

Νέος Κανονισμός
Γενικών Αδειών

Ποσοτική έρευνα καταναλωτών
με αντικείμενο τη χρήση
επιφυών υπηρεσιών (OTT)

Δημόσια διαβούλευση για
τον προσδιορισμό του
περιεχομένου της Καθοδικής
Υπηρεσίας

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

εν τ@χει



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ενημερωτικό Περιοδικό
Απρίλιος-Ιούνιος 2021 | Τεύχος Ν° 65
www.eett.gr



2 Οι προτεραιότητες του ERGP έως το 2022

3 Δημόσια διαβούλευση για τον προσδιορισμό του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας

4 Ποσοτική έρευνα καταναλωτών με αντικείμενο τη χρήση επιφυών υπηρεσιών (ΟΤΤ)

14 Νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών

16 Οι ψηφιακοί στόχοι του BEREC στην επόμενη δεκαετία

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

Τεύχος Νο 65
Απρίλιος-Ιούνιος 2021
Σελίδες: 16

Υπεύθυνος έκδοσης σύμφωνα με τον νόμο: EETT

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

Αρχισυνταξία: Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων EETT

Επιμέλεια έκδοσης - Σχεδίαση - Παραγωγή: ALTAGRAFICO A.E.

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

ISSN 2732-7981

Οι προτεραιότητες του ERGP έως το 2022

του Δρ Σπυρίδωνα Παντελή,
Αντιπροέδρου της EETT και
Προεδρεύοντος (Chair) ERGP 2020-21

Στις 25 Ιουνίου 2021 πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά το 20^ο ERGP Plenary του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, όπου μεταξύ άλλων, υιοθετήθηκε το σχέδιο του προγράμματος εργασίας για το 2022, το οποίο αναρτήθηκε ήδη σε δημόσια διαβούλευση, ενώ εγκρίθηκαν και σημαντικά κείμενα για εσωτερική χρήση, μεταξύ των οποίων και η αναθεώρηση του Κανονισμού Λειτουργίας του Σώματος.

Το πρόγραμμα εργασίας του ERGP για το 2022, όπως και το τρέχον πρόγραμμα του 2021, περιστρέφεται γύρω από τους εξής κύριους στρατηγικούς πυλώνες της μεσοπρόθεσμης στρατηγικής του ERGP για την τριετία 2020-2022: την επανεξέταση του ταχυδρομικού τομέα, την προώθηση μιας ανταγωνιστικής ενιαίας αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), την ενδυνάμωση της προστασίας των τελικών χρηστών και τη διασφάλιση μιας καθολικής υπηρεσίας προσανατολισμένης στις σύγχρονες και μελλοντικές ανάγκες του τελικού χρήστη.

Ειδικότερα, τόσο για το β' εξάμηνο του 2021, όσο και για το 2022, το ενδιαφέρον του ERGP επικεντρώνεται κατ' αρχήν στην παροχή συμβουλευτικού ρόλου στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εν αναμονή της Αναφοράς Αποτίμησης (Evaluation Report) της τρέχουσας Ταχυδρομικής Οδηγίας και της ενδεχόμενης, στη συνέχεια, αναθεώρησής της, καθώς και της Αναφοράς για την εφαρμογή του Κανονισμού διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων.

Επίσης, δίνεται έμφαση, μεταξύ άλλων:

- στη διερεύνηση των επιπτώσεων της πανδημίας,
- στην αναζήτηση σύγχρονων λύσεων για την προσβασιμότητα στα δίκτυα διανομής και ιδιαίτερα στο ηλεγόμενο «τελευταίο μίλι»,
- στην αλληλεπίδραση και ευθυγράμμιση με



τις παράλληλες σημαντικές πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις ψηφιακές αγορές και τις ψηφιακές υπηρεσίες (DMA-Digital Markets Act, DSA-Digital Services Act), αλλά και για την Αειφόρο Ανάπτυξη και την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία (Green Deal),

- στις αλλαγές στις τελωνειακές διαδικασίες και το καθεστώς ΦΠΑ των εισαγομένων στην ΕΕ δεμάτων μικρής αξίας.

Το ERGP, στο πλαίσιο ενίσχυσης της συνεργασίας του με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους ευρωπαϊκούς διεθνείς οργανισμούς, οργανώνει στις 6 Ιουλίου 2021 δικτυακό Workshop με αντικείμενο την παρουσίαση του Σχεδίου Προγράμματος 2022 και την επίπτωση της Αειφόρου Ανάπτυξης και της Green Deal στον ταχυδρομικό τομέα, ενώ το φθινόπωρο του 2021 προγραμματίζει διαδικτυακά το επόμενο Stakeholders Forum.

Δημόσια διαβούλευση για τον προσδιορισμό του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας

Σε δημόσια διαβούλευση τέθηκε από την ΕΕΤΤ, το κείμενο αναφορικά με το νέο περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ). Το κείμενο της διαβούλευσης περιλαμβάνει τις προτάσεις της Αρχής, σχετικά με το περιεχόμενο της ΚΥ και ιδίως με τα χαρακτηριστικά της επαρκούς ευρυζωνικής υπηρεσίας.

Σύμφωνα με τον νέο Νόμο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες που τέθηκε σε ισχύ το 2020 (Ν.4727/2020), η υποχρέωση ΚΥ θα πρέπει να περιλαμβάνει, εκτός από την πρόσβαση σε δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της υποκείμενης σύνδεσης σε σταθερή θέση, και πρόσβαση σε υπηρεσίες επαρκούς ευρυζωνικής σύνδεσης. Παράλληλα, αφαιρείται η παροχή των υπηρεσιών καταλόγου και καρτοτηλεφώνων από το πλαίσιο της ΚΥ. Παρακάτω παρατίθενται τα κυριότερα σημεία του κειμένου της διαβούλευσης, σύμφωνα με τις προτάσεις της ΕΕΤΤ.

Α. Προτεινόμενη ελάχιστη ταχύτητα υπηρεσίας ευρυζωνικής πρόσβασης εντός της ελληνικής επικράτειας

Για τον προσδιορισμό του ελάχιστου εύρους ζώνης ευρυζωνικής πρόσβασης, η ΕΕΤΤ έλαβε υπόψη της τα εξής:

- Τον ορισμό της υπηρεσίας επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο με τρόπο που να υποστηρίζεται το ελάχιστο σύνολο υπηρεσιών του Παραρτήματος V του Ν.4727/2020. Ενδεικτικά, οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πρόσβαση σε μηχανές αναζήτησης, πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης κ.ά.
- Την υφιστάμενη κατάσταση αναφορικά με τα υπάρχοντα δίκτυα και τις υφιστάμενες συνδέσεις προς τους καταναλωτές.
- Το κόστος αναβάθμισης των δικτύων, προκειμένου να επιτευχθούν οι ελάχιστες απαιτήσεις ευρυζωνικής πρόσβασης.

Η ΕΕΤΤ, αφού ανέλυσε τα παραπάνω, προτείνει ως ελάχιστη ταχύτητα υπηρεσίας επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο για τις ανάγκες της ΚΥ, την ονομαστική ταχύτητα download

10Mbps και upload 1Mbps, με ελάχιστη πραγματική ταχύτητα download όχι μικρότερη από 4Mbps.

Β. Εύλογο αίτημα ΚΥ

Ο πάροχος ΚΥ υποχρεούται να ικανοποιεί τα εύλογα αιτήματα που υποβάλλονται στο πλαίσιο της ΚΥ. Ως εύλογο προτείνεται να θεωρείται κάθε αίτημα κατά το οποίο, η απόσταση του συνδρομητή από το τελευταίο σημείο δικτύου του δεν ξεπερνά τα 200 μέτρα ή το κόστος σύνδεσης στο δίκτυο δεν ξεπερνά τα 2.400 ευρώ.

Σε περιοχές που ήδη παρέχονται υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω άλλων δικτύων από αυτό του παρόχου ΚΥ, προτείνεται τα αιτήματα των συνδρομητών να καλύπτονται από τους παρόχους αυτούς. Ειδικά στις περιοχές που αναπτύσσονται δίκτυα μέσω προγραμμάτων κρατικών ενισχύσεων (Rural Broadband και Ultra Fast Broadband -UFBB), ο πάροχος ΚΥ υποχρεούται να παρέχει υπηρεσία μέσω χονδρικών προϊόντων που λαμβάνει από τους αναδόχους των έργων και δεν έχει υποχρέωση να αναπτύσσει νέα υποδομή.

Γ. Εναλλακτική λύση πρόσβασης στις υπηρεσίες

Η ΕΕΤΤ προτείνει τον προσδιορισμό εναλλακτικής λύσης για την παροχή υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο πλαίσιο της ΚΥ στις περιοχές που δεν είναι διαθέσιμες οι υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης με flat rate χρέωση. Η λύση αυτή περιλαμβάνει τη δυνατότητα πρόσβασης μέσω κινητού ή δορυφορικού δικτύου με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά (υπηρεσία που προσφέρει ονομαστική ταχύτητα τουλάχιστον 10Mbps και εγγυημένη 4Mbps με όριο τα 30Gbyte και 1500 λεπτά ομιλίας

προς σταθερά ή σταθερά και κινητά δίκτυα, διαθέσιμα τον μήνα σε τιμή όχι υψηλότερη από την ανώτατη επιτρεπτή χρέωση του παρόχου ΚΥ).

Στις περιπτώσεις μεμονωμένων κτηρίων που βρίσκονται:

- πολύ μακριά από το αστικό κέντρο ή την καμπίνα, με συνέπεια οι συνδρομητές να μην μπορούν να λάβουν υπηρεσία επαρκούς εύρους ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ακόμα και εάν η καμπίνα έχει αναβαθμιστεί (πρόβλημα μεμονωμένων συνδρομητών),
- σε απόσταση μεγαλύτερη των 200 μέτρων από το πλησιέστερο σημείο τερματισμού δικτύου, με συνέπεια να απαιτείται να καλύψει ο συνδρομητής μέρος του κόστους σύνδεσης με το δίκτυο

προτείνεται όλοι οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας, στις περιοχές που έχουν κάλυψη, να έχουν διαθέσιμα ειδικά πακέτα ΚΥ για τα εν λόγω μεμονωμένα κτήρια (30Gbyte ανά μήνα και 1500 λεπτά ομιλίας), σε τιμή όχι υψηλότερη από την ανώτατη επιτρεπτή χρέωση του παρόχου ΚΥ.

Δ. Αναβάθμιση καμινών

Η ΕΕΤΤ προτείνει διαδικασίες σχετικά με την αναβάθμιση καμινών, οι οποίες αυτή τη στιγμή δεν καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις επαρκούς ευρυζωνικής υπηρεσίας.

Ε. Προσιτότητα ΚΥ

Προτείνεται η μέγιστη χρέωση για την παροχή των υπηρεσιών ΚΥ να οριστεί στα 28 ευρώ/μήνα. Η πρόταση περιλαμβάνει επίσης ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με αναπηρία.

