

Η Ολομέλεια της
ΕΕΤΤ

Πανελλαδική έρευνα καταναλωτών
με αντικείμενο τη χρήση υπηρεσιών
ταχυμεταφοράς δεμάτων

Ραδιοεξοπλισμός και
κυβερνοασφάλεια
Κανονισμός ΕΕ 2022/30

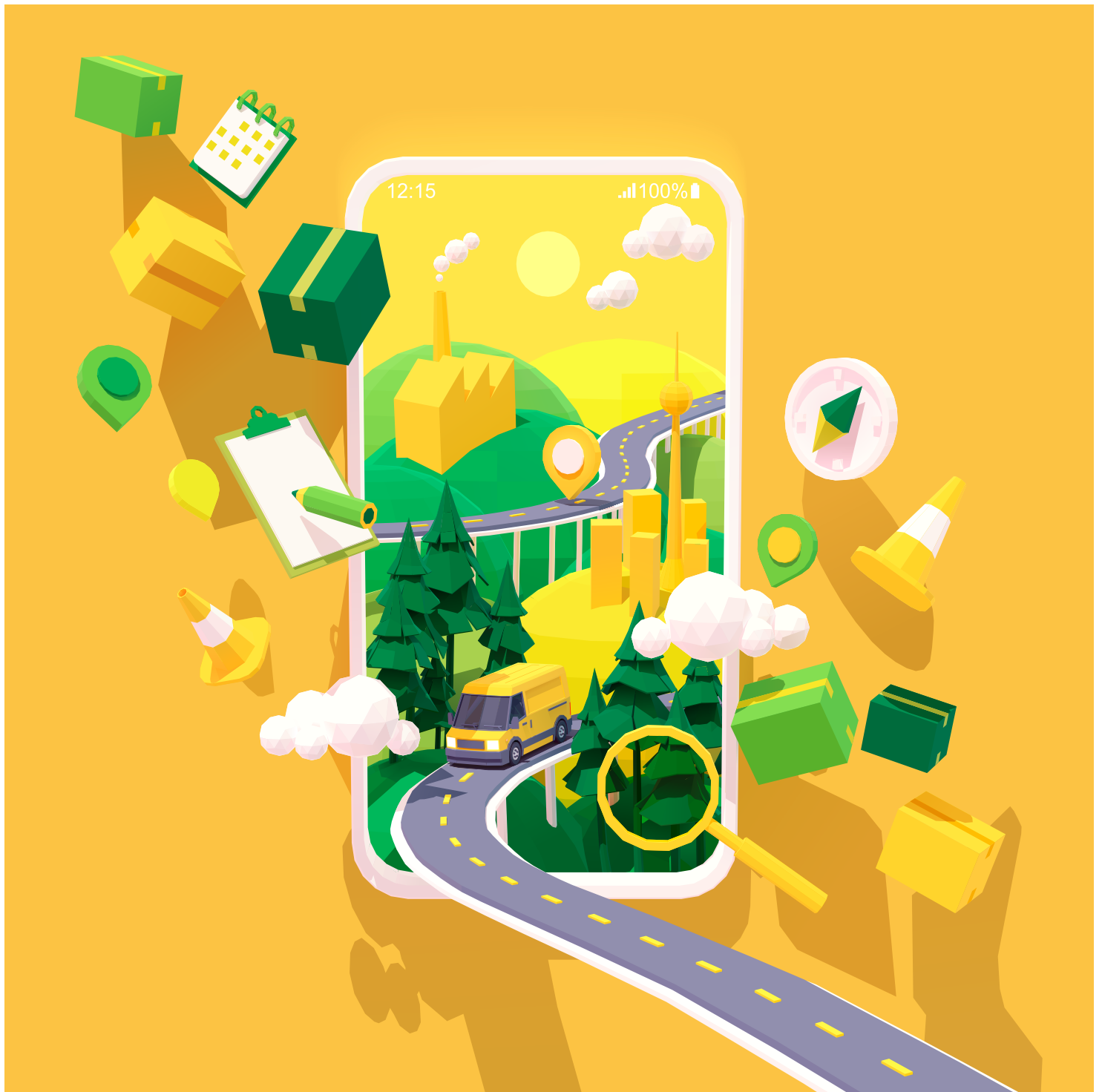
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

εν τ@χει



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ενημερωτικό Περιοδικό
Απρίλιος-Ιούνιος 2022 | Τεύχος Ν° 69
www.eett.gr



- 2 Οι μεγάλες προκλήσεις στην αγορά υπηρεσιών ταχυμεταφορών
- 3 Η Ολομέλεια της EETT
- 6 Πανελλαδική έρευνα καταναλωτών με αντικείμενο τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων
- 12 10^ο Stakeholder Forum του BEREC υπό τον συντονισμό της EETT
- 14 Ομιλία του Προέδρου της EETT, Καθηγητή Κ. Μασσέλου σε ημερίδα του ΕΤΝΟ
- 15 Ραδιοεξοπλισμός και κυβερνοασφάλεια Κανονισμός ΕΕ 2022/30
- 16 Σχέδιο αναφοράς του BEREC για τον αντίκτυπο του ψηφιακού τομέα στο περιβάλλον

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

Τεύχος Νο 69
Απρίλιος-Ιούνιος 2022
Σελίδες: 16

Υπεύθυνος έκδοσης σύμφωνα με τον νόμο: EETT

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

Αρχισυνταξία: Τμήμα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων EETT

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

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

Οι μεγάλες προκλήσεις στην αγορά υπηρεσιών ταχυμεταφορών

του Δρ Σπυρίδωνα Παντελή,
Αντιπροέδρου της EETT

Σε μία περίοδο έντονων μετασχηματισμών και αναταράξεων στις διεθνείς αγορές, ο κλάδος των ταχυδρομικών υπηρεσιών καλείται να προσαρμοστεί σε νέα δεδομένα και να ανταποκριθεί σε αναδυόμενες ανάγκες.

Πιο συγκεκριμένα, οι ταχυδρομικές εταιρείες καλούνται να βελτιώσουν τον βαθμό απόκρισής τους σε όρους ταχύτητας και αξιοπιστίας, αλλά και να συγκρατήσουν το λειτουργικό κόστος τους παρά τις πιέσεις που δέχονται λόγω της δυσμενούς συγκυρίας (άνοδος πληθωρισμού και ενεργειακού κόστους). Σε επιχειρησιακό επίπεδο, η συνεχής αύξηση του όγκου των διακινούμενων δεμάτων ως αποτέλεσμα της εκρηκτικής άνθησης του ηλεκτρονικού εμπορίου -που επιταχύνθηκε περαιτέρω την περίοδο της πανδημίας- και η μεγάλη μείωση της επιστολικής αλληλογραφίας που παρατηρείται εδώ και χρόνια, έχουν αλλιάξει σημαντικά το κέντρο βάρους των εταιρειών. Παράλληλα, οι τεχνολογικές εξελίξεις προσφέρουν νέες δυνατότητες βελτίωσης μέσω καινοτόμων εφαρμογών, πρακτικών και λύσεων αυτοματισμού σε όλες τις φάσεις της αλυσίδας παραλαβής, μεταφοράς και επίδοσης.

Οι παραπάνω αλλαγές επηρεάζουν αποφασιστικά τις προσδοκίες των χρηστών από τις εταιρείες ταχυμεταφορών, όπως άλλωστε φάνηκε σε πρόσφατη έρευνα που διενήργησε η EETT με αντικείμενο τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων. Όπως επιβεβαιώνουν τα πορίσματα που παρουσιάζονται αναλυτικά στο παρόν τεύχος, κεντρικό ζητούμενο είναι η ταχύτητα παράδοσης και η αξιοπιστία, ενώ λειτουργικές



αδυναμίες, για τις οποίες οι ερωτώμενοι εξέφρασαν δυσαρέσκεια είναι το κόστος, οι καθυστερήσεις και η συχνά πλημμελής εξυπηρέτηση πελατών, γεγονός που φωτογραφίζει πολύ συγκεκριμένα πεδία επί των οποίων θα πρέπει οι εταιρείες ταχυμεταφορών να επιδιώξουν άμεσα βελτιώσεις.

Οι ολόένα υψηλότερες προσδοκίες των χρηστών, αλλά και η ιδιαίτερη βαρύτητα του κλάδου ταχυμεταφορών στην εθνική οικονομία επιτάσσουν τολημρά βήματα βελτίωσης και γρήγορα αντανακλαστικά. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η EETT παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και δράσεις με στόχο τη διαρκή ενίσχυση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την περαιτέρω ανάπτυξη του κλάδου.

Η Ολομέλεια της EETT

Τον Μάρτιο του 2022 ορίστηκε η νέα Ολομέλεια της EETT.

Η EETT διοικείται από εννεαμελή Επιτροπή, αποτελούμενη από:

- Τον Πρόεδρο και τους Αντιπροέδρους, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, αντίστοιχα. Ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι επιλέγονται και διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και γνώμη της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

• Έξι Μέλη, τα οποία διορίζονται από τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η θητεία της Ολομέλειας είναι τετραετής. Επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους και υψηλής επιστημονικής κατάρτισης, ακαδημαϊκής και επαγγελματικής εξειδίκευσης. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, απολαμβάνουν προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Ακολουθεί η σύνθεση της Ολομέλειας, καθώς και βιογραφικές πληροφορίες για τα Μέλη.

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος Πρόεδρος

Ο Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος είναι Πρόεδρος της EETT, από τον Φεβρουάριο του 2018.

Έχει εκλεγεί Πρόεδρος του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) για το 2023 και Αντιπρόεδρος για το 2022 και το 2024. Επίσης, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του ίδιου Σώματος το 2019.

Είναι Καθηγητής στο Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και υπηρέτησε ως Πρύτανης του ίδιου Πανεπιστημίου την περίοδο 2012-2017. Από το 2005 έως και το 2008 ήταν Λέκτορας στο Τμήμα Ηλεκτρολόγων και Ηλεκτρονικών Μηχανικών του Imperial College London. Επίσης, κατά την περίοδο 2010-2016 διετέλεσε Επίτιμος Λέκτορας στο ίδιο Τμήμα.

Την περίοδο 2001-2004 εργάστηκε στη βιομηχανία των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Από το 2005 συνεργάζεται ως εμπειρογνώμονας με διάφορες μονάδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Υπήρξε μέλος της Επιστημονικής Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας στον Τομέα Επιστήμης και Τεχνολογίας (European Cooperation in Science and Technology-COST) από το 2015 έως το 2017.

