

## Ετήσιο Στατιστικό Πρόγραμμα Εργασιών του 2020

### A. Εισαγωγή

Το Στατιστικό Πρόγραμμα Εργασιών της ΕΕΤΤ για το 2020 περιλαμβάνει πληροφορίες για τις στατιστικές που πρόκειται να καταρτισθούν και να δημοσιευθούν κατά τη διάρκεια του 2020 (βλ. Παράρτημα), καθώς και τις σχεδιαζόμενες αλλαγές σε παραγόμενες στατιστικές. Οι αλλαγές αφορούν στην παραγωγή νέων στατιστικών και στην τροποποίηση παραγόμενων στατιστικών για την πληρέστερη ικανοποίηση των αναγκών εθνικών και διεθνών χρηστών.

Επίσης, το Στατιστικό Πρόγραμμα Εργασιών του 2020 περιλαμβάνει πληροφορίες για τις προγραμματισμένες δράσεις της ΕΕΤΤ το 2020, που αποσκοπούν στην περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των στατιστικών στοιχείων της και της πρόσβασης των χρηστών σε αυτά.

Πρωταρχικός στόχος της ΕΕΤΤ για το 2020 παραμένει η διαρκής βελτίωση της πληρότητας, ποιότητας και επικαιρότητας των στατιστικών της, μέσω της συνεχιζόμενης πιστής εφαρμογής του ισχύοντος κάθε φορά εθνικού και ευρωπαϊκού στατιστικού νομοθετικού πλαισίου<sup>1</sup> και της υιοθέτησης βέλτιστων προτύπων και πρακτικών του Ευρωπαϊκού και του Διεθνούς Στατιστικού Συστήματος, με περαιτέρω αξιοποίηση διοικητικών πηγών δεδομένων και χρήση νέων τεχνολογιών

### B. Νέες στατιστικές

Οι νέες στατιστικές που αναπτύσσει η ΕΕΤΤ προκύπτουν κυρίως από :

- (α) τις ανάγκες εφαρμογής εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας καθώς και εκπλήρωσης εθνικών, ευρωπαϊκών και διεθνών υποχρεώσεων
- (β) τα αιτήματα ικανοποίησης αναγκών χρηστών των στατιστικών στοιχείων.

Η σχεδιαζόμενη από την ΕΕΤΤ παραγωγή και δημοσίευση νέων στατιστικών μέσα στο 2020, οφείλεται εν μέρει στην ανάγκη πληρέστερης ικανοποίησης των αναγκών εθνικών και διεθνών χρηστών.

Η ΕΕΤΤ δεν έχει διεξάγει Συνέδρια Χρηστών και δεν πραγματοποιεί σε τακτική βάση Έρευνες χρηστών, ώστε να διαπιστώνει και να καταγράφει τις ανάγκες των χρηστών σε νέες στατιστικές με ένα συστηματικό τρόπο. Ωστόσο, με στόχο τη βελτίωση των στατιστικών της προϊόντων καθώς και τον εντοπισμό νέων αναγκών και απαιτήσεων για την παραγωγή στατιστικών, η ΕΕΤΤ συγκεντρώνει και αξιολογεί:

- Αιτήματα παρόχων, ήτοι βασικών χρηστών των στατιστικών προϊόντων της ΕΕΤΤ, που σχετίζονται με στοιχεία στο πλαίσιο επίσημων διαβουλεύσεων που προηγούνται κανονιστικών αποφάσεων<sup>2</sup>.
- τα σχόλια και πληροφορίες σχετικά με τα ήδη συλλεχθέντα στοιχεία, που δέχεται από τις εταιρείες-παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- τα αιτήματα για στοιχεία (indicators) που συμπεριλαμβάνονται στα ερωτηματολόγια που καλείται να συμπληρώσει η ΕΕΤΤ σε τακτική βάση (πχ στα ερωτηματολόγια της ITU, του ΟΟΣΑ, του BEREC, της UPU, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κ.λπ.)

<sup>1</sup> Νόμος 3832/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, Κώδικας Ορθής Πρακτικής των Ευρωπαϊκών Στατιστικών, μετά την αναθεώρησή του που υιοθετήθηκε στις 28 Σεπτεμβρίου 2011 από την Επιτροπή του Ευρωπαϊκού Στατιστικού Συστήματος και Κανονισμός 223/2009 για τις Ευρωπαϊκές Στατιστικές, όπως τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/759.

<sup>2</sup> Απόφαση ΕΕΤΤ 786/03B/2016 'Κανονισμός διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα' (ΦΕΚ 3949/B/09-12-2016) και Απόφαση ΕΕΤΤ 838/13/2017 'Κανονισμός Λειτουργίας του "Συστήματος Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής' για τα τηλεπικοινωνιακά προϊόντα (ΦΕΚ 4457/B/18-12-2017).