Το πλήρες κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Ποσοτική έρευνα καταναλωτών με αντικείμενο τη χρήση επιφυών υπηρεσιών (OTT)

Με δεδομένη την αύξηση της διάθεσης και χρήσης επιφυών υπηρεσιών (Over The Top Services-OTT), η EETT διενήργησε πανελλαδική έρευνα με σκοπό τη διερεύνηση του βαθμού διείσδυσης των ανωτέρω υπηρεσιών στην ελληνική αγορά, καθώς και τον προσδιορισμό των περιστάσεων χρήσης τους. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Αρχής από την εταιρεία Metron Analysis και περιελάμβανε δύο φάσεις.

Πρώτη φάση της έρευνας

Στόχος της πρώτης φάσης της έρευνας ήταν η διερεύνηση της διείσδυσης της χρήσης επιφυών υπηρεσιών στον γενικό πληθυσμό για θέαση τηλεοπτικού περιεχομένου, ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων μέσω Internet και πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων. Για τον σκοπό αυτόν, διεξήχθησαν τηλεφωνικές συνεντεύξεις σε δείγμα 2.000 ατόμων, με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, εντός του διαστήματος από 18-12-2020 έως 16-01-2021. Ως περιοχή της έρευνας ορίστηκε το σύνολο των αστικών (άνω των 2.000 κατοίκων) και αγροτικών (κάτω των 2.000 κατοίκων) περιοχών της χώρας και ως πληθυσμός το σύνολο των ιδιωτών καταναλωτών, ηλικίας 16 ετών και άνω, ανδρών και γυναικών που μπορούν να επικοινωνήσουν στην ελληνική γλώσσα, ανεξαρτήτως εθνικότητας. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας περιελάμβανε 20 ερωτήσεις με πολλαπλά υποερωτήματα. Όλα τα ερωτήματα ήταν κλειστού τύπου και υπήρχαν ορισμένες περιπτώσεις που οι ερωτώμενοι μπορούσαν να αναφέρουν συμπληρωματικά αυθόρμητες απαντήσεις, πέραν των προκωδικοποιημένων.

Γενικά στοιχεία χρήσης Internet και OTT εφαρμογών

Το 78% του συνόλου των ερωτώμενων δήλωσε πως διαθέτει προσωπική πρόσβαση στο Internet και από αυτούς, το 94% έκανε χρήση κάποιας OTT υπηρεσίας, κατά το έτος 2020. Περίπου οι έξι στους δέκα ερωτηθέντες (58%) ήταν χρήστες των OTT υπηρεσιών για παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου

και οι εννέα στους δέκα ερωτηθέντες (89%) ήταν χρήστες των OTT υπηρεσιών είτε για ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων είτε για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων, με ενδεχόμενη την παράλληλη χρήση των δύο υπηρεσιών.

Όσον αφορά στο προφίλ των χρηστών οποιασδήποτε OTT υπηρεσίας (ποσοστό 73% στο σύνολο του δείγματος), η διείσδυση ήταν:

- Σχεδόν καθολική στις νεαρές ηλικίες (έως 34 ετών), ενώ έβαινε σταδιακά μειούμενη στις μεγαλύτερες ηλικίες.
- Υψηλότερη στα νοικοκυριά της ανώτερης κοινωνικο-οικονομικής τάξης σε σχέση με εκείνα της κατώτερης τάξης.

Η συνδυαστική χρήση των τριών κατηγοριών OTT υπηρεσιών που μελετήθηκαν (τηλεοπτικό περιεχόμενο, γραπτά μηνύματα και κλήσεις/βιντεοκλήσεις) γινόταν από έναν στους δύο χρήστες Internet (ποσοστό 55%) (Διάγραμμα 1), ενώ εντεινόταν σε μικρές ηλικίες, αστικά κέντρα, χρήστες ανώτερης κοινωνικο-οικονομικής τάξης και πολυμελή νοικοκυριά. Σε αντιδιαστολή, οι μεγαλύτερες ηλικίες (άνω των 65 ετών) εμφάνισαν το υψηλότερο ποσοστό χρήσης των OTT υπηρεσιών μόνο για κλήσεις/βιντεοκλήσεις. Η συχνότητα χρήσης ήταν αρκετά εντατική με επτά στους δέκα χρήστες Internet να δηλώνουν πως χρησιμοποιούν σε καθημερινή βάση κάποια OTT εφαρμογή.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η περίοδος έναρξης χρήσης των OTT εφαρμογών, με εννέα στους δέκα χρήστες Internet να δηλώνουν ότι ξεκίνησαν τη χρήση των OTT εφαρμογών που δεν χρησιμοποιούσαν στο παρελθόν, μετά το

ξέσπασμα της πανδημίας του COVID-19 στην Ελλάδα.

Στοιχεία χρήσης OTT εφαρμογών τηλεοπτικού περιεχομένου

Επί του συνόλου των ερωτώμενων, περίπου οι πέντε στους δέκα ερωτηθέντες (46%) χρησιμοποίησαν τις OTT υπηρεσίες για παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου, εντός του 2020. Κύρια προτίμηση φαίνεται πως αποτελούσε το Netflix σε ποσοστό 85% επί των χρηστών τέτοιων υπηρεσιών, ενώ ακολουθούσε το ERTflix (26%) και η εφαρμογή (app) της Cosmote TV (21%). Οι υπόλοιπες εφαρμογές OTT τηλεοπτικού περιεχομένου, που μελετήθηκαν, συγκέντρωσαν ποσοστά ίσα ή μικρότερα του 10% (Διάγραμμα 2).

Στοιχεία χρήσης OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων

Επί του συνόλου των ερωτώμενων, οι επτά στους δέκα ερωτηθέντες (69%) δήλωσαν πως χρησιμοποίησαν τις OTT υπηρεσίες για ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων μέσω Internet, εντός του 2020. Κύρια προτίμηση φαίνεται πως αποτελούσε το Facebook Messenger και το Viber για περισσότερους από οκτώ στους δέκα χρήστες τέτοιων υπηρεσιών, ενώ ακολουθούσε το Instagram Direct (37%), το WhatsApp (27%) και το Skype (20%). Οι υπόλοιπες OTT εφαρμογές αυτής της κατηγορίας που αναφέρθηκαν, συγκέντρωσαν ποσοστά μικρότερα του 10% (Διάγραμμα 3).

Στοιχεία χρήσης OTT εφαρμογών κλήσεων/βιντεοκλήσεων

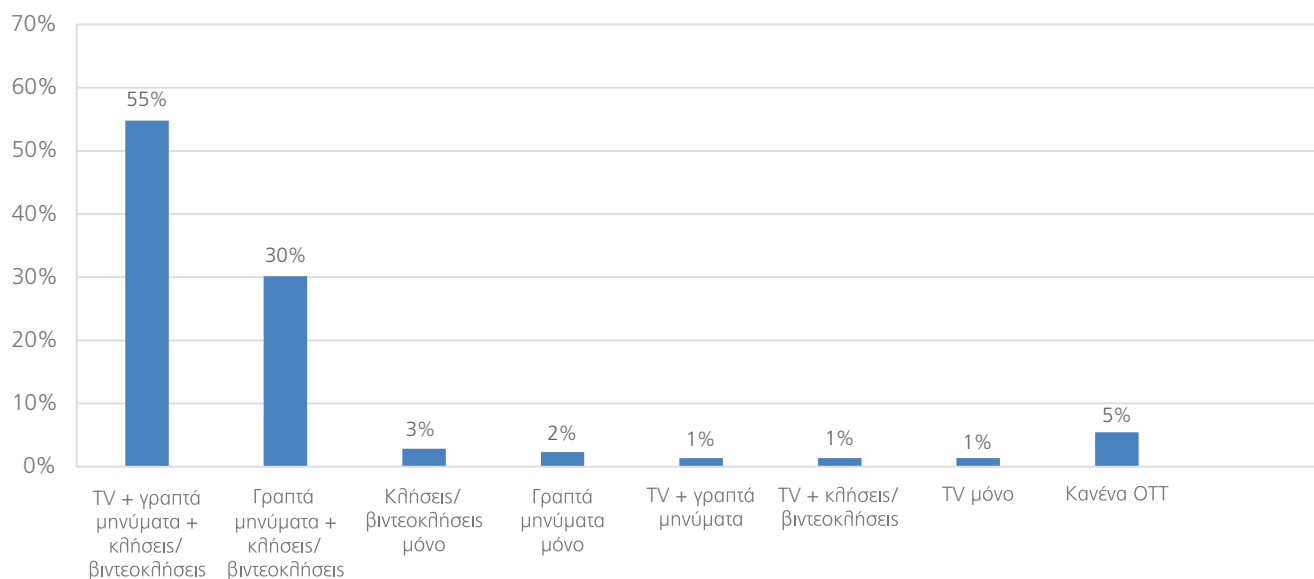
Επί του συνόλου των ερωτώμενων, οι επτά στους δέκα ερωτηθέντες (70%) χρησιμοποίησαν τις OTT υπηρεσίες για

πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων, εντός του 2020. Κύρια προτίμηση φαίνεται πως ήταν το Facebook Messenger και το Viber για τουλάχιστον επτά στους δέκα χρήστες τέτοιων υπηρεσιών, ενώ ακολουθούσε το Skype (32%), το Zoom (25%), το Webex και WhatsApp (21% το

καθένα). Οι υπόλοιπες πλατφόρμες που αναφέρθηκαν, συγκέντρωσαν ποσοστά μικρότερα του 10% (Διάγραμμα 4). Η εφαρμογή OTT πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων, που εμφάνισε την υψηλότερη διείσδυση και συχνότητα χρήσης, ήταν το Facebook

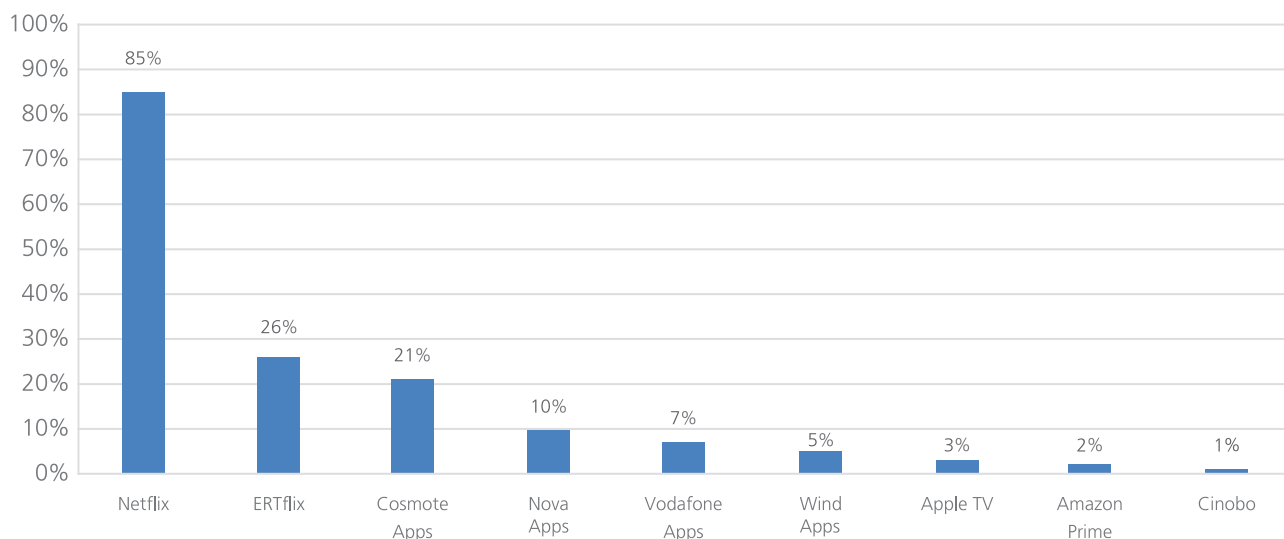
Messenger, ενώ ακολουθούσε το Viber. Τέλος, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το ποσοστό των ερωτώμενων που δήλωσαν πως χρησιμοποιούσαν την επί πληρωμή έκδοση (premium) των εφαρμογών Viber και Skype, το οποίο δεν ξεπερνούσε το 2%.