Ο Καθηγητής Κ. Μασσέλος είναι Ηλεκτρολόγος Μηχανικός του Πανεπιστημίου Πατρών και κατέχει μεταπτυχιακό δίπλωμα (MSc) από το University of Manchester Institute of Science and Technology καθώς επίσης, διδακτορικό δίπλωμα από το Τμήμα Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Τεχνολογίας Υπολογιστών του Πανεπιστημίου Πατρών.

Καθηγητής Δημήτρης Βαρουτάς Αντιπρόεδρος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Ο Καθηγητής Δημήτρης Βαρουτάς είναι Αντιπρόεδρος της EETT, από τον Φεβρουάριο του 2020.

Κατέχει πτυχίο φυσικής, μεταπτυχιακό



Από αριστερά προς τα δεξιά οι κ.κ. Πέτρος Πατίκας - Μέλος, Αντώνιος Χ. Γαστεράτος - Μέλος, Άγγελος-Ζήκος Πεπόνης - Μέλος, Δημήτρης Βαρουτάς - Αντιπρόεδρος, Κωνσταντίνος Μασσέλος - Πρόεδρος, Σπύρος Παντελής - Αντιπρόεδρος, Αθανάσιος Παναγόπουλος - Μέλος, Αριστεία Σιναγιώτη-Μαρούδη - Μέλος, Γεώργιος Δημητρακόπουλος - Μέλος.

δίπλωμα στην ηλεκτρονική και ραδιοηλεκτρολογία και επίσης, διδακτορικό δίπλωμα στον σχεδιασμό και την τεχνοοικονομική αποτίμηση οπτικοηλεκτρονικών συστημάτων από το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ), όπου υπηρετεί στο Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, από το 2005, στη βαθμίδα του Αναπληρωτή Καθηγητή.

Διετέλεσε Αναπληρωτής Αντιπρόεδρος και Μέλος της Ολομέλειας της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), το διάστημα 2007-2016 (Ιαν.).

Με την ακαδημαϊκή ιδιότητά του, έχει συμμετάσχει σε ερευνητικά και αναπτυξιακά έργα χρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) ή εθνικούς πόρους, από το 1993 έως και σήμερα. Επίσης, έχει συντονίσει και συμμετάσχει σε έργα για τεχνοοικονομικά και ρυθμιστικά ζητήματα σχετικά με ευρυζωνικά δίκτυα σταθερής πρόσβασης και δίκτυα κινητής τηλεφωνίας για λογαριασμό δημοσίων φορέων, όπως η ΕΕΤΤ και η Ελληνική Κυβέρνηση.

Το γνωστικό αντικείμενο και τα ερευνητικά ενδιαφέροντά του επικεντρώνονται στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, την τεχνοοικονομική ανάλυση δικτύων και υπηρεσιών, καθώς και σε ρυθμιστικά θέματα υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Έχει περισσότερες από 120 δημοσιεύσεις σε έγκριτα περιοδικά και συνέδρια στα παραπάνω αντικείμενα. Επίσης, είναι Ανώτερο Μέλος του Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE).

Δρ Σπύρος Παντελής **Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων**

Ο Δρ Σπύρος Παντελής είναι Αντιπρόεδρος της ΕΕΤΤ από τον Ιανουάριο του 2018.

Το διάστημα 2016-2018 (Ιαν.), διετέλεσε αναπληρωματικό Μέλος της Ολομέλειας της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Από το 1986 έως το 2015, εργάστηκε σε εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μεταξύ άλλων, ως Γενικός Διευθυντής, Γενικός Διευθυντής Τεχνολογίας και Γενικός Διευθυντής Τεχνικών και Συμβουλευτικών Έργων. Συντόνισε διεθνή έργα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), στο πλαίσιο ευρωπαϊκών

προγραμμάτων για την έρευνα και την τεχνολογική ανάπτυξη, καθώς και για την τεχνική βοήθεια σε χώρες της ΝΑ Ευρώπης, της Μεσογείου και της Μέσης Ανατολής. Παράλληλα, ήταν υπεύθυνος για έργα στο πλαίσιο των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004.

Συμμετείχε στην παρακολούθηση του Α΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (ΚΠΣ), τη σύνταξη και παρακολούθηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος για τις τηλεπικοινωνίες του Β΄ ΚΠΣ, καθώς και σε ευρωπαϊκά ερευνητικά έργα. Επίσης, διετέλεσε Ειδικός Επιστήμονας στο Πανεπιστήμιο Κρήτης (1985-1986) και το Τμήμα Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών-ΕΚΠΑ (1987-1992).

Ο Δρ Σπ. Παντελής είναι Ηλεκτρολόγος Μηχανολόγος του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ). Κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο Certificat d' Études Supérieures (CES) στις τηλεπικοινωνίες, καθώς και διδακτορικό δίπλωμα από το École Nationale Supérieure des Télécommunications-ENST (πλέον Télécom ParisTech) της Γαλλίας.

Καθηγητής Αντώνιος Γαστεράτος **Μέλος**

Ο Καθηγητής Αντώνιος Γαστεράτος είναι Μέλος της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ από τον Ιανουάριο του 2018.

Είναι Καθηγητής Ρομποτικής στο Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης (ΔΠΘ), καθώς επίσης, Διευθυντής του Εργαστηρίου Ρομποτικής και Αυτοματισμών και Διευθυντής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση Καινοτομίας, Τεχνολογίας και Επιχειρήσεων» στο ίδιο Τμήμα.

Τα ερευνητικά ενδιαφέροντά του επικεντρώνονται στη μηχανοτρονική και ρομποτική και ειδικότερα, στα τεχνητά συστήματα όρασης, τις αυτόνομες και γνωσιακές συμπεριφορές και την ασφάλεια συστημάτων. Ως επιστημονικά υπεύθυνος για το ΔΠΘ, έχει υλοποιήσει ερευνητικά έργα χρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Διαστήματος (European Space Agency-ESA), τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ), καθώς και άλλους φορείς και τη βιομηχανία. Επίσης, είναι επιστημονικά υπεύθυνος του εμβληματικού έργου

«ΑΡΧΥΤΑΣ», που υλοποιεί το πρώτο ελληνικό αερόχημα καθέτου απογειώσεως για λογαριασμό της Ελληνικής Αεροπορικής Βιομηχανίας ΑΕ (ΕΑΒ). Έχει διατελέσει Μέλος της Επιτροπής Ερευνών και της Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού του ΔΠΘ. Επιπλέον, έχει υπηρετήσει ως εθνικός εκπρόσωπος της Ελλάδας στο διακυβερνητικό δίκτυο Eureka, καθώς και στο πρόγραμμα Ambient and Assisted Living. Έχει συγγράψει περισσότερα από 250 επιστημονικά άρθρα.

Ο Καθηγητής Α. Γαστεράτος είναι διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Διδάκτορας Μηχανικός του ΔΠΘ.

Καθηγητής Γεώργιος Δημητρακόπουλος **Μέλος**

Ο Δρ Γεώργιος Δημητρακόπουλος είναι Μέλος της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ από τον Μάρτιο του 2022.

Είναι Αναπληρωτής Καθηγητής στο Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής της Σχολής Ψηφιακής Τεχνολογίας του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου, από το 2010.

Διατελεί σύμβουλος-συντονιστής έρευνας και ανάπτυξης σε εταιρεία τεχνολογίας της Γερμανίας, από το 2018. Συμμετέχει ενεργά, επί 20 και πλέον έτη, σε ερευνητικά και αναπτυξιακά προγράμματα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της πληροφορικής, χρηματοδοτούμενα κυρίως από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Horizon 2020, ECSEL, Horizon Europe). Στο παρελθόν έχει εργαστεί ως Γενικός Διευθυντής σε εταιρεία κατασκευών και ως ερευνητής-μηχανικός στον τομέα της τεχνολογίας. Επίσης, έχει αναπτύξει δραστηριότητα σε νεοφυείς επιχειρήσεις, στην Ελλάδα και τις ΗΠΑ.

Τα ερευνητικά ενδιαφέροντά του επικεντρώνονται στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη αλγορίθμων βελτιστοποίησης δικτύων επικοινωνιών, με έμφαση σε γνωσιακά δίκτυα, ευφυή συστήματα μεταφορών και αυτοματοποιημένη οδήγηση. Είναι συγγραφέας τριών βιβλίων και περισσότερων από 180 επιστημονικών άρθρων σε διεθνή επιστημονικά περιοδικά και συνέδρια.

Ο Δρ Γ. Δημητρακόπουλος είναι πτυχιούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ) και κάτοχος διδακτορικού διπλώματος από το Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Καθηγητής Αθανάσιος Παναγόπουλος Μέλος

Ο Καθηγητής Αθανάσιος Παναγόπουλος ορίστηκε Μέλος της Ολομέλειας της EETT τον Μάρτιο του 2022.

Διατελεί Καθηγητής στη Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ). Είναι Διευθυντής του Τομέα Συστημάτων Μετάδοσης Πληροφορίας και Τεχνολογίας Υλικών στην παραπάνω σχολή. Παράλληλα, διδάσκει στη Σχολή Τηλεπικοινωνιών και Ηλεκτρονικής Αξιοματικών Διαβιβάσεων και τη Σχολή Τεχνικής Εκπαίδευσης Αξιοματικών Τεχνικού.

Το διάστημα 2005-2008 διετέλεσε Προϊστάμενος του Τμήματος Ασυρμάτων και Δορυφορικών Επικοινωνιών της Αρχής Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Επίσης, το 2001 εργάστηκε στην EETT ως εμπειρογνώμονας.

Τα ερευνητικά ενδιαφέροντά του επικεντρώνονται, μεταξύ άλλων, στις ασύρματες και δορυφορικές επικοινωνίες, καθώς και τις κινητές ραδιοεπικοινωνίες. Είναι επιστημονικός υπεύθυνος σε ερευνητικά έργα χρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Διαστήματος (European Space Agency-ESA) και τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ). Αποτελεί Senior Member του Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) και έχει διατελέσει Πρόεδρος του IEEE Greek Communication Chapter. Επίσης, έχει συγγράψει δύο ξενόγλωσσα βιβλία και δημοσιεύσει περισσότερες από 450 εργασίες. Περιλαμβάνεται στο 2% των κορυφαίων παγκοσμίως επιστημόνων για τα έτη 1996-2021, με βάση τον αντίκτυπο του δημοσιευμένου έργου τους.

Ο Καθηγητής Α. Παναγόπουλος είναι αριστούχος διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Υπολογιστών της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του ΕΜΠ και Διδάκτορας Μηχανικός του ΕΜΠ.

Άγγελος-Ζήκος Πεπόνης Μέλος

Ο Άγγελος-Ζήκος Πεπόνης είναι Μέλος της Ολομέλειας της EETT από τον Μάρτιο του 2022.