- στατιστικές, ορισμούς/μεθοδολογίες που εξετάζονται στο πλαίσιο των working groups (πχ του BEREC, της ITU, της UPU, του ERGP, κλπ) στα οποία η ΕΕΤΤ συμμετέχει
- πληροφορίες που αφορούν σε τεχνολογικές εξελίξεις, παροχή νέων υπηρεσιών, νέες εμπορικές πρακτικές, κ.λπ.
- πληροφορίες που αφορούν στατιστικά στοιχεία που παράγουν και διαχέουν αντίστοιχες της ΕΕΤΤ εθνικές ρυθμιστικές αρχές (βέλτιστες πρακτικές)

Λαμβάνοντας υπόψη τις υποχρεώσεις και ανάγκες σε στατιστικές καθώς και τις πληροφορίες που αντλούνται από πηγές όπως αυτές που αναφέρθηκαν ανωτέρω, η νέα στατιστική που εξετάζει η ΕΕΤΤ για το 2020 είναι η διεξαγωγή στατιστικής έρευνας/εργασίας “Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης συνδέσεων συνδρομητικής τηλεόρασης”, μέσω της συλλογής πληροφοριών για τις συνδρομές pay-TV στην Ελλάδα από παρόχους υπηρεσιών ή/και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών που είναι και πάροχοι περιεχομένου.

### Γ. Άλλες αλλαγές στην παραγωγή στατιστικών

Οι συγκεκριμένες αλλαγές αναφέρονται μεταξύ άλλων σε αλλαγές στις μεθόδους και διαδικασίες παραγωγής στατιστικών καθώς και σε διακοπή στην παραγωγή στατιστικών. Η συμμόρφωση στους Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς και η προσαρμογή στις ανάγκες των χρηστών, σε συνδυασμό με τους περιορισμούς στους διαθέσιμους ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους, επιβάλλουν την πραγματοποίηση αλλαγών: βελτιώσεων, αναθεωρήσεων και καταργήσεων στην παραγωγή και διάχυση στατιστικών.

Για το 2020, περιγράφονται οι ακόλουθες πιθανολογούμενες αλλαγές:

- i. Όσον αφορά στην στατιστική έρευνα/εργασία “Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Συνδυαστικών / δεσμοποιημένων προσφορών (bundles)”, η ΕΕΤΤ βρίσκεται σε διαδικασία ολοκλήρωσης του επανασχεδιασμού του σχετικού ερωτηματολογίου συλλογής στοιχείων. Η έμφαση δίνεται στα bundles που αγοράζει εν γένει το νοικοκυριό ή η εταιρεία, όσον αφορά στα μη οικιακά bundles. Όσον αφορά στα εξεταζόμενα bundles, αυτά είναι (α) οι συνδυασμοί των τεσσάρων βασικών υπηρεσιών, δηλ. σταθερής τηλεφωνίας, σταθερής ευρυζ. πρόσβασης, συνδρομητικής τηλεόρασης και υπηρεσιών κινητής, και (β) οι σταθεροκινητοί (fixed-mobile) συνδυασμοί ανεξάρτητα αν περιλαμβάνουν και υπηρεσίες τηλεόρασης.
- ii. Κατά το 2020 αναμένεται να εξεταστεί η τροποποίηση του κανονισμού Δεικτών Ποιότητας της ΕΕΤΤ<sup>3</sup>, γεγονός που θα επιφέρει αλλαγές στην στατιστική εργασία «Έρευνα Δεικτών Ποιότητας Σταθερών Επικοινωνιών» και στη στατιστική εργασία «Έρευνα Πεδίου Δεικτών Ποιότητας Κινητών Επικοινωνιών». Συγκεκριμένα αναφορικά με τη στατιστική εργασία «Έρευνα Δεικτών Ποιότητας Σταθερών Επικοινωνιών» έχουν προταθεί καταργήσεις δεικτών ποιότητας όπως το ποσοστό αποτυχίας κλήσεων και η ποιότητα σύνδεσης για ομιλία, συγχωνεύσεις δεικτών χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης και συχνότητας αναφορών βλαβών, νέα κατηγοριοποίηση δεικτών ποιότητας, καθώς και νέοι δείκτες ποιότητας, ενώ για τη στατιστική εργασία «Έρευνα Πεδίου Δεικτών Ποιότητας Κινητών Επικοινωνιών» αναμένονται προσθήκες δεικτών ποιότητας, επικαιροποίηση των ήδη υφιστάμενων, αλλά και αλλαγές αναφορικά με το πλαίσιο διενέργειας της καμπάνιας μετρήσεων στο πεδίο. Επίσης, βρίσκεται σε εξέλιξη η διαδικασία αναβάθμισης του εξοπλισμού μετρήσεων ώστε οι παραγόμενοι Δείκτες Ποιότητας να αποτυπώνουν τις πρόσφατες τεχνολογίες που έχουν εντάξει οι πάροχοι στα δίκτυα τους ώστε να ανταποκρίνονται στην πραγματική εικόνα και εμπειρία του χρήστη.