Διάγραμμα 1: Συνδυασμός χρήσης OTT για τηλεοπτικό περιεχόμενο ή/και γραπτά μηνύματα ή/και κλήσεις/βιντεοκλήσεις, 2020



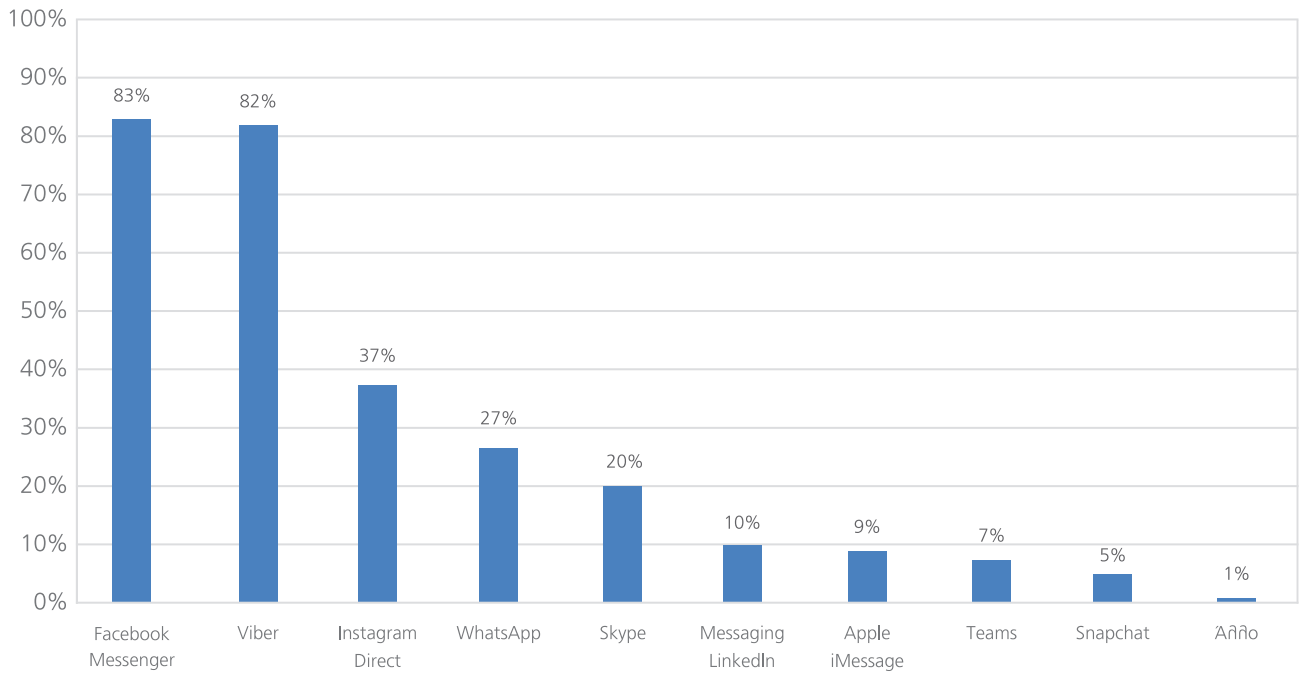
Βάση: Χρήστες Internet, N=1.725 άτομα (78% του δείγματος)

Διάγραμμα 2: Υπηρεσίες/εφαρμογές OTT παρακολούθησης τηλεοπτικού περιεχομένου που χρησιμοποιούνται από τους ερωτώμενους



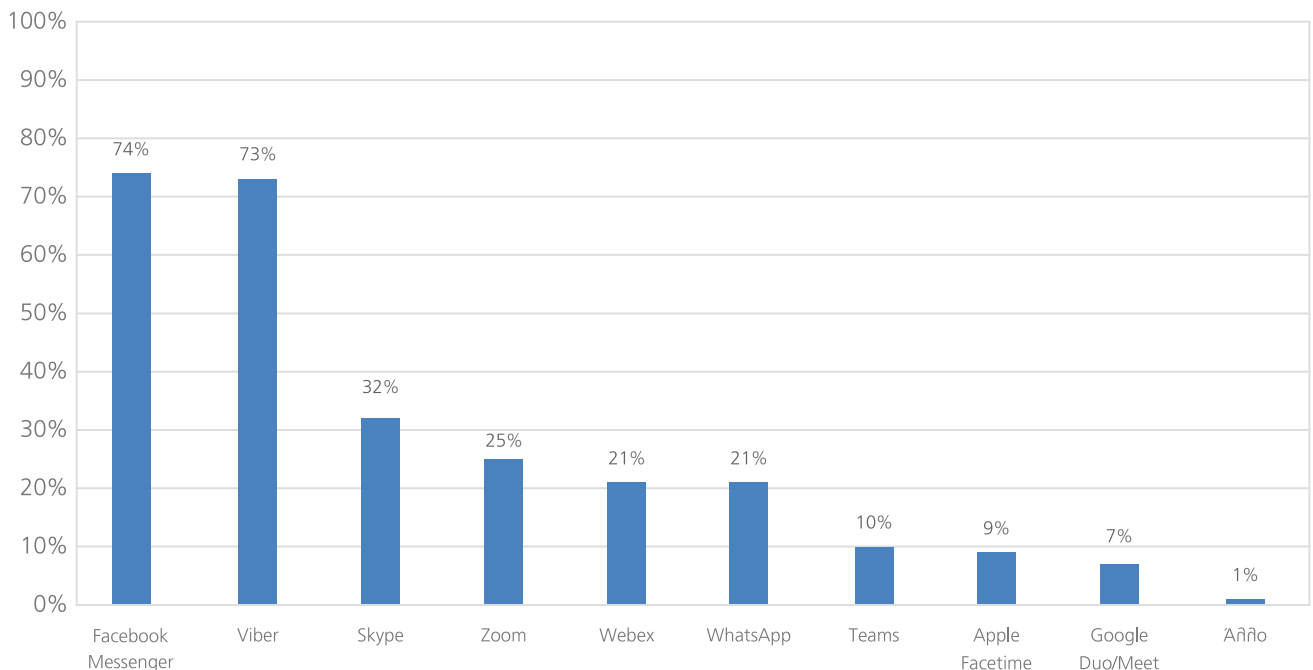
Βάση: Χρήστες μίας τουλάχιστον υπηρεσίας OTT τηλεοπτικού περιεχομένου, N=1.057 άτομα (46% του δείγματος)

Διάγραμμα 3: Υπηρεσίες/εφαρμογές OTT ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων μέσω Internet που χρησιμοποιούνται από τους ερωτώμενους



Βάση: Χρήστες μίας τουλάχιστον υπηρεσίας OTT ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων, N=1.554 άτομα (69% του δείγματος)

Διάγραμμα 4: Υπηρεσίες/εφαρμογές OTT πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων που χρησιμοποιούνται από τους ερωτώμενους



Βάση: Χρήστες μίας τουλάχιστον υπηρεσίας OTT πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων, N=1.560 άτομα (70% του δείγματος)

Δεύτερη φάση της έρευνας

Στόχος της δεύτερης φάσης της έρευνας ήταν ο προσδιορισμός των περιστάσεων χρήσης των εφαρμογών OTT για παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου, ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων μέσω Internet και πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, διενεργήθηκε ποσοτική έρευνα με online συνεντεύξεις σε δείγμα 994 ατόμων, με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, εντός Φεβρουαρίου του 2021. Η επιλογή του δείγματος έγινε από πάνελ online χρηστών, με βάση τις ποσοτώσεις για το προφίλ των χρηστών των OTT εφαρμογών, όπως αυτό προέκυψε από την πρώτη φάση, με βάση το φύλο (52% άνδρες και 48% γυναίκες), την περιοχή (40% στην Αττική και 60% στις λοιπές περιοχές) και την ηλικία (14% στην ηλικιακή ομάδα 16-24 ετών, 18% στην ομάδα 25-34 ετών, 21% στην ομάδα 35-44 ετών, 21% στην ομάδα 45-54 ετών, 15% στην ομάδα 55-64 ετών και 11% στην ομάδα 65+ ετών). Το ερωτηματολόγιο της έρευνας περιελάμβανε 59 αριθμημένες ερωτήσεις με πολλαπλά υποερωτήματα. Όλα τα ερωτήματα ήταν κλειστού τύπου και υπήρχαν ορισμένες περιπτώσεις που οι ερωτώμενοι μπορούσαν να αναφέρουν συμπληρωματικά αυθόρμητες απαντήσεις, πέραν των προκωδικοποιημένων.

Στοιχεία χρήσης OTT εφαρμογών τηλεοπτικού περιεχομένου

Βάσει των αποτελεσμάτων της δεύτερης φάσης της έρευνας, οι χρήστες των εφαρμογών OTT τηλεοπτικού περιεχομένου παρακολουθούσαν κατά μέσο όρο 4,6 ώρες τηλεόρασης καθημερινά (4,3 ώρες τις καθημερινές και 5,4 ώρες το Σαββατοκύριακο), εκ των οποίων οι 2,5 περίπου ώρες (ποσοστό 54% επί του συνολικού χρόνου) αφορούσαν στην παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου μέσω των OTT εφαρμογών. Το 23% των χρηστών εμφάνισε υψηλή ένταση (πάνω από 2 ώρες) και υψηλή συχνότητα (καθημερινή χρήση) παρακολούθησης μέσω των OTT εφαρμογών (heavy users). Ποσοστό 32% δήλωσε πως παρακολουθούσε καθημερινά τηλεοπτικό περιεχόμενο για λιγότερο από 2 ώρες ή μερικές φορές την εβδομάδα αλλά για πολλή ώρα (moderate users), ενώ τέλος, ένα 45% δήλωσε πως παρακολουθούσε αραιότερα από μια φορά την εβδομάδα ή μερικές φορές την εβδομάδα για λιγότερο από 2 ώρες (light users) (Διάγραμμα 5). Τα ποσοστά των heavy και moderate users ήταν πιο αυξημένα στους νέους 16-34 ετών (ποσοστό 63%), στους φοιτητές (67%), στους άγαμους (62%) και στους άνεργους (60%).

Από την έρευνα προκύπτει πως τα δύο βασικότερα πλεονεκτήματα των OTT εφαρμογών τηλεοπτικού περιεχομένου

ήταν η κατ' επιλογήν (on demand) παρακολούθηση και η ποικιλία περιεχομένου (ιδιαίτερα στους heavy users). Ακολουθούσε το πρωτότυπο περιεχόμενο, ενώ στους heavy users υψηλά αξιολογούνταν και τα πλεονεκτήματα που αφορούσαν στην ευκολία χρήσης (Διάγραμμα 6).

