 εκατομμύρια εργαζόμενους στην ΕΕ. Σε ορισμένα κράτη μέλη οι ΦΠΚΥ ήταν υπεύθυνοι για σημαντικό μέρος της εγχώριας απασχόλησης. Η απασχόληση από τους ΦΠΚΥ μειώθηκε κατά 4,4% στην ΕΕ μεταξύ 2012 και 2013, φαινόμενο, όμως το οποίο δεν απεικονίζεται στο Διάγραμμα 1, γιατί δεν υπάρχουν διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία της Τσεχίας για το 2012 και της Γερμανίας και Ιταλίας για τα έτη 2012-2013. Η πτώση στην απασχόληση οφείλεται κυρίως στη μείωση του όγκου αλληλογραφίας λόγω υποκατάστασης από ηλεκτρονικά προϊόντα (e-substitution), στον εκσυγχρονισμό και την αύξηση της

αυτοματοποίησης. Επίσης, αυξήθηκε το ποσοστό των εργαζομένων με μειωμένο ωράριο και γενικά υπάρχει μια τάση προς πιο ευέλικτες μορφές συμβάσεων εργασίας.

Στο **Διάγραμμα 2** απεικονίζεται το πλήθος της εισερχόμενης διεθνούς αλληλογραφίας Α' και Β' προτεραιότητας που διακινούν όλοι οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών ανά χώρα αναφοράς. Η διεθνής εξερχόμενη αλληλογραφία δεν περιλαμβάνεται.

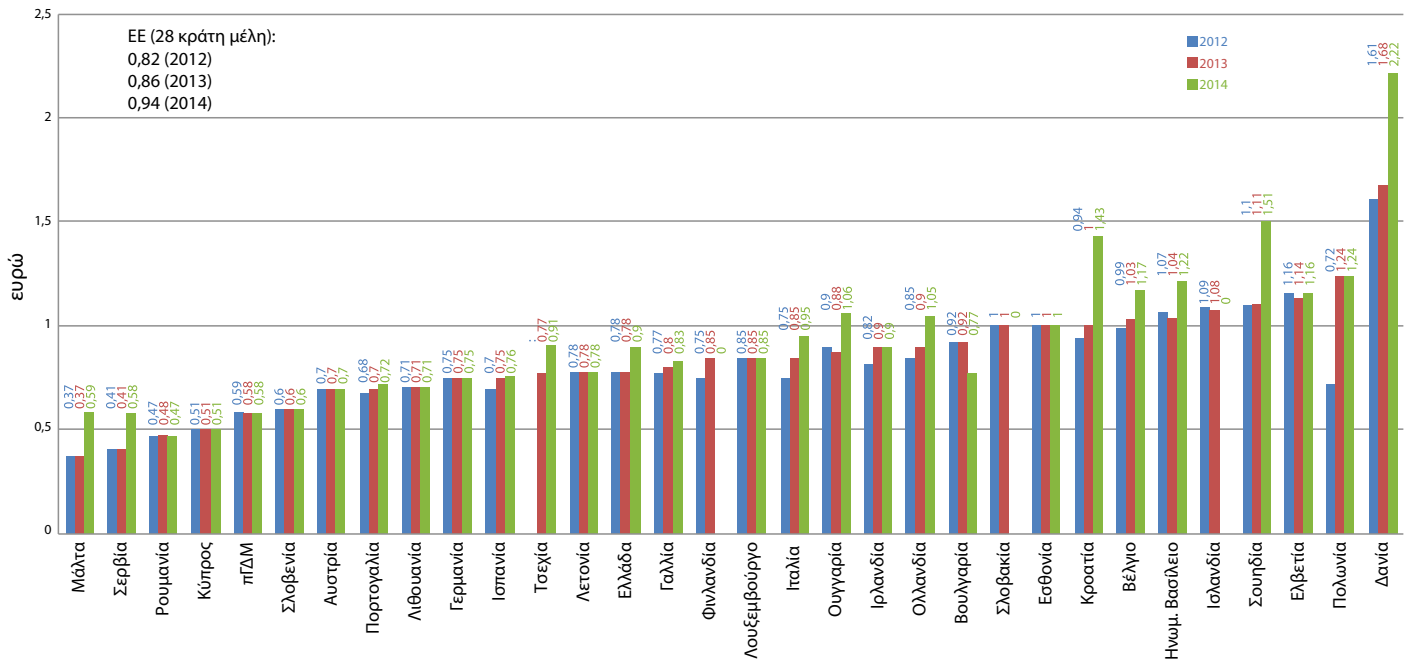
Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιεύει επίσης α) το πλήθος της εισερχόμενης διεθνούς αλληλογραφίας που διακινούν ο/οι ΦΠΚΥ κάθε χώρας αναφοράς, β) το πλήθος των εισερχόμενων αντικειμένων των διεθνών ταχυμεταφορών, της επείγουσας μεταφοράς (express) και των δεμάτων βάρους μέχρι 10 ή 20 χγρ. απλής

