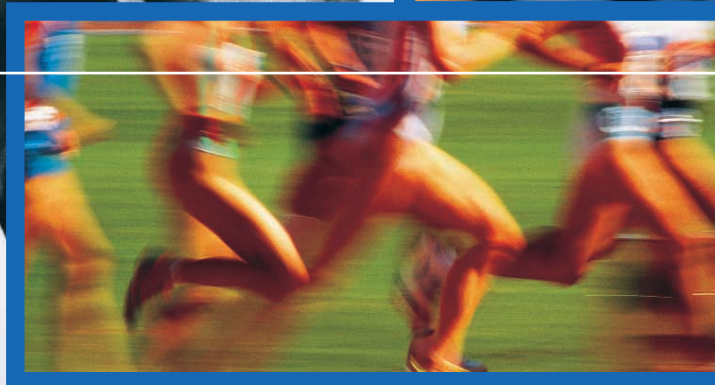
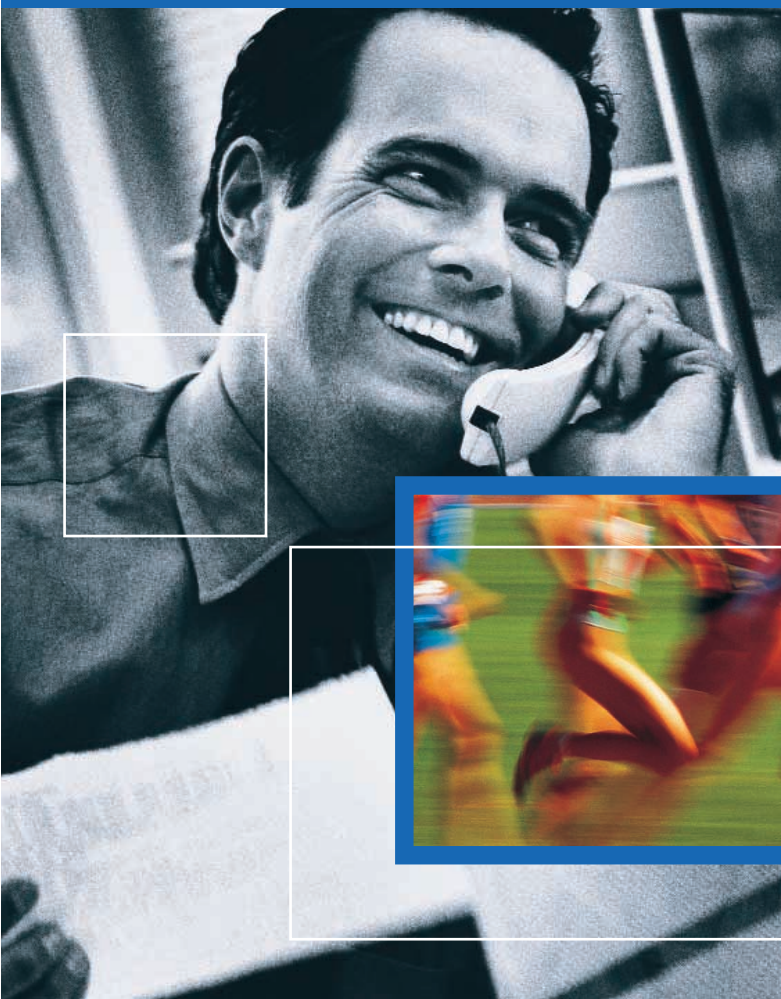


# ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ en la xei

Ενημερωτικό Δελτίο της ΕΕΤΤ

Τεύχος Νο 5 - Οκτώβριος 2004



Εκδήλωση «Το Νέο Κανονιστικό Πλαίσιο: Εργαλείο Ανάπτυξης για την Αγορά Ταχυμεταφορών	4
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες: Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας Αναστάσιος Νεράντζης, Υφυπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών	8
Προς Όφελος του Καταναλωτή οι Μειώσεις των Τελών Τερματισμού Κλήσεων σε Κινητά Δίκτυα	10
ΕΕΤΤ και Ολυμπιακοί Αγώνες: Αποτελεσματική Διαχείριση και Εποπτεία του Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων	12
Ο Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα το 2003: Μεγέθη και Τάσεις της Αγοράς Ταχυμεταφορών	14

5



ΕΕΤΤ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ  
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



Σελ. 2	Μήνυμα του Προέδρου
Σελ. 3	Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2003
Σελ. 4	Εκδήλωση «Το Νέο Κανονιστικό Πλαίσιο: Εργαλείο Ανάπτυξης για την Αγορά Ταχυμεταφορών»
Σελ. 6	Κοστολογικός Έλεγχος των Τιμολογίων του ΟΤΕ
Σελ. 7	7 Μήνες από την Έναρξη Παροχής της Φορητότητας Αριθμών Κινητής Τηλεφωνίας
Σελ. 8	Ταχυδρομικές Υπηρεσίες: Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας Αναστάσιος Νεράντζης, Υφυπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών
Σελ. 9	Η Ελληνική Αγορά Τερματισμού Κλήσεων σε Κινητά Δίκτυα: Οι Θέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το Σχέδιο Μέτρου της ΕΕΤΤ
Σελ. 10	Προς Όφελος του Καταναλωτή οι Μειώσεις των Τελών Τερματισμού Κλήσεων σε Κινητά Δίκτυα
Σελ. 11	Χρήση GSM-gws από Παρόχους Σταθερής Τηλεφωνίας
Σελ. 12	ΕΕΤΤ & Ολυμπιακοί Αγώνες 2004: Αποτελεσματική Διαχείριση και Εποπτεία του Φάσματος Ραδιοσυχνότητας
Σελ. 13	Αιτήματα/ Καταγγελίες Καταναλωτών
Σελ. 13	Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις & Ολυμπιακοί Αγώνες 2004
Σελ. 14	Ο Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα το 2003: Μεγέθη και Τάσεις της Αγοράς Ταχυμεταφορών
Σελ. 16	www.eett.gr: Η Κοινωνική Ευθύνη των Τηλεπικοινωνιακών Εταιρειών στο Δικτυακό Τόπο της ΕΕΤΤ

### Επικοινωνίες εν τάχει

#### Ενημερωτικό Δελτίο ΕΕΤΤ

Επίσημη Έκδοση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Τεύχος: 5<sup>ο</sup>

Μήνας: Οκτώβριος Έτος: 2004

Σελίδες: 16

Υπεύθυνος Έκδοσης σύμφωνα με το νόμο:

Εμμανουήλ Α. Γιακουμάκης

Τηλεφωνικό κέντρο ΕΕΤΤ: 210 615 1000

Fax: 210 610 5049

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

E-mail: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)

Επιμέλεια Έκδοσης - Σχεδίαση - Παραγωγή:  
KNOWSYS AE

Τηλ.: 210 689 8300, e-mail: [info@knowsys.gr](mailto:info@knowsys.gr)

Το έντυπο διατίθεται δωρεάν

Τα άρθρα που δημοσιεύονται στο παρόν έντυπο δε δεσμεύουν την ΕΕΤΤ

## Μήνυμα του Προέδρου



Το 5<sup>ο</sup> τεύχος του Ενημερωτικού Δελτίου της ΕΕΤΤ «Επικοινωνίες εν Τάχει», εκδίδεται στον απόηχο της 28<sup>ης</sup> Ολυμπιάδας και γι αυτό έχει δικαιολογημένα και Ολυμπιακό χρώμα...

Η επιτυχημένη διεξαγωγή των Ολυμπιακών Αγώνων από τη χώρα μας, αποτελεί πλέον γεγονός που έχει αναγνωρισθεί διεθνώς και μας γεμίζει με περηφάνια και ικανοποίηση. Η συμβολή της ΕΕΤΤ στην επιτυχία της διοργάνωσης, μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης και εποπτείας του Φάσματος Ραδιοσυχνότητας, ήταν καθοριστική και ως εκ τούτου, παρουσιάζεται εκτενώς στη συγκεκριμένη έκδοση.

Σημαντικές ήταν οι πρωτοβουλίες που ανέλαβε η ΕΕΤΤ και για την εύρυθμη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς την περίοδο των Αγώνων, η οποία ανταποκρίθηκε αποτελεσματικά στις αυξημένες ανάγκες που προέκυψαν.

Με ιδιαίτερη χαρά φιλοξενούμε στο παρόν τεύχος άρθρο του Υφυπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών, κ. Αναστάσιου Νεράντζη, ο οποίος εστιάζεται στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και ιδίως στον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, τον ΕΛΤΑ.

Ξεχωριστό ενδιαφέρον παρουσιάζει ακόμα, η Μελέτη της ΕΕΤΤ σχετικά με την αγορά Ταχυμεταφορών για το 2003, αναδεικνύοντας την ανάπτυξη που παρατηρείται στον κλάδο.

Επίσης, στις σελίδες του 5<sup>ου</sup> τεύχους του «Επικοινωνίες εν τάχει» γίνεται ειδική μνεία στις μειώσεις των τελών τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα και στην αυξητική τάση των αιτήσεων για τη Φορητότητα Αριθμών κινητής τηλεφωνίας.

Η θεματολογία του 5<sup>ου</sup> τεύχους περιλαμβάνει επίσης, μεταξύ άλλων:

- ▶ Τις θέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το Σχέδιο Μέτρου της ΕΕΤΤ όσον αφορά στην αγορά τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα.
- ▶ Την εκδήλωση της ΕΕΤΤ για το νέο κανονιστικό πλαίσιο και την αγορά των Ταχυμεταφορών.
- ▶ Τη δημιουργία νέας Ενότητας στο Δικτυακό Τόπο της ΕΕΤΤ, όπου παρουσιάζονται οι κοινωνικές δραστηριότητες των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών.

Πιστοί στο καθήκον της συνεχούς και έγκυρης ενημέρωσης, ελπίζουμε το 5<sup>ο</sup> τεύχος του «Επικοινωνίες εν τάχει» να είναι ενδιαφέρον για τους αναγνώστες μας.

Μαρούσι, Οκτώβριος 2004

Εμμανουήλ Α. Γιακουμάκης  
Πρόεδρος

## Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2003

Η Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2003 παρουσιάζει εκτενώς το πολυδιάστατο έργο της ΕΕΤΤ και αποτελεί μια επισκόπηση των σημαντικότερων δράσεων της κατά τη διάρκεια του έτους.

Το 2003, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, οι δράσεις της ΕΕΤΤ πραγματοποιήθηκαν με γνώμονα το όφελος των καταναλωτών και την προστασία των δικαιωμάτων τους.

Επίσης, η ΕΕΤΤ έδωσε έμφαση στην ύπαρξη ενός σαφούς, πλήρους και σταθερού κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας των αγορών καθώς και στην έγκαιρη ελεγκτική παρέμβαση για τη διασφάλιση της τήρησής του.