Οι περισσότεροι χρήστες υπέδειξαν το χαμηλότερο κόστος και τη μεγαλύτερη ευκολία στην αναζήτηση τηλεοπτικών προγραμμάτων ως τις βασικές παραμέτρους που θα τους έκαναν να παρακολουθήσουν ακόμα περισσότερο τηλεοπτικό περιεχόμενο μέσω των OTT εφαρμογών έναντι άλλων τρόπων.

Η έξυπνη τηλεόραση (ιδιαίτερα σε ηλικίες άνω των 25 ετών) και ο φορητός υπολογιστής (ιδιαίτερα σε ηλικίες έως 25 ετών) ήταν κατά σειρά τα δύο βασικά μέσα χρήσης που δηλώθηκαν, ενώ το κινητό αποτελούσε το κύριο μέσο παρακολούθησης μόνο για έναν στους δέκα περίπου χρήστες (2 στους 10 για νέους 16-24 ετών) (Πίνακας 1).

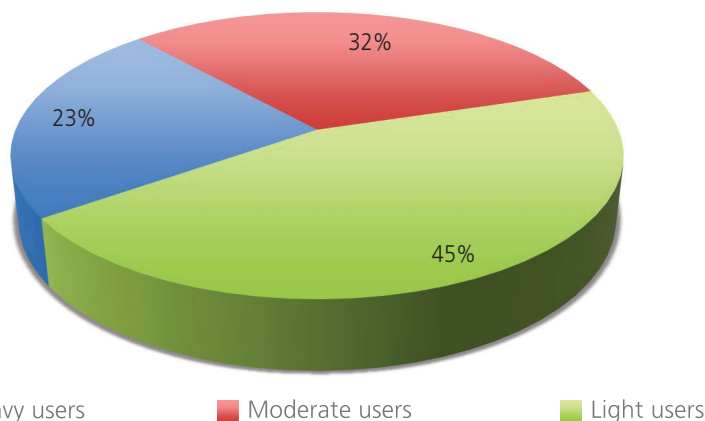
Πίνακας 1:
Κύριο μέσο (συσκευή) παρακολούθησης OTT τηλεοπτικού περιεχομένου ανά ηλικιακή ομάδα

Κύριο μέσο	16-24 ετών	25+ ετών
Smart TV	25%	53%
Laptop	42%	24%
Κινητό	20%	7%
PC	12%	11%
Tablet	1%	5%

Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών τηλεοπτικού περιεχομένου κατά τον τελευταίο χρόνο, N=822 άτομα

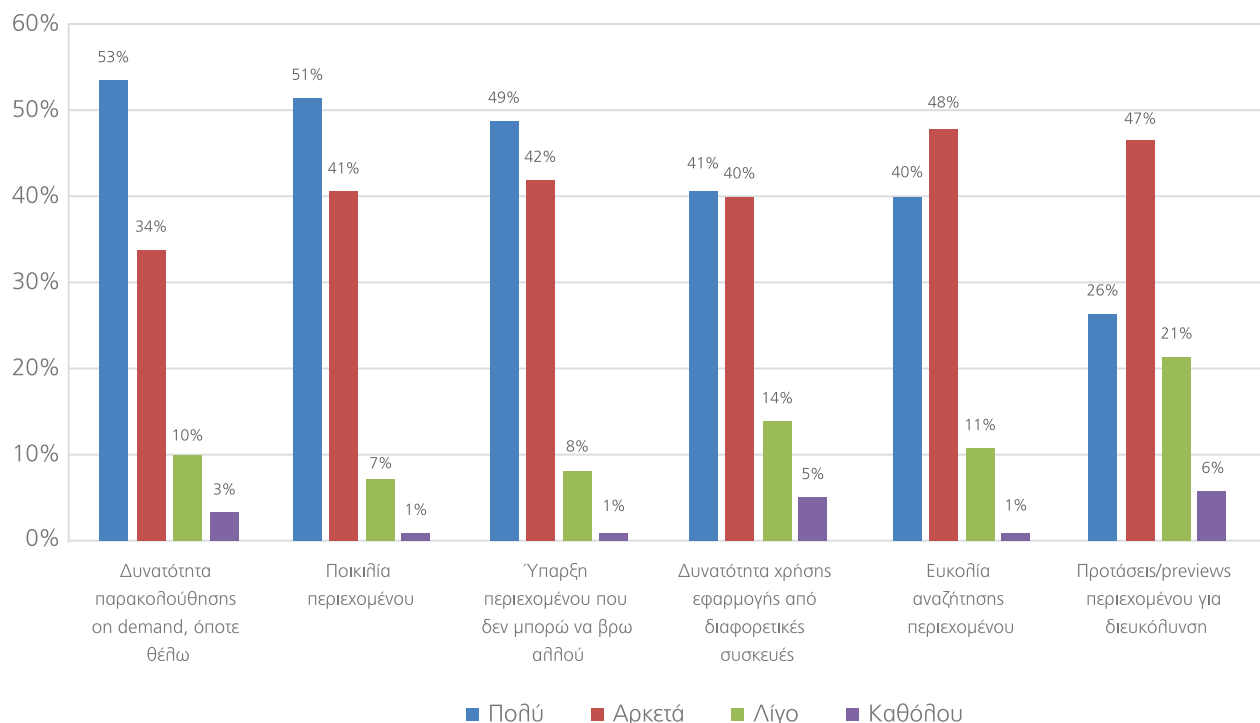
Το 84% των χρηστών δήλωσε πως η παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου μέσω των OTT εφαρμογών γινόταν με χρήση της οικιακής σύνδεσης Internet, ενώ μόλις το 16% δήλωσε πως χρησιμοποιούσε δεδομένα (data) μέσω κινητού τηλεφώνου.

Διάγραμμα 5: Τμηματοποίηση χρηστών OTT τηλεοπτικού περιεχομένου με βάση την ένταση και συχνότητα χρήσης



Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών τηλεοπτικού περιεχομένου κατά τον τελευταίο χρόνο, N=822 άτομα

Διάγραμμα 6: Σημαντικότητα λόγων για τους οποίους προτιμώνται οι εφαρμογές OTT τηλεοπτικού περιεχομένου έναντι άλλων τρόπων παρακολούθησης



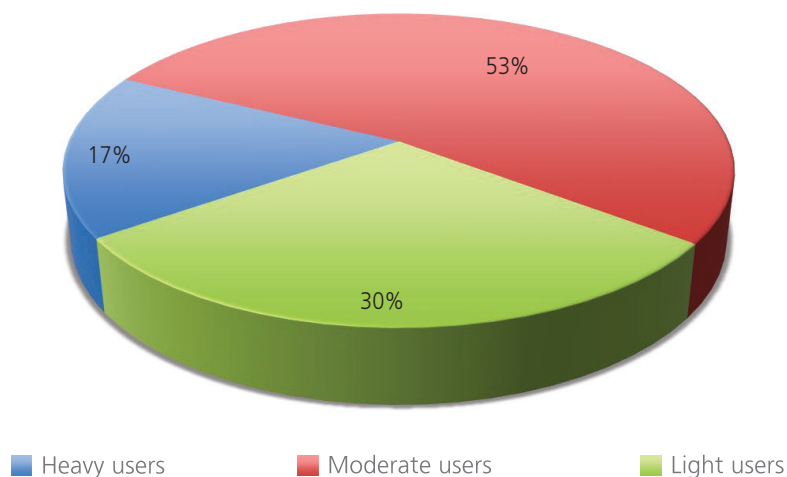
Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών τηλεοπτικού περιεχομένου κατά τον τελευταίο χρόνο, N=822 άτομα

Την περίοδο των διακοπών, η ένταση χρήσης OTT τηλεοπτικού περιεχομένου φαίνεται πως μεταβάλλεται, με τις μικρότερες ηλικίες να δηλώνουν αύξηση της χρήσης και τις μεγαλύτερες ηλικίες, μείωση.

Στοιχεία για OTT εφαρμογές ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων

Αναφορικά με τις OTT εφαρμογές για ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων μέσω Internet, η ένταση χρήσης τους εμφανίζει σημαντικές διακυμάνσεις με βάση την ηλικία. Πιο συγκεκριμένα, τα μηνύματα που στέλνονταν μέσω Internet αποτελούσαν το 94% των συνολικών μηνυμάτων κατά δήλωση των συμμετεχόντων και το πλήθος τους προσδιοριζόταν σε περίπου 150 μηνύματα την εβδομάδα κατά μέσο όρο. Εντούτοις, στην ηλικιακή ομάδα των 16-24 ετών, το ως άνω πλήθος εκτοξευόταν στα 471 μηνύματα κατά μέσο όρο, ενώ ακόμα υψηλότερο (496 μηνύματα) εμφανιζόταν το πλήθος στην ομάδα των φοιτητών. Από πλευράς έντασης και συχνότητας χρήσης, περίπου δύο στους δέκα χρήστες OTT εφαρμογών ανταλλαγής

Διάγραμμα 7: Ένταση και συχνότητα χρήσης OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων



Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων κατά τον τελευταίο χρόνο, N=930 άτομα

γραφτών μηνυμάτων έστειλαν καθημερινά περισσότερα από 20 μηνύματα κατά μέσο όρο (heavy users). Πέντε στους δέκα χρήστες έστειλαν λιγότερα από 20 μηνύματα σε καθημερινή βάση ή

έστειλαν περισσότερα από 20 μηνύματα αλλά όχι καθημερινά (moderate users). Οι υπόλοιποι τρεις στους δέκα χρήστες έκαναν χρήση χαμηλής έντασης ή/και συχνότητας (light users) (Διάγραμμα 7).

Τα δύο πλεονεκτήματα των OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων που δήλωσαν οι ερωτώμενοι ως πλέον σημαντικά ήταν η απουσία κόστους και η ευκολία αποστολής εικόνων/φωτογραφιών ή video. Ακολούθουσε η ευκολία χρήσης, η ταχύτητα αποστολής μηνύματος και η αναγνώριση ενεργού παραλήπτη προκειμένου να διαβάσει το μήνυμα.

Σύμφωνα με τους χρήστες των OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων, οι παράγοντες που θα τους ωθούσαν σε μεγαλύτερη χρήση τους, ήταν η ενίσχυση της διεύθυνσης των εφαρμογών, η διασφάλιση της παράδοσης/ανάγνωσης του μηνύματος και η διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων (Διάγραμμα 8).

Το κινητό τηλέφωνο και ο φορητός υπολογιστής ήταν κατά σειρά τα δύο βασικά μέσα χρήσης των OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός πως

ενώ στις ηλικίες 16-54 ετών, το κινητό φαίνεται πως αποτελεί μακράν το κυρίαρχο μέσο (82%), στις ηλικίες άνω των 55 ετών εμφανίζεται αρκετά μειωμένο (58%) (Πίνακας 2).

