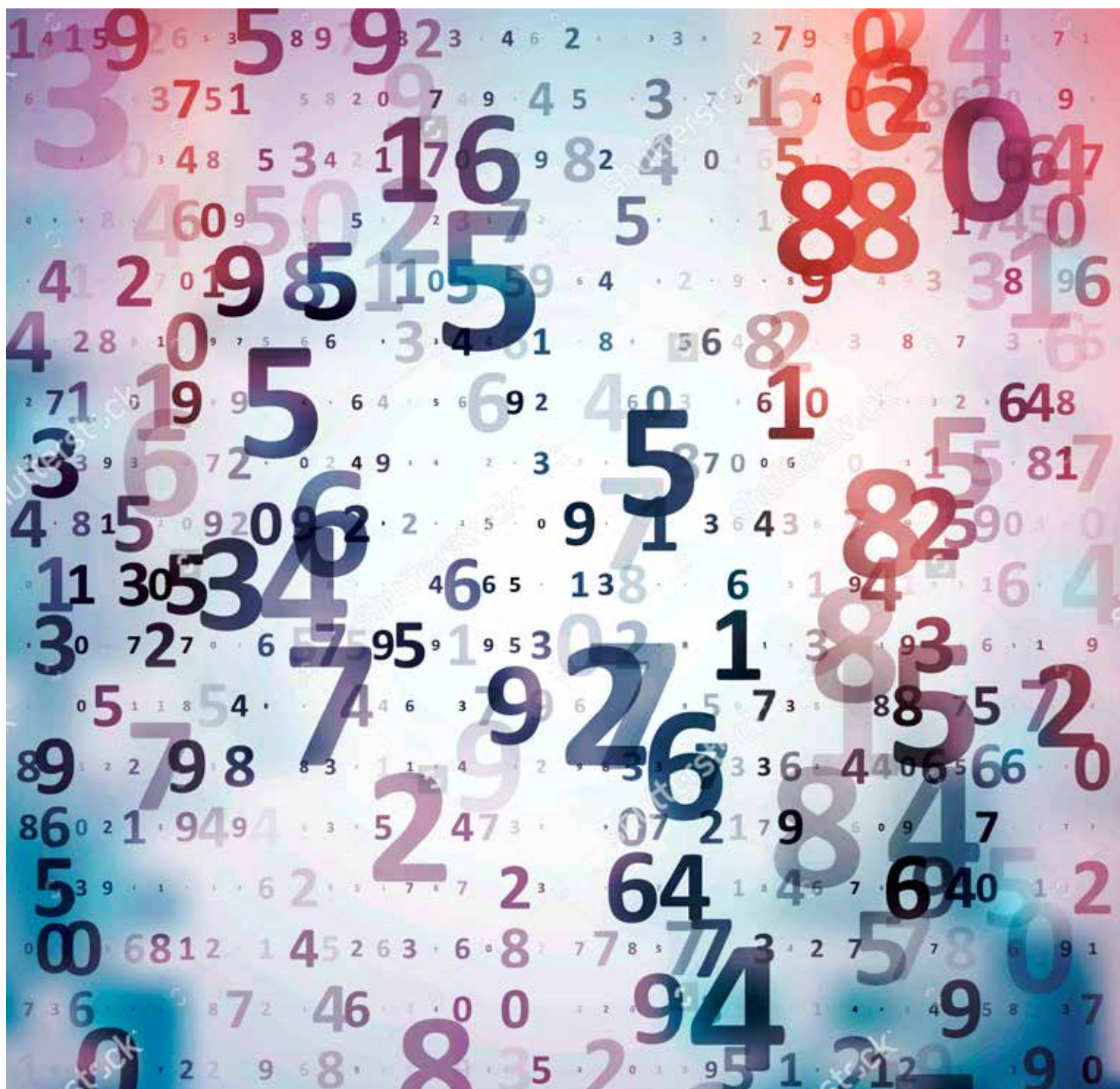


ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ...

# εν τάξει

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ  
ΤΗΣ ΕΕΤΤ

ΑΠΡΙΛΙΟΣ - ΙΟΥΝΙΟΣ 2016  
ΤΕΥΧΟΣ Ν° 46



Συμβολή της ΕΕΤΤ στην ελληνική οικονομία

Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2015

Αξιοποίηση της ψηφιακής υπογραφής σε διοικητικές πράξεις



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

## Περιεχόμενα

- 2 Δράσεις για τους καταναλωτές
- 3 Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2015
- 4 Συμβολή της ΕΕΤΤ στην ελληνική οικονομία
- 8 Κύριοι τομείς δράσης του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP) για το 2016
- 10 Αξιοποίηση της ψηφιακής υπογραφής στην ΕΕΤΤ
- 12 Διασυνοριακές αγορές μέσω Διαδικτύου στην Ευρωπαϊκή Ένωση - οι εμπειρίες των καταναλωτών
- 16 Παρουσίαση της ΕΕΤΤ στην 9<sup>η</sup> πανευρωπαϊκή διημερίδα υπηρεσιών που διοργάνωσε η ANEC στην Αθήνα

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

Τεύχος 46<sup>ο</sup>

Απρίλιος - Ιούνιος 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](mailto: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.

# Δράσεις για τους καταναλωτές

**Σ**ημαντικές είναι οι δράσεις που πραγματοποίησε η ΕΕΤΤ, κατά το πρώτο εξάμηνο του 2016, με στόχο την ενημέρωση και την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ:

- *Παρακολουθεί τη συμμόρφωση των εταιριών κινητής τηλεφωνίας με τις νέες ρυθμίσεις στις χρεώσεις περιαγωγής εντός ΕΕ από 30 Απριλίου 2016*

Οι πάροχοι, που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, υποχρεώνονται πλέον να χρεώνουν κάθε συνδρομητή τους που ταξιδεύει εντός ΕΕ, καθώς επίσης στο Λιχτενστάιν, στην Ισλανδία και στη Νορβηγία, με τις χρεώσεις που ισχύουν στην Ελλάδα (σύμφωνα με το πρόγραμμα τηλεφωνίας που διαθέτει), προσαυξημένες ενδεχομένως με επιπλέον χρέωση. Η υποχρέωση, με την ονομασία «Roaming Like At Home plus – RLAH+», επιβάλλεται στο πλαίσιο εφαρμογής του ευρωπαϊκού Κανονισμού για τη διεθνή περιαγωγή και έχει στόχο την κατάρτηση των όποιων – επιπλέον των εθνικών – χρεώσεων περιαγωγής εντός της ΕΕ μετά τις 15 Ιουνίου 2017.

- *Ενημέρωση για τη χρήση και το κόστος των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)*

Η ΕΕΤΤ παρουσίασε το πλαίσιο χρήσης και χρεώσεων για ΥΠΠ και εξέδωσε συστάσεις για την ασφαλή χρήση και την πρόληψη μη επιθυμητών ή υπέρογκων χρεώσεων.

- *Εξέδωσε έκθεση για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα το 2015*

Η έκθεση περιλαμβάνει στοιχεία για τη συνεχιζόμενη ανάπτυξη της ευρυζωνικής αγοράς και της ΑΠΤΒ, την πορεία σύγκλισης της Ελλάδας με την ΕΕ όσον αφορά την ευρυζωνική διείσδυση και τη διείσδυση του VDSL.

- *Εξέδωσε τον Οδηγό καταναλωτή για την τηλεφωνία & το Διαδίκτυο*

Πρόκειται για ηλεκτρονική έκδοση, διαθέσιμη στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr), που περιλαμβάνει απαντήσεις στις 100 πιο συχνές ερωτήσεις σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των καταναλωτών και των εταιριών, τα βήματα για την επίλυση προβλημάτων, τον ρόλο της ΕΕΤΤ στην αγορά, καθώς και αρμοδιότητες άλλων φορέων σε θέματα καταναλωτή.

- *Παρουσίασε το Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών & ταχυδρομικών προϊόντων*

Το «Pricescop» αποτελεί μία ηλεκτρονική εφαρμογή της ΕΕΤΤ που βρίσκεται επί του παρόντος σε πιλοτική λειτουργία και η οποία επιτρέπει στους καταναλωτές να συγκρίνουν τα προϊόντα σε σταθερή τηλεφωνία, κινητή και Internet, καθώς και τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών που διατίθενται στην ελληνική αγορά.

- *Ενημέρωση για εκθέσεις του ERGP για την πορεία της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς το 2015*

Η πρώτη έκθεση του ERGP (The European Regulators Group for Postal Services) παρουσιάζει βέλτιστες πρακτικές και σύγχρονες τάσεις αναφορικά με την ποιότητα της υπηρεσίας, την προστασία των καταναλωτών και τη διαχείριση παραπόνων, ενώ η δεύτερη παρουσιάζει βασικούς δείκτες παρακολούθησης της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς. Οι εκθέσεις βρίσκονται στο [http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp/index_en.htm)

- *Συνέχισε να ανταποκρίνεται σε αιτήματα καταναλωτών*

Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε 2.224 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες κατά το πρώτο τετράμηνο του 2016.

