

Διεξαγωγή Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης  
για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών  
Αδειών

**Μαρούσι, Ιούνιος 2023**  
**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ**

1

## I. Πρόλογος

Με την παρούσα τίθεται σε δημόσια διαβούλευση η πρόταση της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών αναφορικά με:

α) την παροχή δυνατότητας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών των παρόχων, λόγω υπερβολικής και άνω του φυσιολογικού ρυθμού αύξησης του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ), όπως καταγράφεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή.

β) την επιβολή υποχρέωσης προς τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών η επικοινωνία τους με την ΕΕΤΤ για θέματα παραπόνων καταναλωτών να γίνεται μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας με στόχο την πλήρως ηλεκτρονική και ταχεία διαχείριση των καταγγελιών.

Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να υποβάλουν τα σχόλια τους απαντώντας στις σχετικές ερωτήσεις του κειμένου και κάνοντας σαφή αναφορά στις σχετικές παραγράφους αυτού.

Ως ημερομηνία έναρξης της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται η 13<sup>η</sup> Ιουνίου 2023 και λήξης η 13<sup>η</sup> Ιουλίου 2023 και ώρα 15:00.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή μέχρι και την ημερομηνία λήξης της δημόσιας διαβούλευσης. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της ΕΕΤΤ προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν επηρεάζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή κοινοτικές αρχές. Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ είναι ενήμεροι και συναινούν ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που αναφέρονται πάνω στην απάντησή τους ενδέχεται

να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν. Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της EETT δείτε εδώ:

<https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/privacy.html>

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στη διεύθυνση Ηλ. Ταχυδρομείου: [licensing@eett.gr](mailto:licensing@eett.gr) και να φέρουν την ένδειξη:

**«Δημόσια Διαβούλευση της EETT για την τροποποίηση του Κανονισμού  
Γενικών Αδειών»**

Κατά τη διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης είναι δυνατόν να παρέχονται από την EETT διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα και με σαφήνεια μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: [licensing@eett.gr](mailto:licensing@eett.gr).

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την EETT ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

## Περιεχόμενα

Μέρος Ι .....	5
Α. Οικονομικό περιβάλλον .....	5
Β. Πρόταση Τιμαριθμικής Προσαρμογής βάσει ΔΤΚ .....	6
Γ. Πρόταση Τροποποίησης Κανονισμού Γενικών Αδειών .....	8
Μέρος ΙΙ .....	9

**Μέρος Ι****Α. Οικονομικό περιβάλλον**

1. Οι πρόσφατες γεωπολιτικές εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή ήπειρο και η συνεπαγόμενη αβεβαιότητα στην αγορά ενέργειας συντέλεσαν στην επιδείνωση του ευρύτερου οικονομικού κλίματος. Οι διαδοχικές αυξήσεις του κόστους προμήθειας και διανομής ενέργειας και καυσίμων υλών οδήγησαν σε ισχυρές πληθωριστικές πιέσεις και αυξήσεις στα επιτόκια αναφοράς της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, και κατ' επέκταση των κεντρικών τραπεζών των χωρών μελών της ΕΕ.
2. Η ΕΕΤΤ, συνεκτιμώντας ότι οι τιμές των ενεργειακών προϊόντων επηρεάζουν άμεσα κάθε οικονομική δραστηριότητα σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά, κατόπιν αιτήματος παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αξιοποιώντας στοιχεία/εκτιμήσεις που προσκόμισαν, προέβη σε διερεύνηση της επίπτωσης της εν λόγω επιβάρυνσης στο κόστος λειτουργίας τους ως απόρροια της εν λόγω ενεργειακής κρίσης και των σχετικών πληθωριστικών πιέσεων.
3. Στο παρόν έγγραφο η ΕΕΤΤ διερευνά την αναγκαιότητα εισαγωγής δυνατότητας μηχανισμού τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
4. Ειδικότερα:
  - 4.1. Το τελευταίο διάστημα παρατηρείται σημαντική επιδείνωση του ευρύτερου οικονομικού κλίματος, λόγω εντεινόμενης αβεβαιότητας στην αγορά ενέργειας και κατ' επέκταση στις ευρύτερες χρηματοοικονομικές αγορές της Ευρώπης, ως απόρροια των πρόσφατων γεωπολιτικών εντάσεων. Η εν λόγω αβεβαιότητα εκδηλώθηκε με υψηλότερους του κανονικού ρυθμούς αύξησης του πληθωρισμού και διαδοχικές αυξήσεις των επιτοκίων δανεισμού καθ' όλη τη διάρκεια του 2022 η οποία συνεχίστηκε και το 2023. Πολυάριθμοι γεωπολιτικοί και μακροοικονομικοί παράγοντες συντέλεσαν στην απότομη αύξηση του πληθωρισμού παγκοσμίως, ο οποίος δεν αναμένεται να αποκλιμακωθεί στο άμεσο μέλλον. Παράλληλα, οι εξελίξεις και οι γεωπολιτικές εντάσεις της σύγκρουσης μεταξύ Ρωσίας και Ουκρανίας επέβαλαν περιορισμούς στην προσφορά ενεργειακών προϊόντων στην υπόλοιπη Ευρωπαϊκή ήπειρο, με άμεση συνέπεια την ταχεία επιδείνωση της τιμής φυσικού αερίου και πετρελαίου.
  - 4.2. Ο τομέας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συνεισφέροντας ουσιώδεις υπηρεσίες για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία των κοινωνιών, των επιχειρήσεων και των καταναλωτών παρουσιάζει ιδιαίτερα ανελαστική λειτουργία προσαρμογής στις απότομες αυξομειώσεις τους κόστους