Κύριο μέσο	16-54 ετών	55+ ετών
Κινητό	82%	58%
Laptop	9%	17%
PC	7%	19%
Tablet	2%	6%

Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων κατά τον τελευταίο χρόνο, N=930 άτομα

Το 70% των χρηστών δήλωσε πως αντάλλαξε μηνύματα μέσω των OTT εφαρμογών, κάνοντας χρήση της οικιακής σύνδεσης Internet, ενώ το 30% χρησιμοποιούσε δεδομένα (data) μέσω κινητού τηλεφώνου.

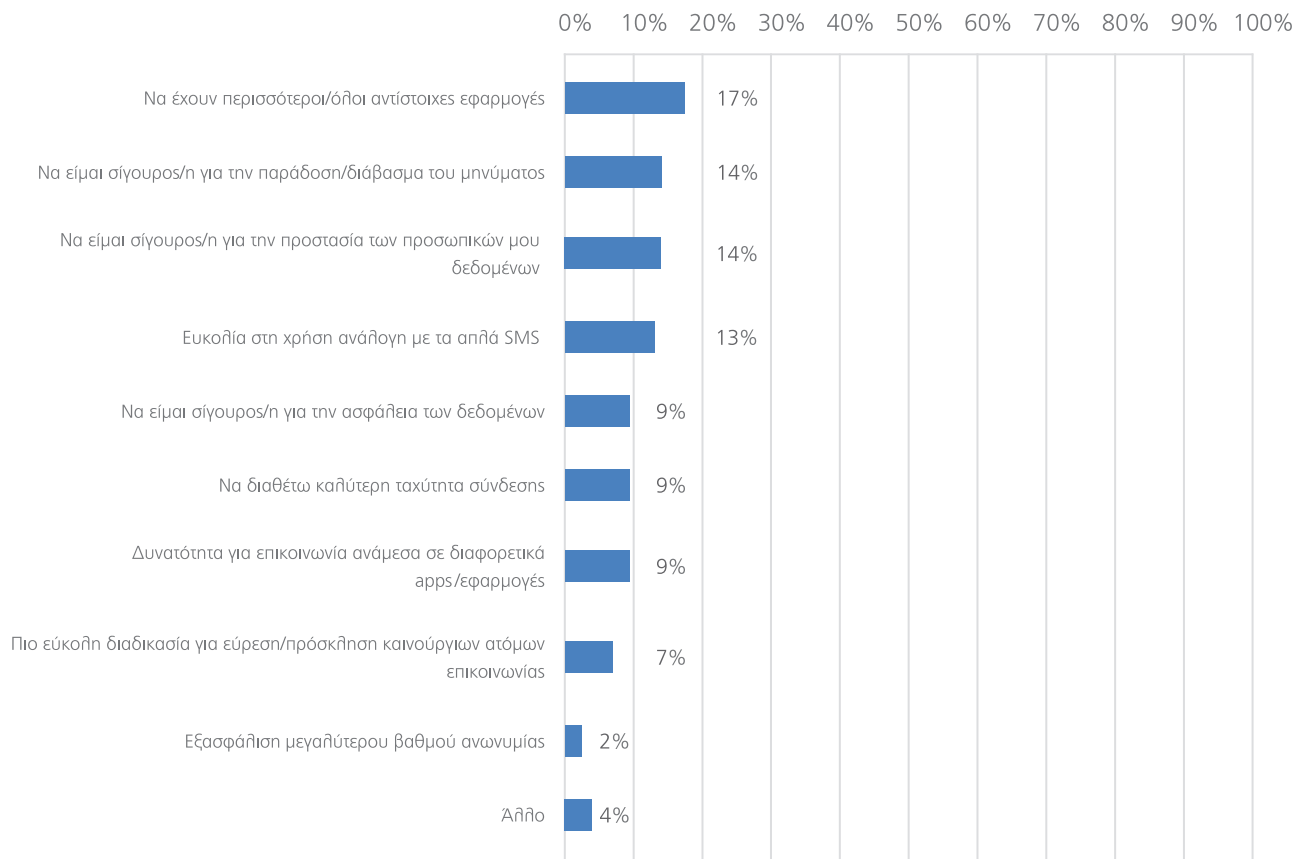
Την περίοδο των διακοπών, η ένταση χρήσης των OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων φαίνεται πως μεταβάλλεται, με το 34% των ερωτώμενων ηλικίας 16-24 ετών να δηλώνει ότι αυξάνει τη χρήση τους και το 25% των ερωτώμενων άνω των 65 ετών να δηλώνει μείωση της χρήσης τους.

Στην υποθετική περίπτωση των ομαδικών ευχών, οκτώ στους δέκα ερωτώμενους δήλωσαν πως θα χρησιμοποιούσαν μια OTT εφαρμογή για να στείλουν μήνυμα (έναντι της αποστολής SMS), με την πρόθεση αυτή να παραμένει πλειοψηφική (αν και μειωμένη) στις μεγαλύτερες ηλικίες.

Σε πιθανά σενάρια χρήσης των OTT εφαρμογών, το 91% των ερωτώ-

Διάγραμμα 8:

Παράμετροι που θα επιδρούσαν στην αύξηση χρήσης των OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων



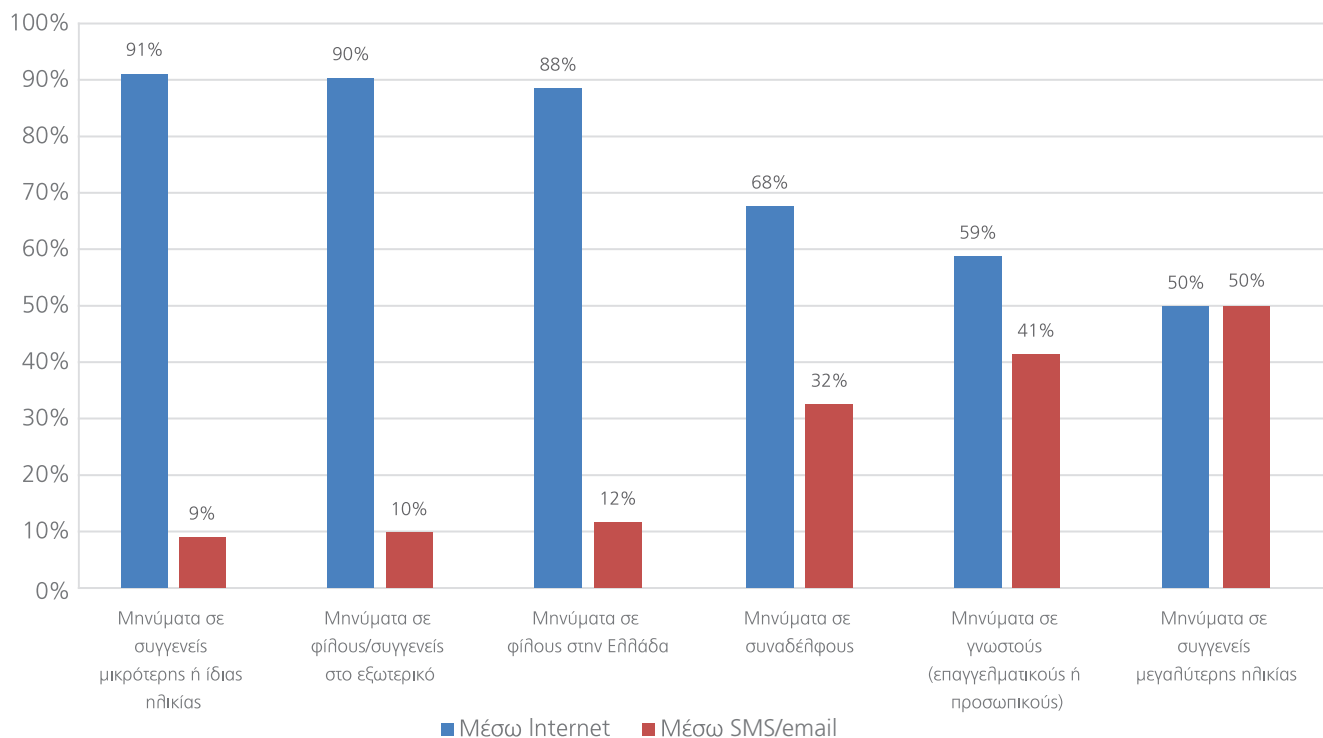
Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων που δεν παρακολουθούν αποκλειστικά (100%) τηλεοπτικό περιεχόμενο μέσω Internet, N=769 άτομα

μενων δήλωσε πως θα τις επέλεγε για την αποστολή μηνύματος σε συγγενείς μικρότερης ή ίδιας

ηλικίας ή σε φίλους/συγγενείς στο εξωτερικό, ενώ αντίθετα υπάρχει μείωση του ποσοστού στο 50% στην

περίπτωση αποστολής μηνύματος σε συγγενείς μεγαλύτερης ηλικίας (Διάγραμμα 9).

Διάγραμμα 9: Περιστάσεις χρήσης εφαρμογών OTT ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων έναντι άλλων τρόπων



Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων κατά τον τελευταίο χρόνο, N=930 άτομα

Στοιχεία για OTT εφαρμογές πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων

Αναφορικά με τις OTT εφαρμογές για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων, οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι πραγματοποιούσαν 2-3 τέτοιες κλήσεις καθημερινά μέσω Internet, που αντιστοιχούν στο 34% των συνολικών κλήσεων που πραγματοποιούν.

Από πλευράς έντασης και συχνότητας χρήσης, περίπου τέσσερις στους δέκα χρήστες των OTT εφαρμογών πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων είναι heavy και moderate users, με τους άνω των 65 ετών όμως να εμφανίζουν υψηλότερο ποσοστό του μέσου όρου (55% έναντι 44% που είναι ο μέσος όρος).

Το μόνο χαρακτηριστικό προτίμησης που ξεπερνά το 50% στον δείκτη σημαντικότητας, ήταν το κόστος (Διάγραμμα 10). Υψηλής σημαντικότητας αξιολογούνταν επίσης ορισμένοι παράμετροι ευκολίας ή καινοτομίας (όπως μετατροπή

σε βιντεοκλήση, ευκολία χρήσης ή αναγνώριση ενεργού αποδέκτη). Ασφάλεια, ανωνυμία ή προστασία προσωπικών δεδομένων αξιολογούνταν αρκετά χαμηλότερα ως προς τη σημαντικότητά τους.

Σύμφωνα με τους χρήστες των OTT εφαρμογών πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων, οι παράγοντες που θα τους ωθούσαν σε μεγαλύτερη χρήση τους ήταν η ενίσχυση της ποιότητας επικοινωνίας, η διασφάλιση μεγάλης ταχύτητας σύνδεσης και η μεγαλύτερη ευκολία στη χρήση, σε σχέση με τις απλές κλήσεις (Διάγραμμα 11).