Ειδικότερα στην τηλεπικοινωνιακή αγορά, σημαντικές παρεμβάσεις αποτέλεσαν το νέο πλαίσιο διαχείρισης Ονομάτων Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr], οι νέοι Κανονισμοί για τη λειτουργία της Ηλεκτρονικής Υπογραφής και οι ενέργειες για την έναρξη εφαρμογής της Φορητότητας Αριθμών.

Η πρόδος που συντελέστηκε στον τηλεπικοινωνιακό τομέα με την αποφασιστική συμμετοχή της ΕΕΤΤ, επιβεβαιώνεται από τα ακόλουθα ενδεικτικά μεγέθη:

- ▶ Τα τελευταία χρόνια ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή για τις Επικοινωνίες παραμένει σταθερά αρνητικός σε σχέση με το Γενικό Δείκτη Τιμών Καταναλωτή.
- ▶ Το μέγεθος της αγοράς υπολογιζόμενο ως προς τον κύκλο εργασιών των εταιρειών του τομέα σημείωσε το 2003 αύξηση της τάξης του 5,4% (εκτιμάται στα 7,5 δισ. ευρώ σε τρέχουσες τιμές) σε σχέση με το 2002.
- ▶ Ο ρυθμός αύξησης του συνόλου των περιουσιακών στοιχείων (σύνολο ενεργητικού) της αγοράς ανήλθε σε 3,5%. Συγκεκριμένα, τα περιουσιακά στοιχεία –τα οποία αναδεικνύουν την οικονομική ευρωστία των εταιρειών του τομέα εκτιμώνται στα 13 δισ. ευρώ για το 2003 έναντι 12,6 δισ. ευρώ για το 2002.
- ▶ Στη σταθερή τηλεφωνία, το μερίδιο αγοράς των νέων παρόχων κατά το πρώτο εξάμηνο του 2003 ανήλθε σε 12%, σε σχέση με 2% το 2002.

- ▶ Για τις αστικές κλήσεις, το 100% των συνδρομητών έχει δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε τουλάχιστον 6 νέους παρόχους (στοιχεία Ιουνίου 2003), σε σχέση με 34% το 2002. Επίσης, το 40% των συνδρομητών έχει δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε 11 νέους παρόχους.

- ▶ Για τις υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις, το 82% των συνδρομητών έχει δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε 12 νέους παρόχους, ενώ το 100% των συνδρομητών έχει δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε τουλάχιστον 11 νέους παρόχους (στοιχεία Ιουνίου 2003). Αντίστοιχα, το 2002 μόλις το 44% των συνδρομητών είχε δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε περισσότερους από 8 νέους παρόχους.

- ▶ Στην κινητή τηλεφωνία τα καθαρά κέρδη (προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων) του τομέα το 2003 παρουσίασαν τελική αύξηση της τάξης του 25% σε σχέση με το 2002 (με βάση τους δημοσιευμένους ισολογισμούς και τις ανακοινώσεις των εταιρειών).

- ▶ Ο αριθμός των ενεργών συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας στο τέλος του 2003 ανήλθε σε 8,9 εκατ., μέγεθος που αντιστοιχεί σε διείσδυση 80,9% στον πληθυσμό της χώρας, έναντι 76% στα μέσα του 2003.

- ▶ Οι εργαζόμενοι που απασχολούνταν στους αδειοδοτημένους παρόχους κυμάνθηκαν μεταξύ 24.500 και 25.000 περίπου.

- ▶ Τα καταχωρημένα Ονόματα Δικτυακών Τόπων με κατάληξη [.gr] στο τέλος του 2003 σημείωσαν αύξηση 20% (78.991), σε σχέση με το 2002.

Ιδιαίτερης σημασίας ήταν επίσης οι ενέργειες της ΕΕΤΤ για την ολοκλήρωση της προμήθειας και της εγκατάστασης του Εθνικού Συστήματος Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ) και τη δημιουργία του κατάλληλου μηχανισμού εποπτείας του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων της χώρας προκειμένου να διασφαλισθεί η νόμιμη χρήση του, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων.

Το 2003 σηματοδότησε εξελίξεις και στην αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η ΕΕΤΤ διασφάλισε συνθήκες εύρυθμης λειτουργίας των επιχειρήσεων σε καθεστώς απελευθέρωσης και θέσπισε κανόνες ποιότητας. Στο πλαίσιο αυτό, εξέδωσε τους Κανονισμούς Γενικών και Ειδικών Αδειών, προκειμένου να διασφαλίσει την προώθηση του ανταγωνισμού και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα ακόλουθα μεγέθη παρέχουν μια εικόνα της αγοράς για το 2003:

- ▶ Ο αριθμός των δραστηριοποιούμενων επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών το διάστημα 2000-2003 αυξήθηκε κατά 69,3% και ο κύκλος εργασιών τους σημείωσε αύξηση 53% σε σχέση με το 2000 (203 εκατ. ευρώ το 2003 έναντι 132 εκατ. ευρώ το 2000).

- ▶ Ο αριθμός των αντικειμένων που διακινήθηκαν από τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών εκτιμάται ότι ανήλθε σε 31 εκατ. έναντι 19,2 εκατ. το 2000, παρουσιάζοντας για την περίοδο 2000-2003 μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης 17,3%.

- ▶ Το 89% των διακινηθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων στις Ταχυμεταφορές ήταν αντικείμενα εσωτερικού και το 11% αντικείμενα εξωτερικού.

- ▶ Οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών μαζί με το Δίκτυό τους το 2003 απασχόλησαν 7.300 περίπου εργαζομένους, σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 21% σε σχέση με το 2002.

- ▶ Στην Καθολική Υπηρεσία το διάστημα 2000-2003 ο όγκος των διακινηθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων παρουσίασε συνεχή αύξηση (571,8 εκατ. το 2000 έναντι 615,1 εκατ. το 2003) ακολουθώντας μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής 2,5%.

Η έντονη και πολυεπίπεδη δραστηριότητα που επέδειξε η ΕΕΤΤ κατά το 2003 συνέβαλε καθοριστικά στην περαιτέρω ανάπτυξη της ελληνικής αγοράς των τηλεπικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς επίσης στην ισχυροποίηση του ρόλου του καταναλωτή στο νέο δυναμικό περιβάλλον που έχει διαμορφωθεί.



## Εκδήλωση «Το Νέο Κανονιστικό Πλαίσιο: Εργαλείο Ανάπτυξης για την Αγορά Ταχυμεταφορών»



Εκδήλωση με θέμα «Το Νέο Κανονιστικό Πλαίσιο: Εργαλείο Ανάπτυξης για την Αγορά Ταχυμεταφορών» διοργάνωσε η ΕΕΤΤ στις 23 Ιουνίου 2004.

Στόχος της εκδήλωσης ήταν η παρουσίαση του νέου Κανονιστικού Πλαισίου και της αγοράς Ταχυμεταφορών, στο πλαίσιο της οποίας κατεγράφη η άποψη των χρηστών και των επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών.

Στην εκδήλωση παρέθεσε ομιλία ο Υφυπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών, κ. Αναστάσιος Νεράντζης. Επίσης, απηύθυνε χαιρετισμό ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, κ. Εμμανουήλ Γιακουμάκης.

Συγκεκριμένα, η Εκδήλωση αποτελείτο από τις ακόλουθες θεματικές Ενότητες:

- ▶ «Το Νέο Κανονιστικό Πλαίσιο» με Συντονιστή τον κ. Ν. Κουλούρη, Μέλος ΕΕΤΤ και ομιλητές τους κ.κ. Α. Μαντά,

Αντιπρόεδρο Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ, Fernando Toledano, Επικεφαλής του Τμήματος Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Αγοράς της Ε.Ε., Μ. Ανδρεαδάκη, Διευθύντρια Επικοινωνίας ΙΝΚΑ, Μ. Μουζουράκη, Νομική Σύμβουλο ΕΚΠΟΙΖΩ.

- ▶ «Η Αγορά των Ταχυμεταφορών στην Ελλάδα», με Συντονιστή τον κ. Α. Μαντά και ομιλητές τους κ.κ. Ν. Πρίντζη, Διευθυντή Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ, Β. Γκατζογιάννη, Γενικό Διευθυντή UPS, Απ. Γεωργαντζή, Διευθύνοντα Σύμβουλο ACS SA, Χρ. Κωστούλα, Διευθύνοντα Σύμβουλο Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Α.Ε., Δ. Τσατσαρώνη, Στέλεχος INTERATTICA.

Ο κ. Νεράντζης τόνισε στην ομιλία του «τη σημασία της ταχυδρομικής αγοράς στην ανάπτυξη της χώρας και στην εξυπηρέτηση των καταναλωτών, τόσο με την Καθολική Υπηρεσία που παρέχει ο

ΕΛΤΑ όσο και με τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών (couriers)». Επίσης, επισήμανε τη σημασία του τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην απασχόληση, όπου εργάζονται περίπου 17.000 άτομα και το ρόλο της ΕΕΤΤ στην εποπτεία και τον έλεγχο της αγοράς. Ανακοίνωσε επίσης, «την προώθηση τριών νέων Υπουργικών Αποφάσεων που αφορούν σε Κανονισμούς για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της ΕΕΤΤ, ούτως ώστε να συμπληρωθεί το νέο κανονιστικό πλαίσιο του τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και να συμμορφωθεί πλήρως η χώρα μας προς το κοινοτικό δίκαιο. Οι Κανονισμοί αυτοί σχετίζονται με Ακροάσεις για τη διενέργεια ερευνών με στόχο τη διαπίστωση παραβάσεων της ταχυδρομικής νομοθεσίας, την εξέταση παραπόνων των καταναλωτών και τη διασφάλιση των αποκλειστικών δικαιωμάτων του ΕΛΤΑ».





Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, κ. Εμμ. Γιακουμάκης, στο χαιρετισμό του επισήμανε το συντονιστικό ρόλο που διαδραματίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη νέα ανταγωνιστική αγορά των Ταχυμεταφορών. Τόνισε επίσης, «το ρόλο της πολιτείας, της Ρυθμιστικής Αρχής και των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά και των καταναλωτών για την παραγωγή του μέγιστου οφέλους για τον καταναλωτή και την οικονομία». Στο πλαίσιο αυτό αναφέρθηκε και «στους στόχους της ΕΕΤΤ για το άμεσο μέλλον που είναι:

- ▶ Η δημιουργία ενός πλαισίου ασφαλείας για την υλοποίηση των αναγκαίων επενδύσεων σε ανθρώπινο δυναμικό και τεχνολογία.
- ▶ Η διασφάλιση συνθηκών ανταγωνισμού στη λειτουργία της νέας αγοράς.
- ▶ Η εξάλειψη των παράνομα δραστηριοποιημένων επιχειρήσεων και η προστασία των δικαιωμάτων των νόμιμων επιχειρήσεων.

