

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

**Αναφορικά με την έκδοση νέου Κανονισμού για τη
διαδικασία τακτικής συλλογής στοιχείων για τις αγορές
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
και τη λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πλατφόρμας «Σύστημα
Παρακολούθησης Αγοράς»**

Μαρούσι, Νοέμβριος 2025

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Πρόλογος

Η ΕΕΤΤ, αποσκοπώντας στην άμεση και αποτελεσματική παροχή πληροφόρησης για τους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, έχει θέσει σε πιλοτική λειτουργία τη νέα διαδικτυακή εφαρμογή Σύστημα Παρακολούθησης της Αγοράς (ΣΠΑ), η οποία αξιοποιεί εργαλεία προηγμένης επιχειρηματικής ευφυΐας και σύγχρονες μεθόδους ανάλυσης και επεξεργασίας δεδομένων.

Η ανάπτυξη του ΣΠΑ, και ιδίως του Υποσυστήματος Παρόχων, επιτρέπει τη συλλογή στοιχείων αγοράς από τους αδειοδοτημένους υπόχρεους παρόχους, ακολουθώντας έναν προκαθορισμένο κύκλο επικοινωνίας και αποστολής των σχετικών ερωτηματολογίων σύμφωνα με το ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολών που δημοσιεύει η ΕΕΤΤ.

Σε συνέχεια της έκδοσης του πρώτου Κανονισμού για τη διαδικασία τακτικής συλλογής στοιχείων για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα το 2016 (ΑΠ. ΕΕΤΤ 786/03Β/10-11-2016), η ΕΕΤΤ θέτει σε δημόσια διαβούλευση το νέο προτεινόμενο σχέδιο του ως άνω Κανονισμού, ώστε οι ενδιαφερόμενοι φορείς να εκφράσουν απόψεις και σχόλια επ' αυτού. Οι βασικές αλλαγές σε σχέση με τον ισχύοντα Κανονισμό είναι οι ακόλουθες:

- Το πεδίο εφαρμογής του νέου Κανονισμού θα αφορά πλέον στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές οδηγίες υποβολής και συμπλήρωσης ανά ερωτηματολόγιο καθώς και το ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολών.
- Ο προκαθορισμένος κύκλος επικοινωνίας και υποβολής των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς (αποστολές ερωτηματολογίων, αλλαγές/τροποποιήσεις, ερωτήσεις/απορίες κ.ο.κ.), θα πραγματοποιείται αποκλειστικά ηλεκτρονικά, μέσω του ΣΠΑ.
- Η πρόσβαση στο ΣΠΑ θα γίνεται μέσω του αρμόδιου Διαχειριστή του εκάστοτε παρόχου, ο οποίος και θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την προσθήκη και διαχείριση των υπολοίπων χρηστών του παρόχου και των σχετικών ρόλων τους. Για τον σκοπό αυτό, ο υπόχρεος πάροχος θα αποστέλλει στην ΕΕΤΤ συμπληρωμένη τη σχετική φόρμα Δήλωσης Διαχειριστή.
- Κατά τη διάρκεια του έτους και μέχρι την 31^η Οκτωβρίου, η ΕΕΤΤ θα ενημερώνει τους παρόχους με σχετική ανακοίνωση τόσο στο δικτυακό της τόπο όσο και στο ΣΠΑ για τις προβλεπόμενες τροποποιήσεις σε ερωτηματολόγια, οδηγίες συμπλήρωσης και υποβολής καθώς και του χρονοδιαγράμματος υποβολών, οι οποίες θα ισχύσουν για το επόμενο έτος.

Η διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται από 14-11-2025 μέχρι 15-12-2025. Οι απαντήσεις υποβάλλονται επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή με καταληκτική ημερομηνία υποβολής την 15-12-2025 και ώρα 15:00. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. 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 ενωσιακές αρχές. Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ είναι ενήμεροι και συναινούν ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που

περιέχονται στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν. Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της ΕΕΤΤ δείτε [εδώ](#).

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για τις αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και τη λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πλατφόρμας «Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς».

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: report@eett.gr.

Κατά τη διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: report@eett.gr.

Σε κάθε περίπτωση, το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης και οι σχετικές απαντήσεις των ενδιαφερομένων δεν δεσμεύουν την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που ενδέχεται να ακολουθήσει.

Κανονισμός διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για τις αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και λειτουργία Διαδικτυακής Πλατφόρμας «Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς»

Άρθρο 1

Σκοπός

1. Ο παρών Κανονισμός ρυθμίζει:

α) το πλαίσιο τακτικής υποβολής στοιχείων στην ΕΕΤΤ, που απεικονίζουν την κατάσταση της αγοράς δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα (εφεξής «αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών») από τους υπόχρεους παρόχους υπό καθεστώς γενικών αδειών, μέσω των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς.

β) το πλαίσιο τακτικής υποβολής στοιχείων στην ΕΕΤΤ, που απεικονίζουν την κατάσταση της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών και ταχυμεταφορών στην Ελλάδα (εφεξής «αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών») από τους υπόχρεους παρόχους υπό καθεστώς γενικών και ειδικών αδειών, μέσω των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς.

