

# ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ *en la main*

Ενημερωτικό Δελτίο της ΕΕΤΤ

Τεύχος Νο 6 - Μάρτιος 2005



Απλοποίηση της Διαδικασίας Προεπιλογής Φορέα	3
Κοστολογικός Έλεγχος των Τιμολογίων του ΟΤΕ	4
Η 10 <sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	6
Η Κινητή Τηλεφωνία στην Ελλάδα Γιώργος Κορωνιάς, Διευθύνων Σύμβουλος της VODAFONE στην Ελλάδα	8
Διασφάλιση του Ανταγωνισμού στην Αγορά Μισθωμένων Γραμμών	11
Ο Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα το 2004: Ενέργειες της ΕΕΤΤ για την Εύρυθμη Λειτουργία της Αγοράς	14
Η Ταυτότητα της ΕΕΤΤ	16





## Περιεχόμενα

Σελ.	2	Μήνυμα του Προέδρου
Σελ.	3	Απλοποίηση της Διαδικασίας Προεπιλογής Φορέα
Σελ.	4-5	Κοστολογικός Έλεγχος των Τιμολογίων του ΟΤΕ
Σελ.	6-7	Η 10 <sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
Σελ.	8-9	Η Κινητή Τηλεφωνία στην Ελλάδα
Σελ.	10	Δημόσια Διαβούλευση: Νέο Σχέδιο Μέτρων της ΕΕΤΤ για την Ελληνική Αγορά Τερματισμού Κλήσεων σε Κινητά Δίκτυα
Σελ.	11	Διασφάλιση του Ανταγωνισμού στην Αγορά Μισθωμένων Γραμμών
Σελ.	12	Φορητότητα Αριθμών: «Η Επικοινωνία είναι Ελευθερία»
Σελ.	13	Μέριμνα για την Προστασία των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών
Σελ.	14-15	Ο Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα το 2004: Ενέργειες της ΕΕΤΤ για την Εύρυθμη Λειτουργία της Αγοράς
Σελ.	16	Η Ταυτότητα της ΕΕΤΤ

### Επικοινωνίες εν τάξει

#### Ενημερωτικό Δελτίο ΕΕΤΤ

Επίσημη Έκδοση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Τεύχος: 6<sup>ο</sup>

Μήνας: Μάρτιος Έτος: 2005

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



Στο πλαίσιο της καθιερωμένης επικοινωνίας μας, μέσω του «Επικοινωνίες Εν Τάξει», επανερχόμαστε με νέο τεύχος με στόχο την ολοκληρωμένη ενημέρωσή σας για τις εξελίξεις στο χώρο των τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στο διάστημα που μεσολάβησε.

Από τα θέματα που απασχόλησαν τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών την προηγούμενη περίοδο ήταν η παρουσίαση της πορείας της ελληνικής αγοράς τηλεπικοινωνιών, όπως αυτή παρουσιάζεται από τη 10<sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (άρθρο σελ. 6), η τροποποίηση του Κανονισμού για την Προεπιλογή Φορέα (άρθρο σελ. 3) καθώς και η διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης από την ΕΕΤΤ σχετικά με το νέο Σχέδιο Μέτρων που έχει εκπονήσει για την ελληνική αγορά τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα (άρθρο σελ. 10).

Επίσης, με στόχο την έγκυρη και αποτελεσματικότερη πληροφόρηση των καταναλωτών η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε ενημερωτική εκστρατεία μέσω ραδιοφωνικών μηνυμάτων σχετικά με τη Φορητότητα Αριθμών (άρθρο σελ. 12).

Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών σημαντικές ήταν οι παρεμβάσεις της Επιτροπής για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες με στόχο την εφαρμογή του νέου κανονιστικού πλαισίου, τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών καθώς και τον έλεγχο της ταχυδρομικής αγοράς.

Στο παρόν τεύχος, φιλοξενούμε επίσης, συνέντευξη του Διευθύνοντος Συμβούλου της εταιρείας κινητής τηλεφωνίας VODAFONE, κ. Γιώργου Κορωνιά, με θέμα τις εξελίξεις στο χώρο της κινητής τηλεφωνίας αλλά και το ρόλο της ΕΕΤΤ στην ανάπτυξη της συγκεκριμένης αγοράς (άρθρο σελ. 8).

Τέλος, παρουσιάζεται η ταυτότητα και το νέο λογότυπο της ΕΕΤΤ (άρθρο σελ. 16). Η εξέλιξή μας τα τελευταία χρόνια, το έργο μας και η συμμετοχή μας στην κοινή ευρωπαϊκή προσπάθεια για την ανάπτυξη επαρκώς ανταγωνιστικών αγορών, μας οδήγησαν στη διαμόρφωση της ταυτότητάς μας, η οποία συγκεντρώνει τα χαρακτηριστικά μας ως οργανισμού. Υπό αυτό το πρίσμα, προβήκαμε και στο σχεδιασμό νέου λογότυπου, το οποίο συμβολίζει το όραμά μας βάσει του οποίου δεσμευόμαστε απέναντι στην κοινωνία και τους εαυτούς μας.

Ευελπιστούμε ότι η προσπάθειά μας για την ολοκληρωμένη και συνεχή ενημέρωσή σας μέσα από τις σελίδες του «Επικοινωνίες Εν Τάξει» θα γνωρίσει της αποδοχής και του ενδιαφέροντός σας και σε αυτό το τεύχος.

Μαρούσι, Μάρτιος 2005

Εμμανουήλ Α. Γιακουμάκης  
Πρόεδρος

## Απλοποίηση της Διαδικασίας Προεπιλογής Φορέα

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Κανονισμού για την Προεπιλογή Φορέα στην ελληνική αγορά, ο οποίος είχε εκδοθεί το 2002, είχαν επισημανθεί προς εξέταση διάφορα ζητήματα. Τα βασικότερα θέματα τα οποία είχαν σημειωθεί κυρίως από τους εναλλακτικούς παρόχους ήταν τα ακόλουθα:

- ▶ Ο Κανονισμός Προεπιλογής δεν πρόβλεπε την αντιμετώπιση θεμάτων σχετικά με την πρακτική επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών (win-back campaigns) από τους παρόχους.
- ▶ Η ανάγκη επανεξέτασης/ τροποποίησης ορισμένων σημείων των διαδικασιών ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα, με στόχο να αντιμετωπισθούν κυρίως πρακτικά θέματα.
- ▶ Η ανάγκη αποσαφήνισης ζητημάτων σχετικά με το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Προεπιλογής Φορέα από τους Εικονικούς Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους.

Για την καταγραφή των απόψεων των ενδιαφερομένων σχετικά με τα ανωτέρω θέματα, η ΕΕΤΤ είχε διεξαγάγει από 6 έως 27 Οκτωβρίου 2004 Δημόσια Διαβούλευση στην οποία συμμετείχαν 12 τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι. Η πλειοψηφία τους είχε επισημάνει τα ακόλουθα θέματα:

- ▶ Είχε θεωρηθεί απαραίτητη η λήψη μέτρων για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών.
- ▶ Είχε τονισθεί ότι είναι αναγκαία η θέσπιση χρονικής περιόδου κατά την οποία (μετά την ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα) ο παλιός πάροχος δεν επιτρέπεται να επικοινωνήσει με το συνδρομητή, με σκοπό να τον ξανακερδίσει (stand-still ή no-contact period).
- ▶ Είχε υποστηριχθεί ότι η αίτηση ενεργοποίησης της Προεπιλογής Φορέα θα πρέπει να υποβάλλεται στον προεπιλεγμένο πάροχο και όχι στον υπόχρεο παροχής Προεπιλογής Φορέα.
- ▶ Είχε προταθεί επίσης, η βελτίωση και η αυτοματοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών, ιδίως όσον αφορά στην υποβολή και διεκπεραίωση των αιτήσεων



ενεργοποίησης, αλλαγής και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα.

Η ΕΕΤΤ, αφού έλαβε υπόψη τα ανωτέρω συμπεράσματα της Δημόσιας Διαβούλευσης, προέβη στην τροποποίηση του Κανονισμού. Τα σημαντικότερα σχετικά σημεία του νέου Κανονισμού είναι τα ακόλουθα:

- ▶ Απλοποιείται η διαδικασία υποβολής Αιτήσεων για Προεπιλογή Φορέα.
  - ❖ Ο συνδρομητής έχει πλέον τη δυνατότητα να υποβάλλει την Αίτηση Ενεργοποίησης/ Κατάργησης/ Αλλαγής παρόχου ή προεπιλεγμένων κατηγοριών κλήσεων, όχι μόνο σε έντυπη μορφή αλλά και ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά. Σημειώνεται ότι οι τηλεφωνικές κλήσεις προς τον πάροχο για σχετικά αιτήματα είναι δυνατόν, εφόσον ο συνδρομητής έχει ενημερωθεί σχετικά, να μαγνητοφωνούνται.
  - ❖ Όλα τα είδη Αιτήσεων (Ενεργοποίηση/ Κατάργηση/ Αλλαγή παρόχου ή προεπιλεγμένων κατηγοριών κλήσεων) υποβάλλονται πλέον στον πάροχο που επιθυμεί να προεπιλέξει ο συνδρομητής.
  - ❖ Η διαδικασία διεκπεραίωσης των παραπάνω Αιτήσεων και η εν γένει διακίνηση των εγγράφων μεταξύ του προεπιλεγμένου παρόχου και του υπόχρεου παροχής Προεπιλογής Φορέα πραγματοποιείται ηλεκτρονικά

με χρήση Ηλεκτρονικής Υπογραφής.