# Έκθεση Πεπραγμένων της EETT για το 2015

*Η Έκθεση Πεπραγμένων της EETT αποτελεί μία αναλυτική καταγραφή του πολύπλευρου ρυθμιστικού, ελεγκτικού και εποπτικού έργου της Αρχής σε επίσια βάση. Εντός του 2015 και με δεδομένο το δυσχερές περιβάλλον στην Ελλάδα, η EETT συνέχισε την επίτευξη των αρμοδιοτήτων της για τη ρύθμιση και εποπτεία της τηλεπικοινωνιακής και ταχυδρομικής αγοράς, με γνώμονα την ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού στις αγορές και το όφελος του καταναλωτή.*

## Οι σημαντικότερες παρεμβάσεις της συνοψίζονται ως εξής:

- Αναφορικά με τον καταναλωτή, η EETT προχώρησε σε εντατικοποίηση της λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) ο οποίος διαχειρίστηκε 7.301 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες, ενώ συνέχισε τη συστηματική και διαρκή ενημέρωση για θέματα χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομείων, εκδίδοντας συστάσεις και ανακοινώσεις.
- Στον τομέα τηλεπικοινωνιών, η EETT διεξήγαγε ανάλυση αγορών χονδρικής και λιανικής πρόσβασης και ανέλαβε ενέργειες προώθησης της ανάπτυξης των Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς και της ευρυζωνικότητας. Επίσης, προχώρησε στην πιλοτική φάση λειτουργίας του Παρατηρητηρίου τιμών τηλεπικοινωνιακών & ταχυδρομικών προϊόντων, βελτίωσε τη διαδικασία υποβολής αποτελεσμάτων για την κατάρτιση των δεικτών ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπέβαλε στο ΥΠΥΜεΔ σχέδιο προτεινόμενων μέτρων προσιότητας για τα ΑμεΑ, ενώ σε ευρωπαϊκό επίπεδο, συνέβαλε, μέσω της συμμετοχής της σε σχετική υπο-ομάδα του BEREC, στη συγγραφή οδηγιών αναφορικά με το νέο Κανονισμό διεθνούς περιαγωγής, σύμφωνα με τον οποίο εξαλείφονται οι σχετικές χρεώσεις από τον Ιούνιο του 2017.
- Στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, η EETT διεξήγαγε δημόσιες διαβουλεύσεις στο πλαίσιο της διαγωνιστικής διαδικασίας για τη ζώνη

συχνοτήτων 26GHz και για μέρος της ζώνης των 1800MHz για κινητές ευρυζωνικές επικοινωνίες. Επίσης, εξέδωσε 1.336 αποφάσεις για άδειες κατασκευής κεραιών και πιστοποιητικά πληρότητας, προχώρησε σε επεκτάσεις του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών και ανέπτυξε την ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr». Τέλος, εντός του έτους, ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη του Συστήματος μέτρησης και παρουσίασης δεικτών ποιότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, χορηγήθηκε πλήθος δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σταθερής, κινητής και δορυφορικής υπηρεσίας, ελέγχθηκαν 1.422 υποθέσεις παρεμβολών, παράνομων εκπομπών και παράνομων εγκαταστάσεων σταθμών και συνεχίστηκαν οι έλεγχοι Ραδιοεξοπλισμού και Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού.

- Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η EETT προέβη στην έκδοση αποφάσεων για την υποχρεωτική ηλεκτρονική

υποβολή της δήλωσης απόδοσης τελών και των απαιτούμενων δικαιολογητικών/εγγράφων έτους 2014 και την έγκριση του πλαισίου συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το σχετικό υποσύστημα του ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου, το οποίο εισήλθε σε πιλοτική φάση λειτουργίας. Επίσης, η EETT αξιολόγησε και ενέκρινε το νέο κοστολογικό σύστημα των ΕΛΤΑ, ενέκρινε την εγκατάσταση γραμματοθυρίδων για τη διανομή αλληλογραφίας σε περιοχές με ελλιπή οδάρθρωση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών, προχώρησε σε διενέργεια μετρήσεων ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας και συνέταξε μελέτη για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

*Η Έκθεση Πεπραγμένων του 2015 είναι διαθέσιμη στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr).*



# Συμβολή της ΕΕΤΤ στην ελληνική οικονομία

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) σύμφωνα με το Ν.4070/2012, όπως ισχύει, είναι ανεξάρτητη διοικητική αρχή, χωρίς νομική οντότητα. Η ΕΕΤΤ εντάσσεται στον δημόσιο τομέα, στη γενική κυβέρνηση και συγκεκριμένα την κεντρική κυβέρνηση, αποτελώντας μέρος της κεντρικής διοίκησης ή δημόσιο ή κράτος [εδάφια α, β, γ και σι του αρ.14, Κεφάλαιο Α, Μέρος Β, του Ν.4270/2014 (ΦΕΚ Α 143) όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει], διατηρώντας ταυτόχρονα την εκ του νόμου προβλεπόμενη οικονομική και διοικητική της αυτοτέλεια.

Η οικονομική αυτοτέλεια της ΕΕΤΤ εξασφαλίζεται από την εισπραξη τελών από τις υπόχρεες επιχειρήσεις/φορείς. Τα έσοδα της ΕΕΤΤ αποτελούν δημόσιο έσοδο. Βάσει του Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014), η Αρχή αποδίδει επισίως το 80% του θετικού οικονομικού αποτελέσματός της στον κρατικό προϋπολογισμό.

## 1. Έσοδα της ΕΕΤΤ

Τα έσοδα της ΕΕΤΤ προέρχονται από την εισπραξη διοικητικών τελών, τελών χρήσης και προστίμων. Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τα ανωτέρω τέλη καλύπτουν το σύνολο των διοικητικών δαπανών της ΕΕΤΤ (Πίνακας Ι).

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ εισπράττει, βάσει των σχετικών Νόμων<sup>1</sup> και των αντίστοιχων Κανονισμών, τα ακόλουθα τέλη για:

- Γενικές και Ειδικές Άδειες σε παρόχους δικτύων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Εκχώρηση και χρήση αριθμών.
- Εκχώρηση και χρήση ραδιοσυχνοτήτων.
- Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε ειδικά ραδιοδίκτυα.
- Διαχείριση και εκχώρηση ονομάτων χώρου (domain names).
- Αδειοδότηση κατασκευών κεραιών

Περαιτέρω και στο πλαίσιο άσκησης των ελεγκτικών αρμοδιοτήτων της, η

ΕΕΤΤ επιβάλλει πρόστιμα σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών που παραβιάζουν τις σχετικές υποχρεώσεις τους, τα οποία είτε καταβάλλονται απευθείας από τους υπόχρεους στην ΕΕΤΤ, είτε

**Πίνακας Ι: Εισπράξεις προστίμων από την ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)**

Έτος	Εισπραχθέν ποσό
2006	7,4
2007	4,9
2008	21,5
2009	3,9
2010	29,2
2011	5,4
2012	19,0
2013	8,6
2014	5,9
2015	9,0
<b>Σύνολο</b>	<b>114,8</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

Σημείωση: Οι διαχρονικές διακυμάνσεις στα ως άνω εισπραχθέντα ποσά αποδίδονται στη σημαντική χρονική υστέρηση ανάμεσα στο χρόνο υποβολής, εκδίκασης, εισπραξης ενός προστίμου, αλλά και στην επιβολή υψηλών προστίμων λόγω εξαιρετικών περιπτώσεων.

εισπράττονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων<sup>2</sup>. Ειδικότερα, το συνολικό ποσό που έχει εισπράξει η ΕΕΤΤ, από το 2006 έως σήμερα, ως απόρροια της επιβολής προστίμων, ανέρχεται σε €114,8 εκατ.

Πέραν των ανωτέρω τελών και προστίμων, στα συνολικά έσοδα εκμετάλλευσης της ΕΕΤΤ θα πρέπει να υπολογισθούν και τα χρηματοοικονομικά έσοδα, τα οποία προέρχονται από την αποτελεσματική διαχείριση των διαθέσιμων της ΕΕΤΤ και την εισπραξη τόκων υπερημερίας (εκπρόθεσμη καταβολή ετησίων τελών) και ανήλθαν, κατά το διάστημα 2006-2015, στο ύψος των €80,426 εκατ.

## 2. Δαπάνες της ΕΕΤΤ

Το συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ ανήλθε το 2015 στα €11.709.341,54, που αφορά κυρίως σε έξοδα μισθοδοσίας, αμοιβές και έξοδα τρίτων (π.χ. μελέτες), έξοδα στέγασης και λοιπές δαπάνες.

**Πίνακας ΙΙ: Κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ (σε εκατ. ευρώ)**

Έτος	Κόστος λειτουργίας
2008	20,3
2009	19,4
2010	17,7
2011	15,8
2012	14,4
2013	13,8
2014	13,4
2015	11,7

Πηγή: ΕΕΤΤ

1. Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), Ν.2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998).

2. Απόφαση 1104800/5972/2016 του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ 2198/Β/22-12-1999).

Διαπιστώνεται από τα στοιχεία του Πίνακα ΙΙ ότι συνεχίστηκε και στη διαχειριστική χρήση έτους 2015, η μείωση του λειτουργικού κόστους της ΕΕΤΤ, παρά τις συνεχώς αυξανόμενες αρμοδιότητες που αναλαμβάνει.

Οι δαπάνες προϋπολογίζονται ετησίως από τις διευθύνσεις και τα αυτοτελή τμήματα της ΕΕΤΤ και εγκρίνονται από την Ολομέλεια της. Για τον έλεγχο κάθε δαπάνης τηρούνται οι διατάξεις του Κανονισμού Οικονομικής Διαχείρισης<sup>3</sup> και του Κανονισμού Διαχείρισης Δαπανών<sup>1</sup> της ΕΕΤΤ.