Είναι δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω και δικηγόρος από το 2008, έχοντας χειρισθεί

σημαντικές υποθέσεις. Η δικηγορική και γνωμοδοτική δραστηριότητά του αφορά κυρίως στο αστικό, ποινικό και διοικητικό δίκαιο. Έχει παρασταθεί ενώπιον πολιτικών, ποινικών και διοικητικών ακροατηρίων όλων των βαθμίδων. Επίσης, έχει χειρισθεί υποθέσεις ευρωπαϊκού αστικού δικονομικού δίκαιου, συνεργαζόμενος με δικηγορικά γραφεία της Γαλλίας.

Το διάστημα 2012-2014 διετέλεσε Νομικός Σύμβουλος του Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, ασχολούμενος, μεταξύ άλλων, με τη σύνταξη νομοσχεδίων/τροπολογιών/γνωμοδοτήσεων και τη σύναψη συμβάσεων του δημόσιου τομέα. Επίσης, διετέλεσε εξωτερικός συνεργάτης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, την περίοδο 2010-2011. Έχει εργαστεί ως Νομικός Σύμβουλος σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην αυτοκινητοβιομηχανία και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), καθώς και ως εξωτερικός συνεργάτης ασφαλιστικής εταιρείας, έχοντας χειρισθεί αστικές και ποινικές υποθέσεις.

Ο Α.-Ζ. Πεπόνης είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (ΑΠΘ).

Δρ Πέτρος Ποτίκας Μέλος

Ο Δρ Πέτρος Ποτίκας ορίστηκε Μέλος της Ολομέλειας της EETT τον Μάρτιο του 2022.

Είναι Μέλος του Εργαστηριακού Διοικητικού Προσωπικού της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ). Στο παρελθόν έχει διδάξει στο Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ) και στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ).

Τα ερευνητικά ενδιαφέροντά του επικεντρώνονται σε θέματα όπως, θεωρία λογικού προγραμματισμού, επαγωγικές βάσεις δεδομένων, λογική και ανίχνευση κοινοτήτων, καθώς επίσης, στη θεωρία υπολογισμού και την κρυπτογραφία. Έχει συγγράψει άρθρα σε διεθνή επιστημονικά περιοδικά και συνέδρια και έχει συμμετάσχει σε ερευνητικά προγράμματα. Επίσης, υπήρξε μέλος της οργανωτικής επιτροπής Πανελληνίων Διαγωνισμών Πληροφορικής μαθητών της Ελληνικής Εταιρείας Επιστημόνων

και Επαγγελματιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΠΥ).

Ο Δρ Π. Ποτίκας είναι πτυχιούχος του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του Εθνικού Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ) και κάτοχος διδακτορικού διπλώματος από τη Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του ΕΜΠ. Επίσης, ήταν μεταδιδακτορικός ερευνητής στο City University of New York.

Καθηγήτρια Αριστέα Σινανιώτη-Μαρούδη Μέλος

Η Καθηγήτρια Αριστέα Σινανιώτη-Μαρούδη είναι Μέλος της Ολομέλειας της EETT από τον Ιανουάριο του 2018.

Είναι Τακτική Καθηγήτρια στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς από το 2006. Έχει εκλεγεί Λέκτορας στο παραπάνω Πανεπιστήμιο και στη Νομική Σχολή του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (ΑΠΘ). Επίσης, είναι Καθηγήτρια Εμπορικού Δικαίου στη Σχολή Αξιοματικών της Ελληνικής Αστυνομίας. Διετέλεσε επιστημονική συνεργάτης του Max-Planck-Institut του Μονάχου, στον τομέα της βιομηχανικής και πνευματικής ιδιοκτησίας και του δικαίου του ανταγωνισμού, καθώς και της Νομικής Σχολής του Ludwig-Maximilians-Universität München.

Είναι δικηγόρος Αθηνών παρ' Αρείω Πάγω. Η δικηγορική και γνωμοδοτική δραστηριότητά της αφορά κυρίως στο δίκαιο εταιρειών, ανταγωνισμού, ηλεκτρονικού εμπορίου, πληροφορικής και προστασίας του καταναλωτή. Έχει παρασταθεί ενώπιον ελληνικών και ευρωπαϊκών δικαστηρίων, καθώς και διαιτητικών οργάνων. Επίσης, διετέλεσε Μέλος της Ολομέλειας της Επιτροπής Ανταγωνισμού, από το 2005 έως το 2009, και νομοπαρασκευαστικών επιτροπών, το διάστημα 2004-2017.

Τα ερευνητικά ενδιαφέροντά της επικεντρώνονται σε θέματα εμπορικού δικαίου και δικαίου των επιχειρήσεων. Έχει συγγράψει 14 νομικά συγγράμματα/μονογραφίες, καθώς επίσης, περισσότερα από 150 άρθρα, μελέτες και γνωμοδοτήσεις.

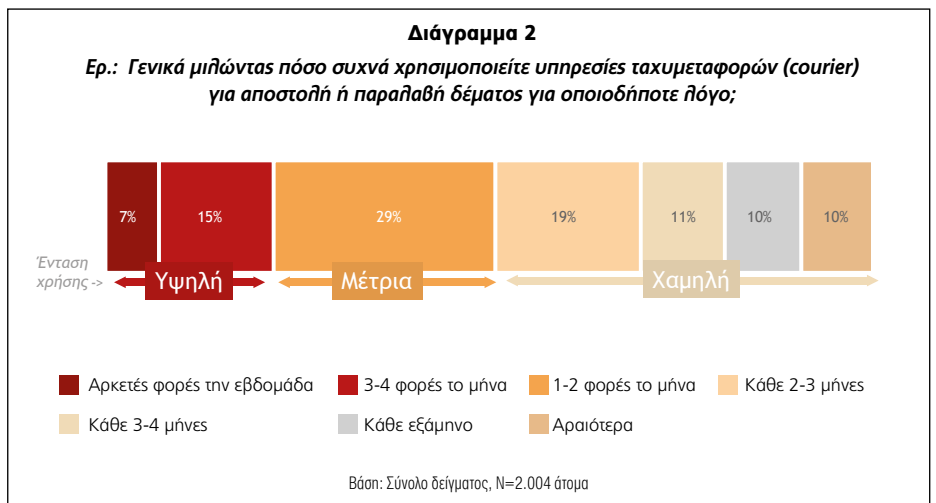
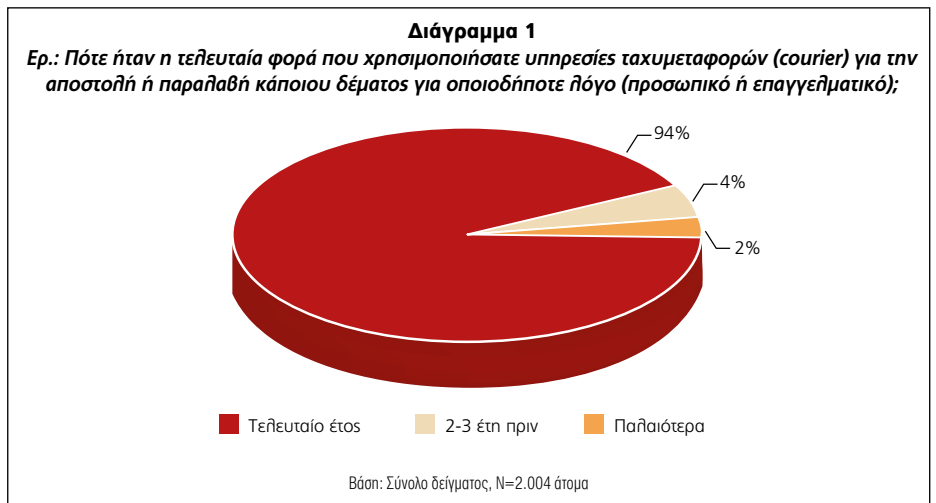
Η Καθηγήτρια Α. Σινανιώτη-Μαρούδη είναι αριστούχος πτυχιούχος της Νομικής Σχολής Αθηνών. Κατέχει διδακτορικό δίπλωμα από το Ludwig-Maximilians-Universität München, ενώ έχει φοιτήσει στο Τμήμα Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου της Ακαδημίας Διεθνούς Δικαίου της Χάγης.

Πανελλαδική έρευνα καταναλωτών με αντικείμενο τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων

Στο πλαίσιο παρακολούθησης της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών και λαμβάνοντας υπόψη την ανοδική πορεία του ηλεκτρονικού εμπορίου καθώς και τις έκτακτες υγειονομικές συνθήκες, λόγω της πανδημίας του Covid-19, η ΕΕΤΤ διενήργησε πανελλαδική έρευνα με αντικείμενο τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων και την αποτύπωση της εμπειρίας των καταναλωτών.

Πλαίσιο διεξαγωγής της έρευνας

Στόχος της έρευνας ήταν να διερευνηθεί ο βαθμός χρήσης και ικανοποίησης των καταναλωτών/τριών από τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, με ιδιαίτερη έμφαση στο σκέλος της τελικής παράδοσης (last mile). Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Αρχής από την εταιρεία Metron Analysis και διεξήχθη με συνδυασμό τηλεφωνικών και online συνεντεύξεων (CATI & CAWI)¹ σε δείγμα 2.004 ατόμων, με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, κατά το διάστημα Ιανουαρίου-Μαρτίου 2022. Η επιλογή του συνδυαστικού αυτού μοντέλου συνεντεύξεων επιλέχθηκε ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά τόσο σε ερωτώμενους/ες νεότερων ηλικιών που κατά τεκμήριο έχουν μεγαλύτερη εξοικείωση με τη χρήση της τεχνολογίας και μπορούν να ανταποκριθούν καλύτερα σε διαδικτυακή έρευνα, όσο και σε ερωτώμενους/ες μεγαλύτερων ηλικιών που είναι ευκολότερο να προσεγγιστούν μέσω τηλεφώνου. Ως περιοχή έρευνας ορίστηκε το σύνολο των αστικών και αγροτικών περιοχών της ηπειρωτικής και νησιωτικής Ελλάδας και ως πληθυσμός το σύνολο των ιδιωτών καταναλωτών ανδρών και γυναικών, ηλικίας 18 ετών και άνω που είχαν κάνει χρήση των υπηρεσιών μέχρι τη διεξαγωγή της έρευνας. Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε 27 ερωτήσεις με πολλαπλά υποερωτήματα. Όλα τα ερωτήματα ήταν κλειστού τύπου και υπήρχαν ορισμένες



περιπτώσεις όπου οι ερωτώμενοι/ες μπορούσαν να αναφέρουν συμπληρωματικά αυθόρμητες απαντήσεις, πέραν των προκωδικοποιημένων. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αναπτύχθηκε γύρω από τρεις θεματικές

ενότητες που αφορούσαν:

- Συνήθειες χρήσης.
- Συνολικές εμπειρίες συνεργασιών.
- Επίσπευση παραδόσεων και αυτοματοποιημένες/αυτόματες θυρίδες (lockers).