<sup>3</sup> ΑΠ. 621/011/27-09-2011 – ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011

#### **Δ. Εφαρμογή μεθόδων και διαδικασιών για τη βελτίωση και διασφάλιση της ποιότητας των παραγόμενων στατιστικών**

Η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει, μέσα στο 2020, τις δράσεις της για τη διασφάλιση και περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των παραγόμενων στατιστικών της και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των χρηστών σε αυτές. Οι στόχοι αυτοί θα επιτευχθούν μέσω της πιστής εφαρμογής του Ελληνικού και Ευρωπαϊκού νομοθετικού και θεσμικού πλαισίου για τις στατιστικές και της υιοθέτησης βέλτιστων πρακτικών και προτύπων του Ευρωπαϊκού και του Διεθνούς Στατιστικού Συστήματος.

Μεταξύ των συγκεκριμένων ενεργειών, στις οποίες θα προβεί η ΕΕΤΤ το 2020 προς εκπλήρωση των ανωτέρω στόχων, περιλαμβάνεται η συνέχιση της διαδικασίας πιστοποίησης των στατιστικών της από την ΕΛΣΤΑΤ καθώς και η υλοποίηση οποιωνδήποτε άλλων βελτιωτικών δράσεων απαιτηθούν για τη χορήγηση πιστοποίησης των στατιστικών της. Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με την ΕΛΣΤΑΤ, θα επικεντρωθεί μέχρι το τέλος του 2020 στην οργάνωση και υλοποίηση των σχετικών δράσεων, μέσω της ανάλυσης της παρούσας κατάστασης, του σχεδιασμού των απαραίτητων διαδικασιών ή ανασχεδιασμού υφιστάμενων διαδικασιών, της έκδοσης εγκυκλίων και εκθέσεων που θα περιγράφουν τις μεθόδους και διαδικασίες για την παρακολούθηση και διασφάλιση της ποιότητας των παραγόμενων στατιστικών, της ενημέρωσης του προσωπικού της, κλπ. Αναμένεται δε, σε συνεργασία με την ΕΛΣΤΑΤ η ολοκλήρωση της «Πολιτικής Στατιστικού Απορρήτου» με στόχο συμβατό στις εξουσιοδοτικές διατάξεις της ΕΕΤΤ και εν συνεχεία η έκδοση και δημοσίευσή της.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει μέσα στο 2020 τις δράσεις που υλοποιεί μέχρι σήμερα για τη βελτίωση και την διασφάλιση της ποιότητας μέσω της καταγραφής και αξιολόγησης των αιτημάτων για στοιχεία που δέχεται, της παρακολούθησης των εξελίξεων/αλλαγών στην εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, των τεχνολογικών εξελίξεων, των αλλαγών που λαμβάνουν χώρα στις αγορές αρμοδιότητάς της, των βέλτιστων πρακτικών που ακολουθούν άλλες παραπλήσιες της ΕΕΤΤ ρυθμιστικές αρχές, κλπ. Επίσης, η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει να συνεργάζεται στενά με τους παρόχους που δραστηριοποιούνται στους τομείς αρμοδιότητάς της και να συμμετέχει σε ευρωπαϊκά/διεθνή working groups (πχ του BEREC, της ITU, του ERGP, της UPU, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κλπ), σεμινάρια και συνέδρια που αποσκοπούν στην βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού στατιστικών, στην διαμόρφωση διεθνών προτύπων, στην βελτίωση των χρησιμοποιούμενων ορισμών για τη συλλογή στοιχείων, κ.λπ.

Όσον αφορά στα στοιχεία που συλλέγονται από τους παρόχους, η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει τους λογικούς ελέγχους που πραγματοποιεί όσο και αυτούς που αφορούν στην πληρότητα και στη διαχρονική συνέπεια των στοιχείων καθώς και τις διασταυρώσεις στοιχείων που προέρχονται, λόγου χάρη, από διαφορετικά ερωτηματολόγια.