Οι στόχοι και η εκτέλεση του προϋπολογισμού ελέγχονται, σε περιοδική βάση, από τις αρμόδιες διευθύνσεις και τμήματα, ενώ η οικονομική διαχείριση της ΕΕΤΤ υπόκειται στον ετήσιο έλεγχο του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών και του Ελεγκτικού Συνεδρίου του Κράτους.

### 3. Οικονομική διαχείριση & οικονομικές καταστάσεις της ΕΕΤΤ για τη χρήση 2015

Για πληρέστερη εικόνα της οικονομικής διαχείρισης της ΕΕΤΤ, παρατίθενται, στη συνέχεια, στοιχεία των οικονομικών καταστάσεων της ΕΕΤΤ για τη χρήση 2015 (οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αναζητήσουν το σύνολο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων και το σχετικό προσάρτημα, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.eett.gr](http://www.eett.gr), επιλέγοντας την ενότητα «Οικονομικά Στοιχεία»).

Στα στοιχεία των αποτελεσμάτων ΕΕΤΤ ανά λειτουργία (Πίνακας ΙΙΙ), συγκεντρώνονται τα έσοδα και τα έξοδα της χρήσης. Τα οργανικά έσοδα (διάφορα τέλη) και έξοδα (λειτουργικές δαπάνες) διαμορφώνουν το μικτό αποτέλεσμα. Στο αποτέλεσμα αυτό προστίθενται τα λοιπά συνήθη έσοδα και τα λοιπά έσοδα και κέρδη και αφαιρούνται τα έξοδα διοίκησης, τα λοιπά έξοδα και ζημίες και προκύπτει το αποτέλεσμα χρήσης

### Πίνακας ΙΙΙ: Συνοπτικά αποτελέσματα της ΕΕΤΤ για το 2015

01/01-31/12/2015	
Κύκλος εργασιών	38.678.104,88
(-) Κόστος πωλήσεων	10.330.278,52
Μικτό αποτέλεσμα	28.347.826,36
(+) Λοιπά συνήθη έσοδα	9.110.486,94
	37.458.313,30
Μείον:	
Έξοδα διοίκησης	1.218.346,54
Λοιπά έξοδα και ζημίες	4.378.823,18
(-) Λοιπά έσοδα και κέρδη	-334.355,54
	5.262.814,18
<b>Αποτελέσματα προ τόκων και φόρων</b>	<b>32.195.499,12</b>
Πλέον:	
(+) Πιστωτικοί τόκοι και συναφή έσοδα	3.307.946,63
(-) Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	2.290,94
	3.305.655,69
<b>Αποτελέσματα προ φόρων</b>	<b>35.501.154,81</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

προ τόκων και φόρων. Στο ποσό που προκύπτει, προστίθενται οι πιστωτικοί τόκοι και συναφή έσοδα και αφαιρούνται οι χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα και διαμορφώνεται το συνολικό αποτέλεσμα προ φόρων χρήσης, το οποίο για τη χρήση 2015 είναι θετικό (κέρδη) ύψους €35.501.154,81.

Η καθαρή θέση της ΕΕΤΤ ανέρχεται στο ποσό των €46.322.380,72 (Πίνακας ΙV).

### 4. Αποδόσεις από την ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό

Σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 75 του Ν. 4070/2012, όπως έχει τροποποιηθεί με το Ν.4313/2014 και ισχύει, μεταξύ άλλων, προβλέπεται:

“6. Αν από την ανωτέρω οικονομική διαχείριση της Ε.Ε.Τ.Τ. κάθε έτους, μετά την αφαίρεση από την Ε.Ε.Τ.Τ. ποσών: (α)..... και (β) ....., προκύπτει θετικό οικονομικό αποτέλεσμα (έσοδα μείον έξοδα), ποσοστό του αποτελέσματος αυτού αποδίδεται στον Κρατικό Προϋπολογισμό, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ως δημόσιο έσοδο και διατίθεται πρωτίστως για την εξυπηρέτηση των σκοπών του παρόντος νόμου. Η απόδοση γίνεται εντός του επομένου μηνός από την έγκριση του ισολογισμού από την Ε.Ε.Τ.Τ. και την υπογραφή των οικονομικών καταστάσεων από τους ορκωτούς λογιστές .....”.

Συνολικά, από το 2000 έως σήμερα η ΕΕΤΤ έχει αποδώσει ποσό άνω του €1,9 δισ. στον κρατικό προϋπολογισμό και στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ). Οι αποδόσεις αυτές προέρχονται από το ετήσιο θετικό οικονομικό αποτέλεσμα, καθώς και εκπλειστηριάσματα από διαγωνιστικές διαδικασίες.

3. ΦΕΚ 1391/Β/22-10-2001.

4. ΦΕΚ 1701/Β/18-12-2001.

## Πίνακας IV: Ισολογισμός 2015

<u>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</u>	31-12-2015	<u>ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ, ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ &amp; ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</u>	31-12-2015
<b><u>A. Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</u></b>		<b><u>A. Καθαρή θέση</u></b>	
<b><u>1. Ενσώματα πάγια</u></b>		<b><u>Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέο</u></b>	
Λοιπός εξοπλισμός	702.196,06	Αποθεματικά νόμων ή καταστατικού	5.920.850,96
		Αποτελέσματα εις νέο	40.401.529,76
			<hr/>
<b><u>2. Άυλα πάγια στοιχεία</u></b>			46.322.380,72
Λοιπά άυλα	562.383,58	<b>Σύνολο καθαρής θέσης</b>	<b>46.322.380,72</b>
<b><u>3. Προκαταβολές και μη κυκλοφ. στοιχεία υπό κατασκευή</u></b>	311.434,53	<b><u>B. Προβλέψεις</u></b>	
		Προβλέψεις για παροχές σε εργαζομένους	839.302,15
<b><u>4. Χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία</u></b>		Λοιπές προβλέψεις	13.610.000,00
Δάνεια και απαιτήσεις	65.945,60	<b>Σύνολο προβλέψεων</b>	<b>14.449.302,15</b>
	<hr/>		
<b>Σύνολο μη κυκλοφορούντων</b>	<b>1.641.959,77</b>	<b><u>Γ. Υποχρεώσεις</u></b>	
		<b><u>1. Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις</u></b>	
<b><u>B. Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</u></b>		Κρατικές επιχορηγήσεις	1.120.936,40
<b><u>1. Αποθέματα</u></b>			
Πρώτες ύλες και διάφορα υλικά	219.646,80	<b><u>2. Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις</u></b>	
<b><u>2. Χρηματοοικονομικά στοιχεία και προκαταβολές</u></b>		Εμπορικές υποχρεώσεις	305.874,02
Εμπορικές απαιτήσεις	662.716,80	Λοιποί φόροι και τέλη	15.518,44
Δουλευμένα έσοδα περιόδου	243.275,00	Οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης	8.015,32
Λοιπές απαιτήσεις	15.024.759,96	Λοιπές υποχρεώσεις	7.909.425,92
Προπληρωμένα έξοδα	14.822,25	Εξοδα χρήσεως δουλευμένα	110.019,07
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	69.192.236,85	Εσοδα επομένων χρήσεων	16.757.945,39
	<hr/>		<hr/>
	85.137.810,86	<b>Σύνολο υποχρεώσεων</b>	<b>26.227.734,56</b>
	<hr/>		
<b>Σύνολο κυκλοφορούντων</b>	<b>85.357.457,66</b>	<b>Σύνολο καθαρής θέσης, προβλέψεων και υποχρεώσεων</b>	<b>86.999.417,43</b>
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>	<b>86.999.417,43</b>		

**Αναλυτικά:**

Το θετικό οικονομικό αποτέλεσμα κάθε οικονομικού έτους, το οποίο προκύπτει από την οικονομική διαχείριση των εσόδων μετά την αφαίρεση των συνολικών δαπανών της υπηρεσίας, αποδίδεται<sup>5</sup> επίσης σε ποσοστό έως 80% στον κρατικό προϋπολογισμό ως δημόσιο έσοδο. Το υπόλοιπο του θετικού οικονομικού αποτελέσματος, που παραμένει στην ΕΕΤΤ, διατίθεται ως αποθεματικό για δαπάνες αρμοδιότητας της Γ. Γραμματείας Επικοινωνιών του ΥΠΟΜΕΔΙ με απόφαση του Υπουργού (ενδεικτικά, αναφέρονται δαπάνες που αφορούν σε μελέτες, συνέδρια, ταξίδια, συνδρομές κ.λπ.).

Για το έτος 2014, η ΕΕΤΤ απέδωσε το Μάιο του 2015 στον κρατικό προϋπολογισμό το ποσό των €33.384.300,19, αυξάνοντας το συνολικό ποσό που έχει αποδώσει, μέσω θετικού οικονομικού αποτελέσματος, στο ύψος των €582.632.214,84 (Πίνακας V).

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ χορηγεί δικαιώματα χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων υπό συνθήκες περιορισμού, μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, τις οποίες σχεδιάζει και ολοκληρώνει βασισμένη σε ίδια μέσα και στο ανθρώπινο δυναμικό της. Το εισπραχθέν από την ΕΕΤΤ εκπλειστηρίασμα των διαγωνισμών αυτών αποδίδεται άμεσα στον κρατικό προϋπολογισμό ή στο ΤΑΙΠΕΔ, μετά την αφαίρεση των εξόδων διοργάνωσης της διαγωνιστικής διαδικασίας.