γ) το πλαίσιο λειτουργίας και χρήσης του Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς (εφεξής «ΣΠΑ»), από τους υπόχρεους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

2. Τα ερωτηματολόγια παρακολούθησης της αγοράς καθορίζονται με Απόφαση του αρμόδιου Διευθυντή της ΕΕΤΤ ή, εν τη απουσία ή σε περίπτωση κωλύματος αυτού, από τον αναπληρωτή του.

3. Η συλλογή και χρήση των στοιχείων των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς γίνεται με σεβασμό στις προβλέψεις των ν. 4070/2012 και ν. 4053/2012 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας.

4. Η ΕΕΤΤ, ως μέλος του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΕΛΣΣ), διαφυλάττει την εμπιστοσύνη των στατιστικών μονάδων, οι οποίες παρέχουν εμπιστευτικά δεδομένα για την παραγωγή στατιστικών και προστατεύει σε όλα τα στάδια της στατιστικής παραγωγής το απόρρητο των ατομικών δεδομένων που συλλέγει από τις στατιστικές μονάδες.

Άρθρο 2

Ορισμοί

1. Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στον παρόντα Κανονισμό, έχουν την έννοια η οποία τους δίδεται στους ν. 4070/2012 και ν. 4053/2012, καθώς και στους Κανονισμούς Γενικών και Ειδικών Αδειών των αγορών

ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως εκάστοτε ισχύουν.

2. Οι παρακάτω λέξεις ή/και φράσεις που χρησιμοποιούνται στις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, έχουν την ακόλουθη έννοια:

α) Αδειοδοτημένος πάροχος: Κάθε εταιρεία ή φυσικό πρόσωπο που είναι εγγεγραμμένη/ο στο Μητρώο Επιχειρήσεων και Αδειών της ΕΕΤΤ.

β) Αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών: Νοείται η αγορά δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ορίζεται στο ν. 4070/2012, άρθρο 2.

γ) Αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών: Νοείται η αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως ορίζεται στο ν. 4053/2012, άρθρο 2.

δ) Υπόχρεος πάροχος: Ο αδειοδοτημένος πάροχος ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή ταχυδρομικών υπηρεσιών που οφείλει να υποβάλει στοιχεία μέσω των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς, σύμφωνα με το άρθρο 3 του παρόντος.

ε) Στοιχεία: Δεδομένα που σχετίζονται με την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

στ) Υποβολή στοιχείων: Η παροχή στοιχείων από τους υπόχρεους παρόχους στην ΕΕΤΤ μέσω των προκαθορισμένων ερωτηματολογίων που αποτελούν αντικείμενο του παρόντος Κανονισμού.

ζ) Οδηγίες συμπλήρωσης: Το βοηθητικό αρχείο που συνοδεύει το κάθε ερωτηματολόγιο και περιέχει τους αναγκαίους ορισμούς, διευκρινίσεις και οδηγίες συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

η) Οδηγίες υποβολής: Το βοηθητικό αρχείο που περιλαμβάνει γενικές οδηγίες που αφορούν τη διαδικασία και τον τρόπο υποβολής για όλα τα ερωτηματολόγια.

θ) Ερωτηματολόγια παρακολούθησης της αγοράς: Τα προκαθορισμένα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιεί η ΕΕΤΤ για την συλλογή στοιχείων στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού και τα οποία διαθέτει μόνο ηλεκτρονικά στο Σύστημα παρακολούθησης αγοράς (ΣΠΑ).

ι) Σύστημα παρακολούθησης αγοράς (ΣΠΑ): Σύστημα παρακολούθησης της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών, το οποίο, συλλέγοντας ερωτηματολόγια από τους παρόχους, και αξιοποιώντας δυνατότητες προηγμένης επιχειρηματικής ευφυΐας, παρέχει έγκυρη και έγκαιρη στατιστική πληροφόρηση προς κάθε ενδιαφερόμενο.

ια) Υποσύστημα Παρόχων: Το τμήμα του συστήματος στο οποίο οι υπόχρεοι πάροχοι θα υποβάλλουν ηλεκτρονικά, με μηχανισμούς ασφαλούς μετάδοσης και αποθήκευσης πληροφοριών/δεδομένων, τα ερωτηματολόγια παρακολούθησης της αγοράς, σύμφωνα με τα πρότυπα ερωτηματολόγια που διατίθενται στη σελίδα με τις λεπτομέρειες κάθε Έρευνας Συλλογής Στοιχείων του ΣΠΑ.

ιβ) Έρευνα Συλλογής Στοιχείων (ΕΣΣ): Μία έρευνα συλλογής στοιχείων αντιστοιχεί στον κύκλο ζωής μίας διαδικασίας συλλογής ερωτηματολογίων συγκεκριμένου τύπου και περιλαμβάνει δημιουργία, ενημέρωση, διάθεση, αποστολή και λήψη ερωτηματολογίων και παρατηρήσεων από την ΕΕΤΤ και τους παρόχους, έως την οριστικοποίηση των στοιχείων που υποβάλλονται.