- ❖ Μειώνονται τα απαραίτητα στοιχεία τα οποία πρέπει να αποστέλλει ηλεκτρονικά ο προεπιλεγμένος πάροχος στον υπόχρεο και τα οποία είναι τα εξής:
  - Ονοματεπώνυμο (ή επωνυμία σε περίπτωση εταιρείας).
  - ΑΦΜ (εφόσον υπάρχει).
  - Αριθμός ΔΑΤ ή διαβατηρίου, εφόσον δεν είναι κάτοχος ΑΦΜ.
  - Αριθμός τηλεφώνου.
- ▶ Οι πάροχοι υποχρεούνται εντός τριών μηνών από τη δημοσίευση του Κανονισμού να συντάξουν από κοινού Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος θα πρέπει να καλύπτει και θέματα συμπεριφοράς μεταπωλητών.
- ▶ Αποσαφηνίζεται το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών μέσω Προεπιλογής Φορέα από τους Εικονικούς Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους (πρόκειται για παρόχους που δεν έχουν δικό τους τηλεπικοινωνιακό δίκτυο αλλά παρέχουν υπηρεσίες χρησιμοποιώντας τα δίκτυα άλλων αδειοδοτημένων παρόχων, κάνοντας χρήση κωδικών Επιλογής ή/ και Προεπιλογής Φορέα που τους έχουν εκχωρηθεί από την ΕΕΤΤ).

Ο ανωτέρω Κανονισμός καθώς επίσης και το κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης και τα αποτελέσματά της είναι δημοσιευμένα στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr), Ενότητα Νέα/ Ανακοινώσεις).



## Κοστολογικός Έλεγχος των Τιμολογίων του ΟΤΕ



Η ΕΕΤΤ, το χρονικό διάστημα Ιούνιος-Οκτώβριος 2004, διενήργησε, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ελεγκτές, τον έλεγχο του κοστολογικού συστήματος του ΟΤΕ, ο οποίος περιλάμβανε:

- ▶ Τον έλεγχο της συμμόρφωσης του κοστολογικού συστήματος του ΟΤΕ με τις εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ μεθοδολογίες, συμπεριλαμβανομένων και των προτάσεων βελτίωσης που η ΕΕΤΤ είχε υποβάλει στον ΟΤΕ (όπως αυτές προέκυψαν από τους προηγούμενους ετήσιους ελέγχους). Οι εν λόγω μεθοδολογίες βασίζονται στο πρότυπο του Πλήρως Καταναημένου Κόστους με κοστολογική βάση το Τρέχον Κόστος (ΠΚΚ-ΤΚ) για τις υπηρεσίες Φωνητικής Τηλεφωνίας και Μισθωμένων Γραμμών καθώς και στο πρότυπο του Μέσου Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους με κοστολογική βάση το Τρέχον Κό-

στος (ΜΜΕΚ-ΤΚ) για τις υπηρεσίες Διασύνδεσης και Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ).

- ▶ Τον έλεγχο κοστοστρέφειας των τιμολογίων για τις, υπό ρύθμιση, υπηρεσίες έτους 2004, με βάση απολογιστικά στοιχεία του έτους 2002.

Ο κοστολογικός έλεγχος αφορά στο κόστος των υπηρεσιών λιανικής και χονδρικής του ΟΤΕ για τις οποίες υπάρχει σχετική υποχρέωση κοστοστρέφειας. Οι υπηρεσίες λιανικής που περιλαμβάνονται στο κοστολογικό σύστημα του ΟΤΕ είναι, μεταξύ άλλων, τα πάγια PSTN και ISDN-BRA, η αστική και η υπεραστική τηλεφωνία, οι κλήσεις προς κινητά και οι Μισθωμένες Γραμμές. Στην περίπτωση της χονδρικής πρόκειται, μεταξύ άλλων, για τη συλλογή και τον τερματισμό κλήσεων, τις υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής και τις υπηρεσίες της ΑΠΤΒ.

Η υποβολή του κύριου όγκου των προς έλεγχο στοιχείων από τον ΟΤΕ ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2004 και ολοκληρώθηκε τον Ιούλιο (του 2004), ενώ τα προτεινόμενα τιμολόγια λιανικής υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ στις 14 Δεκεμβρίου 2004. Σημειώνεται ότι ο ΟΤΕ όφειλε να έχει υποβάλει τα εν λόγω στοιχεία ήδη από τον Ιούλιο του 2003. Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε Ακρόαση για το θέμα, κατά την οποία διαπίστωσε τη μη συμμόρφωση του ΟΤΕ με τις προθεσμίες που ορίζει το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο και επέβαλε πρόστιμο ύψους 350.000 ευρώ.

Τα αποτελέσματα του κοστολογικού ελέγχου, σύμφωνα και με τις σχετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ [334/45 (ΦΕΚ 1730/Β/23-11-2004), 336/70, 337/73 (ΦΕΚ 1914/Β/24-12-2004), 339/31 (ΦΕΚ 1973/Β/31-12-2004)] είναι τα ακόλουθα:

- α. Σχετικά με τις, υπό ρύθμιση, υπηρεσίες χονδρικής, η ΕΕΤΤ ενέκρινε



ως κοστοστρεφή, για το έτος 2004, τα τιμολόγια των υπηρεσιών Διασύνδεσης. Ο ΟΤΕ δεν απέδειξε την κοστοστρέφεια των τιμολογίων Μισθωμένων Γραμμών, με αποτέλεσμα να προσδιορισθούν προσωρινές τιμές για τις υπηρεσίες αυτές, μέχρι να αποδείξει την κοστοστρέφειά τους. Επίσης, καθορίστηκαν οι τιμές για την ΑΠΤΒ, τις Υπηρεσίες Προεπιλογής Φορέα, Φορητότητας Αριθμών, Διαβίβασης Κλήσεων και τις Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου.

β. Δεν εγκρίθηκε το εφάπαξ και το μηνιαίο τέλος της υπηρεσίας μη αναγραφής στον τηλεφωνικό κατάλογο που είχε υποβάλει ο ΟΤΕ, δεδομένου ότι το κόστος της εν λόγω υπηρεσίας έχει ήδη ενσωματωθεί και συνυπολογισθεί στα τέλη των υπόλοιπων υπηρεσιών του κοστολογικού συστήματος του ΟΤΕ.

γ. Εγκρίθηκαν τα τιμολόγια των υπηρεσιών συλλογής και τερματισμού κλήσεων για τις ώρες αιχμής και μη αιχμής.

δ. Αναφορικά με τη λιανική τιμολογιακή πολιτική που προτάθηκε από τον ΟΤΕ, εγκρίθηκαν τα ακόλουθα:

- ▶ Η τιμή του μηνιαίου παγίου των γραμμών PSTN διαμορφώνεται στα 11,40 ευρώ και των γραμμών ISDN-BRA στα 14,90 ευρώ.
- ▶ Παραμένει αμετάβλητη η χρέωση αστικής και υπεραστικής τηλεφωνίας.
- ▶ Δίνεται στον ΟΤΕ η δυνατότητα εφαρμογής του οικονομικού προγράμματος «ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ» (που είναι το ίδιο με το ισχύον) καθώς και του προγράμματος «ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ ΔΩΡΕΑΝ ΧΡΟΝΟΣ ΟΜΙΛΙΑΣ», το οποίο προσφέρει δωρεάν χρόνο ομιλίας ανάλογα με τη χρήση.
- ▶ Τίθεται σε ισχύ ειδικό πρόγραμμα παροχής έκπτωσης σε συνταξιούχους ηλικίας μεγαλύτερης των 65 ετών ύψους μέχρι 1 ευρώ ανά μήνα για τις αστικές κλήσεις και μέχρι 0,5 ευρώ ανά μήνα για τις υπεραστικές κλήσεις.
- ▶ Ισχύουν οι προταθείσες τιμές των υπηρεσιών Μισθωμένων Γραμμών λιανικής.



Επίσης, σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 339/31/30-12-2004, το τέλος παρακράτησης που αφορά στις κλήσεις που ξεκινούν από το δίκτυο του ΟΤΕ προς τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, διαμορφώνεται στα 0,034 ευρώ/ λεπτό (έναντι των 0,040 ευρώ/ λεπτό που ίσχυε πριν) με χρέωση ανά δευτερόλεπτο και ελάχιστη χρέωση τα 30 δευτερόλεπτα.

Τέλος, σχετικά με τα προγράμματα «ΟΤΕπικειρώ» και «ΟΤΕπικειρώ plus» που αφορούν κυρίως στους επιχειρησιακούς πελάτες, επειδή ο ΟΤΕ δεν προσκόμισε στοιχεία ώστε να εκτιμηθεί η επίπτωση των προτεινόμενων από τον ΟΤΕ εκπνώσεων στον ανταγωνισμό, η ΕΕΤΤ επιφυλάχθηκε για τη λήψη σχετικής Απόφασης μέχρι να της παρασχεθούν περισσότερα στοιχεία από τον ΟΤΕ. Για το σκοπό αυτό, δηλαδή

την υποβολή στοιχείων -ιδίως του διαχωρισμού επιχειρηματικών και οικιακών πελατών- διεξήχθη στις 29 Δεκεμβρίου 2004, με τη διαδικασία λήψης Ασφαλιστικών Μέτρων, Ακρόαση, στην οποία ο ΟΤΕ δήλωσε ότι δε διαθέτει τα ζητούμενα στοιχεία.

Με νεώτερη Απόφασή της (341/103/28-01-2005), η ΕΕΤΤ επέτρεψε την εφαρμογή των εν λόγω προγραμμάτων, παρόλο που ο ΟΤΕ δεν υπέβαλε το σύνολο των στοιχείων που είχαν ζητηθεί, με την επιφύλαξη να προβεί σε απολογιστικό έλεγχο των ανωτέρω οικονομικών προγραμμάτων, όπως αυτά θα εφαρμοσθούν από τον ΟΤΕ, καθώς και της συμμόρφωσης του ΟΤΕ με την υποχρέωσή του να παρέχει Διασύνδεση σε άλλους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, με τους ίδιους όρους και την ίδια ποιότητα που παρέχει και για τις δικές του υπηρεσίες.



