

**Παρουσίαση: Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών & ταχυδρομικών προϊόντων  
Ομιλία Αντιπροέδρου ΕΕΤΤ, Κων/νου. Δεληκωστόπουλου  
3 Μαρτίου 2016**

Κυρίες και κύριοι,  
Αξιότιμοι εκπρόσωποι,

Με ιδιαίτερη χαρά, σας καλωσορίζω στη σημερινή παρουσίαση της ηλεκτρονικής εφαρμογής «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων», ενός πολύ σημαντικού έργου που υλοποιείται και με την αξιοποίηση των ευρωπαϊκών κονδυλίων του ΕΣΠΑ και το οποίο μετουσιώνει με τον καλύτερο και πλέον σύγχρονο τρόπο την καθιερωμένη στρατηγική της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων που στοχεύει αφενός στην προστασία των καταναλωτών και αφετέρου στην ταυτόχρονη ενίσχυση του ανταγωνισμού στις εποπτευόμενες αγορές των τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Όπως θα δείτε από τις αναλυτικές παρουσιάσεις που θα ακολουθήσουν, το Παρατηρητήριο, που επί του παρόντος βρίσκεται σε πιλοτική λειτουργία, έρχεται με τη χρηστικότητα του να συνδράμει στον πρώτο στόχο, καθώς αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο άμεσης ενημέρωσης των πολιτών για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που έχουν στη διάθεση τους και τα οποία μπορούν να αναζητήσουν και συγκρίνουν, σύμφωνα με τις δικές τους ανάγκες και επιθυμίες. Αποτελεί όμως και ένα εργαλείο στην κατεύθυνση ενίσχυσης του ανταγωνισμού, και τη μετατόπιση του πεδίου ενδιαφέροντος από την τιμή σε στοιχεία διαφοροποίησης και βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Θα ήθελα να υπενθυμίσω εδώ ή να γνωστοποιήσω σε όσους δεν γνωρίζουν, ότι η ΕΕΤΤ από παλιά αξιοποιεί τα κοινοτικά κονδύλια. Ένα από τα πιο σημαντικά έργα που υλοποίησε η ΕΕΤΤ και χρηματοδοτήθηκε από το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης είναι το Εθνικό Σύστημα Εποπτείας και Διαχείρισης Φάσματος (ΕΣΔΕΦ) που τέθηκε σε λειτουργία το 2004 και αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα λογισμικού εφαρμογών και υλικού, στο οποίο βασίζονται οι λειτουργίες του Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος (ΣΔΦ) και του Εθνικού Συστήματος Εποπτείας (ΕΣΕ) και το οποίο, να σημειώσω, αποτελούσε αυστηρή προϋπόθεση για την ομαλή διεξαγωγή των Ολυμπιακών Αγώνων «Αθήνα 2004». Υλοποιήσαμε όμως και εσωτερικά έργα, τα οποία είναι σημαντικά για την αποτελεσματική διοικητική λειτουργία της ΕΕΤΤ, όπως το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ), που επίσης χρηματοδοτήθηκε από Γ' ΚΠΣ, το 2008 για τη διαχείριση των εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων της ΕΕΤΤ, τόσο στο επίπεδο του σχεδιασμού και εφαρμογής του λογισμικού όσο και στο επίπεδο του αναγκαίου για τη λειτουργία του εξοπλισμού.

Στο πλαίσιο της δημιουργίας ηλεκτρονικών εφαρμογών, η ΕΕΤΤ, πάλι μέσω του Γ' ΚΠΣ υλοποίησε την εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων για τους παρόχους με στόχο τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματά τους. Ταυτόχρονα όμως έδωσε πρόσβαση και στους πολίτες μέσω των «δίδυμων» εφαρμογών για την ηλεκτρονική υποβολή καταγγελιών για τηλεπικοινωνιακές και ταχυδρομικές υπηρεσίες, που και αυτές είναι έργα του Γ' ΚΠΣ. Το σύστημα υποβολής καταγγελιών, αργότερα συμπληρώθηκε και με το Σύστημα διαχείρισης καταγγελιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών «Ερμής», το οποίο δημιούργησε η

ΕΕΤΤ με δικά της μέσα και το οποίο αποτελεί μια διαδικτυακή πλατφόρμα για την άμεση διαχείριση ερωτημάτων/αιτημάτων/καταγγελιών από καταναλωτές.