μεταφοράς, δηλαδή non-express και non-courier που διακινούνται από τους ΦΠΚΥ ανά χώρα. Το άνω όριο βάρους των 10 ή 20 χγρ. αφορά το όριο βάρους για τα δέματα Καθολικής Υπηρεσίας που έχει θέσει η ρυθμιστική αρχή της χώρας.

Σύμφωνα με την έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ταχυδρομική αγορά,¹ το 2013 ο όγκος των διακινούμενων επιστολών εσωτερικού και εξωτερικού (εισερχομένων) μειώθηκε κατά μέσο όρο 4,85% για τις 28 χώρες της ΕΕ, ενώ για μερικά κράτη μέλη η μείωση ήταν πολύ μεγαλύτερη.

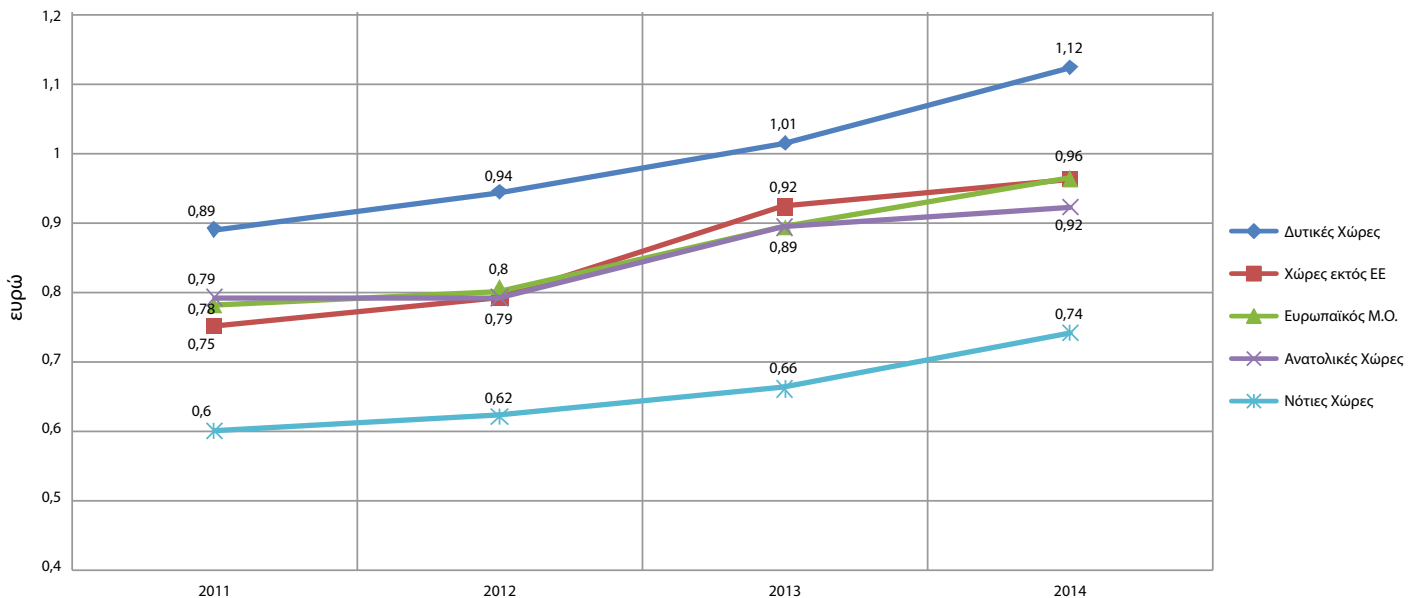
Στο **Διάγραμμα 3** οι τιμές που απεικονίζονται αναφέρονται στην υπηρεσία διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας με βάρος μικρότερο των 20 γρ. που παρέχουν ο/οι ΦΠΚΥ της κάθε