Άρθρο 3

Υπόχρεοι πάροχοι

1. Κάθε έτος, οι υπόχρεοι πάροχοι υποβολής στοιχείων μέσω των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς καθορίζονται ως εξής:

α) Υπόχρεοι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών: Όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι με Γενική Άδεια ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των οποίων ο κύκλος εργασιών, από δραστηριότητες, για τις οποίες έχουν αδειοδοτηθεί από την ΕΕΤΤ, υπερβαίνει για το συγκεκριμένο έτος τις €150.000.

β) Υπόχρεοι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών: Όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι με Γενική ή/και Ειδική Άδεια ταχυδρομικών υπηρεσιών, των οποίων, ο κύκλος εργασιών από ταχυδρομικές δραστηριότητες, υπερβαίνει για το συγκεκριμένο έτος τις €100.000.

2. Τα ως άνω όρια κύκλου εργασιών των υπόχρεων παρόχων, δύναται να τροποποιηθούν με απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ, αναπληρούμενου από τον Αντιπρόεδρο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ή τον Αντιπρόεδρο Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

3. Κάθε υπόχρεος πάροχος οφείλει να συμπληρώνει όλα τα ερωτηματολόγια παρακολούθησης της αγοράς που άπτονται των δραστηριοτήτων του κατά το έτος αναφοράς των ερωτηματολογίων.

Άρθρο 4

Λόγοι συλλογής στοιχείων αγοράς

Η συλλογή στοιχείων της αγοράς μέσω των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς γίνεται για τους παρακάτω λόγους :

α) για την τήρηση αρχείου με τα στοιχεία που αποτυπώνουν την εικόνα της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών,

β) για τον καθορισμό και την ανάλυση των σχετικών επιμέρους αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών σύμφωνα με τις διατάξεις των ν. 4070/ 2012 και ν. 4053/2012,

γ) για την παραγωγή στατιστικών δεικτών για την πορεία των αγορών,

δ) στο πλαίσιο της συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών με τις δημόσιες αρχές, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4070/2012,

ε) στο πλαίσιο της συνεργασίας με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές άλλων κρατών μελών της Ε.Ε., σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4070/ 2012,

στ) για την υποβολή στατιστικών στοιχείων σχετικά με την πορεία των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών σε εθνικούς, διακρατικούς και διεθνείς φορείς στο πλαίσιο των σχετικών υποχρεώσεων της ΕΕΤΤ,

ζ) για τη σύνταξη εκθέσεων και αναφορών, οι οποίες αφορούν στην πορεία των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών,

η) για λοιπές ρυθμιστικές και εποπτικές ανάγκες της ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των καθηκόντων ή αρμοδιοτήτων της, σύμφωνα με το άρθρο 12 του ν. 4070/2012, και το άρθρο 15 του ν. 4053/2012, συμπεριλαμβανομένης της άσκησης των αρμοδιοτήτων της για την εφαρμογή του δικαίου περί ανταγωνισμού.

Άρθρο 5

Όροι συμπλήρωσης και υποβολής των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς

1. Οι υπόχρεοι πάροχοι οφείλουν να υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ συμπληρωμένα τα ερωτηματολόγια παρακολούθησης της αγοράς που τους αφορούν, λαμβάνοντας υπόψη τις οδηγίες υποβολής, τις οδηγίες συμπλήρωσης ανά ερωτηματολόγιο και το ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολών.
2. Η υποβολή των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς γίνεται αποκλειστικά ηλεκτρονικά, μέσω του ΣΠΑ.
3. Η έγκαιρη, ορθή και πλήρης υποβολή των ερωτηματολογίων παρακολούθησης της αγοράς σύμφωνα με τις ισχύουσες οδηγίες συμπλήρωσης και υποβολής αποτελεί ευθύνη του παρόχου, ο οποίος σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού υπόκειται στις κυρώσεις του άρθρου 77 του ν. 4070/2012 ή του άρθρου 17 του ν. 4053/2012.
4. Για την τροποποίηση, προσθήκη ή διαγραφή υποβληθέντων στοιχείων σε ένα ερωτηματολόγιο, ο υπόχρεος πάροχος θα πρέπει να υποβάλλει επικαιροποιημένη έκδοση αυτού στο ΣΠΑ και να ενημερώσει ταυτόχρονα την ΕΕΤΤ για τις αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί.
5. Δεν επιτρέπεται η τροποποίηση της μορφής ή της δομής του ερωτηματολογίου. Υποβολές ερωτηματολογίων με τροποποιημένη μορφή ή δομή δε θα γίνονται αποδεκτές από το ΣΠΑ και θα θεωρούνται άκυρες.

Άρθρο 6

Τροποποιήσεις

1. Το ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολών των ερωτηματολογίων παρακολούθησης αγοράς είναι αναρτημένο στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.
2. Κατά τη διάρκεια του έτους και μέχρι την 31η Οκτωβρίου, η ΕΕΤΤ, δια της αρμόδιας Διεύθυνσης, προβαίνει σε ενημέρωση των παρόχων με ανακοίνωση τόσο στο δικτυακό της τόπο όσο και στο ΣΠΑ για τις προβλεπόμενες τροποποιήσεις σε ερωτηματολόγια, οδηγίες συμπλήρωσης και υποβολής καθώς και του χρονοδιαγράμματος υποβολών, οι οποίες θα ισχύσουν στο επόμενο έτος. Η ανακοίνωση καλεί τους παρόχους να καταθέσουν τις απόψεις τους και τις τυχόν προτάσεις τους με καταληκτική ημερομηνία την τελευταία εργάσιμη ημέρα του επόμενου μήνα.
3. Οι απαντήσεις με τις απόψεις και τις προτάσεις των ενδιαφερομένων υποβάλλονται αποκλειστικά στην Ελληνική γλώσσα και μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση report@eett.gr. Είναι επώνυμες και περιλαμβάνουν τα πλήρη στοιχεία του ενδιαφερομένου (όνομα και επώνυμο ή επωνυμία της επιχείρησης, διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Απαντήσεις, οι οποίες δεν πληρούν τα παραπάνω κριτήρια, δεν λαμβάνονται υπόψη.
4. Οι ως άνω απαντήσεις του κάθε παρόχου δεν κοινοποιούνται σε άλλους παρόχους, εκτός εάν υπάρχει ρητή προς τούτο έγγραφη συναίνεση του.
5. Μετά την υποβολή των απόψεων ή και προτάσεων των παρόχων, ανακοινώνονται οι τροποποιήσεις που υιοθετούνται. Όλες οι τροποποιήσεις στα ερωτηματολόγια παρακολούθησης της αγοράς, στις οδηγίες συμπλήρωσης και υποβολής και στο ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολών τους ολοκληρώνονται έως την καταληκτική ημερομηνία της 31ης Ιανουαρίου.
6. Η ΕΕΤΤ τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο με τις προτάσεις για τροποποιήσεις, τις απαντήσεις των παρόχων και τις τελικές τροποποιήσεις.

Άρθρο 7

Πεδίο Εφαρμογής του Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς

1. Μέσω της εφαρμογής ΣΠΑ θα γίνεται η διαχείριση του κύκλου υποβολής των ερωτηματολογίων από τους υπόχρεους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών και ειδικότερα:
 - α) διεξαγωγή ερευνών συλλογής στοιχείων (ΕΣΣ) σύμφωνα με το ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολών που δημοσιεύει η ΕΕΤΤ ετησίως,
 - β) ενημέρωση χρηστών παρόχων και διάθεση οδηγιών συμπλήρωσης και υποβολής των ερωτηματολογίων,
 - γ) επικοινωνία μεταξύ στελεχών ΕΕΤΤ και χρηστών παρόχων,
 - δ) υποβολή και επανυποβολή νέων (συμπληρωμένων) ερωτηματολογίων από στελέχη ΕΕΤΤ και παρόχους,

ε) εφαρμογή ελέγχων επί της υποβολής των ερωτηματολογίων,

στ) παρακολούθηση του ιστορικού υποβολής,

ζ) παραγωγή συγκεντρωτικών αναφορών.

2. Για τους ανωτέρω σκοπούς, αναπτύχθηκε το Υποσύστημα Παρόχων, μέσω του οποίου θα διατίθενται τα πρότυπα ερωτηματολόγια στους παρόχους προς συμπλήρωση, θα υποβάλλονται τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια (αρχεία excel) από τους υπόχρεους παρόχους και θα γίνεται κάθε επικοινωνία μεταξύ των παρόχων και της ΕΕΤΤ μέχρι την στιγμή οριστικοποίησης του υποβληθέντος από τον εκάστοτε πάροχο ερωτηματολόγιο.

3. Το ΣΠΑ θα εμφανίζει σε κάθε υπόχρεο πάροχο τις ΕΣΣ στις οποίες οφείλει να συμμετέχει, με βάση τις υπηρεσίες για τις οποίες έχει αδειοδοτηθεί από την ΕΕΤΤ.

Άρθρο 8

Χρήστες του συστήματος

1. Η πρόσβαση στο Υποσύστημα Παρόχων ΣΠΑ για τον υπόχρεο πάροχο πραγματοποιείται με τη χρήση διαπιστευτηρίων και συγκεκριμένα των προσωπικών κωδικών TaxisNet των χρηστών του.

2. Για τους τελικούς χρήστες των φυσικών/νομικών προσώπων που χρησιμοποιούν τη διαδικτυακή πλατφόρμα του Υποσυστήματος Παρόχων ΣΠΑ, ορίζονται οι ακόλουθες κατηγορίες χρηστών.

α) Διαχειριστής παρόχου: Έχει δικαιώματα υποβολής ερωτηματολογίων, προβολής ανακοινώσεων και διαχείρισης χρηστών παρόχου,

β) Απλός χρήστης παρόχου: Έχει δικαιώματα υποβολής ερωτηματολογίων και προβολής ανακοινώσεων

3. Ο υπόχρεος πάροχος μετά τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κανονισμού, ορίζει τον Διαχειριστή παρόχου, ως αποκλειστικά υπεύθυνο για τη προσθήκη και διαχείριση των υπολοίπων χρηστών του και των ρόλων τους. Για τον σκοπό αυτό, ο υπόχρεος πάροχος αποστέλλει στην ΕΕΤΤ συμπληρωμένη τη φόρμα Δήλωσης Διαχειριστή του Παραρτήματος Ι. Με την παραλαβή αυτής, η ΕΕΤΤ προχωρά στην ενεργοποίηση του λογαριασμού του Διαχειριστή παρόχου.

