

Έκθεση Ανοικτού
Διαδικτύου
2021-2022

Νέος Κώδικας Δεοντολογίας για την
παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών
επικοινωνιών στους καταναλωτές

Πέμπτος κύκλος ανάληψης
αγορών χονδρικής τοπικής
και κεντρικής πρόσβασης

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

εν τ@χει



Ενημερωτικό Περιοδικό
Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2022 | Τεύχος Ν° 70
www.eett.gr



- 2 **Νέους κανόνες στον ψηφιακό τομέα φέρνει η υιοθέτηση της Πράξης για τις ψηφιακές αγορές**
- 3 **Έκθεση Ανοικτού Διαδικτύου 2021-2022**
- 8 **Πέμπτος κύκλος ανάληψης αγορών χονδρικής τοπικής και κεντρικής πρόσβασης**
- 10 **Μελέτη για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς, νέες τάσεις και προοπτικές**
- 14 **Νέος Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές**
- 16 **Υπογραφή νέου Μνημονίου Συνεργασίας μεταξύ του BEREC και της FCC**

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

Τεύχος Νο 70
Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2022
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.

Νέους κανόνες στον ψηφιακό τομέα φέρνει η υιοθέτηση της Πράξης για τις ψηφιακές αγορές

του Καθηγητή Δημήτριου Βαρουτά,
Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ

Τον Ιούλιο 2022, ολοκληρώθηκε η διαδικασία υιοθέτησης της Πράξης για τις ψηφιακές αγορές (Digital Markets Act-DMA) με την έγκριση από το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) της πρότασης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ολοκληρώνοντας έναν κύκλο διαλόγου και ωρίμανσης που κράτησε παραπάνω από τρία χρόνια. Μετά την έγκριση και δημοσίευσή της στην επίσημη εφημερίδα της ΕΕ, θα τεθεί σε ισχύ την 20^η ημέρα όπως προβλέπεται, ενώ η εφαρμογή της θα γίνει έξι μήνες αργότερα (πιθανώς το 1^ο τρίμηνο του 2023). Οι επιχειρήσεις που θα ορίζονται ως ρυθμιστές πρόσβασης (gatekeepers) θα πρέπει να συμμορφωθούν με τις επιβαλλόμενες υποχρεώσεις πριν το τέλος του 2023 (έξι μήνες μετά τον ορισμό τους ως gatekeepers).

Σκοπός της Πράξης (όπως ορίζεται στο 1^ο άρθρο της) είναι να συνεισφέρει στη σωστή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς της ΕΕ, ορίζοντας κανόνες για ανταγωνιστικές, διεκδικήσιμες (contestable) και δίκαιες (fair) αγορές στον ψηφιακό τομέα. Τα ισχυρά δικτυακά φαινόμενα (network effects) που παρουσιάζονται στις ψηφιακές υπηρεσίες σε συνδυασμό με τις οικονομίες κλίμακας, έχουν δημιουργήσει λίγες επιχειρήσεις με τεράστια οικονομική δύναμη, τις οποίες είναι δομικά δύσκολο να ανταγωνιστούν άλλες επιχειρήσεις μικρότερου συνήθως μεγέθους.

Η έγκριση της Πράξης αποτελεί ορόσημο, καθώς η υπάρχουσα νομοθεσία σε ενωσιακό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένων των κανόνων ανταγωνισμού, κρίθηκε ότι δεν μπορούσε να αντιμετωπίσει τις πολλές και διαφορετικές προκλήσεις που εισάγονται από τους gatekeepers. Η DMA συμπληρώνει προηγούμενες ex ante κανονιστικές

και ρυθμιστικές αποφάσεις της ΕΕ, όπως τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), καθώς και κανόνες για την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού. Η αλληλεπίδραση της DMA με την υπάρχουσα νομοθεσία σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο, αποτέλεσε ευκαιρία για συζητήσεις και ενίοτε αντιπαράθεσεις σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής της. Εντούτοις, από την αρχή ήταν και παρέμεινε μέχρι τέλους ξεκάθαρο ότι η εφαρμογή της θα γίνεται αποκλειστικά από την ΕΕ (με τη συνδρομή των εθνικών αρχών, όπου και εφόσον απαιτείται), προκειμένου να αποφευχθούν αντικρουόμενες αποφάσεις σε εθνικό επίπεδο. Χαρακτηριστικά αναφέρεται το άρθρο 1, παρ. 5 το οποίο απαγορεύει στις εθνικές αρχές και στα κράτη να επιβάλλουν επιπλέον υποχρεώσεις. Καθώς το πεδίο εφαρμογής αφορά υπηρεσίες που προσφέρονται σε επιχειρήσεις και τελικούς χρήστες στην ΕΕ, είναι προφανές ότι η εισαγωγή της Πράξης αναμένεται να αποτελέσει πεδίο ρυθμιστικών και κανονιστικών αντιπαραθέσεων με εξαιρετικό ενδιαφέρον σε πολλά επίπεδα και με πολλές απαντήσεις.

Η ΕΕΤΤ, ως ρυθμιστική αρχή και αρχή ανταγωνισμού σε ένα σημαντικό τομέα της ψηφιακής αγοράς παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις και προετοιμάζεται, οργανώνοντας τις δομές της, ενημερώνοντας το στελεχιακό δυναμικό της και επεκτείνοντας την τεχνολογία της στους σχετικούς με την DMA τομείς, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.



Έκθεση Ανοικτού Διαδικτύου 2021-2022

των Δρ Χρήστου Τσελίκη, Δρ Βασίλειου Καλούδη και Ελένης Βυτόγιαννη,
Ειδικών Επιστημόνων, Δ/νση Τηλεπικοινωνιών, EETT

Η Έκθεση Ανοικτού Διαδικτύου 2021-2022 αποτελεί την 6^η κατά σειρά ετήσια Έκθεση της EETT σχετικά με την εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 1-6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 για την πρόσβαση στο Ανοικτό Διαδίκτυο.

Η Έκθεση περιλαμβάνει τις ενέργειες της EETT για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120, καθώς και τα βασικότερα ευρήματα για την κατάσταση του Ανοικτού Διαδικτύου στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο αναφοράς από 01-05-2021 έως 30-04-2022. Ειδικότερα, περιλαμβάνει ενότητες σχετικά με πρακτικές διαφοροποιημένης χρέωσης, μέτρα διαχείρισης κίνησης, μέτρα για τη διατήρηση της ακεραιότητας και ασφάλειας των δικτύων, πρακτικές επιβολής περιορισμών στην πρόσβαση σε ιστοσελίδες παράνομου περιεχόμενου, περιορισμούς στη χρήση τερματικού εξοπλισμού και πληροφορίες για τις εξειδικευμένες υπηρεσίες. Ορόσημο, κατά την περίοδο αναφοράς, αποτέλεσε η έκδοση των Αποφάσεων¹ του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) (02-09-2021), οι οποίες αποφαίνονται επί της μη συμβατότητας των προσφορών μηδενικής χρέωσης (zero-rating) των παρόχων με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 για την πρόσβαση στο Ανοικτό Διαδίκτυο. Ως αποτέλεσμα, το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) ανταποκρινόμενο στις Αποφάσεις του Δικαστηρίου και μετά από δημόσια διαβούλευση, αναθεώρησε τις κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του Κανονισμού

(ΕΕ) 2015/2120, λόγω των οποίων αναμένονται αλλαγές και στον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ). Για την περίοδο αναφοράς της Έκθεσης Ανοικτού Διαδικτύου ίσχυσαν δίχως κάποια αλλαγή οι υφιστάμενες διατάξεις του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου.

Ενέργειες της EETT

Οι ενέργειες της EETT, κατά την περίοδο αναφοράς, περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- την ετήσια έρευνα της EETT προς τους υπόχρεους παρόχους (OTE/Cosmote, Nova, Vodafone και Wind) για πρακτικές, μεθοδολογίες, εφαρμογές ή εμπορικά προϊόντα που εμπίπτουν στο πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120,
- ελέγχους παρόχων σταθερών δικτύων ως προς την παρεχόμενη ενημέρωση στις ιστοσελίδες τους (διάστημα Ιούνιος 2021-Φεβρουάριος 2022), στο πλαίσιο εποπτείας της εφαρμογής των διατάξεων του άρθρου 4 παρ. 1 του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 για το Ανοικτό Διαδίκτυο,
- ελέγχους σε σημεία πώλησης ολόκληρης της επικράτειας προκειμένου να διαπιστωθεί αν η προσυμβατική πληροφόρηση στους συνδρομητές σταθερών δικτύων περιλαμβάνει ενημέρωση για την πραγματική ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί στη

σύνδεσή τους, καθώς και να διαπιστωθεί αν αναφέρονται οι τιμές των ταχυτήτων (ελάχιστη, μεσαία, μέγιστη) στα συμβόλαια σταθερών συνδέσεων,

- διεθνείς συνεργασίες μέσω του BEREC,
 - πρωτοβουλίες για την αναβάθμιση μετρητικών εργαλείων.
- Επίσης, τον Μάρτιο του 2022, ξεκίνησαν επιτόπιοι έλεγχοι σε σημεία πώλησης των παρόχων για την προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε σχέση με τη μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω δικτύου κινητής, καθώς και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παρακολούθηση απόδοσης δικτύων

Για την αξιολόγηση της απόδοσης των σταθερών δικτύων στην Ελλάδα κατά το 2021, χρησιμοποιήθηκαν οι μετρήσεις των ταχυτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο των εγγεγραμμένων χρηστών στην πλατφόρμα «ΥΠΕΡΙΩΝ». Συνολικά, την χρονική περίοδο από 01-01-2021 έως 31-12-2021 καταγράφηκαν 47.667 μετρήσεις από 2.744 μοναδικές συνδέσεις εγγεγραμμένων χρηστών. Η αύξηση στον αριθμό των μετρήσεων, σε σχέση με το 2020 ήταν 93,91%.

Η εξέλιξη της ταχύτητας των σταθερών συνδέσεων κατά την περίοδο 2016-2021 παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1², όπου αποτυπώνεται σημαντική αύξηση της μέσης και μεσαίας τιμής της

¹ ECJ C-854/19, <https://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-854/19>

ECJ C-5/20, <https://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-5/20>

ECJ C-34/20, <https://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-34/20>.