Διάγραμμα 3: Κόστος επιστολικού ταχυδρομείου Α' προτεραιότητας εντός ΕΕ με βάρος μικρότερο των 20 γρ. από τον/τους ΦΠΚΥ

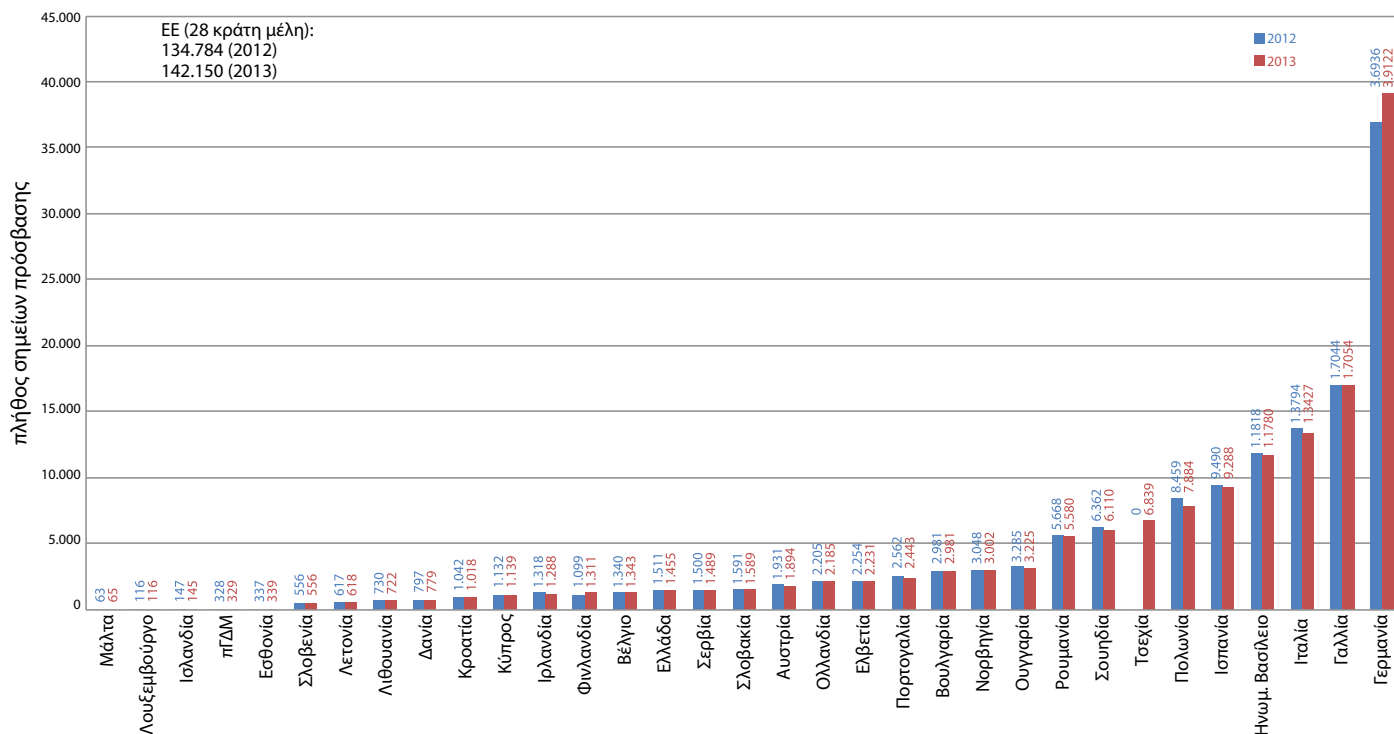


Σημείωση: Χώρες των οποίων τα δεδομένα είναι εμπιστευτικά ή μη διαθέσιμα δεν εμφανίζονται στο διάγραμμα ή εμφανίζονται ως μηδενικά.

Διάγραμμα 4: Μέση τιμή αποστολής επιστολής (1^{ης} βαθμίδας βάρους) εντός Ευρώπης



Διάγραμμα 5: Πρακτορεία και καταστήματα των ΦΠΚΥ



Σημείωση: Χώρες των οποίων τα δεδομένα είναι εμπιστευτικά ή μη διαθέσιμα δεν εμφανίζονται στο διάγραμμα ή εμφανίζονται ως μηδενικά.