λειτουργίας του, όπως διαμορφώνεται από το αυξημένο ενεργειακό κόστος και τον υψηλό πληθωρισμό υπηρεσιών, υλικών και πρώτων υλών. Είναι ενδεικτικό ότι για το έτος 2022 ο ετήσιος μέσος όρος του μηνιαίου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή της ομάδας Επικοινωνίες σημείωσε αρνητική μεταβολή -2,44%, σε σχέση με τον αντίστοιχο μέσο όρο μηνιαίου ΔTK Επικοινωνιών για το έτος 2021, δηλαδή αποπληθωρισμό, ενώ το σύνολο των υπηρεσιών και αγαθών του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, για το έτος 2022 παρουσίασε αύξηση, δηλαδή πληθωρισμό, της τάξης του 9,65%, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ<sup>1</sup>.

	2021	2022	Ετήσιος Μ.Ο.
<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ</b>	97,85	95,46	<b>-2,44%</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔTK</b>	101,22	110,99	<b>+9,65%</b>

4.3. Σε αυτό το δυσχερές οικονομικό περιβάλλον ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών καλείται να αντιμετωπίσει τις πιέσεις που συνεπάγονται οι έντονες πληθωριστικές τάσεις, κυρίως λόγω της ανοδικής πορείας του ενεργειακού κόστους και των σημαντικών αυξήσεων των τιμών πρώτων υλών και υπηρεσιών που είναι απαραίτητες για την συντήρηση αλλά και περαιτέρω ανάπτυξη κρίσιμων υποδομών, όπως οι επενδύσεις για την επέκταση του δικτύου κινητής τηλεφωνίας (5G) και των δικτύων Νέας Γενιάς (FTTH).

## **B. Πρόταση Τιμαριθμικής Προσαρμογής βάσει ΔTK**

1. Η ΕΕΤΤ διερεύνησε παρόμοιες πρακτικές σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, όπου και εφαρμόζεται ή πρόκειται να τεθεί σε ισχύ, μηχανισμός τιμαριθμικής αναπροσαρμογής συνδεδεμένος με τον δείκτη τιμών καταναλωτή. Για παράδειγμα, σχετικός μηχανισμός τιμαριθμικής αναπροσαρμογής λειτουργεί σε χώρες, όπως η Αυστρία, το Βέλγιο, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιρλανδία, η Ιταλία, η Ολλανδία, η Πολωνία και η Πορτογαλία, ενώ σχετική πρόβλεψη υπάρχει και στην Γαλλία και την Ισπανία.
2. Παράλληλα, βάσει των στοιχείων που συνέλεξε η ΕΕΤΤ από τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η ενεργειακή κρίση και η συνεπαγόμενη επιδείνωση του ΔTK άσκησε πληθωριστικές πιέσεις σε ποικίλους τομείς λειτουργικού κόστους (OPEX) και κόστους κεφαλαίου (CAPEX), κατά τα έτη 2021