## Η 10<sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



Η 10<sup>η</sup> Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπως και οι προηγούμενες, απεικονίζει τη διαχρονική πορεία εξέλιξης της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ευρώπη. Σημειώνεται ότι στην Έκθεση αυτή καλύπτεται για πρώτη φορά η διευρυμένη Ευρωπαϊκή Επιτροπή των 25 κρατών μελών.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Έκθεσης, η κινητή τηλεφωνία αναπτύσσεται με σταθερούς ρυθμούς. Αντίθετα, η σταθερή τηλεφωνία παρουσιάζει φθίνουσα πορεία ως προς τα οικονομικά μεγέθη της, γεγονός που αποδίδεται τόσο στη συμπίεση των τιμών λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού όσο και στην υποκατάσταση της από την κινητή τηλεφωνία.

Ως εκ τούτου, το ενδιαφέρον των παρόχων στρέφεται προς την αγορά δεδομένων, η οποία παρουσιάζει ταχείς ρυθ-

μούς ανάπτυξης και ιδίως προς την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών. Η Έκθεση επισημαίνει ότι η καινοτομία στις κινητές και τις ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και σε ορισμένο βαθμό στις παραδοσιακές σταθερές υπηρεσίες, θα αποτελέσει τον κύριο μοχλό ανάπτυξης της αγοράς για τα επόμενα χρόνια. Επίσης, τονίζεται ότι ο ρόλος των Ανεξάρτητων Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) είναι καθοριστικός για την εδραίωση του ανταγωνισμού και την ανάπτυξη της αγοράς.

Ενδιαφέροντα είναι επίσης, τα συμπεράσματα που προκύπτουν για την πορεία της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Η Έκθεση επικροτεί τη δράση και την αποτελεσματικότητα της ΕΕΤΤ στη ρύθμιση και την εποπτεία της αγοράς, ενώ τονίζει τον υψηλό αριθμό προσφυ-

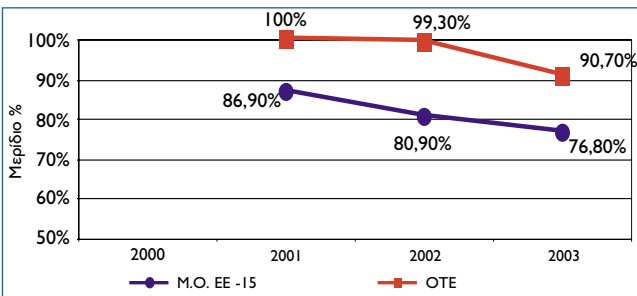
γών κατά των Αποφάσεων της ΕΕΤΤ. Ιδιαίτερα θετική κρίνεται η πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ να προβεί στην ανάλυση των επιμέρους αγορών και στην κοινοποίηση των αποτελεσμάτων της ανάλυσης της αγοράς τερματισμού κλήσεων προς κινητά, σύμφωνα με το νέο Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο, πριν την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με αυτό. Επίσης, επικροτείται η αποτελεσματική εφαρμογή των διαδικασιών επίλυσης διαφορών, ενώ επισημαίνονται περιθώρια βελτίωσης στην ταχύτητα δημοσίευσης σχετικών Αποφάσεων. Επιπλέον, ενθαρρύνεται η αυστηρότερη επιβολή προστίμων από την ΕΕΤΤ.

Η απελευθέρωση της αγοράς σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα εξελίσσεται ακολουθώντας τους ρυθμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Οι εναλλακτικοί πάροχοι κερδίζουν μερίδια στις αγορές αστικών, υπεραστικών και διεθνών κλήσεων καθώς και κλήσεων προς κινητά (Διαγράμματα 1- 4). Τα εν λόγω μερίδια είναι συγκρίσιμα με τον αντίστοιχο μέσο όρο μεριδίων των εναλλακτικών παρόχων των κρατών μελών της ΕΕ, λαμβάνοντας υπόψη την τριετή καθυστέρηση στην έναρξη της απελευθέρωσης στην ελληνική αγορά.

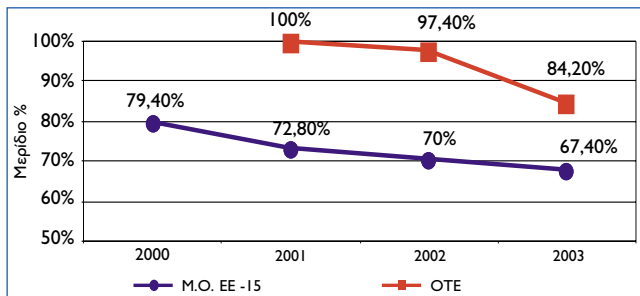
Σημαντικά περιθώρια βελτίωσης υπάρχουν στην αγορά πρόσβασης, όπου ο ΟΤΕ διατηρεί ιδιαίτερα υψηλό μερίδιο (99,7% στο τέλος του 2003). Η υστέρηση αυτή οφείλεται, μεταξύ άλλων, στην έλλειψη εναλλακτικών υποδομών και στη δυσκολία ανάπτυξης εναλλακτικών δικτύων, λόγω των προσκομμάτων, κυρίως όσον αφορά στα δικαιώματα διέλευσης σε δημόσιους χώρους. Όσον αφορά στην Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ), καταγράφεται η καθυστέρηση στην παροχή Ενιαίου Τηλεφωνικού Καταλόγου, η οποία οφείλεται στην άρνη-



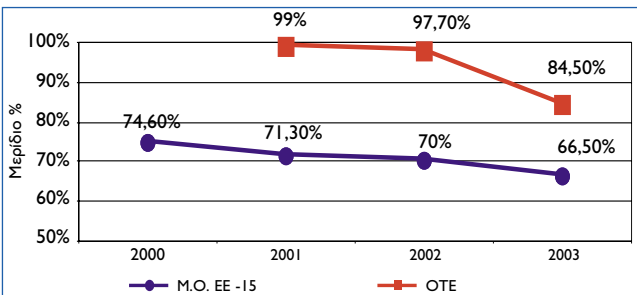
**Διάγραμμα 1: Μέρηδια Αγοράς Αστικών Κλήσεων**



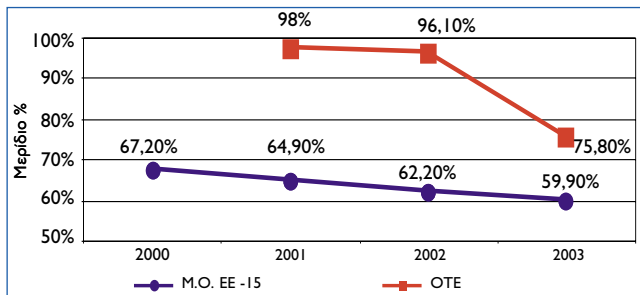
**Διάγραμμα 2: Μέρηδια Αγοράς Υπεραστικών Κλήσεων**



**Διάγραμμα 3: Μέρηδια Αγοράς Κλήσεων προς Κινητό**



**Διάγραμμα 4: Μέρηδια Αγοράς Διεθνών Κλήσεων**

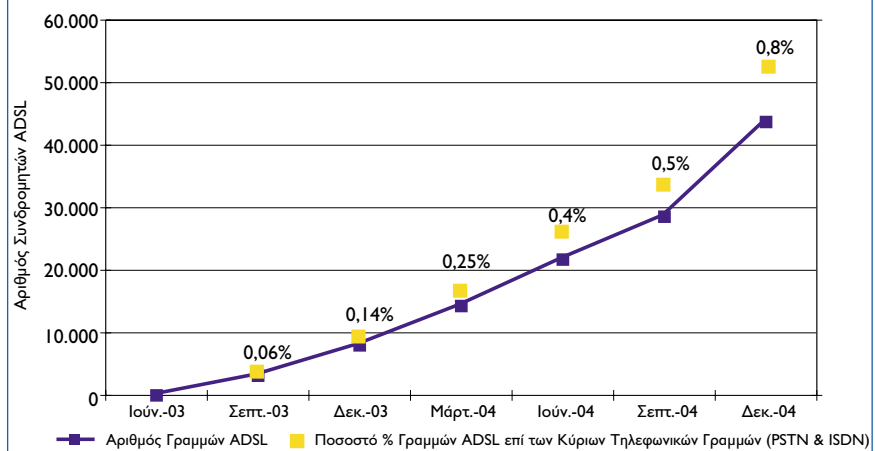


ση των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας να παρέχουν στοιχεία των συνδρομητών τους.

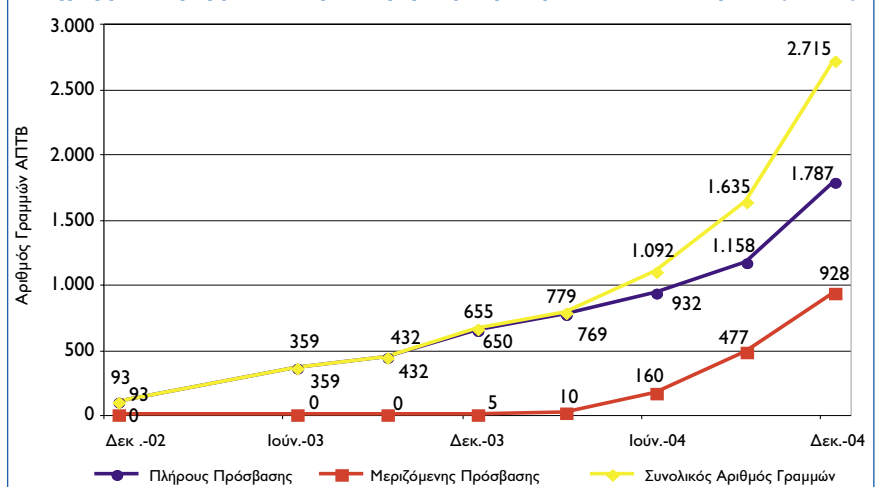
Θετική επίσης είναι η εικόνα της κινητής τηλεφωνίας, η διείσδυση της οποίας παρουσιάζεται υψηλότερη από το μέσο όρο της ΕΕ. Ωστόσο, η Έκθεση επισημαίνει τα υψηλά τέλη τερματισμού, τα οποία υπερβαίνουν κατά 20% περίπου το μέσο όρο της ΕΕ. Η μείωση των τελών τερματισμού κατά 15% την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2004 αποτελεί ένα σημαντικό πρώτο βήμα.