χώρας αναφοράς. Οι τιμές δίδονται σε ευρώ και είναι αυτές που ήταν σε ισχύ την 1^η Ιουλίου κάθε έτους αναφοράς. Οι τιμές επιστολικού ταχυδρομείου για το έτος 2014 προέρχονται από την έκθεση του ERGP για τους βασικούς δείκτες της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς.² Σε πολλά κράτη μέλη, οι τιμές των γραμματοσήμων αυξήθηκαν κατά τα τελευταία έτη, σε γενικές γραμμές σύμφωνα με τα ποσοστά πληθωρισμού και σε αντίστανση της πώσης του αριθμού των επιστολών που αποστέλλονται. Για την επιστολή των 20 γρ. τα τιμολόγια αυξήθηκαν κατά μέσο όρο κατά 5,6% μεταξύ 2012 και 2013, ωστόσο το γεγονός αυτό δεν είχε σημαντικό αντίκτυπο στην προσιτότητα της εν λόγω υπηρεσίας για τους πολίτες της ΕΕ.¹

Στο **Διάγραμμα 4** απεικονίζεται η μέση τιμή αποστολής επιστολικού ταχυδρομείου, 1^η βαθμίδας βάρους, εντός της

Ευρώπης. Τα στοιχεία αφορούν 31 χώρες από τις 33 συνολικά (εξαιρούνται Φινλανδία και Ισλανδία). Οι τιμές είναι αυτές που ήταν σε ισχύ την 1^η Ιουλίου κάθε έτους αναφοράς και είναι σε ευρώ. Όπου απαιτήθηκε η μετατροπή από άλλο εθνικό νόμισμα σε ευρώ χρησιμοποιήθηκαν οι ισοτιμίες της Eurostat: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/exchange_rates/data/database. Η 1^η βαθμίδα βάρους είναι μέχρι 20γρ. με εξαίρεση την Πολωνία και την Τσεχία για τις οποίες το όριο ήταν 50 γρ. μέχρι το 2014.

Οι χώρες της Ευρώπης ομαδοποιήθηκαν σε κατηγορίες ως εξής:

- Δυτικές χώρες: Αυστρία, Βέλγιο, Γερμανία, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Ιρλανδία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Σουηδία, Ηνωμένο Βασίλειο.
- Νότιες χώρες: Κύπρος, Ελλάδα, Ισπανία, Ιταλία, Μάλτα, Πορτογαλία
- Ανατολικές χώρες: Βουλγαρία, Τσε-

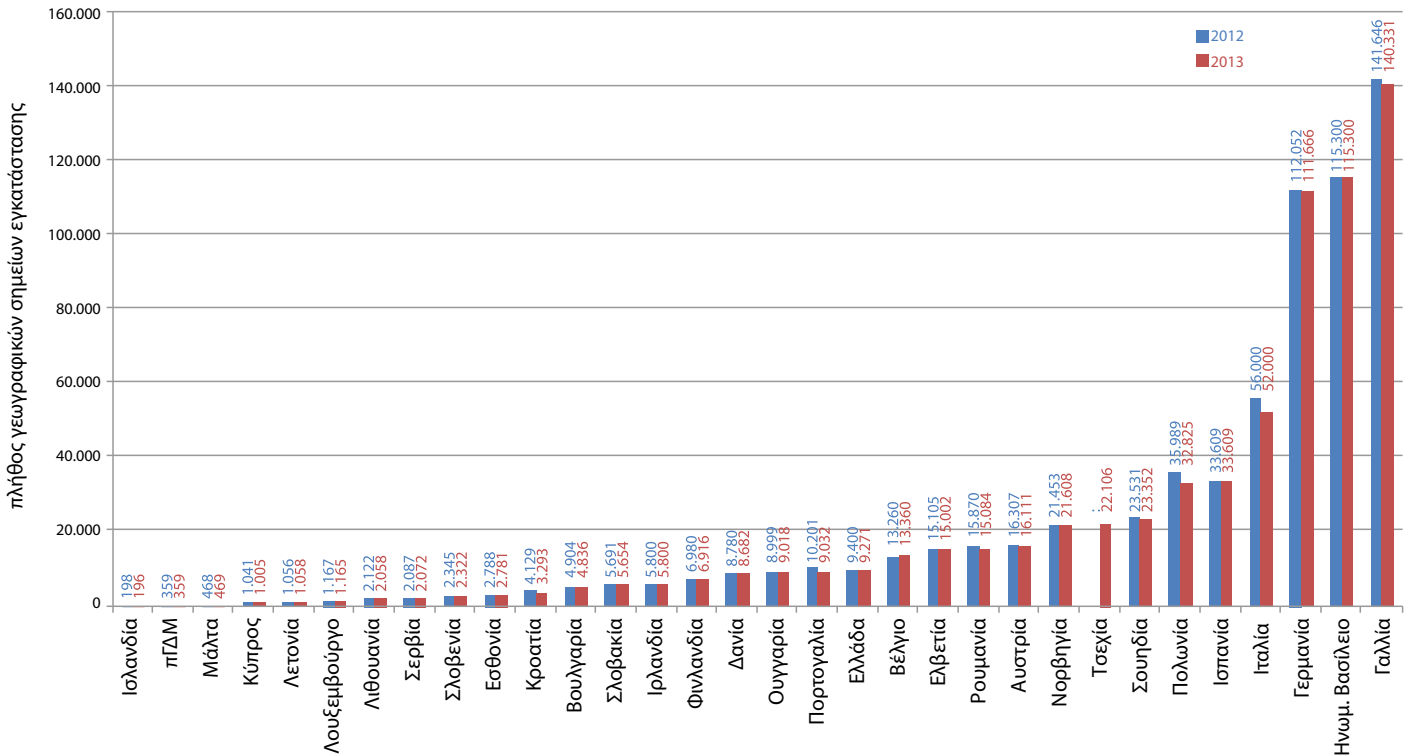
χία, Εσθονία, Κροατία, Ουγγαρία, Λιθουανία, Λετονία, Πολωνία, Ρουμανία, Σλοβενία, Σλοβακία.