Συνολικά, την περίοδο του Γ΄ ΚΠΣ, η ΕΕΤΤ υλοποίησε με επιτυχία δέκα συγχρηματοδοτούμενα έργα, συμπεριλαμβανομένων και των όσων αναφέρθηκαν, τα οποία αξιοποιούνται μέχρι σήμερα από τα στελέχη της για την εύρυθμη λειτουργία και διεκπεραίωση των αρμοδιοτήτων της Αρχής.

Η ΕΕΤΤ πλέον διαθέτει πολυετή εμπειρία σε διαχείριση μεγάλων και πολύπλοκων έργων, συγχρηματοδοτούμενων και μη και γι' αυτό το 2010 προχώρησε σε αναδιάρθρωση των εσωτερικών διαδικασιών της, προκειμένου να είναι συμβατή με τις αυστηρές προδιαγραφές και διαδικασίες που προβλέπονται για τη διαχείριση έργων του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ). Την 1η Μαρτίου 2011 της χορηγήθηκε η αντίστοιχη πιστοποίηση Διαχειριστικής Επάρκειας Τύπου Β, βάσει της οποίας είναι σε θέση ως Φορέας να διαχειρίζεται Πράξεις Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών ή Υπηρεσιών. Στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση», ένας εκ των σκοπών του οποίου είναι να προάγεται η εξωστρέφεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς όφελος του Πολίτη, η ΕΕΤΤ κατέθεσε το καλοκαίρι του 2012 αίτηση συγχρηματοδότησης για νέα έργα, τα οποία εγκρίθηκαν και εισήχθησαν στο εν λόγω Επιχειρησιακό Πρόγραμμα.

Τα δύο πρόσφατα έργα της ΕΕΤΤ, μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ψηφιακή Σύγκλιση, είναι: α) το «Σύστημα Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», το οποίο αφορά στη δημιουργία μιας διαδικτυακής πλατφόρμας στην οποία δημοσιεύονται, μέσω σύγχρονων εργαλείων οπτικοποίησης, τα αποτελέσματα των Δεικτών Ποιότητας των παρόχων τηλεπικοινωνιακών δικτύων και υπηρεσιών στην Ελλάδα, σύμφωνα με σχετικό κανονισμό της ΕΕΤΤ. Μέσω της πλατφόρμας, κάθε ενδιαφερόμενος θα έχει εύκολη πρόσβαση σε πληθώρα πληροφοριών για την ποιότητα των σταθερών και κινητών δικτύων, π.χ., ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων, με δυνατότητες απεικόνισης σε χάρτη, εύκολης αναζήτησης και εξαγωγής σε διάφορες μορφές και τύπους αρχείων. Το έργο περιλαμβάνει επίσης την εγκατάσταση υποδομής για την αποθήκευση και επεξεργασία των μετρήσεων, καθώς και μετρητικού εξοπλισμού για τη διεξαγωγή μετρήσεων σε κινητά δίκτυα.

Το δεύτερο είναι το έργο, που θα παρουσιάσουμε σήμερα, το Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων. Το έργο αυτό-ξεκίνησε στις αρχές Αυγούστου 2014, με ανάδοχο την ένωση εταιρειών Price-Waterhouse-Coopers και I-Know-How, αποτελεί εξέλιξη του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων που παλαιότερα είχε αναπτύξει και λειτουργήσει η ίδια η ΕΕΤΤ. Αποτελείται από δύο βασικά υποσυστήματα, το ηλεκτρονικό Αποθετήριο τυποποιημένων τιμολογιακών στοιχείων και το Παρατηρητήριο τυποποιημένων τιμολογιακών στοιχείων και ήδη σήμερα περιλαμβάνει 850 τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και 80 προϊόντα ταχυμεταφορών, όπως θα δούμε διεξοδικά στη συνέχεια.

Αυτά όμως δεν είναι τα μόνα εργαλεία προς όφελος των καταναλωτών και της αγοράς που έχει αναπτύξει η ΕΕΤΤ. Σταθερό και αμείωτο παραμένει το ενδιαφέρον μας για τον καταναλωτή και συγκεκριμένα στην προστασία των δικαιωμάτων του αφενός και, αφετέρου, στην εξεύρεση τρόπων, μεθόδων και εργαλείων που θα τίθενται στη διάθεση του προκειμένου να τον διευκολύνουν ώστε να απολαμβάνει αυτά τα δικαιώματα.