Πέραν των ανωτέρω δράσεων, τυχόν ενέργειες σε τομείς όπως η περαιτέρω χρησιμοποίηση της τεχνολογίας για την αναβάθμιση της συλλογής δεδομένων και η αξιοποίηση διοικητικών πηγών δεδομένων για την παραγωγή στατιστικών, αναφέρονται στις ακόλουθες δύο παραγράφους.

#### **Ε. Χρήση της τεχνολογίας για την αναβάθμιση συλλογής δεδομένων, την επεξεργασία των δεδομένων και την παραγωγή στατιστικών**

Η ΕΕΤΤ κάνει ευρεία χρήση της τεχνολογίας για τη συλλογή και παραγωγή στατιστικών καθώς, λόγου χάρη, οι στατιστικές εργασίες:

- “Στατιστικά μετρήσεων στην πλατφόρμα μέτρησης ευρυζωνικών χαρακτηριστικών ΥΠΕΡΙΩΝ”,
- “Κατάρτιση Δεικτών Τηλεπικοινωνιακών Προγραμμάτων Παρατηρητηρίου”

βασίζονται στις σχετικές web εφαρμογές που έχουν αναπτυχθεί με πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ και διατίθενται στο ιστοπεδίο της (<https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/eGov>).

Παραδείγματος χάρη, σημαντικό μέρος των στατιστικών του ΥΠΕΡΙΩΝ παράγεται αυτοματοποιημένα. Δημοσίως διατίθενται στατιστικά για τους αριθμούς εγγεγραμμένων χρηστών, συνδέσεων και μετρήσεων πανελλαδικά, αριθμούς συνδέσεων ανά πάροχο, καθώς και αριθμούς συνδέσεων και μετρήσεων ανά γεωγραφική περιοχή. Ήδη κατά το έτος 2019, βελτιώθηκε η απεικόνιση των στατιστικών που είναι δημοσίως διαθέσιμα στη σελίδα του ΥΠΕΡΙΩΝ (<https://hyperiontest.gr/?action=stats>) με την προσθήκη φίλτρων, ώστε ο χρήστης να μπορεί να επιλέξει τη χρονική περίοδο για την οποία θέλει να δει αποτελέσματα, και να μπορεί να τα εξάγει σε μορφή CSV.

Η ΕΕΤΤ συλλέγει κατά βάση σε ηλεκτρονική μορφή τα στοιχεία στα οποία βασίζονται οι στατιστικές της έρευνες/εργασίες. Όσον αφορά στα τεchnοοικονομικά στοιχεία των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το μεγαλύτερο μέρος εξ αυτών καταχωρούνται στη σχετική βάση δεδομένων που συντηρεί η ΕΕΤΤ, τα δε αντίστοιχα στατιστικά παράγονται με τη χρήση κύβων δεδομένων (συνδυασμών των διαστάσεων των δεδομένων).

Επιπλέον, συλλέγονται αιτήματα και καταγγελίες καταναλωτών σε θέματα τηλεφωνίας και διαδικτύου, ταχυδρομικών υπηρεσιών και κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας.

Η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει εντός του 2020 τις δράσεις της για τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρονται από τις σύγχρονες τεχνολογίες συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων, έτσι ώστε να βελτιστοποιήσει τις σχετικές διαδικασίες, ειδικότερα σε θέματα εξοικονόμησης χρόνου και πόρων.

Πιο συγκεκριμένα, μέσα στο 2020 η ΕΕΤΤ προγραμματίζει τις ακόλουθες δράσεις:

- την περαιτέρω εκμετάλλευση της ηλεκτρονικής εφαρμογής Pricescopre που αφορά στην παρουσίαση και σύγκριση προϊόντων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφορών, για την εξαγωγή δεικτών αναφορικά με τα τηλεπικοινωνιακά προγράμματα που καταχωρούνται στην εφαρμογή.
- αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνολογίες και εξελιγμένα εργαλεία επιχειρηματικής ευφυΐας, δρομολογεί τις απαραίτητες ενέργειες για την προμήθεια, ανάπτυξη και εγκατάσταση ενός προηγμένου συστήματος επισκόπησης της αγοράς, μέσω ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού. Το «Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς» θα επιτρέπει τη συγκέντρωση και την επεξεργασία δεδομένων σχετικά με τις αγορές ευθύνης της ΕΕΤΤ (Τηλεπικοινωνίες και Ταχυδρομική Αγορά) προερχόμενων από διαφορετικές πηγές.

Σκοπός του Έργου είναι η αναβάθμιση της επιχειρησιακής ικανότητας της ΕΕΤΤ, ώστε να καλυφθούν οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των τελικών χρηστών για έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση στο πλαίσιο της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις, άλλους φορείς και την ΕΕ, στα θέματα αρμοδιότητάς της, μέσα από την εκπαίδευση και την εύκολη πρόσβαση των στελεχών της Αρχής σε εξελιγμένα εργαλεία και σύγχρονες διαδικασίες Αποθήκης Δεδομένων (Data Warehouse - DW) και Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence - BI).

Για την υλοποίηση του Συστήματος, θα αναπτυχθεί υποδομή αποθήκης δεδομένων όπου με χρήση κατάλληλων εργαλείων θα συγκεντρώνονται και θα συνδυάζονται τα υφιστάμενα στοιχεία της Αγοράς Τηλεπικοινωνιών και της Αγοράς Ταχυδρομείων αντίστοιχα. Κύρια πηγή δεδομένων για το εν λόγω

σύστημα αποτελούν ερωτηματολόγια, ενώ παράλληλα κατά την ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή δεικτών και αναφορών θα αντλούνται δεδομένα από υφιστάμενα παραγωγικά συστήματα της ΕΕΤΤ. Πιο συγκεκριμένα θα αξιοποιούνται δεδομένα από εφαρμογές όπως το Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων της ΕΕΤΤ.

Τα δεδομένα που θα καταχωρούνται στην αποθήκη δεδομένων θα αξιοποιούνται με κατάλληλο συνδυαστικό τρόπο από μια σύγχρονη υποδομή επιχειρηματικής ευφυΐας και παραγωγής αναφορών για την υποστήριξη των εργασιών παρακολούθησης των αγορών ευθύνης της ΕΕΤΤ. Τα παραγόμενα αποτελέσματα στοχεύουν στην κάλυψη των διαρκώς αυξανόμενων αναγκών των στελεχών της ΕΕΤΤ για έγκυρη και έγκαιρη απολογιστική πληροφόρηση για την αξιολόγηση των αγορών αρμοδιότητας της Αρχής και στη βελτίωση των υπηρεσιών προς άλλους φορείς και προς τους πολίτες στα θέματα αρμοδιότητας της Αρχής μέσα από κατάλληλα εργαλεία παρουσίασης και διάχυσης της πληροφορίας.

Με το νέο σύστημα, αναμένονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα οφέλη:

- Αυτοματοποίηση κι απλούστευση των διαδικασιών συλλογής, επεξεργασίας και ανταλλαγής δεδομένων.
- Επιτάχυνση του χρόνου συλλογής, επεξεργασίας και διάθεσης των αποτελεσμάτων των σχετικών στατιστικών και αναλύσεων.
- Διασφάλιση της ορθότητας/ακρίβειας των παραγόμενων αποτελεσμάτων, με τον περιορισμό των λαθών που οφείλονται στον ανθρώπινο παράγοντα.
- Αναβάθμιση του τρόπου διάχυσης των στατιστικών προϊόντων της ΕΕΤΤ προς το ευρύ κοινό (πολίτες, επιχειρήσεις, Κράτος), μέσα από την υιοθέτηση καινοτόμων μεθόδων διάχυσης, παρουσίασης και οπτικοποίησης των αποτελεσμάτων.
- Εγγύηση της ασφάλειας και εμπιστευτικότητας των πρωτογενών δεδομένων.
- Μεγαλύτερη ευκολία στον εντοπισμό των πληροφοριών που ενδιαφέρουν κάθε χρήστη και βαθύτερη και αμεσότερη κατανόηση των δεδομένων και των αναλύσεων, μέσα από ένα φιλικό περιβάλλον διεπαφής, πλούσιο σε δυνατότητες αναζήτησης, ανάλυσης και γραφικής παρουσίασης/αναπαράστασης.
- Βελτίωση της ικανοποίησης και της παραγωγικότητας των στελεχών της Αρχής, όπως και βελτίωση της εικόνας της Αρχής προς τρίτους (συνεργαζόμενοι φορείς και πολίτες).

## **ΣΤ. Αξιοποίηση διοικητικών δεδομένων για την παραγωγή στατιστικών**

Η ΕΕΤΤ θα εξακολουθήσει μέσα στο 2020 να αξιοποιεί διοικητικά δεδομένα άλλων πηγών εκτός ΕΕΤΤ, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας και εγκαιρότητας των παραγόμενων στατιστικών, με παράλληλη εξοικονόμηση ανθρώπινων και οικονομικών πόρων και μείωση του φόρτου των ερευνώμενων. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ εντός του 2020 θα επιχειρήσει την εξουσιοδοτημένη χρήση στοιχείων της ΑΑΔΕ, βάσει της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Πολ 1154 (ΦΕΚ 3253/β/8-8-2018), για την διασταύρωση οικονομικών στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα που απαιτούνται για την προστασία δεδομένων που διαβιβάζονται.