<sup>1</sup> <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/DKT87/>

και 2022. Ενδεικτικές κατηγορίες κόστους στις οποίες παρουσιάστηκε σχετική επιβάρυνση λόγω του ενεργειακού κόστους και των σημαντικών αυξήσεων των τιμών πρώτων υλών και υπηρεσιών είναι οι ακόλουθες:

- α. κόστος ρευματοδότησης δικτύου, συμπεριλαμβανομένων των σταθμών Βάσης του δικτύου πρόσβασης κινητής τηλεφωνίας, των κόμβων του δικτύου σταθερής, των συνεγκαταστάσεων, των Data centers, καθώς και των κτιρίων γραφείων των παρόχων, από 21% έως 43%,
  - β. κόστος προμήθειας του εξοπλισμού τελικών χρηστών σταθερής, έως 19%,
  - γ. κόστος ανάπτυξης δικτύου, σε υπηρεσίες εγκατάστασης οπτικών ινών και εξοπλισμών σε σταθμούς βάσης, όπως επίσης σε χρεώσεις από συνεργαζόμενες εταιρείες υπηρεσιών πληροφορικής, έως 6%,
  - δ. κόστος παροχής υπηρεσιών από συνδεδεμένες εταιρείες, όπως ενδεικτικά η εταιρεία διαχείρισης των κτιρίων γραφείων των παρόχων (υπηρεσίες συντήρησης, ασφάλειας κλπ.), έως 5%,
  - ε. κόστος των μισθώσεων των σταθμών βάσης καθώς και κόστος του καυσίμου για τη λειτουργία των γεννητριών παραγωγής ρεύματος, έως 3%,
  - στ. έξοδα προβολής και διαφήμισης, κυρίως της διαφήμισης μέσω τηλεόρασης, έως 5%,
  - ζ. τόκοι και έξοδα δανεισμού, έως 13%, κτλ.
3. Ο τηλεπικοινωνιακός κλάδος επέδειξε ανελαστική προσαρμογή τόσο στην εκτόξευση του ενεργειακού κόστους, όσο και στις αυξήσεις του πληθωρισμού και του συνακόλουθου αυξημένου κόστους πρώτων υλών, αγαθών και υπηρεσιών από τρίτους, εν αντιθέσει με άλλους κλάδους αγαθών στους οποίους καταγράφεται σημαντική αναπροσαρμογή τιμών πέραν του ΔΤΚ. Παράλληλα, το σύνολο των παρόχων αναμένει ότι η σχετική πίεση στην κοστολογική βάση θα συνεχιστεί και μελλοντικά με περαιτέρω αυξήσεις τιμών ενέργειας και πληθωριστικών πιέσεων, διακυβεύοντας την προγραμματισμένη ανάπτυξη κρίσιμων υποδομών επέκτασης του δικτύου κινητής τηλεφωνίας (5G) και των δικτύων Νέας Γενιάς (FTTH).
4. Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω, η ΕΕΤΤ προτείνει την υπό όρους δυνατότητα υιοθέτησης μηχανισμού τιμαριθμικής προσαρμογής στις χρεώσεις λιανικής των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, βάσει του Γενικού Δείκτη Καταναλωτή της προηγούμενης δωδεκάμηνης περιόδου, μέσω αναπροσαρμογής του παγίου κατά τη διάρκεια της σύμβασης με την εισαγωγή ή εφαρμογή ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής, η οποία αναγράφεται με σαφήνεια στη σύμβαση ορισμένου χρόνου και ενεργοποιείται βάσει αντικειμενικών και εύλογων κριτηρίων.
5. Η ρήτρα τιμαριθμικής αναπροσαρμογής:

- α. υπολογίζεται βάσει του πληθωρισμού του προηγούμενου ημερολογιακού έτους, όπως αυτός ανακοινώνεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή ως Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ),
- β. δύναται να εφαρμόζεται μία φορά ανά ημερολογιακό έτος, μετά την οριστικοποίηση του ετήσιου πληθωρισμού του προηγούμενου ημερολογιακού έτους,
- γ. Για συμβόλαια που έχουν υπογραφεί πριν την θέση σε ισχύ της προτεινόμενης διάταξης:
  - η εισαγωγή της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής συνιστά τροποποίηση τιμολογίων και παρέχεται η δυνατότητα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης,
  - απαγορεύεται η ενεργοποίηση της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής πριν την πάροδο τριών (3) μηνών από την σύναψη του συμβολαίου.