Το συνολικό ποσό από εκπλειστηριάσματα που έχει αποδοθεί έως σήμερα από την ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό ανέρχεται συνολικά σε €1.363.202.918,79 (Πίνακας VI), ενώ έχει εξασφαλισθεί επιπρόσθετα το ποσό των €106.564.400,00, το οποίο θα εισπραχθεί και θα αποδοθεί σταδιακά στα επόμενα έτη (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά τεύχη των αντίστοιχων διαγωνιστικών διαδικασιών και αποφάσεων εκχώρησης).

**Πίνακας V: Οικονομικό αποτέλεσμα και αποδόσεις της ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό (σε εκατ. ευρώ)**

Έτος	Οικονομικό αποτέλεσμα	Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό	
		Ποσό απόδοσης	Χρόνος απόδοσης
2000	67,8	-	-
2001	17,8	-	-
2002	27,4	-	-
2003	25,0	110,5	Ιανουάριος 2006
2004	23,0	-	-
2005	26,0	39,2	Ιούλιος 2006
2006	33,4	-	-
2007	30,3	-	-
2008	54,2	51,0	Μάιος 2008
2009	34,8	-	-
2010	50,5	71,2	Μάιος 2010
2011	45,2	-	-
2012	71,8	76,6	Μάιος 2012
2013	36,6	-	-
2014	33,5	86,4	Μάιος 2014
2015	Αδιάθετο αποθεματικό 1995 -2012	114,4	Μάρτιος 2015
2015	33,2	33,4	Μάιος 2015
<b>Σύνολο</b>		<b>582,7</b>	

Πηγή: ΕΕΤΤ

**Πίνακας VI: Αποδόσεις της ΕΕΤΤ στον κρατικό προϋπολογισμό ή στο ΤΑΙΠΕΔ από εκπλειστηριάσματα (σε εκατ. ευρώ)**

Εκπλειστηριασμοί (εκχώρηση συχνοτήτων)	Χρόνος	Ποσό
3 <sup>ης</sup> UMTS / 2 <sup>ης</sup> DCS/GSM	Αύγουστος 2001	644,1
TETRA	Ιούλιος 2002	2,8
E-GSM	Ιούλιος 2002	37,9
Σταθερή ασύρματη πρόσβαση στα 3,5GHz	Ιούλιος 2006	16,2
Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 900MHz και 1,8GHz	Νοέμβριος 2011 & Νοέμβριος 2015	350,9
Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη 3,4-3,8GHz	Απρίλιος 2014	2,4
Χρήση ραδιοσυχνοτήτων επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής	Ιούλιος 2014	5,1
Χρήση ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 800MHz και 2,6GHz	Οκτώβριος 2014 & Μάρτιος 2015	303,8
<b>Σύνολο</b>		<b>1.363,2</b>

Πηγή: ΕΕΤΤ

5. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.6 του αρ.75 του Ν.4070/2012, όπως τροποποιήθηκε με το αρ. 60 του Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014).

# Κύριοι τομείς δράσης του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP) για το 2016

του *Dr. Veselin Bozhkov*, Προέδρου 2016 του ERGP & Προέδρου της Ρυθμιστικής Αρχής Επικοινωνιών της Δημοκρατίας της Βουλγαρίας

Το Σώμα των Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP-European Regulators Group for Postal Services), που ιδρύθηκε το 2010, αποτελείται από τις 28 Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών των κρατών μελών της ΕΕ, των χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και των υπό ένταξη χωρών της ΕΕ.

**Α**ποστολή του ERGP είναι να συμβάλλει μέσα από τη δραστηριότητά του στην ανάπτυξη της ενιαίας εσωτερικής αγοράς της Ένωσης και στην εδραίωση της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Το έργο του οργανισμού χαρακτηρίζεται από τη συνεπή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου των ταχυδρομικών υπηρεσιών, την εξασφάλιση μιας ποιοτικής και οικονομικά προσιτής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, αλλά και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έχουμε επεξεργαστεί και παρέχουμε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή απόψεις, γνώμες και συμβουλές για θέματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη των ταχυδρομικών υπηρεσιών και τον συντονισμό της συνεργασίας, μεταξύ των ΕΡΑ, αλλά και μεταξύ των ΕΡΑ και της ΕΕ. Όσον αφορά τον βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό, το έργο του ERGP αναθεωρείται κάθε χρόνο και η δράση του υποστηρίζεται από πέντε ομάδες εργασίας που περιλαμβάνουν εμπειρογνώμονες από τις διαφορετικές ΕΡΑ που συμμετέχουν στο ERGP ως μέλη ή παρατηρητές. Στις αρχές του 2016, τα αποτελέσματα από τη διεξαχθείσα

δημόσια διαβούλευση σχετικά με το πρόγραμμα εργασίας του 2016 για το ERGP και οι κύριοι τομείς εστίασης του προγράμματος για το τρέχον έτος συνοψίζονται ως εξής:

- Εκπόνηση συγκριτικών μεθόδων και εργαλείων για την εξέταση της αποτελεσματικότητας των ταχυδρομικών φορέων.

**Ως επικεφαλής του ERGP, το πιο σημαντικό και υπεύθυνο έργο μου για το 2016 είναι η εκπόνηση μιας μεσοπρόθεσμης στρατηγικής σχετικά με τις κατευθύνσεις για τις μελλοντικές εργασίες του ERGP κατά την περίοδο 2017-2019. Μια πρόταση αυτού του τύπου βρίσκεται υπό επεξεργασία για πρώτη φορά από την ίδρυση του Σώματος.**

- Επανεξέταση της Καθολικής Υπηρεσίας υπό το πρίσμα των συνεχώς μεταβαλλόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών και των αναγκών των χρηστών.

- Ανάλυση ποιότητας της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας των υπηρεσιών σε σχέση με τα παράπονα των καταναλωτών.
- Προσδιορισμό των βασικών δεικτών για την παρακολούθηση της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς.
- Ενίσχυση της διαφάνειας και της ενημέρωσης των online πωλητών και των καταναλωτών όσον αφορά την παράδοση δεμάτων για το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Ανάλυση της ανάπτυξης του ανταγωνισμού στην αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών στα κράτη μέλη της ΕΕ υπό το πρίσμα των τιμολογιακών εκπτώσεων στον ταχυδρομικό τομέα.

Ως επικεφαλής του ERGP, το πιο σημαντικό και υπεύθυνο έργο μου για το 2016 είναι η εκπόνηση μιας μεσοπρόθεσμης στρατηγικής σχετικά με τις κατευθύνσεις για τις μελλοντικές εργασίες του ERGP κατά την περίοδο 2017-2019. Μια πρόταση αυτού του τύπου βρίσκεται υπό επεξεργασία για πρώτη φορά από την ίδρυση του Σώματος. Σκοπός της είναι να βελτιωθεί η διαφάνεια και η προβλεψιμότητα στις εργασίες του ERGP, διατυπώνοντας με ακρίβεια τις μεσοπρόθεσμες προτεραιότητες και τους τρόπους υλοποίησής τους. Συνεπώς, τα ενδιαφερόμενα μέρη στον ταχυδρομικό τομέα θα είναι σε θέση να επωφεληθούν περισσότερο από τις εργασίες του ERGP, ενώ ταυτόχρονα η τελική πρόταση θα είναι χρήσιμη τόσο για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ως άμεσο αποδέκτη του έργου του ERGP, καθώς και για τις ΕΡΑ.

Η βάση της συγκεκριμένης πρότασης είναι οι τρεις πυλώνες που δημιουργούνται από την ευρωπαϊκή ταχυδρομική Οδηγία:

- Προώθηση της βιώσιμης παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.
  - Προώθηση μιας ανταγωνιστικής ενιαίας ταχυδρομικής αγοράς.
  - Ενδυνάμωση και προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών.
- Μαζί με τα παραπάνω, άλλα θέματα



που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα του ERGP επίσης θα καλυφθούν, προκειμένου να εξασφαλισθεί η εκπλήρωση των προτεραιοτήτων του Σώματος που θα περιγράψει η στρατηγική των επόμενων τριών ετών. Κατά τη διαδικασία της εκπόνησης της μεσοπρόθεσμης στρατηγικής του ERGP, θα προσπαθήσουμε να προκαλέσουμε έναν ενεργό διάλογο με όλους τους ενδιαφερόμενους.

Ως εκ τούτου, ως πρόεδρος του ERGP έχω αναλάβει βήματα προς αυτή την κατεύθυνση. Προς το παρόν, ένα workshop για τους ενδιαφερομένους έχει προγραμματιστεί για τις 30 Ιουνίου, αμέσως πριν από την πρώτη συνεδρίαση της Ολομέλειας του ERGP για το τρέχον έτος. Η ομάδα εργασίας του ERGP που είναι υπεύθυνη της στρατηγικής έχει επεξεργαστεί ένα κείμενο συζήτησης που καλύπτει όλα τα θέματα που χρειάζεται να αναλυθούν κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου. Αυτό το παραδοτέο προβλέπεται να δημοσιευθεί για δημόσια διαβούλευση στον διαδικτυακό τόπο του ERGP στα τέλη Μαΐου.

Το επικείμενο workshop θα έχει μεγάλο ενδιαφέρον για τους 100 και πλέον αντιπρόσωπους από τις ΕΡΑ, την ΕΕ, τους ταχυδρομικούς φορείς και τους λοιπούς οργανισμούς που ασχολούνται με τις ταχυδρομικές δραστηριότητες που έχουν εγγραφεί για να συμμετάσχουν.