Το κινητό τηλέφωνο και ο φορητός υπολογιστής ήταν κατά σειρά τα δύο βασικά μέσα χρήσης των OTT εφαρμογών πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων, που δήλωσαν οι ερωτώμενοι. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός πως ενώ στις ηλικίες 16-54 ετών, το κινητό φαίνεται πως αποτελεί μακράν το κυρίαρχο μέσο (71%),

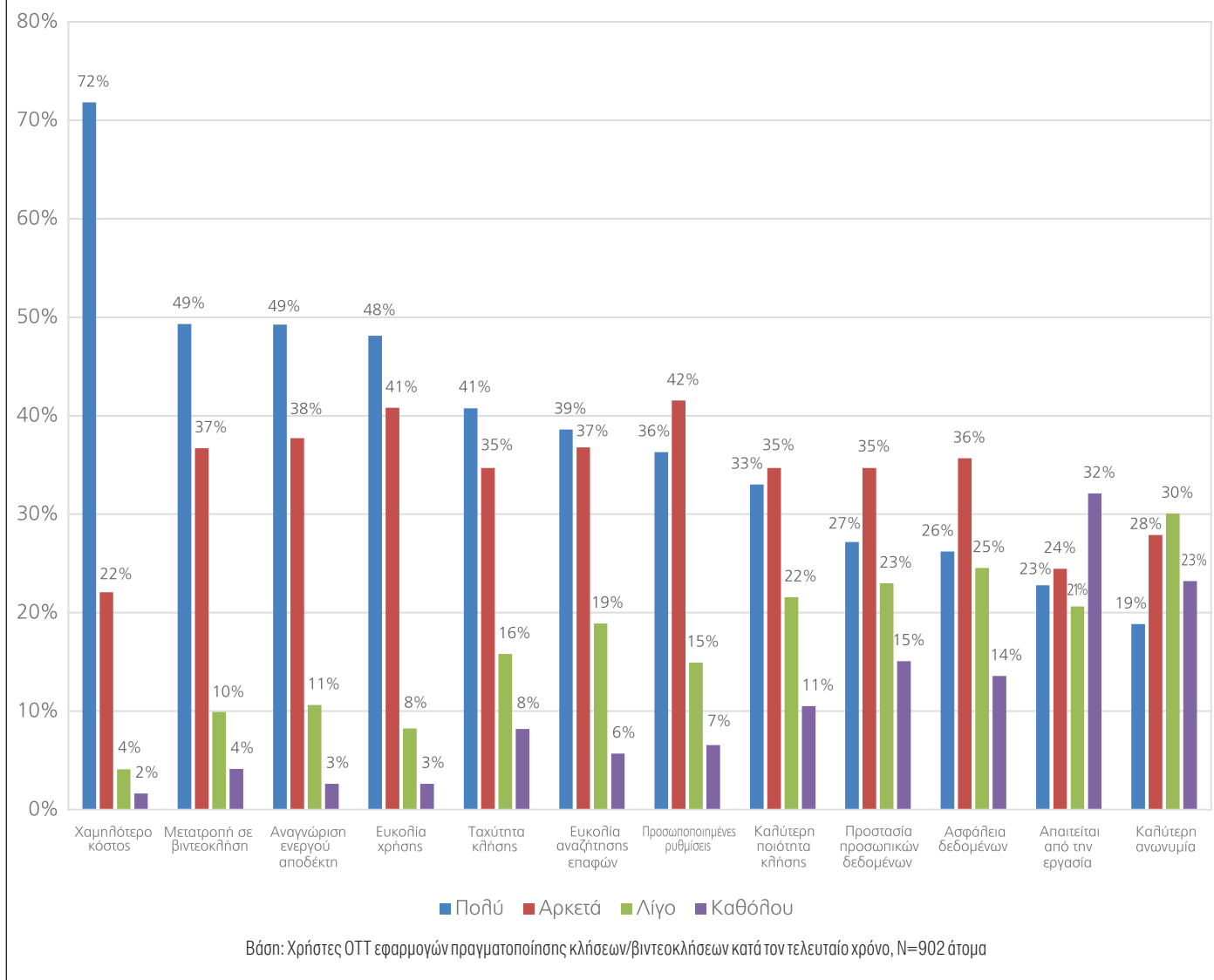
στις ηλικίες άνω των 55 ετών, εμφανίζεται αρκετά μειωμένο (54%), καθώς φαίνεται ότι η συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα χρησιμοποιεί αρκετά τους υπολογιστές για πραγματοποίηση

Πίνακας 3: Κύριο μέσο (συσκευή) πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων μέσω των OTT εφαρμογών

Κύριο μέσο	16-54 ετών	55+ ετών
Κινητό	71%	54%
Laptop	19%	26%
PC	8%	15%
Tablet	2%	4%

Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων κατά τον τελευταίο χρόνο, N=902 άτομα

Διάγραμμα 10: Σημαντικότητα λόγων για τους οποίους προτιμώνται οι εφαρμογές OTT πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων

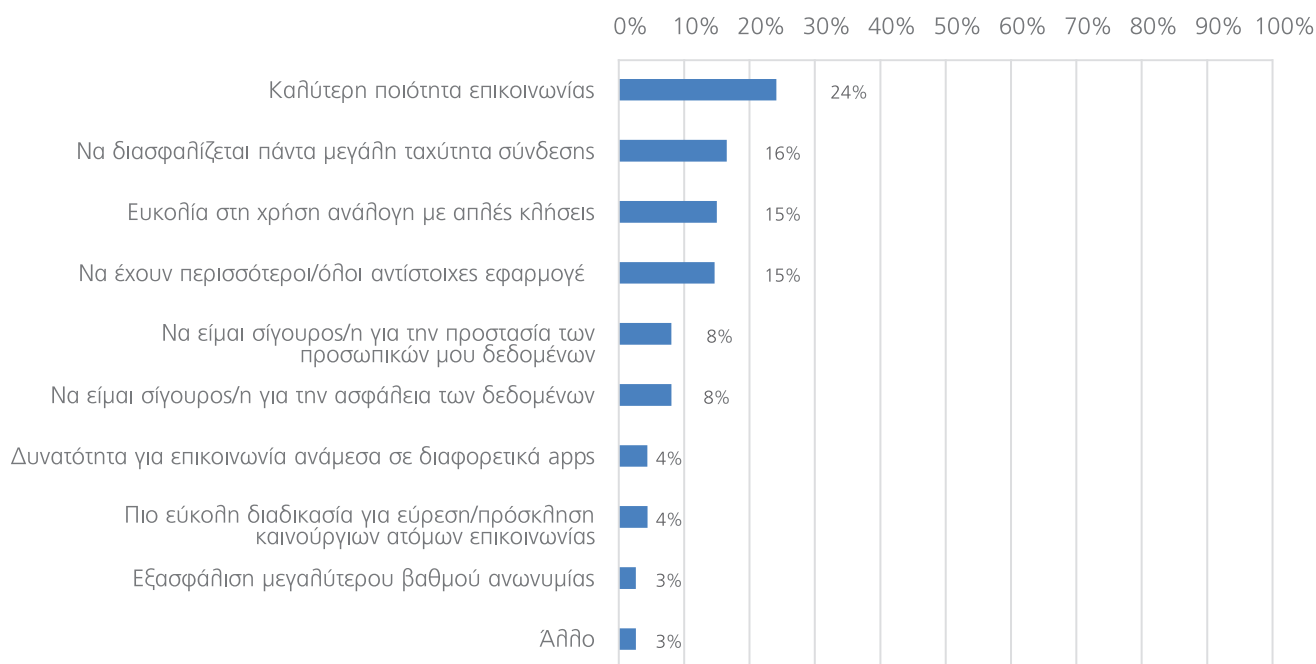


κλήσεων (ποσοστό 41%) (Πίνακας 3). Το 78% των χρηστών δήλωσε πως πραγματοποιούσε κλήσεις/βιντεοκλήσεις μέσω των OTT εφαρμογών, κάνοντας χρήση της οικιακής σύνδεσης Internet, ενώ το 22% χρησιμοποιούσε δεδομένα (data) μέσω κινητού τηλεφώνου. Την περίοδο των διακοπών, η ένταση χρήσης των OTT εφαρμογών πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων φαίνεται πως μεταβάλλεται, με το 30% των ερωτώμενων ηλικίας 16-24 ετών να δηλώνει ότι αυξάνει τη χρήση τους και το 35% των ερωτώμενων άνω των 65 ετών να δηλώνει μείωση της χρήσης τους. Σε αντιδιαστολή με τις OTT εφαρμογές ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων, η

πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων μέσω Internet δεν προκρινόταν ως πλέον προτιμυτέα για όλες τις υποθετικές περιστάσεις, αλλά κυρίως για κλήσεις στο εξωτερικό ή για κλήσεις σε συγγενείς αντίστοιχης ηλικίας και σε φίλους. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, οι περισσότεροι ερωτώμενοι υπέδειξαν, ως πλέον προτιμυτέα επιλογή, τη χρήση της κλασικής τηλεφωνικής κλήσης (Διάγραμμα 12). Στην υποθετική περίπτωση νοσηλείας σε νοσοκομείο, η κλήση μέσω τηλεφωνίας ήταν οριακά πλειοψηφική. Στην υποθετική περίπτωση απουσίας ρεύματος στο σπίτι, ένας στους δύο χρήστες των OTT εφαρμογών, δήλωσε πως θα έκανε

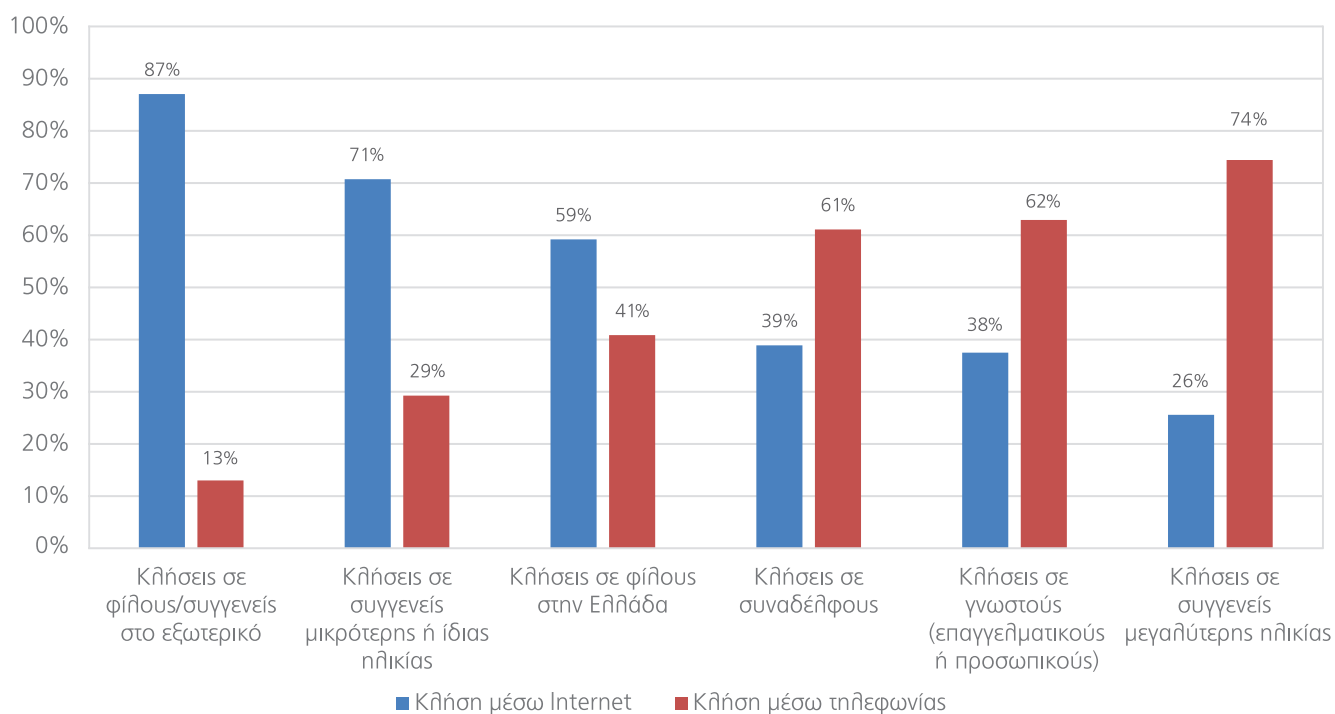
κλήση μέσω τηλεφωνίας και περίπου τρεις στους δέκα δήλωσαν μέσω Internet (κυρίως μέσω μηνυμάτων). Από την άλλη μεριά, στην περίπτωση αποστολής ευχών για γενέθλια σε φίλο/η, η αποστολή γραπτών μηνυμάτων μέσω των OTT εφαρμογών υποδείχθηκε ως προτιμυτέα για το 50% των ερωτώμενων. Τέλος, στο ερώτημα αναφορικά με τον τρόπο επικοινωνίας σε διάφορες περιστάσεις της καθημερινότητας που σχετίζονται με επαφή με υπηρεσίες και καταστήματα, η σταθερή και κινητή τηλεφωνία υποδείχθηκαν από τους ερωτώμενους ως πλέον προτιμυτέες επιλογές στις περισσότερες περιπτώσεις (Διάγραμμα 13).