## **Γ. Πρόταση Τροποποίησης Κανονισμού Γενικών Αδειών**

Το τελευταίο εδάφιο της πρώτης παραγράφου του σημείου ια) της ενότητας 3.3 του παραρτήματος Β αντικαθίσταται ως εξής:

~~Ειδικά για την περίπτωση τροποποίησης τιμολογίων ισχύουν τα οριζόμενα στην παράγραφο (ιβ).~~

*«Επιτρέπεται η πρόβλεψη ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής σε συμβάσεις ορισμένου ή αορίστου χρόνου, τηρώντας όπως και στην περίπτωση τροποποίησης τιμολογίων, τα οριζόμενα στο σημείο (ιβ) της παρ. 3.3 και την παρ. 3.4.»*

Μετά το στοιχείο ν) του σημείου ιβ) της ενότητας 3.3 του Παραρτήματος Β προστίθεται νέο στοιχείο νι):

*«νι) τιμαριθμικής αναπροσαρμογής η οποία προκύπτει από την ενεργοποίηση της σχετικής ρήτρας που περιλαμβάνεται στη σύμβαση του συνδρομητή.»*

Στο τέλος του σημείου ιβ) της ενότητας 3.3. του παραρτήματος Β προστίθεται νέα παράγραφος ως εξής:

*«Το οριζόμενα στο παρόν σημείο ιβ) δεν αποκλείουν την αναπροσαρμογή του παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης με την εφαρμογή ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής, η οποία αναγράφεται με σαφήνεια στη σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου και ενεργοποιείται βάσει αντικειμενικών και εύλογων κριτηρίων, τα οποία*



ορίζονται σαφώς στη σύμβαση. Για την εφαρμογή της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής ισχύουν σωρευτικά τα ακόλουθα:

- α. Υπολογίζεται βάσει του πληθωρισμού του προηγούμενου ημερολογιακού έτους, όπως αυτός ανακοινώνεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή ως Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ),
- β. δύναται να εφαρμόζεται μία φορά ανά ημερολογιακό έτος, μετά την οριστικοποίηση του ετήσιου πληθωρισμού του προηγούμενου ημερολογιακού έτους,

Επίσης προτείνεται να εισαχθεί και μεταβατική διάταξη ως εξής:

«Για συμβόλαια που έχουν υπογραφεί πριν την θέση σε ισχύ της παρούσας:

α) η εισαγωγή της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής συνιστά τροποποίηση τιμολογίων η οποία δεν εμπίπτει στην επιφύλαξη του στοιχείου νι του σημείου ιβ) της ενότητας 3.3. και παρέχεται η δυνατότητα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης,

β) απαγορεύεται η ενεργοποίηση της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής πριν την πάροδο τριών (3) μηνών από την σύναψη του συμβολαίου.»

## Μέρος II

Στο τέλος του σημείου α) της παρ. 3.6.1 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών προστίθεται νέα παράγραφος ως εξής:

Η επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με τη διαχείριση καταγγελιών και παραπόνων καταναλωτών που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ, γίνεται αποκλειστικά μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας της ΕΕΤΤ. Οι καταγγελίες και τα παράπονα καταναλωτών κοινοποιούνται στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω της πλατφόρμας. Οι πάροχοι καλούνται να διαχειρίζονται τις καταγγελίες/παράπονα καταναλωτών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παρόν σημείο, ενώ θα πρέπει να επισυνάπτουν την ψηφιακή μορφή της απαντητικής επιστολής στην διαδικτυακή πλατφόρμα της ΕΕΤΤ.

Οι πάροχοι οφείλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στην ανωτέρω πλατφόρμα εντός τριών (3) μηνών από την θέση σε ισχύ της παρούσας.