² Οι γραμμές σφάλματος σε κάθε γράφημα απεικονίζουν το 95% διάστημα εμπιστοσύνης γύρω από την εκτιμώμενη τιμή.

ταχύτητας καθόδου για το 2021. Η αύξηση αυτή αποδίδεται στην αύξηση του αριθμού τελικών χρηστών με σταθερές συνδέσεις δικτύων νέας γενιάς υψηλών ταχυτήτων όπως VDSL (50/100 Mbps) και FTTH (100/200 Mbps). Ως προς τη μέση και μεσαία τιμή της ταχύτητας σύνδεσης στη ροή ανόδου συνεχίζεται να καταγράφεται μικρή γραμμική αύξηση και για το 2021.

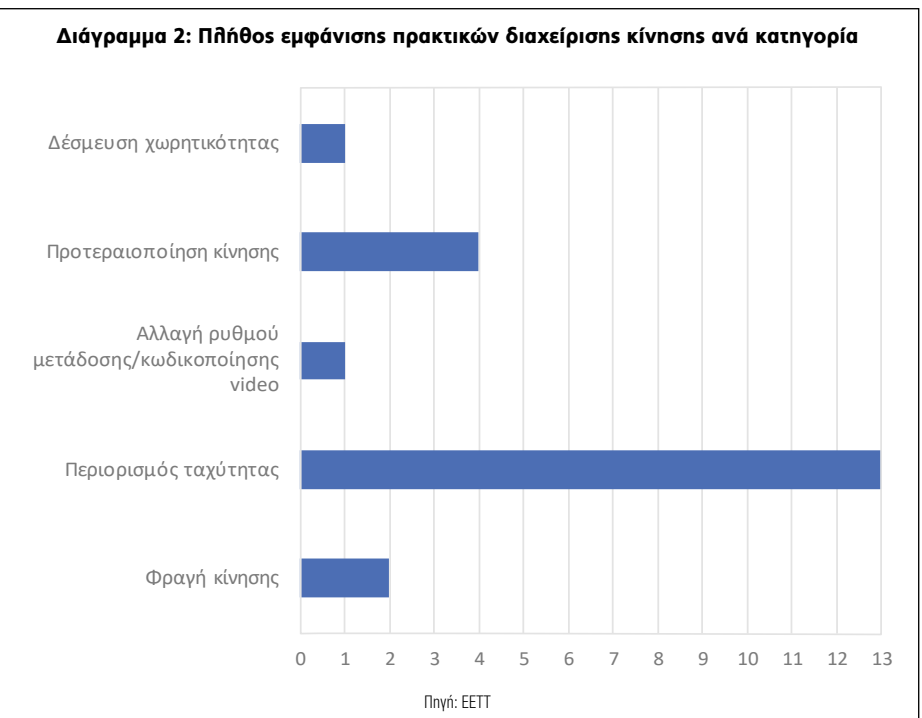
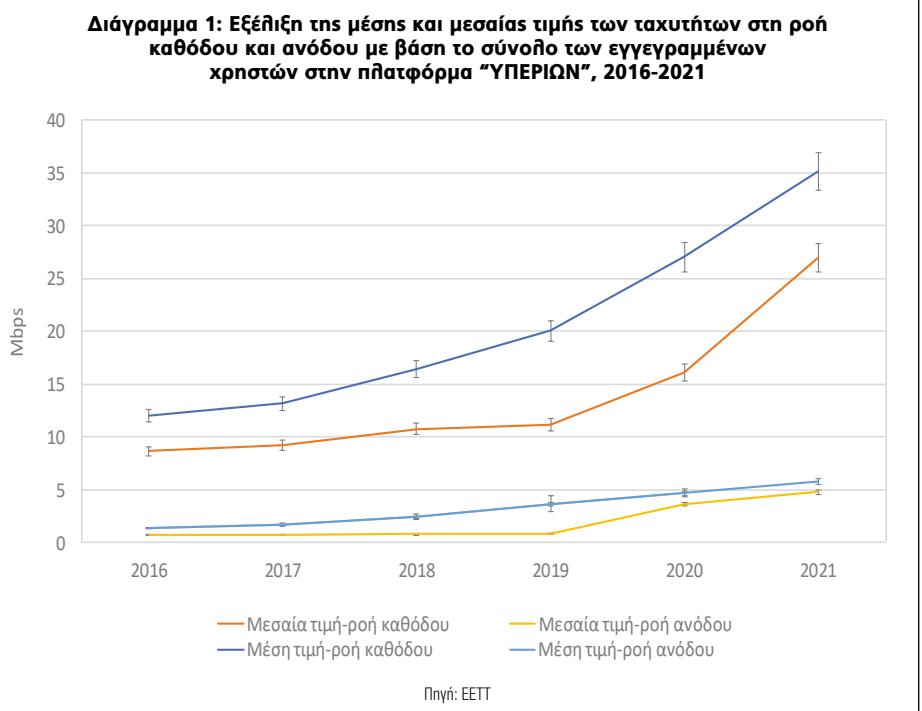
Είναι χαρακτηριστικό ότι η μέση τιμή της ταχύτητας στη ροή καθόδου (download) στην επικράτεια ήταν 35,11 Mbps έναντι 27,01 Mbps του 2020 (αύξηση 30%), ενώ στη ροή ανόδου (upload) η μέση τιμή της ταχύτητας για το 2021 ήταν 5,76 Mbps έναντι 4,68 Mbps του 2020 (αύξηση 23%). Αντίστοιχα, οι ετήσιες αυξήσεις ως προς τη μεσαία τιμή των ταχυτήτων ήταν στη κάθοδο 67,41% και στην άνοδο 32,22%.

Τη χρονική περίοδο αναφοράς από 01-05-2021 έως 30-04-2022, η ΕΕΤΤ δεν διεξήγαγε μετρήσεις για την απόδοση των δικτύων κινητών επικοινωνιών.

Πρακτικές διαχείρισης κίνησης

Στο Διάγραμμα 2 εμφανίζεται η κατηγοριοποίηση των πρακτικών διαχείρισης κίνησης, σύμφωνα με τις απαντήσεις των παρόχων στο ερωτηματολόγιο Ανοικτού Διαδικτύου 2021. Για κάθε κατηγορία εμφανίζεται ο αριθμός των προγραμμάτων/υπηρεσιών στις οποίες εφαρμόστηκε η κάθε πρακτική.

- Η συχνότερα εφαρμοζόμενη πρακτική (13 περιπτώσεις εφαρμογής) είναι ο περιορισμός της ταχύτητας τελικού χρήστη, κατά την οποία η ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο μειώνεται όταν γίνεται υπέρβαση του ορίου πολιτικής ορθής χρήσης (δηλαδή κατά την κατανάλωση μεγάλου όγκου δεδομένων συνήθως σε μηνιαία ή ημερήσια βάση) ή μετά την κατανάλωση των ενσωματωμένων MB.
- Η προτεραιοποίηση της κίνησης εφαρμόζεται με σκοπό την απόδοση προτεραιότητας σε κίνηση που αφορά σε πακέτα ελέγχου ή διαχείρισης του δικτύου, σε κίνηση VoIP, video ή κίνηση επιχειρηματικών πελατών. Επίσης, σε δορυφορικά προγράμματα εφαρμόζεται χαμηλότερη



προτεραιότητα σε εφαρμογές που καταναλώνουν μεγάλο εύρος ζώνης μετά την υπέρβαση ορισμένου όγκου δεδομένων από τον συνδρομητή.

- Η φραγή κίνησης αφορά σε φραγή ακατάλληλου/βλαβερού περιεχομένου σε προγράμματα προστασίας από ιούς ή ακατάλληλου/βλαβερού περιεχομένου, στο οποίο εγγράφεται ο συνδρομητής.

- Η δέσμευση χωρητικότητας αφορά στη δέσμευση μικρού εύρους ζώνης σε ADSL συνδέσεις για κίνηση VoIP.
- Η αλλαγή ρυθμού μετάδοσης/κωδικοποίησης video αφορά σε αλλαγή της ανάλυσης video σε κινητά δίκτυα σε συνθήκες προβληματικής κάλυψης δικτύου.

Χρήση σε βάθος ελέγχου πακέτων (Deep Packet Inspection) με ανάγνωση

του HTTP header γίνεται στις εξής περιπτώσεις για:

- Την αναγνώριση της κίνησης στα προγράμματα προστασίας από ακατάλληλο/βλαβερό περιεχόμενο.
- Την απόδοση χαμηλής προτεραιότητας σε εφαρμογές μεγάλου εύρους ζώνης σε δορυφορικά δίκτυα.
- Την αναγνώριση της κίνησης video για αλλαγή ρυθμού/κωδικοποίησης σε κινητά δίκτυα. Δεν περιλαμβάνονται πρακτικές όπως DS-Lite για την εξοικονόμηση IP διευθύνσεων ή φραγές μετά την εξάντληση του όγκου δεδομένων του συνδρομητή.

Εξαιρέσεις άρθρου 3.3 παρ. (α)-(γ) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120

Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120 επιτρέπει την κατά περίπτωση εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης κίνησης, πέραν των εύλογων (όπως αυτές ορίζονται στη δεύτερη παράγραφο του άρθρου 3.3) υπό τις προϋποθέσεις των εξαιρέσεων των περιπτώσεων (α), (β) και (γ) της τρίτης παραγράφου του άρθρου 3.3.