▶ Η ταχύτατη και αποτελεσματική διεκπεραίωση αιτημάτων των επιχειρήσεων για τη δραστηριοποίησή τους στην αγορά ή για τυχόν καταστρατήγηση νομοθεσίας ταχυδρομικών υπηρεσιών και ανταγωνισμού.

▶ Η μέριμνα για την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών.

▶ Η παρακολούθηση των εξελίξεων στην ΕΕ και η συνεχής μεταφορά των κοινοτικών ρυθμίσεων στο Ελληνικό Κανονιστικό Πλαίσιο με στόχο τη σύγκλιση της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς με τις αντίστοιχες Ευρωπαϊκές».

Ο κ. F. Toledano τόνισε ότι το διαρκώς εξελισσόμενο κανονιστικό περιβάλλον παγίωσε αλλαγές στην αγορά. Χαρακτηριστικά ανέφερε: α) τη μετάβαση από την εναρμόνιση Ευρωπαϊκών Οδηγιών στη λεπτομερή ρύθμιση, όπως ο ορισμός της Καθολικής Υπηρεσίας και η αδειοδότηση, β) την ενίσχυση του ρόλου των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών σε θέματα όπως ο έ-

λεγχος τιμών, η πρόσβαση και ο έλεγχος της ποιότητας υπηρεσιών και γ) την επίδραση που είχε στην αγορά η εισαγωγή του ανταγωνισμού.

Ο κ. Α. Μαντάς τόνισε ότι: «Θα πρέπει να διευκρινισθεί ότι το κύριο μέλημα της ΕΕΤΤ, που καθοδηγεί τις ενέργειές της και είναι γνώμονας για τα μέτρα που λαμβάνει, κανονιστικά ή άλλα, είναι η ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών, είτε αυτοί είναι απλοί καταναλωτές είτε είναι επιχειρήσεις, οργανισμοί ή υπηρεσίες του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα που πολλές φορές η λειτουργία τους βασίζεται ουσιαστικά στις ταχυδρομικές υπηρεσίες».

Οι ομιλίες και οι παρουσιάσεις είναι διαθέσιμες στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr), Ενότητα Δημοσιότητας/ Ημερίδες-Εκδηλώσεις).



## Κοστολογικός Έλεγχος των Τιμολογίων του ΟΤΕ



Τον Ιούνιο του 2004 ξεκίνησε ο ετήσιος κοστολογικός έλεγχος του ΟΤΕ για το έτος 2004, με βάση τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα απολογιστικά στοιχεία, τα οποία είναι του έτους 2002. Ο έλεγχος διεξάγεται σε συνεργασία με ανεξάρτητο ελεγκτή, κατόπιν διεξαγωγής σχετικής διαγωνιστικής διαδικασίας.

Η κοστολόγηση των υπηρεσιών του ΟΤΕ γίνεται με τη χρήση δύο επιμέρους κοστολογικών συστημάτων:

α. Του Κοστολογικού Συστήματος, το οποίο βασίζεται στο πρότυπο του Πλήρως Κατανομημένου Κόστους (ΠΚΚ) και αφορά κυρίως στις εξής υπηρεσίες:

- ▶ Φωνητική τηλεφωνία: Περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την πρόσβαση PSTN και ISDN-BRA, την αστική και την υπεραστική τηλεφωνία.

- ▶ Μισθωμένες Γραμμές: Περιλαμβάνει τους τύπους Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής και λιανικής.
- ▶ Τερματισμός κλήσεων από σταθερό ΟΤΕ προς κινητά δίκτυα καθώς και προς τα υπόλοιπα σταθερά δίκτυα.

β. Του Κοστολογικού Συστήματος, το οποίο βασίζεται στο πρότυπο του Μέσου Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους με βάση το Τρέχον Κόστος (ΜΜΕΚ/ΤΚ) και αφορά κυρίως στις εξής υπηρεσίες:

- ▶ Διασύνδεση: Περιλαμβάνει την εκκίνηση και τον τερματισμό των κλήσεων τόσο προς γεωγραφικούς όσο και μη γεωγραφικούς αριθμούς.
- ▶ Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο: Περιλαμβάνει το τέλος σύνδεσης και το μηνιαίο πάγιο τέλος για Πλήρως Αδεσμοποίητη και Μεριζόμενη Πρόσβαση.

- ▶ Σηματοδοσία και 2Mbps πόρτες Διασύνδεσης.
- ▶ Προεπιλογή Φορέα: Αφορά στην επεξεργασία των σχετικών αιτήσεων.
- ▶ Τις υπόλοιπες υπηρεσίες που αναφέρονται στο Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ.

Το έργο του κοστολογικού ελέγχου συνίσταται στον έλεγχο της συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ μεθοδολογίες που βασίζονται στα πρότυπα του ΠΚΚ και του ΜΜΕΚ-ΤΚ, στον έλεγχο της κοστοστρέφειας ή του ευλόγου των τιμών για τις οποίες υπάρχει σχετική υποχρέωση του ΟΤΕ και στην εξέταση των λιανικών και χονδρικών τιμολογίων που θα προκύψουν από τον έλεγχο ως προς τη συμβατότητά τους με τις αρχές του ελεύθερου ανταγωνισμού.



## 7 Μήνες από την Έναρξη Παροχής της Φορητότητας Αριθμών Κινητής Τηλεφωνίας

Συνεχί αύξηση σημειώνουν οι αιτήσεις συνδρομητών για τη Φορητότητα Αριθμών στην κινητή τηλεφωνία.

Συγκεκριμένα, οι αριθμοί κινητής τηλεφωνίας που μεταφέρθηκαν το διάστημα Μάρτιος-Οκτώβριος 2004, υπερέβησαν τις 11.500. Υπενθυμίζεται ότι η παροχή της υπηρεσίας ξεκίνησε την 1<sup>η</sup> Μαρτίου 2004 και αποτελεί πλέον μια πραγματικότητα στην εγχώρια τηλεπικοινωνιακή αγορά.

Η εισαγωγή της Φορητότητας Αριθμών αποτελεί ουσιαστικά την αρχή μιας νέας εποχής στην αγορά. Οι συνδρομητές απελευθερώνονται από τα δεσμά του αριθμού τους και μπορούν να αξιοποιούν το δικαίωμά τους να διατηρούν τον αριθμό τους ανεξάρτητα από τον πάροχο στον οποίο είναι συνδρομητές και από τον οποίο λαμβάνουν υπηρεσίες. Σημειώνεται ότι η Φορητότητα αφορά σε ολόκληρο το δεκαψήφιο αριθμό κλήσης, δηλαδή και στο πρόθεμα.

Η διαδικασία παροχής της Φορητότητας είναι απλή. Ο συνδρομητής που επιθυμεί να αλλάξει πάροχο κινητής τηλεφωνίας και να διατηρήσει τον αριθμό του, πρέπει να υποβάλει σχετική αίτηση στο νέο πάροχο. Ο τελευταίος αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση όλων των διαδικασιών και της απαιτούμενης επικοινωνίας με τον παλαιό πάροχο. Η διεκπεραίωση των αιτήσεων ολοκληρώνεται το αργότερο σε 10 εργάσιμες μέρες από την υποβολή τους, εκτός και εάν ο ίδιος ο συνδρομητής καθορίσει διαφορετικό χρονικό διάστημα, το οποίο όμως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 15 εργάσιμες ημέρες.

Όλοι οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας (με κάρτα ή με συμβόλαιο) έχουν δικαίωμα να αιτηθούν τη Φορητότητα του αριθμού τους, όποτε το επιθυμούν, ανεξάρτητα από τις συμβατικές σχέσεις τους με τον υφιστάμενο πάρο-



κό τους, χωρίς όμως να αναιρούνται οι υποχρεώσεις τους προς το συγκεκριμένο πάροχο (π.χ. εξόφληση λογαριασμών κλπ.). Επίσης, οι συνδρομητές έχουν δικαίωμα Φορητότητας ακόμα και αν έχουν με τον πάροχο σύμβαση ορισμένου χρόνου (π.χ. λόγω επιδότησης συσκευής).

Η ανωτέρω υπηρεσία συμβάλλει στην τόνωση του ανταγωνισμού ανάμεσα στους παρόχους κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι, σε μια προσπάθεια προσέλκυσης νέων συνδρομητών και διατήρησης

των υφισταμένων, πρέπει να βελτιώνουν συνεχώς την ποιότητα και την τιμή των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο αριθμός των αιτήσεων για Φορητότητα αναμένεται να αυξηθεί μέσα στους επόμενους μήνες. Η ΕΕΤΤ επιθυμώντας να συμβάλει σημαντικά στην ευρεία ενημέρωση των καταναλωτών για τη Φορητότητα Αριθμών προγραμματίζει για το επόμενο χρονικό διάστημα νέες ενημερωτικές ενέργειες.



## Ταχυδρομικές Υπηρεσίες:

# Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

## Αναστάσιος Νεράντζης, Υφυπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών



Σήμερα, που η αγορά των τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών εξελίσσεται ραγδαία, ο πολίτης, ως τελικός χρήστης αυτών απο-

κομίζει σημαντικά και πολυσήμαντα οφέλη. Οι υπηρεσίες, που είναι γνωστές ως Ταχυμεταφορές, παρέχονται υπό καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις (Couriers) του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, οι οποίες διαθέτουν ανάλογη άδεια. Απελευθέρωση σημαίνει δυνατότητα επιλογής από τον καταναλωτή. Η επιλογή είναι η βέλτιστη, μόνον όταν ο πολίτης είναι σωστά ενημερωμένος. Προς αυτή, λοιπόν την κατεύθυνση τείνουν όλες οι προσπάθειες των εμπλεκόμενων.

Από την άλλη πλευρά, όσον αφορά στην Καθολική Υπηρεσία στην Ελλάδα, όπως και σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφαρμόζεται το μοντέλο της ελεγχόμενης σταδιακής απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς, το οποίο, αφενός μεν εξασφαλίζει την ομαλή μετάβαση, από μια αγορά με μονοπωλικά χαρακτηριστικά, σε μια πλήρως απελευθερωμένη αγορά, αφετέρου δε διασφαλίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Φορέα Παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία.

Η επίσκεψη του πρωθυπουργού στο περίπτερο των ΕΛΤΑ στη ΔΕΘ και η εξαγγελία για το νέο, σύγχρονο, πλήρως αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής των ΕΛΤΑ στη Θεσσαλονίκη, μοναδικό στο χώρο της νοτιοανατολικής Ευρώπης, το οποίο θα εξυπηρετεί ολόκληρη τη βόρεια Ελλάδα καθώς και τις γείτονες χώρες, σηματοδοτεί το άμεσο ενδιαφέ-

ρον της κυβέρνησης για τον τομέα των ταχυδρομείων. Επίσης, η υπογραφή των τριών διατάξεων που αφορούν στο κανονιστικό πλαίσιο των Ταχυμεταφορών έρχεται ως απόδειξη του κυβερνητικού ενδιαφέροντος.