Διάγραμμα 11: Παράμετροι που θα επιδρούσαν στην αύξηση της χρήσης των OTT εφαρμογών πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων



Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων που δεν πραγματοποίησαν το 100% των κλήσεών τους μέσω Internet κατά τον τελευταίο χρόνο, N=895 άτομα

Διάγραμμα 12: Περιπτώσεις χρήσης εφαρμογών OTT πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων έναντι άλλων τρόπων



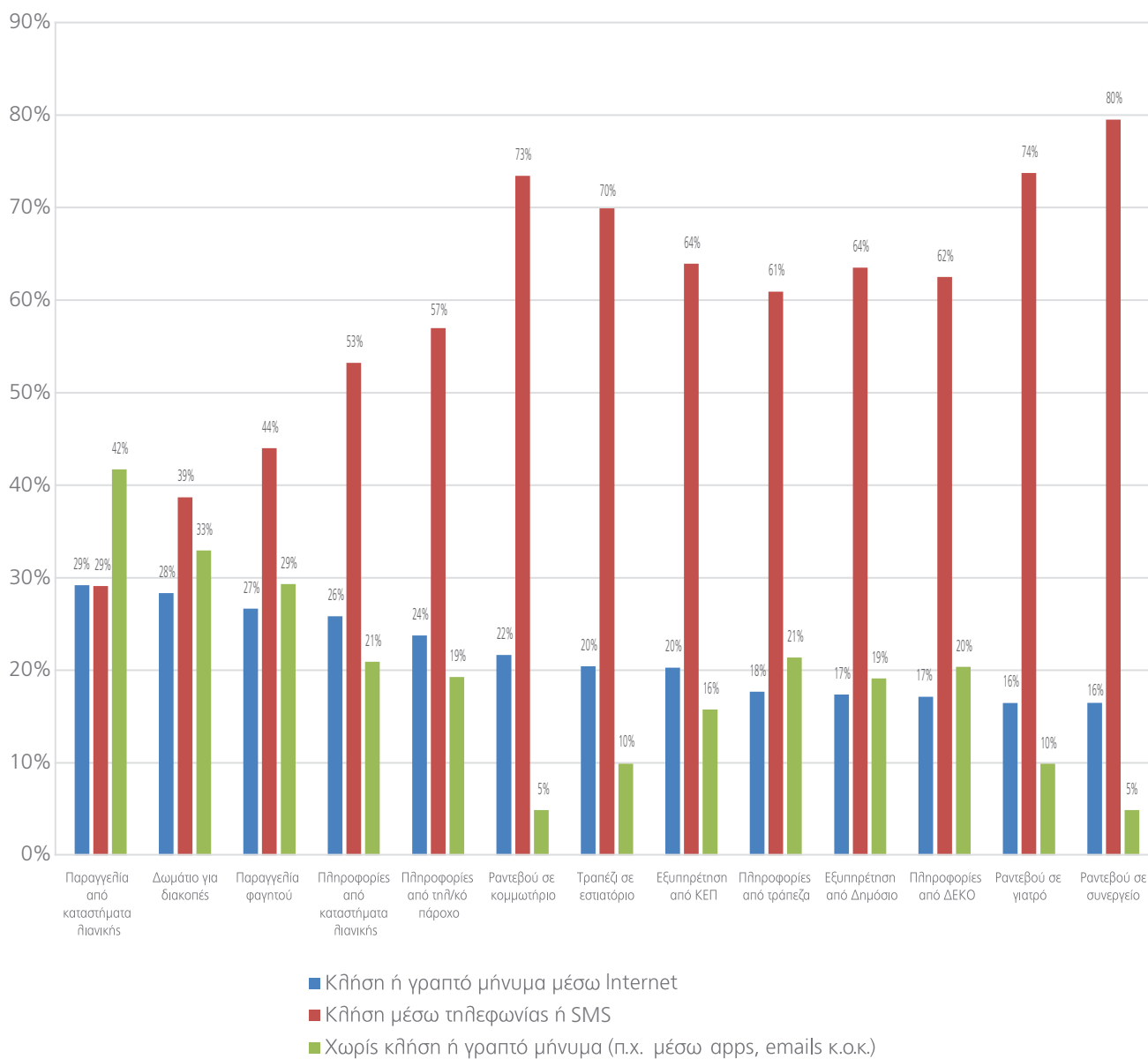
Βάση: Χρήστες OTT εφαρμογών πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων κατά τον τελευταίο χρόνο, N=902 άτομα

Η ως άνω έρευνα εντάσσεται στο πλαίσιο παρακολούθησης της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών από την EETT, ενώ η παρουσίαση των πορισμάτων αποσκοπεί στην ενημέρωση της αγοράς και των καταναλωτών αναφορικά με την

εμπειρία χρήσης επιφυών υπηρεσιών, καθώς και την ανάδειξη των τάσεων για το μέλλον, με δεδομένη τη συγκυρία της πανδημίας και τις αλλαγές που αυτή επιφέρει στις καθημερινές συνήθειες χρήσης της τεχνολογίας.

Τα πλήρη αποτελέσματα της έρευνας είναι διαθέσιμα στον διαδικτυακό τόπο: www.eett.gr.

Διάγραμμα 13: Προτιμητέος τρόπος επικοινωνίας για διάφορες περιστάσεις καθημερινών επαφών με υπηρεσίες και καταστήματα



Βάση: N=994 άτομα, σύνολο δείγματος

Νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών

Νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών εξέδωσε η ΕΕΤΤ θέτοντας νέους όρους και υποχρεώσεις στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με στόχο την προάσπιση των δικαιωμάτων των συνδρομητών υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου.

Ο νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες εγκρίθηκε από την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ στις 17 Μαΐου 2021, μετά από δημόσια διαβούλευση που διήρκεσε από τις 22-12-2020 έως και τις 25-02-2021. Στόχος ήταν, αφενός η τροποποίηση του υφιστάμενου Κανονισμού Γενικών Αδειών λαμβάνοντας υπόψη τις αλλαγές που προέκυψαν από την έκδοση του Ν.4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024)-Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 184), αφετέρου η αποσαφήνιση και εξειδίκευση υφιστάμενων καθώς και η εφαρμογή νέων ρυθμίσεων για την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών.

Η σημαντικότερη αλλαγή που θεσμοθετείται προς όφελος των καταναλωτών αφορά στην περίοδο προσωρινής διακοπής λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμης οφειλής. Εφόσον αυτό είναι συμβατό με την υπηρεσία που παρέχεται στον καταναλωτή, επιτρέπεται η λήψη εισερχόμενων κλήσεων, εφόσον αυτές δεν χρεώνονται στον καλούμενο, η πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων που δεν συνεπάγονται χρέωση (ανεξάρτητα του σχήματος τιμολόγησης, δηλαδή ανά λεπτό, ανά κλήση ή χρόνο ομιλίας που συμπεριλαμβάνεται στο μηνιαίο πάγιο) για τον συνδρομητή, καθώς και η ύπαρξη ενός ελάχιστου επιπέδου υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο με ταχύτητα τουλάχιστον 256Kbps ή πρόσβαση κατ' ελάχιστον στο gov.gr και στις ιστοσελίδες της Υπηρεσίας Πολιτικής Προστασίας (ΥΠΑ) και της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ).

Σημαντική επίσης αλλαγή είναι η υποχρέωση που αναλαμβάνει ο πάροχος να ενημερώνει τους καταναλωτές για την επικείμενη λήξη της σύμβασής τους, καθώς και για τα μέσα καταγγελίας αυτής, δύο φορές με σχετική, ειδική, ξεχωριστή ειδοποίηση με όλα τα μέσα, ενημερώνοντας τον καταναλωτή για την έκδοση του



ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΠΛΗΡΩΜΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑΣ

Με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ

Οι καταναλωτές δικαιούνται σε περίπτωση διακοπής υπηρεσιών λόγω οφειλών, ένα ελάχιστο επίπεδο υπηρεσίας, που περιλαμβάνει:

- Λήψη εισερχόμενων κλήσεων.
- Πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων που δεν συνεπάγονται χρέωση.
- Πρόσβαση στο Διαδίκτυο με ταχύτητα τουλάχιστον 256 Kbps ή πρόσβαση κατ' ελάχιστον σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες, όπως το gov.gr.



ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΠΛΗΡΩΜΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑΣ

Με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ

Οι συνδρομητές πρέπει να προειδοποιούνται:

- αν έχουν συμβόλαιο, το αργότερο δύο μήνες πριν τη λήξη του
- αν έχουν καρτοκινητή, 15 ημέρες, πριν τη λήξη της προπληρωμένης αξίας.

λογαριασμού του, με την πρώτη ειδοποίηση να πραγματοποιείται το αργότερο δύο (2) μήνες πριν τη λήξη της σύμβασης. Αντίστοιχη υποχρέωση θεσμοθετείται και για τους χρήστες καρτοκινητής, όπου ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει μέσω SMS για την επικείμενη λήξη της προπληρωμένης αξίας υπηρεσιών τηλεφωνίας 15 ημέρες πριν τη λήξη αυτής.

Με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών, εάν ο συνδρομητής λαμβάνει δέσμη υπηρεσιών από έναν πάροχο (π.χ. σταθερή και κινητή τηλεφωνία) και θέλει να καταγγείλει μία υπηρεσία της δέσμης πριν τη λήξη της συμφωνημένης διάρκειας της σύμβασης, για λόγους αδυναμίας συμμόρφωσης με τη σύμβαση ή

αδυναμίας παροχής της υπηρεσίας, τότε μπορεί να καταγγείλει αζημίως το σύνολο υπηρεσιών της δέσμης.