Αξιοποιώντας πολλές φορές τις γνώσεις και την εμπειρία του προσωπικού και με δικά της μέσα, η ΕΕΤΤ έχει δημιουργήσει και άλλες εφαρμογές που διευκολύνουν τους καταναλωτές. Οι εφαρμογές αυτές είναι ο ιστότοπος για τη Φορητότητα ([foritotita.gr](http://foritotita.gr)), που αποτελεί ειδική εφαρμογή που παρέχει στους συνδρομητές πληροφορίες για τη φορητότητα αριθμών και ειδική εφαρμογή ώστε να ενημερώνονται εάν η κλήση που θα πραγματοποιήσουν είναι εντός ή εκτός

δικτύου του παρόχου τους· όπως και ο Υπερίων, ένα καινοτόμο και αξιόπιστο «Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων» με το οποίο οι συνδρομητές μετρούν, ελέγχουν και συγκρίνουν την απόδοση, την πραγματική ταχύτητα και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ADSL ή VDSL σύνδεσής τους ανά γεωγραφική περιοχή και το οποίο σήμερα έχει σχεδόν 17.000 εγγεγραμμένους χρήστες· το «Γεωγραφικό Σύστημα Ταχυδρομείων (GIS)» που αποτελεί μια εφαρμογή με την οποία οι καταναλωτές εντοπίζουν το πλησιέστερο ταχυδρομικό κατάστημα ή σημείο εξυπηρέτησης· και επιπλέον, την εφαρμογή που πραγματοποιεί «Έλεγχο Αριθμών Αυξημένης Χρέωσης», ένα εύχρηστο εργαλείο που ενημερώνει σε ποιον πάροχο έχει εκχωρηθεί ένας αριθμός αυξημένης χρέωσης.

Ιδιαίτερα σημαντική επίσης είναι και η πρόσφατη ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών, [keraies.eett.gr](http://keraies.eett.gr), με την οποία οι πολίτες μπορούν, με απλά βήματα, να αναζητήσουν κατασκευές κεραιών σε έναν Δήμο ή συγκεκριμένη διεύθυνση, καθώς και σε μια γεωγραφική περιοχή, μέσω χάρτη, και να ενημερωθούν για τις κατασκευές κεραιών που έχουν αδειοδοτηθεί από την ΕΕΤΤ ή έχουν δηλωθεί στην ΕΕΤΤ, το περιεχόμενο της άδειας ή της δήλωσης όπου αναφέρονται και οι σχετικές εγκρίσεις συναρμόδιων φορέων, το νομοθετικό πλαίσιο και τη διαδικασία βάσει της οποίας αδειοδοτήθηκε και τέλος, την εταιρία που είναι κάτοχος της κεραιάς. Ήδη, μέσα σε λίγους μήνες λειτουργίας και συγκεκριμένα από τον Σεπτέμβριο του 2015 μέχρι το τέλος του έτους η σελίδα αυτή είχε περίπου 70.000 επισκέψεις, αποδεικνύοντας πόσο απαραίτητη είναι για τους πολίτες.

Η προάσπιση των δικαιωμάτων και η πρόσβαση των καταναλωτών σε περισσότερες, πιο ανταγωνιστικές και πιο προσιτές επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών παραμένει, για εμάς, κορυφαία προτεραιότητα. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ, εργάζεται ώστε να διασφαλίζεται ο υγιής ανταγωνισμός σε επίπεδο υποδομών και υπηρεσιών, αλλά και τη διαφάνεια στις σχέσεις του καταναλωτή με τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, οι ρυθμιστικές και εποπτικές παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ αποφέρουν σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές, όπως είναι η υπεύθυνη ενημέρωση, η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και η διάθεσή τους σε ανταγωνιστικές τιμές, καθώς και η προστασία από αθέμιτες πρακτικές.

Η ΕΕΤΤ, ως Ανεξάρτητη Αρχή, παρά τη δυσμενή συγκυρία, έχει ως πάγια αποστολή να διασφαλίζει τη λειτουργία του ελεύθερου ανταγωνισμού και να εγγυάται τη ρυθμιστική σταθερότητα, με στόχο την προσέλκυση επενδύσεων, σε νέες δικτυακές υποδομές και υπηρεσίες, και την ταχεία μετάβαση στην Ψηφιακή Οικονομία προς όφελος του πολίτη, της αγοράς, της ελληνικής οικονομίας.