Δεν μπορώ να παραβλέψω το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει αποτελέσει κινητήρια δύναμη για την ανταγωνιστικότητα, την απασχόληση και την οικονομική ανάπτυξη στην Ευρώπη. Το ERGP θα αναλύσει όλα τα μέσα που μπορούν να διευκολύνουν το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο, ιδίως για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, μέσω της εναρμόνισης των κανόνων για τους καταναλωτές και τις συναλλακτικές συμβάσεις, προκειμένου να ενθαρρύνει περισσότερες εταιρίες να πραγματοποιούν online



πωλήσεις, παρέχοντας ταυτόχρονα στους καταναλωτές μεγαλύτερη ασφάλεια.

Κατά τη διάρκεια του δεύτερου εξαμήνου του 2016 το έργο του ERGP θα αφορά τα μέτρα τα οποία η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα εκπονήσει στο πλαίσιο της στρατηγικής της ενιαίας ψηφιακής αγοράς (DSM). Στο τέλος Μαΐου 2016 αναμένεται από την ΕΕ να δημοσιεύει τους κανόνες για τη ρύθμιση της παροχής διασυνοριακών δεμάτων, τη διαχείριση των ζητημάτων που συνδέονται με την αύξηση της διαφάνειας, τις προ-

σιτές τιμές και τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των φορέων της διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων.

Εν κατακλείδι, θα ήθελα να τονίσω το ζωτικό ρόλο του Σώματος, περιγράφοντας τους μελλοντικούς του στόχους που θα αφορούν τη ρύθμιση ενός κλάδου που θα είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των Ευρωπαίων πολιτών για αποτελεσματικές και αποδοτικές υπηρεσίες σε ένα δυναμικά μεταβαλλόμενο περιβάλλον εντός του οποίου παρέχονται οι ταχυδρομικές υπηρεσίες.

# Αξιοποίηση της ψηφιακής υπογραφής στην ΕΕΤΤ

των Γ. Κουντουράκη, Ειδικού Επιστήμονα, Δ/νση Φάσματος, ΕΕΤΤ & Δ. Σαράντη, Ειδικού Επιστήμονα, Τμ. Πληροφορικής, ΕΕΤΤ

Αξιοποιώντας την υποδομή που προσφέρει η Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) και σε συνδυασμό με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο, η ΕΕΤΤ έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες εξουσιοδότησης του προσωπικού της για χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών προς υπογραφή διοικητικών εγγράφων που αφορούν είτε τους διοικούμενους είτε άλλους φορείς του δημόσιου. Η υιοθέτηση των ψηφιακών υπογραφών συντελεί, εκτός από την εξοικονόμηση πόρων (χαρτί εκτύπωσης, μελάνι), σε απλούστευση και επιτάχυνση των διαδικασιών και αποτελεί ένα ακόμα βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

## Θεσμικό πλαίσιο

Στον ακόλουθο πίνακα συνοψίζονται με χρονολογική σειρά οι σημαντικές νομοθετικές ενέργειες που συνθέτουν το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τις ψηφιακές υπογραφές στην Ελλάδα και το ελληνικό δημόσιο (Πίνακας Ι).

## Τεχνική υποδομή

Η δημιουργία ψηφιακής υπογραφής (προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής) σε ένα έγγραφο βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και γίνεται με χρήση του ιδιωτικού «κλειδιού», το οποίο είναι αποθηκευμένο μέσα στην Ασφαλή Διάταξη Δημιουργίας Υπογρα-

φής (ΑΔΔΥ). Ο υπογράφων μπορεί να διατηρεί την ΑΔΔΥ υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο. Η χρήση του ιδιωτικού «κλειδιού» κατά τη δημιουργία της υπογραφής εξασφαλίζει ότι δεν μπορούν να υπάρξουν περιπτώσεις πλαστοπροσωπίας, καθώς κάποιος χρήστης μπορεί να υπογράψει μόνο αν γνωρίζει και έχει στην κατοχή του το ιδιωτικό «κλειδί». Ως ΑΔΔΥ ορίζεται η μικροσυσκευή (USB token/smart card + card reader) που πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές και στην οποία εισάγονται τα ψηφιακά πιστοποιητικά σκληρής αποθήκευσης με ασφαλή τρόπο. Η ΑΠΕΔ παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη και

στο δημόσιο υπάλληλο να εκδώσει δωρεάν προσωπικά ψηφιακά πιστοποιητικά αυθεντικοποίησης/υπογραφής και κρυπτογράφησης. Η ΕΕΤΤ έχει προμηθευτεί από την ΑΠΕΔ και χρησιμοποιεί δύο διαφορετικά είδη ΑΔΔΥ, τον καρταναγνώστη Incard (με την αντίστοιχη έξυπνη κάρτα) και τη συσκευή USB SafeNet. Για την ηλεκτρονική υπογραφή εγγράφων σε μορφή PDF χρησιμοποιείται το λογισμικό XolidoSign το οποίο έχει παραμετροποιηθεί κατάλληλα ώστε να χρησιμοποιεί την υπηρεσία χρονοσήμανσης εγγράφων που παρέχεται από την εθνική πύλη ΕΡΜΗΣ.

## Χρήση στην ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ με την ΑΠ 751/08/05-03-2015 (ΦΕΚ 538/Β/06-04-2015) έχει αναθέσει σε στελέχη του Τμ. Διαχείρισης Φάσματος (ΤΔΦ) την αρμοδιότητα της ψηφιακής υπογραφής σε ακριβή αντίγραφα ατομικών διοικητικών πράξεων που αφορούν δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και εκδίδονται από τον προϊστάμενο της Δ/νσης Φάσματος της ΕΕΤΤ. Παράλληλα, η κοινοποίηση των σχετικών πράξεων πραγματοποιείται, όχι μόνο με τις συνήθεις μεθόδους αποστολής ηλεκτρονικών εγγράφων (e-mail, CD/DVD κ.λπ.), αλλά και με ανάρτηση στο Σύστημα Ηλεκτρο-

Πίνακας Ι: Θεσμικό πλαίσιο για τις ψηφιακές υπογραφές

Αριθμός/Ετος	Τίτλος
ΠΔ 150/2001	Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.
ΥΑΠ/Φ.60/38/232/09-06-2010 (ΦΕΚ 799/Β/2010)	Κύρωση του Κανονισμού πιστοποίησης της ΑΠΕΔ.
Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α/2011)	Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις.
ΥΑΠ/Φ.60/76/984 (ΦΕΚ 1162/Β/2012)	Καθορισμός οργανικών μονάδων για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης της ΑΠΕΔ και κατάργηση διατάξεων.
ΥΑΠ/Φ.40.4/03/1031 (ΦΕΚ 1317/Β/2012)	Ρυθμίσεις για το ηλεκτρονικό δημόσιο έγγραφο.
ΥΑΠ/Φ.40.4/163 (ΦΕΚ 401/Β/2013)	Ρυθμίσεις για α) τη διαδικασία και τον τρόπο ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρονοσήμανσης, β) τις προδιαγραφές και τα πρότυπα του συστήματος για τη γνωστοποίηση εγγράφων σε φυσικά πρόσωπα ή ΝΠΙΔ με χρήση ΤΠΕ και γ) την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή ΝΠΙΔ.

νικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών της ΕΕΤΤ (ΣΗΛΥΑ), στο οποίο είναι ήδη εγγεγραμμένοι οι περισσότεροι από τους αποδέκτες αυτών των εγγράφων (πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ραδιοφωνικοί/τηλεοπτικοί σταθμοί). Ο ακόλουθος πίνακας συνοψίζει τις διαφορές στη διαδικασία έκδοσης των διοικητικών πράξεων πριν και μετά τη θέση σε ισχύ της ανωτέρω απόφασης.

Η κοινοποίηση με διαβιβαστικό έγγραφο μέσω του Κεντρικού Πρωτοκόλλου της ΕΕΤΤ και η αποστολή στον ενδιαφερόμενο είτε με e-mail είτε ταχυδρομικά με χρήση CD/DVD γίνονται πλέον μόνο για τους παρόχους που δεν είναι εγγεγραμμένοι στο ΣΗΛΥΑ, αλλά οι περιπτώσεις αυτές αντιστοιχούν σε λιγότερο από το 1% του συνολικού όγκου των σχετικών εγγράφων.

### Οφέλη από τη χρήση ψηφιακής υπογραφής

Λαμβάνοντας υπόψη τη σύγκριση του παρακάτω πίνακα και το γεγονός ότι ο αριθμός των διοικητικών πράξεων που παράγονται κατά αυτόν τον τρόπο σε επίσημη βάση είναι περισσότερες από 1.200 με συνολικό μέγεθος που υπερ-

βαίνει τα 10.000 φύλλα (αντιστοίχως πάνω από 300 διαβιβαστικά έγγραφα με πάνω από 500 φύλλα), τα παραγόμενα οφέλη είναι σε πολλαπλά επίπεδα.