- Χώρες εκτός ΕΕ: Ελβετία, πΓΔΜ, Ισλανδία, Νορβηγία, Σερβία.

Το 2014 η μέση τιμή αποστολής αλληλογραφίας με βάρος χαμηλότερο των 20 γρ. από μία χώρα σε άλλη χώρα της ΕΕ ήταν 0,96 ευρώ, το οποίο αντιπροσωπεύει αύξηση τιμής 7,3% συγκριτικά με το 2013². Ανάμεσα στις χώρες που αύξησαν το κόστος αποστολής της ενδοκοινοτικής αλληλογραφίας ήταν και η Ελλάδα με αύξηση από 0,78 ευρώ το 2013 σε 0,90 ευρώ το 2014. Από τις 31 χώρες που παρέιχαν σχετικά στοιχεία το 2014, η Δανία είχε την υψηλότερη τιμή (2,22 ευρώ), ενώ η Ρουμανία τη χαμηλότερη (0,47 ευρώ).

Οι Δυτικές χώρες έχουν τις υψηλότερες τιμές: από 0,89 ευρώ το 2011 έως 1,12 ευρώ το 2014 κατά μέσο όρο, ενώ άλλες και κυρίως οι Νότιες χώρες τις χαμηλό-

Διάγραμμα 6: Γραμματοκιβώτια περισυλλογής αλληλογραφίας των ΦΠΚΥ



Σημείωση: Χώρες των οποίων τα δεδομένα είναι εμπιστευτικά ή μη διαθέσιμα δεν εμφανίζονται στο διάγραμμα ή εμφανίζονται ως μηδενικά.

τερεις: από 0,60 ευρώ το 2011 έως 0,74 ευρώ το 2014 κατά μέσο όρο.

Στο **Διάγραμμα 5** απεικονίζεται ο αριθμός σημείων των ΦΠΚΥ για την πρόσβαση των πελατών σε ταχυδρομικές υπηρεσίες. Συμπεριλαμβάνονται καταστήματα, πρακτορεία, καθώς και «κινητά» σημεία ταχυδρομικής εξυπηρέτησης (που είναι εγκατεστημένα σε τραίνα, σε οχήματα, σε πλοία και εξυπηρετούν περιοχές χωρίς μόνιμα σημεία ταχυδρομικής εξυπηρέτησης (στην κατηγορία αυτή συμπεριλαμβάνονται και οι αγροτικοί διανομείς που εξυπηρετούν τις αγροτικές περιοχές). Τα ταχυδρομικά πρακτορεία είναι συνήθως επιχειρήσεις-καταστήματα ιδιωτών που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες για λογαριασμό του ΦΠΚΥ. Το πλήθος των σημείων πρόσβασης διατίθεται και χωριστά ανά κατηγορία, δηλαδή α) καταστήματα και πρακτορεία