¹ Computer Assisted Telephone Interviewing & Computer Assisted Web Interviewing.

Γενικά στοιχεία χρήσης

Σχεδόν το σύνολο των ερωτώμενων δήλωσαν χρήστες υπηρεσιών ταχυμεταφορών (courier) για την αποστολή ή παραλαβή κάποιου δέματος για οποιοδήποτε λόγο (προσωπικό ή επαγγελματικό), με το 94% να έχει κάνει χρήση κατά το 2021 με σχεδόν καθολική διείσδυση² ανεξάρτητα του δημογραφικού προφίλ³ (Διάγραμμα 1). Αντίθετα, η ένταση⁴ χρήσης διαφοροποιείται με περίπου έναν στους πέντε χρήστες (22% του συνόλου του δείγματος) να χρησιμοποιεί το 60% των υπηρεσιών, επιβεβαιώνοντας ότι η αρχή Pareto⁵ φαίνεται να ισχύει εν μέρει και στην αγορά των ταχυμεταφορών (Διάγραμμα 2).

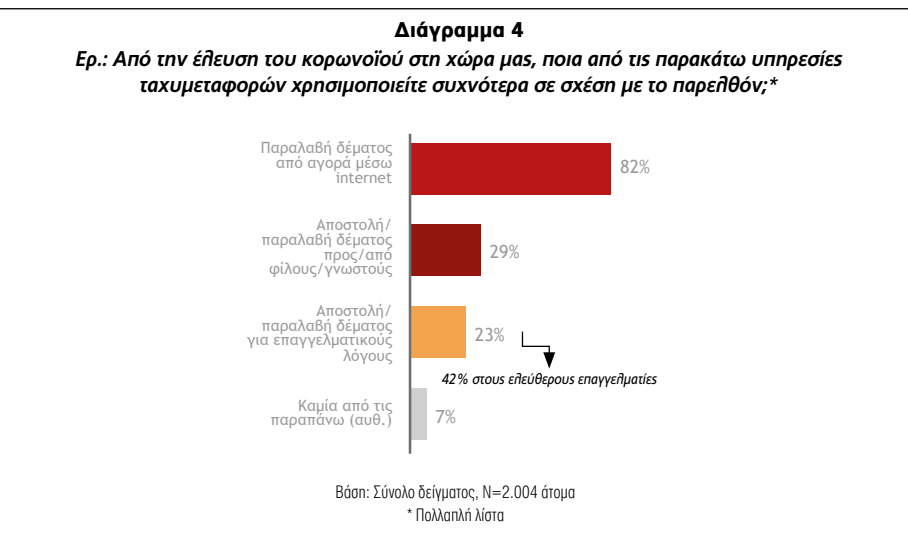
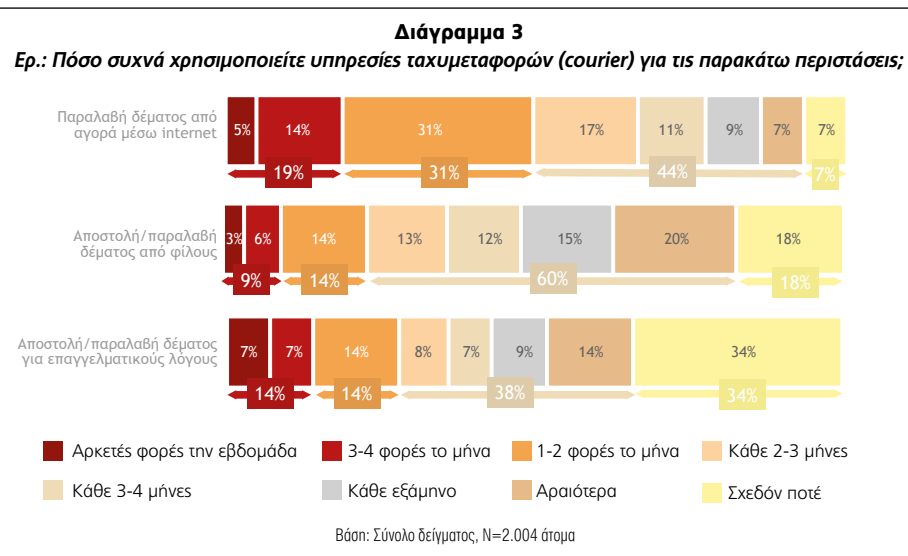
Στις κατηγορίες χρηστών ηλικίας 25-34, ελεύθερων επαγγελματιών και ανώτερης κοινωνικής τάξης η ένταση αυξάνεται, ενώ αντίστοιχα μειώνεται στις ηλικίες άνω των 65, στους συνταξιούχους και στους χρήστες χαμηλής κοινωνικής τάξης.

Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών παραλαβής δέματος

Αναφορικά με τις περιστάσεις χρήσης υπηρεσιών ταχυμεταφορών, η παραλαβή δέματος από αγορά μέσω Διαδικτύου εμφανίζει τη μεγαλύτερη διείσδυση (93%) και τη μεγαλύτερη ένταση (1 στους 5 είναι εντατικός χρήστης). Υψηλή ένταση αλληλά σαφώς χαμηλότερη διείσδυση εμφανίζει η αποστολή/παραλαβή δέματος για επαγγελματικούς λόγους (Διάγραμμα 3).

Στοιχεία συνθηκών χρήσης

Οι συνθήκες των χρηστών τροποποιήθηκαν σημαντικά με την έλευση της πανδημίας. Ειδικότερα, η συχνότητα παραλαβής δεμάτων από αγορές μέσω Διαδικτύου αυξήθηκε για οκτώ από τους δέκα χρήστες, αφήνοντας άλλες συνθήκες κατηγορίες, όπως η αποστολή/παραλαβή δέματος προς/από φίλους και η αποστολή/παραλαβή για επαγγελματικούς λόγους στη δεύτερη και τρίτη θέση αντίστοιχα, με μεγάλη διαφορά (Διάγραμμα 4).



Το σύνολο των χρηστών (96%) γνωρίζει ότι η παράδοση δέματος μπορεί να γίνει στον «χώρο» τους (σπίτι ή γραφείο), ενώ το 64% του συνόλου γνωρίζει ότι οι παραδόσεις δεμάτων μπορούν να γίνουν και στα καταστήματα ταχυμεταφορών. Μόνο τρεις στους δέκα γνωρίζουν ότι παραλαβές δεμάτων μπορούν να γίνουν και σε άλλα σημεία, όπως για παράδειγμα σε σταθμούς μέσων μεταφοράς ή πρατήρια καυσίμων. Σημειώνεται ότι, και στις τρεις περιπτώσεις η πραγματική χρήση παράδοσης υπολείπεται της γνώσης των διαφόρων δυνατοτήτων. Οκτώ στους δέκα υποδεικνύουν την ταχύτητα παράδοσης ως το κύριο πλεονέ-

κτημα χρήσης των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς σε όλες τις δημογραφικές ομάδες, ενώ τέσσερις στους δέκα ερωτώμενους υποδεικνύουν την αξιοπιστία και τις πρόσθετες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα σε σχέση με το χρόνο παράδοσης των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς ένας στους δύο χρήστες δηλώνει πως έχει χρησιμοποιήσει την παράδοση της επόμενης μέρας, ένας στους τρεις την παράδοση σε συγκεκριμένες ώρες και ένας στους πέντε την αυθημερόν παράδοση. Από τις υπόλοιπες επιπρόσθετες υπηρεσίες που διατίθενται στους χρήστες, η παρακολούθηση αποστολής (track and trace) κατέχει την πρώτη θέση, ενώ στη

² Δηλώνει το ποσοστό χρησιμοποίησης από το σύνολο του δείγματος.

³ Φύλο, ηλικία, τόπος κατοικίας, επάγγελμα, κοινωνική τάξη.

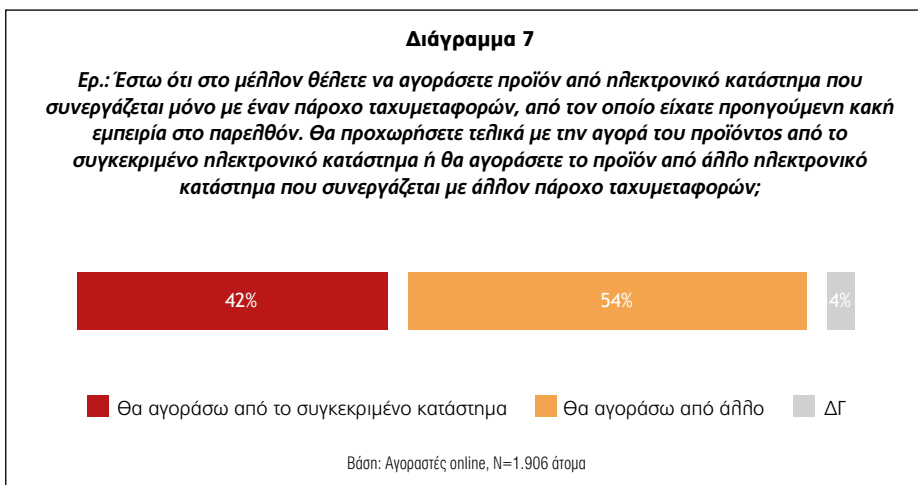
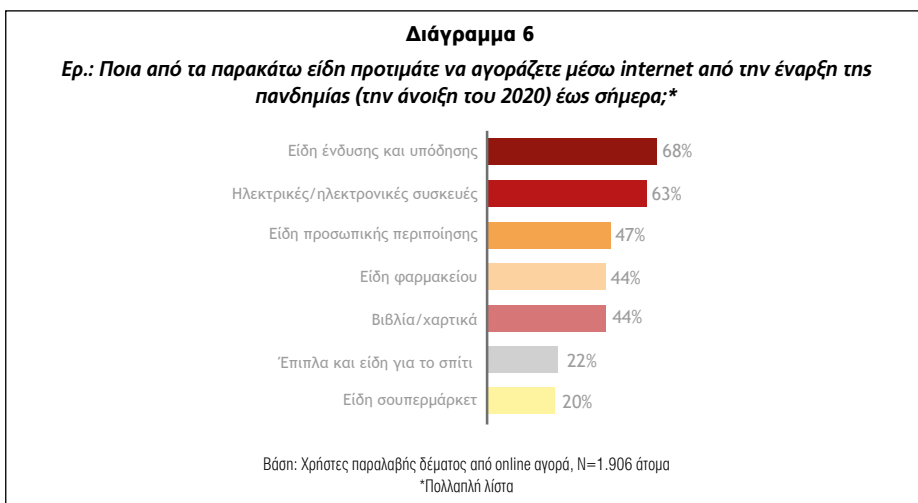
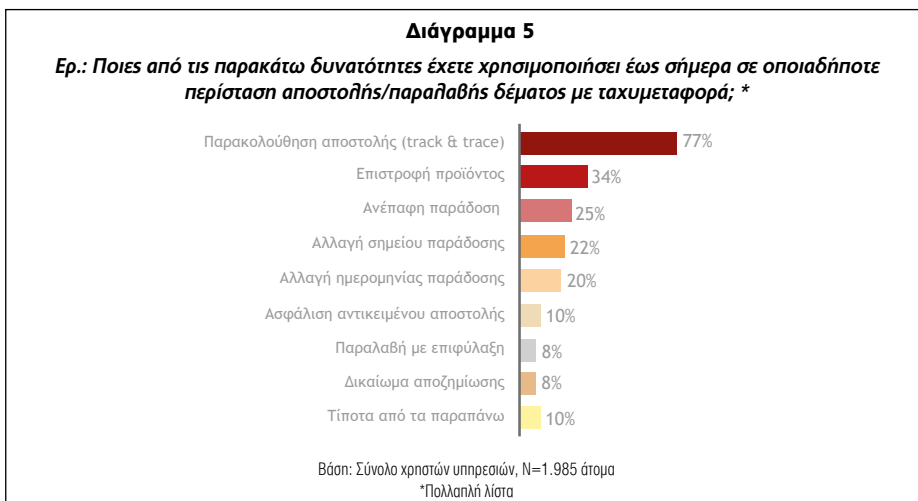
⁴ Δηλώνει την επαναληψιμότητα των γεγονότων σε μικρό χρονικό διάστημα.