## **Ζ. Προσβασιμότητα (και βελτίωση προσβασιμότητας) στις παραγόμενες στατιστικές**

Η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει το 2020 να συντηρεί, βελτιώνει και να εμπλουτίζει το περιεχόμενο του ιστοπεδίου της, το οποίο και αποτελεί το κύριο μέσο ευρείας διάχυσης των στατιστικών της, ώστε να ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών δεδομένων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό έχει ληφθεί σχετική μέριμνα στο σχεδιασμό του έργου «Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς».

## **Η. Συνεργασία με παραγωγούς και χρήστες στατιστικών στοιχείων**

Η ΕΕΤΤ, προκειμένου να διασφαλίσει τη συγκέντρωση και έγκαιρη διαθεσιμότητα όλων των πληροφοριών που κρίνονται αναγκαίες για την παρακολούθηση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του ανταγωνισμού σε αυτή, προέβη το 2016 στην έκδοση της Απόφασης 786/03B/2016 'Κανονισμός διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα' (ΦΕΚ 3949/Β/09-12-2016). Η έκδοση αυτού του Κανονισμού αποσκοπεί αφενός στην ανάπτυξη ενός ευέλικτου και κατά το δυνατόν παγιωμένου, ομοιόμορφου και οργανωμένου τρόπου συλλογής στοιχείων από τους παρόχους δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αφετέρου στον περιορισμό του διοικητικού βάρους/φόρτου των παρόχων, μέσω του προγραμματισμού των σχετικών εργασιών τους. Μέσα από την εφαρμογή του «Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς» θα παρέχεται έγκυρη και έγκαιρη στατιστική πληροφόρηση προς κάθε ενδιαφερόμενο, ενισχύοντας το βαθμό παραγωγικότητας όλων των εμπλεκόμενων στελεχών αλλά και ικανοποίησης των τελικών χρηστών.

Σημειώνεται ότι η διαδικασία που περιγράφεται στον Κανονισμό καθορίζει λεπτομερώς σε ετήσια βάση, το πλαίσιο τακτικής υποβολής στην ΕΕΤΤ στοιχείων που απεικονίζουν την κατάσταση αγοράς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, τους παρόχους που φέρουν την υποχρέωση υποβολής στοιχείων μέσω των ερωτηματολογίων, τους όρους συμπλήρωσης και υποβολής των ερωτηματολογίων καθώς και τις διαδικασίες που ακολουθούνται για την τροποποίηση των ερωτηματολογίων, των οδηγιών συμπλήρωσής τους και του ετήσιου χρονοδιαγράμματος υποβολής τους στην ΕΕΤΤ. Προτάσεις της ΕΕΤΤ για τροποποιήσεις στα ερωτηματολόγια του επόμενου έτους ανακοινώνονται στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του έτους και μέχρι την 15<sup>η</sup> Οκτωβρίου. Η ανακοίνωση καλεί τους παρόχους να καταθέσουν τις απόψεις και τις τυχόν προτάσεις τους εντός καθορισμένης προθεσμίας, οι οποίες και λαμβάνονται υπόψη πριν την οριστικοποίηση των όποιων αλλαγών.

Επίσης, προτάσεις για τροποποιήσεις στα ερωτηματολόγια, τις οδηγίες συμπλήρωσης και υποβολής καθώς και του χρονοδιαγράμματος υποβολών μπορεί να υποβάλλει οποτεδήποτε στην ΕΕΤΤ κάθε υπόχρεος πάροχος. Σε αυτό το πλαίσιο, αναφορικά με την στατιστική έρευνα/εργασία "Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Συνδυαστικών / δεσμοποιημένων προσφορών (bundles)", το σχετικό ερωτηματολόγιο '05 Συνδυαστικές προσφορές' για το 2019-2020 αναμένεται να οριστικοποιηθεί από την ΕΕΤΤ το προσεχές διάστημα. Η δε συμπλήρωσή του για το 2019 εντάχθηκε στο πλαίσιο έκτακτης συλλογής στοιχείων.

Για την ταχυδρομική αγορά, σύμφωνα με το άρθρο 15, παράγραφος 1 του νόμου 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (Α' 44), όπως ισχύει, και σύμφωνα με την ΕΕΤΤ ΑΠ. 910/003/7.10.2019: «Κανονισμός σχετικά με την εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 1 έως και 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644 για τις υπηρεσίες διασυννοριακής παράδοσης δεμάτων.» (ΦΕΚ 4100/Β' /2019), η ΕΕΤΤ με απόφασή της που εκδίδει κάθε χρόνο καθορίζει τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών για στατιστικούς λόγους, τις προθεσμίες μέσα στις οποίες πρέπει να παρέχονται οι υπόψη πληροφορίες, καθώς και το απαιτούμενο επίπεδο λεπτομέρειας. Η απόφαση δημοσιεύεται σε ΦΕΚ.