4. Ο Διαχειριστής παρόχου, καθώς και οι υπόλοιποι χρήστες του υπόχρεου παρόχου οφείλουν να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ασφάλειας και να μην γνωστοποιούν τα προσωπικά τους διαπιστευτήρια σε τρίτους και γενικά να μεριμνούν για τη προστασία τους. Κατά τη σύνδεση του στο Υποσύστημα Παρόχου, ο εκάστοτε χρήστης αναγνωρίζει ότι η υποβολή των διαπιστευτηρίων του πιστοποιεί την ταυτότητα του και υποχρεούται να ενεργεί με τη δέουσα επιμέλεια.

5. Η ΕΕΤΤ δεν εγγυάται την ασφάλεια του συστήματος από επιθέσεις τρίτων και ουδεμία ευθύνη φέρει σε περίπτωση ζημίας από αυθαίρετη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση τρίτου, με οποιονδήποτε τρόπο, στα διαπιστευτήρια χρήστη, έναντι του χρήστη, του νομικού ή φυσικού προσώπου επ' ονόματι του οποίου ο χρήστης, ως κάτοχος των συγκεκριμένων διαπιστευτηρίων, χρησιμοποιεί το σύστημα.

Άρθρο 9

Διαδικασία υποβολής

1. Κάθε έτος, η ΕΕΤΤ δημιουργεί μέσω της εφαρμογής ΣΠΑ, Έρευνες Συλλογής Στοιχείων (ΕΣΣ) ανά Αγορά και ανά Ερωτηματολόγιο.

Οι ΕΣΣ έχουν περιοδικότητα (Ετήσια, Εξαμηνιαία, Τριμηνιαία) και κοινοποιούνται μέσω της εφαρμογής ΣΠΑ στους παρόχους που είναι υπόχρεοι υποβολής του αντίστοιχου Ερωτηματολογίου.

2. Μέσω της σχετικής καρτέλας «Έρευνες Συλλογής Στοιχείων» του ΣΠΑ, ο χρήστης Παρόχου βλέπει τις ΕΣΣ στις οποίες είναι υποχρεωμένος να συμμετέχει, επιλέγει την έρευνα για την οποία θέλει να υποβάλει ερωτηματολόγιο προς την ΕΕΤΤ και προβάλλει τα στοιχεία της μέσω της επιλογής «Περιγραφή ΕΣΣ».

Με την επιλογή «Πρότυπο Ερωτηματολόγιο» και «Οδηγίες Συμπλήρωσης», ο χρήστης μπορεί να κάνει λήψη του αρχείου ερωτηματολογίου (αρχείο τύπου Excel) που πρέπει να συμπληρώσει για τη συγκεκριμένη ΕΣΣ, καθώς και τις σχετικές οδηγίες συμπλήρωσής του.

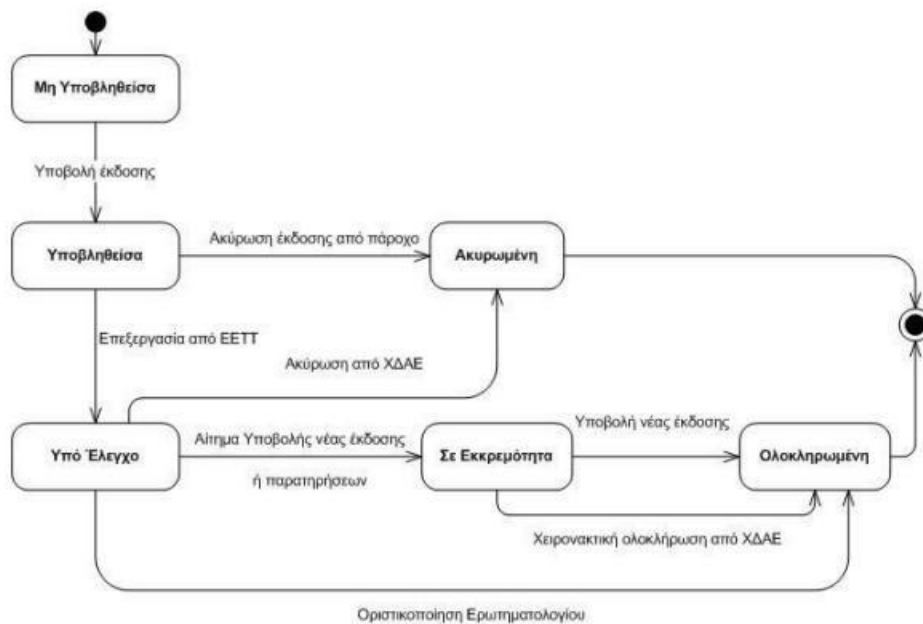
3. Ο χρήστης προβαίνει στη συμπλήρωση των απαραίτητων στοιχείων στο αρχείο ερωτηματολογίου βάσει των σχετικών οδηγιών, το οποίο στη συνέχεια θα μεταφορτώσει στο ΣΠΑ. Δεδομένων των αλλαγών στα αρχεία ερωτηματολογίων μεταξύ ετών, η λήψη του αρχείου πρέπει να γίνεται για κάθε νέα έρευνα, ειδάλλως το σύστημα δεν θα επιτρέψει την μεταφόρτωσή του.

4. Για την πραγματοποίηση Υποβολής Ερωτηματολογίου, ο χρήστης επιλέγει «Προσθήκη Έκδοσης Ερωτηματολογίου» και το σύστημα εμφανίζει τη σχετική φόρμα. Ο χρήστης επιλέγει το αρχείο Ερωτηματολογίου που επιθυμεί να μεταφορτώσει στο σύστημα και στη συνέχεια το κουμπί Αποθήκευση.

Οι φάσεις υποβολής ερωτηματολογίου σε μια ΕΣΣ είναι οι κάτωθι (Διάγραμμα 1):

- Υποβληθείσα: Έχει υποβληθεί από τον πάροχο
- Ακυρωμένη: Έχει ακυρωθεί – Ο πάροχος δύναται να υποβάλει εκ νέου
- Υπό Έλεγχο: Το ερωτηματολόγιο είναι «κλειδωμένο» και έχει ξεκινήσει ο έλεγχος από την ΕΕΤΤ – Ο πάροχος δεν δύναται να κάνει νέα υποβολή
- Σε εκκρεμότητα: Εντοπίστηκαν παρατηρήσεις από την ΕΕΤΤ – Ο πάροχος πρέπει να υποβάλει εκ νέου

- Ολοκληρωμένη: Έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς ο έλεγχος από την ΕΕΤΤ – Ο πάροχος δεν δύναται να κάνει νέα υποβολή



Διάγραμμα 1: Φάσεις Υποβολής Ερωτηματολογίου

Άρθρο 10

Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

1. Η διαδικτυακή πλατφόρμα ΣΠΑ συλλέγει και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για τις αναφερόμενες ανωτέρω κατηγορίες χρηστών. Τα προσωπικά δεδομένα αυτά περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία των χρηστών της ΕΕΤΤ και των παρόχων: Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), όνομα, επίθετο, email, τηλέφωνο, εταιρεία, κατάσταση (ενεργός ή μη ενεργός χρήστης) και ανατεθειμένοι ρόλοι στην πλατφόρμα με την ημερομηνία ανάθεσης κάθε ρόλου, καθώς και προσωπικά δεδομένα που περιλαμβάνονται σε δηλώσεις/συνοδευτικά έγγραφα, στις περιπτώσεις που απαιτούνται για την εγγραφή, όπως περιγράφεται ανωτέρω και στις Δηλώσεις Διαχειριστή του **Παραρτήματος Ι** της παρούσας. Τα προσωπικά δεδομένα αυτά περιορίζονται στα απολύτως απαραίτητα, συλλέγονται για την εξακρίβωση της ταυτότητας των χρηστών που ζητούν πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή και την παροχή δυνατότητας σύνδεσης (login) στην πλατφόρμα, χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο για την επαλήθευση της ταυτότητάς τους και την επικοινωνία μαζί τους για τους σκοπούς της διαδικτυακής πλατφόρμας ΣΠΑ, όπως περιγράφονται στο άρθρο 1 και δεν υπόκεινται σε άλλη επεξεργασία.

2. Επιπρόσθετα, η διαδικτυακή πλατφόρμα επεξεργάζεται και αποθηκεύει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των παρόχων εκείνων που είναι ατομικές επιχειρήσεις. Τα προσωπικά δεδομένα αυτά περιλαμβάνουν στοιχεία

ταυτοποίησης και επικοινωνίας των ατομικών επιχειρήσεων και συγκεκριμένα είναι τα ακόλουθα: κωδικός παρόχου (μοναδικός κωδικός που αποδίδει η πλατφόρμα), αγορά που δραστηριοποιείται, ΑΦΜ, ένδειξη εάν έχει πραγματοποιηθεί έλεγχος εγκυρότητας για το ελληνικό ΑΦΜ, email, διακριτικός τίτλος, επωνυμία, id e-Registry (δηλαδή ο μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός του παρόχου στην εφαρμογή Μητρώο Επιχειρήσεων και Αδειών (e-Registry), αριθμός μητρώου του παρόχου στο e-Registry, ο τζίρος του, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχει βάσει της σχετικής πληροφορίας στην εφαρμογή e-Registry και οι χρήστες του στη διαδικτυακή πλατφόρμα ΣΠΑ. Τα δεδομένα αυτά, στην πλειοψηφία τους, λαμβάνονται με αυτόματο τρόπο από την εφαρμογή e-Registry όπου τηρούνται. Παρέχεται, επίσης, η δυνατότητα απευθείας καταχώρησης στο ΣΠΑ. Επιπλέον των παραπάνω προσωπικών δεδομένων των ατομικών επιχειρήσεων, η διαδικτυακή πλατφόρμα ΣΠΑ ενδέχεται να συλλέγει δεδομένα από τις απαντήσεις στα ερωτηματολόγια τα οποία ταυτοποιούν ατομικές επιχειρήσεις, δηλαδή παρέχουν τη δυνατότητα άμεσης ή έμμεσης εξακρίβωσης της ταυτότητας ατομικών επιχειρήσεων και ως εκ τούτου, εξ' ορισμού αποτελούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Σε όλες τις περιπτώσεις, τα προσωπικά δεδομένα των ατομικών επιχειρήσεων χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς σχετιζόμενους με τα οριζόμενα στο άρθρο 1 της παρούσας και τους σχετικούς κανονισμούς της ΕΕΤΤ και περιορίζονται στα απολύτως απαραίτητα για την εκπλήρωση των σκοπών αυτών. Η διαδικτυακή πλατφόρμα ΣΠΑ δεν κοινοποιεί, διαβιβάζει ή δημοσιεύει μεμονωμένα δεδομένα παρόχων.

3. Η διαδικτυακή πλατφόρμα ΣΠΑ αξιοποιεί διαδικτυακές υπηρεσίες του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. Τέτοιες διαδικτυακές υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες:

- Υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών σε πληροφοριακό σύστημα τρίτου φορέα (πρότυπο OAuth2.0): αξιοποιείται από το ΣΠΑ με αποκλειστικό σκοπό την ταυτοποίηση των προσώπων με έδρα/κατοικία στην Ελλάδα, με τα διαπιστευτήρια που έχουν αποδοθεί στα πρόσωπα από το σύστημα TaxisNet κατά τα οριζόμενα στο υπό στοιχείο (ιδ) του «έχοντας υπόψη».

- Υπηρεσία αυθεντικοποίησης δημοσίων υπαλλήλων σε πληροφοριακό σύστημα τρίτου φορέα (πρότυπο OAuth2.0): αξιοποιείται από το ΣΠΑ με αποκλειστικό σκοπό την ταυτοποίηση των στελεχών της ΕΕΤΤ, που θα οριστούν ως χρήστες της εφαρμογής, με τα διαπιστευτήρια που έχουν αποδοθεί στα πρόσωπα από το σύστημα TaxisNet κατά τα οριζόμενα στο υπό στοιχείο (ιε) του «έχοντας υπόψη».

Η πρόσβαση του ΣΠΑ στις παραπάνω διαδικτυακές υπηρεσίες παρέχεται κατόπιν αιτήματος της ΕΕΤΤ προς το ΚΕ.Δ και σχετικής έγκρισης. Το ΚΕ.Δ. παρέχει πρόσβαση μόνο στα ελάχιστα δεδομένα που είναι απαραίτητα και επαρκή για το σκοπό της επεξεργασίας. Η διάθεση των διαδικτυακών υπηρεσιών διενεργείται σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής

Διακυβέρνησης και τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η ΕΕΤΤ συμμορφώνεται με την «Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Παράρτημα Ι της υπό στοιχεία (ΙΥ) υπουργικής απόφασης), όπως προβλέπεται για τις παρεχόμενες από το ΚΕ.Δ. υπηρεσίες. Λαμβάνει και τηρεί τα κατάλληλα και αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας των λαμβανομένων πληροφοριών. Χρησιμοποιεί τις διαδικτυακές υπηρεσίες αποκλειστικά και μόνο για την εξυπηρέτηση του σκοπού για τον οποίο της έχουν χορηγηθεί. Δεν κάνει κατάχρηση στη χρήση τους και δεν λαμβάνει δεδομένα πέραν των απολύτως απαραίτητων για την εξυπηρέτηση του νόμιμου σκοπού της. Δεν αποθηκεύει μαζί τα δεδομένα στα οποία αποκτά πρόσβαση και δεν τα διαβιβάζει σε τρίτους. Καταγράφει (logging), τηρεί και προστατεύει τις κλήσεις της κάθε διαδικτυακής υπηρεσίας και τις προσβάσεις και διασφαλίζει την ιχνηλασιμότητα και την προστασία των διακινουμένων δεδομένων.

4. Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει και τηρεί η διαδικτυακή πλατφόρμα ΣΠΑ συμμορφώνεται με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016) και τον ν. 4624/2019 (Α' 137). Υπεύθυνος Επεξεργασίας των δεδομένων αυτών είναι η ΕΕΤΤ. Η επεξεργασία διέπεται από τις αρχές επεξεργασίας που ορίζει η κείμενη νομοθεσία για τα προσωπικά δεδομένα και είναι σύννομη, σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 1 (γ) του ΓΚΠΔ, διότι είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση της ΕΕΤΤ με τις έννομες υποχρεώσεις:

α. του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), και ιδίως τα άρθρα 113 και 128,

β. του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α'/10.04.2012), όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 12 και 38 αυτού,

γ. του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση και λειτουργία της Ταχυδρομικής Αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/07.03.2012), όπως ισχύει τροποποιηθείς, και ιδιαίτερα τις διατάξεις του άρθρου 13 παρ.1 εδαφ. ιβ' και του άρθρου 15 παρ. 1 αυτού,

δ. της υπ' αρ. 996/08/22.06.2021 απόφαση της ΕΕΤΤ «Έγκριση Οργανισμού της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» (ΦΕΚ 3367/Β'/28.07.2021), άρθρο 8.