Η υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών που αφορά στην υπέρβαση του 80% της κατανάλωσης του οικονομικού προγράμματος ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών-χρόνου ομιλίας, SMS και όγκου δεδομένων (MB)-, για τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, ισχύει πλέον και για τις περιπτώσεις υπέρβασης του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού προγράμματος ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών-χρόνου ομιλίας, SMS και όγκου δεδομένων (MB)-, για κάθε μία υπηρεσία που περιλαμβάνεται σε αυτό, αλλή και για τις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας.



EETT
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΤΗΛΕΡΡΟΜΗΣ

Με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ

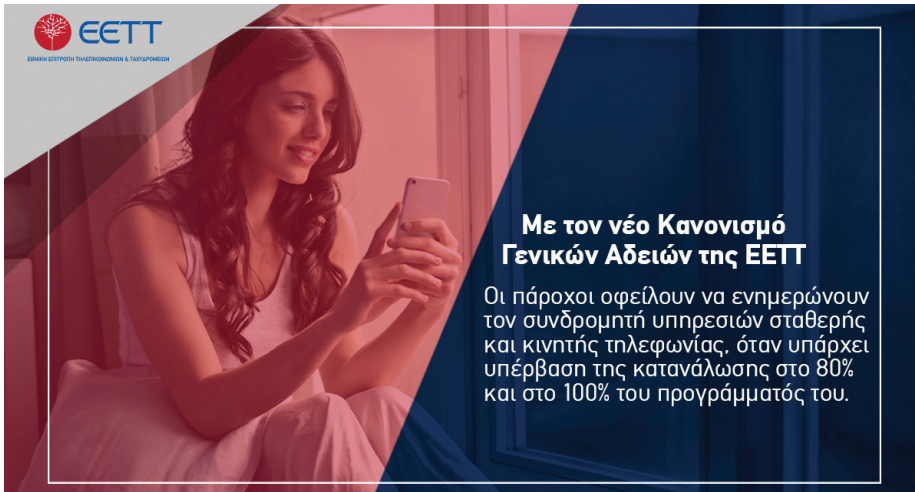
Δεν επιτρέπεται η αύξηση του παγίου σε σύμβαση ορισμένου χρόνου, με μόνη εξαίρεση την περίπτωση τεχνολογικών αλλαγών στο δίκτυο. Σε αυτή την περίπτωση, ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει αζημίως τη σύμβαση.



EETT
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΤΗΛΕΡΡΟΜΗΣ

Με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ

Οι πάροχοι οφείλουν να παρέχουν συμβουλές στον συνδρομητή για καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια, σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνει, τουλάχιστον ένα μήνα πριν τη λήξη της σύμβασής του.



EETT
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΤΗΛΕΡΡΟΜΗΣ

Με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ

Οι πάροχοι οφείλουν να ενημερώνουν τον συνδρομητή υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, όταν υπάρχει υπέρβαση της κατανάλωσης στο 80% και στο 100% του προγράμματός του.

Ειδικά στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας, η ενημέρωση μέσω SMS ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πραγματοποιείται μόνο στην περίπτωση που έχει δηλώσει αντίστοιχα στοιχεία ο συνδρομητής. Η ανωτέρω υποχρέωση για υπηρεσίες που παρέχονται σε σταθερή θέση δεν ισχύει για οικονομικά προγράμματα υπηρεσιών με απεριόριστες κλήσεις σε αστικά, υπεραστικά και κινητά και

απεριόριστη χρήση Internet, ανεξαρτήτως εάν προσφέρονται και άλλες υπηρεσίες με περιορισμένη χρήση.

Με τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών απλοποιείται ο τρόπος υπολογισμού των τελών διακοπής. Συγκεκριμένα, στις περιπτώσεις καταγγελίας σύμβασης ορισμένου χρόνου πριν τη λήξη της, ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει τέλος διακοπής, το οποίο διαμορφώνεται με βάση

το μικρότερο από τα ακόλουθα ποσά:

- Εάν η διακοπή γίνει εντός των δύο πρώτων μηνών του συμβολαίου, ο συνδρομητής πρέπει να καταβάλει τα πάγια δύο (2) μηνών, πέραν των παγίων που αντιστοιχούν στον χρόνο παραμονής. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση συσκευής ή/και τερματικού εξοπλισμού ή/και κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια, δηλαδή για τους εναπομείναντες μήνες, μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας, μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης μείον δύο (2) μήνες.

- Εάν η διακοπή γίνει μετά τον δεύτερο μήνα του συμβολαίου, ο συνδρομητής πρέπει να καταβάλει το ένα τέταρτο (1/4) του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων για το διάστημα μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας και μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης ορισμένου χρόνου. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση συσκευής ή/και τερματικού εξοπλισμού ή/και κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια, δηλαδή για τα τρία τέταρτα (3/4) του εναπομείναντος διαστήματος/μηνών, από τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης. Ως πάγιο λαμβάνεται το ποσό που καταβάλλει μηνιαίως ο συνδρομητής κατά τη διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης.

Τέλος, οι πάροχοι παρέχουν συμβουλές στους συνδρομητές τους για τα καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια, σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνουν ήδη. Ο συνδρομητής, με πρωτοβουλία του παρόχου, τουλάχιστον έναν μήνα πριν τη λήξη της σύμβασης, ενημερώνεται για τα καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια, σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνει.

Ο νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών θα τεθεί σε ισχύ σταδιακά, μετά τη δημοσίευσή του στο Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ). Σε πλήρη ισχύ θα έχει τεθεί σε εννέα (9) μήνες από τη δημοσίευσή του, προκειμένου οι πάροχοι να προετοιμαστούν επαρκώς, ώστε να ανταποκριθούν στις νέες υποχρεώσεις τους.

Οι ψηφιακοί στόχοι του BEREC στην επόμενη δεκαετία

Το BEREC¹ είναι το Σώμα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, το οποίο παρέχει συμβουλές στα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα και συμβάλλει αφενός στην ανάπτυξη και την καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αφετέρου στην κατοχύρωση υψηλών επιπέδων επενδύσεων, καινοτομίας και προστασίας του καταναλωτή μέσω της αύξησης του ανταγωνισμού.

Η νέα στρατηγική του BEREC 2021-2025 καλύπτει μία περίοδο πέντε (5) ετών και περιστρέφεται γύρω από τους τέσσερις (4) γενικούς στόχους του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών:

- Προώθηση της συνδεσιμότητας και της πρόσβασης στα δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας.
- Προώθηση του ανταγωνισμού και των αποτελεσματικών επενδύσεων.
- Ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς.
- Προώθηση των συμφερόντων των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Το BEREC γνωμοδοτεί για την προστασία των καταναλωτών και την ενδυνάμωση των τελικών χρηστών, την προώθηση της καινοτομίας και την

ενίσχυση των ψηφιακών αγορών. Μέσα από το έργο του, το Σώμα υποστηρίζει τη φιλοδοξία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για ανάπτυξη και ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των εν λόγω αγορών προς όφελος των ευρωπαϊκών καταναλωτών και των επιχειρήσεων.

Για την επίτευξη των παραπάνω, το Σώμα, κατά την 46^η Σύνοδο Ολομέλειάς του, τον Μάρτιο του 2021, ενέκρινε γνωμοδοτήσεις σχετικά με τις προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για:

- α) τις ψηφιακές αγορές (Digital Markets Act-DMA), καθώς και σχέδιο Έκθεσης για την εκ των προτέρων ρύθμιση των μεγάλων διαδικτυακών πλατφορμών που κατέχουν παγιωμένη θέση, με σκοπό την προστασία των καταναλωτών και των επιχειρήσεων και
- β) τη μείωση του κόστους των ευρυζωνικών συνδέσεων, με στόχο την ανάπτυξη ασφαλών, ανταγωνιστικών και αξιόπιστων δικτύων υπερυψηλής χωρητικότητας, σταθερών και ασύρματων, σε όλη την Ευρώπη, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ομαλή μετάβαση από τις παλαιότερες υποδομές σε νέες που προωθούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Στο πλαίσιο αυτό του ψηφιακού μετασχηματισμού, το BEREC χαιρετίζει την «Ψηφιακή Πυξίδα 2030» - την

πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την επίτευξη ισχυρής ευρωπαϊκής ψηφιακής κυριαρχίας την επόμενη δεκαετία. Το Σώμα είναι έτοιμο να συνδράμει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα κράτη μέλη στην εφαρμογή της, με συγκριτική αξιολόγηση δεικτών κάλυψης σε ολόκληρη την Ευρώπη, και παράλληλα, σε συνεργασία με εταίρους και ενδιαφερόμενα μέρη, να διασφαλίσει ότι οι μελλοντικές τεχνολογίες δικτύου πληρούν τους στόχους συνδεσιμότητας, λαμβάνοντας υπόψη τις ευρωπαϊκές αξίες, θέματα ασφάλειας, την ανάγκη προστασίας των τελικών χρηστών, καθώς και τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.

Το BEREC, ως αξιόπιστος εταίρος για τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, θα συνεχίσει να αξιολογεί τις μελλοντικές τεχνολογικές εξελίξεις, ιδιαίτερα αυτές που αφορούν στους τελικούς χρήστες, στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του ψηφιακού οικοσυστήματος. Η EETT συμμετέχει ενεργά στις εργασίες του Σώματος. Μέσα από τη συμμετοχή αυτή, η Αρχή συμβάλλει στη διαμόρφωση κοινής στρατηγικής για την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και αποκτά σημαντική τεχνογνωσία, την οποία αξιοποιεί στο ρυθμιστικό και εποπτικό της έργο.

¹ <https://berec.europa.eu/>



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι • Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049

Αίτηση εγγραφής ή διαγραφής από τον κατάλογο παραληπτών του ενημερωτικού υλικού της EETT

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (EETT) είναι σε διαδικασία επικαιροποίησης των στοιχείων των παραληπτών του ενημερωτικού υλικού της EETT, στο πλαίσιο του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016).

Σας γνωρίζουμε ότι η EETT δεσμεύεται να προστατεύει και να σέβεται την ιδιωτικότητά σας και συμμορφώνεται με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων. Χρησιμοποιεί τα στοιχεία που έχει λάβει από εσάς, αποκλειστικά και μόνο για να επικοινωνήσει κατάλληλα μαζί σας και να σας αποστέλλει τις ενημερωτικές εκδόσεις της, όπως το Περιοδικό «Επικοινωνίες εν Τάξει», το Newsletter της ή άλλες πληροφορίες για τις δράσεις της. Δεν αποκαλύπτει προσωπικά δεδομένα σε τρίτους και εφαρμόζει εύλογες πολιτικές και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, προκειμένου να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα σας. Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την προστασία των δεδομένων από την EETT, παρακαλούμε ανατρέξτε εδώ: <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/privacy.html>

Εάν επιθυμείτε να συνεχίσετε να λαμβάνετε το ενημερωτικό υλικό της EETT παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία σας στην ακόλουθη φόρμα εγγραφής, η οποία βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο της EETT: https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/library_videos/ContactENTAXEI/search.html?cat=bulletin

Εάν, αντιθέτως, δεν επιθυμείτε στο εξής να λάμβανετε οποιαδήποτε ενημέρωση από την EETT, παρακαλούμε αποστείλετε το αίτημα διαγραφής σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση publicrelations@eett.gr