Πιο συγκεκριμένα, τυπώνεται μόνο μία (1) φορά το έγγραφο και όχι τρεις (3) κάπυ που συνεπάγεται, βάσει των ανωτέρω, επίσης κέρδος άνω των 21.000 φύλλων εκτύπωσης (τουλάχιστον 42 πακέτα χαρτιού και αντίστοιχη ποσότητα σε μέλανι εκτύπωσης), κέρδος σε ανθρώπινο χρόνο προώθησης/υπογραφής διαβιβαστικών εγγράφων από χειριστή (ΤΔΦ), προϊστάμενο, χειριστή (Π), καθώς και ταχυδρομικών εξόδων αποστολής άνω των 300 φακέλων ετησίως, αλλά και εξοικονόμηση αποθηκευτικού χώρου και δυνατότητες διαχείρισης πληροφορίας για τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Επιπλέον, το ακριβές αντίγραφο δημιουργείται από το χειριστή (ΤΔΦ), που είναι και ο συντάκτης του εγγράφου και όχι από το χειριστή (Π) ο οποίος πρέπει να κάνει αντιπαραβολή, ενώ θα πρέπει να ανατρέξει και στο αρχείο των πράξεων, αφού σχέδιο και τελικό κείμενο παραδίδονται σε αυτόν σε διαφορετικές χρονικές στιγμές.

Επιπροσθέτως, η παρούσα διαδικασία

μπορεί να λειτουργήσει ως «πλότος» για μελλοντική πλήρη εισαγωγή της ψηφιακής υπογραφής στη δημιουργία διοικητικών πράξεων της ΕΕΤΤ. Ένα τέτοιο ενδεχόμενο θα αποφέρει ακόμα μεγαλύτερα οφέλη (π.χ. εκμνηστευσιμότητα εκτυπωμένων αντιγράφων, επέκταση και σε άλλα διοικητικά έγγραφα της ΕΕΤΤ με ανάλογο κέρδος κ.λπ.) και για το λόγο αυτό προωθείται από την ΕΕΤΤ, που ήδη χρησιμοποιεί πληροφοριακό σύστημα για τις εσωτερικές διαδικασίες, το οποίο υποστηρίζει όλες τις απαραίτητες ροές εργασιών για την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων (Πίνακας ΙΙ).

Τέλος, ηλεκτρονικά υπογράφονται και τα έγγραφα που αναρτώνται στο Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) βάσει σχετικής νομικής υποχρέωσης. Τα συγκεκριμένα έγγραφα (προκλήσεις και σχετικές αποφάσεις) αφορούν διαγωνισμούς άνω των €60.000, αλλά επειδή ο αριθμός τέτοιων διαγωνισμών είναι πολύ χαμηλός σε επίσημη βάση για την ΕΕΤΤ (συνήθως λιγότεροι από 10) και η χρήση των ψηφιακών υπογραφών δεν αφορά το κυρίως διοικητικό έργο της ΕΕΤΤ, τα παραγόμενα οφέλη είναι περιορισμένα.

**Πίνακας ΙΙ: Σύγκριση διαδικασιών διοικητικών πράξεων στην ΕΕΤΤ**

Πριν	Μετά
Ο χειριστής (ΤΔΦ) συντάσσει τη διοικητική πράξη, την τυπώνει μία φορά (σχέδιο) και την προωθεί σε έντυπη μορφή για υπογραφή.	Ο χειριστής (ΤΔΦ), αφού δημιουργήσει το τελικό ηλεκτρονικό έγγραφο με τον αριθμό πράξης και τις τυχόν παρατηρήσεις από τους προϊσταμένους, το υπογράφει με ψηφιακή υπογραφή με χρονοσήμανση και το αναρτά στο ΣΗΛΥΑ ως έγγραφο του ενδιαφερόμενου, προσβάσιμο μόνο από τον ίδιο.
Το έντυπο σχέδιο της πράξης παραδίδεται σε χειριστή του Πρωτοκόλλου (Π) με τις υπογραφές των προϊσταμένων Τμήματος και Δ/σης Φάσματος. Στη συνέχεια, ο χειριστής (ΤΔΦ) ειδοποιείται για τον αριθμό πράξης και για τυχόν παρατηρήσεις.	Το σχέδιο αρχειοθετείται από τον χειριστή (Π).
Ο χειριστής (ΤΔΦ), αφού δημιουργήσει το τελικό κείμενο της πράξης με τον αριθμό και τις τυχόν παρατηρήσεις από τους προϊσταμένους, το τυπώνει άλλη μία φορά (2 <sup>ο</sup> εκτύπωση) και το προωθεί στο Πρωτόκολλο για διαβίβαση στον ενδιαφερόμενο, έχοντας τυπώσει και σχετικό διαβιβαστικό έγγραφο (2 αντίτυπα) που απαιτεί άλλη μια υπογραφή προϊσταμένου.	
Ο χειριστής (Π) κάνει την αντιπαραβολή σχεδίου και τελικής πράξης και δημιουργεί το έντυπο ακριβές αντίγραφο για αποστολή στον ενδιαφερόμενο. Επίσης, διατηρεί και ένα επιπλέον αντίγραφο (3 <sup>ο</sup> εκτύπωση) της πράξης για πιθανό μελλοντικό αίτημα από τον ενδιαφερόμενο.	
Το σχέδιο και το 3 <sup>ο</sup> αντίγραφο αρχειοθετούνται μαζί με το σχέδιο του διαβιβαστικού εγγράφου στην ΕΕΤΤ από τον χειριστή (Π), ενώ το ακριβές αντίγραφο αποστέλλεται ταχυδρομικά στον ενδιαφερόμενο μαζί με το διαβιβαστικό έγγραφο.	

# Διασυνοριακές αγορές μέσω Διαδικτύου στην Ευρωπαϊκή Ένωση - οι εμπειρίες των καταναλωτών

της Δρ. Κ. Καλλιμάνη, Προϊσταμένης του Τμ. Ρύθμισης ταχυδρομικών θεμάτων, ΕΕΤΤ

Στο άρθρο αυτό παρουσιάζονται τα κυριότερα ευρήματα της μελέτης για τις διασυνοριακές αγορές μέσω Διαδικτύου στην Ευρωπαϊκή Ένωση με βάση τις εμπειρίες των καταναλωτών, όπως τα δημοσίευσε η ANEC ([www.anec.eu](http://www.anec.eu)) το Δεκέμβριο 2015. Παρ' όλο που η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εφαρμόσει νομοθετικές ρυθμίσεις-κλειδιά για την δημιουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς (Digital Single Market) και την ενίσχυση του διασυνοριακού εμπορίου, η μελέτη της ANEC δείχνει ότι υπάρχουν ακόμη σοβαρά εμπόδια στις διασυνοριακές αγορές μέσω Διαδικτύου.

Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat που δημοσιεύονται στον Πίνακα 1, οι διασυνοριακές αγορές αυξάνονται. Κατά τη διάρκεια του 2014, το 15% των καταναλωτών της ΕΕ αγόρασαν αγαθά ή υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου από άλλη χώρα της ΕΕ, παρουσιάζοντας αύξηση 25% σε σχέση

με το προηγούμενο έτος. Οι κυριότεροι λόγοι για αγορές στο εξωτερικό ήταν οι πιο ανταγωνιστικές τιμές ή η δυνατότητα ευρύτερης επιλογής από αγαθά ή υπηρεσίες.

Η μελέτη της ANEC για το διασυνοριακό ταχυδρομείο στην ΕΕ πραγματοποιήθηκε τον Ιούλιο και Αύγουστο 2016 με τη

συμμετοχή 4.135 ευρωπαϊών καταναλωτών από 22 χώρες της ΕΕ, από τους οποίους μόνο το 10% πραγματοποιούσε τις αγορές του τακτικά μέσω Διαδικτύου από άλλες χώρες της ΕΕ, ενώ το 63,4% από τη χώρα του. Η μελέτη εκπονήθηκε διαδικτυακά με σκοπό να αποκλειστούν από αυτή όσοι δε χρησιμοποιούσαν το Διαδίκτυο. Από τους 4.135 καταναλωτές που έλαβαν μέρος, οι 4.114 πραγματοποιούσαν αγορές μέσω Διαδικτύου (ποσοστό 99,5%) ενώ ποσοστό 0,5% απάντησαν ότι δεν είχαν κάνει ποτέ αγορές μέσω Διαδικτύου.

## Τάσεις καταναλωτών

Οι 10 σημαντικότεροι λόγοι για τους οποίους οι καταναλωτές δεν αγόρασαν προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω διαδικτύου είναι οι ακόλουθοι:

1. Προτιμούν να δουν το πραγματικό προϊόν.
2. Ανησυχούν για πλαστά προϊόντα ή απάτη.
3. Ανησυχούν για τη διαδικτυακή πληρωμή.
4. Δεν αισθάνονται αρκετά σίγουροι για να πραγματοποιήσουν αγορά μέσω Διαδικτύου.
5. Ανησυχούν για προβλήματα παράδοσης ή ζημίας του προϊόντος.
6. Επιθυμούν να έχουν άμεσα στη διάθεσή τους το προϊόν ή την υπηρεσία.
7. Τους ευχαριστεί να πηγαίνουν στην αγορά για ψώνια.
8. Υψηλά κόστη παράδοσης.
9. Οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης και υποστήριξης του πελάτη δεν είναι τόσο καλές.
10. Δεν έχουν δυνατότητα πληρωμής μέσω Διαδικτύου.