Η παρούσα χρονική στιγμή είναι κρίσιμη. Σε μια εποχή όπου η παραδοσιακή ύλη των Ταχυδρομείων ολοένα και συμπιέζεται, αυτά πρέπει να προχωρήσουν στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών. Η πρόκληση για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις είναι να αναπτύξουν υπηρεσίες βασισμένες σε νέας γενιάς πληροφοριακά και τηλεπικοινωνιακά συστήματα, που μαζί με τα δίκτυα φυσικής διανομής θα αντιμετωπίσουν τις αυξημένες ανάγκες των πελατών.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία προωθούν σημαντικότερες αλλαγές για να αναβαθμίσουν, εκσυγχρονίσουν και εμπλουτίσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν στον πολίτη. Με την αναδιοργάνωση και την αυτοματοποίηση των λειτουργιών τους, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες μπορούν να απλοποιήσουν τις διαδικασίες τους και να αυξήσουν την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητά τους. Στις απομακρυσμένες και δυσπρόσιτες περιοχές της ελληνικής επικράτειας τα ταχυδρομικά γραφεία μπορούν να λειτουργήσουν ως κομβικά σημεία για την τοπική κοινωνία και να εξυπηρετήσουν το σύνολο των αναγκών της σε θέματα επικοινωνίας, χωρίς να περιορίζονται απλώς στη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας.

Στα πλαίσια αυτά, κύριο μέλημα της κυβερνητικής πολιτικής αποτελεί ο εκσυγχρονισμός του Οργανισμού. Το επενδυτικό πρόγραμμά του, μέχρι το 2007, ανέρχεται στα 250 εκατομμύρια ευρώ. Πρώτη προτεραιότητα παραμένει η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που άπτονται της λειτουργίας της Καθολικής Υπηρεσίας. Παράλληλα, σε συνερ-

ργασία με τη νέα διοίκηση έχουμε θέσει ως στόχο του Οργανισμού την πληρέστερη δραστηριοποίησή του στον τομέα των χρηματοοικονομικών προϊόντων. Υπό το πρίσμα των νέων τεχνολογιών και του Διαδικτύου, τα ΕΛΤΑ θα αναπτύξουν δραστηριότητες σε νέους τομείς και θα εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που δημιουργεί η ψηφιακή οικονομία και το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business), όπως λ.χ. οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, το υβριδικό ταχυδρομείο, τα logistics, η ηλεκτρονική υποστήριξη συναλλαγών.

Οι νέες ηλεκτρονικές ταχυδρομικές υπηρεσίες θα ανταποκρίνονται στις αυξημένες ανάγκες εξυπηρέτησης, τόσο του συναλλασσομένου πολίτη, όσο και του εμπορικού κόσμου, στις απαιτήσεις συνεργασίας με τους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, στην αύξηση της αποδοτικότητας και της ποιότητας των διαδικασιών, τόσο εσωτερικά στα Ταχυδρομεία, όσο και στις επαφές-συναλλαγές με τρίτους, στη συμμόρφωση με τα νέα δεδομένα και τις διατάξεις σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και στη διασφάλιση της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων με τους αντίστοιχους ταχυδρομικούς οργανισμούς άλλων κρατών.

Καθοριστικές παράμετροι για τον εκσυγχρονισμό του Οργανισμού είναι μεταξύ άλλων, και η αναβάθμιση της εταιρικής ταυτότητας μέσω της ανακαίνισης των ταχυδρομικών γραφείων, η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού του Οργανισμού, η εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς και τις προσαγωγές των εξελίξεων, η συνεχής ενημέρωση και επικοινωνία με τους πολίτες για τα προϊόντα αυτά, η περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών, παλαιών και νέων κ.λπ.





## Η Ελληνική Αγορά Τερματισμού Κλήσεων σε Κινητά Δίκτυα:

### Οι Θέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το Σχέδιο Μέτρου της ΕΕΤΤ

Η αποστολή των ΕΛΤΑ δεν περιορίζεται μόνον στον παραδοσιακό ρόλο του Ταχυδρομείου. Εκτείνεται και στην ανάπτυξη πολλών και ποικίλων άλλων δραστηριοτήτων, με μεγάλη συμβολή στο κοινωνικό γίγνεσθαι της χώρας. Στα πλαίσια αυτά εντάχθηκε και η χορηγία στους Ολυμπιακούς Αγώνες. Μια χορηγία άνευ οροφής και ορίων, η οποία αποτελεί το απτότερο δείγμα του πως και πόσο τα Ελληνικά Ταχυδρομεία συναισθάνονται τη σύγχρονη αποστολή τους. Επίσης, αξιοσημείωτη είναι η έκδοση της Αναμνηστικής Σειράς Γραμματοσήμων, η οποία προέβλεπε σε διεθνές επίπεδο το μεγάλο επίτευγμα της Εθνικής μας Ομάδας Ποδοσφαίρου, την ανάδειξή της ως Πρωταθλήτριας Ευρώπης στο 12<sup>ο</sup> Ευρωπαϊκό Πρωτάθλημα Ποδοσφαίρου «EURO 2004», επίτευγμα το οποίο έκανε υπερήφανους όλους τους Έλληνες σε ολόκληρο τον κόσμο. Είναι άξιες ιδιαίτερης μνείας οι σειρές γραμματοσήμων που κυκλοφορήσαν με έργα μεγάλων Ελλήνων ζωγράφων (Φασιανός κ.λπ.) για τους Ολυμπιακούς και Παραολυμπιακούς αγώνες.

Η πολιτεία θα στηρίξει με κάθε τρόπο το έργο των ΕΛΤΑ και αυτό απεδείχθη εξ αρχής, με την τοποθέτηση στην ηγεσία του Οργανισμού ανθρώπων, εγνωσμένου κύρους, όπως είναι οι κ.κ. Μπρατάκος και Σταματόπουλος. Η αναπτυξιακή πορεία θα συνεχισθεί με τη συμβολή όλων, διοίκησης και εργαζομένων και με κριτήρια την αξιοκρατία, τη διαφάνεια, την αποτελεσματικότητα και την εντιμότητα. Μόνον έτσι θα αντεπεξέλθουμε στις προκλήσεις και τις προκλήσεις της νέας εποχής και παράλληλα θα πετύχουμε το βασικό μας στόχο, ο οποίος δεν είναι άλλος από την ανταπόκριση του Οργανισμού, στο ακέραιο και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, στις αυξημένες απαιτήσεις των πολιτών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή απέστειλε τον Αύγουστο του 2004 τις θέσεις της σχετικά με το Σχέδιο Μέτρου που της είχε κοινοποιήσει τον Ιούλιο του 2004 η ΕΕΤΤ όσον αφορά στην αγορά τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ πρότεινε να ορισθεί η αγορά τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα ως μια ξεχωριστή αγορά στο δίκτυο κάθε παρόχου κινητής τηλεφωνίας και συγκεκριμένα των παρόχων COSMOTE, Q-TELECOM, TIM και VODAFONE. Επίσης, πρότεινε οι ανωτέρω πάροχοι να ορισθούν, ο καθένας στο δίκτυό του, ως Οργανισμοί με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά τερματισμού κλήσεων.

Οι προτεινόμενες ρυθμιστικές υποχρεώσεις για τους παρόχους είναι η τιμολόγηση με βάση το κόστος, η παροχή Διασύνδεσης και πρόσβασης, η δημοσίευση Προσφοράς Αναφοράς και η αποφυγή συμπεριφορών διακριτικής μεταχείρισης. Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια σχετικών Δημόσιων Διαβουλεύσεων που είχε διεξάγει, είχε προτείνει η σύγκλιση των τελών τερματισμού με το κόστος να γίνει βαθμιαία σε χρονικό διάστημα τριών ετών.

Στις θέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με το προτεινόμενο Μέτρο για επιβολή κοστοστρεφών τελών τερματισμού κλήσεων στα κινητά δίκτυα υπογραμμίζεται ότι «τα πολύ υψηλά τέλη τερ-

ματισμού στην Ελλάδα, που έχουν οδηγήσει σε έλλειψη ισορροπίας μεταξύ των τελών χονδρικής και λιανικής, πρέπει να αντιμετωπισθούν το συντομότερο δυνατόν με αποτελεσματικότητα και ότι σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ καλείται να επανεξετάσει την ηπιότητα του μέτρου σταδιακής πορείας όπως προτείνεται στη συγκεκριμένη περίπτωση».

Επισημαίνεται ότι βάσει των Οδηγιών του νέου Κανονιστικού Πλαισίου του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) οφείλουν, ανάμεσα στα άλλα, να διενεργήσουν ανάλυση των αγορών προκειμένου να εξετάσουν το επίπεδο του ανταγωνισμού στην κάθε αγορά και εάν διαπιστώσουν έλλειψη ανταγωνισμού, να επιβάλουν κατάλληλα κανονιστικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν τη δημιουργία ανταγωνιστικών συνθηκών στην εν λόγω αγορά.

Σύμφωνα με τα ανωτέρω και προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι οι αποφάσεις σε εθνικό επίπεδο δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην ενιαία αγορά, οι ΕΡΑ οφείλουν να κοινοποιούν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις υπόλοιπες ΕΡΑ, τα σχέδια κανονιστικών μέτρων που προτίθενται να επιβάλουν. Οι ΕΡΑ έχουν τη δυνατότητα να συζητούν με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή κάθε Σχέδιο Μέτρου πριν από την επίσημη κοινοποίησή του.



## Προς Όφελος του Καταναλωτή οι Μειώσεις των Τελών Τερματισμού Κλήσεων σε Κινητά Δίκτυα

Από την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2004 τέθηκαν σε ισχύ νέες μειώσεις τιμών στα τέλη τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας COSMOTE, Q-TELECOM, TIM και VODAFONE.