Συμμόρφωση με εθνική/ευρωπαϊκή νομοθεσία ή αποφάσεις δικαστηρίων (άρθρο 3.3 παρ. α του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120)

Δεν υπάρχει μεταβολή από τις προηγούμενες περιόδους αναφοράς σχετικά με τους περιορισμούς που επιβάλλονται από τους παρόχους στην πρόσβαση σε ιστοσελίδες για συμμόρφωση με τη νομοθεσία ή αποφάσεις δικαστηρίων (βλ. Πίνακα 1). Οι εφαρμοζόμενοι περιορισμοί αφορούν σε απαγόρευση:

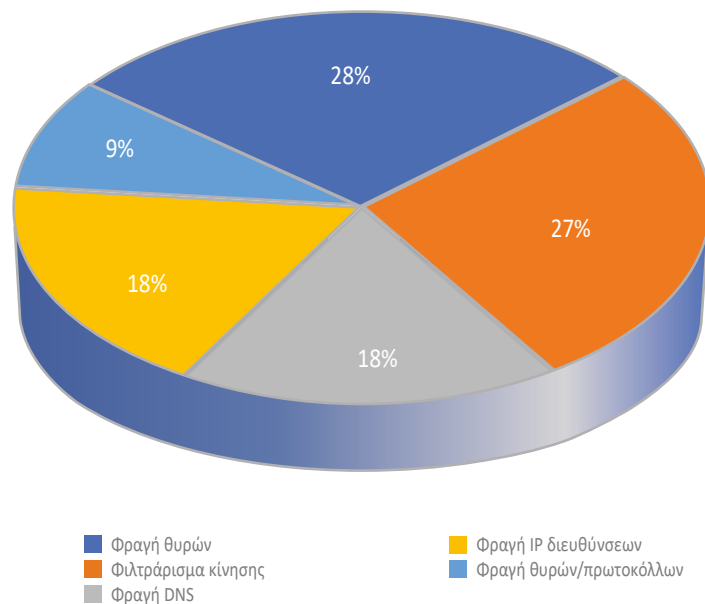
- Παράνομων τυχερών παιχνιδιών, μετά από απόφαση της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (ΕΕΕΠ).
- Ιστοσελίδων που περιέχουν περιεχόμενο με δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, είτε μετά από σχετική δικαστική απόφαση είτε μετά από απόφαση της Επιτροπής για τη Γνωστοποίηση Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (ΕΔΠΠΙ). Η ΕΕΤΤ παρεμβαίνει για την αυθημερόν εφαρμογή από τους παρόχους των αποφάσεων της ΕΔΠΠΙ που αφορούν σε μεγάλης τηλεθέασης ζωντανά προγράμματα.

Για το 2021, ο αριθμός των ιστοσελίδων στις οποίες διακόπηκε η πρόσβαση

Πίνακας 1: Πρακτικές που ανήκουν στις εξαιρέσεις του άρθρου 3.3 (α) του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120

Είδος πρακτικής	Νομική βάση
Απαγόρευση παράνομων τυχερών παιχνιδιών	1) Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 45 έως και 52 το Ν.4002/2011. 2) Ν.4002/2011 και Ν.4201/2014. 3) Αποφάσεις ΕΕΕΠ.
Προστασία πνευματικής ιδιοκτησίας	Αποφάσεις ΕΔΠΠΙ βάσει αρ. 66Ε του Ν.2121/1993, όπου απαιτείται κατ' εφαρμογή του Νόμου και αποφάσεων Δικαστηρίων (Απόφαση 4658/2012 του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών και Απόφαση 3530/2017 του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών).

Διάγραμμα 3: Κατηγοριοποίηση μέτρων ασφαλείας και ακεραιότητας δικτύου



Πηγή: ΕΕΤΤ

από ΕΕΕΠ και ΕΔΠΠΙ ήταν 177 και 294 αντίστοιχα.

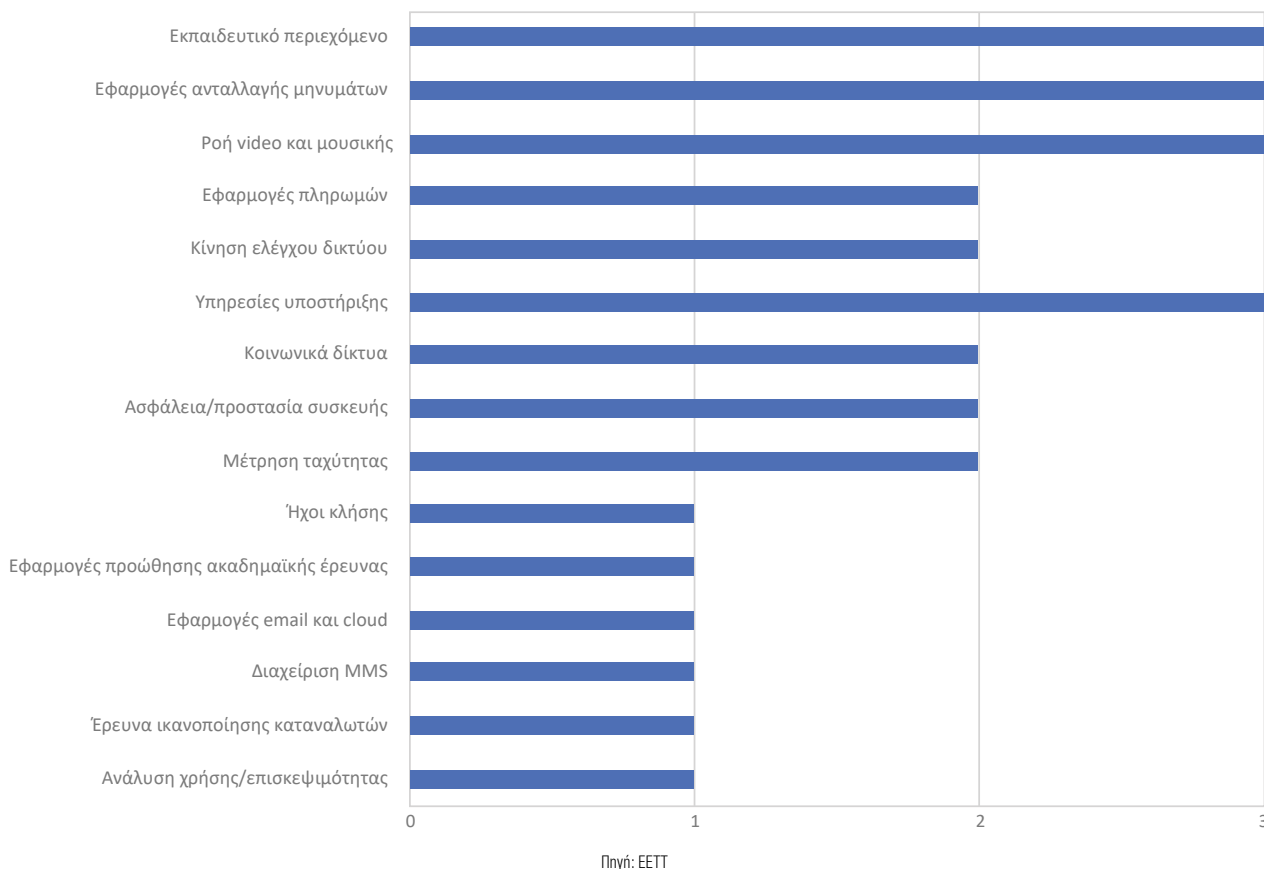
Διατήρηση της ακεραιότητας και ασφάλειας του δικτύου (άρθρο 3.3 παρ. β του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120)

Καταγράφηκαν πέντε κατηγορίες μέτρων διατήρησης ακεραιότητας και ασφάλειας του δικτύου που εμπίπτουν στις εξαιρέσεις του άρθρου 3.3 παρ. (β)

του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 και 11 περιπτώσεις εφαρμογής αυτών (Διάγραμμα 3).

Σημαντικοί λόγοι λήψης μέτρων ασφαλείας είναι η αποτροπή κυβερνοεπιθέσεων (64%), καθώς και η αποτροπή μηνυμάτων και ιστοσελίδων για κακόβουλη συλλογή προσωπικών δεδομένων (phishing 18%) ή ανεπιθύμητων μηνυμάτων (spam 9%) ή

Διάγραμμα 4: Εφαρμογές διαφοροποιημένης χρέωσης που παρέχονταν κατά το 2021



χρήσης ταυτότητας άλλου προσώπου (spoofing 9%).

Αποφυγή επικείμενης συμφόρησης και περιορισμός ακραίας ή προσωρινής συμφόρησης (άρθρο 3.3 παρ. γ του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120)

Δεν καταγράφηκαν πρακτικές που ανήκουν στις εξαιρέσεις του ανωτέρω άρθρου.

Περιορισμοί στη χρήση τερματικού εξοπλισμού

Το 2021, στα σταθερά δίκτυα, καταγράφηκαν περιορισμοί στη χρήση εξοπλισμού από το εμπόριο για δύο παρόχους για τα ακόλουθα είδη εξοπλισμού:

- broadband modem/router με δυνατότητα VoIP,
- αποκωδικοποιητές (set-top-box) για την υπηρεσία τηλεόρασης μέσω διαδικτύου (IPTV).

Επίσης, περιορισμοί εφαρμόζονται

από τους περισσότερους παρόχους στη λειτουργία προώθησης θυρών (port forwarding) στο router του συνδρομητή, για όσους συνδρομητές εξυπηρετούνται μέσω CG-NAT (Carrier Grade Network Address Translation), καθώς και σε θύρες που είναι δεσμευμένες για τη διαχείριση του τερματικού (στους συνδρομητές που έχουν εξοπλισμό από τον πάροχο). Επισημαίνεται ότι, όλοι οι πάροχοι δίνουν στους συνδρομητές τη δυνατότητα απόκτησης στατικής διεύθυνσης IP επί πληρωμή.

Στα κινητά δίκτυα κανένας πάροχος δεν εφαρμόζει πλέον περιορισμούς στην πρόσδεση συσκευών (tethering) π.χ. μέσω της λειτουργίας mobile hotspot της κινητής συσκευής. Περιορισμοί αναφέρθηκαν από έναν πάροχο στη χρήση της κάρτας SIM που χορηγείται για δρομολογητές 4G (routers) σε άλλες κινητές συσκευές (δεν υφίστανται περιορισμοί στην

αντίστροφη λειτουργία, δηλαδή στη χρήση άλλων καρτών SIM σε δρομολογητές 4G).

Υπηρεσίες διαφοροποιημένης χρέωσης

Το 2021, καταγράφηκαν 28 υπηρεσίες διαφοροποιημένης χρέωσης από τους παρόχους κινητών δικτύων (αύξηση 27% σε σχέση με το 2020). Η κατηγοριοποίηση αυτών των υπηρεσιών παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 4. Οι συχνότερες υπηρεσίες είναι οι εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων, οι εφαρμογές ροής video και μουσικής, η πρόσβαση σε εκπαιδευτικό περιεχόμενο μέσα από τις σχολικές πλατφόρμες του Υπουργείου Παιδείας, καθώς και οι υπηρεσίες υποστήριξης καταναλωτών. Σημειώνεται ότι, όλοι οι πάροχοι σταθερής και κινητής πρόσφεραν την υπηρεσία πρόσβασης σε εκπαιδευτικό περιεχόμενο για το 2021 ως υπηρεσία μηδενικής χρέωσης.