που παρέχουν όλες τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στα οποία συμπεριλαμβάνονται και τα κέντρα διαλογής, β) καταστήματα και πρακτορεία που παρέχουν μερικές ταχυδρομικές υπηρεσίες και είναι πιθανόν να έχουν μειωμένο ωράριο λειτουργίας και μπορούν να είναι καταστήματα «franchise», γ) «κινητά» ταχυδρομικά καταστήματα, όπως περιγράφονται ανωτέρω, δ) πλήθος γεωγραφικών σημείων εγκατάστασης γραμματοκιβωτίων περισυλλογής, υπαίθριων ή εγκατεστημένων σε χώρους του ΦΠΚΥ και ε) πλήθος γραμματοθυρίδων στις οποίες ανακατευθύνεται προσωρινά η αλληλογραφία των χρηστών κατόπιν αιτήματός τους.

Στο **Διάγραμμα 6** απεικονίζεται το πλήθος των γεωγραφικών σημείων στα οποία είναι εγκατεστημένα από τον ΦΠΚΥ γραμματοκιβώτια για την περι-

συλλογή ταχυδρομικών αντικειμένων των πολιτών. Τα γραμματοκιβώτια είναι εγκατεστημένα σε δημόσιες οδούς ή στα καταστήματα του ΦΠΚΥ. Αν σε ένα σημείο υπάρχουν περισσότερα του ενός γραμματοκιβώτια (π.χ. ένα για την περισυλλογή διεθνούς ταχυδρομείου και ένα για το εγχώριο ταχυδρομείο), αυτά υπολογίζονται ως ένα σημείο για τις ανάγκες του διαγράμματος.

Από τα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί για την εξέλιξη του πλήθους των γραμματοκιβωτίων περισυλλογής από το τέλος 2008 έως το τέλος του 2014, σε κάποιες χώρες υπάρχει αύξηση ή ο αριθμός τους είναι σταθερός, ωστόσο, σε γενικές γραμμές ο αριθμός των γραμματοκιβωτίων περισυλλογής μειώνεται. Η μείωση ήταν σημαντική στην Πορτογαλία (43%), την Πολωνία (42%), τη Λετονία (41%), τη Νορβηγία (39%), την Κροατία (38%) και τη Λιθουανία (38%).

Αύξηση σημειώθηκε στην Ιρλανδία (18,75%), την Κύπρο (5,48%), τη Μάλτα (0,64%) και τη Γερμανία (0,28%).³

Στο **Διάγραμμα 7** απεικονίζονται οι τύποι των σημείων ταχυδρομικής εξυπηρέτησης το 2014.

Από τη μελέτη του ERGP για την ποι-

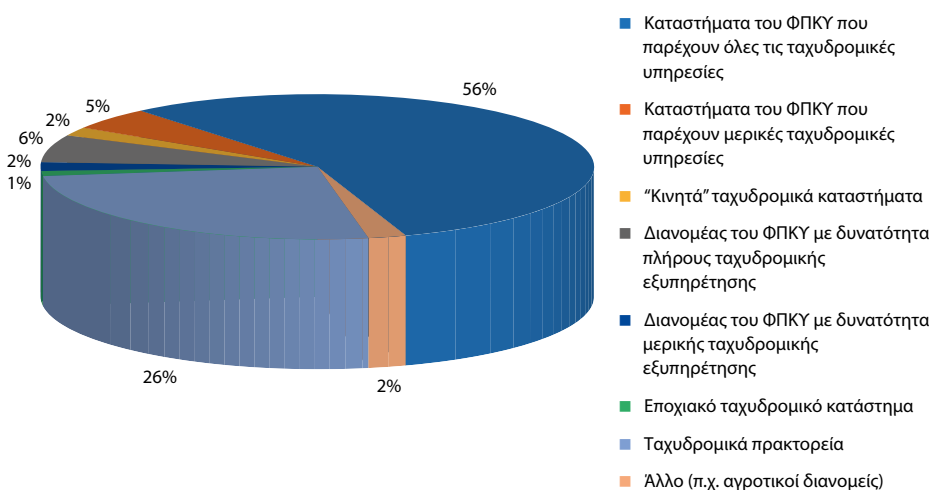
ότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών,³ που βασίστηκε στις απαντήσεις των ρυθμιστικών αρχών των 33 χωρών που αναφέρονται στην αρχή του άρθρου, προκύπτει ότι:

- τα καταστήματα των ΦΠΚΥ που παρέχουν πλήρεις ταχυδρομικές υπηρεσίες είναι τα πιο διαδεδομένα με

ποσοστό 56% των σημείων πρόσβασης, ενώ

- τα ταχυδρομικά πρακτορεία, που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες για λογαριασμό του ΦΠΚΥ αποτελούν το δεύτερο πιο διαδεδομένο είδος σημείου ταχυδρομικής εξυπηρέτησης με ποσοστό 26%.