Τα νέα τέλη, τερματισμού κλήσεων από σταθερό σε κινητό δίκτυο σε σχέση

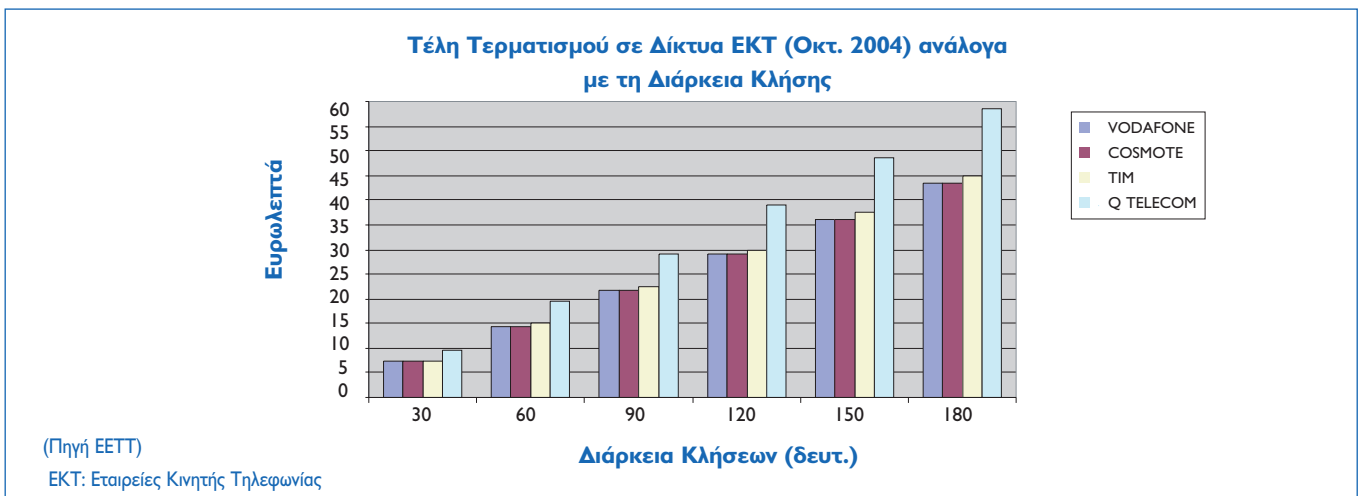
με εκείνα που ίσχυαν μέχρι τότε διαμορφώθηκαν ως εξής:

- ▶ COSMOTE: 14,5 ευρώλεπτά/ λεπτό από 17 ευρώλεπτά/ λεπτό.
- ▶ Q-TELECOM: 19,5 ευρώλεπτά/ λεπτό από 23 ευρώλεπτά/ λεπτό.
- ▶ TIM: 15 ευρώλεπτά/ λεπτό από 18 ευρώλεπτά/ λεπτό.

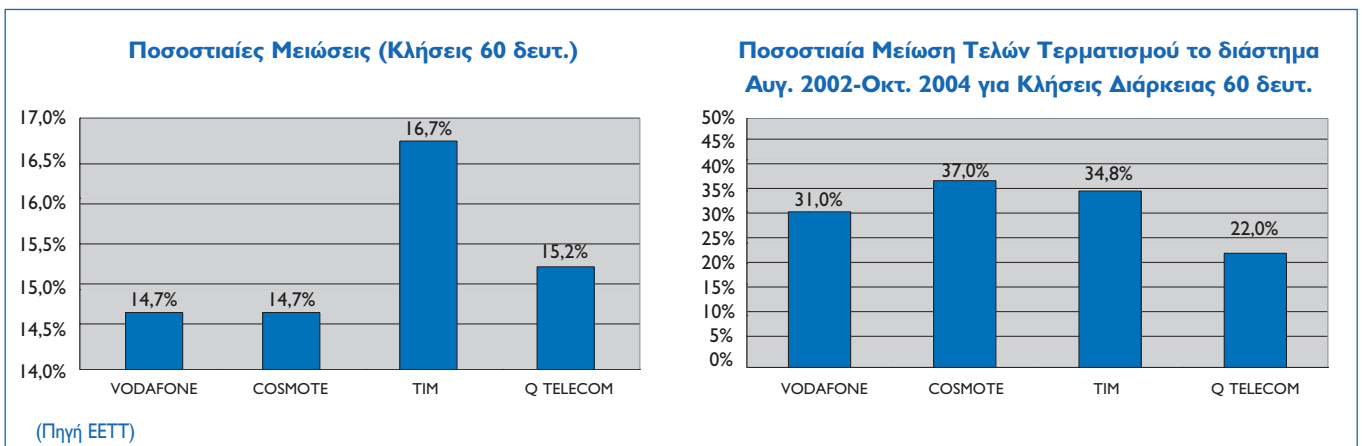
- ▶ VODAFONE: 14,5 ευρώλεπτά/ λεπτό από 17 ευρώλεπτά/ λεπτό.

Σημειώνεται ότι ο χρόνος ελάχιστης χρέωσης εξακολουθεί να είναι για όλες τις εταιρείες τα 30 δευτερόλεπτα.

Με τα νέα τέλη τερματισμού το κόστος τερματισμού ανά δίκτυο ανάλογα με τη διάρκεια της κλήσης διαμορφώνεται όπως φαίνεται στο ακόλουθο Διάγραμμα:



Η πορεία των ποσοστιαίων μειώσεων στα τέλη τερματισμού παρουσιάζεται στα ακόλουθα Διαγράμματα:



Αξίζει να σημειωθεί ότι το τέλος τερματισμού, για κλήσεις διάρκειας 60 δευτερολέπτων από σταθερό προς κινητό δίκτυο των τεσσάρων εταιρειών το διάστημα Αύγουστος 2002 – Οκτώβριος 2004 μειώθηκε στην περίπτωση της COSMOTE κατά 37%, της Q-TELECOM 22%, της TIM 34,8% και της VODAFONE 31%.

Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, κ. Εμμ. Γιακουμάκης δήλωσε: «Οι μειώσεις των τελών

τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα...συμβάλλουν καθοριστικά στη βαθμιαία εξάλειψη στρεβλώσεων και συντελούν στην εξυγίανση της αγοράς τηλεπικοινωνιών και στην ενίσχυση του ανταγωνισμού. Η μείωση των τελών τερματισμού στα κινητά δίκτυα θα έχει ως επακόλουθο την άμεση μείωση των λιανικών τιμών κλήσεων προς κινητά με σημαντικά οφέλη για τον καταναλωτή. Τα τελευταία έτη η ΕΕΤΤ,

ασκώντας το ρυθμιστικό ρόλο της, στο πλαίσιο της νομοθεσίας και σε στενή συνεργασία με τους υπόλοιπους Ευρωπαίους ρυθμιστές και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έχει επιδιώξει τη βαθμιαία μείωση των παραπάνω τελών, στοχεύοντας πάντα στο όφελος του καταναλωτή και στην εξασφάλιση συνθηκών ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας των εταιρειών του κλάδου».



## Χρήση GSM-gws από Παρόχους Σταθερής Τηλεφωνίας

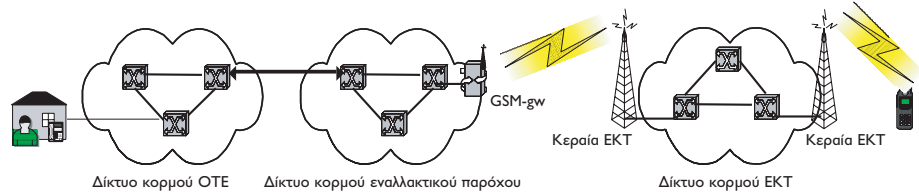
Η ΕΕΤΤ εξέδωσε Απόφαση σχετικά με το θέμα των εταιρικών πακέτων για τους νέους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας.

Συγκεκριμένα, η εταιρεία VODAFONE είχε προτείνει την αύξηση των χρεώσεων για τα εταιρικά «πακέτα» που χρησιμοποιούν οι νέοι πάροχοι σταθερής τηλεφωνίας για τη δρομολόγηση κλήσεων σε κινητά δίκτυα, από 0,087 σε 0,186 ευρώ το λεπτό (για κλήσεις προς κινητό VODAFONE) στις περιπτώσεις όπου η κίνηση θα υπερέβαινε τα 1.000 λεπτά ανά μήνα για κάθε σύνδεση. Η ΕΕΤΤ είχε προβεί στη λήψη ασφαλιστικών μέτρων κατά της εταιρείας VODAFONE για το συγκεκριμένο θέμα.

Οι νέοι πάροχοι, όπως και άλλοι μεγάλοι πελάτες των Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ), χρησιμοποιούν τα εταιρικά «πακέτα» σε συνδυασμό με τα GSM-gws προκειμένου να δρομολογούν κλήσεις οι οποίες ξεκινούν από σταθερό σημείο με προορισμό συνδρομητές ΕΚΤ (οι μεγάλοι πελάτες δεν έχουν δίκτυο), προς συνδρομητές ΕΚΤ. Τα GSM-gws αποτελούν τερματικές συσκευές στις οποίες τοποθετούνται SIMs που ανήκουν σε ΕΚΤ και τα οποία δύνανται να διασυνδεθούν με τηλεφωνικά κέντρα, με Fax, με κέντρα μεταγωγής κ.ά.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα χρήσης των GSM-gws από νέους παρόχους είναι το ακόλουθο. Ένας συνδρομητής του ΟΤΕ (βλ. Σχήμα) έχει επιλέξει ένα νέο πάροχο, μέσω της Επιλογής ή της Προεπιλογής Φορέα, για να διεκπεραιώνει τις κλήσεις προς συνδρομητές ΕΚΤ. Η κλήση δρομολογείται από το δίκτυο του ΟΤΕ προς το δίκτυο του νέου παρόχου. Τα κέντρα μεταγωγής του εν λόγω παρόχου αναγνωρίζοντας ότι ο αριθμός του καλούμενου είναι αριθμός συνδρομητή ΕΚΤ δρομολογούν την κλήση σε ένα από τα GSM-gws. Το επιλεγμένο GSM-gw επιλέγει το κατάλληλο SIM προκειμένου να δρομολογηθεί η κλήση προς τον καλούμενο συνδρομητή της ΕΚΤ. Με τον τρόπο αυτό οι κλήσεις από σταθερό προς κινητό

Σχήμα: Χρήση GSM-gws από Νέους Παρόχους



μετατρέπονται σε κλήσεις από κινητό προς κινητό.

Η ποιότητα των υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται μέσω των GSM-gws, είναι χαμηλότερη από την ποιότητα των αντίστοιχων υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της Διασύνδεσης. Πιο συγκεκριμένα: 1) Δε μεταδίδεται η πληροφορία Αναγνώρισης Καλούσας Γραμμής (CLI) με αποτέλεσμα ο καλούμενος να μην μπορεί να διακρίνει από ποιον προέρχεται η κλήση. 2) Υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα αποτυχημένων κλήσεων. 3) Ο χρόνος εγκατάστασης της κλήσης είναι μεγαλύτερος. 4) Δεν υπάρχει σταθερή ποιότητα κλήσεων.

Επιπλέον, η εκτεταμένη και ανεξέλεγκτη χρήση των GSM-gws δύνανται να δημιουργήσει προβλήματα συμφόρησης στα δίκτυα των ΕΚΤ.