Για να έχετε καλύτερη εικόνα, επιτρέψτε μου να δώσω μερικά στοιχεία για τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Η αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών συνεισέφερε πάνω από 2,9% στο ΑΕΠ το 2014, διαθέτει πάνω από 3.156.071 σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις με διείσδυση 28,7%, πάνω από 15,6 εκατ. συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας με περίπου 12,3 εκατ. από αυτές να είναι ενεργείς και με διείσδυση 119% ενώ 4.559.958 συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας κάνουν χρήση υπηρεσιών δεδομένων στο διαδίκτυο με τους 2.229.684 από αυτούς να κάνουν μόνιμη χρήση, έχοντας επιλέξει σχετικά προγράμματα στα πακέτα που έχουν επιλέξει.

Όσον αφορά την ταχυδρομική αγορά, τα έσοδά της το 2014 ήταν αυξημένα κατά 4,8% σε σχέση με το 2013, φτάνοντας τα 590 εκατ. ευρώ, έχοντας διακινήσει 496 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα, 7,7% περισσότερα από την προηγούμενη χρονιά. Η αύξηση των εσόδων αποδίδεται στην ενίσχυση του μεριδίου των δεμάτων, λόγω της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Όλες αυτές οι δράσεις, που προανέφερα, αποδεικνύουν τη σταθερή μας προσήλωση στην εξυπηρέτηση των καταναλωτών, η οποία εκτιμούμε ότι μπορεί να εξυπηρετηθεί με την ενίσχυση και τη διευκόλυνση του ανταγωνισμού και των επενδύσεων, όπως και μέσω των κανονισμών και των συστάσεων που εκδίδουμε και ενεργοποιούμε. Αποτελούν δηλαδή τα βασικά σημεία μιας σταθερής πορείας που έχει επιτύχει αύξηση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, που βοήθησε στην ανάπτυξη της τεχνολογίας VDSL, με ταχύτητες έως και 50 Mbps, που οδήγησε στην ανάπτυξη της επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης και την επακόλουθη απελευθέρωση του ψηφιακού μερίσματος προκειμένου να πραγματοποιηθούν επενδύσεις σε δίκτυα νέας γενιάς με ταχύτητες 4G.

Κομβικό σημείο για θέματα καταναλωτών αποτελεί ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών του Τμήματος Δημοσίων Σχέσεων της ΕΕΤΤ, ο οποίος, κατά τη διάρκεια του 2015, διαχειρίστηκε 7.319 αιτήματα/καταγγελίες, ενισχύοντας τον εποπτικό και ελεγκτικό ρόλο της ΕΕΤΤ στις εποπτευόμενες αγορές.

Η πολλαπλή αξιοποίηση των ευρωπαϊκών προγραμμάτων, αλλά και η αδιάκοπη και γόνιμη συμμετοχή της ΕΕΤΤ στους ευρωπαϊκούς θεσμούς και στα σώματα των Ευρωπαίων Ρυθμιστών τόσο στις τηλεπικοινωνίες (BEREC) όσο και στα ταχυδρομεία (ERGP), έχουν ως αποτέλεσμα την απόκτηση δεξιοτήτων και γνώσεων υψηλού επιπέδου τόσο για την ΕΕΤΤ ως σύνολο, όσο και για το εξειδικευμένο επιστημονικό και λοιπό προσωπικό της, και την έχουν αφενός βοηθήσει στην επίτευξη μιας ευδόκιμης και αποτελεσματικής αποστολής και αφετέρου την έχουν αναγάγει σε μια σύγχρονη ευρωπαϊκή ανεξάρτητη αρχή. Η πορεία αυτή της ΕΕΤΤ, μέσα στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής οικογένειας, με την ενίσχυση της συμμετοχής της και με την αδιάκοπη αξιοποίηση των εργαλείων που προσφέρονται θα συνεχιστεί.

Σας καλωσορίζω όλους ξανά, σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας και εύχομαι να παρακολουθήσετε τις επόμενες ώρες την παρουσίαση μας με το ίδιο ενδιαφέρον που την αναμένω κι εγώ.

Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας.