

Έκθεση Πεπραγμένων
της ΕΕΤΤ για το έτος
2020

Τηλεργασία στην ΕΕΤΤ
την εποχή της πανδημίας
Covid-19

Αποτελέσματα της 21^{ης}
Συνεδρίασης της Ολομέλειας
του ΕΡΓΡ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

εν τ@χει



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ενημερωτικό Περιοδικό
Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2021 | Τεύχος Ν° 67
www.eett.gr



- 2 Η ΕΕΤΤ στην Προεδρία του ERGP 2020-21
- 3 Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το έτος 2000
- 10 Τηλεργασία στην ΕΕΤΤ την εποχή της πανδημίας Covid-19
- 13 Οι θέσεις της ΕΕΤΤ για την Πρόταση Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις Ψηφιακές Αγορές-DMA
- 14 Τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών
- 16 Αποτελέσματα της 21^{ης} Συνεδρίασης της Ολομέλειας του ERGP

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

Τεύχος Νο 67
Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2021
Σελίδες: 16

Υπεύθυνος έκδοσης σύμφωνα με τον νόμο:
ΕΕΤΤ

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

Αρχισυνταξία: Τμήμα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων ΕΕΤΤ

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

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

ISSN 2732-950X

Η ΕΕΤΤ στην Προεδρία του ERGP 2020-21

του Δρ Σπυρίδωνα Παντελή,
Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ

Ολοκληρώθηκε στο τέλος του 2021 η άσκηση των καθηκόντων της Προεδρίας του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services -ERGP). Για πρώτη φορά η Προεδρία διήρκεσε για δύο συνεχόμενα έτη (2020-2021).

Κατά τη διάρκεια αυτών των δύο ετών, το ERGP:

- Επικεντρώθηκε στη διερεύνηση των επιπτώσεων της πανδημίας, συλλέγοντας και δημοσιεύοντας τακτικά, ιδιαιτέρως το 2020, πληροφορίες σχετικά με τα έκτακτα μέτρα που είχαν ληφθεί από ευρωπαϊκές κυβερνήσεις, Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές και παρόχους, ενώ το 2021 δημοσίευσε και μελέτη σχετικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας στον ταχυδρομικό τομέα.
- Παρήγαγε ένα σημαντικό αριθμό παραδοτέων σχετικά με την αποτίμηση (και την ενδεχόμενη αναθεώρηση) της Ταχυδρομικής Οδηγίας και της εφαρμογής του Κανονισμού για τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων, τους ορισμούς που αφορούν τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, την επίδραση της ανάπτυξης των επιγραμμικών (online) πλατφορμών, τα μοντέλα διασύνδεσης και πρόσβασης σε διεθνή ταχυδρομικά δίκτυα, τις συμβατικές σχέσεις και την προστασία των καταναλωτών.
- Συνέχισε τη δημοσίευση των ετήσιων αναφορών για τα στατιστικά στοιχεία και τους δείκτες, την ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, την προστασία των καταναλωτών και τη διαχείριση καταγγελιών.
- Οργάνωσε, παρά τις δυσκολίες λόγω του Covid-19, διαδικτυακά ημερίδες και διαβουλεύσεις με τους stakeholders της ταχυδρομικής αγοράς.
- Δημοσίευσε μελέτες και Εκθέσεις για την αλληλεπίδραση του ταχυδρομικού



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

- Συμμετείχε σε δημόσιες διαβουλεύσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την αποτίμηση της Ταχυδρομικής Οδηγίας και το DSA.
- Βελτίωσε σημαντικά τις εσωτερικές διαδικασίες, με αναθεώρηση των Κανονισμών λειτουργίας του Σώματος (Rules of Procedure και Internal Rules) και αναβάθμιση της ιστοσελίδας.

Στις 26 Νοεμβρίου 2021, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία στην Αθήνα (με υβριδική μορφή, δηλ. τόσο με επιτόπια όσο και με διαδικτυακή συμμετοχή) η 21^η Ολομέλεια του ERGP, όπου μεταξύ άλλων, υιοθετήθηκε το πρόγραμμα εργασίας του Σώματος για το 2022, ενώ επίσης εγκρίθηκαν σημαντικά κείμενα και Εκθέσεις.

Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το έτος 2020

Την Έκθεση Πεπραγμένων για το έτος 2020 δημοσίευσε η ΕΕΤΤ, παρουσιάζοντας τις ρυθμιστικές, εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις της στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ταχυδρομικών υπηρεσιών και φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, καθώς και τις παρεμβάσεις της σε θέματα ανταγωνισμού προς όφελος παρόχων και καταναλωτών.

Το 2020, συντελέστηκε ένα σημαντικό βήμα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας με τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος για την ανάπτυξη δικτύων κινητών επικοινωνιών 5^{ης} γενιάς (5G). Οι καινοτόμες υπηρεσίες 5G αναμένεται να διαδραματίσουν κεντρικό ρόλο στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, διαμορφώνοντας νέες αναπτυξιακές ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις, προς όφελος της εθνικής οικονομίας. Παράλληλα, θα συμβάλουν στη βελτίωση της καθημερινότητας των καταναλωτών, με την κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών συνδεσιμότητας, καθώς και την παροχή νέων υπηρεσιών και εφαρμογών, όπως το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things-IoT). Επισημαίνεται ότι η διαγωνιστική διαδικασία, που υλοποίησε η ΕΕΤΤ, απέφερε στον κρατικό προϋπολογισμό 372,26 εκατ. ευρώ.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η ΕΕΤΤ ανταποκρίθηκε στις αυξημένες ανάγκες που προέκυψαν, λόγω της εντατικής χρήσης των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, στο πλαίσιο της πανδημίας Covid-19. Με

τις πρωτοβουλίες της, ενίσχυσε το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, δίνοντας παράλληλα έμφαση στη συστηματική ενημέρωσή τους για σημαντικά θέματα. Το 2020, με τις ρυθμιστικές και εποπτικές-ελεγκτικές δράσεις της και παρεμβάσεις σε θέματα ανταγωνισμού, διασφάλισε την εύρυθμη λειτουργία των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και τη βέλτιστη αξιοποίηση του ραδιοφάσματος. Αξιοσημείωτος ήταν ο ρόλος της στις διεθνείς εξελίξεις, στο πλαίσιο της Προεδρίας του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services, ERGP) που κατείχε για το 2020, αλλά και γενικότερα μέσω της συμμετοχής της σε διεθνείς φορείς.

Ακολουθούν σημαντικές πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με τις δράσεις της ΕΕΤΤ το 2020.

Θέματα Καταναλωτών

Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) διαχειρίστηκε 15.000 περίπου γραπτά αιτήματα/καταγγελίες για

θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Οι καταγγελίες αξιολογήθηκαν και η ΕΕΤΤ παρενέβη ρυθμιστικά και ελεγκτικά, όπου κρίθηκε απαραίτητο, προκειμένου να διασφαλιστεί τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Το 2020, δεδομένου ότι κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων λόγω της πανδημίας Covid-19, αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ ανέλαβε πρωτοβουλίες, προκειμένου να ανταποκριθεί στις νέες συνθήκες. Κυρίαρχο μέλημα αποτέλεσε η συστηματική ενημέρωση, προκειμένου οι καταναλωτές αφενός να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και αφετέρου να αξιοποιούν αποτελεσματικά τις παραπάνω υπηρεσίες. Υπό αυτό το πρίσμα, δημοσίευσε στον διαδικτυακό τόπο της συμβουλές για γρήγορη και αξιόπιστη σύνδεση στο Διαδίκτυο. Παράλληλα, απύθνητε συστάσεις προς τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών για θέματα που σχετιζόνταν με την παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων, στο πλαίσιο ηλεκτρονικών αγορών, και



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

20 χρόνια από την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών





Έκθεση Πειραγμένων

Προσφορά αναφοράς για χονδρική τοπική πρόσβαση σε υπηρεσίες: Εγκρίθηκε τροποποίηση της προσφοράς αναφοράς 2018 του ΟΤΕ, αναφορικά με την αξιοποίηση των «αδρανών γραμμών» και την υλοποίηση νέας διαδικασίας για νέες συνδέσεις Τοπικού Βρόχου (ToB) και υπηρεσίες Virtually Partially Unbundled (VPU) Light.

Αγροτικά δίκτυα - Υποδομές υπερυψηλής ευρυζωνικότητας:

- *Προσφορές αναφοράς:* Εγκρίθηκαν, κατόπιν της προβλεπόμενης πρότερης έγκρισης της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ), τροποποιήσεις στις εγκεκριμένες προσφορές αναφοράς των εταιρειών ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών σε λευκές περιοχές της χώρας.
- *Μεθοδολογία ελέγχου τιμών για υποδομές υπερυψηλής ευρυζωνικότητας:* Εγκρίθηκε μεθοδολογία για τον καθορισμό των τιμών χονδρικής των παρόχων υποδομών υπερυψηλής ευρυζωνικότητας.

Κανονισμός Γενικών Αδειών: Τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση οι προτεινόμενες από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεις στον Κανονισμό Γενικών Αδειών, κυρίως σχετικά με την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και τις αλλαγές που προέκυψαν, στο πλαίσιο έκδοσης του Ν.4727/2020.

Καθολική Υπηρεσία: Εκδόθηκε απόφαση με την οποία τροποποιήθηκε ο Κανονισμός για τον καθορισμό στόχων επίδοσης στο πλαίσιο παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), σχετικά με την παροχή κοινόχρηστων τηλεφώνων και υπηρεσιών καταλόγου.

Ανοιχτό Διαδίκτυο: Τέθηκε πλήρως σε ισχύ ο Εθνικός Κανονισμός Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ).

Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης: Εκδόθηκε απόφαση σχετικά με τη διαχείριση και εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης.

Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης: Τροποποιήθηκε ο Κώδικας Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ).

Εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] και [.el]: Έως το τέλος του 2020, είχαν εκχωρηθεί 495.187 ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.el], σημειώνοντας αύξηση 5,5% περίπου, σε σχέση με το τέλος του 2019.

υλοποίησε σχετική διαδικτυακή εκστρατεία. Επίσης, διενήργησε έρευνα κοινής γνώμης, σχετικά με την εμπειρία και τη στάση του κοινού έναντι των υπηρεσιών Διαδικτύου, κατά την περίοδο των περιοριστικών μέτρων. Επιπλέον, ανάρτησε πληροφοριακό υλικό σχετικά με τις υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης που παρέχονται μέσω SMS, με χρήση πενταψήφιων αριθμών.

Τομέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Ανάλυση αγορών:

- *Αγορές Μισθωμένων Γραμμών:* Υιοθετήθηκε το τελικό μέτρο που αφορά στις αγορές Μισθωμένων Γραμμών (ΜΓ) σε επίπεδο λιανικής και χονδρικής. Για τις υποχρεώσεις ελέγχου τιμών και κοστολόγησης, προβλέπεται η ανάπτυξη μοντέλου Bottom-up

LRIC+ από την ΕΕΤΤ, βάσει του οποίου θα προκύπτουν οι τιμές των προϊόντων χονδρικής.

• Αγορές Διασύνδεσης:

- *Χονδρική εκκίνηση κλήσεων στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο που παρέχεται σε σταθερή θέση:* Η αγορά παύει να υπόκειται σε εκ των προτέρων (ex ante) ρύθμιση.

- *Χονδρικός τερματισμός κλήσεων σε τελικούς χρήστες σε σταθερή θέση:* Ορίστηκε ότι κάθε πάροχος σταθερού δικτύου έχει Σημαντική Ισχύ στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυό του.

Τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+: Οριστικοποιήθηκε το τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+ για τον υπολογισμό των τιμών πρόσβασης σε δίκτυα νέας γενιάς και χαλκού.

Υπηρεσίες εμπιστοσύνης: Υποβλήθηκε Εισήγηση προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναφορικά με τον καθορισμό των απαιτήσεων της διαδικασίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης προσώπου, κατά την έκδοση εγκεκριμένων πιστοποιητικών για υπηρεσίες εμπιστοσύνης.

Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών: Τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση τροποποιήσεις στον Κανονισμό σχετικά με τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Φορητότητα αριθμών: Το συνολικό πλήθος των μεταφερθέντων αριθμών παρουσίασε ελάχιστη μείωση (0,3%) περίπου, σε σχέση με το 2019.

Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις:

- **Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προσφορών ΟΤΕ:** Ελέγχθηκαν περισσότερα από 550 οικονομικά προγράμματα του ΟΤΕ, για ύπαρξη συμπίεσης περιθωρίου κέρδους και εκδόθηκαν 33 σχετικές αποφάσεις.
- **Μεθοδολογία ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους:** Καθορίστηκε το μεθοδολογικό πλαίσιο, με βάση το οποίο θα υλοποιηθεί, μετά τη διενέργεια σχετικής δημόσιας διαβούλευσης, το νέο μοντέλο ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους.
- **Έλεγχος Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας:** Ολοκληρώθηκε ο έλεγχος των κοστολογικών στοιχείων για τα έτη 2012-2014, του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (ΟΤΕ).
- **Έλεγχος προσφορών Μισθωμένων Γραμμών ΟΤΕ:** Εξετάστηκαν οι προσφορές λιανικής του ΟΤΕ και διαπιστώθηκε ότι σε καμία προσφορά δεν υφίσταται συμπίεση περιθωρίου κέρδους.
- **Αγροτικά δίκτυα - Έλεγχος τιμών:** Εγκρίθηκαν οι τιμές των υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης, των εταιρειών ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΕΕΣ Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ευρωζωνικών Υποδομών, RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΑΕΕΣ και ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΕΕΣ Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ευρωζωνικών Υποδομών.
- **Έλεγχος σε υποδομές δικτύων:** Πραγματοποιήθηκαν 24 έλεγχοι και αυτοψίες στις υποδομές δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- **Έλεγχος τήρησης υποχρεώσεων παρόχων προς καταναλωτές:** Διενεργήθηκαν 140 επιτόπιοι έλεγχοι σε σημεία πώλησης (καταστήματα) των παρόχων υπηρεσιών σταθερής/κινητής τηλεφωνίας και Διαδικτύου, πανελλαδικά. **Εφαρμογή δικαίου ελεύθερου ανταγωνισμού:** Εξετάστηκε, σε στενή συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η συμφωνία μεταξύ των παρόχων VODAFONE και WIND, σχετικά με την κοινή χρήση των δικτύων τους και η γνωστοποίηση συγκέντρωσης, σύμφωνα με την οποία διαχωρίζουν τους κλάδους των παθητικών υποδομών τους και τους εισφέρουν σε μία νέα εταιρεία. **Επίλυση διαφορών:** Εξετάστηκαν αιτήματα επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και δήμων, σχετικά με δικαιώματα/τέλη διέλευσης.

Τομέας φάσματος ραδιοσυχνότητας

Διαγωνιστική διαδικασία εκχώρησης φάσματος για την ανάπτυξη δικτύων 5^{ης} γενιάς:

Ολοκληρώθηκε με επιτυχία η διαγωνιστική διαδικασία για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος στις ζώνες 5^{ης} γενιάς (5G), των 700MHz, 3400-3800MHz, 26GHz και 2GHz. Στους παρόχους COSMOTE, VODAFONE και WIND, που συμμετείχαν στη διαδικασία, απονεμήθηκε όλο το διαθέσιμο φάσμα. Το συνολικό τίμημα, όπως προαναφέρθηκε, ανήλθε σε 372,26 εκατ. ευρώ.

Για την προετοιμασία της διαγωνιστικής διαδικασίας υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Διεξήχθησαν τρεις δημόσιες διαβουλεύσεις με θέματα όπως, τεχνικοί όροι, δυνατότητες αναδιοργάνωσης των επιμέρους ζωνών, όροι χορήγησης δικαιωμάτων, υποχρεώσεις κάλυψης για την παροχή υπηρεσιών φωνής/δεδομένων και ευρυζωνικών υπηρεσιών.
- Παρατάθηκαν υφιστάμενα και χορηγήθηκαν νέα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας για τη δοκιμαστική λειτουργία δικτύων 5G.
- Τροποποιήθηκαν υφιστάμενα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας στις ζώνες των 700MHz και 3400-3800MHz, ώστε να απελευθερωθεί φάσμα.

- Αναπροσαρμόσθηκε η ηλεκτρονική εφαρμογή της ΕΕΤΤ για την υποστήριξη δημοπρασιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διαγωνιστικής διαδικασίας.

Ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης 410-430MHz: Παρατάθηκε έως το 2022, κατόπιν διενέργειας δημόσιας διαβούλευσης, το δικαίωμα χρήσης που είχε χορηγηθεί στον ΟΤΕ για παροχή δημόσιων ψηφιακών κινητών υπηρεσιών TETRA.

Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητας: Χορηγήθηκαν και τροποποιήθηκαν, κατά περίπτωση, δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνότητας για τη σταθερή υπηρεσία, τα ειδικά ραδιοδίκτυα και τις δορυφορικές υπηρεσίες επίγειων δορυφορικών σταθμών.

Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών: Χορηγήθηκαν νέες και τροποποιήθηκαν υφιστάμενες άδειες κατασκευών κεραιών. Επίσης, εκδόθηκαν διαπιστωτικές πράξεις για την υπαγωγή κατασκευών κεραιών σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ).

Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις:

- Διεξήχθησαν αυτεπάγγελτοι έλεγχοι ορθής χρήσης του φάσματος και διενεργήθηκαν αιτήματα/καταγγελίες για θέματα που, μεταξύ άλλων, αφορούσαν σε παρεμβολές στις συχνότητες λήψης των σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας, τη λειτουργία ειδικών ραδιοδικτύων και σταθμών ραδιοερασιτεχνών, παρεμβολές και καταγγελίες για παροχή στοιχείων, έλεγχο νομιμότητας, τήρηση τεχνικών προδιαγραφών εκπομπής, παράνομες εκπομπές/εγκαταστάσεις ραδιοηλεκτρονικών σταθμών και κεραιών, καθώς και σε επιχειρήσεις διακοπής λειτουργίας παράνομων εκπομπών. Προτεραιότητα δόθηκε στην προστασία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής, καθώς και της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας.
- Ελέγχθηκαν δειγματοληπτικά 16 προϊόντα ραδιοεξοπλισμού, προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.
- Πραγματοποιήθηκαν 230 ακροάσεις και επιβλήθηκαν 448 πρόστιμα, κυρίως για κατασκευές κεραιών σταθερής/κινητής τηλεφωνίας, καθώς και θέματα ραδιοηλεκτρονικών σταθμών και ραδιοεξοπλισμού.

Τομέας ταχυδρομικών υπηρεσιών

Επαλήθευση Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας: Πραγματοποιήθηκε η επαλήθευση του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ), για το έτος 2019.

Μέτρηση ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας: Διενεργήθηκε η μέτρηση ποιότητας της ΚΥ για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας. Ο δείκτης ταχύτητας για το 2020 εκτιμήθηκε στο 59,8%, παρουσιάζοντας σημαντική πτώση, σε σχέση με το 2019. Αντίστοιχα, ο δείκτης αξιοπιστίας εκτιμήθηκε στο 91,0%, ελαφρώς μειωμένος, σε σχέση με το 2019. Επισημαίνεται ότι ο ΦΠΚΥ υπολείπεται των στόχων ποιότητας που όφειλε να επιτύχει για τα έτη 2019 και 2020.

Αναμόρφωση περιεχομένου Καθολικής Υπηρεσίας: Υποβλήθηκε Εισήγηση προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σχετικά με την αναμόρφωση του περιεχομένου και της ποιότητας της ΚΥ.

Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων: Εγκρίθηκε η εγκατάσταση 461 υπαίθριων γραμματοθυρίδων, για την εξυπηρέτηση 420 νοικοκυριών σε δύο οικισμούς και δύο δήμους, με ελλιπή οδαρίθμηση ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών.

Λήψη μέτρων στο πλαίσιο της πανδημίας: Υλοποιήθηκαν δράσεις προκειμένου να διασφαλιστεί η αδιάλειπτη

λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς, κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19.

Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων: Διεκπεραιώθηκαν 304 αιτήματα για εγγραφή/διαγραφή από το μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων ή τροποποίηση στοιχείων αρχικής δήλωσης.

Συλλογή και δημοσίευση στοιχείων ταχυδρομικής αγοράς: Συνεχίστηκε η συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων, για τη δραστηριότητα των εγγεγραμμένων, στο μητρώο της ΕΕΤΤ, ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Μελέτη για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς: Ξεκίνησε η διεξαγωγή μελέτης, σχετικά με την ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς, την παρουσίαση των τάσεων, την περαιτέρω ενίσχυση του ανταγωνισμού και την αξιολόγηση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου.

Εφαρμογή Κανονισμού για τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων: Συλλέχθηκαν στοιχεία από τους υπόχρεους παρόχους, σχετικά με τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων.

Διερεύνηση καταγγελιών για παραβάσεις της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού: Εξετάστηκαν καταγγελίες παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, με Ειδική Άδεια, κατά του ΦΠΚΥ για παραβάσεις της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού. Οι καταγγελίες αφορούσαν στην υιοθέτηση πρακτικών καταχρηστικής εκμετάλλευσης.

Τον Σεπτέμβριο του 2020, πραγματοποιήθηκε σχετική ακρόαση και αναμένεται το πόρισμα.

Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις:

- Πραγματοποιήθηκαν 20 επιτόπιοι έλεγχοι σε εγκαταστάσεις παρόχων, με στόχο τη διαπίστωση του βαθμού συμμόρφωσης με το νομοθετικό πλαίσιο και τους όρους της άδειάς τους.
- Κλήθηκαν σε ακρόαση πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών, σχετικά με τα μεγάλα προβλήματα που παρατηρήθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19.

Διεθνείς συνεργασίες

Η ΕΕΤΤ κατείχε την Προεδρία του ERGP, ενώ η θητεία ανανεώθηκε για το 2021. Στο πλαίσιο της Προεδρίας, διαχειρίστηκε σημαντικά θέματα, όπως η νέα Οδηγία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και η εφαρμογή του Κανονισμού για τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων.

Παράλληλα, συνέβαλε σημαντικά, με την τεχνογνωσία της, στο έργο ευρωπαϊκών/διεθνών ομάδων, στις οποίες συμμετέχει ή έχει συντονιστικό ρόλο. Σε αυτή τη βάση, συνδιαμορφώνει τις εξελίξεις σε θέματα ρύθμισης, τεχνολογίας και ανταγωνισμού και επίσης, παρεμβαίνει σε καίρια ρυθμιστικά ζητήματα, προωθώντας τις θέσεις της χώρας μας.

Η Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το 2020 είναι διαθέσιμη στο www.eett.gr.

Σημαντικά στοιχεία για το 2020

495.187	εκχωρημένα ονόματα χώρου, έως το τέλος του 2020
15.183	καταγγελίες καταναλωτών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες (12.175) και ταχυδρομικές υπηρεσίες (3.008) που διαχειρίστηκε ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ
3.163	αδειοδοτήσεις κατασκευών κεραιών (όλες οι μορφές αδειοδότησης)
1.592	χορηγήσεις δικαιωμάτων για χρήση ραδιοσυχνοτήτων στη σταθερή υπηρεσία
1.397	έλεγχοι για θέματα ραδιοφάσματος (όπως κατασκευές κεραιών, ραδιοτηλεοπτικοί σταθμοί, παρεμβολές, κρατικά δίκτυα, ραδιοεξοπλισμός), καθώς επίσης σε εγκαταστάσεις παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών
622	διεκπεραιωμένα αιτήματα αδειοδότησης για ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες
1.083	αποφάσεις της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ
453	αποφάσεις για επιβολή προστίμων
2.567	τηλεδιασκέψεις (μέσω e:Presence.gov.gr)

Έκθεση Πεπραγμένων 2020

2000-2020: 20 χρόνια από την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Το 2020 αποτέλεσε έτος ορόσημο, δεδομένου ότι συμπληρώθηκαν 20 χρόνια (2000-2020) από την έναρξη της απελευθέρωσης της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η EETT, ως ρυθμιστής της αγοράς και αρμόδια αρχή ανταγωνισμού για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, διαμόρφωσε το κατάλληλο πλαίσιο για την εδραίωση του ανταγωνισμού, στη βάση ισότιμων όρων για όλους τους παρόχους και παρενέβη, όπου κρίθηκε απαραίτητο, με στόχο την παροχή ποικίλων και προσιτών επιλογών στους καταναλωτές.

Ειδικότερα, οι βασικοί άξονες δράσεων της EETT, τη συγκεκριμένη περίοδο, ήταν οι ακόλουθοι:

2000-2005

Απελευθέρωση αγοράς

- **Διαμορφώνεται το κανονιστικό πλαίσιο για την απελευθέρωση της αγοράς (σε συνέχεια της έκδοσης του Ν.2867/2000):** Ανατίθεται στην EETT η αρμοδιότητα χορήγησης Ειδικών Αδειών και τίθενται οι κανόνες για την είσοδο νέων παρόχων.
- **Πρωθείται ο ανταγωνισμός προς όφελος των καταναλωτών και διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς:** Έως το τέλος του 2005, χορηγούνται 297 Γενικές και 65 Ειδικές Αδειες. Σημαντικός αριθμός νέων παρόχων δραστηριοποιείται στην αγορά, παρέχοντας στους καταναλωτές νέες δυνατότητες (π.χ. φορητότητα αριθμών, προεπιλογή/επιλογή φορέα).
- **Χορηγούνται, μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, άδειες για:**
 - **Κινητές επικοινωνίες 2G:** Αξιοποιείται αδιάθετο φάσμα, εισέρχεται νέος πάροχος και ενισχύεται ο ανταγωνισμός στην αγορά. Επίσης,

απονέμεται φάσμα ραδιοσυχνοτήτων για Extended Global System for Mobile communication (EGSM).

- **Κινητές επικοινωνίες 3G:** Παρέχονται προηγμένες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και εφαρμογές. Με την έγκαιρη χορήγηση των αδειών, διασφαλίζεται η ανάπτυξη των απαραίτητων δικτύων, στο πλαίσιο διεξαγωγής των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών Αγώνων στην Αθήνα, το 2004.
- **Σταθερή ασύρματη πρόσβαση:** Καλύπτονται ανάγκες κατοίκων, κυρίως ημιαστικών/αγροτικών περιοχών, για σταθερή τηλεφωνία και μετάδοση δεδομένων.
- **Υπηρεσίες TETRA:** Παρέχονται κινητές υπηρεσίες αυξημένης ασφαλείας για την επικοινωνία αυτόνομων, κυρίως, ομάδων χρηστών (π.χ. αυτοκινητιστές) και την πραγματοποίηση κλήσεων.

Οι παραπάνω διαδικασίες αποφέρουν 733,7 εκατ. ευρώ περίπου στον κρατικό προϋπολογισμό.

- **Ανέρχονται σε 12,5 εκατ. οι συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας, στο τέλος του 2005.**
- **Εφαρμόζεται το νέο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης:** Υλοποιείται η ομαλή μετάβαση των χρηστών στον δεκαψήφιο τρόπο κλήσης και εξασφαλίζεται χωρητικότητα αριθμών, σε βάθος χρόνου.
- **Εντατικοποιούνται οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις στις αγορές Διασύνδεσης, Μισθωμένων Γραμμών (ΜΓ) και Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ), με**

ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα κοστοστρεφούς τιμολόγησης, καθώς και οι παρεμβάσεις της EETT, ως αρμόδιας αρχής ανταγωνισμού, σχετικά με πρακτικές κατάχρησης δεσπόζουσας θέσης: Στόχος είναι να επιτευχθεί η άρση των εμποδίων εισόδου νέων παρόχων στην αγορά, να εδραιωθεί ο ανταγωνισμός στη βάση ισότιμων για όλους τους παρόχους όρων και να διασφαλισθεί η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

- **Ανατίθενται στην EETT η διαχείριση και εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων:** Διαμορφώνεται το κανονιστικό πλαίσιο και η διαδικασία εκχώρησης δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων, εκπαιδεύεται το προσωπικό και εξοπλίζεται με τα απαραίτητα τεχνικά μέσα. Ως αποτέλεσμα, μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων και αντιμετωπίζονται αποτελεσματικότερα παρεμβολές. Προστατεύονται οι πολίτες από ανεξέλεγκτες εκπομπές και οι νόμιμοι χρήστες φάσματος από επιβλαβείς οχλήσεις. Έμφαση δίνεται, κυρίως στα δίκτυα υψηλής προτεραιότητας, π.χ. Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ).
- **Ξεκινά η υλοποίηση του Εθνικού Σχεδίου Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ):** Επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη διαχείριση και εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, με τη χρήση κατάλληλου λογισμικού και την αξιοποίηση σταθερών/κινητών σταθμών και κέντρων ελέγχου. Επίσης, διασφαλίζεται η αδιάλειπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών

υπηρεσιών και ο αποτελεσματικός συντονισμός-έλεγχος των ασύρματων συστημάτων, κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών Αγώνων.

- **Συστήνεται στη Θεσσαλονίκη το πρώτο Περιφερειακό Γραφείο (ΠΓ) της ΕΕΤΤ:** Στόχος είναι η ενοποίηση του ραδιοφάσματος και η άμεση παρέμβαση κλιμακίων για τον εντοπισμό παρεμβολών σε Θεσσαλία, Θράκη και Μακεδονία.
- **Τίθεται σε ισχύ το κανονιστικό πλαίσιο για τα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr]:** Αίρονται περιορισμοί στον αριθμό εκχωρούμενων ονομάτων και απλοποιείται η διαδικασία εκχώρησης.
- **Ανατίθενται στην ΕΕΤΤ η εποπτεία και ο έλεγχος της αγοράς ραδιοεξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού:** Στόχος είναι να διατίθεται στην αγορά εξοπλισμός που τηρεί καθορισμένες προδιαγραφές.

2006-2015

Πρωώθηση ευρυζωνικότητας

- **Ενισχύονται οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ και διασφαλίζεται μεγαλύτερη διαφάνεια και αποτελεσματικότητα, κατ' εφαρμογή των Ν.3431/2006, Ν.4070/2012 και Ν.4053/2012:** Οι αλληλαγές αφορούν σε θέματα όπως, ανάληψη αγορών, επιβολή ρυθμιστικών υποχρεώσεων και έλεγχος της τήρησής τους, προστασία καταναλωτών, καθώς και στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων.
- **Διευκολύνεται η είσοδος και δραστηριοποίηση εναλλακτικών παρόχων, επί ίσοις όροις με τον πάροχο που κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ):** Στόχος είναι η ανάπτυξη της αγοράς προς όφελος των καταναλωτών.
- **Χορηγούνται, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας, δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες των 900MHz και 1800MHz:** Ενισχύεται η ανάπτυξη νέων ασύρματων τεχνολογιών/ υπηρεσιών και δικτύων 3G/4G. Η διαδικασία αποφέρει 380,5 εκατ. ευρώ περίπου στον κρατικό προϋπολογισμό.
- **Χορηγούνται, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας, δικαιώματα χρήσης**

ραδιοσυχνοτήτων για σταθερή ασύρματη πρόσβαση, στη ζώνη των 3,5GHz (μέσω τεχνολογίας WiMAX). Το τίμημα της διαγωνιστικής διαδικασίας ανέρχεται σε 20,5 εκατ. ευρώ περίπου.

- **Ξεκινά η παροχή κινητών υπηρεσιών 4G, με τη χορήγηση ψηφιακού μερίσματος στη ζώνη των 800MHz:** Καθίσταται εφικτή η παροχή στους καταναλωτές προηγμένων ευρυζωνικών υπηρεσιών και υποδομών.
- **Εξειδικεύεται περαιτέρω το πλαίσιο για την παροχή ΚΥ:** Διασφαλίζονται για όλους τους χρήστες βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε προσιτή τιμή.
- **Θεσπίζεται το κανονιστικό πλαίσιο για τη συνεγκατάσταση παρόχων στα αστικά κέντρα του παρόχου με ΣΙΑ:** Οι εναλλακτικοί πάροχοι μπορούν να αξιοποιούν υφιστάμενη/νέα υποδομή του ΟΤΕ, καθώς και συστήματα/υποδομές για τη σύνδεση και λειτουργία εξοπλισμού.
- **Ορίζονται οι υποχρεώσεις των παρόχων που έχουν Σημαντική Ισχύ στις επιμέρους αγορές:** Διασφαλίζεται, μέσω της ανάλυσης αγορών, η αποτελεσματική λειτουργία του ανταγωνισμού.
- **Μειώνονται τα τέλη τερματισμού κινητής τηλεφωνίας:** Άμεσο επακόλουθο αποτελεί η μείωση των λιανικών τιμών κλήσεων προς κινητά δίκτυα.
- **Προστατεύονται τα δικαιώματα των καταναλωτών κατά τη χρήση υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης:** Στόχος είναι η διαφάνεια στις χρεώσεις και η επαρκής ενημέρωση των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων, καθώς και η αποφυγή αυθαίρετων χρεώσεων. Παρέχεται στους καταναλωτές δυνατότητα να ενημερώνονται, μέσω ειδικής εφαρμογής, για την εταιρεία στην οποία έχει εκχωρηθεί αριθμός αυξημένης χρέωσης.
- **Μειώνεται δραστικά ο χρόνος διεκπεραίωσης της φορητότητας αριθμού:** Η υπηρεσία ενεργοποιείται σε 3 (από 10) εργάσιμες ημέρες, από την ημερομηνία αποδοχής της αίτησης του συνδρομητή.

- **Ξεκινά η λειτουργία της εφαρμογής foritotita.gr:** Παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να αναζητούν τους παρόχους συγκεκριμένων αριθμών, σταθερής/κινητής τηλεφωνίας.
- **Ενισχύεται η διαφάνεια στις χρεώσεις των τηλεφωνικών υπηρεσιών:** Καθορίζονται οι ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές για τις χρεώσεις στον λογαριασμό τους (Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης).
- **Παρεμβαίνει η ΕΕΤΤ, αρμοδίως ως αρχή ανταγωνισμού, και λαμβάνει μέτρα σχετικά με πρακτικές κατάχρησης δεσπόζουσας θέσης,** προκειμένου να διασφαλίσει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.
- **Συστήνονται ΠΓ της ΕΕΤΤ στην Κρήτη και την Πάτρα.**
- **Ενεργοποιείται, για πρώτη φορά στον δημόσιο τομέα, μονοαπειθυνητική διαδικτυακή διαδικασία για την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών:** Ξεκινά η λειτουργία του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών.
- **Τίθεται σε λειτουργία η Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών, keraies.eett.gr:** Παρέχεται στους καταναλωτές η δυνατότητα να ενημερώνονται για κατασκευές κεραιών.
- **Πραγματοποιείται η μετάβαση στην ψηφιακή τηλεοπτική εποχή, με τη χορήγηση φάσματος για επίγεια ψηφιακή ευρυεκπομπή:** Πλέον παρέχονται πρόσθετες υπηρεσίες, με καλύτερη ποιότητα εικόνας και ήχου και παράλληλα, αξιοποιείται αποτελεσματικότερα το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων.
- **Τίθεται σε λειτουργία σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων (ΣΑΠΕΣ-ΥΠΕΡΙΩΝ):** Παρέχεται στους καταναλωτές η δυνατότητα να αξιολογούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευρυζωνικής σταθερής σύνδεσής τους.
- **Πραγματοποιούνται εκστρατείες με στόχο την ενημέρωση του κοινού για την ευρυζωνικότητα.**
- **Δημοσιεύονται δείκτες ποιότητας για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (π.χ. ποιότητα σύνδεσης, συχνότητα και χρόνος αποκατάστασης βλαβών):** Οι καταναλωτές μπορούν

να συγκρίνουν την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από διαφορετικούς παρόχους.