Σύμφωνα με την εν λόγω Απόφαση της ΕΕΤΤ, η προτεινόμενη από τη VODAFONE αύξηση συνιστά παραβίαση της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού. Η ΕΕΤΤ, ενόψει της δήλωσης της εταιρείας VODAFONE ότι δε θα προβεί σε εφαρμογή της συγκεκριμένης πολιτικής, επέβαλε μόνο Σύσταση στην εταιρεία VODAFONE να αποφεύγει στο μέλλον παρόμοιες ενέργειες που δε συνάδουν με την τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία.

Στην Απόφαση ορίζονται, επίσης, τα ακόλουθα:

- ▶ Η εταιρεία VODAFONE δε δύναται να αρνείται αδικαιολόγητα να τερματίσει μια κλήση η οποία παραδόθηκε στο δίκτυό της μέσω ενός GSM-gw.
- ▶ Η εταιρεία VODAFONE δύναται να περιλαμβάνει στις συμβάσεις της όρους με βάση τους οποίους να απαιτεί από τους εναλλακτικούς παρόχους, οι οποίοι χρησιμοποιούν

GSM-gws, να της προσκομίζουν προβλέψεις κίνησης για κάθε GSM-gw που χρησιμοποιούν για να τερματίζουν κλήσεις στη VODAFONE, ώστε να αποφεύγονται προβλήματα συμφόρησης στο δίκτυό της. Στις περιπτώσεις εκείνες στις οποίες αποδεδειγμένα δύναται να παρουσιασθούν προβλήματα συμφόρησης, λόγω της κίνησης η οποία προέρχεται από τα εν λόγω GSM-gws, η VODAFONE έχει το δικαίωμα να απαιτεί από τους εν λόγω νέους παρόχους την άμεση γεωγραφική διασπορά των GSM-gws τα οποία προκαλούν προβλήματα συμφόρησης.

- ▶ Οι εναλλακτικοί πάροχοι που παρέχουν υπηρεσίες μέσω GSM-gws οφείλουν να ενημερώνουν τους συνδρομητές τους για την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών.

Βασικό σημείο του σκεπτικού της Απόφασης της ΕΕΤΤ αποτελεί το γεγονός ότι η διατήρηση των υψηλών τιμών Διασύνδεσης από την εταιρεία VODAFONE (υψηλότερες από τις τιμές λιανικής που προσφέρονται σε εταιρικούς χρήστες) με την ταυτόχρονη, άμεση και μεγάλη αύξηση των τιμών των εταιρικών πακέτων που αφορούν μόνο στους εναλλακτικούς παρόχους, δημιουργεί προβλήματα στον ανταγωνισμό, ενώ παράλληλα, αποτελεί μη συμμόρφωση με την υποχρέωσή της για παροχή Διασύνδεσης σε κοστοστρεφείς τιμές.

Ταυτόχρονα, επιδιώκεται να μην ενθαρρύνεται η παροχή υπηρεσιών από τους εναλλακτικούς παρόχους κατά κύριο λόγο μέσω των GSM-gws, αντί της υλοποίησης επενδύσεων για τη δημιουργία υποδομών.



## ΕΕΤΤ & Ολυμπιακοί Αγώνες 2004: Αποτελεσματική Διαχείριση και Εποπτεία του Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων



Η διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 από την Ελλάδα στέφθηκε με απόλυτη επιτυχία, όπως έχει πλέον αναγνωρισθεί διεθνώς.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την εξασφάλιση της επιτυχούς διεξαγωγής των Αγώνων και την παραγωγή του διεθνούς τηλεοπτικού σήματος ήταν ο αποτελεσματικός συντονισμός και έλεγχος των ασύρματων εφαρμογών από την ΕΕΤΤ.

Για την παραγωγή του τηλεοπτικού σήματος και ιδίως του επίσημου Ολυμπιακού σήματος από την Αθηναϊκή Ολυμπιακή Ραδιοτηλεοπτική Υπηρεσία (ΑΟΒ), χρησιμοποιήθηκε πλήθος ασύρματων εφαρμογών, στις οποίες βασίσθηκε αποκλειστικά η τηλεοπτική κάλυψη ορισμένων αθλημάτων εξωτερικού χώρου (Μαραθώνιος, βάδην, ιστιοπλοΐα, ποδηλασία και τρίαθλον).

Οι συγκλονιστικές τηλεοπτικές σκηνές και ο φυσικός ήχος που τις συνόδευε, προήλθαν σε μεγάλο βαθμό από ασύρματες κάμερες τοποθετημένες πάνω σε μοτοσικλέτες, σκάφη και ελικόπτερα. Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν πολλά ασύρματα μικρόφωνα ώστε ο φυσικός ήχος των γηπέδων να συνοδεύει μοναδικά την εικόνα.

Σε πολλά αγωνίσματα, όπως αγώνες δρόμου ή ιστιοπλοΐας, η καταγραφή των αποτελεσμάτων και οι χρονομετρήσεις πραγματοποιούνταν από ασύρματα συστήματα. Στις περιπτώσεις αυτές είχε τοποθετηθεί στους αθλητές ή τα σκάφη ειδικός εξοπλισμός που επικοινωνούσε ασύρματα με κάποιο σταθερό σημείο αναφοράς (π.χ. το σημείο τερματισμού) καταγράφοντας αποτελέσματα, επιδόσεις και χρόνους.

Η ΕΕΤΤ εξασφάλισε τον αποτελεσματικό συντονισμό των χιλιάδων αυτών ασύρματων συστημάτων και τη συνεχή εποπτεία της ορθής λειτουργίας τους, με αποτέλεσμα να μην παρατηρηθούν προβλήματα.

Η σημαντική αυτή επιτυχία ήταν προϊόν εντατικής προετοιμασίας τα τελευταία δύο χρόνια και διακρίθηκε από υψηλό αίσθημα επαγγελματισμού και ευθύνης. Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με το Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών (ΥΜΕ) και την Οργανωτική Επιτροπή Ολυμπιακών Αγώνων (ΟΕΟΑ) Αθήνα 2004, είχε καταγράψει έγκαιρα τις ανάγκες του πολυσύνθετου αυτού έργου, αντλώντας εμπειρία και από παρόμοιες διεθνείς διοργανώσεις. Υλοποιώντας δε το Επιχειρησιακό της Σχέδιο, απέκτησε τόσο τον αναγκαίο εξοπλισμό και ειδικά εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό όσο και την απαιτούμενη οργάνωση και τεχνογνωσία, για να ανταποκριθεί με επιτυχία στις αυξημένες απαιτήσεις του εγχειρήματος. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η ΕΕΤΤ το διάστημα αυτό:

- ▶ Εγκατέστησε και έθεσε σε λειτουργία το Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ).
- ▶ Υλοποίησε ικανό πρόγραμμα στελέχωσης και εκπαίδευσης προσωπικού.
- ▶ Συμμετείχε ενεργά σε όλες τις Προ-Ολυμπιακές Αθλητικές Διοργανώσεις που πραγματοποιήθηκαν.
- ▶ Συμμετείχε στις Τεχνικές Δοκιμές (Technical Rehearsals) I&2 που οργάνωσε η ΟΕΟΑ Αθήνα 2004, όπου υλοποιήθηκαν με επιτυχία σενάρια έκτακτων καταστάσεων.

Το μέγεθος του έργου, απεικονίζεται και στα ακόλουθα στοιχεία:

- ▶ 7.860 αιτήσεις εκχώρησης ραδιοσυχνοτήτων κατατέθηκαν από 108 διεθνείς χρήστες και διεκπεραιώθηκαν στο σύνολό τους.
- ▶ 77 διεθνή Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και διεθνή πρακτορεία ειδήσεων υπήρξαν ανάμεσα στους ανωτέρω χρήστες.
- ▶ Για πρώτη φορά σε θερινούς Ολυμπιακούς Αγώνες, οι χρήστες μπορούσαν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις αιτήσεις για ραδιοσυχνότητες μέσω του Διαδικτύου.
- ▶ 568 ασύρματες συσκευές ελέγχθηκαν δειγματοληπτικά ως προς την ορθή λειτουργία τους.
- ▶ 150 περίπου στελέχη και συνεργάτες της ΕΕΤΤ εργάστηκαν καθ' όλη τη διάρκεια των Αγώνων, σε όλες τις Ολυμπιακές εγκαταστάσεις, για την αποτελεσματική επιτήρηση του ραδιοφάσματος και την άμεση επίλυση κάθε προβλήματος, χρησιμοποιώντας σταθερούς, κινητούς και φορητούς σταθμούς εποπτείας.
- ▶ Η ΕΕΤΤ κάλυψε όλες τις αγωνιστικές και μη Ολυμπιακές εγκαταστάσεις συμπεριλαμβανομένων και των εκτός Αττικής Ολυμπιακών Πόλεων (Θεσσαλονίκη, Βόλος, Ηράκλειο, Πάτρα).
- ▶ Σε 4 Ολυμπιακές εγκαταστάσεις η ΕΕΤΤ είχε δικό της μόνιμο χώρο εργασίας (Διεθνές Ραδιοτηλεοπτικό Κέντρο-IBC, Βασικό Κέντρο Τύπου-MPC, Ολυμπιακό Χωριό και Επιχειρησιακό Κέντρο Τεχνολογίας-TOC).  
Αξίζει να σημειωθεί ότι η ΕΕΤΤ είχε στενή συνεργασία με την Ελληνική Αστυνομία σχετικά με την κάλυψη των αναγκών της σε ραδιοσυχνότητες για θέματα ασφαλείας των Αγώνων και με τις Ένοπλες Δυνάμεις για θέματα διαχείρισης συχνοτήτων. Επίσης, η ΕΕΤΤ μεριμνώντας για την εύρυθμη λειτουργία της τηλεπικοινωνιακής αγοράς βρισκόταν σε συνεχή επαφή και συνεργασία με τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, για να διασφαλίσει τόσο την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών στους Έλληνες χρήστες όσο και την αποτελεσματική αντιμετώπιση τυχόν έκτακτων γεγονότων.