⁵ Η αρχή Pareto (γνωστή επίσης ως κανόνας 80/20, νόμος των ζωικών λίγων ή αρχή της ακεραιότητας των παραγόντων) δηλώνει ότι για πολλά γεγονότα, περίπου το 80% των επιπτώσεων προέρχεται από το 20% των αιτιών.

δεύτερη ακολουθεί η επιστροφή προϊόντος και στην τρίτη η ανέπαφη παράδοση (Διάγραμμα 5). Αξίζει να σημειωθεί ότι η ηλικιακή ομάδα άνω των 65 υπολείπεται των άλλων ως προς τη χρήση των επιπρόσθετων υπηρεσιών με αισθητή διαφορά. Η ανάγκη για ηλεκτρονικές αγορές μέσω Διαδικτύου αυξήθηκε με την έναρξη της πανδημίας, με αποτέλεσμα η ένδυση και υπόδηση να είναι το πρωταρχικό είδος στις προτιμήσεις των καταναλωτών (68%), ενώ ακολουθούν οι ηλεκτρικές/ηλεκτρονικές αγορές (63%) και τα είδη προσωπικής περιποίησης (47%) (Διάγραμμα 6). Στην ερώτηση ποιες είναι οι κατηγορίες προϊόντων που εκτιμούν πως θα αγοράζουν μέσω Διαδικτύου στο μέλλον, οι απαντήσεις που δόθηκαν κατέγραψαν παρεμφερή ποσοστά, εύρημα που επιβεβαιώνει ότι οι προθέσεις τους αναφορικά με τις αγορές μέσω Διαδικτύου δεν φαίνεται να αλληλάζουν και ανεξαρτήτως συγκυριακών παραγόντων όπως η πανδημία.

Ηλεκτρονικό εμπόριο και εταιρείες ταχυμεταφορών

Στην προσπάθεια διερεύνησης του τρόπου πρώτης επικοινωνίας/επαφής του καταναλωτή με τις εταιρείες ταχυμεταφορών προέκυψε ότι ένας στους δύο χρήστες ενημερώθηκε για την ύπαρξη των εταιρειών ταχυμεταφορών μέσω των ηλεκτρονικών καταστημάτων στα οποία πραγματοποίησε τις αγορές του. Άλλοι σημαντικοί τρόποι ενημέρωσης αποτέλεσαν η ατομική έρευνα (34%) και οι συζητήσεις με φίλους (33%), ενώ ακολουθεί με χαμηλότερα ποσοστά η ενημέρωση μέσω διαφημίσεων/social media, καταστημάτων κ.ά. Παρ' όλα αυτά, οι ερωτώμενοι δήλωσαν ότι σπανίως έχουν παρατηρήσει δυνατότητα επιλογής εταιρείας ταχυμεταφορών κατά την πραγματοποίηση μίας ηλεκτρονικής αγοράς, αλλιώς ότι στις περιπτώσεις που όντως τους δίνεται αυτή η δυνατότητα, η τελική επιλογή τους βασίζεται στα κριτήρια της τιμής, του χρόνου παράδοσης και του βαθμού αξιοπιστίας της εταιρείας ταχυμεταφορών. Είναι χαρακτηριστικό ότι οκτώ στους δέκα επέδειξαν ενδιαφέρον για την παροχή δυνατότητας επιλογής εταιρείας ταχυμεταφορών στις διαδικτυακές τους αγορές, ενώ οι μισοί περίπου εμφανίστηκαν διατεθειμένοι να αλληλάξουν ηλεκτρονικό κατάστημα



προκειμένου να αποφύγουν μία εταιρεία ταχυμεταφορών από την οποία είχαν κακή εμπειρία, με σαφώς χαμηλότερα ποσοστά στους νέους σε ηλικία καταναλωτές (Διάγραμμα 7).

Εμπειρίες συνεργασιών

Αναφορικά με τον δείκτη ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών

οριακά ένας στους δύο δηλώνει ικανοποιημένος και ένας στους δέκα δηλώνει δυσαρεστημένος, με ελάχιστη διακύμανση ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι παράμετροι που συγκεντρώνουν υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης των χρηστών είναι οι υπηρεσίες εντοπισμού και παρακολούθησης των δεμάτων και η κατάσταση

Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

των δεμάτων, ενώ στον αντίποδα οι παράμετροι που συγκεντρώνουν τα χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης είναι το κόστος, οι υπηρεσίες επιστροφής δεμάτων και η ταχύτητα παράδοσης (Διάγραμμα 8).

Από πλευράς εξυπηρέτησης πελατών (customer service), για το σύνολο των χρηστών που χρειάστηκε να επικοινωνήσουν με τις εταιρείες ταχυμεταφορών, μόνο τέσσερις στους δέκα δήλωσαν απόλυτα ή πολύ ικανοποιημένοι, ενώ δύο στους δέκα δήλωσαν

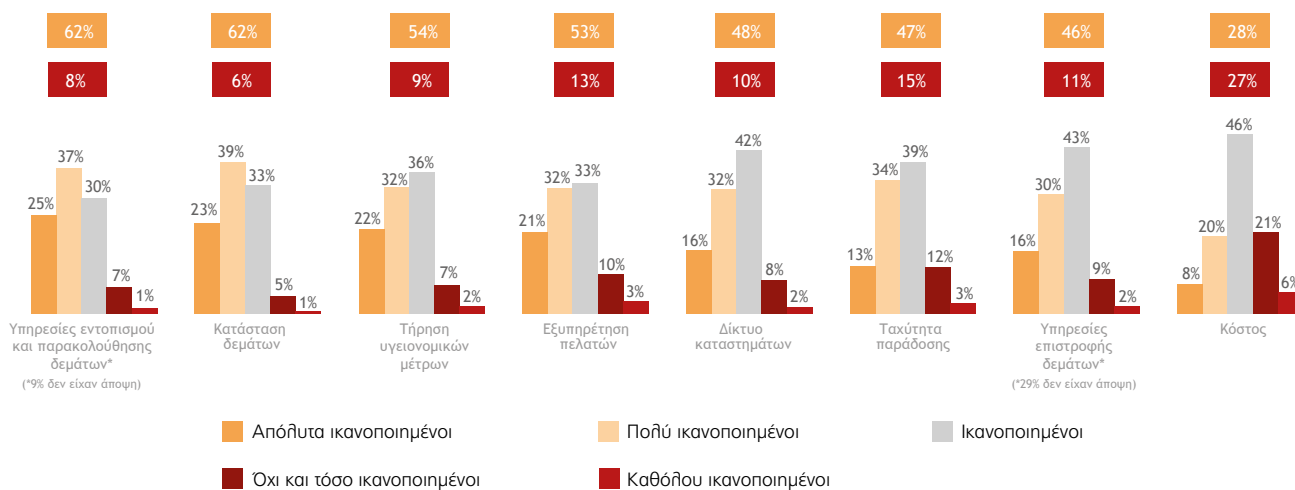
μη ικανοποιημένοι. Η δυσκολία πρόσβασης και η απροθυμία εξυπηρέτησης αναδεικνύονται ως τα δυο βασικά προβλήματα ως προς την εξυπηρέτηση πελατών των εταιρειών ταχυμεταφορών. Η δυσκολία πρόσβασης (39%) φαίνεται πως συνδέεται με προβλήματα όπως η μεγάλη αναμονή στο ακουστικό, η απρόσωπη ηχογραφημένη απάντηση του τηλεφωνητή, καθώς και η αποτυχία κλήσης λόγω μόνιμου μηνύματος «κατειλημμένου». Δεύτερος λόγος δυσαρέσκειας αναδεικνύεται η απροθυμία

εξυπηρέτησης (21%) λόγω αδιαφορίας και μη διάθεσης εξυπηρέτησης, καθώς και η έλλειψη διαθεσιμότητας υπαλλήλων λόγω υποστελέχωσης της εταιρείας. Ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζει το υψηλό ποσοστό δυσαρεστημένων (ένας στους δέκα) που δηλώνουν πως έτυχαν κακής έως και αγενούς συμπεριφοράς (Πίνακας 1).