## **Θ. Συνεργασία με εγχώριους, ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς**

Εντός του 2020 η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει τη συνεργασία:

- με εγχώριους φορείς όπως το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την παροχή στοιχείων που οδηγούν στη χάραξη πολιτικών και στη διαμόρφωση και λήψη αποφάσεων, η ΕΛΣΤΑΤ, η Επιτροπή Ανταγωνισμού και ο Συνήγορος του Καταναλωτή
- με ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς, όπως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο ΟΟΣΑ, η ΙΤU, η ΥΡU, το ECN, το BEREC, το ERGP.

#### **I. Εκτίμηση δαπάνης για την υλοποίηση του στατιστικού προγράμματος (ανθρωπίνων και οικονομικών πόρων για την υλοποίηση του προγράμματος)**

Η εφαρμογή του ετήσιου στατιστικού προγράμματος 2020 προϋποθέτει τη διάθεση των αναγκαίων πόρων από τον προϋπολογισμό της ΕΕΤΤ καθώς και τη διάθεση του απαραίτητου ανθρώπινου δυναμικού.

Οι προϋπολογισθείσες ανθρωποημέρες για το 2020 εκτιμώνται σε 900. Οι προϋπολογισθείσες δαπάνες εκτιμώνται στο ποσό των 300.000 ευρώ, στο οποίο συμπεριλαμβάνεται το κόστος εργασίας του προσωπικού της ΕΕΤΤ, οι δαπάνες μετακίνησης που απαιτούνται για την στατιστική έρευνα/εργασία “Έρευνα Πεδίου Δεικτών Ποιότητας Κινητών Επικοινωνιών” και η δαπάνη για την διενέργεια από Ανάδοχο της στατιστικής έρευνας/εργασίας “Αποτελέσματα Μέτρησης του χρόνου διακίνησης της Αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εσωτερικού μεμονωμένης”. Σημειώνεται ότι στο προαναφερθέν ποσό δεν συμπεριλαμβάνονται δαπάνες που σχετίζονται με τις μετακινήσεις του προσωπικού στο εξωτερικό για συμμετοχή σε συσκέψεις, σεμινάρια κλπ που αφορούν στις στατιστικές και λειτουργικά έξοδα της ΕΕΤΤ.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**
**ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ για το έτος 2020 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων**

α/α	Κωδικός Στατιστικής Εργασίας	Στατιστική έρευνα/εργασία	Περιοδικότητα	Περίοδος αναφοράς έρευνας/εργασίας	Περίοδος διενέργειας	Έναρξη διενέργειας	Λήξη διενέργειας	Δημοσίευση αποτελεσμάτων			
								Α' τρίμηνο	Β' τρίμηνο	Γ' τρίμηνο	Δ' τρίμηνο
1	TELCO_FINANCE	Έρευνα Οικονομικής Επιδόσης Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων	εξαμηνιαία ετήσια	2εξαμ-2019, έτος 2019, 1εξαμ-2020	1, 2	15/6/2020	31/10/2020	X			X
2	TELCO_BBAND	Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Ευρυζωνικών γραμμών στη Χονδρική και στη Λιανική Αγορά	εξαμηνιαία	2εξαμ-2019, 1εξαμ-2020	1, 2	15/3/2020	31/10/2020		X		X
3	TELCO_FIXED	Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Συνδέσεων, Κίνησης και Λιανικών Εσόδων στις Σταθερές Επικοινωνίες	εξαμηνιαία	2εξαμ-2019, 1εξαμ-2020	1, 2	15/3/2020	31/10/2020		X		X
4	TELCO_MOBILE	Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Συνδέσεων, Κίνησης και Λιανικών Εσόδων στις Κινητές Επικοινωνίες	τριμηνιαία εξαμηνιαία	4-2019, 2εξαμ-2019, 1-2020, 2-2020, 1εξαμ-2020, 3-2020	1,2,3,4	15/2/2020	31/12/2020		X		X
5	TELCO_BUNDLES	Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Συνδυαστικών / δεσμοποιημένων προσφορών (bundles)	εξαμηνιαία	2εξαμ-2019, 1εξαμ-2020	1, 2	15/3/2020	16/12/2020		X		X
6	TELCO_INTERCONNECTION	Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Εσόδων και Κίνησης Διασύνδεσης στις Σταθερές και στις Κινητές Επικοινωνίες	εξαμηνιαία ετήσια	2εξαμ-2019, έτος 2019, 1εξαμ-2020	1, 2	15/3/2020	31/10/2020		X		X