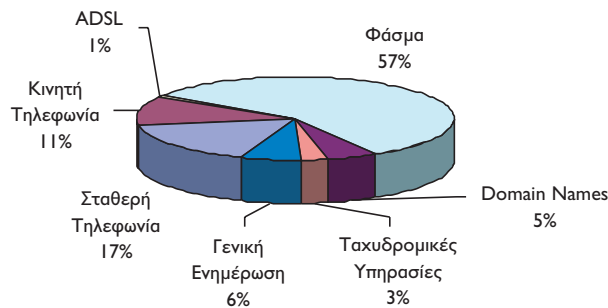
## Αιτήματα/ Καταγγελίες Καταναλωτών

Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2004 έλαβε 957 γραπτά αιτήματα/ καταγγελίες καταναλωτών. Τα κυριότερα θέματα που αφορούσαν οι γραπτές καταγγελίες παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Ειδικότερα, όσον αφορά στις υπηρεσίες ADSL τα περισσότερα αιτήματα/ καταγγελίες καταναλωτών σχετίζονται με την κοστολόγηση ή τη διαθεσιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών. Στην περίπτωση της κινητής και της σταθερής τηλεφωνίας τα θέματα σχετίζονταν κυρίως με τις χρεώσεις ή τους όρους παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. χρεώσεις παγίων, υπέρογκοι λογαριασμοί, διακοπές συνδέσεων, τιμολόγηση υπηρεσιών, ποιότητα ή διάθεση υπηρεσιών). Τα αιτήματα για τα Ονόματα Δικτυακών Τόπων, αφορούσαν τη διαδικασία εκχώρησης και τους χρόνους διεκπεραίωσης των αιτήσεων. Αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες τα θέματα επικεντρώθηκαν στην ποιότητα παροχής υπηρεσιών και την τήρηση των υποχρεώσεων των ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Μεγάλος επίσης ήταν ο αριθμός ερωτημάτων γενικού ενδιαφέροντος που σχετίζονταν κυρίως με τις

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ %	ΣΥΝΟΛΙΚΑ %
• ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (σύνολο)		91
• Φάσμα Ραδιοσυχνότητας (κεραίες και παρεμβολές)	57	
• Υπηρεσίες ADSL (διαθεσιμότητα και τιμολόγηση)	1	
• Κινητή Τηλεφωνία (διαθεσιμότητα υπηρεσιών, τιμολόγηση, ποιότητα)	11	
• Σταθερή Τηλεφωνία (διαθεσιμότητα υπηρεσιών, τιμολόγηση, ποιότητα)	17	
• Ονόματα Δικτυακών Τόπων [gr] - Διαδίκτυο	5	
• ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		3
• ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ		6

Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων / Καταγγελιών Καταναλωτών: Α' Εξάμηνο 2004



δυνατότητες που παρέχονται στους καταναλωτές, τις υποχρεώσεις των τηλεπικοινωνιακών και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων καθώς και τις δράσεις της ΕΕΤΤ.

Επίσης, η Γραμμή Επικοινωνίας (801 11000 80) της ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 1.594 τηλεφωνήματα για θέματα σχετικά με τα ανωτέρω.

## Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις & Ολυμπιακοί Αγώνες 2004

Η ΕΕΤΤ και οι Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις, ανταποκρίθηκαν επιτυχώς στη μεγάλη πρόκληση της διεξαγωγής των Ολυμπιακών Αγώνων στη χώρα μας.

Ειδικότερα η ΕΕΤΤ, με στόχο τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς την περίοδο των Ολυμπιακών Αγώνων και την κάλυψη των αναγκών που θα προέκυπταν, ανέλαβε πρωτοβουλίες αφενός για την εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων και αφετέρου για την ενημέρωση των ξένων επισκεπτών/ χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών αναφορικά με τα ιδιαίτερα μέτρα και δράσεις που οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις είχαν προγραμματίσει.

Για την επίτευξη των ανωτέρω η ΕΕΤΤ:

- Σε συνεργασία με την Οργανωτική Επιτροπή Ολυμπιακών Αγώνων (ΟΕΟΑ) ΑΘΗΝΑ 2004 χορήγησε στις εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ

επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνταν στις Ολυμπιακές πόλεις και τους Ολυμπιακούς δήμους, Άδειες Πρόσβασης στις Ζώνες Ελεγχόμενης Στάθμευσης (ΖΕΣ) και στις Ζώνες Ελεγχόμενης Εισόδου/Κυκλοφορίας (ΖΕΕΚ).

- Ενημερώθηκε από τις επιχειρήσεις σχετικά με τα μέτρα και τις δράσεις που θα αναλάμβαναν για την αντιμετώπιση των επιπλέον απαιτήσεων που θα προέκυπταν, και στη συνέχεια δημοσίευσε στο δικτυακό τόπο της σχετικές πληροφορίες καθώς και κατάλογο με πλήρη στοιχεία των επιχειρήσεων.

Όπως προέκυψε, οι δράσεις και οι ενέργειες που προγραμματίσαν και εφάρμοσαν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Ειδική και Γενική Άδεια, επικεντρώθηκαν κυρίως στην:

- Οργάνωση Ειδικών Διαδικασιών Διαλογής, Διαβίβασης και Διανομής με τρόπο ώστε να καλυφθούν τόσο οι

Ολυμπιακές εγκαταστάσεις όσο και οι υπόλοιπες περιοχές της χώρας, ικανοποιώντας παράλληλα τις απαιτήσεις για ασφάλεια των εγκαταστάσεων και της διακινούμενης αλληλογραφίας.

- Διακίνηση των δειγμάτων doping control μεταξύ των Ολυμπιακών εγκαταστάσεων και πόλεων, τη διακίνηση films και αντικειμένων Ταχυμεταφοράς μεταξύ των Ολυμπιακών εγκαταστάσεων.

- Παράταση ωραρίου συναλλαγής σε κομβικά σημεία καθώς και σε καταστήματα που γειτνιάζαν με Ολυμπιακές εγκαταστάσεις.

- Αύξηση του προσωπικού με πρόσληψη εποχικών υπαλλήλων.

- Ενίσχυση των γραμμών επικοινωνίας με τους χρήστες και επέκταση των ωρών λειτουργίας των Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών.



## Ο Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα το 2003: Μεγέθη και Τάσεις της Αγοράς Ταχυμεταφορών

Η ΕΕΤΤ, με στόχο την αποτύπωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών όσον αφορά στα ποιοτικά χαρακτηριστικά, τα προβλήματα και τις προοπτικές καθώς και το μέγεθος σε διακινούμενους όγκους και έσοδα, απέστειλε ερωτηματολόγια στο σύνολο των επιχειρήσεων που παρείχαν υπηρεσίες με καθεστώς Γενικής Άδειας. Με βάση τα ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία που συλλέχθηκαν και τα διαθέσιμα ποσοτικά στοιχεία από τον ΕΛΤΑ, ο οποίος είναι ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), συντάχθηκε η Μελέτη της αγοράς Ταχυμεταφορών για το 2003.

Τα κυριότερα συμπεράσματα της Μελέτης, τα οποία και παρατίθενται παρακάτω, αφορούν στην ανάλυση της αγοράς των Ταχυμεταφορών στην Ελλάδα από την πλευρά της ζήτησης και της προσφοράς, στον προσδιορισμό της φύσης και της έντασης του ανταγωνισμού καθώς και στην καταγραφή των προβλημάτων και της μελλοντικής εξέλιξης της εν λόγω αγοράς στην Ελλάδα.

### Στοιχεία του Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το 2003 ο όγκος των διακινηθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων ανήλθε σε 646 εκατ. αντικείμενα, έναντι 590 εκατ. περίπου το 2000, παρουσιάζοντας μέσο

ετήσιο ρυθμό μεταβολής 3%. Από τα ανωτέρω ταχυδρομικά αντικείμενα, το 95% αφορούσε στην αγορά της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και το υπόλοιπο 5% στην αγορά Ταχυμεταφορών.

Σε όρους αξίας, ο ταχυδρομικός τομέας το 2003 ανήλθε σε 575 εκατ. ευρώ, εκ των οποίων 372 εκατ. ευρώ αφορούσαν στην αγορά ΚΥ (65%) και 203 εκατ. ευρώ στην αγορά Ταχυμεταφορών (35%).

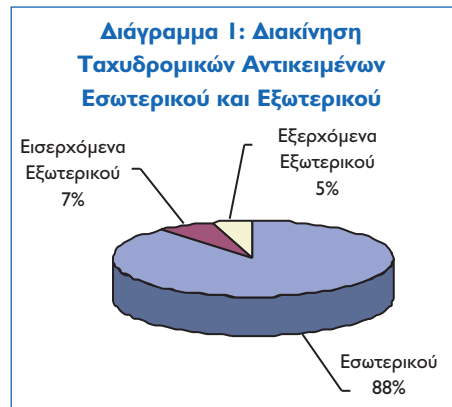
Η διαφοροποίηση στις κατανομές των μεριδίων σε όρους όγκου και αξίας των αγορών της ΚΥ και των Ταχυμεταφορών, βασίζεται στη μεγάλη διαφορά των τιμών στις οποίες προσφέρεται η κάθε υπηρεσία, δεδομένου ότι πρόκειται για ταχυδρομικές υπηρεσίες διαφορετικής μορφής διαχείρισης και προστιθέμενης αξίας.

Συγκριτικά με το 2000, παρατηρήθηκε μικρή μείωση του μεριδίου της αγοράς ΚΥ (από 96,8% το 2000 σε 95,2% το 2003) με παράλληλη αύξηση του μεριδίου της αγοράς Ταχυμεταφορών (από 3,2% το 2000 σε 4,8% το 2003). Το γεγονός αυτό οφείλεται στη σημαντική διαφοροποίηση στους ρυθμούς μεγέθυνσης των δύο αγορών την περίοδο 2000-2003, δεδομένου ότι η αγορά Ταχυμεταφορών αυξάνει με πολύ υψηλό μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής (17%) σε σχέση με την αγορά ΚΥ που είναι (2%).

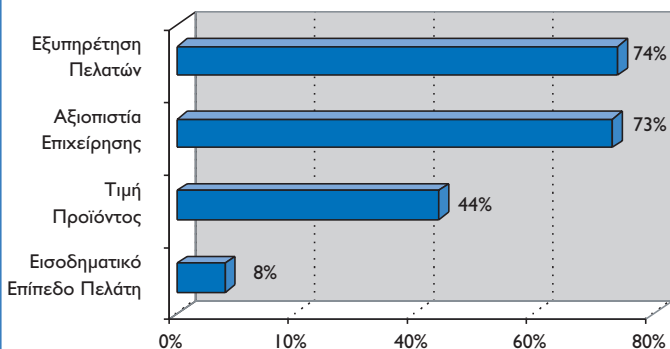
### Η Αγορά Ταχυμεταφορών: Ποσοτικά Στοιχεία Ζήτησης και Προσφοράς

Το 2003 η αγορά Ταχυμεταφορών ανήλθε στα 31 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα έναντι 19 εκατ. το 2000 (αύξηση 62%), με μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής 17%.

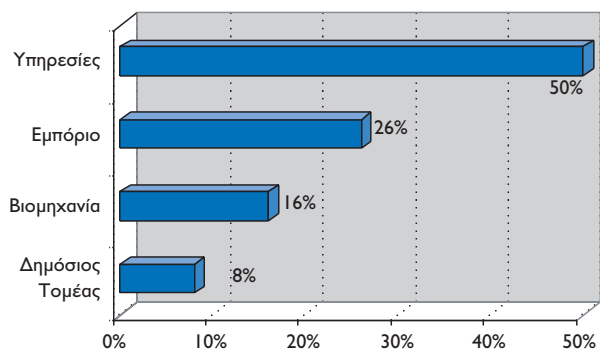
Τα αντικείμενα που διακινήθηκαν στο εσωτερικό ήταν 27,5 εκατ., αντιστοιχώντας στο 88,6% του συνολικού πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων και τα έσοδα για αυτήν την κατηγορία ανήλθαν στα 138,2 εκατ. ευρώ (68,1% επί των συνολικών εσόδων). Αντίθετα, σημαντικά μικρότερο παρουσιάζεται το πλήθος και η αξία των εισερχομένων και εξερχομένων αντικειμένων με ποσοστά συμμετοχής αντίστοιχα 6,7% και 4,7% για το πλήθος και 12,7% και 19,2% για τα έσοδα.