Σχετικά με τα προβλήματα συνεργασίας των χρηστών με τις εταιρείες ταχυμεταφορών, η καθυστέρηση στην παράδοση αναδεικνύεται στο

Διάγραμμα 8

Ερ.: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα παρακάτω;*



Βάση: Όσοι είχαν άποψη για καθεμία παράμετρο
*Πολλαπλή λίστα

Πίνακας 1

Ερ.: Για ποιους λόγους δεν μείνατε ικανοποιημένοι;

Δυσκολία πρόσβασης 39%	Απροθυμία εξυπηρέτησης 21%	Αγένεια 11%	Αδυναμία παράδοσης 9%	Χρόνοι παράδοσης 9%	Έλλειψη ενημέρωσης 8%	Λάθη παραδόσεων 5%
<ul style="list-style-type: none"> Μεγάλη αναμονή στο τηλέφωνο. Μόνο αυτόματοι τηλεφωνητές. Δεν απάντησαν ούτε σε email. Δεν σήκωσαν ποτέ το τηλέφωνο. 	<ul style="list-style-type: none"> Αδιαφορία για παροχή βοήθειας. Δεν είχαν διάθεση να με εξυπηρετήσουν. Κακή εξυπηρέτηση. Δεν προσπαθούν να λύσουν το πρόβλημά μας. Βιαστική/πλημμελής εξυπηρέτηση λόγω υποστελέχωσης. 	<ul style="list-style-type: none"> Αγενείς απαντήσεις. Απαράδεκτη εξυπηρέτηση. Έδωσαν ψευδή/ανακριβή στοιχεία. Κακή συμπεριφορά. Έλλειψη ευγένειας χωρίς προφανή λόγο. 	<ul style="list-style-type: none"> Πλήρως για παράδοση στο χώρο μου και η εταιρεία ζητούσε παραλαβή από κατάστημα. Είπαν ότι πέρασαν και δεν ήμουν εκεί (δεν υπήρχε χαρτάκι). Δεν μπορούσαν να έρθουν σπίτι. 	<ul style="list-style-type: none"> Αργούσαν πολύ τα δέματα να έρθουν. Έκανε 15 μέρες για παράδοση εντός Ελλάδας και 7 μέρες από Αγγλία. Δεν τηρούν ωράρια παραδόσεων. Έκαναν 3 εβδομάδες να φέρουν δέμα σωτηρικού. 	<ul style="list-style-type: none"> Δε μπορούσαν να βρουν το δέμα. Δεν έδιναν πληροφορίες. Δεν έδιναν εξηγήσεις. Δεν ήξεραν πού είναι το δέμα και πότε θα παραδοθεί. Δεν έχουν γνώσεις. Φαινόταν ότι το είχα παραλάβει και το έψαχναν. 	<ul style="list-style-type: none"> Χάθηκε η παραγγελία. Λάθος αποστολή σε άλλη πόλη. Έχασαν το δέμα και δεν μου επέστρεφαν τα χρήματα. Ήταν ελαττωματικό το δέμα που μου έδωσαν. Είπαν ότι είχαν λάθος διεύθυνση.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Βάση: 354 δυσαρεστημένοι πελάτες

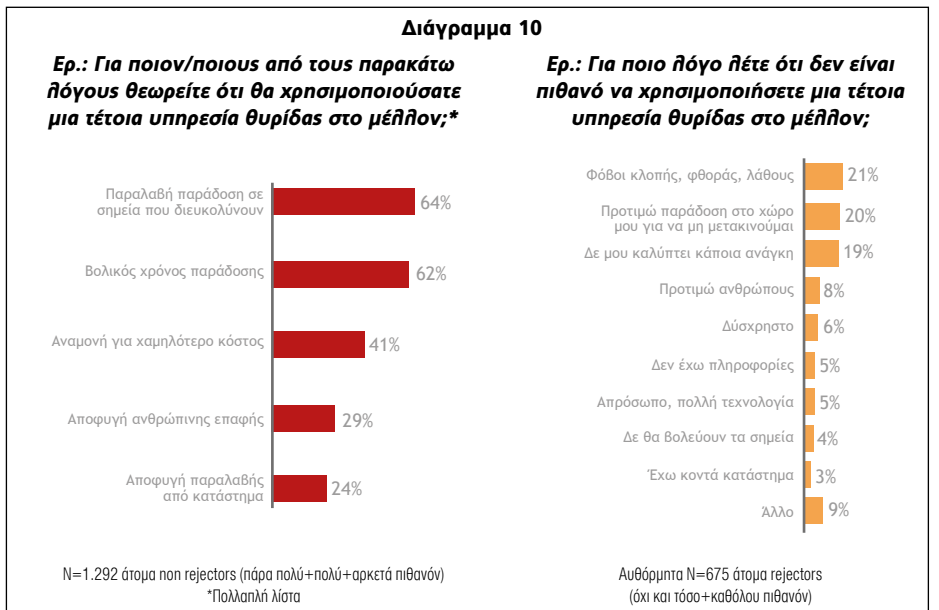
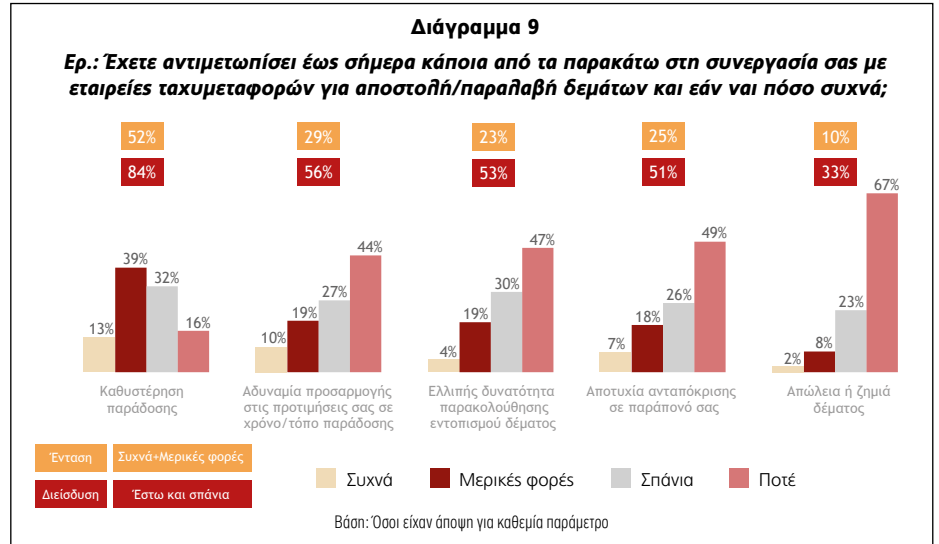
πρόβλημα με τον υψηλότερο δείκτη διείσδυσης, καθώς το 84% των χρηστών δήλωσε ότι έστω και σπάνια είχε τέτοια εμπειρία καθυστέρησης και το 52% απάντησε ότι αντιμετώπισε το συγκεκριμένο πρόβλημα μερικές φορές ως και συχνά (Διάγραμμα 9). Τα επόμενα στη σειρά προβλήματα που αντιμετώπισαν κατά δήλωσή τους οι καταναλωτές ήταν η αδυναμία προσαρμογής στις προτιμήσεις σε χρόνο/τόπο παράδοσης, η ελλιπής δυνατότητα παρακολούθησης εντοπισμού δέματος και η αποτυχία ανταπόκρισης σε παράπονό τους.

Οι περισσότεροι χρήστες δεν φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι από το χρόνο παράδοσης προϊόντων που αγοράστηκαν από ηλεκτρονικά καταστήματα, καθώς αρκετοί δήλωσαν πως ο χρόνος αυτός ήταν μεγάλος ή πολύ μεγάλος, ενώ μόλις ένας στους δέκα (11%) χαρακτήρισε τον χρόνο πολύ σύντομο (θετική έννοια). Το σημείο αυτό αποκτά ιδιόζουσα βαρύτητα για τις εμπειρίες των καταναλωτών, καθώς έρχεται σε αντίθεση με τη βασική προσδοκία περί συντομότερου χρόνου παράδοσης από τις υπηρεσίες ταχυμεταφοράς έναντι του παραδοσιακού ταχυδρομείου. Σε ερώτηση σχετικά με το κόστος αποστολής δεμάτων από ηλεκτρονικά καταστήματα, περίπου τέσσερις στους δέκα δήλωσαν ότι το αξιολογούν ως ακριβό (38%), ενώ μόνο το 8% το αξιολογεί ως χαμηλό ή πολύ χαμηλό (λιγότερο από ένας στους δέκα ερωτώμενους).

Επίσπευση παραδόσεων

Σε πιθανό σενάριο επίσπευσης αποστολής προϊόντος για προσωπική χρήση με επιπλέον χρέωση, μόνο τρεις στους δέκα εμφανίστηκαν θετικοί, ενώ πέντε στους δέκα θα ήταν αρνητικοί. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε όλες τις δημογραφικές ομάδες, οι αντιτιθέμενοι πλειοψηφούν, με εξαίρεση την ηλικιακή κατηγορία 18-24 ετών.

Η ήδη αρνητική στάση για επίσπευση αποστολής προϊόντος μεγεθύνεται ακόμα περισσότερο στο υποθετικό σενάριο που το προϊόν δεν προορίζεται για προσωπική χρήση αλλά για δώρο, αφού έξι στους δέκα αντιτίθενται στην ιδέα καταβολής πρόσθετου κόστους. Σημαντικό στο συγκεκριμένο



υποθετικό σενάριο είναι ότι οι αντιτιθέμενοι πλειοψηφούν σε όλες τις δημογραφικές κατηγορίες, χωρίς καμία εξαίρεση.

Αυτοματοποιημένες/αυτόματες θυρίδες

Στη παρούσα έρευνα έγινε αναφορά και στις αυτοματοποιημένες/αυτόματες θυρίδες παραλαβής (lockers). Αρχικά δόθηκε στους ερωτώμενους ο ακόλουθος άτυπος ορισμός, προκειμένου να αποσαφηνιστεί η έννοια: «...κάποιες εταιρείες ταχυμεταφορών έχουν εγκαταστήσει αυτοματοποιημένες/αυτόματες θυρίδες παραλαβής που βρίσκονται σε προστατευμένους με συναγερμό ή/και κάμερα χώρους που διευκολύνουν (όπως π.χ. supermarkets, βενζινάδικα). Στις θυρίδες αυτές οι καταναλωτές παραλαμβάνουν ή

τοποθετούν τα δέματά τους, σε χρόνο που τους βολεύει, χωρίς ανθρώπινη επαφή, λαμβάνοντας sms με προσωπικό κωδικό PIN για να τις χρησιμοποιούν...».

Βάσει της ως άνω επεξήγησης, στο ερώτημα για το αν οι χρήστες γνωρίζουν τη δυνατότητα χρήσης αυτοματοποιημένων θυρίδων, επτά στους δέκα απάντησαν ότι δεν γνώριζαν την ύπαρξη τους, ενώ τρεις στους δέκα δήλωσαν ότι τις ήξεραν, αλλά μόνο ένας τις είχε ήδη χρησιμοποιήσει.