Οι Ευρωπαίοι καταναλωτές, που είχαν αγοράσει προϊόντα διαδικτυακά, είναι τακτικοί αγοραστές με το 89,2% αυτών να έχουν αγοράσει προϊόντα ή υπηρεσίες εντός του τελευταίου μήνα της μελέτης, όπως προκύπτει και από τον Πίνακα 2. Οι διαδικτυακοί αγοραστές σε ποσοστό 66,4% είχαν αγοράσει προϊόντα ή υπηρεσίες από διαδικτυακό κατάστημα σε

## Σχετικά με την ANEC

Η ANEC αποτελεί την ευρωπαϊκή φωνή των καταναλωτών σε θέματα τυποποίησης ("European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation AISBL" ή εν συντόμω "the European consumer voice in standardization") και εξασφαλίζει την ενεργό συμμετοχή των καταναλωτών στη διαδικασία σύνταξης προτύπων από τους οργανισμούς τυποποίησης. Μέσω εθελοντών ειδικών επιστημόνων συμμετέχει στην ανάπτυξη προτύπων τριών ευρωπαϊκών οργανισμών τυποποίησης, συγκεκριμένα του CEN ([www.cen.eu](http://www.cen.eu)), του CENELEC ([www.cenelec.eu](http://www.cenelec.eu)) και του ETSI ([www.etsi.org](http://www.etsi.org)) οι οποίοι αναγνωρίζονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και τον EFTA (The European Free Trade Association). Επίσης, συμμετέχει και σε άλλους οργανισμούς τυποποίησης που παράγουν πρότυπα των οποίων η χρήση μπορεί να επηρεάσει άμεσα ή έμμεσα τον ευρωπαϊκό καταναλωτή, όπως International Organization for Standardization (ISO), International Electrotechnical Commission (IEC) και ο UNECE (the United Nations Economic Commission for Europe) στον οποίο η ANEC συμμετέχει υπό την «ομπρέλα» της Consumers International μέσω της ομάδας UNECE GRSP Informal Group on Child Restraint Systems. Συνολικά, η ANEC συμμετέχει σε περισσότερες από 155 τεχνικές ομάδες ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών τυποποίησης και υποστηρίζεται οικονομικά από την ΕΕ (95%) και τον EFTA (5%).

**Πίνακας 1: Ποσοστά διασυνοριακών αγορών B2C στην ΕΕ, την Ισλανδία και τη Νορβηγία (2012-2014)**

Χώρα	2012	2013	2014
ΕΕ (28 κράτη μέλη)	11%	12%	15%
Αυστρία	35%	39%	40%
Βέλγιο	25%	28%	34%
Βουλγαρία	4%	6%	7%
Κροατία	6%	7%	8%
Κύπρος	19%	21%	24%
Τσεχία	5%	7%	7%
Δανία	29%	32%	36%
Εσθονία	11%	13%	22%
Φινλανδία	30%	32%	36%
Γαλλία	17%	18%	21%
Γερμανία	9%	11%	12%
Ελλάδα	8%	9%	10%
Ουγγαρία	5%	6%	8%
Ισλανδία	24%	24%	31%
Ιρλανδία	28%	24%	28%
Ιταλία	5%	7%	9%
Λετονία	13%	15%	16%
Λιθουανία	6%	10%	11%
Λουξεμβούργο	60%	64%	65%
Μάλτα	38%	39%	39%
Ολλανδία	13%	15%	21%
Νορβηγία	30%	27%	33%
Πολωνία	2%	3%	4%
Πορτογαλία	10%	11%	12%
Ρουμανία	1%	1%	1%
Σλοβακία	17%	17%	20%
Σλοβενία	13%	15%	17%
Ισπανία	10%	11%	15%
Σουηδία	19%	23%	22%
Ηνωμένο Βασίλειο	13%	14%	18%

Πηγή: E-Commerce Foundation, "European B2C Ecommerce report 2015"

άλλη χώρα της ΕΕ. Ωστόσο οι διασυνοριακές αγορές ήταν λιγότερο συχνές με τους περισσότερους καταναλωτές να τις πραγματοποιούν μία φορά το χρόνο ή λιγότερο συχνά. Οι καταναλωτές προτιμούσαν να αγοράζουν προϊόντα τακτικά (μία φορά το μήνα ή συχνότερα) από διαδικτυακά καταστήματα στη χώρα τους σε ποσοστό 63,4%, ενώ από άλλη χώρα της ΕΕ μόνο το 10%. Σε κάποιες περιπτώσεις, οι καταναλωτές πραγματοποιούσαν αγορές από άλλη χώρα εν

αγνοία τους, και το διαπίστωναν κατά την ολοκλήρωση ή παράδοση της παραγγελίας τους (Πίνακας 3).

Οι συσκευές που χρησιμοποιήθηκαν για την πραγματοποίηση διαδικτυακών αγορών και η συχνότητα χρήσης τους παραθέτονται στο Διάγραμμα 1. Τα τρία τέταρτα των καταναλωτών που συμμετείχαν στην έρευνα είχαν χρησιμοποιήσει PC ή laptop για τις αγορές τους, ενώ το ένα τρίτο tablet και smartphone. Καθώς οι επιχειρήσεις αναπτύσσουν ιστοσελίδες περισσότερο φιλικές προς το χρήστη, οι καταναλωτές θα χρησιμοποιούν περισσότερο τις συσκευές αυτές για να πραγματοποιούν αγορές «εν κινήσει». Ποσοστό 12,5% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν ότι σκοπεύουν να κάνουν περισσότερες αγορές μέσω smartphone στη διάρκεια των επόμενων 12 μηνών.

Η έρευνα έδειξε ότι οι καταναλωτές εμπιστεύονται περισσότερο τα διαδικτυακά καταστήματα της χώρας στην οποία διαμένουν, καθώς η «εξοικείωση» και η «εμπειρία» με «δοκιμασμένα» διαδικτυακά καταστήματα προάγουν την εμπιστοσύνη. Όπως φαίνεται και από τον Πίνακα 4, έξι στους δέκα είχαν υψηλή εμπιστοσύνη στις αγορές από διαδικτυακά καταστήματα εντός της χώρας τους, ενώ ένας στους τρεις δεν εμπιστεύεται τα διαδικτυακά καταστήματα άλλων χωρών.

Η ασφάλεια οικονομικών συναλλαγών μέσω Διαδικτύου είναι σημαντική για τους καταναλωτές και το 55,9% των ερωτηθέντων παραδέχθηκαν ότι δεν τους

**Πίνακας 2**

Ερώτηση: Πότε ήταν η τελευταία αγορά που πραγματοποιήσατε μέσω Διαδικτύου;	Απάντησεις: 4.114
Εντός των τελευταίων 24 ωρών	20,0%
Εντός της τελευταίας εβδομάδας	41,6%
Εντός του τελευταίου μήνα	27,6%
Εντός των τελευταίων 6 μηνών	8,6%
Εντός του τελευταίου έτους	1,5%
Πριν από περισσότερο από ένα έτος	0,7%

Πίνακας 3

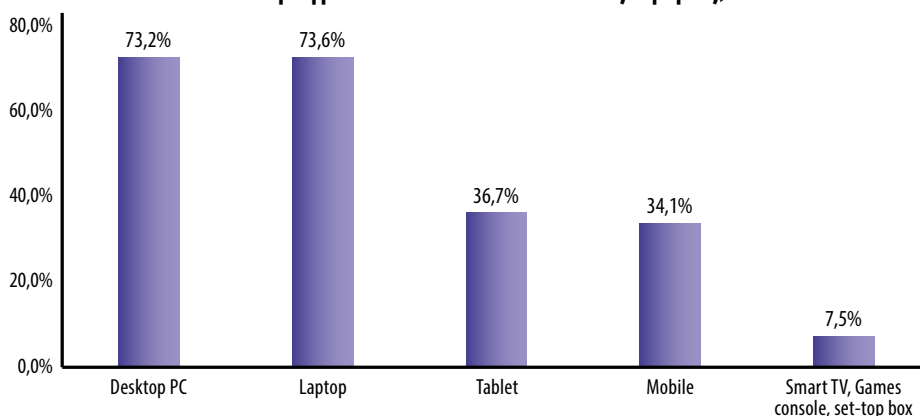
Ερώτηση: Πόσο συχνά αγοράζετε προϊόντα ή υπηρεσίες από διαδικτυακά καταστήματα που έχουν έδρα...; (απαντήσεις: 4.114)							
Απάντηση	Περισσότερες από μία φορά την εβδομάδα	Μία φορά την εβδομάδα	Περισσότερες από μία φορά το μήνα	Μία φορά το μήνα	Περισσότερες από μία φορά το χρόνο	Μία φορά το χρόνο	Ποτέ
...στη χώρα που ζω	3,7%	10%	26,1%	23,6%	31%	5,1%	0,6%
...σε άλλη χώρα της ΕΕ	0,3%	0,6%	3,4%	5,7%	23,2%	33,2%	33,6%
...σε χώρα εκτός ΕΕ	0,3%	0,6%	2,6%	3,9%	15,8%	31%	45,8%

αρέσει να δίνουν στοιχεία πληρωμών διαδικτυακά, με τα μεγαλύτερα ποσοστά ανησυχίας να αφορούν αγορές από άλλη χώρα. Ωστόσο η ανησυχία περιορίζεται και η εμπιστοσύνη αυξάνει, καθώς οι καταναλωτές χρησιμοποιούν τις ιστοσελίδες από τις οποίες κάνουν αγορές

χωρίς προβλήματα. Κάποιοι χρησιμοποιούν μόνο το PayPal για περισσότερη προστασία, ωστόσο άλλοι προτιμούν τη χρήση πιστωτικών καρτών, ώστε να μπορούν να διεκδικήσουν αποζημίωση από τον εκδότη της κάρτας, αν δεν επιλυθεί η διαφορά με το κατάστημα.