Στην ευρυζωνικότητα η Ελλάδα παραμένει ακόμα ουραγός μεταξύ των 25 κρατών μελών της ΕΕ όσον αφορά στη διείσδυση τόσο των ευρυζωνικών γραμμών όσο και του ADSL. Ο υψηλός ρυθμός ανάπτυξης που παρατηρείται στις συνδέσεις ADSL (Διάγραμμα 5) και στις γραμμές Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο-ΑΠΤΒ (Διάγραμμα 6) αποτελεί θετικό στοιχείο και υποδηλώνει το έντονο ενδιαφέρον της αγοράς. Απαιτείται ωστόσο να πραγματοποιηθούν σημαντικά βήματα προκειμένου η Ελλάδα να προσεγγίσει το μέσο όρο της ΕΕ.

**Διάγραμμα 5: Εξέλιξη Γραμμών ADSL στην Ελλάδα**



**Διάγραμμα 6: Γραμμές Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ)**





## Η Κινητή Τηλεφωνία στην Ελλάδα

Άρθρο του κ. Γιώργου Κορωνιά,  
Διευθύνοντας Συμβούλου της VODAFONE στην Ελλάδα



Περισσότερο από μια δεκαετία η κινητή τηλεφωνία στην Ελλάδα αποτέλεσε έναν από τους σημαντικότερους μοχλούς ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη ιδιωτική επένδυση που έγινε ποτέ στη χώρα μας με πολλαπλά οφέλη για την οικονομία και την κοινωνία. Το ελληνικό κράτος υπολογίζεται ότι εισέπραξε περισσότερα από 2 δισεκατομμύρια ευρώ από τη φορολογία των εταιρειών του κλάδου, ενώ παράλληλα δημιουργήθηκαν χιλιάδες νέες θέσεις εργασίας. Το σημαντικότερο, όμως, είναι ότι έχει αναβαθμιστεί ουσιαστικά ο ρόλος της χώρας μας στο διεθνές οικονομικό προσκήνιο, δεδομένου ότι για την ανάπτυξη, λειτουργία και εξέλιξη των εταιρειών του κλάδου έγιναν πολύ σημαντικές επενδύσεις από διεθνείς επιχειρηματικούς ομίλους.

Ακόμα και οι πλέον αισιόδοξες προβλέψεις σχετικά με την πορεία της κινητής τηλεφωνίας διαψεύστηκαν προς το καλύτερο από την ίδια την πραγματικότητα.

Η κινητή επικοινωνία καλύπτοντας πραγματικές ανάγκες των Ελλήνων, υπερέκρασε την τεχνολογία της σταθερής τηλεφωνίας. Η προσπάθεια που έγινε, συνοδεύτηκε από μία επανάσταση.

Στη χώρα μας, το εκτιμώμενο ποσοστό της πραγματικής διείσδυσης σήμερα υπερβαίνει το 75% του ελληνικού πληθυσμού. Το στοιχείο αυτό από μόνο του καταδεικνύει τη δυναμική της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης των συνδρομητών, ο υγιής ανταγωνισμός και η ελκυστική τιμολογιακή πολιτική που ακολουθούν με συνέπεια οι εταιρείες προς όφελος των καταναλωτών, είχαν σαν αποτέλεσμα η κινητή τηλεφωνία να γίνει βασική επιλογή όλων των Ελλήνων.

Σήμερα η χρήση των υπηρεσιών και προϊόντων κινητής τηλεφωνίας έχει ξεπεράσει κάθε προηγούμενο και συμβάλλει ουσιαστικά στην αναβάθμιση και διευκόλυνση της καθημερινής ζωής και εργασίας.

Οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στη χώρα μας αποτέλεσαν πρότυπα επιτυχημένων επιχειρηματικών μοντέλων και άρχισαν να δραστηριοποιούνται προς το εξωτερικό, τόσο στο κομμάτι της εξαγωγής τεχνολογίας όσο και στον τομέα της δημιουργίας και εξέλιξης εταιρειών κινητής τηλεφωνίας σε γειτονικές χώρες.

Στο πρόσφατο παρελθόν έχω υποστηρίξει ότι το μέλλον είναι ασύρματο. Αν έπρεπε να ρίξω μια ματιά στο μέλλον θα έβλεπα ότι δεν έχει σύνορα. Στο άμεσο μέλλον το μεγάλο ζήτημα που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και γενικότερα οι εταιρείες του κλάδου υψηλής τεχνολογίας, είναι η αφομοίωση των τεχνολογικά εξελιγμένων υπηρεσιών που προσφέρουν από το ευρύ καταναλωτικό κοινό. Δεν αρκεί μόνο να παρέχουμε

υπηρεσίες που αξιοποιούν την τελευταία λέξη της τεχνολογίας προκειμένου να διευκολύνουν την καθημερινή ζωή των πολιτών. Αν οι πελάτες μας δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις υπηρεσίες, τότε δεν έχουν αντίκρισμα οι επενδύσεις μας.

Οι πολύπλευρες δυνατότητες και η ευελιξία που προσφέρει η κινητή επικοινωνία την καθιστούν εν τέλει πρωταγωνίστρια των εξελίξεων στην τηλεπικοινωνιακή αγορά.

Σ' αυτή την προσπάθεια, πολύ σημαντικός και ουσιαστικός παράλληλα, ήταν και θα συνεχίσει να είναι ο ρόλος της ΕΕΤΤ. Η συγκεκριμένη Αρχή έχει προσφέρει έως σήμερα πολύπλευρο έργο στην προσπάθεια ανάπτυξης της ελληνικής τηλεπικοινωνιακής αγοράς παρά τις εν γένει δυσκολίες και αδυναμίες που παρουσίαζε ο κλάδος και το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο. Από την ΕΕΤΤ, οι εταιρείες του κλάδου αναμένουν τη συνεχή υποστήριξη του έργου τους, τη μείωση της γραφειοκρατίας στην αδειοδότηση των σταθμών βάσης και τη διατήρηση του επιπέδου του υγιούς ανταγωνισμού.

Εξίσου σημαντική, όμως, είναι και η συμβολή της Πολιτείας. Αναμένουμε ουσιαστικότερη βοήθεια ώστε να ενισχυθεί περαιτέρω ο ανταγωνισμός και οι αναγκαίες υποδομές στα αστικά κέντρα.

Υπολογίζουμε ότι την επόμενη διετία στην ελληνική αγορά θα προστεθούν περίπου 2.000.000 νέοι συνδρομητές σε όλα τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, αυξάνοντας έτσι σημαντικά το δείκτη της διείσδυσης στο 90% του ελληνικού πληθυσμού. Οι Έλληνες συν-







δρομητές κινητής τηλεφωνίας έχουν ήδη τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τεχνολογικά εξελιγμένες υπηρεσίες, που προσθέτουν ακόμα περισσότερη αξία στο κινητό τους, όπως είναι αυτές της τρίτης γενιάς. Είναι μία εξέλιξη που δίχως αμφιβολία οδηγεί την αγορά σε μία νέα πορεία, ανεβάζοντας ακόμα πιο ψηλά τον πήχη του ανταγωνισμού για τις εταιρείες και αναβαθμίζοντας περαιτέρω την ποιότητα και ποικιλία των υπηρεσιών που προσφέρονται.

Παράλληλα όμως, αυτό το γεγονός αποτελεί μια μεγάλη δέσμευση των εταιρειών απέναντι στους συνδρομητές τους και

την ελληνική κοινωνία γενικότερα, σχετικά με την προσφορά υπηρεσιών που θα δίνουν νέο νόημα και θα διευκολύνουν τα μέγιστα την καθημερινή ζωή του σύγχρονου Έλληνα πολίτη.

Η VODAFONE από την πρώτη ημέρα της παρουσίας της στο ελληνικό οικονομικό και κοινωνικό γίγνεσθαι, πέρα από την έντονη και άκρως επιτυχημένη εμπορική της δραστηριότητα, έδωσε πολύ μεγάλη έμφαση σε θέματα κοινωνικής ευαισθησίας, πολιτισμού και περιβάλλοντος. Η ενεργός συμμετοχή μας στα δρώμενα της ελληνικής κοινωνίας ήταν για μας δέσμευση και παράλληλα, υπόσχεση προς τα

εκατομμύρια των συνδρομητών που εμπιστεύτηκαν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Παράλληλα, αποτέλεσε αναπόσπαστο μέρος των δραστηριοτήτων της εταιρείας και κύρια στρατηγική μας επιλογή. Εξίσου σημαντική και πολύπλευρη ήταν η προσφορά και των άλλων εταιρειών σ' αυτή την κατεύθυνση.

Η εμπιστοσύνη που δείχνουν στην επιχειρηματική μας δραστηριότητα οι συνδρομητές και η ελληνική κοινωνία γενικότερα, αποτελεί το καλύτερο διαβητήριο για τη μελλοντική επιχειρηματική μας πορεία και την πορεία του κλάδου στην Ελλάδα γενικότερα.