- **Τίθεται σε λειτουργία Geographic Information System (GIS):** Συνδυάζει πληροφορίες για δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών με γεωγραφικά δεδομένα. Παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να ενημερώνονται για περιοχές με “γρήγορο” Διαδίκτυο (ADSL), καθώς και για την αναμενόμενη ταχύτητα πρόσβασης.

2016-2020

Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς

- **Χορηγούνται, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας, δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για την ανάπτυξη δικτύων 5G:** Θα παρέχονται πλέον στους χρήστες υπηρεσίες σε υπερυψηλές ταχύτητες και καινοτόμες εφαρμογές, συμβάλλοντας στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Η διαδικασία αποφέρει 372,26 εκατ. ευρώ στον κρατικό προϋπολογισμό.
- **Εκδίδεται νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών:** Στόχος είναι η περαιτέρω διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και ο έλεγχος των

χρεώσεών τους, σε τηλεφωνία και Διαδίκτυο.

- **Τίθεται σε λειτουργία το Παρατηρητήριο Τιμών, Pricescoper:** Παρέχεται στους καταναλωτές δυνατότητα να συγκρίνουν τις λιανικές τιμές προϊόντων σταθερής/κινητής τηλεφωνίας και Διαδικτύου.
- **Εξασφαλίζεται μεγαλύτερη ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο και βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών για τον χρήστη, μέσω των δικτύων νέας γενιάς (Next Generation Access-NGA networks):**
 - Υλοποιείται από τους παρόχους η εγκατάσταση οπτικών ινών, ως εναλλακτικών του χαλκού υποδομών, στο δίκτυο πρόσβασης, με αποτέλεσμα τη μετάδοση υψηλότερων ταχυτήτων σε μεγαλύτερες αποστάσεις από την υπαίθρια καμπίνα έως το αστικό κέντρο.
 - Θεσπίζεται η διαδικασία για την ανάπτυξη, υπό όρους ισότιμου ανταγωνισμού, της τεχνολογίας VDSL Vectoring, αναβαθμίζοντας τα δίκτυα πρόσβασης.
- **Τροποποιείται το κανονιστικό πλαίσιο για τη χορήγηση δικαιωμάτων**

χρήσης ραδιοσυχνοτήτων υπό καθυστώσ Γενικής Άδειας: Βελτιστοποιούνται οι διαδικασίες, εξειδικεύεται το πλαίσιο χορήγησης δικαιωμάτων για δοκιμαστική λειτουργία δικτύων και επικαιροποιούνται οι όροι διάθεσης ραδιοεξοπλισμού στην αγορά.

- **Θεσπίζονται μέτρα για το Ανοιχτό Διαδίκτυο:** Οι συνδρομητές σταθερών δικτύων ενημερώνονται για τις ρεαλιστικά αναμενόμενες ταχύτητες της σύνδεσής τους και όχι μόνο για τις ονομαστικές.
- **Τίθενται σε ισχύ νέες ρυθμίσεις για τη φορτικότητα αριθμού:** Στόχος είναι η ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών.
- **Ξεκινά η εκχώρηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.ελ].**
- **Εδραιώνονται οι αρμοδιότητες της EETT στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, ταχυδρομικών υπηρεσιών και ανταγωνισμού, με την ενσωμάτωση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην εθνική νομοθεσία.**

Παράδοση της Έκθεσης Πεπραγμένων της EETT για το έτος 2020 στον Πρόεδρο της Βουλής

Ο Πρόεδρος της EETT, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, στις 11 Νοεμβρίου 2021, παρέδωσε στον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Κωνσταντίνο Τασούλα, την Έκθεση Πεπραγμένων για το έτος 2020.



Από αριστερά προς δεξιά: Ο Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων της EETT, Δρ Σπ. Παντελής, ο Πρόεδρος της EETT, Καθηγητής Κ. Μασσέλος, ο Πρόεδρος της Βουλής, Κ. Τασούλας και ο Αντιπρόεδρος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της EETT, Αναπλ. Καθηγητής Δ. Βαρουτάς.

Τηλεργασία στην EETT την εποχή της πανδημίας Covid-19

της Δρ Ροδάνθης Λεμονάκη
Αν. Προϊσταμένης Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού,
Δ/νση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών, EETT

Η εμφάνιση της πανδημίας Covid-19 ανάγκασε τους περισσότερους οργανισμούς να εισάγουν νέους τρόπους εργασίας προκειμένου να προσαρμοστούν στα τρέχοντα κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα, αξιοποιώντας τα μέσα που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία.

Πλαίσιο διεξαγωγής της έρευνας

Η EETT στο πλαίσιο της προσπάθειας περιορισμού της διασποράς της νόσου του κορωνοϊού συμμορφώθηκε πλήρως με όλα τα απαραίτητα μέτρα και ρυθμίσεις των σχετικών εγκυκλίων του Υπουργείου Εσωτερικών, για τα έτη 2020 και 2021. Ειδικότερα, εκπονήθηκαν άμεσα προγράμματα και πλάνα εργασίας, τα οποία συνδύαζαν την τηλεργασία με την ελάχιστη απαραίτητη φυσική παρουσία των εργαζομένων, προκειμένου να διαφυλαχτεί το προσωπικό της EETT από τον συγχρωτισμό στους γραφειακούς χώρους και να εξασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία της Αρχής. Παράλληλα, στο πλαίσιο της περαιτέρω προστασίας του προσωπικού της, η EETT ήταν από τους πρώτους δημόσιους φορείς που προχώρησε στην έκδοση νέων Αποφάσεων, σε συνέπεια με τις γενικότερες κυβερνητικές ρυθμίσεις, αυξάνοντας σημαντικά τα ποσοστά της εξ αποστάσεως εργασίας.

Λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του προσωπικού της EETT στην εξ αποστάσεως εργασία κατά το χρονικό διάστημα 16-03-2020 έως 31-05-2021, η Αρχή, διεξήγαγε έρευνα με θέμα «Τηλεργασία στην EETT την εποχή της πανδημίας Covid-19». Στόχος της έρευνας ήταν ο εντοπισμός των προκλήσεων που κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν τόσο οι υφιστάμενοι/νες όσο και οι προϊστάμενοι/

ες των οργανικών μονάδων κατά την εφαρμογή της εξ αποστάσεως εργασίας, προκειμένου να ερευνηθούν περαιτέρω δυνατότητες βελτίωσης των εργασιακών συνθηκών στην EETT για την επιτυχή εφαρμογή της στο μέλλον. Ειδικότερα, μελετήθηκαν οι εμπειρίες και επιθυμίες του προσωπικού κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη τα ατομικά χαρακτηριστικά του κάθε εργαζόμενου, τη διαθεσιμότητα του κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού, τους διαχειριστικούς παράγοντες της τηλεργασίας και τα οργανωσιακά χαρακτηριστικά της EETT. Πιο συγκεκριμένα, εξετάστηκαν ζητήματα όπως ο συντονισμός και η επίβλεψη της εξ αποστάσεως εργασίας από τους/τις προϊσταμένους/ες, η έλλειψη διαπροσωπικής επικοινωνίας, η διαχείριση της απόσπασης προσοχής των εργαζομένων εξαιτίας της ανάγκης φροντίδας άλλων μελών της οικογένειας, η εξισορρόπηση της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, η εξοικονόμηση χρόνου μετακίνησης, η αποτελεσματική ρύθμιση χρόνου εργασίας, τα επίπεδα του άγχους των εργαζομένων, η παραγωγικότητα κ.ά.

Διαδικασία και συμμετέχοντες

Το προσωπικό της EETT ενημερώθηκε για τους σκοπούς της έρευνας, καθώς και για τη δυνατότητα συμμετοχής σε αυτή. Τα δεδομένα όλων των συμμετεχόντων/ουσών διατηρήθηκαν με

τη μορφή αριθμητικών αρχείων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων. Η έρευνα διενεργήθηκε με τη μορφή ερωτηματολογίου¹ και οι σχετικές αναλύσεις πραγματοποιήθηκαν σε λογισμικό IBM SPSS AMOS 26.0. Στην έρευνα συμμετείχαν 131 εργαζόμενοι/ες διαφόρων ειδικοτήτων, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 66% του συνόλου που αρχικά προσεγγίστηκε. Στο δείγμα μέτρησης (N=131), οι άνδρες εκπροσωπούσαν ποσοστό 41% και οι γυναίκες ποσοστό 59%. Ο μέσος όρος ηλικίας των συμμετεχόντων/ουσών ήταν τα 47 έτη. Περίπου το 76% κατείχε μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, ενώ το 21% είχε προϊσταμενική θέση ή εποπτικό ρόλο.