Η προοπτική χρήσης θυρίδων στο μέλλον φαίνεται να διχάζει τους καταναλωτές με το 33% να δηλώνει καθαρά την πρόθεσή του να τις χρησιμοποιήσει και το 37% όχι. Στη συγκεκριμένη ερώτηση πρέπει να σημειωθεί ότι η ένταση της πιθανής χρήσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας φαίνεται να συσχετίζεται με την ηλικία, με τους

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ & ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

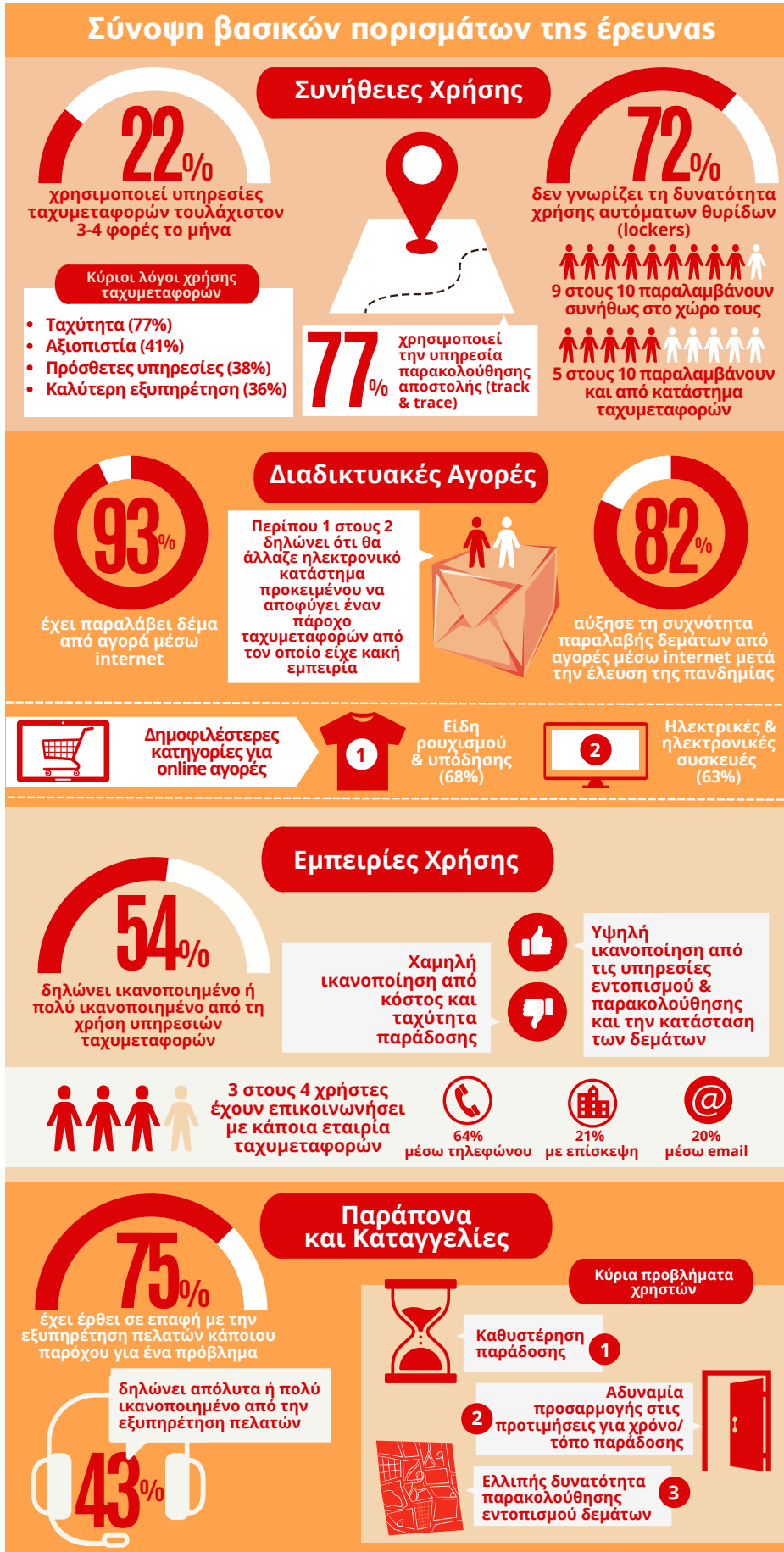
Ταυτότητα έρευνας: Πανελλαδική έρευνα που πραγματοποιήθηκε από την εταιρία Metron Analysis για λογαριασμό της ΕΕΤΤ, το διάστημα Ιανουαρίου-Μαρτίου 2022, τηλεφωνικά και online σε δείγμα 2.004 ατόμων, ηλικίας 18 ετών και άνω.

νέους 25-34 ετών να δηλώνουν υπέρ της χρήσης, ενώ οι άνω των 65 να είναι περισσότερο αρνητικοί.

Στην προσπάθεια να εντοπιστούν οι πιθανοί λόγοι που διαμορφώνουν τόσο τη θετική όσο και την αρνητική στάση ως προς την πρόθεση χρήσης αυτοματοποιημένων θυρίδων, η έννοια της διευκόλυνσης/άνεσης (convenience) τόσο από θέμα χρόνου όσο και σημείου/τόπου, βρίσκεται στην κορυφή των πλεονεκτημάτων της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Στον αντίποδα, η έλλειψη ασφάλειας (safety), η απουσία ανθρώπινης επαφής και η αναμενόμενη ταλαιπωρία από την ανάγκη μετακίνησης βρίσκονται στη κορυφή των μειονεκτημάτων της επιλογής αυτής (Διάγραμμα 10).

Η παραπάνω έρευνα εντάσσεται στο πλαίσιο παρακολούθησης της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ, ενώ η παρουσίαση των πορισμάτων αποσκοπεί στην ενημέρωση της αγοράς και των καταναλωτών/τριών αναφορικά με την εμπειρία χρήσης των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς καθώς και την ανάδειξη των τάσεων για το μέλλον. Η ΕΕΤΤ προτίθεται να αξιοποιήσει τα πολύτιμα ευρήματα που προέκυψαν, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων ρύθμισης, εποπτείας και ελέγχου της ταχυδρομικής αγοράς.

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



10^ο Stakeholder Forum του BEREC υπό τον συντονισμό της EETT

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε στις 23 Μαρτίου στις Βρυξέλλες το 10^ο Stakeholder Forum του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (BEREC) υπό την εποπτεία και τον συντονισμό της EETT.



Διακεκριμένοι ομιλητές από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και Ευρωπαϊκές Ρυθμιστικές Αρχές (EPA), καθώς και εκπρόσωποι σημαντικών φορέων της βιομηχανίας και της αγοράς συζήτησαν επίκαιρα θέματα των ψηφιακών αγορών με έμφαση στις τρέχουσες ρυθμιστικές και τεχνολογικές προκλήσεις.

Την έναρξη του Forum κήρυξε ο Πρόεδρος της EETT και Αντιπρόεδρος του BEREC για το 2022, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλιος, ο οποίος κάλεσε τους εμπλεκόμενους να συμβάλουν στη διαμόρφωση του προγράμματος εργασίας του Σώματος για το 2023, έτος κατά το

οποίο θα ασκεί την Προεδρία. Στην ομιλία του, ο κ. Μασσέλιος επισήμανε πως στρατηγικές προτεραιότητες του BEREC αποτελούν η προώθηση της πλήρους συνδεσιμότητας, η διαμόρφωση αειφόρων και ανοικτών ψηφιακών αγορών και η υποστήριξη των τελικών καταναλωτών μέσω της ενίσχυσης της διαφάνειας, της διασφάλισης εύρους επιλογών και της καλλιέργειας ψηφιακών δεξιοτήτων.

Ο Επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών (DG Connect), Δρ Roberto Viola, μίλησε για το όραμα και τους στόχους που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Ψηφιακή Δεκαετία (Digital Decade) με χρονικό ορίζοντα το

2030, ενώ ακολούθησαν δύο θεματικές ενότητες συζήτησης: η πρώτη είχε ως αντικείμενο την αξιοποίηση της Τεχνητής Νοημοσύνης με κεντρική τοποθέτηση από την κ. Εύα Καϊλή, Αντιπρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ενώ η δεύτερη ήταν αφιερωμένη στη ρύθμιση των ψηφιακών πλατφορμών με συμμετοχή μεταξύ άλλων, του κ. Andreas Schwab, Ευρωβουλευτή και εισηγητή για το Digital Markets Act (DMA). Οι εργασίες του Forum ολοκληρώθηκαν με την παρουσίαση ειδικής μελέτης του BEREC για την επίπτωση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο περιβάλλον.

Σημειώνεται πως το Stakeholder Forum του BEREC πραγματοποιείται κάθε χρόνο



Την έναρξη του Forum κήρυξε ο Πρόεδρος της EETT και Αντιπρόεδρος του BEREC για το 2022, Καθηγητής Κ. Μασσέλος, ο οποίος κάλεσε τους εμπλεκόμενους να συμβάλουν στη διαμόρφωση του προγράμματος του Σώματος για το 2023.

Από αριστερά: ο Πρόεδρος της EETT και Αντιπρόεδρος του BEREC για το 2022, Καθηγητής Κ. Μασσέλος, η Δ/ντρια Τηλεπικοινωνιών, Μεταφορών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της ACM (Ολλανδία), κα Annemarie Sipkes και ο Δ/ντής της Cullen International και συντονιστής των εργασιών του BEREC Stakeholder Forum, κ. Philippe Defraigne.

με ευθύνη της Αρχής που έχει αναλάβει την Προεδρία της επόμενης χρονιάς και σηματοδοτεί την απαρχή της διαδικασίας διαμόρφωσης του ετήσιου προγράμματος εργασιών. Η φετινή

διοργάνωση χαρακτηρίστηκε από ρεκόρ συμμετοχών, καθώς τις εργασίες παρακολούθησαν περισσότεροι από 400 σύνεδροι (δια ζώσης και διαδικτυακά).

Το video του 10^{ου} Stakeholder Forum είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <https://vimeo.com/691363209/c7a761c6cf>.



Ομιλία του Προέδρου της EETT, Καθηγητή Κ. Μασσέλου σε ημερίδα του ETNO

Σε ημερίδα που οργανώθηκε από τον ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) συμμετείχε ο Πρόεδρος της EETT & Αντιπρόεδρος του BEREC για το 2022, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος.

Η ημερίδα, που είχε τίτλο "Europe's Internet Ecosystem: Is Everybody Contributing their Fair Share?", πραγματοποιήθηκε στις 16 Μαΐου στις Βρυξέλλες με συμμετοχή διακεκριμένων ομιλητών από τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και της ψηφιακής τεχνολογίας.