**Διάγραμμα 2: Προσδιοριστικοί Παράγοντες της Ζήτησης των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών το 2003**



**Διάγραμμα 3: Επιχειρησιακοί Πελάτες της Αγοράς Ταχυμεταφορών**



Οι σημαντικότεροι προσδιοριστικοί παράγοντες της ζήτησης των ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι η εξυπηρέτηση των πελατών, η αξιοπιστία της ταχυδρομικής υπηρεσίας, ενώ ακολουθεί η τιμή του προϊόντος (Διάγραμμα 2).

Σημαντικότεροι εταιρικοί πελάτες των επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών αναδεικνύονται οι κλάδοι των υπηρεσιών (50%) και του εμπορίου (26%). Ακολουθεί η μεταποίηση (16%), ενώ λιγότερο σημαντικός είναι ο Δημόσιος Τομέας με 8% (Διάγραμμα 3).

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Μητρώου Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, από το 1999 μέχρι και το 2004 ο αριθμός των αδειοδοτημένων επιχειρήσεων παρουσιάζει σημαντική αύξηση της τάξης του 69%, αποδεικνύοντας ότι η αγορά Ταχυμεταφορών παρουσιάζει υψηλή ελκυστικότητα.

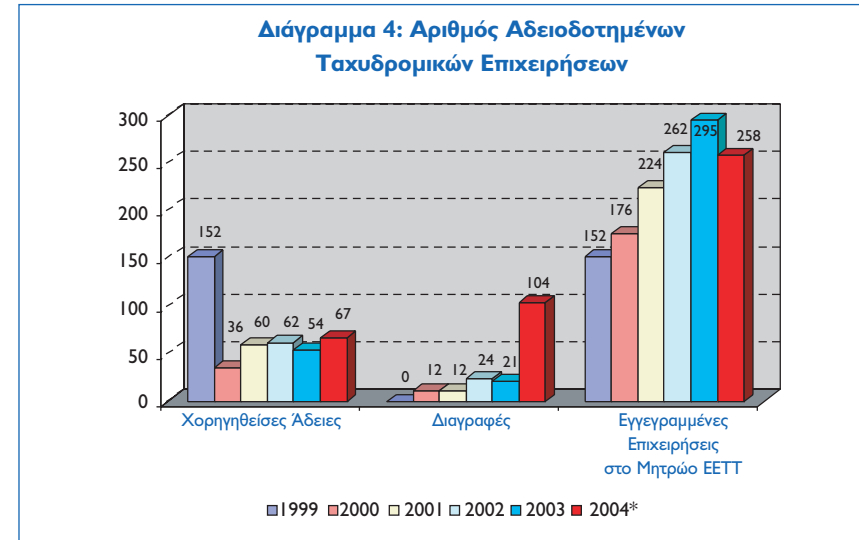
Αξίζει να σημειωθεί ότι και το 2003 συνεχίστηκε η αύξηση του βαθμού συγκέντρωσης με αποτέλεσμα πέντε επιχειρήσεις (ποσοστό 2% ως προς το σύνολο των δραστηριοποιούμενων επιχειρήσεων) που διακινούν πάνω από 1.000.000 ταχυδρομικά αντικείμενα ανά επιχείρηση, να αντιπροσωπεύουν το 77% των ταχυδρομικών αντικειμένων και το 71% των συνολικών εσόδων.

## Η Αγορά των Ταχυμεταφορών – Ποιοτικά στοιχεία

Οι κυριότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την παροχή υπηρεσιών Ταχυμεταφορών είναι το γενικότερο οικονομικό περιβάλλον, η μείωση των τιμών των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και η Νομοθεσία και το σχετικό ρυθμιστικό πλαίσιο.

Σχετικά με τις τιμές των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η πλειοψηφία των εκπροσώπων της αγοράς θεωρεί ότι το έτος 2003 οι μεγαλύτερες μειώσεις παρατηρήθηκαν στην κατηγορία των ταχυμεταφορών εγγράφων, ενώ οι μεγαλύτερες αυξήσεις στις ταχυμεταφορές δεμάτων.

Η ανάλυση της κατανομής των διάφορων κατηγοριών κόστους που ανακύπτουν από την παροχή υπηρεσιών Τα-



\* Τα στοιχεία για το 2004 αφορούν στην περίοδο μέχρι 30 Σεπτεμβρίου 2004.

χυμεταφορών, αναδεικνύει τις αμοιβές προσωπικού ως τον πλέον σπουδαίο παράγοντα (34%), ενώ ακολουθούν τα λειτουργικά έξοδα (26%), τα μεταφορικά μέσα (19%) και τα λοιπά έξοδα (12%), τα οποία κατά κύριο λόγο αφορούν στις προμήθειες που παρέχουν οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών σε άλλες, συνεργαζόμενες με αυτές, επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών.

Όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό, το 2003 οι αδειοδοτημένες επιχειρήσεις, μαζί με τις επιχειρήσεις-μέλη του Δικτύου τους, εκτιμάται ότι απασχόλησαν 7.294 εργαζομένους, εκ των οποίων το 81,1% αφορούσε σε προσωπικό πλήρους απασχόλησης, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό ήταν εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης. Γενικά, η απασχόληση στον κλάδο δεν χαρακτηρίζεται από συγκεκριμένες δεξιότητες γεγονός που εξηγεί και το υψηλό ποσοστό μερικώς απασχολούμενων αλλά και το γεγονός ότι στη συντριπτική τους πλειοψηφία (91,1%) οι απασχολούμενοι στον κλάδο είναι απόφοιτοι μέσης (80,4%) ή υποχρεωτικής (10,7%) εκπαίδευσης.

Όσον αφορά στην τεχνολογική υποδομή των επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών, σημειώνεται ότι ένα μικρό ποσοστό των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί προηγμένες τεχνολογίες, όπως για πα-

ράδειγμα σαρωτές (scanner) που χρησιμοποιούν οι διανομείς και αυτοματοποιημένα συστήματα διαλογής.

## Προοπτικές της Αγοράς Ταχυμεταφορών

Ένα από τα βασικότερα θέματα στη συγκεκριμένη αγορά εκτιμάται ότι είναι η τάση που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια για συμπίεση προς τα κάτω στις τιμές των παρεχομένων υπηρεσιών καθώς επίσης και η έντονη δραστηριοποίηση στην αγορά αρκετών τοπικών επιχειρήσεων οικογενειακού τύπου, ορισμένες από τις οποίες δε διαθέτουν τις κατάλληλες υποδομές για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

Όσον αφορά στις προοπτικές εξέλιξης της εν λόγω αγοράς την περίοδο 2003-2006, εκτιμάται ότι θα παρατηρηθεί αύξηση της ζήτησης σε όλες τις κατηγορίες των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, προβλέπεται αύξηση της ζήτησης κατά 6,5% για τις ταχυμεταφορές εγγράφων, 10,6% για τις ταχυμεταφορές δεμάτων, 5,6% για τη διακίνηση διαφημιστικών αντικειμένων χωρίς διεύθυνση παραλήπτη, ενώ μικρότερη αύξηση προβλέπεται για την ανταλλαγή εγγράφων (4,3%), καθώς και για την προετοιμασία ταχυδρομικών αντικειμένων (1,2%).



## http://www.eett.gr: Η Κοινωνική Ευθύνη των Τηλεπικοινωνιακών Εταιρειών στο Δικτυακό Τόπο της ΕΕΤΤ

Το κοινωνικό πρόσωπο των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών φιλοξενεί στο δικτυακό της τόπο η ΕΕΤΤ, σε μία ειδικά διαμορφωμένη Ενότητα, η οποία τιτλοφορείται «Κοινωνική Ευθύνη Εταιρειών».



Στην εν λόγω Ενότητα, παρουσιάζονται αναλυτικά οι πρωτοβουλίες των εταιρειών του τηλεπικοινωνιακού τομέα, οι οποίες εκτείνονται πέρα από τη σφαίρα των αυστηρά επαγγελματικών δραστηριοτήτων τους και έχουν ως γνώμονα την προσφορά στο κοινωνικό σύνολο και την προαγωγή του πολιτισμού. Ειδικότερα, προβάλλονται οι ενέργειες που σχετίζονται με τους ακόλουθους τομείς κοινωνικής δράσης:

- ▶ Υγεία
- ▶ Περιβάλλον
- ▶ Επιστήμη
- ▶ Παιδεία
- ▶ Παιδί
- ▶ Ειδικές Κοινωνικές Ομάδες
- ▶ Πολιτισμός
- ▶ Αθλητισμός
- ▶ Τοπική Κοινότητα
- ▶ Κοινωνία και Οικονομία.

Ο στόχος της ΕΕΤΤ, μέσα από την προβολή των κοινωνικών δραστηριοτήτων, είναι να συμβάλει στην ενίσχυση της άμιλλας μεταξύ των εταιρειών, έτσι ώστε η Ενότητα «Κοινωνική Ευθύνη» να εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες πρωτοβουλίες και η κοινωνική συνεισφορά να αποτελεί κεντρικό άξονα δράσης του τηλεπικοινωνιακού τομέα, αντανακλώντας τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα του.

Περισσότερες πληροφορίες αλλά και φωτογραφικό υλικό σχετικά με την πολυεπίπεδη κοινωνική δράση των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών είναι διαθέσιμα στην Ενότητα «Τηλεπικοινωνίες» του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr), Ενότητα Τηλεπικοινωνίες/ Κοινωνική Ευθύνη Εταιρειών).



Λ. 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 Δελτίο της ΕΕΤΤ, παρακαλούμε να αποστείλετε είτε την ακόλουθη αίτηση συμπληρωμένη στο **fax: 210 610 5049** είτε ηλεκτρονικό μήνυμα με τα ίδια δεδομένα στη διεύθυνση **newsletter@eett.gr**

Νέα εγγραφή

Αλλαγή στοιχείων

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

Επώνυμο: \_\_\_\_\_ Όνομα: \_\_\_\_\_

Εταιρεία: \_\_\_\_\_ Αντικείμενο εταιρείας: \_\_\_\_\_

Θέση στην εταιρεία: \_\_\_\_\_

Διεύθυνση: \_\_\_\_\_

ΤΚ: \_\_\_\_\_ Περιοχή: \_\_\_\_\_

Τηλ.: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