## Δημόσια Διαβούλευση: Νέο Σχέδιο Μέτρων της ΕΕΤΤ για την Ελληνική Αγορά Τερματισμού Κλήσεων σε Κινητά Δίκτυα

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε από τις 15 Δεκεμβρίου 2004 έως και τις 15 Φεβρουαρίου 2005 Δημόσια Διαβούλευση σχετικά με το νέο Σχέδιο Μέτρων που έχει εκπονήσει για την ελληνική αγορά τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα, προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα σε όλους τους ενδιαφερομένους να παρουσιάσουν τα σχόλιά τους και τις θέσεις τους.

Στο αρχικό Σχέδιο Μέτρων, το οποίο είχε κοινοποιηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2004, η ΕΕΤΤ είχε προτείνει να ορισθεί η αγορά τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα ως μια ξεχωριστή αγορά τερματισμού κλήσεων στο δίκτυο κάθε παρόχου κινητής τηλεφωνίας. Επίσης, ο κάθε πάροχος είχε ορισθεί ως Οργανισμός με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ) τερματισμού κλήσεων στο δίκτυό του. Η ΕΕΤΤ έχει προτείνει μία σειρά ρυθμιστικών υποχρεώσεων για τους έχοντες ΣΙΑ.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή απέστειλε παρατηρήσεις επί του Σχεδίου Μέτρων, τις οποίες η ΕΕΤΤ έλαβε υπόψη και προέβη στη μερική αναθεώρησή του. Οι κυριότερες παρατηρήσεις, οι οποίες ελήφθησαν υπόψη κατά τη διαμόρφωση του νέου Σχεδίου Μέτρων, ήταν οι ακόλουθες:

- Σχετικά με την υποχρέωση κοστοστρεφούς τιμολόγησης των τελών τερματισμού σε κινητά δίκτυα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έκρινε ως ήπιο το μέτρο της σταδιακής μείωσης (glide path) των τελών τερματισμού προς το κόστος, σε χρονικό διάστημα τριών ετών. Επισημαίνει επίσης, ότι το μέτρο αυτό πρέπει να επανεξεταστεί, ως προς τη χρονική διάρκεια, λόγω των υψηλών τελών τερματισμού σε κινητά δίκτυα που ισχύουν στην Ελλάδα.
- Αναφορικά με την υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης σε σχέση με τα



GSM gateways, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε την επανεξέταση της επιβολής της συγκεκριμένης υποχρέωσης.

- Σχετικά με την υποχρέωση του λογιστικού διαχωρισμού, ζητήθηκε η επανεξέταση της μη επιβολής της εν λόγω υποχρέωσης.

Η ΕΕΤΤ σε συνέχεια των ανωτέρω, προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Επαναπροσδιόρισε τη χρονική διάρκεια της σταδιακής μείωσης των τελών τερματισμού από 3 χρόνια στον 1,5 χρόνο.
- Προχώρησε στην άρση της υποχρέωσης της μη διακριτικής μεταχείρισης σε σχέση με τα GSM gateways, λόγω:
  - α) Της μείωσης της διαφοράς μεταξύ των τελών τερματισμού σε κινητό δίκτυο και των χρεώσεων για κλήσεις εντός δικτύου, κατόπιν της αύξησης του κόστους των χαμηλότερων κλήσεων εντός δικτύου.
  - β) Της μείωσης της χρονικής διάρκειας της σταδιακής σύγκλισης των τελών τερματισμού με το κόστος. Τα δύο αυτά δεδομένα καθιστούν λιγότερο αναγκαία την παρουσία των GSM gateways ως μέσων ελαχιστοποίησης των επιπτώσεων που έχουν

στους εναλλακτικούς παρόχους τα υψηλά τέλη τερματισμού στα κινητά δίκτυα.

- Όρισε την «εύλογη τιμή» για το νεοεισερχόμενο πάροχο και δεσμεύτηκε ότι θα επανεξετάσει την υποχρέωση αυτή μετά από 1,5 χρόνο.
- Σχετικά με την επιβολή ή μη του λογιστικού διαχωρισμού, η ΕΕΤΤ έκρινε ότι θα πρέπει να εξετασθεί, εφόσον εκτιμηθεί κατά πόσο είναι υλοποιήσιμη η εφαρμογή του σε συνδυασμό με ένα bottom-up μοντέλο και παράλληλα ληφθούν υπόψη τα πρώτα αποτελέσματα της εφαρμογής του ελέγχου τιμών με βάση το μοντέλο αυτό (bottom up), ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει εάν είναι απολύτως αναγκαία η εφαρμογή και του λογιστικού διαχωρισμού.

Το επόμενο βήμα είναι η επεξεργασία, από την ΕΕΤΤ, των αποτελεσμάτων της Διαβούλευσης, τα οποία θα ληφθούν υπόψη κατά την οριστικοποίηση του νέου Σχεδίου Μέτρων. Στη συνέχεια, το Σχέδιο Μέτρων θα κοινοποιηθεί εκ νέου στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.



## Διασφάλιση του Ανταγωνισμού στην Αγορά Μισθωμένων Γραμμών

Η ΕΕΤΤ επέβαλε πρόστιμα συνολικού ύψους 2.000.000 ευρώ στον ΟΤΕ για παραβάσεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και των κανόνων του ανταγωνισμού στο πλαίσιο της παροχής Μισθωμένων Γραμμών.

Σημειώνεται ότι ο ΟΤΕ όφειλε ήδη από τις αρχές του 2003 να τηρεί την εγκεκριμένη από την ΕΕΤΤ Προσφορά Μισθωμένων Γραμμών, η οποία αποτελεί τη βάση διαπραγμάτευσης για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Η ΕΕΤΤ είχε ξεκινήσει αυτεπάγγελα το Σεπτέμβριο του 2003, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, τη διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας στοιχείων από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, συμπεριλαμβανομένου του ΟΤΕ, προκειμένου να ελέγξει το βαθμό συμμόρφωσης του ΟΤΕ με την ανωτέρω Προσφορά. Επίσης, οι πάροχοι ΤΕΛΛΑΣ Α.Ε., UUNET HELLAS LTD, COSMOLINE, TIM HELLAS, TELEPASSPORT HELLAS Α.Ε., NETONE Α.Ε., LAN-NET Α.Ε., VIVODI TELECOMMUNICATIONS Α.Ε., FORTHNET Α.Ε., ΑΛΓΟΝΕΤ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Ε. και TELEDOME Α.Ε.Β.Ε. υπέβαλαν καταγγελίες για πλημμελή παροχή υπηρεσιών από τον ΟΤΕ και τον Ιούνιο του 2004, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Ακρόαση του ΟΤΕ για το θέμα.

Σύμφωνα με τη σχετική Απόφασή της, η ΕΕΤΤ επέβαλε:

- ▶ Πρόστιμο ύψους 500.000 ευρώ για παραβάσεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας. Οι συγκεκριμένες παραβάσεις συνίσταντο, μεταξύ άλλων, σε άρνηση ή αδικαιολόγητη καθυστέρηση παροχής των υπηρεσιών Μισθωμένων Γραμμών, ελλιπή

πληροφόρηση για τους όρους παροχής τους, μη έγκαιρη αποκατάσταση βλαβών και μη τήρηση της υποχρέωσης του ελάχιστου περιεχομένου σύμβασης που προβλέπεται από την Απόφαση της ΕΕΤΤ, με την οποία ενέκρινε την Προσφορά Μισθωμένων Γραμμών.

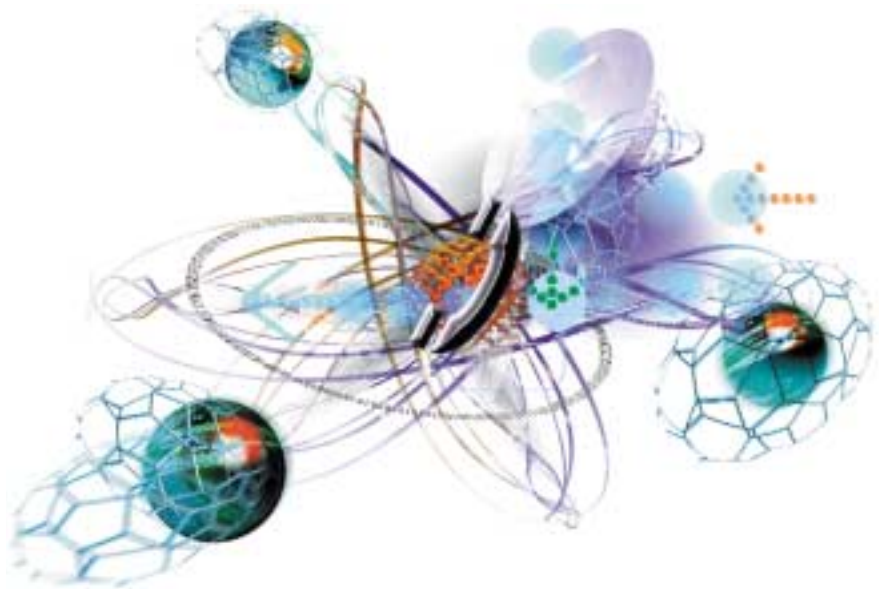
- ▶ Πρόστιμο ύψους 1.500.000 ευρώ για παραβάσεις της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού, δεδομένου ότι ο ΟΤΕ έχει προβεί σε κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης του στην αγορά των Μισθωμένων Γραμμών.