Αποτελέσματα

Λαμβάνοντας υπόψη τα κύρια ευρήματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων/ουσών περιγράφουν την εμπειρία τους αναφορικά με την εξ αποστάσεως εργασία κατά την περίοδο της πανδημίας ως θετική ή πολύ θετική. Περαιτέρω, στην πλειοψηφία τους δηλώνουν πως η εξ αποστάσεως εργασία είχε θετική επίδραση στην παραγωγικότητά τους και επιθυμούν την καθιέρωσή της στη μετά πανδημίας εποχή. Θεωρούν επίσης εξαιρετικά σημαντικές τις δυνατότητες που προσφέρει η τηλεργασία όσον αφορά στην οργάνωση του ωραρίου εργασίας, καθώς και την εξοικονόμηση χρόνου.

¹ Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο "Teleworking Survey: Learning from the Covid-19 crisis (OECD, 2020)", το οποίο αποδόθηκε στην ελληνική γλώσσα κατόπιν σχετικής εγκρίσεως από τον OECD και εν συνεχεία κατασκευάστηκε μέσω φορμών google/docs. Η εργασιακή ευζωία μετρήθηκε με την ελληνική προσαρμογή της σύντομης κλίμακας εργασιακής δέμευσης της Ουτρέχτης (Xanthopoulou, Bakker, Kantas, & Demerouti, 2012).



Επιπλέον, ένα σημαντικό ποσοστό των συμμετεχόντων/ουσών αντιμετώπισε δυσκολίες στην εξισορρόπηση της επαγγελματικής και της προσωπικής του ζωής για το διάστημα της εξ αποστάσεως εργασίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι στην ανωτέρω έρευνα συμμετείχε η πλειοψηφία των προϊσταμένων και των συντονιστών/τριών της EETT. Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώνεται ότι οι κατέχοντες/ουσες θέσεις ευθύνης δεν αντιμετώπισαν σχετικές δυσκολίες προκειμένου να διαχειριστούν εξ αποστάσεως τους υφιστάμενους/ες τους. Παράλληλα, οι υφιστάμενοι/ες θεωρούν ότι ο/η προϊστάμενος/η τους/ τις εμπιστεύτηκε και δεν εφάρμοσε περαιτέρω διαδικασίες επίβλεψης.

Όσον αφορά στις σχετικές αναλύσεις διαδρομών (path analysis-amos) διαπιστώθηκε ότι η θετική προσέγγιση των εργαζομένων έναντι της τηλεργασίας σχετίζεται θετικά με την εργασιακή δέσμευσή τους στην EETT, αυξάνοντας με αυτόν τον τρόπο την εργασιακή απόδοση. Παρακάτω περιγράφονται τα κύρια ευρήματα της έρευνας σε έξι (6) διαφορετικές θεματικές κατηγορίες: α) Εμπειρίες και προτιμήσεις, β) Συνθήκες εργασίας στο σπίτι, γ) Εργασιακά χαρακτηριστικά και πόροι, δ) Διαχειριστικοί

παράγοντες τηλεργασίας, ε) Προϊστάμενοι/ες και συντονιστές/στριες και στ) Εργασιακή ευεξία.

α) Εμπειρίες και προτιμήσεις

Σχετικά με τις εμπειρίες και προτιμήσεις των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα για την εξ αποστάσεως εργασία, κατά την περίοδο της πανδημίας:

- Το 89% περιγράφει την εμπειρία του/της ως θετική ή πολύ θετική.
- Το 70% θεωρεί ότι ήταν παραγωγικό περισσότερο από το σύννηθες.
- Το 88% δηλώνει ότι η οργανική του/της μονάδα ήταν λειτουργική κατά το σύννηθες ή και περισσότερο από το σύννηθες.
- Το 37% θεωρεί πολύ δύσκολο ή μέτριας δυσκολίας να εξισορροπήσει την επαγγελματική και προσωπική του ζωή.
- Το 50% θεωρεί εύκολο να εργάζεται σε συνθήκες κοινωνικής απομόνωσης.
- Το 81% δηλώνει ως πολύ σημαντική ή εξαιρετικά σημαντική τη δυνατότητα να οργανώνει το δικό του/της ωράριο εργασίας.
- Το 92% κρίνει ως σημαντική ή εξαιρετικά σημαντική τη δυνατότητα εξοικονόμησης χρόνου.
- Το 73% θεωρεί σημαντική έως εξαιρετικά

σημαντική την ευκαιρία να περνά περισσότερο χρόνο με την οικογένεια.

β) Συνθήκες εργασίας στο σπίτι

Σχετικά με τις συνθήκες εργασίας στο σπίτι των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα, κατά την περίοδο της πανδημίας:

- Το 84% διαθέτει τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό (laptop/desktop, webcam, μικρόφωνο).
- Το 67% είναι ικανοποιημένο από την υποστήριξη που έλαβε από την EETT, σε περίπτωση τεχνικού προβλήματος (π.χ. παροχή συμβουλών για το πώς να επιλύσει προβλήματα λογισμικού ή εξοπλισμού).
- Το 53% είχε να φροντίσει παιδιά κάτω των 12 ετών ή ηλικιωμένα άτομα ή άτομα με ειδικές ανάγκες κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως εργασίας. Από το παραπάνω ποσοστό, το 19% αντιμετώπισε υψηλά επίπεδα απόσπασης προσοχής, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται αρνητικά η παραγωγικότητά του/της.

γ) Εργασιακά χαρακτηριστικά και πόροι

Όσον αφορά στα εργασιακά χαρακτηριστικά και τους πόρους που διέθεταν, οι συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα

κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως εργασίας:

- Το 76% βαθμολόγησε με πολύ καλή ή άριστα τις τεχνικές/τεχνολογικές γνώσεις του/της, προκειμένου να εργαστεί αποτελεσματικά.
- Το 19% αντιμετώπισε προβλήματα πρόσβασης σε αρχεία απαραίτητα για τη διεκπεραίωση των εργασιακών καθηκόντων, εξαιτίας μη ψηφιοποίησης των αρχείων της οργανικής μονάδας.
- Το 84% θεωρεί ότι τα περισσότερα ή όλα τα εργασιακά του/της καθήκοντα μπορούν να διεκπεραιωθούν μόνο μέσω του υπολογιστή.
- Το 82% χρησιμοποιούσε συχνότερα την τηλεδιάσκεψη και την επικοινωνία μέσω e-mail με συναδέλφους κατά την περίοδο της πανδημίας, σε αντίθεση με την περίοδο πριν από αυτή (68% δια ζώσης επικοινωνία και 23% μέσω e-mail).

δ) Διαχειριστικοί παράγοντες τηλεργασίας

Σχετικά με τους διαχειριστικούς παράγοντες που αντιμετώπισαν οι συμμετέχοντες/ουσες, κατά την περίοδο της εξ αποστάσεως εργασίας:

- Το 70% είχε τακτική ενημέρωση από τον/την προϊστάμενο/η για την απόδοση και τα εργασιακά του/της καθήκοντα.
- Το 77% συμφωνούσε ότι τα εργασιακά καθήκοντα και οι προθεσμίες διεκπεραίωσης αυτών καθορίζονταν με σαφήνεια από τον/την προϊστάμενο/η.
- Το 89% θεωρεί ότι ο/η προϊστάμενος/η του/την εμπιστεύτηκε και δεν εφάρμοσε περαιτέρω διαδικασίες επίβλεψης.
- Το 50% θεωρεί ότι θα ήταν χρήσιμη η παροχή κάποιου είδους εκπαίδευσης ή καθοδήγησης αναφορικά με την εξ αποστάσεως εργασία.
- Το 30% είχε εξοπλιστεί με τον κατάλληλο τεχνικό εξοπλισμό προκειμένου να μπορεί να ασκεί εξ αποστάσεως εργασία.

ε) Προϊστάμενοι/ες και συντονιστές/τριες

Από τους προϊσταμένους/ες και τους συντονιστές/τριες που συμμετείχαν στην έρευνα για την εξ αποστάσεως εργασία:

- Το 95% μπορούσε να διαχειριστεί τους/τις υφισταμένους/ες ή τα μέλη της ομάδας του/της εξ αποστάσεως.
- Το 63% δεν αντιμετώπισε σχετικές δυσκολίες προκειμένου να διαχειριστεί τους/τις υφισταμένους/ες ή τα μέλη της ομάδας του/της.
- Το 73% θεωρεί σημαντική την ψηφιοποίηση των αρχείων της οργανικής μονάδας, προκειμένου να διαχειριστεί με επιτυχία τους/τις υφισταμένους/ες κατά την τηλεργασία.
- Το 69% δηλώνει ως σημαντική την εκπαίδευση στις ψηφιακές δεξιότητες για τη διαχείριση των ομάδων εξ αποστάσεως.

στ) Εργασιακή ευεξία

Όσον αφορά σε θέματα εργασιακής ευεξίας των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα:

- Το 86% αισθανόταν πολύ συχνά ή πάντα δυναμικό και ενεργητικό.
- Το 87% ήταν πολύ συχνά ή πάντα ενθουσιασμένο με την εξ αποστάσεως εργασία.
- Το 83% είναι πολύ συχνά ή πάντα απορροφημένο κατά την τηλεργασία.
- Το 5% έχει όλο και συχνότερα την αίσθηση ότι εξαντλείται συναισθηματικά από την εργασία εξ αποστάσεως και αισθάνεται γενικά εξουθενωμένο κατά τη λήξη της.