Πίνακας 2: Σύνδεσμοι παρόχων για το Ανοικτό Διαδίκτυο

Πάροχος	URL για Ανοικτό Διαδίκτυο	
	Σταθερό δίκτυο	Κινητό δίκτυο
Cosmote	https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/anoikto_diadiktyo_statheri_74600.html	https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/anoikto_diadiktyo_kinhth_23260.html
Nova	https://nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/xrhsima/politikh-anoiktou-diadiktyou	-
Vodafone	https://www.vodafone.gr/files/1490753021039-pdf-oroi-proypotheseis-chrisis-ypiresias-prosvasis-sto-diadiktyo-meso-diktyou-statheris-iounios-2022-2022.pdf	https://www.vodafone.gr/files/1490721199054-oroi-kai-proypotheseis-chrisis-tis-ypiresias-prosvasis-sto-anoikto-diadiktyo-meso-diktyou-kinitis-ioulios-2021.pdf
Wind	https://www.wind.gr/gr/netneutrality/	

Πίνακας 3: Χάρτες ταχυτήτων παρόχων κινητής υπηρεσίας

Πάροχος	Χάρτης ταχυτήτων (για κινητά δίκτυα)
Cosmote	https://www.cosmote.gr/cs/otegroup/gr/kalipsi_diktiou.html
Vodafone	https://www.vodafone.gr/mobilespeedsmap/
Wind	https://www.wind.gr/gr/speedmap/

Από τις 28 υπηρεσίες, οι 18 ήταν μηδενικής χρέωσης, ενώ στις υπόλοιπες 10 ο συνδρομητής συνήθως πληρώνει κάποιο ποσό για κατανάλωση προκαθορισμένου όγκου δεδομένων από τις συγκεκριμένες κατηγορίες εφαρμογών (π.χ. εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων, video, μουσικής και εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης).

Σε 15 από τις 28 υπηρεσίες/εφαρμογές πραγματοποιείται σε βάθος έλεγχος πακέτων για την αναγνώριση της κίνησης του παρόχου περιεχομένου. Οι πληροφορίες που εξετάζονται είναι συνήθως host/domain names, URLs, SNIs (στο TLS πρωτόκολλο), πρότυπα κίνησης και υπογραφές

(χαρακτηριστικές ακολουθίες bit για κάθε εφαρμογή) από τη βάση δεδομένων του λογισμικού που πραγματοποιεί την κατηγοριοποίηση.

Διαφάνεια - ενημέρωση τελικών χρηστών

Στον Πίνακα 2 καταγράφονται οι σύνδεσμοι στους οποίους οι πάροχοι αναρτούν πληροφορίες σχετικά με το Ανοικτό Διαδίκτυο, σύμφωνα με το άρθρο 3, παρ. 1 του ΕΚΑΔ.

Επίσης, ειδικά για τα κινητά δίκτυα, σύμφωνα με το άρθρο 11 του ΕΚΑΔ, οι πάροχοι δημοσιεύουν στον διαδικτυακό τόπο τους γεωγραφικούς χάρτες εκτίμησης των ρεαλιστικών ταχυτήτων (Πίνακας 3).

Πρόκειται για διαδραστικούς χάρτες στους οποίους ο χρήστης μπορεί να κάνει αναζήτηση βάσει διεύθυνσης και να ενημερωθεί για την ταχύτητα στην περιοχή που τον ενδιαφέρει. Το αποτέλεσμα της αναζήτησης αφορά στο εύρος που κυμαίνεται η μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης καθόδου και ανόδου στη γεωγραφική περιοχή αναζήτησης, με χρωματικούς κώδικες και αντίστοιχους ποιοτικούς χαρακτηρισμούς. Το πλήρες κείμενο της Έκθεσης Ανοικτού Διαδικτύου είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/OpenInternet/AnnualReport/NN_report_2021-2022_EETT.pdf.

Πέμπτος κύκλος ανάπτυξης αγορών χονδρικής τοπικής και κεντρικής πρόσβασης

του Δρ Ευστράτιου Φραγκουλόπουλου,
Ειδικού Επιστήμονα, Δ/νση Τηλεπικοινωνιών, EETT

Η EETT, ακολουθώντας το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, έθεσε σε δημόσια διαβούλευση το σχέδιο μέτρων για τη ρύθμιση των χονδρικών αγορών τοπικής και κεντρικής πρόσβασης.

Στο πλαίσιο αυτό, η EETT όρισε αρχικά τη σχετική αγορά στο επίπεδο της λιανικής, η οποία περιλαμβάνει τόσο την πρόσβαση και τις κλήσεις στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, όσο και την ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, πάνω από δίκτυα χαλκού και οπτικών ινών. Η ενδελεχής ανάλυση της EETT κατέληξε στο αρχικό συμπέρασμα ότι το γεωγραφικό εύρος της αγοράς καλύπτει την ελληνική επικράτεια.

Η δομή και οι συνθήκες που επικρατούν στην αγορά λιανικής οδήγησαν την EETT στο συμπέρασμα ότι απαιτείται ρυθμιστική παρέμβαση σε επίπεδο χονδρικής ώστε να αντιμετωπιστεί η έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού στη λιανική.

Χονδρική τοπική πρόσβαση σε σταθερή θέση

Η πρώτη από τις αγορές χονδρικής που εξέτασε η EETT, η χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, περιλαμβάνει τόσο το δίκτυο χαλκού όσο και οπτικών ινών, ενώ το γεωγραφικό εύρος της είναι η ελληνική επικράτεια. Η EETT, μετά από εξέταση συγκεκριμένων κριτηρίων που περιλαμβάνουν τη διαχρονική μεταβολή των μεριδίων αγοράς, την τάση ή όχι προς αποτελεσματικό ανταγωνισμό, τους φραγμούς εισόδου και επέκτασης και την αντισταθμιστική αγοραστική ισχύ, συμπέρανε ότι η αγορά εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού και πρότεινε

την επιβολή των ακόλουθων ρυθμιστικών υποχρεώσεων:

- Υποχρεώσεις φυσικής και εικονικής πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου. Στις εν λόγω υποχρεώσεις περιλαμβάνονται η επέκταση της διαδικασίας εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL Vectoring στο δίκτυο πρόσβασης, ώστε να καλύπτονται περιοχές που εξαιρούνταν με βάση την υφιστάμενη διαδικασία, η πρόσβαση σε τεχνικά έργα υποδομής, καθώς και η παροχή των κατάλληλων υπηρεσιών οπισθόζευξης και η πρόσβαση σε συναφείς ευκολίες (π.χ. συνεγκατάσταση).
- Υποχρεώσεις αμεροληψίας, στις οποίες περιλαμβάνονται ο έλεγχος συμπίεσης περιθωρίου των λιανικών πακέτων του ΟΤΕ και η υποχρέωση διαπίστωσης της τεχνικής αναπαραγωγιμότητας, κ.ά.
- Υποχρεώσεις διαφάνειας, στις οποίες περιλαμβάνεται η υποχρέωση δημοσίευσης προσφοράς αναφοράς, καθώς και δεικτών αποδοτικότητας.
- Υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού.
- Υποχρέωση ελέγχου τιμών και κόστους, σύμφωνα με την οποία οι κοστοστρεφείς τιμές των υπηρεσιών τοπικής πρόσβασης και των συναφών ευκολιών θα προσδιορίζονται βάσει του μοντέλου Bottom Up LRIC+ που βασίζεται στο τρέχον κόστος, το οποίο έχει αναπτύξει η EETT και θα επικαιροποιήσει στο βαθμό που απαιτείται. Στα μέτρα που προτείνει η EETT περιλαμβάνονται επίσης ο καθορισμός των