Στην τοποθέτησή του, ο Πρόεδρος της EETT, Καθηγητής Κ. Μασσέλος αναφέρθηκε στους φιλόδοξους στόχους που έχουν τεθεί στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την Ψηφιακή Δεκαετία (Digital Decade) με χρονικό ορίζοντα το 2030, για σύνδεση όλων των νοικοκυριών με δίκτυα Gigabit και πλήρη πληθυσμιακή κάλυψη σε δίκτυα 5G. Επισήμανε σχετικά ότι η Ευρώπη θα πρέπει να κινηθεί ταχύτερα,

αν θέλει να ανταγωνιστεί άλλες χώρες σε αριθμό FTTH/FTTP συνδέσεων ή στο ρυθμό ανάπτυξης του 5G. Παράλληλα, χαρακτήρισε επιτακτική την ανάγκη για ρυθμιστικές παρεμβάσεις και πολιτικές, οι οποίες αφενός θα ενθαρρύνουν τις σχετικές επενδύσεις σε υποδομές και αφετέρου θα ενισχύουν τη ζήτηση, εξασφαλίζοντας ότι οι υποδομές αυτές θα είναι οικονομικά βιώσιμες και προσβάσιμες σε όλους.

Αναφερόμενος στις στρατηγικές προτεραιότητες του BEREC, ο Πρόεδρος της EETT τόνισε ότι ο στόχος της πλήρους συνδεσιμότητας και της διασφάλισης της Ουδετερότητας του Διαδικτύου αλλά και η ανάληψη δράσεων προς την κατεύθυνση των αειφόρων και ανοιχτών ψηφιακών αγορών,

παραμένουν κεντρικές επιδιώξεις για την επόμενη περίοδο. Ειδικά σε ό,τι αφορά το οικοσύστημα του Διαδικτύου, ο κ. Μασσέλος σημείωσε ότι ένας μικρός αριθμός μεγάλων ψηφιακών πλατφορμών διαμορφώνει και περιορίζει τον ανταγωνισμό, γεγονός που προκαλεί σοβαρές ανησυχίες για τις επιπτώσεις στον τελικό χρήστη και την πορεία των ψηφιακών αγορών. Το BEREC παρακολουθεί και υποστηρίζει ενεργά τις ρυθμιστικές πρωτοβουλίες που έχουν αναληφθεί το τελευταίο διάστημα για το θέμα αυτό, δίνοντας έμφαση στην Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές (DMA).

Το πλήρες κείμενο της ομιλίας (στα αγγλικά) είναι διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο της EETT.



Ο στόχος μας πρέπει να είναι η διαμόρφωση πολιτικών που θα ενθαρρύνουν τις επενδύσεις για την ανάπτυξη δικτύων οπτικών ινών και 5G, αλλά επίσης θα ενισχύουν την πλευρά της ζήτησης ώστε οι υποδομές να είναι προσβάσιμες σε όλους και οικονομικά βιώσιμες.

Καθηγ. Κ. Μασσέλος
Πρόεδρος EETT & Αντιπρόεδρος BEREC



Ραδιοεξοπλισμός και κυβερνοασφάλεια Κανονισμός ΕΕ 2022/30

Δρ Νικόλαος Βλασσόπουλος,
Αναπληρωτής Προϊστάμενος Τμήματος Ραδιοεξοπλισμού,
Δ/νση Φάσματος, ΕΕΤΤ

Με τη συνεχώς αυξανόμενη χρήση των διαδικτυωμένων συσκευών, η έννοια της ασφάλειας και προστασίας από απειλές αποκτά πολυδιάστατο χαρακτήρα, με πιο επίκαιρη τη διάσταση της κυβερνοασφαλείας.

Όρος κυβερνοασφάλεια, στη γενικότερη θεώρησή του, περιγράφει το σύνολο των μέτρων και δράσεων για την προστασία του κυβερνοχώρου και των χρηστών του από απειλές που μπορούν να προκληθούν από κακόβουλες ενέργειες και δύνανται να επηρεάσουν ή να υποβαθμίσουν την ακεραιότητα, την εμπιστευτικότητα, την αυθεντικότητα ή και τη διαθεσιμότητα των δεδομένων/προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ο ραδιοεξοπλισμός μπορεί να συνδέεται άμεσα ή έμμεσα στο Διαδίκτυο προκειμένου να λάβει και να στείλει δεδομένα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να είναι υποκείμενος σε δυνητικές απειλές όπως η υποκλοπή ή παραποίηση δεδομένων, η παραβίαση της ιδιωτικότητας, η διαδικτυακή απάτη, ενώ μπορεί σε περίπτωση καταχρηστικής λειτουργίας να επηρεάσει την παροχή υπηρεσιών και τη διαθεσιμότητα δεδομένων.

Η Οδηγία για τον ραδιοεξοπλισμό 2014/53/ΕΕ περιλαμβάνει υποχρεωτικές, για κάθε τύπο ή κατηγορία ραδιοεξοπλισμού, ουσιώδεις απαιτήσεις σχετικά με τη φυσική ασφάλεια και υγεία προσώπων, την ηλεκτρομαγνητική συμβατότητα, καθώς και την αποδοτική και αποτελεσματική χρήση του φάσματος. Επιπλέον, παρέχει εξουσιοδότηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή να ενεργοποιήσει, για συγκεκριμένες κλάσεις ή κατηγορίες ραδιοεξοπλισμού, επιπρόσθετες ουσιώδεις απαιτήσεις έναν κατάλογο εννέα απαιτήσεων (άρθρο 3, παρ. 3 της Οδηγίας). Τρεις από τις απαιτήσεις αυτές (δ, ε, και στ) αφορούν σε θέματα κυβερνοασφάλειας και



πιο συγκεκριμένα προβλέπουν ότι ο ραδιοεξοπλισμός:

- Δεν βλάπτει το δίκτυο, ούτε η λειτουργία του κάνει κατάχρηση των πόρων του δικτύου με αποτέλεσμα τη μη αποδεκτή υποβάθμιση της υπηρεσίας.
- Ενσωματώνει διασφαλίσεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικότητας των χρηστών και του συνδρομητή.
- Υποστηρίζει ορισμένες λειτουργίες που εξασφαλίζουν την προστασία από απάτη.

Στο πλαίσιο αυτό εκδόθηκε «Κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2022/30 της Επιτροπής της 29^{ης} Οκτωβρίου 2021 για τη συμπλήρωση της οδηγίας 2014/53/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, όσον αφορά την εφαρμογή των ουσιαδών απαιτήσεων που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχεία (δ), (ε) και (στ) της εν λόγω Οδηγίας».

Σύμφωνα με τον Κανονισμό, πρόσθετες ουσιώδεις απαιτήσεις εφαρμόζονται ως εξής:

- Η απαίτηση (δ) σε ραδιοεξοπλισμό που συνδέεται στο Διαδίκτυο.
- Η απαίτηση (ε) σε ραδιοεξοπλισμό

που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένα κίνησης και θέσης και επιπλέον έχει τουλάχιστον ένα από τα πιο κάτω χαρακτηριστικά:

- Συνδέεται στο Διαδίκτυο.
- Αφορά αποκλειστικά παιδική φροντίδα.
- Καλύπτεται από την Οδηγία 2009/48 σχετικά με την ασφάλεια των παιχνιδιών.
- Μπορεί να στερεωθεί με οποιοδήποτε τρόπο στο ανθρώπινο σώμα ή να φορεθεί σαν ρούχο.

- Η απαίτηση (στ) σε ραδιοεξοπλισμό που συνδέεται στο Διαδίκτυο, εφόσον παρέχει στον κάτοχό του τη δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων.

Η εφαρμογή του Κανονισμού θα ξεκινήσει τον Αύγουστο του 2024 ώστε να υπάρξει χρόνος προσαρμογής σε κατασκευαστές και άλλους οικονομικούς φορείς. Στο μεσοδιάστημα θα ενταθεί η προσπάθεια που έχουν αναλάβει οι ευρωπαϊκοί οργανισμοί τυποποίησης, προκειμένου να ετοιμάσουν κατάλληλα εναρμονισμένα πρότυπα για τον έλεγχο της συμμόρφωσης του ραδιοεξοπλισμού με τις απαιτήσεις του ως άνω Κανονισμού.

Σχέδιο αναφοράς του BEREC για τον αντίκτυπο του ψηφιακού τομέα στο περιβάλλον

Στο πλαίσιο της ενασχόλησής του με θέματα βιωσιμότητας στον ψηφιακό τομέα, το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (BEREC) ετοίμασε σχέδιο αναφοράς για την αξιολόγηση και την καλύτερη κατανόηση του αντίκτυπου που έχει ο ψηφιακός τομέας και οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) περιλαμβανομένων των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο περιβάλλον. Το σχέδιο αναφοράς καταγράφει τόσο το άμεσο περιβαλλοντικό αποτύπωμα των διαφόρων τομέων του κλάδου των ΤΠΕ (δικτύων, data centers, εξοπλισμού, ψηφιακών υπηρεσιών) όσο και την έμμεση-θετική επίπτωσή του τομέα μέσω της ψηφιοποίησης υπηρεσιών σε άλλους κλάδους. Επιπλέον, αποτυπώνει καλές πρακτικές Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) καθώς και σχετικές δραστηριότητες και πρωτοβουλίες διεθνών και ευρωπαϊκών οργανισμών όπως ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), φορέων της

Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), αλλά και οργανισμών προτυποποίησης όπως η ITU, ETSI και CEN-CENELEC. Το σχέδιο αναφοράς καταλήγει στην περιγραφή μελλοντικών ενεργειών που προτίθεται να αναλάβει το BEREC σχετικά με το θέμα.

Η ως άνω αναφορά τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση στην οποία μπορούσαν να συμμετέχουν οι πάροχοι υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και οι λοιποί ενδιαφερόμενοι φορείς. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε σχετική ενημέρωση των παρόχων, καλώντας τους να συμμετέχουν στη δημόσια διαβούλευση.

Παράλληλα, αξίζει να σημειωθεί πως έχει προσφάτως δημοσιευθεί μελέτη που διενεργήθηκε από τις εταιρείες WIK-Consult και Ramboll για λογαριασμό του BEREC, με αντικείμενο την επίπτωση των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο περιβάλλον. Η μελέτη βασίστηκε σε ανάλυση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, καθώς και σε συνεντεύξεις

με παρόχους δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατασκευαστές, αλλά και ΕΡΑ στην Ευρώπη, αποτυπώνοντας τις πρωτοβουλίες και ενέργειές τους για την καταγραφή και μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του κλάδου. Πιο συγκεκριμένα, η μελέτη εστιάζει στις επιπτώσεις των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (GHG emissions), ενώ παρουσιάζει το πιθανό πλαίσιο δράσης των ρυθμιστικών αρχών και της αγοράς, λαμβάνοντας υπόψη το νομοθετικό πλαίσιο και τους στόχους της ΕΕ.

Η μελέτη που εκπονήθηκε για την επίπτωση των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο περιβάλλον έχει αναρτηθεί στον ακόλουθο σύνδεσμο: https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/10206-external-sustainability-study-on-environmental-impact-of-electronic-communications.



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 ιδιωτικότητα 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