Η ΕΕΤΤ εκτίμησε ότι οι ανωτέρω παραβαίνουσες τη νομοθεσία πρακτικές, οι οποίες εφαρμόζονται εκτεταμένα σε όλους τους παρόχους και για μεγάλο χρονικό διάστημα, είχαν ως αποτέλεσμα τον ουσιαστικό περιορισμό του ανταγωνισμού και την καθυστέρηση ανάπτυξής του, σε επίπεδο υποδομών αλλά και υπηρεσιών, σε βάρος του καταναλωτή.

Σχετικά με τη σημασία των Μισθωμένων Γραμμών στην ανάπτυξη του

ανταγωνισμού, σημειώνεται ότι μέσω αυτών καθίσταται εφικτή η διασύνδεση του ΟΤΕ με τα δίκτυα των υπόλοιπων παρόχων για τη συλλογή και τον τερματισμό κλήσεων. Επίσης, οι Μισθωμένες Γραμμές χρησιμοποιούνται από τους εναλλακτικούς παρόχους για την ανάπτυξη ή/ και την επέκταση του δικτύου τους, καθώς και για την παροχή πρόσβασης των τελικών χρηστών στο δίκτυό τους. Επιπλέον, οι Μισθωμένες Γραμμές αποτελούσαν μέχρι τώρα τη μόνη ουσιαστική εναλλακτική επιλογή παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Ως εκ τούτου, η άρνηση ή η πλημμελής παροχή Μισθωμένων Γραμμών επηρεάζει το επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρουν οι εναλλακτικοί πάροχοι στους καταναλωτές, με αρνητικές επιπτώσεις για τον ανταγωνισμό. Το γεγονός αυτό αποβαίνει σε βάρος του καταναλωτή δεδομένου ότι δεν μπορεί να αξιοποιήσει τα οφέλη μιας ανταγωνιστικής αγοράς σε επίπεδο ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών, διαθέσιμων επιλογών, τιμών και παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών.





## Φορητότητα Αριθμών: «Η Επικοινωνία είναι Ελευθερία»

«Η Επικοινωνία είναι Ελευθερία» ήταν η κεντρική ιδέα στην οποία βασίστηκε η ενημερωτική εκστρατεία της ΕΕΤΤ για τη Φορητότητα Αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας με στόχο της την έγκυρη και αποτελεσματική ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη Φορητότητα Αριθμών.

Η εκστρατεία πραγματοποιήθηκε με τη μετάδοση τριών ραδιοφωνικών μηνυμάτων το Δεκέμβριο σε πανελλαδικό επίπεδο. Τα μηνύματα βασίστηκαν στο γεγονός ότι ο καταναλωτής δεν είναι πλέον δέσμιος του αριθμού του αλλά αντίθετα, καλείται να απολαύσει χωρίς περιορισμούς την ελευθερία που του παρέχει η επικοινωνία. Ωστόσο, η αποτελεσματική αξιοποίηση της Φορητότητας Αριθμών προϋποθέτει ο καταναλωτής να είναι ενημερωμένος και να κάνει την απαραίτητη έρευνα αγοράς προκειμένου να επιλέξει εταιρεία σύμφωνα με το προσωπικό του συμφέρον.

Υπενθυμίζεται ότι η Φορητότητα Αριθμών είναι η δυνατότητα που έχουν οι καταναλωτές να διατηρούν ολόκληρο τον αριθμό τους (συμπεριλαμβανομένου και του προθέματος) όταν αλλάζουν εταιρεία σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας.

Συγκεκριμένα, η Φορητότητα Αριθμών ισχύει:

1. Για τους **αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας** στην ίδια γεωγραφική περιοχή. Για παράδειγμα, συνδρομητής με αριθμό 210 615 1000 δικαιούται να μεταφέρει τον αριθμό του όταν αλλάζει εταιρεία, παραμένοντας ωστόσο εντός των ορίων της Αθήνας.
2. Για τους **αριθμούς κινητής τηλεφωνίας**.  
Για παράδειγμα, συνδρομητής με αριθμό 69X XXX XXXX δικαιούται να διατηρήσει ολόκληρο τον αριθμό του όταν αλλάζει εταιρεία κινητής τηλεφωνίας.



Ισχύει για όλους τους συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας -με κάρτα ή με συμβόλαιο.

3. Για τους **μη γεωγραφικούς αριθμούς**. Για παράδειγμα αριθμοί ατελούς χρέωσης 800 XXX XXXX, αριθμοί πρόσθετης χρέωσης 901 XXX XXXX κλπ.

Σημειώνεται ότι όλοι οι συνδρομητές έχουν δικαίωμα να αιτηθούν τη Φορητότητα του αριθμού τους, όποτε το επιθυμούν, ανεξάρτητα από τις συμβατικές σχέσεις τους με την παλαιά εταιρεία, χωρίς όμως να αναιρούνται οι υποχρεώσεις τους προς εκείνη (π.χ. εξόφληση λογαριασμών). Επίσης, οι συνδρομητές έχουν δικαίωμα Φορητότητας ακόμα και αν έχουν σύμβαση ορισμένου χρόνου με την εταιρεία (π.χ. λόγω επιδότησης συσκευής).

Ο καταναλωτής που επιθυμεί να αλλάξει εταιρεία τηλεφωνίας πρέπει να υποβάλει στη νέα εταιρεία Αίτηση Φορητότητας του αριθμού του και παράλληλα, να ακολουθήσει τη διαδικασία που ισχύει για σύνδεση σε νέα εταιρεία (υπογραφή σύμβασης κλπ.). Στη συνέχεια, η νέα εταιρεία προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες και

την απαιτούμενη επικοινωνία με την παλαιά εταιρεία για την πραγματοποίηση της Φορητότητας.

Η μεταφορά του αριθμού πρέπει να υλοποιείται εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Από την 1<sup>η</sup> Μαρτίου 2004, οπότε τέθηκε σε εφαρμογή η εμπορική λειτουργία της Φορητότητας Αριθμών κινητής τηλεφωνίας, μέχρι την ημερομηνία έκδοσης του παρόντος, έχουν υποβληθεί στις 4 εταιρείες κινητής τηλεφωνίας συνολικά περισσότερες από 45.000 αιτήσεις μεταφοράς αριθμών από τις οποίες 23.000 έχουν διεκπεραιωθεί, ενώ οι περισσότερες από τις υπόλοιπες έχουν επιστραφεί λόγω ελλείπων στοιχείων. Επίσης, στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας έχουν υποβληθεί περισσότερες από 24.000 αιτήσεις μεταφοράς αριθμών από τις οποίες πάνω από 9.000 έχουν διεκπεραιωθεί.

Οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται απευθείας στην εταιρεία τηλεφωνίας που τους ενδιαφέρει να μεταφέρουν τον αριθμό τους. Επίσης, η ΕΕΤΤ έχει δημιουργήσει δικτυακό τόπο στη διεύθυνση [www.mynumber.gr](http://www.mynumber.gr) όπου παρέχονται πληροφορίες για τη Φορητότητα Αριθμών.



## Μέριμνα για την Προστασία των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών

Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ το 2004 έλαβε 1.965 γραπτά αιτήματα/ καταγγελίες.

Στην περίπτωση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων τα περισσότερα θέματα αφορούσαν σε κεραίες κινητής τηλεφωνίας καθώς και σε περιπτώσεις παρεμβολών.

Επίσης, αναφορικά με τη σταθερή και την κινητή τηλεφωνία, η πλειοψηφία των αιτημάτων/ καταγγελιών επικεντρώθηκε σε θέματα ποιότητας προσφερόμενων υπηρεσιών, αμφισβητήσεις λογαριασμών, υποχρεώσεις παρόχων και διαθεσιμότητα συγκεκριμένων υπηρεσιών.

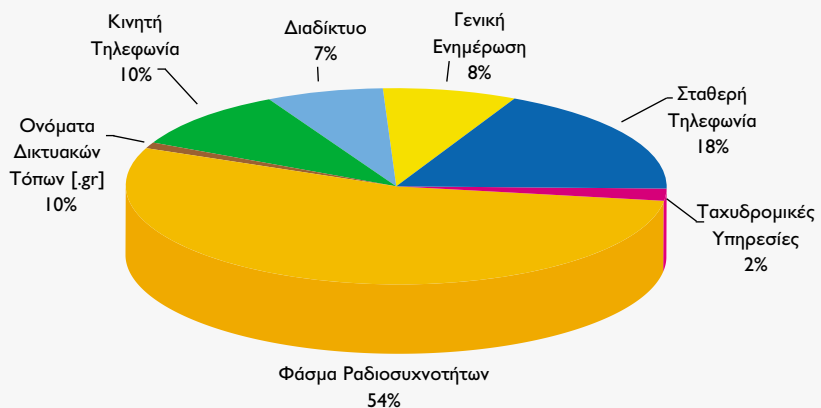
Μεγάλος επίσης, ήταν ο αριθμός αιτημάτων γενικού ενδιαφέροντος που σχετιζόνταν κυρίως με τις δυνατότητες που παρέχονται στους καταναλωτές από τις εταιρείες και με δράσεις της ΕΕΤΤ. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον επέδειξαν οι καταναλωτές για τη Φορητότητα Αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας καθώς και τις υπηρεσίες Επιλογής και Προεπιλογής Φορέα.

Αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, τα θέματα επικεντρώθηκαν στην ποιότητα παροχής υπηρεσιών και την τήρηση των υποχρεώσεων των ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Όσον αφορά στο Διαδίκτυο, τα περισσότερα θέματα σχετιζόνταν με τη διαθεσιμότητα σχετικών υπηρεσιών και τις χρεώσεις.