Το 77,7% των ερωτηθέντων συμφώνησαν ότι επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από τις αξιολογήσεις προϊόντων που υπάρχουν στο Διαδίκτυο. Επίσης, 76% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι θα ήταν πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν ένα διαδικτυακό κατάστημα με κάποιου είδους πιστοποίηση π.χ., ένα trade-mark ή λογότυπο.

**Διάγραμμα 1: Έχετε χρησιμοποιήσει κάποια από τις ακόλουθες συσκευές για την πραγματοποίηση διαδικτυακής αγοράς;**



#### Τάσεις στο διασυνοριακό εμπόριο

Τα δύο τρίτα (66,4%) των ερωτηθέντων, στο πλαίσιο της έρευνας, αγόρασαν αγαθά ή υπηρεσίες από διαδικτυακό κατάστημα λιανικής πώλησης σε άλλη χώρα της ΕΕ, για λόγους οι οποίοι παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.

Ένας λόγος για την ανάπτυξη των διασυνοριακών αγορών, είναι η αγορά και αποστολή μέσω ταχυδρομείου δώρων για φίλους ή μέλη της οικογένειας που ζουν σε άλλη χώρα, την οποία δεν μπο-

Πίνακας 4

Ερώτηση: Πόσο σίγουρος αισθάνεστε όταν αγοράζετε από διαδικτυακό κατάστημα που βρίσκεται...; (σύνολο συμμετοχόντων ανά απάντηση: 4.094, 2.735, 2.234)							
Απάντηση	Πάρα πολύ σίγουρος	Πολύ σίγουρος	Μετρίως σίγουρος	Ελάχιστα σίγουρος	Καθόλου σίγουρος	Μία φορά το χρόνο	Ποτέ
...στη χώρα που ζω	9,7%	50,3%	35,8%	3,2%	1%	5,1%	0,6%
...σε άλλη χώρα της ΕΕ	2,1%	26,3%	46,1%	18,5%	6,9%	33,2%	33,6%
...σε χώρα εκτός ΕΕ	1,2%	13,5%	40,2%	29,7%	15,3%	31%	45,8%

ρεί να εξυπηρετήσει το κατάστημα της χώρας του αγοραστή ή τα έξοδα αποστολής από χώρα σε χώρα είναι υψηλά. Μέρος των καταναλωτών πραγματοποιεί διασυνοριακές αγορές γιατί αισθάνεται ότι θα βρει καλύτερης ποιότητας προϊόντα στα καταστήματα άλλων χωρών. Σε κάποιες περιπτώσεις, οι καταναλωτές αγοράζουν προϊόντα χωρίς να γνωρίζουν ότι το κατάστημα είναι σε άλλη χώρα και το διαπιστώνουν κατά την ολοκλήρωση της αγοράς (π.χ. Amazon Marketplace ή eBay) ή κατά την παράδοση του προϊόντος μετά την αγορά.

Γενικά, οι καταναλωτές αγοράζουν από άλλες χώρες κυρίως προϊόντα (95,5% των διασυνοριακών αγοραστών) και λιγότερο υπηρεσίες (55,8% των διασυνοριακών αγοραστών). Τα προϊόντα ή υπηρεσίες που αγοράζονται περισσότερο συχνά από άλλες χώρες της ΕΕ όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το εύρημα ότι 62,5% αυτών που απάντησαν δεν αγόρασαν λογισμικό, μουσική ή ταινίες από διαδικτυακό κατάστημα από άλλη χώρα της ΕΕ, ωστόσο τα προϊόντα αυτά ήταν τρίτα σε προτίμηση γι' αυτούς που κάνουν πολύ συχνά διασυνοριακές αγορές. Το ένα τρίτο αυτών που πραγματοποίησαν διαδικτυακές αγορές δεν έχουν κάνει ποτέ αγορά από κατάστημα που βρίσκεται σε άλλη χώρα της ΕΕ. Οι λόγοι παρουσιάζονται στον Πίνακα 7.

Οι καταναλωτές που δεν έχουν αγοράσει ποτέ προϊόντα από το εξωτερικό (26,5%) δήλωσαν ότι ο λόγος είναι ότι δεν γνωρίζουν διαδικτυακούς τόπους της ΕΕ από τους οποίους μπορούν να κάνουν αγορές. Πολλοί προτιμούν να πραγματοποιούν αγορές από διαδικτυακά καταστήματα στη χώρα τους με τα οποία είναι εξοικειωμένοι και τα εμπιστεύονται. Επίσης, θεωρούν ότι οι ανάγκες τους καλύπτονται από τα καταστήματα της χώρας τους. Ένας από τους ερωτηθέντες πρότεινε ότι θα έπρεπε να υπάρχουν περισσότεροι διαδικτυακοί τόποι σύγκρισης τιμών που να δείχνουν τα προϊόντα σε προσφορά εντός ΕΕ.

Πίνακας 5

Ερώτηση: Γιατί αγοράζετε από διαδικτυακά καταστήματα που βρίσκονται σε άλλες χώρες της ΕΕ; επιλέξτε όλες τις απαντήσεις που ταιριάζουν (απαντήσεις: 2.735)	
Τα αντικείμενα δεν είναι διαθέσιμα στη χώρα μου	66,2%
Οι τιμές είναι χαμηλότερες	58,2%
Υπάρχουν περισσότερες επιλογές	36,6%
Άλλοι λόγοι	4,1%
Ζω ή εργάζομαι σε άλλη χώρα της ΕΕ, αλλά προτιμώ να αγοράζω από διαδικτυακά καταστήματα της χώρας μου	1,3%

Πίνακας 6

Τα πιο συχνά προϊόντα ή υπηρεσίες διασυνοριακού εμπορίου εντός ΕΕ (κατά σειρά κατάταξης)	
1. Ρούχα, παπούτσια ή αξεσουάρ	
2. Ταξίδια (π.χ. αεροπορικά εισιτήρια, ξενοδοχεία ή πακέτα διακοπών)	
3. Λήψεις (downloads) (π.χ. ροής λογισμικού, μουσικής ή ταινιών)	
4. Ηλεκτρικά προϊόντα ή αξεσουάρ (π.χ. τηλεοράσεις, υπολογιστές, πλυντήρια)	
5. Βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες	
6. Προϊόντα αθλητισμού, εξωτερικών δραστηριοτήτων ή αναψυχής	
7. CDs, DVDs, Blu-ray ή λογισμικό / βίντεο παιχνιδιών	
8. Καλλυντικά και προϊόντα περιποίησης	
9. Έπιπλα, είδη σπιτιού ή προϊόντα κηπουρικής	
10. Εισιτήρια για εκδηλώσεις	
11. Φαρμακευτικά προϊόντα ή φάρμακα	
12. Φαγητό και ποτό	
13. Τηλεοράσεις ή τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (π.χ. δορυφορική τηλεόραση, συμβόλαιο κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικές υπηρεσίες)	
14. Χρηματοοικονομικά προϊόντα (π.χ. ασφάλειες, τραπεζικά προϊόντα)	

Πίνακας 7

Ερώτηση: Γιατί δεν αγοράζετε ποτέ από διαδικτυακό κατάστημα σε άλλη χώρα της ΕΕ; επιλέξτε όλες τις απαντήσεις που ταιριάζουν (απαντήσεις: 1.382)	
Ανησυχώ για την επίλυση προβλημάτων ή την επιστροφή αγαθών αν κάτι δεν πάει καλά με την αγορά	74,1%
Γλωσσικοί φραγμοί	42,6%
Ανησυχώ για υψηλά κόστη παράδοσης	38,1%
Δεν εμπιστεύομαι διαδικτυακά καταστήματα σε άλλες χώρες	28,3%
Δε γνωρίζω διαδικτυακά καταστήματα σε άλλες χώρες της ΕΕ	26,5%
Ηθικοί λόγοι (προτιμώ να αγοράζω προϊόντα από τοπικούς προμηθευτές)	19,5%
Περιβαλλοντικοί λόγοι (π.χ. αεροπορικά μίλια)	7,1%
Άλλοι λόγοι	5,3%

# Παρουσίαση της ΕΕΤΤ στην 9<sup>η</sup> πανευρωπαϊκή διημερίδα υπηρεσιών που διοργάνωσε η ANEC στην Αθήνα

Στις 13 Απριλίου 2016, πραγματοποιήθηκε παρουσίαση με τίτλο “Postal Services Regulation and the Consumer” από τη Δρ. Κ. Καλλιμάνη, Προϊσταμένη του Τμ. Ρύθμισης ταχυδρομικών θεμάτων της ΕΕΤΤ, στην 9<sup>η</sup> πανευρωπαϊκή διημερίδα υπηρεσιών που διοργάνωσε η ANEC στην Αθήνα. Η παρουσίαση εστίασε κυρίως στο έργο της ΕΕΤΤ ως ρυθμιστικής αρχής που αφορά στην προστασία των καταναλωτών και στην ενημέρωση για τα δικαιώματά τους σχετικά με την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Κατά τη διάρκεια της παρουσίασης, θετικές ήταν οι εντυπώσεις από το σημαντικό πλήθος των διαδικτυακών εφαρμογών (online applications) που έχει αναπτύξει η ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές και είναι διαθέσιμες στο [www.eett.gr](http://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](mailto: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  
Τοχ. Γραφείο  
ΚΕ.Μ.Π. ΚΡΗΤΟΝΕΡΙΟΥ  
Αριθμός Αδείας  
547