Διάγραμμα 7: Είδη σημείων ταχυδρομικής εξυπηρέτησης το 2014



Για τα υπόλοιπα σημεία πρόσβασης, η κατανομή απεικονίζεται στο Διάγραμμα 7. Από στοιχεία που έχουν συλλεχθεί για την περίοδο 2008-2014 προκύπτει ότι το πλήθος των καταστημάτων των ΦΠΚΥ που παρέχουν πλήρεις ταχυδρομικές υπηρεσίες φθίνει, ενώ αυξάνει το πλήθος άλλων σημείων ταχυδρομικής εξυπηρέτησης και κυρίως των ταχυδρομικών πρακτορείων. Για την Ελλάδα η κατανομή έχει ως εξής: μόνιμα καταστήματα των ΕΛΤΑ με όλες τις ταχυδρομικές υπηρεσίες 15%, μόνιμα καταστήματα των ΕΛΤΑ με μερικές ταχυδρομικές υπηρεσίες 0,5%, διανομείς των ΕΛΤΑ με δυνατότητα πλήρους ταχυδρομικής εξυπηρέτησης 54,5%, ταχυδρομικά πρακτορεία 15% και αγροτικοί διανομείς 15%.

1: Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the application of the Postal Services Directive (Directive 97/67/EC as amended by Directive 2002/39/EC and 2008/6/EC) COM/2015/0568 final <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:568:FIN>

2: ERGP (15) 27 - Report on core indicators for monitoring the European postal market

3: ERGP (15) 26 - Report on QoS, consumer protection and complaint handling

Ο Αντιπρόεδρος της ΕΕΤΤ, Κ. Δεληκωστόπουλος, ομιλητής σε γεύμα εργασίας του Γαλλικού Συνδέσμου Μηχανικών και Στελεχών Επιχειρήσεων με αντικείμενο τις Ανεξάρτητες Αρχές

Ανταποκρινόμενος στην πρόσκληση του Γαλλικού Συνδέσμου εν Ελλάδι Μηχανικών και Στελεχών Επιχειρήσεων (Amicale française des Ingénieurs et des Cadres - AFIC), ο Αντιπρόεδρος της ΕΕΤΤ, κ. Κων/νος Δεληκωστόπουλος, ήταν ομιλητής σε γεύμα εργασίας που παρέθεσε ο Σύνδεσμος. Ο κ. Δεληκωστόπουλος

έχει διατελέσει επίκουρος καθηγητής της νομικής σχολής του Πανεπιστημίου των Παρισίων Université Paris 2 (Panthéon-Assas).

Το θέμα της ομιλίας του Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ ήταν οι «Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές στην Ελλάδα, στην Ευρώπη και στις ΗΠΑ - ζητήματα και προοπτικές». Αναπτύχθηκαν κυρίως τα θεσμικά ζητήματα που προκύπτουν από τις πολυποικίλες δράσεις των ανεξαρτήτων αρχών στο πεδίο της ρύθμισης των αγορών και της προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Παρουσιάστηκαν, επίσης, οι σύγχρονες τάσεις στο πεδίο των Ανεξάρτητων

Αρχών, όπως αυτές διαμορφώνονται ως συνέπεια της ραγδαίας διάδοσης του θεσμού των Ανεξαρτήτων Αρχών διεθνώς, καθώς και του αυξανόμενου βαθμού συνεργασίας μεταξύ αυτών. Παρουσιάστηκε σε ιστορική αναδρομή το αμερικανικό πρότυπο και οι ευρωπαϊκές εκδοχές του. Έμφαση δόθηκε στο γαλλικό μοντέλο των Ανεξαρτήτων Αρχών το οποίο εν πολλοίς έχει υιοθετηθεί από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη νομολογία του σχετικά με την εξασφάλιση της ανεξαρτησίας των αρχών των Κρατών Μελών. Ακολούθησε εκτενής συζήτηση υπό τη μορφή ερωταπαντήσεων με τον ομιλητή.