ΑΙΤΗΜΑΤΑ/ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ		
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2003 (%)	2004 (%)
• ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (σύνολο)	95	90
• Φάσμα (κεραίες και παρεμβολές)	35	54
• Διαδίκτυο (διαθεσιμότητα και τιμολόγια)	29	7
• Κινητή Τηλεφωνία (διαθεσιμότητα υπηρεσιών, τιμολόγια, ποιότητα)	15	10
• Σταθερή Τηλεφωνία (διαθεσιμότητα υπηρεσιών, τιμολόγια, ποιότητα)	14	18
• Ονόματα Δικτυακών Τόπων [.gr]	2	1
• ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	3	2
• ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	2	8

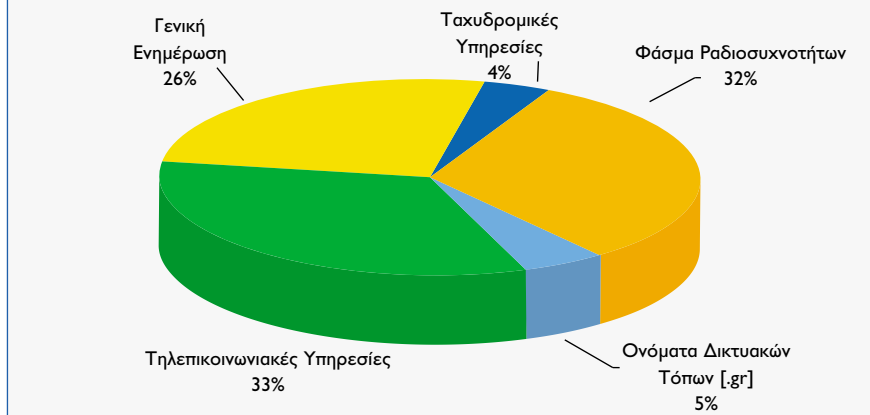


Κατηγοριοποίηση Γραπτών Αιτημάτων / Καταγγελιών Καταναλωτών 01-01-2004 έως 31-12-2004



Επίσης, η Γραμμή Επικοινωνίας της ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του 2004 έλαβε 2.932 τηλεφωνήματα σημειώνοντας αύξηση 24% περίπου έναντι του 2003. Αναλυτικά τα θέματα παρουσιάζονται στο ακόλουθο Διάγραμμα.

Κατηγοριοποίηση Τηλεφωνημάτων Καταναλωτών 01-01-2004 έως 31-12-2004





## Ο Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα το 2004: Ενέργειες της ΕΕΤΤ για την Εύρυθμη Λειτουργία της Αγοράς

Το 2004, οι παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών είχαν ρυθμιστικό και εποπτικό χαρακτήρα και επικεντρώθηκαν στις ακόλουθες τρεις κατευθύνσεις:

1. Εφαρμογή του νέου κανονιστικού πλαισίου.
2. Διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.
3. Εποπτεία και έλεγχος της ταχυδρομικής αγοράς.

### Εφαρμογή του Νέου Κανονιστικού Πλαισίου

Κατά τη διάρκεια του 2004 τέθηκαν σε εφαρμογή οι νέοι Κανονισμοί Γενικών και Ειδικών Άδειών που είχαν εκδοθεί το 2003, σε εναρμόνιση με την Οδηγία 2002/39/ΕΚ για την περαιτέρω απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς. Η ΕΕΤΤ προέβη στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να διασφαλίσει την τήρηση του ανωτέρω πλαισίου, με στόχο την περαιτέρω προώθηση του ανταγωνισμού και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς όφελος των καταναλωτών.

### Διασφάλιση των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών

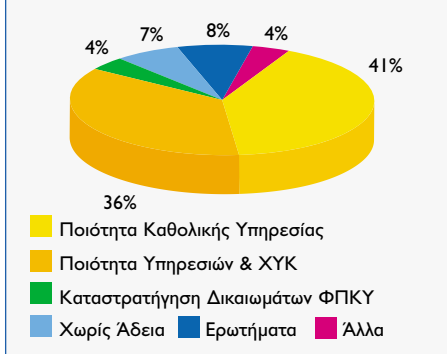
Το 2004 η ΕΕΤΤ ανταποκρίθηκε συνολικά σε 96 υποθέσεις καταναλωτών, οι οποίες αφορούσαν στα ακόλουθα θέματα:

- ▶ 38 καταγγελίες σχετικά με την παρεχόμενη από το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) -ο οποίος είναι ο ΕΛΤΑ- ποιότητα της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ).
- ▶ 35 καταγγελίες αναφορικά με την παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσιών από επιχειρήσεις με Γενική Άδεια και το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ).
- ▶ 4 καταγγελίες κατά επιχειρήσεων με Γενική Άδεια για θέματα καταστρατήγησης των δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ.
- ▶ 7 καταγγελίες κατά επιχειρήσεων για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών χωρίς την απαιτούμενη Άδεια.
- ▶ Γενικά ερωτήματα και άλλα θέματα.

Για τη διαχείριση των ανωτέρω θεμάτων, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

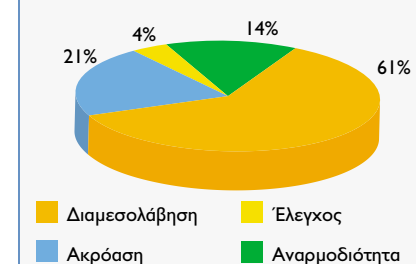
- ▶ Κλήση του καταγγελλόμενου σε Ακρόαση.
- ▶ Έλεγχος καταγγελλόμενης επιχείρησης.

**Διάγραμμα 1: Θεματικές Κατηγορίες Καταγγελιών - Ερωτημάτων Καταναλωτών**



- ▶ Έγγραφο διαμεσολάβηση προς τον καταγγελλόμενο ή άλλο αρμόδιο φορέα προς επίλυση του θέματος.
- ▶ Παραπομπή του θέματος σε άλλους φορείς, λόγω αρμοδιότητας.

**Διάγραμμα 2: Τρόποι Επίλυσης Καταγγελιών - Ερωτημάτων Καταναλωτών**



### Εποπτεία και Έλεγχος της Ταχυδρομικής αγοράς

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε το 2004 τακτικούς και έκτακτους ελέγχους, προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός τήρησης της υφιστάμενης νομοθεσίας από τις επιχειρήσεις.

Αρχικά καθορίστηκε η διαδικασία προκειμένου να επιτευχθεί η αποτελεσματική διεξαγωγή των ελέγχων. Πρώτο μέλημα αποτέλεσε η συλλογή στοιχείων, κυρίως για τον εντοπισμό επιχειρήσεων οι οποίες, ενώ είχαν διαγραφεί από το Μητρώο της ΕΕΤΤ, συνέχιζαν να παρέχουν υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ αξιοποίησε τα στοιχεία του Μητρώου Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων σχετικά με τις

επιχειρήσεις που είχαν διαγραφεί και προέβη σε διασταύρωση στοιχείων μέσω των αρμόδιων ΔΟΥ.

Κατόπιν των ανωτέρω, διαπιστώθηκε ότι ήταν απαραίτητη η διενέργεια 78 έκτακτων ελέγχων σε:

- ▶ 50 επιχειρήσεις οι οποίες είχαν διαγραφεί από το Μητρώο της ΕΕΤΤ και εμφανίζονταν ως ενεργές στις ΔΟΥ.
- ▶ 3 επιχειρήσεις που είχαν διαγραφεί και ήταν ενταγμένες σε δίκτυο επιχειρήσεων με Γενική Άδεια.
- ▶ 1 επιχείρηση που είχε διαγραφεί και για την οποία εκκρεμούσε Απόφαση της Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ για παράνομη παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- ▶ 24 επιχειρήσεις για τις οποίες, λόγω αδυναμίας συλλογής στοιχείων, δεν κατέστη δυνατό να διαπιστωθεί η παροχή ή μη υπηρεσιών.

Στο Διάγραμμα 3 παρουσιάζεται η αριθμητική κατανομή ανά Νομό των επιχειρήσεων προς έκτακτο έλεγχο.

Για τη διενέργεια των ελέγχων η διαδικασία αναπτύχθηκε σε δύο επίπεδα:

- ▶ Έλεγχος σε επιχειρήσεις με Γενική Άδεια, οι οποίες ήταν εγγεγραμμένες στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ και δραστηριοποιούνταν στην ταχυδρομική αγορά.
- ▶ Εντοπισμός και έλεγχος επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνταν παράνομα στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, δηλαδή χωρίς να διαθέτουν Γενική ή Ειδική Άδεια.

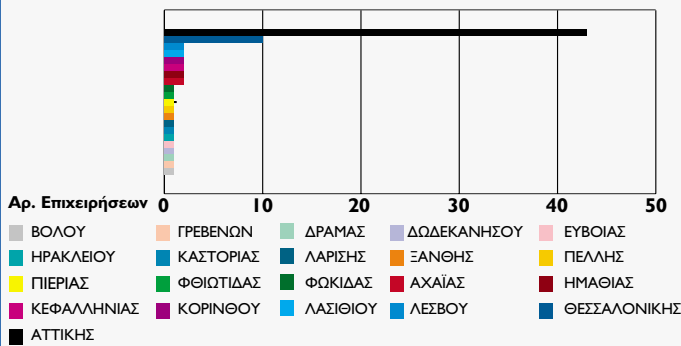
Συνολικά, το 2004 πραγματοποιήθηκαν 19 τακτικοί έλεγχοι σε επιχειρήσεις, των οποίων η δραστηριότητα αντιστοιχεί σε ποσοστό 29% της αγοράς Ταχυμεταφορών, καθώς επίσης 24 έκτακτοι έλεγχοι.