Συμπεράσματα

Η εξ αποστάσεως εργασία αποτελεί πλέον μία μορφή εργασίας που γενικά χαιρεί αποδοχής από το προσωπικό της EETT. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα, παρά τις προκλήσεις που βιώνει λόγω των μέτρων περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού, περιγράφει ως θετική την εμπειρία του αναφορικά με την εξ αποστάσεως εργασία, κατά την περίοδο της πανδημίας.

Η γνώση των προκλήσεων που κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν οι εργαζόμενοι/ες της EETT κατά την εφαρμογή του μέτρου της εξ αποστάσεως εργασίας, θα συμβάλει στον εντοπισμό των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της, συντελώντας στο σχεδιασμό οργανωσιακών παρεμβάσεων με στόχο τη

δημιουργία βελτιωμένων συνθηκών, οι οποίες θα επιτρέπουν στο ανθρώπινο δυναμικό της Αρχής, να αξιοποιεί επιτυχώς την τηλεργασία.

Ειδικότερα:

- η παροχή απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού σε όλο το προσωπικό της EETT,
- η ψηφιοποίηση αρχείων στο μέγιστο δυνατό βαθμό, προκειμένου οι εργαζόμενοι/ες να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τα καθήκοντά τους χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στο χώρο εργασίας,
- η εκπαίδευση των προϊσταμένων στη διαχείριση ομάδων εξ αποστάσεως,
- η αξιοποίηση της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών υποστήριξης του προσωπικού της EETT για την εξισορρόπηση της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων για το διάστημα της εξ αποστάσεως εργασίας και για την αντιμετώπιση της κοινωνικής απομόνωσης,

αποτελούν μερικές από τις παρεμβάσεις της Αρχής για τη δημιουργία βελτιωμένων συνθηκών στην εξ αποστάσεως εργασία.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας και εφόσον πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις, θα μπορούσε ενδεχομένως να υιοθετηθεί ένα υβριδικό μοντέλο εργασιακού καθεστώτος, που θα συνδυάζει την τηλεργασία² και την εργασία με φυσική παρουσία, έτσι ώστε να γίνεται αξιοποίηση των ωφελειών των δύο εναλλακτικών, και πιθανώς να επιτυγχάνεται μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και ευελιξία. Ωστόσο, η εφαρμογή του μοντέλου αυτού απαιτεί την κατάλληλη κατάρτιση και εκπαίδευση των προϊσταμένων, προκειμένου να αναπτύξουν δεξιότητες καθοδήγησης και παρακίνησης των υφισταμένων τους κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας, ώστε να εξασφαλίζονται υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης και απόδοσης.

Με την εκπόνηση σχετικών ερευνών, η EETT αποδεικνύει έμπρακτα την προτεραιότητα που δίνει σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού, με στόχο την προαγωγή της εργασιακής ευημερίας και την αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων της.

² Σύμφωνα με τον Ν. 4807/2021, ο οποίος ρυθμίζει το πλαίσιο οργάνωσης και αποτελεσματικής εφαρμογής της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα.

Οι θέσεις της EETT για την Πρόταση Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις Ψηφιακές Αγορές-DMA

Η Πρόταση Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις διεκδικήσιμες και δίκαιες αγορές στον ψηφιακό τομέα (εφεξής Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές-DMA), η οποία τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση τον Δεκέμβριο του 2020, θέτει τις βάσεις πάνω στις οποίες η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) αναπτύσσει ένα νέο, μοναδικό, κανονιστικό πλαίσιο, ικανό να αντιμετωπίζει πολλούς από τους θεμελιώδεις προβληματισμούς που ανακύπτουν από τη λειτουργία των ψηφιακών πλατφορμών σε πανευρωπαϊκή κλίμακα.

Η EETT αναγνωρίζοντας τη σημασία και την αναγκαιότητα ενός τέτοιου κανονιστικού εργαλείου, επιδιώκει να συμβάλει εποικοδομητικά στη συζήτηση που διεξάγεται σχετικά με τη μελλοντική μορφή που καλείται να λάβει η Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές, τόσο στο πλαίσιο του ουσιαστικού περιεχομένου της, όσο και στο πεδίο των θεσμικών επιπτώσεών της.

Αναφορικά με το ζήτημα του περιεχομένου, η EETT εκτιμά ότι θα μπορούσε να υπάρξει ουσιαστική βελτίωση των λειτουργιών και της αποτελεσματικότητας της Πράξης, εάν ο σχετικός Κανονισμός συμπεριελάμβανε ένα μηχανισμό επίλυσης διαφορών ικανό να γεφυρώσει αποτελεσματικά το χάσμα μεταξύ των διμερών και «στενά» προσδιορισμένων κανονιστικών υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται στα άρθρα 5 και 6 της Πρότασης Κανονισμού, με την ανάγκη για έναν ευέλικτο, συμπαγή μηχανισμό που θα παρέχει μεγαλύτερη ασφάλεια δικαίου στους συντελεστές της αγοράς. Ένας τέτοιος μηχανισμός επίλυσης διαφορών θα θέσει επίσης τη βάση πάνω στην οποία μπορεί να αναπτυχθεί η γνώση της αγοράς, προκειμένου να διευκολυνθεί η αποτελεσματικότερη χρήση του μηχανισμού τροποποίησης/αναβάθμισης που προβλέπει το άρθρο 7 της Πρότασης Κανονισμού. Από θεσμική άποψη, η EETT πιστεύει ότι η Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές θα αντλήσει σημαντικά οφέλη



από την ενεργό συμμετοχή των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες στις διαδικασίες συλλογής πληροφοριών, βελτίωσης και παρακολούθησης της αποτελεσματικής συμμόρφωσης. Η εμπειρία των ΕΡΑ στη διαμόρφωση, την επιβολή και τον έλεγχο εφαρμογής περίπλοκων συμπεριφορικών διορθωτικών μέτρων, όπως αυτά που θα απαιτηθούν με βάση την Πρόταση Κανονισμού, καθώς και η υπάρχουσα τεχνογνωσία και εμπειρία τους που απορρέει από τις υφιστάμενες αρμοδιότητές τους στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποδεικνύουν ότι είναι σε ιδανική θέση να συνδράμουν

την Επιτροπή στην εκτέλεση πολλών από τα καθήκοντά της, όπως αυτά προβλέπονται στο πλαίσιο της Πρότασης Κανονισμού για τις Ψηφιακές Αγορές.

Συγκεκριμένα, ο καταλυτικός ρόλος των ΕΡΑ στην παροχή συνδρομής στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο του καθεστώτος επίλυσης διαφορών που προτάθηκε παραπάνω, θα συνιστούσε μια ιδιαίτερα αποτελεσματική και ενδεδειγμένη διαδικασία, με συμπληρωματικό και ενισχυτικό ρόλο, προς τις προβλεπόμενες αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Το κείμενο θέσεων της EETT είναι διαθέσιμο στην αγγλική γλώσσα.

Τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

της Α. Μπαρτζούδη

Ειδικής Επιστήμονος, Δ/νση Τηλεπικοινωνιών, ΕΕΤΤ

Σκοπός του Κώδικα Δεοντολογίας, που θέτει σε δημόσια διαβούλευση η ΕΕΤΤ, είναι η θέσπιση γενικών αρχών και διαδικασιών, που οφείλουν να ακολουθούν οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά τη παροχή των υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, εκδίδει Κώδικες Δεοντολογίας για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών¹. Ο υφιστάμενος Κώδικας Δεοντολογίας εκδόθηκε το 2008².

Στους βασικούς στόχους της Ευρωπαϊκής Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, καθώς και του Ν.4727/2020 που ενσωματώνει την Οδηγία στο εθνικό δίκαιο, είναι η προστασία των καταναλωτών και η μεγιστοποίηση του οφέλους που λαμβάνουν από τη λειτουργία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας κρίνεται απαραίτητη για τη διασφάλιση του επιπέδου της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές. Με αυτόν τον τρόπο συμμορφώνεται με:

α) τις απαιτήσεις του σύγχρονου κανονιστικού πλαισίου για την παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως έχει διαμορφωθεί από τον Ν.4727/2020,

β) τον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών,

γ) τις λοιπές σχετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ.

Επιπλέον, με την αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην προστασία των

καταναλωτών, ιδίως των ευάλωτων ομάδων, καθώς και στη διαφάνεια που πρέπει να διασφαλίζεται κατά την παροχή των υπηρεσιών στους καταναλωτές.

Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ με την αναθεώρηση του Κώδικα θέτει τους ακόλουθους στόχους:

1. Οι καταναλωτές να λαμβάνουν υπηρεσίες, που παρέχονται με δίκαιο, διαφανή και υπεύθυνο τρόπο από τον πάροχο.
2. Οι καταναλωτές να λαμβάνουν σαφείς, ακριβείς και ολοκληρωμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες από τον πάροχο πριν, κατά τη διάρκεια και, κατά περίπτωση, μετά την πώλησή τους.
3. Οι καταναλωτές να λαμβάνουν άμεση και δίκαιη αποζημίωση στην περίπτωση παραβίασης της νομοθεσίας από τους παρόχους.
4. Οι πάροχοι να διασφαλίζουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.
5. Οι πάροχοι να επιμελούνται τη γρήγορη και δίκαιη επίλυση των προβλημάτων των καταναλωτών.
6. Η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών από τους παρόχους να είναι σαφής, ακριβής και απαλλαγμένη από τυχόν παραπλανητικές ενέργειες.
7. Οι πάροχοι να αναπτύσσουν υπηρεσίες, πρακτικές και διαδικασίες ώστε να καλύπτονται οι ιδιαίτερες ανάγκες των ευάλωτων ομάδων καταναλωτών.

8. Οι πάροχοι να χρησιμοποιούν επαρκή εργαλεία παρακολούθησης για να εξασφαλίσουν την επιτυχή εφαρμογή του Κώδικα.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιλαμβάνει τα ακόλουθα άρθρα:

Γενικές υποχρεώσεις παρόχων: Συνοψίζει τις γενικές αρχές τις οποίες οφείλουν να ακολουθούν οι πάροχοι και να εφαρμόζονται σε όλα τα επόμενα άρθρα του Κώδικα.

Διαφήμιση και προώθηση υπηρεσιών: Αναφέρεται στις πρακτικές που πρέπει να ακολουθούν οι πάροχοι κατά τη διαφήμιση, την παροχή πληροφοριών και των πωλήσεων προκειμένου οι καταναλωτές να λαμβάνουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζονται και να οδηγούνται σε ορθές επιλογές υπηρεσιών.

Προσυμβατική ενημέρωση: Περιλαμβάνει θέματα σχετικά με την υποχρέωση των παρόχων για σαφή και πλήρη ενημέρωση, καθώς και για την παροχή της συνοπτικής σύμβασης με τους βασικούς όρους παροχής της υπηρεσίας.

Συμβάσεις: Καλύπτει ζητήματα περιεχομένου και υπογραφής σύμβασης, πραγματοποίησης εξ αποστάσεως σύμβασης, καθώς και καταγγελίας αυτής.

Ενεργοποίηση υπηρεσίας: Συνοψίζει τις διαδικασίες για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, καθώς και τις σχετικές

¹ Στοιχ. γ' παρ. 2 του άρθρου 113 του Ν.4727/2020, όπως ισχύει.

² Απόφαση ΕΕΤΤ 488/82/15-07-2008 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ Β' 1505).

ενημερώσεις που απαιτούνται από τους παρόχους προς τους καταναλωτές.

Τιμολόγηση-χρεώσεις-αμφισβήτηση χρεώσεων και διακανονισμοί: Ορίζει τις υποχρεώσεις των παρόχων σε σχέση με τις πληροφορίες και την ενημέρωση που οφείλουν να προσφέρουν στους καταναλωτές για την τιμολόγηση, τους λογαριασμούς και τις χρεώσεις των υπηρεσιών, καθώς και για τους μηχανισμούς διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών.

Ανοιχτό Διαδίκτυο: Αναφέρεται στην υποχρέωση των παρόχων να δίνουν πληροφορίες στους καταναλωτές για τις αριθμητικές τιμές των ταχυτήτων των υπηρεσιών στο Διαδίκτυο και τυχόν επανορθώσεις ή αποζημιώσεις που δικαιούνται, σε περίπτωση διαπίστωσης αρνητικών αποκλίσεων.

Εκπαίδευση προσωπικού: Αφορά στη διασφάλιση επαρκούς γνώσης του

προσωπικού των παρόχων για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καθώς και κατανόησης των προϊόντων και των υπηρεσιών που προωθεί και πωλεί. Επιπλέον, αναφέρεται στην περιοδικότητα παρακολούθησης και ελέγχου της επικοινωνίας του προσωπικού με τους καταναλωτές, προκειμένου να λαμβάνονται έγκαιρα διορθωτικά μέτρα από τους παρόχους, σε περίπτωση διαπίστωσης προβλημάτων.

Εξυπηρέτηση καταναλωτών: Περιλαμβάνει τους τρόπους επικοινωνίας με τον πάροχο και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται ώστε τα αιτήματα και η διαχείριση των παραπόνων των καταναλωτών να αντιμετωπίζονται έγκαιρα και αποτελεσματικά.

Καταγγελίες καταναλωτών: Συνοψίζει τις αρχές για την αποτελεσματική διευθέτηση των καταγγελιών, τους τρόπους πρόσβασης στις απαιτούμενες πληροφορίες

και τους χρόνους απόκρισης από τον πάροχο.

Συμμόρφωση με τον Κώδικα και έλεγχοι: Αναφέρεται στον σχεδιασμό και την εφαρμογή διαδικασιών συμμόρφωσης από τους παρόχους.

Η συμμόρφωση των παρόχων με τις βασικές αρχές και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Κώδικα Δεοντολογίας είναι πρωταρχικής σημασίας. Ταυτόχρονα η ΕΕΤΤ θα φροντίσει για τον έλεγχο της εφαρμογής του περιεχομένου του Κώδικα με συνεχείς ελέγχους και επικοινωνία με καταναλωτές και παρόχους.

Η ΕΕΤΤ διενεργεί δημόσια διαβούλευση σχετικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές μέχρι τις 31-01-2022. Το κείμενο της διαβούλευσης είναι διαθέσιμο στο www.eett.gr.



Αποτελέσματα της 21^{ης} Συνεδρίασης της Ολομέλειας του ERGP

Το Σώμα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP) πραγματοποίησε στις 26 Νοεμβρίου στην Αθήνα, την 21^η Συνεδρίαση της Ολομέλειάς του, σε υβριδική μορφή, υπό την προεδρία του Δρ Σπύρου Παυτελή, Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ, με την υποστήριξη των αντιπροέδρων Δρ Mariano Bacigalupo (Ρυθμιστική Αρχή Ισπανίας CNMC) και κ. João Cadete de Matos (Ρυθμιστική Αρχή Πορτογαλίας ANACOM).

Η Ολομέλεια ενέκρινε το Πρόγραμμα Εργασίας του ERGP για το έτος 2022, το οποίο περιγράφει τις δράσεις του Σώματος για το επόμενο έτος και συμβαδίζει με τους ακόλουθους στρατηγικούς άξονες της Μεσοπρόθεσμης Στρατηγικής 2020-2022:

1) αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες,

2) προώθηση του ανταγωνισμού στην ενιαία ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά,

3) ενίσχυση των καταναλωτών και διασφάλιση της καθολικής υπηρεσίας.

Οι δράσεις του ERGP για το 2022 θα επικεντρωθούν, μεταξύ άλλων, στην αξιολόγηση της υφιστάμενης Ταχυδρομικής Οδηγίας, καθώς και στην επίδραση των διαδικτυακών πλατφορμών και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων στον ανταγωνισμό στον ταχυδρομικό τομέα. Επιπλέον, υπό το πρίσμα της εκρηκτικής ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, το ERGP θα δώσει έμφαση σε θέματα προστασίας καταναλωτών και πρόσβασης στα ταχυδρομικά δίκτυα, αλλά και σε ζητήματα που αφορούν την εφαρμογή του Κανονισμού για τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων, τον αντίκτυπο των αλληλαγών σε ΦΠΑ/τελωνειακούς δασμούς και την

περιβαλλοντική βιωσιμότητα.

Η Ολομέλεια του ERGP συζητήσε εκτενώς τις πρόσφατα δημοσιευμένες Εκθέσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την αποτίμηση της εφαρμογής της ισχύουσας Ταχυδρομικής Οδηγίας 97/67/EC, καθώς και την εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 2018/644 για τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων. Τα μέλη του ERGP συμφώνησαν να προχωρήσουν σε έγκαιρη παρέμβαση, με απώτερο στόχο την επικαιροποίηση του ταχυδρομικού ρυθμιστικού πλαισίου.

Τέλος, κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης και μετά από ψηφοφορία, εκλέχθηκε ομόφωνα Πρόεδρος του Σώματος για το 2023, ο κ. Πέτρος Γαλήδης, Βοηθός Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ).



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 ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι σε διαδικασία επικαιροποίησης των στοιχείων των παραληπτών του ενημερωτικού υλικού της ΕΕΤΤ, 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 ΕΕΤΤ 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 επικοινωνεί 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 ΕΕΤΤ, παρακαλούμε ανατρέξτε εδώ: <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/privacy.html>

Εάν επιθυμείτε να συνεχίσετε να λαμβάνετε το ενημερωτικό υλικό της ΕΕΤΤ παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία σας στην ακόλουθη φόρμα εγγραφής, η οποία βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: 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 ΕΕΤΤ, παρακαλούμε αποστείλετε το αίτημα διαγραφής σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση publicrelations@eett.gr