α/α	Κωδικός Στατιστικής Εργασίας	Στατιστική έρευνα/εργασία	Περιοδικότητα	Περίοδος αναφοράς έρευνας/εργασίας	Περίοδος διενέργειας	Έναρξη διενέργειας	Λήξη διενέργειας	Δημοσίευση αποτελεσμάτων			
								Α' τρίμηνο	Β' τρίμηνο	Γ' τρίμηνο	Δ' τρίμηνο
7	TELCO_COVERAGE	Απογραφική Έρευνα στοιχείων Κάλυψης και Χωρητικότητας Δικτύων Σταθερής και Κινητής	ετήσια	έτος 2019	1	15/4/2020	30/09/2020		X		
8	TELCO_VAS	Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Εσόδων και Κίνησης Υπηρεσιών Πολυμεσικής	ετήσια	έτος 2019	1	15/4/2020	30/09/2020			X	
9	TELCO_LEASED	Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Εσόδων και Κίνησης Μισθωμένων Γραμμών	ετήσια	έτος 2019	1	15/3/2020	30/4/2020				X
10	TELCO_FIX_QUAL	Έρευνα Δεικτών Ποιότητας Σταθερών Επικοινωνιών	εξαμηνιαία	2ο εξ. 2019, 1ο εξ. 2020	1, 2	15/1/2020 (για περίοδο αναφ. Β' εξ. 2019) 15/7/2020 (για περίοδο αναφ. Α' εξ. 2020)	28/2/2020 (για περίοδο αναφ. Β' εξ. 2019) 30/9/2020 (για περίοδο αναφ. Α' εξ. 2020)	X		X	
11	TELCO_MOB_QUAL	Έρευνα Πεδίου Δεικτών Ποιότητας Κινητών Επικοινωνιών	ετήσια	έτος 2020	1	1/1/2020	31/12/2020				X

α/α	Κωδικός Στατιστικής Εργασίας	Στατιστική έρευνα/εργασία	Περιοδικότητα	Περίοδος αναφοράς έρευνας/εργασίας	Περίοδος διενέργειας	Έναρξη διενέργειας	Λήξη διενέργειας	Δημοσίευση αποτελεσμάτων				
								Α' τρίμηνο	Β' τρίμηνο	Γ' τρίμηνο	Δ' τρίμηνο	
12	TELCO_YPER	Στατιστικά μετρήσεων στην πλατφόρμα μέτρησης ευρυζωνικών χαρακτηριστικών "ΥΠΕΡΙΩΝ"	ετήσια	έτος 2019	1	1/2/2020	28/2/2020	X				
13	TELCO_PRICE	Κατάρτιση Δεικτών Τηλεπικοινωνιακών Προγραμμάτων Παρατηρητηρίου	ετήσια	έτος 2020	1	1/1/2020	31/12/2020					X
14	POST_GEN	Κατάρτιση και Επεξεργασία Ερωτηματολογίων Γενικής Άδειας, επεξεργασία δημοσιευμένων οικονομικών καταστάσεων, στοιχείων IPC, στοιχείων Μητρώου ταχ. επιχ.	ετήσια	έτος 2019	1, 2	1/2/2020	30/9/2020					X
15	POST_INDIV	Κατάρτιση και Επεξεργασία Ερωτηματολογίων Ειδικής Άδειας, οικονομικών στοιχείων ΕΛΤΑ, στοιχείων Μητρώου ταχ. επιχ.	ετήσια	έτος 2019	1, 2	1/2/2020	30/9/2020					X

α/α	Κωδικός Στατιστικής Εργασίας	Στατιστική έρευνα/εργασία	Περιοδικότητα	Περίοδος αναφοράς έρευνας/εργασίας	Περίοδος διενέργειας	Έναρξη διενέργειας	Λήξη διενέργειας	Δημοσίευση αποτελεσμάτων			
								Α' τρίμηνο	Β' τρίμηνο	Γ' τρίμηνο	Δ' τρίμηνο
16	POST_UNIV	Μέτρηση του χρόνου διακίνησης της Αλληλογραφίας Εσωτερικού Α' προτεραιότητας της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (σύστημα συνεχούς ροής μετρήσεων) και παρουσίαση των αποτελεσμάτων της IPC για το ενδοκοινοτικό και διασυνοριακό ταχυδρομείο	ετήσια	έτος 2019	1	1/1/2020	30/12/2020	X			