Κατά τους έκτακτους ελέγχους διαπιστώθηκε ότι (βλ. Διάγραμμα 4):

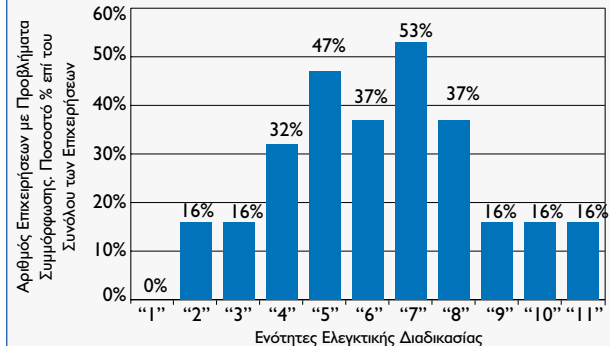
- ▶ 16 επιχειρήσεις (ποσοστό 67%) παρέιχαν ταχυδρομικές υπηρεσίες παράνομα.
- ▶ 7 επιχειρήσεις (ποσοστό 29%) είχαν διακόψει τη δραστηριότητά τους.
- ▶ 1 επιχείρηση (ποσοστό 4%) ελέγχθηκε για μη προσήκουσα απόδοση τελών στην ΕΕΤΤ.



**Διάγραμμα 3: Κατανομή ανά Νομό των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων προς Έκτακτο Έλεγχο**



**Διάγραμμα 5: Βαθμός Συμμόρφωσης Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών**



**Διάγραμμα 4: Αποτελέσματα Έκτακτων Ελέγχων**



Στην περίπτωση της διενέργειας τακτικών ελέγχων, διερευνώνται τα ακόλουθα (βλ. Διάγραμμα 5):

1. Στοιχεία Επιχείρησης: Έλεγχος των στοιχείων της επιχείρησης σε σχέση με εκείνα που είναι καταχωρημένα στο Μητρώο της ΕΕΤΤ.
2. Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ): Αντιπαραβολή των στοιχείων του ΕΣΠΕΤΑ της επιχείρησης με τα υποχρεωτικά στοιχεία που ορίζει ο Κανονισμός Γενικών Αδειών.
3. Δειγματοληψία αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων ως προς τα στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί στο ΕΣΠΕΤΑ.
4. Δικαιώματα ΦΠΚΥ: Έλεγχος της τιμολόγησης υπηρεσιών σε σχέση με τα αποκλειστικά δικαιώματα του ΦΠΚΥ.
5. Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυδρομικού Αντικειμένου-ΣΥΔΕΤΑ (Voucher): Διαπίστωση της συμμόρφωσης των στοιχείων ταυτοποίησης του αντικειμένου με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Γενικών Αδειών.
6. Συμβάσεις Παροχής Υπηρεσιών: Έλεγχος της συμμόρφωσης των όρων

των συμβάσεων με τα οριζόμενα στον ανωτέρω Κανονισμό.

7. ΧΥΚ: Έλεγχος της τήρησης των οριζόμενων στο ΧΥΚ, ιδίως ως προς την επίλυση διαφορών.
8. Υποδομή: Έλεγχος των δηλωθέντων στοιχείων Δικτύου, Καταστημάτων και Κέντρων Διαλογής.
9. Κέντρα Διαλογής: Δειγματοληπτικός έλεγχος των αντικειμένων που βρίσκονται υπό διαχείριση στο Κέντρο Διαλογής της επιχείρησης.
10. Δίκτυο: Έλεγχος κυρίως ως προς την τήρηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών και των αποκλειστικών δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ.
11. Τέλη: Έλεγχος της ορθής καταβολής των τελών στην ΕΕΤΤ.

Από το σύνολο των έκτακτων και τακτικών ελέγχων προέκυψαν τα ακόλουθα:

- ▶ Δεν καταγράφεται ουδεμία διαφοροποίηση στα στοιχεία των επιχειρήσεων που ελέγχθηκαν σε σχέση με αυτά που τηρούνται στο Μητρώο της ΕΕΤΤ.
- ▶ Η λειτουργία των Κέντρων Διαλογής των επιχειρήσεων που ελέγχθηκαν κρίθηκε ικανοποιητική.
- ▶ 16 επιχειρήσεις δραστηριοποιούνταν παράνομα στην ταχυδρομική αγορά παρέχοντας υπηρεσίες χωρίς την απαιτούμενη Άδεια.
- ▶ 13 επιχειρήσεις παρουσίασαν προβλήματα στην υλοποίηση και λειτουργία του ΕΣΠΕΤΑ, συστήματος απαραίτητου για τον εκσυγχρονισμό και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ▶ 6 επιχειρήσεις τελούν υπό διερεύνηση για ενδεχόμενη παραβίαση των αποκλειστικών δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ.
- ▶ 10 επιχειρήσεις παρουσίασαν αποκλίσεις από την προσήκουσα απόδοση

των τελών στην ΕΕΤΤ.

- ▶ 7 επιχειρήσεις δεν τηρούσαν το ΧΥΚ, ειδικότερα, σε ό,τι αφορά τη σύνθεση και τη διαδικασία σύγκλησης της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.
- ▶ Παρατηρήθηκε περιορισμένη δυσλειτουργία κατά την ενσωμάτωση επιχειρήσεων που ήταν ενταγμένες σε Δίκτυο Αδειοδοτημένης Επιχείρησης.

Κατόπιν των ελέγχων, 25 επιχειρήσεις κλήθηκαν σε Ακρόαση και σε 6 επιχειρήσεις απευθύνθηκε σύσταση να συμμορφωθούν με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.

Συμπερασματικά αναφέρεται ότι η αγορά Ταχυμεταφορών σε γενικές γραμμές έχει προσαρμοσθεί στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, το οποίο λειτουργεί καταλυτικά για τη δημιουργία συνθηκών ανταγωνισμού προς όφελος του καταναλωτή. Επίσης, οι επιχειρήσεις προβαίνουν σε δράσεις σχετικά με τη δημιουργία υποδομής παρακολούθησης και εντοπισμού ταχυδρομικών αντικειμένων, με κτιριακές και λοιπές υποδομές καθώς και με τη δημιουργία δικτύου εξυπηρέτησης χρηστών. Στόχος είναι η παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, που αποτελεί και προϋπόθεση για την προσφορά ταχυδρομικών υπηρεσιών ειδικού και επείγοντος χαρακτήρα.

Παράλληλα όμως, διαπιστώθηκε ότι σε τμήμα της αγοράς Ταχυμεταφορών απαιτείται η λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση φαινομένων καταστρατήγησης των δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ, μη ορθής χρήσης συνοδευτικών δελτίων διακίνησης αντικειμένων και τήρησης των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων έναντι των καταναλωτών καθώς και μη ορθού υπολογισμού των τελών.



## Η Ταυτότητα της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ μέσα από μια σημαντική πορεία ανάπτυξης, επιτυχούς απελευθέρωσης της τηλεπικοινωνιακής και της ταχυδρομικής αγοράς, καθώς επίσης συμπίεσης με τα υπόλοιπα κράτη μέλη της ΕΕ για την επίτευξη του στόχου της μετάβασης από τις Τηλεπικοινωνίες στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, διαμόρφωσε πρόσφατα την ταυτότητά της. Καθόρισε το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της και σχεδίασε ένα νέο λογότυπο το οποίο απεικονίζει όλα τα παραπάνω.

### Το Όραμά μας

Όραμά μας είναι να διευρύνουμε και να αναβαθμίζουμε διαρκώς την Επικοινωνία, ώστε η χώρα μας να συμμετέχει στην Κοινωνία της Γνώσης.

### Η Αποστολή μας

Κάθε κάτοικος της Ελλάδας να μπορεί να απολαμβάνει υπηρεσίες επικοινωνίας σύγχρονες, προσιτές και ασφαλείς.

Με το έργο μας:

- ▶ Εξασφαλίζουμε την πρόσβαση όλων σε μεγάλο εύρος δικτύων και υπηρεσιών επικοινωνίας.
- ▶ Προασπίζουμε τα δικαιώματα των καταναλωτών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.



# ΕΕΤΤ

## ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

- ▶ Ενημερώνουμε διαρκώς τους καταναλωτές για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
- ▶ Διασφαλίζουμε την αξιοποίηση σπάνιων εθνικών πόρων, όπως είναι το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων και οι αριθμοδοτικοί πόροι.
- ▶ Συμβάλλουμε στην ανάπτυξη των αγορών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, με τη διαμόρφωση ενός ρυθμιστικού περιβάλλοντος, σύμφωνου με τις αρχές του ανταγωνισμού.

### Οι Αξίες μας

#### Κοινωνική Ευθύνη

Λειτουργούμε με υπευθυνότητα και σεβασμό απέναντι στο κοινωνικό σύνολο.

#### Εμπιστοσύνη

Οικοδομούμε σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις.

#### Συνεργασία

Συνεργαζόμαστε και διαβουλευόμαστε ανοικτά, με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

#### Ομαδικό Πνεύμα

Καλλιεργούμε το ομαδικό πνεύμα στο ανθρώπινο δυναμικό μας για την πραγματοποίηση των κοινών μας στόχων.

#### Διαφάνεια

Εφαρμόζουμε διαδικασίες, γνωστές εκ των προτέρων, στους ενδιαφερόμενους.

#### Αμεροληψία

Εφαρμόζουμε τη νομοθεσία, χωρίς διακρίσεις

#### Εξέλιξη

Ενημερωνόμαστε για όλες τις εξελίξεις στον τομέα μας και αναπτυσσόμαστε διαρκώς, ως άτομα και ως Οργανισμός.



# ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία - Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων  
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**

Επώνυμο:	Όνομα:
Εταιρεία:	Αντικείμενο εταιρείας:
Θέση στην εταιρεία:	
Διεύθυνση:	
ΤΚ:	Περιοχή:
Τηλ.:	Fax:
e-mail:	