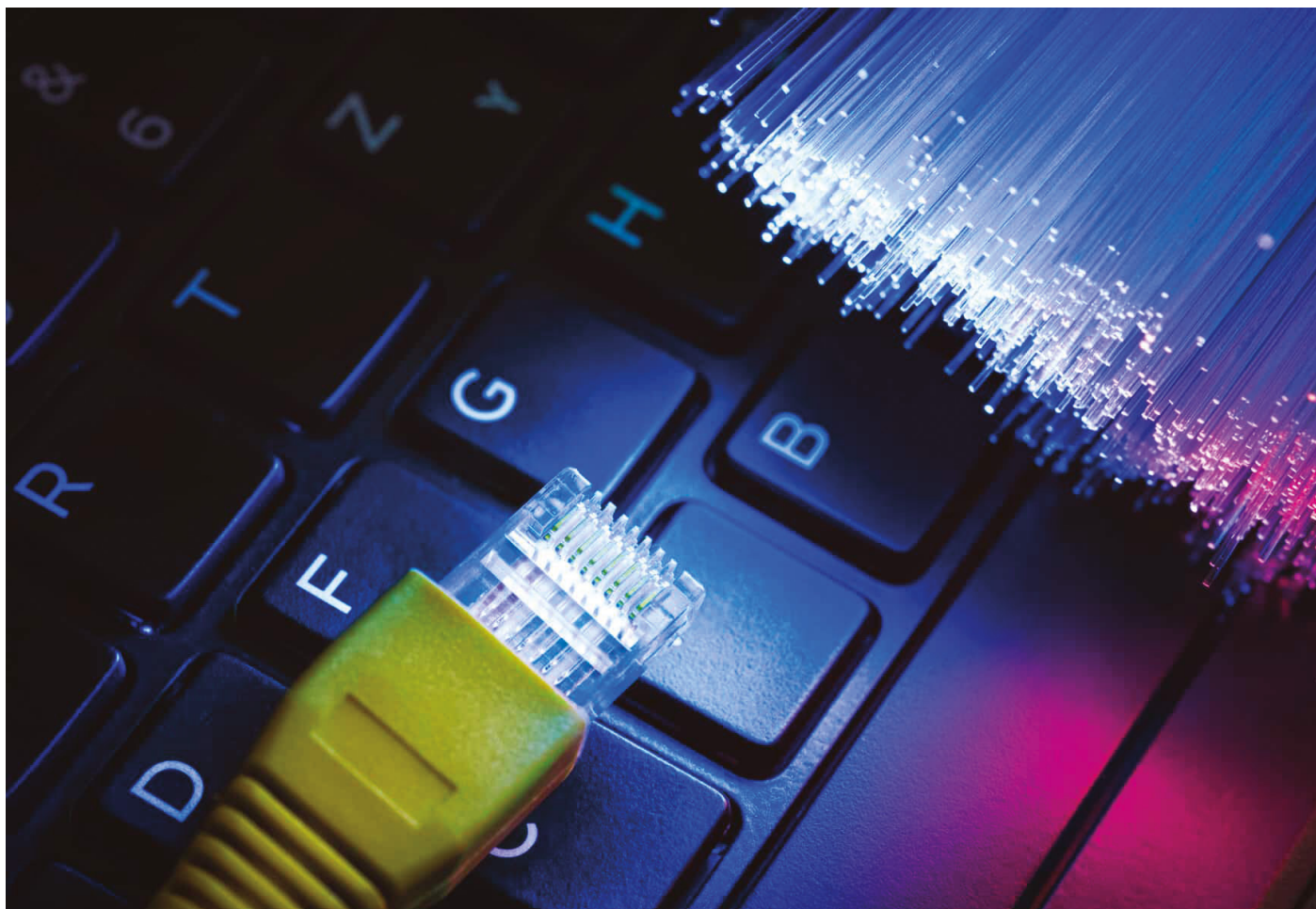
διαδικασιών μετάβασης από τις παραδοσιακές υποδομές χαλκού σε δίκτυα υπερυψηλής χωρητικότητας, καθώς και η ελάφρυνση των κανονιστικών υποχρεώσεων σε δίκτυα στα οποία η οπτική ίνα φτάνει μέχρι τον συνδρομητή (Fiber To The Home-FTTH) ως κίνητρο επενδύσεων στη συγκεκριμένη αρχιτεκτονική και τεχνολογία. Ειδικότερα, η EETT προτείνει για όλη τη διάρκεια του κύκλου ανάπτυξης ή μέχρι η διείσδυση των υπηρεσιών οπτικών ινών έως τον τελικό συνδρομητή να φτάσει το 30% των ευρυζωνικών συνδέσεων:

- Άρση της υποχρέωσης κοστοστρέφειας για τα προϊόντα/υπηρεσίες οπτικών ινών μέχρι τον τελικό συνδρομητή.
- Άρση της υποχρέωσης ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου για τα προϊόντα/υπηρεσίες οπτικών ινών μέχρι τον τελικό συνδρομητή.

Σε συνέχεια των ανωτέρω, η EETT εξέτασε τις επιπτώσεις στη λιανική αγορά της ρύθμισης της χονδρικής αγοράς τοπικής πρόσβασης και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν αρκεί από μόνη της για να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα ανταγωνισμού.

Χονδρική κεντρική πρόσβαση σε σταθερή θέση για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης

Η EETT, στο επόμενο στάδιο της διαδικασίας, εξέτασε και τη χονδρική αγορά κεντρικής πρόσβασης, ως αγορά χονδρικής κατώτερου σταδίου. Όρισε ότι η εν λόγω αγορά περιλαμβάνει τόσο το δίκτυο πρόσβασης χαλκού, όσο και το δίκτυο πρόσβασης οπτικών ινών για τον σκοπό



παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η σχετική γεωγραφική αγορά συνίσταται στην ελληνική επικράτεια.

Βάσει της σχετικής ανάλυσης της χονδρικής αγοράς κεντρικής πρόσβασης, η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική και ότι ο ΟΤΕ εξακολουθεί να διατηρεί τη θέση σημαντικής ισχύος. Στο πλαίσιο αυτό, πρότεινε την επιβολή των ακόλουθων κανονιστικών υποχρεώσεων για να αντιμετωπιστεί η έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού:

- Υποχρεώσεις πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, οι οποίες περιορίζονται στα Αστικά Κέντρα του ΟΤΕ στην περίπτωση που κανένας ή ένας πάροχος δραστηριοποιείται στην ανωτέρω αγορά τοπικής πρόσβασης. Η ΕΕΤΤ πρότεινε επίσης τον ορισμό νέων χονδρικών προϊόντων bitstream, που υποστηρίζουν δύο κατηγορίες τηλεπικοινωνιακής

κίνησης (traffic classes), ώστε οι πάροχοι να είναι σε θέση να προσφέρουν το σύνολο των λιανικών υπηρεσιών πάνω από την ευρυζωνική σύνδεση. Παράλληλα, στις συγκεκριμένες υποχρεώσεις περιλαμβάνεται η πρόσβαση σε συναφείς ευκολίες όπως προϊόντα οπισθόζευξης και συνεγκατάστασης.

- Υποχρεώσεις αμεροληψίας, στις οποίες περιλαμβάνονται ο έλεγχος συμπίεσης περιθωρίου των λιανικών πακέτων του ΟΤΕ και η υποχρέωση διαπίστωσης της τεχνικής αναπαραγωγιμότητας κ.ά.
- Υποχρεώσεις διαφάνειας, στις οποίες περιλαμβάνεται η υποχρέωση δημοσίευσης προσφοράς αναφοράς, καθώς και δεικτών αποδοτικότητας.
- Υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού.
- Υποχρέωση ελέγχου τιμών και κοστολόγησης, σύμφωνα με την οποία οι κοστοστρεφείς τιμές των υπηρεσιών τοπικής πρόσβασης και των συναφών ευκολιών θα προσδιορίζονται

βάσει του μοντέλου Bottom Up LRIC+ της ΕΕΤΤ.

Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεινόμενες κανονιστικές υποχρεώσεις στην αγορά κεντρικής πρόσβασης, εξέτασε κατά πόσο η συγκεκριμένη ρύθμιση είναι ικανή να αναπτύξει αποτελεσματικό ανταγωνισμό στη σχετιζόμενη αγορά λιανικής και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο συνδυασμός της ρύθμισης των χονδρικών αγορών τοπικής και κεντρικής πρόσβασης μπορεί να αντιμετωπίσει τα προβλήματα ανταγωνισμού στη σχετική αγορά λιανικής. Οι προτεινόμενες παρεμβάσεις εντάσσονται στο στρατηγικό σχεδιασμό της ΕΕΤΤ για μετάβαση από τα δίκτυα χαλκού (copper switch off) στα δίκτυα οπτικών ινών και εναρμονίζονται με τους στόχους της Ευρώπης και της Ελλάδας για την υψηλής ποιότητας συνδεσιμότητα συνδρομητών και επιχειρήσεων, τη μείωση του ενεργειακού αποτυπώματος των ευρυζωνικών δικτύων και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Μελέτη για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς, νέες τάσεις και προοπτικές

των Δρ Κλειούς Καλλιμάνη, Προϊσταμένης Τμ. Ρύθμισης Ταχυδρομικών Θεμάτων,
Δ/νση Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών, ΕΕΤΤ
& Μάρθας Αγγελή και Φλώρας Ζούλια, Ειδικών Επιστημόνων, ΕΕΤΤ

Τον Ιούνιο 2022, ολοκληρώθηκε η μελέτη για την ανάπτυξη, τις νέες τάσεις και τις προοπτικές της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της ΕΕΤΤ από την εταιρεία Ernst & Young Greece (EY).

Η μελέτη αφορά την ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, την παρουσίαση των μελλοντικών της τάσεων και της ανάπτυξης του ανταγωνισμού, καθώς και την αξιολόγηση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου.

Κατά την εκπόνηση της μελέτης, πραγματοποιήθηκε σύγκριση του ρυθμιστικού πλαισίου της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς με το αντίστοιχο πλαίσιο άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Επιπλέον, μελετήθηκαν πρακτικές άλλων φορέων του ελληνικού δημοσίου, όσον αφορά την τήρηση μητρώων, με σκοπό να γίνει συγκριτική αξιολόγηση και να διερευνηθούν τρόποι πιθανής βελτίωσης των πρακτικών που εφαρμόζει η ΕΕΤΤ.

Η μελέτη κατέληξε σε μία σειρά προτάσεων με σκοπό την αναμόρφωση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου και τη δυναμική ανάπτυξη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, με αξιοποίηση ενός ρυθμιστικού πλαισίου που θα εξασφαλίσει τον υγιή ανταγωνισμό. Επίσης, συμπεριλήφθηκαν προτάσεις έργων που δύναται να συμβάλουν στην ανάπτυξη της αγοράς και

εξετάστηκε αν μπορούν να ενταχθούν σε καθεστώς χρηματοδότησης (όπως προγράμματα του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης-ΕΣΠΑ).

Παρακάτω αποτυπώνονται τα σημαντικότερα ευρήματα της μελέτης.

Υφιστάμενη κατάσταση της αγοράς - Βασικά μεγέθη

Ο κύκλος εργασιών των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών παρουσίασε μεταπτώσεις την περίοδο 2015-2020.

Συγκεκριμένα, για το 2020, τα συνολικά έσοδα της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς αυξήθηκαν κατά 5,8%, συγκριτικά με το έτος 2019, φτάνοντας τα 596,5 εκατ. ευρώ, λόγω της αύξησης των εσόδων των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια κατά 16,2%. Παράλληλα, το συνολικό πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, μειώθηκε κατά 5,1%, φτάνοντας τα 328,7 εκατ. ευρώ για την ίδια χρονιά, παρά την αύξηση που σημείωσαν τα διακινούμενα αντικείμενα από τις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια (25,9%)¹.

Ο αριθμός των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια αυξήθηκε κατά 9,65% το 2020

(591) στην Ελλάδα, ενώ ο αντίστοιχος αριθμός των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια παρέμεινε σταθερός για την ίδια περίοδο (9).

Το 2019 σε σχέση με το 2018, το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς, μειώθηκε κατά 4,5%, φτάνοντας τα 54,3 δισ. ευρώ. Για το 2019, τα έσοδα της εν λόγω αγοράς ανήλθαν σε 70,5 δισ. ευρώ σημειώνοντας αύξηση 2,6% συγκριτικά με το έτος 2018².