Τα δεδομένα προστατεύονται από παραβίαση, αθέμιτη χρήση, αλλοίωση, απώλεια ή καταστροφή. Πρόσβαση σε αυτά έχουν μόνο εξουσιοδοτημένοι χρήστες (δηλαδή το αρμόδιο προσωπικό της ΕΕΤΤ και εκάστου παρόχου στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του και για τα δικά του στοιχεία), οι οποίοι δεσμεύονται να τηρούν το απόρρητο των πληροφοριών ή στοιχείων που

έρχονται σε γνώση τους. Τα δεδομένα αυτά μπορεί να κοινοποιηθούν στους εκτελούντες την επεξεργασία με τους οποίους συνεργάζεται η ΕΕΤΤ για τη λειτουργία και υποστήριξη των συστημάτων της. Συγκεκριμένα, το ΣΠΑ φιλοξενείται στην Κυβερνητική Υπηρεσία Υπολογιστικού Νέφους (G-Cloud) που διαχειρίζεται η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Τα δεδομένα αποθηκεύονται σε διακομιστές εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και δεν διαβιβάζονται εκτός ΕΕ, ενώ πρόσβαση σε αυτά μπορεί να έχει το αρμόδιο προσωπικό του αναδόχου του έργου, στο βαθμό που αυτό απαιτείται για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης. Οι εκτελούντες δεν μπορούν να προβούν σε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, εκτός εάν η ΕΕΤΤ τους έχει δώσει ρητή εντολή να το κάνουν, ούτε να διαβιβάζουν τα προσωπικά δεδομένα σε τρίτους.

Η ΕΕΤΤ δεν κοινοποιεί ή διαβιβάζει τα παραπάνω προσωπικά δεδομένα σε τρίτα μέρη, εκτός εάν είναι υποχρεωμένη νομίμως να το πράξει στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ή / και όπως απαιτείται ή επιτρέπεται από τη νομοθεσία, προκειμένου να συνεργάζεται με άλλες εποπτικές αρχές ή να απαντά σε αιτήματα δημόσιων φορέων στο πλαίσιο διεκπεραίωσης καταγγελιών ή ελέγχων και να συμμορφώνεται με διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας ή με δικαστικές αποφάσεις.

5. Τα δεδομένα του ΣΠΑ διατηρούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αρ. 1070/29/2023 απόφαση της ΕΕΤΤ «Εκκαθάριση των αρχείων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» (Β' 3528).

6. Επιπλέον των παραπάνω, κατά τη χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας ΣΠΑ συλλέγονται αυτόματα και καταγράφονται σε ειδικά αρχεία (log files), πληροφορίες σχετικά με τις κυριότερες ενέργειες χρήστη, καθώς και τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών του ΚΕ.Δ. Σκοπός αποθήκευσης των στοιχείων αυτών είναι ο έλεγχος ασφάλειας των πληροφοριών και υπηρεσιών της πλατφόρμας, η διασφάλιση της διαθεσιμότητας, ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και δεδομένων από τυχαίες ή παράνομες ή κακόβουλες ενέργειες ή συμβάντα, η εξασφάλιση της δυνατότητας διερεύνησης τυχόν διαδικτυακών επιθέσεων και περιστατικών και η υποστήριξη τυχόν σχετικών νομικών αξιώσεων.

Νομική βάση για την παραπάνω επεξεργασία είναι το άρθρο 6 παρ. 1 (ε) του ΓΚΠΔ, το οποίο επιτρέπει στην ΕΕΤΤ να επεξεργάζεται δεδομένα όταν αυτό είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των καθηκόντων της ως ρυθμιστική αρχή. Τα αρχεία καταγραφής ενδέχεται να κοινοποιηθούν στις αρμόδιες αρχές σε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο για τη διερεύνηση τυχόν διαδικτυακής επίθεσης και περιστατικού. Τα αρχεία καταγραφής τηρούνται για χρονικό διάστημα το πολύ 12 μηνών, εκτός εάν υφίσταται διαφορετική υποχρέωση (όπως για παράδειγμα η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών του ΚΕ.Δ) ή εκκρεμεί διερεύνηση από την ΕΕΤΤ ή από αρμόδια αρχή ή κάποια δικαστική αξίωση. Τα στοιχεία για τα οποία γίνεται διερεύνηση ή χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο νομικών αξιώσεων, τηρούνται για το εκάστοτε απαιτούμενο για τους σκοπούς αυτούς, χρονικό διάστημα.

7. Τα υποκείμενα των δεδομένων δύνανται να ασκήσουν κάθε δικαίωμα που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία για τα προσωπικά δεδομένα.

Άρθρο 11

Καταργούμενες Διατάξεις

Καταργείται η υπό σημείο ιβ) Απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα».

Άρθρο 12

Μεταβατικές Διατάξεις - Έναρξη ισχύος

1. Η παρούσα να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
2. Η ισχύς της παρούσας απόφασης αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.