Ευχαριστήρια επιστολή προς την ΕΕΤΤ από "Το Χαμόγελο του Παιδιού"

Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, προχώρησε στην εκχώρηση αριθμού ώστε να είναι δυνατή η έναρξη λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Γραμμής Υποστήριξης Παιδιών 116111 από το «Χαμόγελο του Παιδιού».

Αθήνα, 24 Μαρτίου 2016



ΕΕΕΛΟΝΤΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ
www.hatocgeeks.gr
info@hatocgeeks.gr

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ

Έναρξη λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Γραμμής Υποστήριξης Παιδιών 116111 από το «Το Χαμόγελο του Παιδιού»

Αξιότιμη κύριε Παπασουλάκη,

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι σήμερα πραγματοποιήθηκαν και επίσημα τα εγκαίνια της Ευρωπαϊκής Γραμμής 116111, η οποία λειτουργεί στην Ελλάδα από το «Το Χαμόγελο του Παιδιού» κατόπιν αριθμοδότησής του από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Η Γραμμή 116111, ομοίως με την Εθνική Γραμμή για τα Παιδιά SOS1056 καθώς και την Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000, λειτουργεί από τον Οργανισμό μας **διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο**, στελεχωμένη με **Κοινωνικούς Λειτουργούς** και **Ψυχολόγους** και με βασικά τεχνικά χαρακτηριστικά την **προσβασιμότητά της πανελλαδικά**, την **ατελή κλήση** από σταθερά και κινητά καθώς και την **κλήση από καρτοτηλέφωνο χωρίς τη χρήση τηλεκάρτας**. Παράλληλα, οι υλικοτεχνικές υποδομές των τηλεφωνικών κέντρων είναι **τελευταίας τεχνολογίας**, με τα κέντρα **διασυνδεδεμένα** και **μέγιστο χρόνο αναμονής τα 12sec**. Αξίζει δε να σημειωθεί ότι **οι Γραμμές (1056, 1116000 και 116111) είναι παράλληλα διασυνδεδεμένες με τον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης 112**.

Όλα τα παραπάνω όμως δεν θα ήταν εφικτά χωρίς και τη δική σας πολύτιμη, διαχρονική και ουσιαστική υποστήριξη. Χωρίς εσάς τα παιδιά στη χώρα μας αναμφισβήτητα θα ήταν λιγότερο ασφαλή!

Τα εγκαίνια της Ευρωπαϊκής Γραμμής Υποστήριξης Παιδιών 116111 πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο Συνέντευξης Τύπου από το «Το Χαμόγελο του Παιδιού» που σαν θέμα είχε την παρουσίαση των **νέων δράσεων** και την **ανάβηξη των υφιστάμενων υπηρεσιών** που παρέχει το Επιχειρησιακό Κέντρο του Οργανισμού με στόχο το συντονισμό όλων των δράσεων που παρέχει κάθε παιδί εντός των συνόρων, ώστε να επιτευχθεί στο μέτρο του δυνατού η υποστήριξη του συνεχώς **αυξανόμενου αριθμού παιδιών σε ανάγκη**.

Βασική νέα δράση αποτελεί η λειτουργία της Γραμμής 116111, η οποία τίθεται στη διάθεση κάθε παιδιού που ζει και μεγαλώνει εντός της χώρας μας.

Θεωρούμε δε σημαντικό να σας ενημερώσουμε ότι η Γραμμή 116111 μαζί με τη Γραμμή 116000 έχουν συμπεριληφθεί σε **εξειδικευμένο φυλλάδιο που διανέμεται πανελλαδικά στα παιδιά πρόσφυγες και μετανάστες που βρίσκονται στην Ελλάδα**, ασυνδέεται ή μαζί με τους γονείς τους. Στόχος κάθε παιδί να έχει ανά πάσα στιγμή τη δυνατότητα να ζητήσει βοήθεια και υποστήριξη.

Η παρουσία σας θα μας τιμήσει ιδιαίτερα.

Με εκτίμηση,


 Κώστας Πιννόπουλος
 Πρόεδρος Δ.Σ.

Κεντρική Γραμμή: Ζηλυρών, Ελαιότου 10, Μαρούσι 151 24, Τηλ.: 210 3306140, Fax: 210 3843038



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 τάξει»

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 _____

ΠΛΗΡΩΜΕΝΟ
ΤΕΛΟΣ
Ταχ. Γραφείο
Κ.Ε.Μ.Π. ΚΡΗΝΟΠΟΛΙΟΥ
Αριθμός Αδείας
547