Αναφορικά με την παγκόσμια ταχυδρομική αγορά, ο συνολικός όγκος της επιστολικής αλληλογραφίας που διακινήθηκε το 2019 μειώθηκε κατά 7,2% συγκριτικά με το 2018, ενώ ο συνολικός όγκος των δεμάτων αυξήθηκε κατά 5,6% αντίστοιχα. Τα συνολικά έσοδα της αγοράς παρουσίασαν αύξηση (5,0%) φτάνοντας τα 427,2 δισ. δολλάρια για το έτος 2019³.

Προτιμήσεις καταναλωτών και ηλεκτρονικό εμπόριο

Το 2020, το μέγεθος της εγχώριας αγοράς του ηλεκτρονικού εμπορίου εκτιμάται σε 13,82 δισ. ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση 31,9% σε σχέση με το 2019 και Μέσο Ετήσιο Ρυθμό

¹ <https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/PDFs/2020.pdf>.

² ERGP PL II, Report on Postal Core Indicators, 2019.

³ IPC Global Postal Industry Report, 2020.

Μεταβολής (MEPM) 3,4% την περίοδο 2016-2020⁴.

Σε σχετική έρευνα που είχε πραγματοποιήσει η ΕΥ⁵, δεδομένης της κυρίαρχης ανησυχίας για τον αντίκτυπο της πανδημίας στην οικονομία, οι Έλληνες δήλωσαν ότι ξοδεύουν λιγότερο (60%), αγοράζουν μόνο τα απαραίτητα (43%) και ότι η τιμή των προϊόντων και υπηρεσιών έγινε το σημαντικότερο κριτήριο αγοράς (67%). Επίσης, δήλωσαν ότι είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν περισσότερο για προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα (34%), καθώς και για προϊόντα υψηλής ποιότητας (30%) και αγαθά που υπόσχονται άνεση, πρακτικότητα και ευκολία (29%).

Σχετικά με τις καταναλωτικές τάσεις στο λιανεμπόριο κατά το 2021⁶, το 55% των καταναλωτών που πραγματοποιούν αγορές μέσω Διαδικτύου δήλωσαν πλήρως ικανοποιημένοι με την παράδοση των προϊόντων, ενώ το 44% αυτών εκτίμησε ότι θα συνεχίσει σίγουρα να αγοράζει συστηματικά μέσω Διαδικτύου και το επόμενο διάστημα.

Τεχνολογικές εξελίξεις και καινοτομία

Οι βασικές τεχνολογικές εξελίξεις, που παρατηρούνται στην παγκόσμια αγορά, κατατάσσονται σε τέσσερις βασικούς πυλώνες:

- Συστήματα και τεχνολογίες διαλογής (sorting technologies): Οι νέες τεχνολογίες αφορούν κυρίως μηχανήματα διαλογής (sorting machines), κωδικοποίηση μηχανημάτων διαλογής (sorting machine coding) και τεχνολογία ρομποτικής (robotics).
- Αναδυόμενες τεχνολογίες (emerging technologies): Οι τεχνολογίες που είτε αρχίζουν σταδιακά, είτε έχουν ήδη εφαρμοστεί για την περαιτέρω ανάπτυξη του ταχυδρομικού κλάδου και, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν επαυξημένη/εικονική πραγματικότητα, Διαδίκτυο των Πράγματος (Internet of Things-IoT), ρομποτικό γνωστικό αυτοματισμό, GPS, τεχνολογία οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων, drones, τεχνολογία αναγνώρισης ραδιοσυχνοτήτων, blockchain, ρομποτική και τεχνητή νοημοσύνη.

- Καινοτομία στις μεταφορές (innovation in transportation): Ορισμένες από τις αναδυόμενες τάσεις στις ταχυδρομικές μεταφορές που αξίζει να σημειωθούν είναι η παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο (real-time tracking), το blockchain σε logistics ελεγχόμενης θερμοκρασίας και blockchain για την παρακολούθηση του στόλου, με σκοπό την καλύτερη αξιοποίηση των περιουσιακών στοιχείων και την πρόληψη κλοπών φορτίου.
- Προκλήσεις στο «Τελευταίο Μίλι» (Last Mile): Οι προκλήσεις που σχετίζονται με το «Τελευταίο Μίλι» αφορούν, κυρίως, περιβαλλοντικές και ρυθμιστικές τάσεις, αυξανόμενη αναποτελεσματικότητα στις μεταφορές/κόστος και omni-channel, καθώς και ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Συνεντεύξεις με παρόχους και φορείς

Στο πλαίσιο ανάλυσης της ταχυδρομικής αγοράς, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με εκπροσώπους των μεγαλύτερων παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών. Τα κυριότερα ευρήματα αφορούν:

- Τομείς στους οποίους οι πάροχοι της αγοράς επενδύουν: Χώροι τοποθέτησης μηχανημάτων (postal lockers), μηχανήματα διαλογής, τεχνολογία, καταστήματα, αποθηκευτικοί χώροι.
- Τεχνολογικές καινοτομίες: Smart lockers, συστήματα διαλογής, Pick Up Drop Of (PUDO) Points, online tracking.
- Λοιπές καινοτομίες και τάσεις: Ανάπτυξη μικρότερων retailers και αυτοματοποίηση των συστημάτων τους, πρωτοβουλίες για την αειφόρο ανάπτυξη (ηλεκτροκίνηση, φωτοβολταϊκά, συσκευασία πολυλαπλών χρήσεων) και αλλαγές σε λειτουργικά μοντέλα (δημιουργία νέων online marketplaces, μεταστροφή από πρακτορεύσεις σε δίκτυα υποκαταστημάτων).
- Κύριες πηγές χρηματοδότησης: Κρατική ενίσχυση, κεφάλαια, επενδυτές, άλλη χρηματοδότηση.

- Αλλαγές στο επιχειρηματικό τοπίο: Νέες συνεργασίες/συγχωνεύσεις εξαιτίας της αυξημένης ανάγκης για ισχυρά δίκτυα και είσοδο νέων επιχειρήσεων που επιχειρούν να αποσπάσουν μερίδια αγοράς.

- Λοιπές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πάροχοι:

- Χαμηλά επίπεδα εξυπηρέτησης και έλλειψη τεχνολογικών συστημάτων από τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ).
- Έντονος ανταγωνισμός στην αγορά με συνεχή συρρίκνωση τιμών και προκλήσεις χρηματοδοτήσεων σε franchisees, οι οποίοι δεν είναι επιλέξιμοι σε προγράμματα χρηματοδότησης.
- Οικονομική ενίσχυση αποκλειστικά για τον ΦΠΚΥ.
- Έλλειψη κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού.

Επίσης, κατά τη συνέντευξη με την Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών επισημάνθηκαν τα ακόλουθα σημεία προβληματισμού:

- η καθιέρωση του Import Control System Release 2-ICS2,
- η κατάργηση της διαλογής από τα τελωνεία,
- η αποχώρηση του Ηνωμένου Βασιλείου από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ),
- η εφαρμογή νέας νομοθετικής δέσμευσης μέτρων ΦΠΑ για το ηλεκτρονικό εμπόριο,
- οι καταγγελίες για καθυστερήσεις και χρεώσεις,
- οι διαδικασίες εκτελωνισμού που είναι πλήρως ηλεκτρονικοποιημένες, καθώς και
- η ανάγκη σαφούς τιμοκαταλόγου από όλους τους φορείς και η χρήση αναδυόμενων τεχνολογιών στον εκτελωνισμό.

Συγκριτική μελέτη με άλλες ελληνικές αρχές

Πραγματοποιήθηκε μελέτη συγκριτικής αναφοράς με τις πρακτικές άλλων ελληνικών αρχών, όσον αφορά την τήρηση μητρώων και την είσπραξη τελών, και συγκεκριμένα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), του Γενικού

⁴ Stochasis, Κλαδική Μελέτη για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, 2021.

⁵ EY Future Consumer Index, 2021.

⁶ ΣΕΛΠΕ & EL TRUN, Εξαμηνιαία Έρευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου B-C, 2021.

Εμπορικού Μητρώου (ΓΕΜΗ) και της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ).

Οι προτεινόμενες καλές πρακτικές που προέκυψαν είναι: α) η δημιουργία δι-ασύνδεσης με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (αυθεντικοποίηση και πρόσβαση με κωδικούς taxis), β) η άντληση των απαραίτητων εγγράφων για τη διαδικασία υποβολής δικαιολογητικών/τροποποίησης στοιχείων επιχείρησης από τα αρχεία του ΓΕΜΗ (μέσω διαλειτουργικότητας συστημάτων) και γ) ο υπολογισμός και καταβολή των τελών μέσω έκδοσης κωδικού ηλεκτρονικής πληρωμής (RF) για την εύκολη αποπληρωμή των ανταποδοτικών τελών μέσω mobile banking ή web banking, με το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ.

Συγκριτική επισκόπηση ευρωπαϊκών πλαισίων ρύθμισης και εποπτείας

Διενεργήθηκε συγκριτική επισκόπηση των εθνικών πλαισίων ρύθμισης και εποπτείας ταχυδρομικών αγορών οχτώ ευρωπαϊκών χωρών (Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ισπανία, Ολλανδία, Σουηδία και Φινλανδία).

Η συγκριτική επισκόπηση έγινε ως προς τα εξής σημεία αναφοράς: ορισμοί-πεδίο εφαρμογής, αδειοδότηση, εποπτεία, Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ), ρύθμιση αγοράς και προστασία χρηστών.

Ειδικά για τις χώρες Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο και Ολλανδία έγινε συγκριτική επισκόπηση της ιστορικής εξέλιξης, των μελλοντικών τάσεων και του επιπέδου ανταγωνισμού των εθνικών ταχυδρομικών αγορών.

Ευρωπαϊκές τάσεις στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών

Στο πλαίσιο της μελέτης αποτυπώθηκαν οι σημαντικότερες ευρωπαϊκές τάσεις στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι οποίες μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες:

- Γενικές τάσεις: Σταδιακή μείωση του όγκου της επιστολικής αλληλογραφίας και αύξηση του όγκου των δεμάτων, ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρηματικών μοντέλων λόγω αύξησης του κόστους παράδοσης ανά μονάδα επιστολών, αυξημένη

εστίαση στις ανάγκες του τελικού χρήστη, όσον αφορά την ικανοποίηση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, καθώς και διαρκώς αυξανόμενα έσοδα και όγκοι των ταχυδρομικών υπηρεσιών και, ταυτόχρονα, μειωμένο μερίδιο της ΚΥ στην αγορά.

- Τεχνολογικές τάσεις: Αύξηση ενδιαφέροντος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ενσωμάτωση κινητών τηλεφώνων στη διαδικασία παράδοσης, παραδόσεις με drones και robots, χρήση τεχνολογίας Big Data & Blockchain Integration και online εντοπισμός των ταχυδρομικών αντικειμένων μέσω γεωεντοπισμού.
- Τάσεις βελτιστοποίησης: Μείωση του χρόνου παράδοσης δεμάτων στους πελάτες, ανάπτυξη της υποδομής των ταχυδρομικών φορέων και των υπηρεσιών που προσφέρουν, με στόχο τη βελτίωση της παράδοσης αντικειμένων. Εκσυγχρονισμό του στόλου οχημάτων, με στόχο τη μείωση εκπομπής ρύπων (μέσω της χρήσης περισσότερων ηλεκτρικών οχημάτων) καθώς και σχεδιασμό ενεργειακά αποδοτικών κτιρίων και μετατροπή των υφιστάμενων σε φιλικά προς το περιβάλλον οικοδομήματα και δράσεις που αφορούν τη βιωσιμότητα, όπως η χρήση ηλιακών panel και ηλεκτρικών ποδηλάτων.

Με βάση τη σύνοψη των κυριότερων τάσεων που εντοπίζονται στην παγκόσμια και ευρωπαϊκή αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών (όπου προβλέπεται ότι θα ισχύσουν και στην Ελλάδα), καταγράφηκε μία σειρά προτάσεων, συνοδευόμενες από την ανάγκη ανάδειξης, τον βαθμό πολυπλοκότητας και τον αντίκτυπο για κάθε πρόταση.

Προτάσεις για ενίσχυση της ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς

Οι βασικότερες προτάσεις που διατυπώθηκαν για την ενίσχυση της ανάπτυξης της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς είναι οι εξής:

- Διαμόρφωση στρατηγικού σχεδίου ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς.
- Πρόσβαση παρόχων α) Ειδικής Άδειας στο δίκτυο του ΦΠΚΥ και β) Γενικής Άδειας στις ταχυδρομικές θυρίδες του ΦΠΚΥ, καθώς και στα postal lockers άλλων παρόχων.

- Επισκόπηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ενίσχυση των ενεργειών μέτρησης και παρακολούθησης (ολοκληρωμένη παρακολούθηση των καταγγελιών προς τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, διερεύνηση των αναλυτικών αιτιών και σχεδιασμός δράσεων βιώσιμης διαχείρισης).
- Υλοποίηση ενεργειών υποστήριξης ψηφιακού μετασχηματισμού του τομέα και ενσωμάτωσης τεχνολογικών εξελίξεων.
- Ενίσχυση της παρακολούθησης εισαγωγής και λειτουργίας επιχειρήσεων στην ταχυδρομική αγορά.
- Άρση εξαιρέσεων των ΕΛΤΑ, ως ΦΠΚΥ, από την καταβολή ΦΠΑ για υπηρεσίες, οι όροι των οποίων αποτελούν προσφορά στο πλαίσιο διαγωνιστικών διαδικασιών.
- Υλοποίηση επενδύσεων σε σύγχρονες τεχνολογίες και ψηφιακά συστήματα.

Προτάσεις για την αναθεώρηση του νομικού και κανονιστικού πλαισίου

Με βάση τα παραπάνω, διατυπώθηκαν προτάσεις για την αναθεώρηση του νομικού και κανονιστικού πλαισίου σχετικά με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ενδεικτικά αναφέρονται η επικαιροποίηση των ορισμών που αφορούν στην ταχυδρομική αγορά, η επιβολή υποχρεώσεων για την προστασία του απορρήτου ως προς τα αντικείμενα αλληλογραφίας, η επικαιροποίηση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ, καθώς και η ρητή θεμελίωση με νόμο των ακόλουθων υποχρεώσεων για τους ταχυδρομικούς παρόχους:

- Υποχρέωση παρόχων με Ειδική Άδεια για την καλόπιστη διαπραγμάτευση των όρων παροχής (α) πρόσβασης στα ταχυδρομικά τους δίκτυα σε παρόχους με Γενική Άδεια και (β) υπηρεσιών διανομής ταχυδρομικών αντικειμένων σε χονδρική βάση σε παρόχους με Γενική Άδεια.
- Υποχρέωση παρόχων με Γενική ή Ειδική Άδεια για την καλόπιστη διαπραγμάτευση πρόσβασης/χρήσης δημοσίων σημείων πρόσβασης των ταχυδρομικών τους δικτύων σε παρόχους με Γενική ή Ειδική Άδεια.
- Υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης κατά την παροχή πρόσβασης ή



υπηρεσιών διανομής ταχυδρομικών αντικειμένων σε χονδρική βάση.

Μελέτη σκοπιμότητας για την υλοποίηση ενός ανοικτού, πανελλαδικού δικτύου αυτοματοποιημένων θυρίδων

Η χρήση αυτοματοποιημένων θυρίδων (parcel lockers), ως μέθοδος παραλαβής δεμάτων, αναμένεται να αποφέρει σημαντικά οφέλη τόσο για τις εταιρείες ταχυμεταφορών (μείωση του μέσου κόστους μεταφοράς ανά δέμα) όσο και για τους καταναλωτές (μεγαλύτερη ευελιξία και ταχύτερη εξυπηρέτηση). Επιπλέον, αναμένονται περιβαλλοντικά οφέλη (μείωση εκπομπής ρύπων), καθώς και κοινωνικά οφέλη (οφέλη για τη δημόσια υγεία λόγω της περιορισμένης ανθρώπινης επαφής).

Για τον λόγο αυτό, πραγματοποιήθηκε μελέτη σκοπιμότητας σχετικά με την υλοποίηση και βιωσιμότητα, ενός ανοικτού σε όλους τους παρόχους, πανελλαδικού δικτύου αυτοματοποιημένων θυρίδων (parcel lockers)⁷. Το συμπέρασμα που προκύπτει από την αντιπροβολή του εκτιμώμενου κόστους ανάπτυξης του δικτύου έναντι του αναμενόμενου οφέλους (σε ποιοτική βάση), είναι ότι η δημιουργία ενός δικτύου αυτοματοποιημένων θυρίδων στην Ελλάδα θα μπορούσε να καταστεί βιώσιμη

αν διατηρηθεί ένα υψηλό ποσοστό χρήσης που έχει ως συνέπεια ένα χαμηλό μέσο κόστος ανά δέμα. Αυτό προϋποθέτει τα κάτωθι:

- Κεντρικό σχεδιασμό του δικτύου αυτοματοποιημένων θυρίδων, κατά τον οποίο θα πρέπει να ληφθούν υπόψη η πυκνότητα του πληθυσμού, η γεωμορφολογία του εδάφους (κυρίως σε αγροτικές περιοχές), η αναμενόμενη ζήτηση της υπηρεσίας, οι υφιστάμενες υποδομές σε κάθε περιοχή, τα δίκτυα τα οποία βρίσκονται υπό ανάπτυξη και οι αποστάσεις από τα σημεία διαλογής των ταχυμεταφορικών εταιρειών.
- Οικονομικά κίνητρα προς τους καταναλωτές, εφόσον η χρήση του δικτύου αυτοματοποιημένων θυρίδων αναμένεται να παρέχει σημαντικά οικονομικά οφέλη στις εταιρείες ταχυμεταφορών.
- Εκστρατεία ενημέρωσης των καταναλωτών προκειμένου να αυξηθεί η ζήτηση για τη χρήση των θυρίδων.
- Τυχόν οικονομικά κίνητρα από το κράτος για την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου, όπως με την εφαρμογή του άρθρου 55 του Ν.4796/2021.
- Ρύθμιση, εποπτεία και έλεγχος της συγκεκριμένης υπηρεσίας από την ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο αρμοδιοτήτων της.
- Χρηματοδότηση του έργου: Η

δυνατότητα πρόσβασης των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας, σε χρηματοδοτικά εργαλεία είτε μέσω εθνικών πόρων είτε μέσω συγχρηματοδοτούμενων δράσεων, όπως ο νέος αναπτυξιακός νόμος, προγράμματα ΕΣΠΑ ή περιφερειακά επιχειρησιακά προγράμματα εξαρτάται από:

- Την ένταξη στη χρηματοδότηση των σχετικών, με τον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών, Κωδικών Αριθμών Δραστηριότητας (ΚΑΔ).
- Την ένταξη στη χρηματοδότηση των franchisees ταχυμεταφορών.
- Τα κριτήρια επιλεξιμότητας λοιπών δαπανών συναφών με τον κλάδο, όπως parcel lockers, αυτοματισμοί, επενδύσεις ψηφιακής τεχνολογίας και καινοτομιών, κ.ά.
- Το ιδιοκτησιακό καθεστώς του τόπου εγκατάστασης σε συνάρτηση με τη δαπάνη.

Η ως άνω μελέτη εντάσσεται στο πλαίσιο παρακολούθησης της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών από την ΕΕΤΤ, ενώ η παρουσίαση των αποτελεσμάτων αποσκοπεί στην ενημέρωση της αγοράς και των καταναλωτών αναφορικά με τις νέες τάσεις και προοπτικές που διαμορφώνονται στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών.

⁷ Η άσκηση στηρίχθηκε σε σχετική βιβλιογραφία, καθώς και σε περιορισμένη έρευνα αγοράς, λόγω έλλειψης διαθέσιμων δεδομένων.

Νέος Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές

της Αποστολίας Μπαρτζούδη,
Ειδικής Επιστήμονος, Δ/νση Τηλεπικοινωνιών, ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές, με τον οποίο τροποποιεί τον πρώτο Κώδικα που είχε εκδοθεί το 2008. Ο νέος Κώδικας ενσωματώνει τις σχετικές διατάξεις του νέου κανονιστικού πλαισίου, λαμβάνει υπόψη τις τρέχουσες τεχνολογικές εξελίξεις και διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές και ιδιαίτερα τα ευάλωτα άτομα λαμβάνουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης από τους παρόχους.

Οι νέες υποχρεώσεις των παρόχων προς τους καταναλωτές, που προβλέπονται στον Κώδικα, συνοψίζονται ως εξής:

1. Διαφήμιση υπηρεσιών

Εμπορική ονομασία υπηρεσιών: Ο πάροχος επιλέγει, στο μέτρο του εφικτού, εμπορικές ονομασίες που να αντιπροσωπεύουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα χαρακτηριστικά τους και την τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών.

Προσφορές: Ο πάροχος κοινοποιεί τους κύριους όρους και τους σημαντικούς περιορισμούς που ισχύουν για την προμήθεια των προσφορών του, όπως η χρονική διάρκεια, η ημερομηνία λήξης της προσφοράς, καθώς και τυχόν ειδικούς όρους για την αγορά της προσφοράς, όπως η δεσμοποίηση με άλλα προϊόντα και υπηρεσίες ή ο περιορισμός της προσφοράς σε μια συγκεκριμένη κατηγορία καταναλωτών.

2. Προώθηση πωλήσεων

Επικοινωνία με τους καταναλωτές: Κατά την επικοινωνία με τους καταναλωτές, το προσωπικό του παρόχου προωθεί και πουλά τις υπηρεσίες του με δίκαιο, διαφανή, υπεύθυνο και σαφή τρόπο.

Ώρες επικοινωνίας: Η επικοινωνία με τους καταναλωτές δεν πραγματοποιείται σε ώρες κοινής ησυχίας, εκτός εάν συμφωνεί προς τούτο ο καλούμενος. Αυτό ισχύει και για τις αυτοματοποιημένες

τηλεφωνικές κλήσεις, οι οποίες πραγματοποιούνται μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Μητρώο άρθρου 11 Ν.3471/2006: Ο πάροχος δεν πραγματοποιεί κλήσεις προς καταναλωτές που έχουν ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν.3471/2006 και έχουν ζητήσει να μην δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις για απ' ευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς.

Διακοπή προωθητικής επικοινωνίας: Εάν ο καταναλωτής δηλώσει ότι δεν ενδιαφέρεται ή ότι ενοχλείται, το προσωπικό του παρόχου υποχρεούται να διακόψει αμέσως και με ευγένεια την προωθητική επικοινωνία.

Παρουσίαση προσωπικού: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του ανακοινώνει από την αρχή της επικοινωνίας με τους καταναλωτές το επώνυμο, τον πάροχο που εκπροσωπεί και τον σκοπό της επικοινωνίας. Ειδικότερα, στην περίπτωση συνεργατών πρέπει να δηλώνεται σαφώς το όνομα της εταιρείας του συνεργάτη και η σχέση της με τον πάροχο.

Ευάλωτες ομάδες καταναλωτών: Το προσωπικό του παρόχου δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία καταναλωτών που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες, όπως ηλικιωμένων, ανηλίκων, ατόμων

που δεν έχουν επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας και ατόμων με ειδικές ανάγκες, προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.

3. Προσυμβατική ενημέρωση

Συνοπτική σύμβαση: Κατά την προσυμβατική ενημέρωση, ο πάροχος μεριμνά ώστε η προσφορά του προς τον υποψήφιο συνδρομητή να συνοδεύεται οπωσδήποτε από το έντυπο της συνοπτικής σύμβασης. Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης από απόσταση, η συνοπτική σύμβαση δύναται να αποσταλεί ηλεκτρονικά.

4. Συμβάσεις

Χαρακτηριστικά σύμβασης: Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέσα, έτσι ώστε οι όροι της σύμβασης να είναι εύκολα κατανοητοί και προσβάσιμοι από άτομα με αναπηρία, χωρίς επιπλέον χρέωση.

5. Ανοικτό Διαδίκτυο

Πληροφορίες ταχυτήτων: Ο πάροχος οφείλει να παρέχει στο έντυπο της συνοπτικής σύμβασης τις πληροφορίες για την ταχύτητα που δεσμεύεται να παρέχει.

6. Εκπαίδευση προσωπικού

Επαρκή κατανόηση υπηρεσιών: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο,



έχει επαρκή κατανόηση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προωθεί/πουλά, διαθέτει όλα τα απαραίτητα μέσα για την παροχή πλήρους ενημέρωσης στους καταναλωτές και είναι ενήμερο για υπηρεσίες που αφορούν καταναλωτές με αναπηρία.

Παρακολούθηση: Ο πάροχος διασφαλίζει ότι η επικοινωνία του προσωπικού του και των συνεργατών του παρακολουθείται και ελέγχεται περιοδικά, έτσι ώστε να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά τυχόν προβλήματα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πώλησης.

7. Εξυπηρέτηση καταναλωτών

Τρόποι επικοινωνίας: Ο πάροχος ενημερώνει με σαφή και ευδιάκριτο τρόπο τους καταναλωτές για όλους τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας για την εξυπηρέτησή τους, πλέον της τηλεφωνικής.

Συστήματα αξιολόγησης της επίδοσης:

Ο πάροχος απευθύνεται συστηματικά στους καταναλωτές για τη συγκέντρωση σχολίων σχετικά με την εμπειρία τους από την εξυπηρέτηση πελατών, τα οποία αξιοποιούνται για τη λήψη τυχόν μέτρων βελτίωσης.

8. Καταγγελίες καταναλωτών

Αποτελεσματική διευθέτηση: Ο πάροχος διασφαλίζει την άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση των καταγγελιών των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκει την επίλυση των καταγγελιών/παραπόνων κατά την πρώτη επικοινωνία του καταναλωτή, όπου αυτό καθίσταται δυνατόν. Ως εκ τούτου, τα τμήματα διαχείρισης καταγγελιών πρέπει να είναι στελεχωμένα με επαρκείς πόρους και με ικανοποιητικά επίπεδα εξουσιοδότησης.

Διαφάνεια και προσβασιμότητα:

Ο πάροχος διαθέτει εγχειρίδιο με καταγεγραμμένες τις διαδικασίες διεκπεραίωσης καταγγελιών/παραπόνων και οφείλει να εκπαιδεύσει σχετικά το προσωπικό του. Οι διαδικασίες αυτές πρέπει να περιλαμβάνονται και στον ιστότοπο του παρόχου.

Στο πλαίσιο της προστασίας των καταναλωτών, που αποτελεί κύρια προτεραιότητα της ΕΕΤΤ, η Αρχή θα παρακολουθεί και θα ελέγχει συστηματικά τη συμμόρφωση των παρόχων με τις ισχύουσες διατάξεις, ενώ σε περίπτωση παράβασης, δύναται να επιβάλει τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Ν.4727/2020. Το πλήρες κείμενο του νέου Κώδικα περιλαμβάνεται στο ΦΕΚ 3242/Β/24-06-2022 και η ουσιαστική ισχύς του ξεκινά έξι μήνες από την ημερομηνία δημοσίευσης.

Υπογραφή νέου Μνημονίου Συνεργασίας μεταξύ του BEREC και της FCC

Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) και η Ομοσπονδιακή Επιτροπή Επικοινωνιών των ΗΠΑ (Federal Communications Commission-FCC) ενίσχυσαν την πολυετή και εποικοδομητική συνεργασία τους με την υπογραφή, στις 14 Σεπτεμβρίου 2022 στην Ουάσιγκτον, ενός επικαιροποιημένου Μνημονίου Συνεργασίας, το οποίο βασίζεται σε παλαιότερες συμφωνίες των δύο φορέων, κατά τα έτη 2012 και 2018.

Το νέο Μνημόνιο διατυπώνει τη δέσμευση του BEREC και της FCC να ανταλλάσσουν τακτικά πληροφορίες, τεχνικές δεξιότητες και βέλτιστες πρακτικές, καθώς επίσης να οργανώνουν διμερείς συναντήσεις και εκπαιδευτικά σεμινάρια σε θέματα της αρμοδιότητάς τους, όπως:

- οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και η ρυθμιστική πολιτική τους,

- η ενθάρρυνση και επιτάχυνση των επενδύσεων για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών, καθώς και η προώθηση των δικτύων 5G και 6G,
- ο ανταγωνισμός στη διαχείριση φάσματος, η αειφόρος ανάπτυξη στον τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) κ.ά.

Η υπογραφή του Μνημονίου έλαβε χώρα κατά την πραγματοποίηση κύκλου συναντήσεων αντιπροσωπείας του BEREC στις ΗΠΑ, με στόχο την ενημέρωση του Σώματος για τις ρυθμιστικές τάσεις και εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών των ΗΠΑ. Στις εν λόγω συναντήσεις συμμετείχε ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ και Αντιπρόεδρος του BEREC για το 2022, καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλης.

Οι αντιπρόσωποι του BEREC συναντήθηκαν με κορυφαίους αμερικανικούς φορείς / ιδρύματα (π.χ. Department of State, National Telecommunications and Information Administration-NTIA,

Federal Trade Commission-FTC, Information Technology and Innovation Foundation), καθώς και με μεγάλες εταιρείες του κλάδου ΤΠΕ (Microsoft, Meta, Maverin, Google, AT&T). Τα θέματα που συζητήθηκαν αφορούσαν, μεταξύ άλλων, το 5G, την ευρυζωνική πρόσβαση, τη συνδεσιμότητα, τη βιώσιμη ψηφιακή ανάπτυξη, τη ρύθμιση των ψηφιακών πλατφορμών και την ασφάλεια δικτύων. Επιπλέον, τα στελέχη του BEREC ενημερώθηκαν για πρωτοβουλίες σχετικές με τη βελτίωση της διαθεσιμότητας του Διαδικτύου υψηλών ταχυτήτων και τη δημιουργία μιας πιο ανταγωνιστικής αγοράς ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Σημειώνεται ότι το BEREC θα παρουσιάσει τα βασικά συμπεράσματα από την επίσκεψη της αντιπροσωπείας του στις ΗΠΑ, σε δημόσια ενημερωτική εκδήλωση (public debriefing) στις 12 Οκτωβρίου 2022 στις Βρυξέλλες, με δυνατότητα διαδικτυακής παρακολούθησης.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

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

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

